

# Technické a provozní podmínky služby Vema V4 Cloud

v. 1.8 z 24. listopadu 2016

## 1. Provozní podmínky

### 1.1 Minimální konfigurace HW

HW konfigurace počítače uživatele musí vždy splňovat doporučené minimum pro použitý operační systém vydávané výrobcem operačního systému. Dále se vyžaduje minimálně 500 MB volného místa na pevném disku pro instalaci nezbytného programového vybavení, a minimálně jeden volný USB port pro připojení média s certifikátem.

### 1.2 Podporované operační systémy

32-bitové verze operačních systémů: Microsoft Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 a 64-bitové verze: Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 – všechny s českým nebo slovenským místním a jazykovým nastavením systému. U těchto operačních systémů je nutno mít nainstalovaný Microsoft Internet Explorer ve verzi 11, nebo vyšší. V případě použití volitelných doplňků Vema, jako je například Excelent a další, je nutno mít nainstalovanou 32-bit verzi Microsoft Office 2007 CZ/SK, nebo vyšší. V systému musí být funkční Microsoft Installer.

Na jiných než výše uvedených operačních systémech není služba V4 Cloud podporována.

### 1.3 Parametry připojení k internetu

Pro připojení do systému V4 Cloud je nutné internetové připojení o rychlosti min. 1024 / 512 kb/s (download / upload) s plně funkčním systémem pro překlad doménových názvů (DNS). Při přístupu více klientů je nutná přiměřeně vyšší přenosová rychlost.

Dále je nutné dodržet dobu odezvy na IP adresy uvedené v kapitole 1.6 do 150 ms (ICMP protokol s velikostí paketu 64 bytes) a ztrátovost paketů do 1% (počítáno z 200 ICMP paketů o velikosti 64 bytes).

Poskytovatel nepřebírá žádné záruky za připojení uživatele k internetu. V případě potřeby řešení potíží s připojením k internetu a následným připojením ke službě V4 Cloud se jedná o hrazenou službu dle aktuálního ceníku poskytovatele.

### 1.4 Konfigurace připojení k Vema V4 Cloud

Konfiguraci připojení k systému V4 Cloud 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

Uživatel je pro užívání služby V4 Cloud povinen mít nainstalováno programové vybavení, které zahrnuje aktuální verzi produktu SX0016 (V4 Cloud - klient). Tento produkt je distribuovaný poskytovatelem a dostupný ke stažení prostřednictvím Zákaznického Webu Vema, na adrese <https://zakaznik.vema.cz>, v části Produkty, a podsekcí Systémové produkty.

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

### 1.6 Konfigurace Firewallu

V případě použití firewallu na straně uživatele je nutno mít pro provoz V4 Cloud nastaveno následující:

- Možnost navázání TCP spojení (porty 443, 4112 a 4147) na cílový rozsah IP adres 213.151.65.193 - 213.151.65.254
- Možnost navázání TCP spojení (port 4112) na adresu support.vema.cz pro zajištění funkčnosti automatických aktualizací klientských aplikací Vema.
- Povolit přístup na Zákaznický web společnosti Vema na adrese <https://zakaznik.vema.cz>
- Povolit přístup na a web společnosti Vema na adrese <http://www.vema.cz>
- Povolit přístup na online dokumentaci Vema <https://dok.vema.cz>
- V případě EDS umožnit navázání TCP spojení (port 1194 nebo 443) na adresu 213.151.65.194. V případě portu 443 musí tuto skutečnost zákazník sdělit minimálně 3 dny před samotným zřízením této služby.

### 1.7 Automatické aktualizace

Automatické aktualizace udržují vše potřebné k provozování služby V4 Cloud na straně uživatele v aktuálním stavu. Před aktualizací dojde ke stažení aktuálních verzí a následné aktualizaci. Doba stahování je závislá na rychlosti připojení uživatele k internetu. Vždy před provedením aktualizace je uživatel dotázán, zda si aktualizaci přeje provést.

Aktualizace programového vybavení je standardně prováděna automaticky dle přednastaveného instalačního plánu. Standardně se aktualizace spouští v kontextu nainstalované systémové služby „Vema - Služba vzdálené správy“, která je výchozí součástí instalace. To umožňuje provádět aktualizace i v případech, kdy uživatel pracuje pod účtem s omezenými oprávněními. Uživatel je povinen tyto aktualizace vždy umožnit.

## 1.8 Portál Vema V4 Cloud

Uživatelé Portálu služby Vema V4 Cloud mohou oznámit společnosti Vema seznam IP adres, ze kterých budou na portál přistupovat. Z jiných adres než takto explicitně vyjmenovaných pak nebude přístup umožněn.

## 1.9 Služba zabezpečeného připojení docházkových terminálů ke službě V4 Cloud

Za účelem využívání služby zabezpečeného připojení docházkových terminálů ke službě V4 Cloud je nutno v prostorách uživatele umístit poskytovatelem předkonfigurovaný VPN router (dále jen technické zařízení). Uživatel minimálně 3 dny před samotným zřízením této služby zajistí:

1. prostor pro umístění technického zařízení poskytovatele, kabelové trasy v objektu nezbytné k místní distribuci služeb elektronických komunikací a umožnění napájení zařízení 230 V za předem dohodnutých podmínek,
2. funkční síťové (L2) připojení ke všem docházkovým terminálům v místě instalace zařízení poskytovatele, na 1 až 4 Ethernet rozhraních. Je možné přímé připojení až 4 DCH terminálů k zařízení poskytovatele, nebo libovolný počet DCH terminálů přes Ethernet switch uživatele, všechny terminály musí být ve stejném síťovém segmentu
3. funkční síťové připojení na 1 Ethernet rozhraní, s povolenou odchozí komunikací směrem do Internetu, minimálně v rozsahu definovaném v části „Konfigurace Firewallu“ těchto podmínek,
4. doručení těchto informací poskytovateli:
  - a. síťové parametry pro připojení k síti: IP adresa pro technické zařízení, IP adresa brány, maska podsítě, případně zda technické zařízení dostane IP z DHCP
  - b. počet DCH terminálů připojovaných k technickému zařízení a seznam jejich IP adres (ty mohou být změněné pracovníky poskytovatele v rámci instalace služby)
  - c. seznam veřejných IP adres uživatele, z kterých bude tato služba povolena – předání poskytovateli,

Využíváním Služby zabezpečeného připojení docházkových terminálů ke službě V4 Cloud uživatel bere na vědomí a souhlasí se vzdáleným přístupem

poskytovatele k technickému zařízení za účelem zajištění provozu této služby.

Technické zařízení zůstává po celou dobu poskytování služby ve vlastnictví poskytovatele.

Poskytovatel prohlašuje, že instalace technického zařízení bude provedena tak, že technické zařízení se nestane trvalou součástí nemovitosti, nebude-li dohodnuto jinak a zavazuje se, že během instalace nedojde k narušení provozu zařízení již instalovaných na objektu ani k poškození vnějších nebo vnitřních prostor objektu a budou dodrženy všechny platné předpisy a normy, případné škody způsobené pracovníky poskytovatele budou na jeho náklady odstraněny.

Technické zařízení poskytovatele může být na žádost uživatele nebo poskytovatele z objektu odstraněno po ukončení poskytování služeb v objektu. Lhůta pro odstranění technického zařízení poskytovatelem je 1 měsíc po písemné výzvě učiněné protistranou. Uživatel umožní v této lhůtě odstranění technického zařízení poskytovatelem.

## 2. Certifikáty a certifikační politika

### 2.1 Použití certifikátů

Přístup ke službě V4 Cloud a veškerá závazná elektronická komunikace s poskytovatelem je z důvodu zajištění průkazné identity uživatele a zajištění bezpečnosti a ochrany dat prováděna výhradně za pomoci certifikátů. Platnost certifikátů je omezena výhradně pro potřeby služby V4 Cloud.

Certifikáty slouží zejména pro:

1. přihlášení ke službě V4 Cloud pomocí bezpečného kanálu SSL,
2. v některých případech i pro zaslání a přijímání podepsané elektronické pošty při komunikaci s poskytovatelem.

### 2.2 Vydání certifikátů

Vydavatelem těchto certifikátů je certifikační autorita Vema CA. Uživatel při zřizování služby V4 Cloud 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 omezena na 3 roky. O vydání následných certifikátů žádá uživatel poskytovatele ještě před vypršením platnosti stávajícího certifikátu, postupem upřesněným dále v těchto podmínkách.

Certifikát na elektronickém médiu bude uživateli vždy zaslán doporučenou zásilkou prostřednictvím pošty na adresu sídla uživatele, nebo bude předán osobně proti podpisu oprávněné osoby uživatele.

## 2.3 Typy certifikátů

Certifikáty jsou podle požadavku uživatele vedeny dvojím způsobem:

### 1. Osobní certifikát vydaný na jméno

Osobní certifikát se vydává vždy na jméno konkrétního pracovníka uživatele a je nepřenosný. Certifikát je svázán vždy pouze s danou osobou a v případě ukončení její práce se službou V4 Cloud je nutno požádat poskytovatele o odvolání certifikátu. Tato varianta je bezpečnější a zajišťuje plnou průkaznost a osobní zodpovědnost za použití certifikátu.

### 2. Certifikát vydaný na roli

Certifikát na roli se vydává na obecnou roli vůči službě V4 Cloud a je přenosný na osobu vystupující v dané roli. Certifikáty na roli nesmí být používány více osobami současně. Uživatel 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 uživatel 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 nenese 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 nového certifikátu

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

## 2.6 Žádost o vydání následného certifikátu

Nejdříve 60 a nejpozději 15 dnů před uplynutím doby platnosti certifikátu, požádá uživatel poskytovatele o vydání nového-následného certifikátu. Tím je umožněno vydání a doručení následného certifikátu uživateli ještě před ukončením platnosti jeho stávajícího certifikátu, čímž je zajištěna plynulá dostupnost služby uživateli během přechodu na nový certifikát.

Žádost o vystavení následného certifikátu (prodloužení stávajícího certifikátu) může uživatel podat formou standardního požadavku (elektronicky přes Zákaznický Web Vema, nebo telefonicky přes Centrum Služeb Vema), případně faxem, nebo doporučeným dopisem na adresu poskytovatele zveřejněnou na jeho webových stránkách.

Následný certifikát je vydán za stejných podmínek a stejným způsobem jako první certifikát. Vydání následného certifikátu je zpoplatňováno dle aktuálního ceníku poskytovatele.

## 2.7 Žádost o odvolání certifikátu

Žádost o odvolání certifikátu je možné podat telefonicky přes Centrum Služeb 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. Uživatel 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 uživatelů služby probíhá zejména prostřednictvím Zákaznického webu na adrese <https://zakaznik.vema.cz>, na který všichni uživatelé 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 Centra Služeb 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 uživatele.

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 dostupnost služby

Dostupnost služby lze kdykoliv zjistit běžným internetovým prohlížečem na adrese Zákaznického webu <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

Uživatel 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:

1. Denní záloha – doba uskladnění je minimálně 1 měsíc, za denní zálohu se považuje každá záloha provedená v noci po pracovním dnu;
2. Týdenní záloha – doba uskladnění je minimálně 2 měsíce, za týdenní zálohu se považuje každá záloha provedená v noci z pátku na sobotu;
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;
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 uživatelé 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 V4 Cloud.

**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 uživatelé provádět sami - bez dalšího zpoplatnění. V případě, že uživatel 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 uživatelem“ a je zpoplatněna dle ceníku poskytovatele.

### 5.4 Zasílání archivů uživatelům

Poskytovatel zašle vždy na vyzvání a to až čtyřikrát ročně uživateli na CD nebo obdobném médiu úplný archiv jeho dat a to vždy doporučeným dopisem do sídla organizace. Součástí výzvy uživatele musí být jednoznačná identifikace archivu či archivů, který si přeje zaslat. Zaslání těchto čtyř archivů je součástí běžné ceny služby V4 Cloud.

Uživatel 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 uživatelem

### 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 CA, či cestou datové schránky.

### 6.3 Zprávy Vema a zprávy RSS

Uživatelé jsou informováni o nových verzích aplikací Vema, o dalších produktech nutných k fungování služby V4 Cloud, o plánovaných výlukách ve fungování služby a o novinkách a změnách ve fungování služby V4 Cloud cestou Zpráv Vema.

Stejně informace je možné přijímat běžnou RSS čtečkou ze Zákaznického webu z kanálu Provoz V4 Cloud a kanálů podřízených.

Uživatelé 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](http://www.vema.cz) v sekci Kontakty.