Technické a provozní podmínky služby Vema V4 Cloud

v. 1.10 z 1. listopadu 2020

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 [redacted] MB volného místa na pevném disku pro instalaci nezbytného programového vybavení, a minimálně jeden volný [redacted]

1.2 Podporované operační systémy

32 a 64-bitové verze operačních systémů: Windows 7 SP1 (*), Windows 8.1 (s aktualizací KB2919355) a Windows 10 – všechny s českým nebo slovenským místním a jazykovým nastavením systému. V případě použití volitelných doplňků Vema, jako je například Excelent a další, je nutno mít nainstalovanou 32-bit verzi Microsoft Office 2010 CZ/SK, nebo vyšší. V systému musí být funkční [redacted].

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

V operačním systému je doporučeno mít nainstalovány nejnovější aktualizace.

(*) Vyžadována přítomnost [redacted] 11 z důvodu podpory některých typů šifrování komunikace mezi klientem a serverem.

1.3 Podporované webové prohlížeče

- Google Chrome (aktuální verze) – doporučeno
- Microsoft Edge (aktuální verze)
- Mozilla Firefox (aktuální verze)

Webový prohlížeč musí mít povoleno zpracování cookies a JavaScriptu.

1.4 Parametry připojení k internetu

Pro připojení do systému V4 Cloud je nutné internetové připojení o rychlosti min. [redacted] 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 [redacted] ms ([redacted] s velikost[redacted]s) a [redacted] (po[redacted]).

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.

1.5 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.

1.6 Instalované programové vybavení

Uživatel je pro užívání služby V4 Cloud povinen mít nainstalováno programové vybavení, které zahrnuje aktuální verzi produktu [redacted] ([redacted]. Tento produkt je distribuovaný poskytovatelem a dostupný ke stažení prostřednictvím Zákaznického Webu Vema, na adrese [redacted] v části Produkty, a podsekci Systémové produkty.

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

1.7 Konfigurace Firewallu

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

- Možnost navázání TCP spojení [redacted]
- Možnost navázání TCP spojení (port [redacted]) na adresu [redacted] pro zajištění funkčnosti automatických aktualizací klientských aplikací Vema.
- Povolit přístup na Zákaznický web společnosti Vema na adrese [redacted]
- Povolit přístup na a web společnosti Vema na adrese [redacted]
- Povolit přístup na online dokumentaci Vema [redacted]
- V případě [redacted] umožnit navázání [redacted]

1.8 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 [redacted] 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.

1.9 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.

1.10 Služba zabezpečeného připojení docházkových terminálů ke službě V4 Cloud – pro terminály NetBox CMT40

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 [redacted] s povolenou odchozí komunikací směrem do Internetu, minimálně v rozsahu definovaném v části „[redacted]chto 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 [redacted] připojovaných k technickému zařízení a seznam jejích IP adres (ty můžou být změněné pracovníky poskytovatele v rámci instalace služby)
    c. seznam [redacted] uživatele, z kterých bude tato služba povolena – předání poskytovali,

Využíváním [redacted] e 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.

U jiných než [redacted] terminálů je připojení k službě V4 Cloud zabezpečeno pomocí [redacted]

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 [redacted],
2. v některých případech i pro zasílání 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 [redacted] je omezeně opakovaně použitelné. Cena vydání certifikátů se řídí sazbou dle aktuálního ceníku poskytovatele.

Z důvodů bezpečnosti je platnost certifikátů omezena na [redacted] O vydání následných certifikátů žádá uživatel poskytovatele ještě před vypršením platnosti stávajícího certifikátu, postupem upřesněným dále v těchto podmínkách.

Certifikát na [redacted] bude uživateli vždy zaslán d[redacted]

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 certifikátů 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 [redacted] a nejpozději [redacted] 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 zajištěná plynulá dostupnost služby uživateli během přechodu na nový certifikát.

Žádost o vystavení následného certifikátu (prodlužení stávajícího certifikátu) může uživatel podat formou standardního požadavku (elektronicky přes Zákaznicky 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 [redacted] na který všichni uživatelé musí mít zřízený přístup. Přístup na Zákaznický web vyžaduje [redacted]

Aplikační a technická podpora je dostupná prostřednictvím Centra Služeb Vema telefonicky či pomocí webového formuláře.

Aplikační podpora je poskytována v pracovních dnech od [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted]

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 [redacted], za denní zálohu se považuje každá záloha provedená v noci po pracovním dnu;
2. Týdenní záloha – doba uskladnění je minimálně [redacted] za týdenní zálohu se považuje každá záloha provedená v noci z pátku na sobotu;
3. Měsíční záloha – doba uskladnění je minimálně [redacted] za měsíční zálohu se považuje každá záloha provedená v noci mezi posledním a prvním dnem v měsíci;
4. Roční záloha – doba uskladnění je minimálně [redacted] za roční zálohu se považuje každá záloha provedená v noci z [redacted] následujícího roku.

5.2 Archivace

Archivaci datových prostředí si mohou uživatelé sami provádět pomocí aplikace [redacted]. 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 [redacted] datového prostředí. Archivy nad tento limit mohou být zpoplatněny.

5.3 Obnova dat

Obnovu dat z archivů vytvořených pomocí funkce archivace v programu [redacted] 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 [redacted] 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 archívu 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 informování 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 [redacted]

Stejné informace je možné přijímat [redacted]

Uživatelé jsou povinni [redacted] nebo zprávy [redacted] sledovat.

6.4 Kontakty poskytovatele

Aktuální verze kontaktních informací je k dispozici na webových stránkách [redacted]