

SMLOUVA O VYUŽÍVÁNÍ APLIKACÍ FORMOU VEMA V4 CLOUD

č. 2013/135

uzavřená podle ust. § 269, odst. 2 zákona 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“)

1 SMLUVNÍ STRANY

1.1 UŽIVATEL

Organizace: Zdravotnická záchranná služba hlavního města Prahy
Adresa: Korunní 98 101 00 Praha 10
Jejíž jménem jedná: MUDr. Zdeněk Schwarz, ředitel
IČ: 00638927
Přidělené číslo zákazníka: **2977**
(dále v této smlouvě jen „Uživatel“)

1.2 POSKYTOVATEL

Organizace: Vema, a. s.
Adresa: Okružní 871/3a, 638 00 Brno
Jejíž jménem jedná: Ing. Jan Tomášek, člen představenstva
IČ: 26226511
Zapsaná: Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3415
(dále v této smlouvě jen „Poskytovatel“).

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování služeb Vema V4 Cloud:

2 PREAMBULE

2.1 Uživatel s Poskytovatelem uzavřeli dne 12. 8. 2011 Smlouvu o poskytnutí práva na využívání aplikací č. 2011/088, již byla Uživateli poskytnuta licence k užívání smlouvou vymezeného programového vybavení Poskytovatele (dále jen „aplikace“). V souvislosti s novým technologickým řešením uzavírají smluvní strany tuto novou smlouvu, jíž se Uživateli poskytuje upgrade aplikací ve formě Vema V4 Cloudu (dále jen „Cloud“). Cloudem se rozumí hardwarová a softwarová infrastruktura poskytnutá Uživateli ke vzdálenému užívání prostřednictvím internetu.

3 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se tímto zavazuje Uživateli poskytnout v Cloudu k užívání aplikace v rozsahu dle odst. 2 tohoto článku, a to způsobem stanoveným dále v této smlouvě, a Uživatel se zavazuje Poskytovateli za jejich užívání platit smlouvenou cenu podle jednotlivých položek blíže uvedených v tabulce v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2 Uživatel má oprávnění využívat v rámci Cloudu aplikace uvedené v příloze č. 1 za podmínek uvedených v této smlouvě a v Technických a provozních podmínkách, které jsou přílohou č. 2 této smlouvy.

- 3.3 V Cloudu bude mít Uživatel uložena datová prostředí dle přílohy č. 1.
- 3.4 Poskytovatel vydá Uživateli ke Cloudu 8 ks přístupových certifikátů na jméno, které jsou specifikovány dále v čl. 10.
- 3.5 Poskytovatel zajistí v dohodnutém termínu Uživateli instalaci aplikací v prostorách Uživatele až na 8 počítačů Uživatele společně se zaškolením spouštění aplikací v prostředí Cloudu maximálně pro 8 zaměstnanců Uživatele.

4 D O S T U P N O S T A P L I K A Č N Í C H S L U Ž E B

- 4.1 Garantovaná Provozní doba Cloudu je stanovena v pracovních dnech od 7:00 hod. do 19:00 hod.
- 4.2 V této garantované provozní době Poskytovatel garantuje Uživateli plnou funkčnost Cloudu dle této smlouvy s výhradou možných výpadků v rozsahu do 1 hod. měsíčně.
- 4.3 Nad rámec takto poskytovatelem vyhrazené možnosti výpadků ve funkčnosti Cloudu v Provozní době může dále dojít maximálně ke dvěma výpadkům o délce maximálně 6 hod. za kalendářní rok.
- 4.4 Mimo Provozní dobu je užívání Cloudu zpravidla možné bez omezení, není však ze strany Poskytovatele garantované.

5 P R Á V A A P O V I N N O S T I S M L U V N Í C H S T R A N

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat v Cloudu aplikace, které jsou v souladu s účinnou 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 Uživatele o postupu, který má Uživatel realizovat tak, aby jím byla dodržena účinná ustanovení příslušných právních předpisů, a současně Poskytovatel sdělí Uživateli termín, do kdy tyto změny budou do jím užívaných aplikací zapracovány.
- 5.3 Uživatel je současně s užíváním příslušných aplikací oprávněn umísťovat v Cloudu svá data vzniklá zpracováním prostřednictvím jím užívaných aplikací.
- 5.4 Poskytovatel je povinen vyvíjet úsilí, aby veškerá data Uživatele umístěná v Cloudu byla chráněna před ztrátou, zničením či jejich případným zneužitím.
- 5.5 Uživatel obdrží pro zvýšení bezpečnosti dat na vyžádání archivní kopie svých dat v rozsahu dle přílohy 2.
- 5.6 Poskytovatel je povinen vytvořit podmínky pro bezpečnou komunikaci Uživatele s Cloudem Poskytovatele se zajištěním dostatečné průkaznosti identity Uživatele.
- 5.7 Poskytovatel je oprávněn na základě výzvy Uživatele učinit takové protokolované zásahy do dat Uživatele umístěných na serverech Poskytovatele, které povedou k odstranění problémových stavů, či nahlédnout do těchto dat tak, aby mohla být ze strany Poskytovatele poskytnuta Uživateli efektivní konzultace. Za takovou výzvu se považuje požadavek zadaný cestou Call Centra Vema.
- 5.8 Umožní-li to situace, je Poskytovatel povinen Uživatele upozornit v předstihu na výpadek Cloudu.

- 5.9 Uživatel je povinen chránit své přístupové certifikáty před jejich ztrátou a zneužitím třetími osobami.
- 5.10 Uživatel není oprávněn Poskytovat přístup ke Cloudu, jež užívá na základě této smlouvy, dále třetím osobám.
- 5.11 Uživatel je povinen používat pro zpracování dat v Cloudu verze aplikací určené pro dané období zpracování dat v souladu s dokumentací, metodikami, články v Bázi znalostí a ostatními pokyny Poskytovatele, které jsou umístěny na zákaznickém webu.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Cena dle bodu 3.4 je
0,- Kč (slovy: nula korun českých)
- 6.2 Cena poskytnutých služeb dle bodu 3.5 této smlouvy včetně cestovních nákladů činí
6.000,- Kč (slovy: šest tisíc korun českých)
- 6.3 Cena za užívání aplikací Poskytovatele v rozsahu dle odstavce 3.2 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 Uživatele v Cloudu v rozsahu dle odstavce 3.3 této smlouvy je uvedena v příloze č. 1.
- 6.5 Ve výše uvedených cenách jsou zahrnuty činnosti Poskytovatele při správě a provozování aplikací a správě dat Uživatele v Cloudu. V uvedených cenách nejsou zahrnuty žádné zde vysloveně neuvedené služby, ani jiná plnění.
- 6.6 Vydání či odvolání certifikátu je zpoplatňováno dle platného ceníku Poskytovatele.
- 6.7 Cena dle 6.3 a 6.4 bude Poskytovatelem vyúčtována Uživateli za období tří měsíců dopředu, a to vždy na základě Poskytovatelem vystavené faktury se splatností 14 kalendářních dní od data doručení. Případně-li doba splatnosti na den pracovního klidu, posouvá se na nejbližší pracovní den. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 6.8 Všechny zde uvedené ceny jsou vždy bez DPH.
- 6.9 Veškeré platby pak budou Uživatelem poukázány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn pro každý další 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.

7 SANKCE

- 7.1 V případě prodloužení Uživatele s úhradou některé z cen uvedených v článku 6 je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení. Smluvní pokuta nahrazuje úrok z prodloužení.
- 7.2 V případě prodloužení Poskytovatele s aktualizací aplikací dle čl. 5 odst. 1

je Poskytovatel povinen uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 1 % z čtvrtletního poplatku za užívání zastaralé aplikace za každý den prodlení.

- 7.3 Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení.

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 Uživateli, jestliže Uživatel hrubým způsobem porušuje tuto smlouvu, zejména pak jestliže je v prodlení se zaplacením ceny delším jak 30 dnů.
- 8.4 Uživatel 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 Cloudu.
- 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.

9 OCHRANA DAT UŽIVATELE

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli k tomu, že bude dbát na to, aby při užívání aplikací v Cloudu podle této smlouvy nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu třetích osob k osobním údajům Uživatele, jež požívají ochranu podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace, které mu budou poskytnuty, a to písemně, ústně, nebo které zjistí pozorováním či jiným způsobem, v souvislosti s plněním této smlouvy, jsou považovány za důvěrné a uchazeč je povinen zachovávat o nich mlčenlivost, není oprávněn je prozradit nebo jakkoliv zpřístupnit třetí osobě nebo je použít v rozporu s účelem jejich poskytnutí pro své potřeby. Dále je povinen veškeré informace, které mu budou poskytnuty, chránit přiměřeným způsobem proti jejich úniku, bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Stejnou povinností mlčenlivosti je povinen zavázat třetí osoby pověřené plněním předmětu této smlouvy.
- 9.3 Poskytovatel si je plně vědom své odpovědnosti za případné porušení obchodního tajemství podle § 53 a násl. Obchodního zákoníku.
- 9.4 Uživatel je rovněž oprávněn se v případě jakéhokoliv zneužití dat ze strany Poskytovatele domáhat na Poskytovateli náhrady škody podle § 373 a násl. Obchodního zákoníku.
- 9.5 Za porušení výše uvedených povinností za odst. 9.1 až 9.3 je stanovena smluvní pokuta ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ prokazatelného porušení povinností.

1 0 P Ř Í S T U P O V É C E R T I F I K Á T Y

- 10.1 Poskytovatel vydá při zřízení přístupu Uživateli přístupová oprávnění (certifikáty).
- 10.2 Certifikáty budou vydány Poskytovatelem vždy výhradně na základě písemné žádosti Uživatele. Žádost musí být doručena doporučeným dopisem nebo prokazatelně předána osobně.
- 10.3 Certifikát bude Uživateli vždy zaslán doporučenou zásilkou prostřednictvím pošty na adresu sídla Uživatele uvedenou v této smlouvě, nebo bude předán osobně proti podpisu oprávněné osoby Uživatele.
- 10.4 Pro případ porušení povinnosti Uživatele chránit své certifikáty je Poskytovatel zbaven veškeré odpovědnosti za případné zneužití, ztrátu či poškození dat Uživatele.
- 10.5 Zjistí-li Uživatel možné zneužití certifikátu, je oprávněn certifikát dočasně zablokovat a je povinen neprodleně vyzvat Poskytovatele k odvolání takového certifikátu.
- 10.6 Poskytovatel je povinen vydat Uživateli 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.

1 1 P Ř E D Á N Í A P Ř E V Z E T Í D A T

- 11.1 Po ukončení této smlouvy je Poskytovatel povinen vyzvat Uživatele k převzetí jeho dat dosud umístěných v Cloudu, a to ve lhůtě do 10 dnů od doručení takto učiněné výzvy. Vydání dat Poskytovatelem a jejich převzetí Uživatelem bude uskutečněno na adrese sídla Poskytovatele uvedené v této smlouvě, a tato data budou umístěna na CD nebo obdobných nosičích, nedohodnou-li se smluvní strany prokazatelně jinak.
- 11.2 Na nosiči budou rovněž umístěny instalační soubory verzí aplikací Vema, které Uživatel užíval a tzv. Licenční karta opravňující Uživatele používat tyto aplikace v období, ve kterém využíval Cloudu.
- 11.3 Ustanovení odstavce 11. 2 neopravňuje Uživatele k užívání aplikací pro zpracování dat po skončení platnosti této smlouvy.
- 11.4 Výzva k převzetí dat se považuje za doručenu na adresu Uživatele uvedenou v této smlouvě převzetím doporučené zásilky Uživatelem.
- 11.5 Okamžikem prodlení Uživatele s převzetím těchto dat současně zaniká veškerá zákonná či smluvní odpovědnost Poskytovatele k náhradě škody v případě ztráty či zničení těchto dat.
- 11.6 Po marném uplynutí lhůty k vyzvednutí dat je Poskytovatel oprávněn tato data umístěná na CD nebo obdobných nosičích zaslat Uživateli na jeho adresu uvedenou v této smlouvě, a to prostřednictvím pošty doporučenou zásilkou.

1 2 Z Á V Ě R E Č N Á U S T A N O V E N Í

- 12.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Uživatel a jeden Poskytovatel.
- 12.2 Smlouva nahrazuje Smlouvu o poskytnutí práva na využívání aplikací č. 2011/088 uzavřenou mezi smluvními stranami dne 12. 8. 2011, která dnem podpisu této smlouvy pozbývá účinnosti.
- 12.3 Veškeré změny této smlouvy mohou být prováděny jen písemně a to formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran.
- 12.4 Podrobnosti vzájemné elektronické komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem mohou být dále upraveny v Technických a provozních podmínkách, jež jsou přílohou č. 2 této smlouvy.
- 12.5 Přílohu č. 2 této smlouvy je oprávněn Poskytovatel upravovat tak, aby je udržoval v souladu zejména s bezpečnostními, technickými a provozními potřebami.
- 12.6 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 kterékoli ze smluvních stran, bude tolerováno.
- 12.7 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.
- 12.8 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- Příloha č. 1:** Využívané aplikace, cena za jejich měsíční užívání a datová prostředí
- Příloha č. 2:** Technické a provozní podmínky platné ke dni podpisu smlouvy.
- 12.9 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 Praze dne

V Brně dne

Uživatel

Zdravotnická záchranná služba hlavního města Prahy

Poskytovatel

Vema, a. s.

MUDr. Zdeněk Schwarz
ředitel

Ing. Michal Máčel, CSc., MBA
předseda představenstva

PŘÍLOHA

č. 2 ke smlouvě č. 2013/135

Technické a provozní podmínky Vema V4 Cloud

v. 1.0 z 1. dubna 2012

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 XP SP3, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1 a 64-bitové verze: Windows Vista SP2, Windows 7 SP1 – všechny s českým nebo slovenským místním a jazykovým nastavením systému. U těchto operačních systémů je nutno mít nainstalovaný Microsoft Internet Explorer ve verzi 7, 8, nebo 9. 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, Office 2007 CZ nebo 32-bit verzi Office 2010 CZ. 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. 64 kb/s s plně funkčním systémem pro překlad doménových názvů (DNS). Při přístupu více klientů je nutná přiměřeně vyšší přenosová rychlost.

Poskytovatel nepřebírá žádné záruky za připojení uživatele k internetu. V případě potřeby řešení potíží s připojením k internetu a následným připojením ke 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 přístupu. Do této konfigurace je zakázáno jakýmkoliv způsobem zasahovat.

Za žádné jiné instalace nepřebírá Poskytovatel žádné záruky.

- Opětné zprovoznění Vema V4 Cloud bude hrazeno dle platného ceníku.

1.5 Instalované programové vybavení

Automatické aktualizace budou řešeny jako samostatná služba, spouštěná v kontextu účtu s vyšším oprávněním než user na úrovni operačního systému. Konfigurace tohoto nastavení bude popsána v dokumentaci systému

Uživatel je pro užívání V4 Cloud povinen mít nainstalováno programové vybavení, které je obsahem aktuálního instalačního balíčku klientské části V4 Cloud distribuovaným Poskytovatelem.

Toto programové vybavení bude uživateli nainstalováno při zřízení přístupu. Aktualizace tohoto programového vybavení je standardně prováděna automaticky pomocí služby Automatické aktualizace dle přednastaveného instalačního plánu. Uživatel je povinen tuto aktualizaci vždy umožnit. 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 4147 a 443) 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>

1.7 Automatické aktualizace

Automatické aktualizace udržují vše potřebné k provozování 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.

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

1.8 Portál Vema V4 Cloud

Uživatelé Portálu 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.

2. Certifikáty a certifikační politika

2.1 Použití certifikátů

Přístup k 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 V4 Cloud.

Certifikáty slouží zejména pro:

1. přihlášení k V4 Cloud pomocí bezpečného kanálu SSL,
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 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. Po vypršení této požádá uživatel poskytovatele o vydání následného certifikátu.

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 s 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 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 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 uživatele.

2.6 Žádost o vydání následného certifikátu

Nejpozději 15 dnů před uplynutím doby platnosti požádá uživatel 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. 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 V4 Cloud

3.1 Aplikační a technická podpora

Podpora uživatelů 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 Call Centra Vema telefonicky (Zelená linka: 800 100 262 – zdarma s registrací požadavku, Žlutá linka: 900 200 200 s možností přepojení na konzultanty – 20,- Kč vč. DPH za minutu) 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 dostupnosti

Dostupnost 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 V4 Cloud či jiných souvisejících skutečnostech spojených s provozem V4 Cloud.

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 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 V4 Cloud, o plánovaných výlukách ve fungování služby a o novinkách a změnách ve fungování služby V4 Cloud cestou Zpráv Vema.

ZZS/116/13

Stejné informace je možné přijímat běžnou RRS 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 v sekci Kontakty.