

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ APLIKAČNÍCH SLUŽEB (ASP)

č. 2008/093

uzavřená podle ust. § 269, odst. 2, Obchodního zákoníku

## 1 SMLUVNÍ STRANY

### 1.1 UŽIVATEL

Organizace: Střední škola, Havířov – Šumbark, příspě. org.  
 Adresa: Sýkorova 1/613, 736 01 Havířov-Šumbark  
 Jejímž jménem jedná: [REDAKCE]  
 IČ: 13644289  
 Bankovní spojení, č. ú.: [REDAKCE]  
 Přidělené číslo licence: [REDAKCE]  
 (dále v této smlouvě jen „uživatel“)

### 1.2 POSKYTOVATEL

Organizace: Vema, a. s.  
 Adresa: Okružní 871/3a, 638 00 Brno  
 Jejímž jménem jedná: [REDAKCE]  
 IČ: 26226511  
 Spisová značka: Rejstříkový soud v Brně, spis B 3415  
 Bankovní spojení, č. ú.: [REDAKCE]  
 (dále v této smlouvě jen „poskytovatel“).

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

## 2 PREAMBULE

- 2.1 Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je výlučným vlastníkem licencí k aplikacím Vema, či oprávněným uživatelem licencí k aplikacím ve vlastnictví třetích osob poskytovaných poskytovatelem k užívání uživateli v rámci této smlouvy (dále „aplikace“).
- 2.2 Uživatel 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.

### 3 PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Poskytovatel se tímto zavazuje uživateli poskytnout k užívání aplikace v rozsahu dle bodu 3.2 této smlouvy, 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 bodu 3.2 této smlouvy (dále také jen „aplikační služby“ či „služby“).

3.2 Uživatel má oprávnění využívat tyto následující aplikace:

aplikace	rozsah využívání	cena za tři měsíce první dva roky	cena za tři měsíce v dalších letech
Mzdy - PAM	●	●	●
Personalistika	●	●	●
ELD	●	●	●
RNP	●	●	●
HB0004 (konverzní modul pro ČSOB)	●	●	●
<b>CELKEM ZA APLIKACE</b>		●	●

3.3 Aplikace uvedené v bodu 3.2 této smlouvy bude uživatel využívat v 1 datovém prostředí.

3.4 Uživateli budou aplikační služby poskytovatelem zřízeny bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy a to za cenu stanovenou v čl. 7 této smlouvy. Zřízení aplikačních služeb se skládá z instalace komponent potřebných pro bezpečný provoz aplikačních služeb na 2 počítačích uživatele 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 uživateli je stanoven dále v této smlouvě.

### 4 SPECIFIKACE APLIKAČNÍCH SLUŽEB

4.1 Shora uvedené aplikace jsou spuštěny na uživateli prostřednictvím internetu zpřístupněných serverech.

4.2 Uživatel si touto smlouvou nekupuje od poskytovatele licence shora uvedených aplikací, ale pouze právo využívat jejich funkcionalitu.

4.3 Uživatel je současně s užíváním příslušných aplikací oprávněn umisťovat na serverech poskytovatele veškerá svá data vzniklá zpracováním prostřednictvím jím užívaných aplikací.

### 5 DOSTUPNOST APLIKAČNÍCH SLUŽEB

5.1 Provozní doba služby je stanovena v pracovních dnech od 7.00 hod. do 19.00 hod.

5.2 V této Provozní době poskytovatel garantuje uživateli plnou funkčnost aplikačních služeb dle této smlouvy s výhradou možných výpadků v rozsahu do 1 hod. měsíčně.

5.3 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.

- 5.4 Poskytovatelem je v celé shora uvedené Provozní době zajišťována tzv. technická dostupnost služby.
- 5.5 Poskytovatelem je dále v pracovních dnech od 8.00 hod. do 17.00 hod. poskytována uživateli také tzv. aplikační podpora, jež zahrnuje řešení případných problémů spojených s užíváním aplikací dle požadavků uživatele.
- 5.6 Mimo Provozní dobu je užívání služby možné, nikoliv však ze strany poskytovatele garantované a rovněž není uživateli poskytována žádná podpora.
- 5.7 Mimo Provozní dobu je poskytovatel z důvodů údržby systému oprávněn uživatele od služby bez vyzvání dočasně odpojit.

## 6 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

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje uživateli 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.
- 6.2 Pokud poskytovatel takto stanovený termín aktualizace aplikací z jakýchkoliv důvodů nedodrží, je povinen elektronicky informovat uživatele o postupu, který má uživatel realizovat v aplikaci nebo mimo aplikaci tak, aby jím byla dodržena platná ustanovení příslušných právních předpisů a současně poskytovatel sdělí uživateli termín, do kdy tyto změny budou do jím užívaných aplikací zapracovány.
- 6.3 Poskytovatel je povinen vyvíjet úsilí, aby veškerá data uživatele umístěná na serverech byla chráněna před ztrátou, zničením či případným jejich zneužitím.
- 6.4 Uživatel obdrží pro zvýšení bezpečnosti dat archivní kopie svých dat v rozsahu dle Technických a provozních podmínek.
- 6.5 Poskytovatel je současně povinen vytvořit podmínky pro bezpečnou komunikaci uživatele se servery poskytovatele se zajištěním dostatečné průkaznosti identity uživatele.
- 6.6 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.
- 6.7 Umožní-li to situace, je poskytovatel povinen uživatele upozornit v předstihu na výpadek služby.
- 6.8 Uživatel je povinen chránit své přístupové certifikáty před jejich ztrátou a zneužitím třetími osobami.
- 6.9 Uživatel není oprávněn poskytovat aplikace, jež užívá na základě této smlouvy, dále třetím osobám.

## 7 C E N A A P L A T E B N Í P O D M Í N K Y

- 7.1 Cena aplikačních služeb poskytovaných na základě této smlouvy se skládá z poplatku za zřízení služby, z pravidelných poplatků za užívání aplikací poskytovatele v rozsahu dle této smlouvy a z poplatku za údržbu datových prostředí.
- 7.2 Cena za zřízení služby podle bodu 3.4 této smlouvy, jež zahrnuje i cestovní náklady poskytovatele s tím spojené, je stanovena ve výši [REDAKCE] (slovy: [REDAKCE]).

- 7.3 Cena za užívání aplikací poskytovatele v rozsahu dle této smlouvy je stanovena v tabulce uvedené v bodu 3.2 této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn upravit výši této ceny podle skutečného rozsahu užívání aplikací.
- 7.4 Cena za údržbu a správu datových prostředí podle bodu 3.3 této smlouvy činí [REDAKCE] měsíčně.
- 7.5 Ve shora uvedené ceně aplikačních služeb dle této smlouvy jsou zahrnuty veškeré činnosti poskytovatele při správě aplikací i dat uživatele. V ceně touto smlouvou poskytovaných aplikačních služeb nejsou zahrnuty žádné zde vysloveně neuvedené služby, ani jiná plnění.
- 7.6 Vydání či odvolání certifikátu je zpoplatňováno dle platného ceníku poskytovatele.
- 7.7 Cena za služby bude poskytovatelem vyúčtována uživateli za období tří měsíců dopředu, a to vždy na základě poskytovatelem vystavené faktury se splatností 14 dní. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 7.8 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.
- 7.9 Všechny zde uvedené ceny jsou vždy bez DPH.
- 7.10 Veškeré platby pak budou uživatelem poukázány na účet poskytovatele uvedený na faktuře.

## **8 SANKCE**

- 8.1 V případě prodlení uživatele s úhradou ceny za služby je uživatel povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.2 V případě prodlení poskytovatele s aktualizací aplikací podle bodu 6.2 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit uživateli smluvní pokutu ve výši 1% z čtvrtletního poplatku za užívání zastaralé aplikace za každý den prodlení.

## **9 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž zaniká výpovědí.
- 9.2 Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla druhé smluvní straně doručena písemná výpověď.
- 9.3 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.
- 9.4 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 aplikačních služeb.
- 9.5 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.

## 10 OCHRANA DAT UŽIVATELE

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje uživateli 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 uživatele, jež požívají ochranu podle zák. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 10.2 Poskytovatel se dále zavazuje uživateli zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti se správou dat uživatele, které jsou i obchodním tajemstvím uživatele ve smyslu ust. § 17 a násl. Obchodního zákoníku, a náleží jim tedy patřičná právní ochrana.
- 10.3 Poskytovatel si je plně vědom své odpovědnosti za případné porušení obchodního tajemství podle ust. § 53 a násl. Obchodního zákoníku.
- 10.4 Uživatel je rovněž oprávněn se v případě jakéhokoliv zneužití dat ze strany poskytovatele domáhat na poskytovateli náhrady škody podle ust. § 373 a násl. Obchodního zákoníku.

## 11 PŘÍSTUPOVÉ CERTIFIKÁTY

- 11.1 Poskytovatel vydá při zřízení služby uživateli přístupová oprávnění (certifikáty).
- 11.2 Certifikáty budou vydány poskytovatelem vždy výhradně na základě písemné žádosti uživatele.
- 11.3 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.
- 11.4 Pro případ porušení povinnosti uživatele chránit své certifikáty je poskytovatel zbaven veškeré odpovědnosti za případné zneužití, ztrátu či poškození dat uživatele.
- 11.5 Zjistí-li uživatel možné zneužití certifikátu, je povinen neprodleně vyzvat poskytovatele k odvolání takového certifikátu.
- 11.6 Poskytovatel je povinen vydat uživateli nový nebo další certifikát, avšak pouze na jeho písemnou žádost ve formě řádně vyplněného standardního formuláře poskytovatele.

## 12 PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DAT

- 12.1 Po ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vyzvat uživatele 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 uživatelem bude uskutečněno na adrese sídla poskytovatele uvedené v této smlouvě, a tato data budou umístěna na CD nebo obdobných nosičích.
- 12.2 Výzva k převzetí dat se považuje za doručenou na adresu uživatele uvedenou v této smlouvě převzetím doporučené zásilky uživatelem nebo třetím dnem ode dne jejího vrácení poštou jako nedoručené zpět poskytovateli.

- 12.3 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.
- 12.4 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 3 Z Á V Ě R E Č N Á U S T A N O V E N Í

- 13.1 Veškeré změny nebo doplňky k této smlouvě 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 uživatele a osobními certifikáty poskytovatele, jejíž doručení bude vždy adresátem odesílateli elektronicky potvrzeno.
- 13.2 Podrobnosti vzájemné elektronické komunikace mezi poskytovatelem a uživatelem jsou stanoveny v Technických a provozních podmínkách, jež jsou přílohou této smlouvy.
- 13.3 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.
- 13.4 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.
- 13.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- Technické a provozní podmínky platné ke dni podpisu smlouvy.
- 13.6 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.

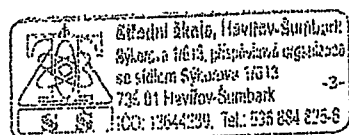
V Brně dne: 31.10.2008

Vema, a. s.

Střední škola, Havířov - Šumbark

.....  
[Redacted signature area]

[Redacted signature area]



# Technické a provozní podmínky služby ASP Vema

v. 1.3 z 06. 11. 2007

## 1. Provozní podmínky

### 1.1 Minimální konfigurace HW

Na počítač uživatele 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 v české jazykové verzi nebo Microsoft Windows XP SP2 v české nebo slovenské jazykové verzi. U obou operačních systémů je nutno mít nainstalovaný Microsoft Internet Explorer ve verzi 5.5 nebo 6.0. 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 nebo Office 2003 CZ. V systému musí být funkční Microsoft Installer.

Na jiných, než výše uvedených operačních systémech nelze ASP Vema provozovat.

### 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 uživatele 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

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

1. iKey Token Utility verze 3.4.6 nebo vyšší (produkt třetí strany pro komunikaci s médiem s certifikátem)
2. VemaStart aktuální verze (dle pokynů Vema, a. s.)
3. VemaSprávce aktuální verze (dle pokynů Vema, a. s.)
4. VemaKlient aktuální verze (dle pokynů Vema, a. s.)

Toto programové vybavení bude uživateli nainstalováno při zřízení služby. O významnějších nových verzích výše vyjmenovaných programů je poskytovatel povinen uživatele informovat elektronickou poštou. Aktualizace může být rovněž provedena pomocí služby Automatické aktualizace.

### 1.6 Konfigurace Firewallu

V případě použití firewallu na straně uživatele 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 webovou stránku společnosti Vema na adrese asp.vema.cz na TCP portech 80 a 443, kde budou uveřejňovány informace týkající se provozu služby ASP Vema a dále TCP porty 4112 nebo 80 na adresu support.vema.cz pro zajištění funkčnosti automatických aktualizací klientských aplikací Vema.

### 1.7 Automatické aktualizace

Automatické aktualizace udržují vše potřebné k provozování služby ASP Vema 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.

## 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 uživatele 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:

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

.

.

.

.

.

.



2. zaslání a přijímání podepsané elektronické pošty při komunikaci s poskytovatelem.

## 2.2 Vydání certifikátů

Vydavatelem těchto certifikátů je certifikační autorita Vema. Uživatel 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 dobu 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 dvojitým způsobem:

1. **Osobní certifikát vydaný na jméno**  
Osobní certifikát se vydává vždy na jméno konkrétního pracovníka uživatele a je nepřenositelný. 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. **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. 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 certifikátu

Žádosti o vydání certifikátů se přijímá výhradně na základě standardního formuláře zaslání 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 dočasně odvolání, může poskytovatel certifikát obnovit.

## 3. Podpora a dostupnost služby

### 3.1 Aplikační a technická podpora

Aplikační a technická podpora je dostupná prostřednictvím Call Centra Vema telefonicky či pomocí webového formuláře na adrese [ccv.vema.cz](http://ccv.vema.cz).

Významné aktuální aplikační a technické informace jsou dostupné v Bází znalostí Vema na adrese [znalosti.vema.cz](http://znalosti.vema.cz).

### 3.2 Zkouška dostupnost služby

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

## 4. Zálohování a archivace

### 4.1 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;
2. Týdenní záloha – doba uskladnění je minimálně 2 měsíce, za týdenní zálohu se považuje každá záloha provedená v noci z neděle na pondělí;
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.

## 4.2 Archivace

Archivaci datových prostředí si mohou uživatelé sami provádět pomocí aplikace Vema Správce. Archivaci je vhodné vytvářet před operacemi, které výrazně zasahují do dat a při jejichž spuštění tedy hrozí riziko, že by mohlo dojít k poškození datových struktur. Výsledné archívy budou uloženy na bezpečném místě a budou k dispozici pro případnou obnovu po dobu tří měsíců.

Maximální limit velikosti uložených archívů je desetinasobek velikostí datového prostředí. Pokud velikost archívů přesáhne limit, může poskytovatel vyzvat uživatele k odstranění některých archívů. Pokud uživatel nesníží do jednoho týdne od vyzvání celkovou velikost uložených archívů pod limit, je poskytovatel oprávněn vymazat od nejstarších archívů tak, aby limit nebyl překračován.

## 4.3 Obnova dat

Obnovu dat z archívů vytvořených pomocí funkce archivace v programu Vema Správce si mohou uživatelé provádět sami. 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.

## 4.4 Zaslání archívů uživatelům

Poskytovatel zašle vždy na vyzvání a to až čtyřikrát ročně uživatelům na CD nebo obdobném médiu úplný archív jeho dat a to vždy doporučeným dopisem do sídla organizace. Součástí výzvy uživatele musí být jednoznačná identifikace archívu či archívů, který si přeje zaslat. Zaslání těchto čtyřech archívů je součástí běžné ceny služby ASP.

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

# 5. Komunikace mezi poskytovatelem a uživatelem

## 5.1 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.

## 5.2 Závazná komunikace

Za závaznou považuje poskytovatel i uživatel podepsanou elektronickou poštou se zasláním potvrzení o přijetí nebo písemnou doporučenou zásilkou prostřednictvím pošty.

## 5.3 Komunikace formou podepsané elektronické pošty

Touto formou budou uživatelům zaslány různé informace týkající se služby ASP Vema. Zasiílané e-mailové zprávy budou podepsané certifikáty Vema a budou zaslány z adresy [asp@vema.cz](mailto:asp@vema.cz). Konkrétně se bude jednat o informace o nových verzích aplikací Vema a dalších produktech nutných k fungování služby ASP Vema, informace o plánovaných výlukách ve fungování služby a informace o novinkách a změnách ve fungování služby ASP Vema.

Uživatelé rovněž touto formou mohou kontaktovat poskytovatele a to na adrese [asp@vema.cz](mailto:asp@vema.cz).

## 5.4 Telefonická komunikace

Telefonickou formou lze zadávat požadavky na Call Centrum Vema.

