

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VEMA V4 CLOUD

č. 2012/123

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: Vyšší odborná škola, Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Kopřivnice, příspěvková organizace
Adresa: Husova 1302/11, 742 21 Kopřivnice
Jejíž jménem jedná: Mgr. Jan Pavelka, ředitel
IČ: 00601624
Přidělené číslo licence: **1507**
(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 Tomíšek, člen představenstva
IČ: 26226511
Spisová značka: Rejstříkový soud v Brně, spis B 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 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 ve Vema V4 Cloudu (dále jen Cloud) 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 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 služeb 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.

AM a.

- 3.4 Uživatelé budou služby Cloudu poskytovatelem zřízeny bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy a to za cenu stanovenou v čl. 7 této smlouvy. Zřízení služeb Cloudu pro uživatele se skládá z instalace komponent potřebných pro bezpečný provoz aplikačních služeb na 2 počítačích uživatele a z činností potřebných na straně Cloudu. 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.
- 3.5 Uzavřením této smlouvy zanikají všechna ostatní licenční práva k aplikacím dle přílohy č. 1.

4 SPECIFIKACE APLIKAČNÍCH SLUŽEB

- 4.1 Shora uvedené aplikace jsou spuštěny v Cloudu a jsou uživateli dostupné prostřednictvím internetu.
- 4.2 Uživatel si touto smlouvou nekupuje od poskytovatele licence shora uvedených aplikací, ale pouze právo využívat jejich funkcionalitu v Cloudu.
- 4.3 Uživatel je současně s užíváním příslušných aplikací oprávněn umisťovat v Cloudu svá data vzniklá zpracováním prostřednictvím jím užívaných aplikací.

5 DOSTUPNOST APLIKAČNÍCH SLUŽEB

- 5.1 Garantovaná provozní doba Cloudu je stanovena v pracovních dnech od 7:00 hod. do 19:00 hod.
- 5.2 V této garantované provozní době poskytovatel garantuje uživateli plnou funkčnost Cloudu dle této smlouvy s výhradou možných výpadků v rozsahu do 1 hod. měsíčně.
- 5.3 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.
- 5.4 Poskytovatelem je v celé shora uvedené garantované provozní době zajišťována technická dostupnost Cloudu.
- 5.5 Mimo Provozní dobu je užívání služeb Cloudu zpravidla možné bez omezení, není však ze strany poskytovatele garantované.
- 5.6 Mimo Provozní dobu je poskytovatel z důvodů údržby Cloudu oprávněn uživatele od služby bez vyzvání dočasně odpojit.

6 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje uživateli poskytovat služby Cloudu 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 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 v Cloudu byla chráněna před ztrátou, zničením či případným jejich zneužitím.
- 6.4 Uživatel obdrží pro zvýšení bezpečnosti dat na vyžádání archivní kopie svých dat v rozsahu dle přílohy 2.
- 6.5 Poskytovatel je současně povinen vytvořit podmínky pro bezpečnou komunikaci uživatele s Cloudem 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. Za takovou výzvu se považuje požadavek zadaný cestou Call Centra Vema.
- 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 přístup ke Cloudu, jež užívá na základě této smlouvy, dál třetím osobám.
- 6.10 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.

7 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena služeb Cloudu poskytovaných na základě této smlouvy se skládá z poplatku za zřízení služeb a pravidelných poplatků za užívání aplikací poskytovatele v rozsahu dle této smlouvy a z poplatku za údržbu datových prostředí uložených v Cloudu.
- 7.2 Cena za zřízení služby dle čl. 3, 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).
- 7.3 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.
- 7.4 Cena za údržbu a správu datových prostředí uživatele v Cloudu v rozsahu dle odstavce 3.3 této smlouvy je uvedena v příloze č. 1.
- 7.5 Ve shora uvedené ceně služeb Cloudu dle této smlouvy jsou zahrnuty veškeré činnosti poskytovatele při správě a provozování aplikací v Cloudu a správě dat uživatele v Cloudu. V ceně touto smlouvou poskytovaných 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 Všechny zde uvedené ceny jsou vždy bez DPH.

- 7.9 Veškeré platby pak budou uživatelem poukázány na účet poskytovatele uvedený na faktuře.
- 7.10 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.

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 dle čl. 6 odst. 2 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 služeb Cloudu 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. Žádost musí být doručena doporučeným dopisem nebo prokazatelně předána osobně.
- 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 oprávněn certifikát dočasně zablokovat a 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. Žádost musí být doručena doporučeným dopisem nebo prokazatelně předána osobně.

12 PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DAT

- 12.1 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.
- 12.2 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 služby Cloudu.
- 12.3 Ustanovení odstavce 12. 2 neopravňuje uživatele k užívání licencí aplikací pro zpracování dat po skončení platnosti této Smlouvy.
- 12.4 Výzva k převzetí dat se považuje za doručenu na adresu uživatele uvedenou v této smlouvě převzetím doporučené zásilky uživatelem nebo třetím dnem ode dne jejího vrácení poštou jako nedoručené zpět poskytovateli.
- 12.5 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.
- 12.6 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.

- 13.1 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 uživatele a osobními certifikáty poskytovatele, jejichž doručení bude vždy adresátem odesílateli elektronicky potvrzeno, či prostřednictvím Datových schránek dle zákona č. 300/2008 o Elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.
- 13.2 Podrobnosti vzájemné elektronické komunikace mezi poskytovatelem a uživatelem mohou být dále upraveny v Technických a provozních podmínkách, jež jsou přílohou č. 2 této smlouvy.
- 13.3 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 13.1 této smlouvy uživateli. Pokud uživatel nebude do 14 dnů od doručení změny přílohy č. 1 stejnou cestou prokazatelně připomínkovat, obě strany ji budou považovat za platnou dnem doručení.
- 13.4 Přílohu č. 2 této smlouvy je oprávněn poskytovatel upravovat tak, aby je udržoval v souladu zejména s bezpečnostními, technickými a provozními potřebami.
- 13.5 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.
- 13.6 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.
- 13.7 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.
- 13.8 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 Kopřivnici dne 12. 10. 2012

V Brně dne 08.10.2012

PŘÍLOHA

č. 1 ke smlouvě č. 2012/123

verze 1

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

| Uživatel | IČ | Počet pracovníků |
|----------------------------|----------|------------------|
| VOŠ, SOŠ a SOU; Kopřivnice | 00601624 | 130 |

Využívané aplikace a jejich cena za měsíc

| aplikace | rozsah využívání | poplatek za měsíc první dva roky | poplatek za měsíc |
|----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|
| Mzdy – PAM | 130 + 100 žáků | 806 Kč | 1.317 Kč |
| Personalistika | 130 | 243 Kč | 413 Kč |
| ELD | 130 | 65 Kč | 110 Kč |
| HB0003 | 130 + 100 žáků | 34 Kč | 59 Kč |
| HB0041 | 130 + 100 žáků | 34 Kč | 59 Kč |
| CELKEM | | 1.182 Kč | 1.958 Kč |

Počet využívaných datových prostředí a měsíční cena této služby

| datové prostředí | počet | cena za měsíc |
|------------------|-------|---------------|
| Provozní | 1 | 500 Kč |
| Testovací a jiná | 2 | 0 Kč |

V Brně dne 08.10.2012

Technické a provozní podmínky služby 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 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 je obsahem aktuálního instalačního balíčku klientské části V4 Cloud distribuovaným Poskytovatelem.

Toto programové vybavení bude uživateli nainstalováno při zřízení služby. 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 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.

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 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.

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 zasilání 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. 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 nepřenositelný. 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 nejdříve, 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 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 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 uživatele.

Aktuální informace jsou sdělovány na Zákaznickém webu a upozorňování na ně probíhá cestou Zpráv Vema a 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 Zasilání 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 V4 Cloud cestou Zpráv Vema.

Stejně 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.