

Smlouva

o poskytování aplikačních služeb k aplikaci Personalistika č. 2010/016

uzavřená dle §536 a následujících obchodního zákoníku (zákon č. 513/91 Sb. v platném znění)

Smluvní strany

Objednatel:

Zastoupené: Se sídlem:	Statutární město Brno Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem Dominikánské náměstí 196/1 601 67 B r n o
---------------------------	--

IČ: DIČ: Bankovní spojení: Číslo účtu:	44992785 CZ44992785 [redacted]
---	--------------------------------------

Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Číslo smlouvy:	Ing. Jaromír Emmer - vedoucí Odboru městské informatiky 0053101703913
--	--

Poskytovatel:

Zastoupený: Se sídlem:	Vema, a.s. [redacted] Okružní 871/3a 638 00 Brno
---------------------------	---

IČ: DIČ: Bankovní spojení: Číslo účtu: Zapsaný v OR vedený Ve věcech technických je oprávněn jednat:	26226511 CZ26226511 Československá obchodní banka, a.s. 167869904/0300 Krajským soudem v Brně, spis B 3415 [redacted]
--	--

pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel. Dále společně strany a jednotlivě strana.

článek 1 Preambule

- 1.1 Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je výlučným vlastníkem licencí k aplikacím Vema, či oprávněným Objednatelem licencí k aplikacím ve vlastnictví třetích osob poskytovaných Poskytovatelem k užívání Objednateli v rámci této smlouvy (dále „aplikace“).
- 1.2 Objednatel tímto výslovně prohlašuje, že je seznámen s aplikacemi nabízenými Poskytovatelem na základě této smlouvy k užívání, a současně prohlašuje, že tyto aplikace svou funkcionalitou vyhovují jeho potřebám.

článek 2 Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se tímto zavazuje Objednateli poskytnout k užívání aplikace v rozsahu dle odst. 2 tohoto článku, a to způsobem stanoveným dále v této smlouvě, a Objednatel se zavazuje Poskytovateli za jejich užívání platit smlouvenou cenu podle jednotlivých položek blíže uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy (dále také jen „aplikační služby“ či „služby“).
- 2.2 Objednatel má oprávnění využívat aplikace v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3 Aplikace bude Objednatel využívat v datových prostředích dle Přílohy č. 1 k této smlouvě.
- 2.4 Objednateli budou aplikační služby Poskytovatelem zřízeny bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy a to za cenu stanovenou v čl. 6 této smlouvy. Zřízení aplikačních služeb se skládá z instalace komponent potřebných pro bezpečný provoz aplikačních služeb na 2 počítačích Objednatele a z činností potřebných na straně serverů. Součástí zřízení služby je také vydání 2 kusů přístupových certifikátů ze strany Poskytovatele. Způsob předání těchto přístupových certifikátů Poskytovatelem Objednateli je stanoven dále v této smlouvě.
- 2.5 Po zřízení aplikačních služeb Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem rovněž provede tzv. úvodní nastavení aplikací uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy tak, aby byly připraveny k používání. Součástí služby úvodního nastavení je i vyškolení 1 pracovníka Objednatele v rozsahu základního školení k aplikacím uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy.

článek 3 Specifikace aplikačních služeb

- 3.1 Shora uvedené aplikace jsou spuštěny na Objednateli prostřednictvím internetu zpřístupněných serverech.
- 3.2 Objednatel si touto smlouvou nekupuje od Poskytovatele licence shora uvedených aplikací, ale pouze právo využívat jejich funkcionalitu.
- 3.3 Objednatel je současně s užíváním příslušných aplikací oprávněn umísťovat na serverech Poskytovatele svá data vzniklá zpracováním prostřednictvím jím užívaných aplikací.

článek 4 Dostupnost aplikačních služeb

- 4.1 Provozní doba služby je stanovena v pracovních dnech od 7:00 hod. do 19:00 hod.

- 4.2 V této Provozní době Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost aplikačních služeb dle této smlouvy s výhradou možných výpadků v rozsahu do 1 hod. měsíčně.
- 4.3 Nad rámec takto Poskytovatelem vyhrazené možnosti výpadků ve funkčnosti aplikačních služeb v Provozní době může dále dojít maximálně ke dvěma výpadkům o délce maximálně 6 hod. za kalendářní rok.
- 4.4 Poskytovatelem je v celé shora uvedené Provozní době zajišťována tzv. technická dostupnost služby.
- 4.5 Mimo Provozní dobu je užívání služby možné, nikoliv však ze strany Poskytovatele garantované.
- 4.6 Mimo Provozní dobu je Poskytovatel z důvodů údržby systému oprávněn Objednatele od služby bez vyzvání dočasně odpojit.

článek 5

Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat aplikační služby aplikacemi, které jsou v souladu s platnou legislativou, a vždy nejpozději do jednoho měsíce od nabytí účinnosti relevantních právních předpisů tyto aplikace aktualizovat.
- 5.2 Pokud Poskytovatel takto stanovený termín aktualizace aplikací z jakýchkoliv důvodů nedodrží, je povinen elektronicky informovat Objednatele o postupu, který má Objednatel realizovat v aplikaci nebo mimo aplikaci tak, aby jím byla dodržena platná ustanovení příslušných právních předpisů, a současně Poskytovatel sdělí Objednateli termín, do kdy tyto změny budou do jím užívaných aplikací zapracovány.
- 5.3 Poskytovatel je povinen vyvíjet úsilí, aby veškerá data Objednatele umístěná na serverech byla chráněna před ztrátou, zničením či případným jejich zneužitím.
- 5.4 Objednatel obdrží pro zvýšení bezpečnosti dat na vyžádání archivní kopie svých dat v rozsahu dle Technických a provozních podmínek, které jsou přílohou č. 2 této smlouvy.
- 5.5 Poskytovatel je současně povinen vytvořit podmínky pro bezpečnou komunikaci Objednatele se servery Poskytovatele se zajištěním dostatečné průkaznosti identity Objednatele.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn na základě výzvy Objednatele učinit takové protokolované zásahy do dat Objednatele umístěných na serverech Poskytovatele, které povedou k odstranění problémových stavů, či nahlédnout do těchto dat tak, aby mohla být ze strany Poskytovatele poskytnuta Objednateli efektivní konzultace.
- 5.7 Umožní-li to situace, je Poskytovatel povinen Objednatele upozornit v předstihu na výpadek služby.
- 5.8 Objednatel je povinen chránit své přístupové certifikáty před jejich ztrátou a zneužitím třetími osobami.
- 5.9 Objednatel není oprávněn poskytovat aplikace, jež užívá na základě této smlouvy, dál třetím osobám.

článek 6

Cena a platební podmínky

- 6.1 Cena aplikačních služeb poskytovaných na základě této smlouvy se skládá z poplatku za zřízení služby, z poplatků za úvodní nastavení aplikací, a pravidelných poplatků za užívání aplikací Poskytovatele v rozsahu dle této smlouvy a z poplatku za údržbu datových prostředí.
- 6.2 Cena za zřízení služby dle čl. 2, odst. 4 této smlouvy, jež zahrnuje i cestovní náklady Poskytovatele s tím spojené, je stanovena ve výši 3.900,- Kč (slovy: tři tisíce devět set

korun českých).

- 6.3 Cena za užívání aplikací Poskytovatele v rozsahu dle odstavce 2.2 této smlouvy je stanovena v Příloze č. 1 této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn upravit výši této ceny podle skutečného rozsahu užívání aplikací.
- 6.4 Cena za údržbu a správu datových prostředí v rozsahu dle odstavce 2. 3 této smlouvy je uvedena v Příloze č. 1.
- 6.5 Cena za úvodní nastavení aplikací podle bodu 2.5 této smlouvy činí 7.100,- Kč (slovy: sedm tisíc jedno sto korun českých).
- 6.6 Ve shora uvedené ceně aplikačních služeb dle této smlouvy jsou zahrnuty veškeré činnosti Poskytovatele při správě aplikací i dat Objednatele. V ceně touto smlouvou poskytovaných aplikačních služeb nejsou zahrnuty žádné zde vysloveně neuvedené služby, ani jiná plnění.
- 6.7 Vydání či odvolání certifikátu je zpoplatňováno dle platného ceníku Poskytovatele.
- 6.8 Cena za služby bude Poskytovatelem vyúčtována Objednateli za období tří měsíců dopředu, a to vždy na základě Poskytovatelem vystavené faktury se splatností 20 dní od data doručení Objednateli. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 6.9 Všechny zde uvedené ceny jsou vždy bez DPH.
- 6.10 Veškeré platby pak budou Objednatelem poukázány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 6.11 Poskytovatel je oprávněn pro každý další kalendářní rok upravit shora stanovené ceny o míru nárůstu spotřebitelských cen za služby tak, jak budou pro konkrétní období statisticky zjišťovány a oficiálně zveřejňovány Českým statistickým úřadem v hromadných sdělovacích prostředcích.

článek 7 Sankce

- 7.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny za služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě prodlení Poskytovatele s aktualizací aplikací dle čl. 5 odst. 2 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1% z čtvrtletního poplatku za užívání zastaralé aplikace za každý den prodlení.

článek 8 Doba trvání smlouvy

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž zaniká výpovědí.
- 8.2 Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla druhé smluvní straně doručena písemná výpověď.
- 8.3 Poskytovatel je rovněž oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit s účinností ke dni doručení tohoto odstoupení Objednateli, jestliže Objednatel hrubým způsobem porušuje tuto smlouvu, zejména pak jestliže je v prodlení se zaplacením ceny delším jak 30 dnů.
- 8.4 Objednatel je také oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit s účinností ke dni doručení tohoto odstoupení Poskytovateli, jestliže Poskytovatel hrubým způsobem porušuje tuto smlouvu, zejména pak jestliže dojde ze strany Poskytovatele k dlouhodobému a opakovanému porušení dostupnosti aplikačních služeb.
- 8.5 Výpověď či odstoupení od této smlouvy se považují za doručené na adresu druhé smluvní strany uvedenou v této smlouvě převzetím doporučené zásilky příslušným adresátem nebo třetím dnem ode dne jejího vrácení poštou jako nedoručené zpět odesílateli.

článek 9 Ochrana dat Objednatele

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje Objednateli k tomu, že bude dbát na to, aby při poskytování aplikačních služeb podle této smlouvy nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu třetích osob k osobním údajům Objednatele, jež požívají ochranu podle zák. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 9.2 Poskytovatel se dále zavazuje Objednateli zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti se správou dat Objednatele, které jsou i obchodním tajemstvím Objednatele ve smyslu ust. § 17 a násl. Obchodního zákoníku, a náleží jim tedy patřičná právní ochrana.
- 9.3 Poskytovatel si je plně vědom své odpovědnosti za případné porušení obchodního tajemství podle ust. § 53 a násl. Obchodního zákoníku.
- 9.4 Objednatel je rovněž oprávněn se v případě jakéhokoliv zneužití dat ze strany Poskytovatele domáhat na Poskytovateli náhrady škody podle ust. § 373 a násl. Obchodního zákoníku.
- 10.4 Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb.).

článek 10 Přístupové certifikáty

- 10.1 Poskytovatel vydá při zřízení služby Objednateli přístupová oprávnění (certifikáty).
- 10.2 Certifikáty budou vydány Poskytovatelem vždy výhradně na základě písemné žádosti Objednatele.
- 10.3 Certifikát bude Objednateli vždy zaslán doporučenou zásilkou prostřednictvím pošty na adresu sídla Objednatele uvedenou v této smlouvě, nebo bude předán osobně proti podpisu oprávněné osoby Objednatele.
- 10.4 Pro případ porušení povinnosti Objednatele chránit své certifikáty je Poskytovatel zbaven veškeré odpovědnosti za případné zneužití, ztrátu či poškození dat Objednatele.
- 10.5 Zjistí-li Objednatel možné zneužití certifikátu, je povinen neprodleně vyzvat Poskytovatele k odvolání takového certifikátu.
- 10.6 Poskytovatel je povinen vydat Objednateli nový nebo další certifikát, avšak pouze na jeho písemnou žádost ve formě řádně vyplněného standardního formuláře Poskytovatele. Žádost musí být doručena doporučeným dopisem nebo prokazatelně předána osobně.

článek 11 Předání a převzetí dat

- 11.1 Po ukončení této smlouvy je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele k převzetí jeho dat dosud umístěných na serverech Poskytovatele, a to ve lhůtě do 10 dnů od doručení takto učiněné výzvy. Vydání dat Poskytovatelem a jejich převzetí Objednatel bude uskutečněno na adrese sídla Poskytovatele uvedené v této smlouvě, a tato data budou umístěna na CD nebo obdobných nosičích.
- 11.2 Na nosiči budou rovněž umístěny instalační soubory verzí aplikací Vema, které Objednatel užíval a tzv. Licenční karta opravňující Objednatele používat tyto aplikace v období, ve kterém využíval aplikační služby.
- 11.3 Výzva k převzetí dat se považuje za doručenu na adresu Objednatele uvedenou v této smlouvě převzetím doporučené zásilky Objednatel nebo třetím dnem ode dne jejího vrácení poštou jako nedoručené zpět Poskytovateli.

- 11.4 Okamžikem prodlení Objednatele s převzetím těchto dat současně zaniká veškerá zákonná či smluvní odpovědnost Poskytovatele k náhradě škody v případě ztráty či zničení těchto dat.
- 11.5 Po marném uplynutí lhůty k vyzvednutí dat je Poskytovatel oprávněn tato data umístěná na CD nebo obdobných nosičích zaslat Objednateli na jeho adresu uvedenou v této smlouvě, a to prostřednictvím pošty doporučenou zásilkou.

článek 12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Veškeré změny této smlouvy mohou být prováděny jak písemně tak i elektronicky. A to jednak formou číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran či prostřednictvím elektronické pošty podepsané přístupovými certifikáty Objednatele a osobními certifikáty Poskytovatele, jejíž doručení bude vždy adresátem odesílateli elektronicky potvrzeno, či prostřednictvím Datových schránek dle zákona 300/2008 Sb. o Elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.
- 12.2 Podrobnosti vzájemné elektronické komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem mohou být dále upraveny v Technických a provozních podmínkách, jež jsou Přílohou č. 2 této smlouvy.
- 12.3 Přílohu č. 1 této smlouvy je možné měnit po vzájemné dohodě na návrh kterékoliv strany prostým zasláním jejího nového znění Poskytovatelem cestou podepsaného emailu či Datové schránky shodně s článkem 12.1 této smlouvy Objednateli. Pokud Objednatel nebude do 14 dnů od doručení změny Přílohy č. 1 stejnou cestou prokazatelně připomínkovat, obě strany ji budou považovat za platnou dnem doručení.
- 12.4 V případě vyšší moci je každá strana zproštěna svých závazků z této smlouvy a jakékoli nedodržení (celkové nebo částečné) nebo prodlení v plnění jakéhokoli ze závazků uloženého touto smlouvou kterékoliv ze smluvních stran, bude tolerováno.
- 12.5 Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení této smlouvy by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části smlouvy, jež pozbyla platnosti.
- 12.6 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- Příloha č. 1 – Využívané aplikace, cena za jejich měsíční užívání a ostatní čerpané služby
 - Příloha č. 2 – Technické a provozní podmínky platné ke dni podpisu smlouvy.

12.7 Smluvní strany této smlouvy prohlašují, že se řádně seznámily s jejím obsahem, který odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, učiněné nikoliv v tísní či za jinak nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz tohoto připojují vlastnoruční podpisy.

V Brně dne 10. 8. 2010

V Brně dne

Za Objednatele:

Za poskytovatele:



za statutární město Brno
Ing. Jaromír Emmer
vedoucí OMI MMB



za Vema, a.s.
Ing. Bc. Jan Tomíšek
člen představenstva

Příloha č. 1
ke Smlouvě č. 2010/016

verze 1

Využívané aplikace, cena za jejich měsíční užívání a ostatní čerpané služby

Objednatel	IČ	Počet pracovníků
Statutární město Brno, Magistrát města	44992785	200

Využívané aplikace, poplatek za jejich využívání za měsíc

aplikace	rozsah využívání	poplatek za měsíc
Personalistika	200	581 Kč
CELKEM ZA APLIKACE		581 Kč

Počet využívaných datových prostředí, poplatek za jejich správu a údržbu za měsíc:

datové prostředí	počet	poplatek za měsíc
Provozní	1	500 Kč
Testovací a jiná	2	0 Kč

Datum: 17.02.2010

Příloha č. 2

ke Smlouvě č. 2010/016

Technické a provozní podmínky služby ASP Vema

1. Provozní podmínky

1.1. Minimální konfigurace HW

Na počítač Objednatele jsou kladeny tyto minimální nároky: procesor Intel nebo AMD s frekvencí 400 MHz, 64 MB operační paměti, pevný disk o velikosti 2 GB, nutný volný USB port pro připojení média s certifikátem. Minimální konfigurace HW vždy musí splňovat doporučené minimum pro použitý operační systém vydávané výrobcem operačního systému.

1.2. Podporované operační systémy

Microsoft Windows 2000 SP4 a 32-bitové verze operačních systémů: Windows XP SP3, Windows Vista SP2 – všechny s českým nebo slovenským místním a jazykovým nastavením systému. U těchto operačních systémů je nutno mít nainstalovaný Microsoft Internet Explorer ve verzi 6.0, 7, nebo 8. V případě použití volitelných doplňků Vema, jako je například Excelent a další, je nutno mít nainstalovaný Microsoft Office 97 SR2b CZ, Office 2000 CZ, Office XP CZ, Office 2003 CZ, nebo Office 2007 CZ. V systému musí být funkční Microsoft Installer.

Na jiných než výše uvedených operačních systémech není služba ASP Vema podporována.

1.3. Parametry připojení k internetu

Pro připojení do systému ASP Vema, je nutné internetové připojení o rychlosti min. 64 kb/s. Při přístupu více klientů je třeba přiměřeně vyšší přenosová rychlost.

Poskytovatel nepřebírá žádné záruky za připojení Objednatele k internetu. V případě potřeby řešení potíží s připojením k internetu a následným připojením ke službě ASP Vema se jedná o hrazenou službu dle aktuálního ceníku poskytovatele.

1.4. Konfigurace připojení k ASP Vema

Konfiguraci připojení k systému ASP Vema provedou pracovníci poskytovatele při zřízení služby. Do této konfigurace je zakázáno jakýmkoliv způsobem zasahovat.

Za žádné jiné instalace nepřebírá poskytovatel žádné záruky.

Opětovné zprovoznění služby bude hrazeno dle platného ceníku.

1.5. Instalované programové vybavení

Objednatel je pro užívání služby ASP Vema povinen mít nainstalováno toto programové vybavení:

- 1.5.1. iKey Token Utility verze 3.4.6 nebo vyšší (produkt třetí strany pro komunikaci s médiem s certifikátem)
- 1.5.2. Kořenový certifikát Vema CA mezi důvěryhodnými certifikačními úřady
- 1.5.3. VemaStart aktuální verze (dle pokynů Vema, a. s.)
- 1.5.4. VemaSprávce aktuální verze (dle pokynů Vema, a. s.)
- 1.5.5. VemaKlient aktuální verze (dle pokynů Vema, a. s.)
- 1.5.6. VemaCentre aktuální verze (dle pokynů Vema, a. s.)

Toto programové vybavení bude Objednateli nainstalováno při zřízení služby. Aktualizace tohoto programového vybavení je standardně prováděna automaticky pomocí služby Automatické aktualizace dle přednastaveného instalačního plánu. Objednatel je povinen tuto aktualizaci vždy umožnit.

Instalaci je potřeba provádět Objednatelem, který má na počítači dostatečná oprávnění (Lokální administrátor, případně Power User).

1.6. Konfigurace Firewallu

V případě použití firewallu na straně Objednatele je nutno mít pro provoz ASP Vema povolen TCP port 4147 na cílovou adresu asp.vema.vema.cz. V případě, že není možno povolit tento port, je možno alternativně použít TCP port 443. Rovněž je potřeba povolit přístup na Zákaznický web společnosti Vema na adrese <https://zakaznik.vema.cz> a web společnosti Vema na adrese <http://www.vema.cz>, dále TCP port 4112 na adresu support.vema.cz pro zajištění funkčnosti automatických aktualizací klientských aplikací Vema. Pokud Objednatel využívá na ASP Portál Vema, je nutno povolit <https://aspportal.vema.cz>.

1.7. Automatické aktualizace

Automatické aktualizace udržují vše potřebné k provozování služby ASP Vema na straně Objednatele v aktuálním stavu. Před aktualizací dojde ke stažení aktuálních verzí a následné aktualizaci. Doba stahování je závislá na rychlosti připojení Objednatele k internetu. Vždy před provedením aktualizace je Objednatel dotázán, zda si aktualizaci přeje provést.

Pro instalaci aktualizací je potřeba zajistit, aby byly prováděny Objednatelem, který má na počítači dostatečná oprávnění (Lokální administrátor, případně Power User).

1.8. Portál Vema na ASP

Objednatelé Portálu Vema na ASP oznámí společnosti Vema seznam IP adres, ze kterých bude na portál přistupovat. Z jiných adres než takto explicitně vyjmenovaných nebude přístup umožněn

2. Certifikáty a certifikační politika

2.1. Použití certifikátů

Přístup ke službě ASP Vema a veškerá závazná elektronická komunikace s poskytovatelem je z důvodu zajištění průkazné identity Objednatele a zajištění bezpečnosti a ochrany dat prováděna výhradně za pomoci certifikátů. Platnost certifikátů je omezena výhradně pro potřeby služby ASP Vema.

Certifikáty slouží zejména pro:

2.1.1. přihlášení ke službě ASP Vema pomocí bezpečného kanálu SSL,

2.1.2. zasilání a přijímání podepsané elektronické pošty při komunikaci s poskytovatelem

2.2. Vydání certifikátů

Vydavatelem těchto certifikátů je certifikační autorita Vema. Objednatel při zřizování služby ASP Vema obdrží požadovaný počet certifikátů na elektronickém médiu. Médium je omezeně opakovaně použitelné. Cena vydání certifikátů se řídí sazbou dle aktuálního ceníku poskytovatele.

Z důvodů bezpečnosti je platnost certifikátů je omezena na 3 roky. Po vypršení této požádá Objednatel poskytovatele o vydání následného certifikátu.

Certifikát na elektronickém médiu bude Objednateli vždy zaslán doporučenou zásilkou

prostřednictvím pošty na adresu sídla Objednatele, nebo bude předán osobně proti podpisu oprávněné osoby Objednatele.

2.3. Typy certifikátů

Certifikáty jsou podle požadavku Objednatele vedeny dvojím způsobem:

2.3.1. Osobní certifikát vydaný na jméno

Osobní certifikát se vydává vždy na jméno konkrétního pracovníka Objednatele a je nepřenosný. Certifikát je svázán vždy pouze s danou osobou a v případě ukončení její práce se službou ASP Vema je nutno požádat poskytovatele o odvolání certifikátu. Tato varianta je bezpečnější a zajišťuje plnou průkaznost a osobní zodpovědnost za použití certifikátu.

2.3.2. Certifikát vydaný na roli

Certifikát na roli se vydává na obecnou roli vůči službě ASP Vema a je přenosný na osobu vystupující v dané roli. Certifikáty na roli nesmí být používány více osobami současně. Objednatel je plně zodpovědný za evidenci používání certifikátů na roli konkrétními osobami.

2.4. Odvolání certifikátů

V případě ztráty či hrozby zneužití certifikátu v době jeho platnosti Objednatel bezodkladně požádá poskytovatele o odvolání certifikátu. Takovýto certifikát bude co nejrychleji, nejpozději však v průběhu druhého pracovního dne od podání žádosti o odvolání poskytovatelem odvolán a nebude již poskytovatelem nadále akceptován pro účely jakékoliv komunikace. Poskytovatel nenesе žádnou zodpovědnost za škody způsobené zneužitím neodvolaných certifikátů a to až do doby technické realizace odvolání.

Odvolání certifikátu je zpoplatňováno dle aktuálního ceníku poskytovatele.

2.5. Žádost o vydání certifikátu

Žádosti o vydání certifikátů se přijímá výhradně na základě standardního formuláře zaslaného doporučeným dopisem. Žádost musí být podepsána statutárním zástupcem Objednatele.

2.6. Žádost o vydání následného certifikátu

Nejpozději 15 dnů před uplynutím doby platnosti požádá Objednatel poskytovatele o vydání nového certifikátu. Certifikát je vydán za stejných podmínek a stejným způsobem jako první certifikát.

2.7. Žádost o odvolání certifikátu

Žádost o odvolání certifikátu je možné podat telefonicky na Call Centrum Vema nebo faxem na faxové číslo poskytovatele zveřejněné na jeho webových stránkách.

Na základě takovéto žádosti bude certifikát na dobu čtrnácti dnů od doručení žádosti dočasně odvolán. Objednatel je následně povinen doručit poskytovateli osobně nebo doporučeným dopisem písemnou statutárním zástupcem podepsanou žádost o odvolání certifikátu na standardním formuláři. Na základě takové žádosti je poskytovatel povinen certifikát nejpozději následující pracovní den zneplatnit trvale. Nebude-li žádost o trvalé odvolání certifikátu doručena nejméně dva pracovní dny před ukončením čtrnáctidenního dočasného odvolání, může poskytovatel certifikát obnovit.

3. Podpora a dostupnost služby

3.1. Aplikační a technická podpora

Podpora Objednatelů služby probíhá zejména prostřednictvím Zákaznického webu na adrese <https://zakaznik.vema.cz>, na který všichni Objednatelé musí mít zřízený přístup. Přístup na Zákaznický web vyžaduje prvotní registraci a je následně chráněn jménem a heslem.

Aplikační a technická podpora je dostupná prostřednictvím Call Centra Vema telefonicky či

pomocí webového formuláře.

Aplikační podpora je poskytována v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 a zahrnuje řešení případných problémů spojených s užíváním aplikací dle požadavků Objednatele.

Aktuální informace jsou sdělovány na Zákaznickém webu a upozorňování na ně probíhá cestou Zpráv Vema v klientovi Vema. Zákazník je povinen tyto zprávy přijímat a mít funkční přístup na Zákaznický web.

3.2. Zkouška dostupnosti služby

Dostupnost služby lze kdykoliv zjistit běžným internetovým prohlížečem a adrese <http://zakaznik.vema.cz>. Na této adrese jsou rovněž zveřejňovány informace o plánovaných změnách v dostupnosti služby či jiných souvisejících skutečnostech spojených s provozem služby.

4. Datová prostředí

4.1. Využívaná datová prostředí

Objednatel má vždy kromě smluvně stanoveného počtu datových prostředí k dispozici dvě další datová prostředí pro testovací a jiné účely.

Zákazník si nad rámec smlouvy může vyžádat další datová prostředí (např. se stavem ke konci kalendářních roků apod.). Tato prostředí jsou zpoplatněna dle ceníku.

5. Zálohování a archivace

5.1. Zálohování

Zálohování je proces, který probíhá mimo Provozní dobu zpravidla v pozdějších nočních hodinách a pořízené zálohy se ukládají na bezpečném místě. Doba uskladnění jednotlivých záloh je závislá především na typu zálohy a to následovně:

5.1.1. Denní záloha – doba uskladnění je minimálně 1 měsíc, za denní zálohu se považuje každá záloha provedená v noci po pracovním dnu;

5.1.2. Týdenní záloha – doba uskladnění je minimálně 2 měsíce, za týdenní zálohu se považuje každá záloha provedená v noci z pátku na sobotu;

5.1.3. Měsíční záloha – doba uskladnění je minimálně 1 rok, za měsíční zálohu se považuje každá záloha provedená v noci mezi posledním a prvním dnem v měsíci;

5.1.4. Roční záloha – doba uskladnění je minimálně 2 roky, za roční zálohu se považuje každá záloha provedená v noci z 31.12 na 1.1 následujícího roku.

5.2. Archivace

Archivaci datových prostředí si mohou Objednatelé sami provádět pomocí aplikace Vema Správce. Archivaci je možné vytvářet v kterémkoliv okamžiku dle potřeb zákazníka. Archivaci je vhodné vytvářet před operacemi, které výrazně zasahují do dat. Archiv se ukládá na serverech ASP Vema.

Maximální limit velikosti uložených archivů je desetinásobek velikosti datového prostředí. Archivy nad tento limit mohou být zpoplatněny.

5.3. Obnova dat

Obnovu dat z archivů vytvořených pomocí funkce archivace v programu Vema Správce si mohou Objednatelé provádět sami. V případě, že Objednatel požaduje obnovu dat pořízených při zálohování, musí se obrátit se žádostí na poskytovatele. Takováto žádost musí splňovat požadavky závazné komunikace definované v kapitole „Komunikace mezi poskytovatelem a Objednatelem“ a je zpoplatněna dle ceníku poskytovatele.

5.4. Zasilání archivů Objednatelům

Poskytovatel zašle vždy na vyzvání a to až čtyřikrát ročně Objednateli na CD nebo obdobném médiu úplný archiv jeho dat a to vždy doporučeným dopisem do sídla

organizace. Součástí výzvy Objednatele musí být jednoznačná identifikace archivu či archivů, který si přeje zaslat. Zaslání těchto čtyřech archivů je součástí běžné ceny služby ASP.

Objednatel si v případě potřeby může zažádat i o zaslání dalších archivů mimo tento interval včetně zaslání archivu elektronickou poštou, je-li takové zaslání technicky možné. Tyto služby jsou zpoplatňovány dle aktuálního ceníku poskytovatele.

6. Komunikace mezi poskytovatelem a Objednatelem

6.1. Nezávazná komunikace

Nezávazná komunikace probíhá telefonicky a elektronickou poštou. Touto formou jsou doručována méně významná sdělení a jsou poskytovány konzultace. Formuláře na webových stránkách poskytovatele se rovněž, není-li řečeno jinak, považují za nezávaznou komunikaci.

6.2. Závazná komunikace

Za závaznou komunikaci se považují písemné dokumenty doručené doporučenou poštou, elektronickou poštou s elektronickým podpisem komerčním certifikátem vydaným akreditovanou certifikační autoritou nebo certifikační autoritou Vema, či cestou datové schránky.

6.3. Zprávy Vema a zprávy RSS

Objednatelé jsou informováni o nových verzích aplikací Vema, o dalších produktech nutných k fungování služby ASP Vema, o plánovaných výlukách ve fungování služby a o novinkách a změnách ve fungování služby ASP Vema cestou Zpráv Vema.

Stejně informace je možné přijímat běžnou RRS čtečkou ze Zákaznického webu z kanálu Provoz ASP a kanálů podřízených.

Objednatelé jsou povinni Zprávy Vema nebo zprávy RSS sledovat.

6.4. Kontakty Poskytovatele

Aktuální verze kontaktních informací je k dispozici na webových stránkách www.vema.cz v sekci Kontakty.

•

•

•

•