

Licenčná zmluva

č. 19/2021

uzatvorená na základe § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z.z, Autorský zákon, v znení neskorších predpisov medzi

Obchodné meno: Vema, s.r.o.
Sídlo: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava
IČO: 31355374
Zápis v OR Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, vložka 5495/B

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

a

Meno/obchodné meno/názov: Psychiatrická nemocnica prof.Matulaya
Miesto podnikania/sídlo: Čsl.armády 234/139, 96701 Kremnica 1
IČO: 606987
Číslo zákazníka 12293

(ďalej ako „Užívateľ“).

Čl. 1. Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je poskytnutie oprávnení na užívanie programového vybavenia Poskytovateľa za úplatu pre spracovanie dát Užívateľa v rozsahu špecifikovanom v prílohe č. 1 k tejto zmluve (ďalej len „aplikácie“).
- 1.2 K aplikáciám bude Poskytovateľ poskytovať aktualizácie. Aplikácie budú aktualizované v nadväznosti na zmeny a nadobudnutia účinnosti celoštátne platných predpisov, prípadne v termínoch dohodnutých s Užívateľom.

Čl. 2. Trvanie zmluvy

Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2021.

Čl. 3. Záverečné ustanovenia

- 3.1 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy:

Príloha č. 1: Zoznam a rozsah využívania poskytnutých aplikácií

Príloha č. 2: Obchodné podmienky (http://files.vema.cz/Obchodne_podmienky.pdf)

Príloha č. 3: Technické a prevádzkové podmienky (http://files.vema.cz/PrevadzkoVe_prostredie.pdf).

- 3.2 Táto zmluva bude uzatvorená kliknutím na tlačítko „Súhlasím“. Kliknutím na tlačítko „Súhlasím“ Užívateľ potvrdzuje, že sa riadne oboznámil s obsahom tejto zmluvy

vrátane všetkých ich príloh, že tento obsah zodpovedá jeho pravej a slobodnej vôli, považuje ho za určitý a zrozumiteľný a že je oboznámený s aplikáciami poskytovanými Poskytovateľom na základe tejto zmluvy k užívaniu, a súčasne prehlasuje, že tieto aplikácie svojou funkcionalitou vyhovujú jeho potrebám.

Ak s podmienkami zmluvy Užívateľ nesúhlasí, klikne na tlačítko „Nesúhlasím“, a zmluva nebude uzatvorená.

Aplikácie je možné inštalovať a Užívateľ získa oprávnenie ich používať iba vtedy, ak dôjde k uzatvoreniu tejto zmluvy, t.j. kliknutím na tlačítko „Súhlasím“. V opačnom prípade by akékoľvek použitie aplikácií bolo zásahom do autorských práv Poskytovateľa a Užívateľ by sa vystavoval právnomu postihu.

Vema, s.r.o.

Príloha č. 1

Užívatelia aplikácií spoločnosti Vema v rámci tejto zmluvy:

Subjekt	IČ	Počet pracovníkov
Psychiatrická nemocnica prof.Matulaya	606987	230

Aplikácie spoločnosti Vema budú prevádzkované v nasledujúcom rozsahu a v uvedených variantách:

Produkt	Název	Počet licencií	Počet pracovníkov	Varianta
HF0006	Sympatia	1		Konverzní moduly
V4S	V4 server	1		Víceuživatelská
HB0060	rozhranie SEPA		230	Jednouživatelská
PAM	Mzdy		230	Jednouživatelská
mVL	Mobilní výplatní lístek		230	Víceuživatelská

Datum: 17.02.2021

Obchodné podmienky

spoločnosti Vema, s. r. o., so sídlom Plynárska 7/C, 821 09 Bratislava, IČO: 31355374,
zapísaná Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 5495/B
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Tieto obchodné podmienky Poskytovateľa v súlade s ustanovením § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov, upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán, vzniknuté na základe licenčnej zmluvy na užívanie programového vybavenia IS Vema, alebo v súvislosti s ňou.

Čl.1 Definícia pojmov

Pre účely týchto obchodných podmienok strany definujú tieto pojmy:

- a) aplikácia Ekos – aplikácie z oblasti ekonomiky,
- b) aplikácia HR – aplikácie z oblasti ľudských zdrojov,
- c) licencia – oprávnenie na užívanie aplikácií v súlade s ich určením,
- d) licenčná karta – je elektronickým ekvivalentom prílohy č. 1 licenčnej zmluvy, ktorá obsahuje rozsah licencie,
- e) licenčný mesiac – mesiac, v ktorom sa platí Poplatok za poskytnutie práva používať produkt podľa čl. 3 odst. 3.2 týchto obchodných podmienok, popr. Poplatok za poskytnutie práva používať aktuálne verzie podľa čl. 7.; licenčný mesiac je stanovený na základe dohody strán,
- f) licenčná zmluva – zmluva, ktorou Poskytovateľ poskytuje Užívateľovi oprávnenie na používanie aplikácií v dohodnutom rozsahu a Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi dohodnutú odmenu. Licenčná zmluva je uzatváraná v elektronickej podobe. Ak je medzi Poskytovateľom a Užívateľom uzatvorená zmluva tiež v listinnej podobe a ak sa dostane niektoré ustanovenie uvedené v elektronickej zmluve do rozporu s ustanovením listinnej licenčnej zmluvy, bude mať prednosť ustanovenie uvedené v listinnej zmluve. Ak je zmluva uzatváraná v nadväznosti na akceptovanú ponuku Poskytovateľa, stáva sa ponuka súčasťou zmluvy, pričom ak sa dostanú niektoré ustanovenia uvedené v ponuke do rozporu s ustanovením licenčnej zmluvy či obchodných podmienok, bude rozhodujúce toto poradie: listinná licenčná zmluva, ak je uzatvorená, ponuka Poskytovateľa, elektronická licenčná zmluva, tieto obchodné podmienky,
- g) osobné číslo – osoba, ktorá aktívne pracuje a vstupuje do výpočtu miezd, bez ohľadu na to, či ide o pracovný pomer alebo iný vzťah (DPP/DPČ, služobný pomer, člen zastupiteľstva, člen družstva atď.) a v konkrétnom mesiaci odpracovala aspoň jeden deň, prípadne aspoň jeden deň neodpracovala (dovolenka, dočasná pracovná neschopnosť atď.).
- h) programové vybavenie IS Vema – autorské dielo chránené príslušnými právnymi predpismi,
- i) Referenčná dokumentácia - pozostáva z elektronickej dokumentácie, ktorá je v online podobe dostupná z aplikácií, Technických a prevádzkových podmienok (http://www.vema.sk/file/514/PrevadzkoVe_prostredie.pdf) a pokynov na Zákazníckom webe,
- j) Užívateľ – nadobúdateľ licencie,

- k) verzia distribučného balíčka – je daná číselnou trojicou vo formáte GG.VV.MM, kde GG je generačné číslo verzie (mení sa pri podstatných zmenách aplikácie alebo modulu), VV je číslo verzie a MM je číslo modifikačných a inovačných úprav,
- l) Zákaznícky web – adresa <http://zakaznik.vema.sk>, Užívateľ má zaistený prístup na Zákaznícky web, na ktorý je potrebné sa najprv zaregistrovať postupom uvedeným na vstupnej stránke a je povinný ho priebežne sledovať. Pokyny zverejnené na Zákazníckom webe sú súčasťou Referenčnej dokumentácie,
- m) ZOOÚ – zákon č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov.
- n) GDPR – nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (obecné nariadenie o ochrane osobných údajov).

Čl.2 Licenčné podmienky

- 2.1 Užívateľovi sa poskytuje licencia zvoleného produktu v ich zvolenom rozsahu. Licenciu nadobúda uhradením prvého poplatku za poskytnutie práva používať produkt podľa čl. 3 odst. 3.2 týchto obchodných podmienok, za nasledujúce mesačné poplatky získava oprávnenie používať verzie produktu aktuálne pre dané obdobie.
- 2.2 Licencia sa poskytuje ako nevýhradná, obmedzená územím Českej a Slovenskej republiky, množstevným rozsahom určeným pri aplikáciách HR počtom osobných čísel a pri aplikáciách Ekos počtom riadkov v účtovnom denníku za fiškálny rok.
- 2.3 Poskytnutie licenčných práv môže byť podmienené dodaním licenčných podkladov.

Čl.3 Platobné podmienky

- 3.1 Ceny sú dané platným cenníkom Vema, ktorý je k dispozícii na vyžiadanie v sídle spoločnosti.

3.2 Poplatok za poskytnutie práva používať produkt

- 3.2.1 Pri aplikáciách HR sa poplatok určuje s ohľadom na počet osobných čísel, pri aplikáciách Ekos sa určuje podľa počtu riadkov v účtovnom denníku za fiškálny rok.
- 3.2.2 Poplatok je stanovený za mesiac využívania. Poplatok sa hradí štvrtročne dopredu. V prípade zakúpenia v priebehu kalendárneho štvrtroka uhradí Užívateľ zodpovedajúci počet mesiacov do konca daného štvrtroka, ďalej nasledujú štvrtročné platby.
- 3.2.3 Faktúra na uhradenie poplatku bude vystavená v prvom mesiaci daného kalendárneho štvrtroka so splatnosťou 14 dní od vystavenia. Poplatok sa hradí na účet uvedený na faktúre. Faktúra bude vystavená v elektronickej podobe v súlade s ustanovením § 71 odst. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov. Uzatvorením licenčnej zmluvy Užívateľ udeľuje súhlas pre akékoľvek použitie daňového dokladu v elektronickej podobe.
- 3.2.4 Užívateľ je oprávnený pred uplynutím doby splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov, alebo má iné závary v obsahu podľa zmluvy. Vo vrátenej faktúre musí vyznačiť dôvod vrátenia. Poskytovateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo nanovo vyhotoviť.

Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná doba splatnosti. Celá doba plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo nanovo vyhotovenej faktúry.

- 3.2.5 Výška poplatku môže byť na začiatku každého ďalšieho roku užívania upravená o medziročnú mieru nárastu spotrebiteľských cien za ostatný tovar a služby tak, ako budú pre bezprostredne predchádzajúce obdobie štatisticky zisťované a oficiálne zverejňované Štatistickým úradom SR na jeho webových stránkach www.statistics.sk.

3.3 Zmena rozsahu licencie

3.3.1 HR

Pri zmene rozsahu licencie (zmena v počte osobných čísel, rozšírenie o ďalšie aplikácie atď.) sa vychádza z rozdielu cien po zmene a pred zmenou rozsahu licencie. Ak je rozdiel kladný, Užívateľ hradí doplatok a primerane sa mení výška následne účtovaných poplatkov. Ak je rozdiel záporný, poplatok hradený Užívateľom sa na základe jeho žiadosti primerane zníži.

3.3.2 Ekos

Pokiaľ dôjde v priebehu fiškálneho roku k prekročeniu počtu riadkov v účtovnom denníku podľa zvolenej tarify, Užívateľ uhradí rozdiel v cene medzi prekročenou tarifou a najbližšou vyššou tarifou za uplynulé mesiace aktuálneho fiškálneho roku. Pre zvyšné mesiace aktuálneho fiškálneho roku Užívateľ hradí cenu podľa vyššej tarify. Pre ďalší fiškálny rok má Užívateľ možnosť zmeny tarify. Pokiaľ tak neurobí, hradí naďalej poplatok podľa vyššej tarify.

Čl.4 Práva a povinnosti strán

- 4.1 Užívateľ sa zaväzuje, že počas užívania aplikácií Vema bude:

- a) používať aplikácie spôsobom uvedeným v Referenčnej dokumentácii a postupovať v súlade s touto dokumentáciou,
- b) používať verzie aplikácií platné pre spracovávané obdobie,
- c) vytvárať iba záložnú či archívnu kópiu aplikácií, ak je nevyhnutná,
- d) oprávnený robiť si kópie Referenčnej dokumentácie len pre vlastnú potrebu.

- 4.2 Užívateľ nie je oprávnený:

- a) bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa akýmkoľvek spôsobom poskytnúť licenciu tretím osobám, či inak sprístupniť aplikácie tretím osobám,
- b) zasahovať do binárneho kódu ani zdrojového kódu aplikácií tam, kde je dostupný, ani inak s ním manipulovať; nesmie hlavne upravovať či akokoľvek meniť aplikácie, rozmnožovať či spracovávať kód atď.,
- c) skúmať, študovať či skúšať funkčnosť aplikácií za účelom zistenia myšlienok a princípov, na ktorých sú založené,
- d) oprávnene vytvorené záložné či archívne kópie aplikácií rozširovať,
- e) oprávnene vytvorené kópie Referenčnej dokumentácie rozširovať, do Referenčnej dokumentácie zasahovať, či s ňou inak neoprávnene zachádzať.

- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať aplikácie v súlade s aktuálnou legislatívou.

Čl.5 Distribúcia aplikácií

- 5.1 Aplikácie sú distribuované formou distribučných balíčkov. Každý distribučný balíček je označený identifikátorom aplikácie a verziou distribučného balíčka.
- 5.2 Distribuované balíčky sú Užívateľovi k dispozícii týmito spôsobmi:
- a) sťahovaním pomocou programov Vema Start alebo Vema Správca z distribučného serveru Vema.
 - b) sťahovaním na [Zákazníckom webe](#) v sekcii Produkty.

Čl.6 Záruka, Zodpovednosť za škodu

- 6.1 Poskytovateľ výslovne zodpovedá za to, že aplikácie majú ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy vlastnosti, ktoré umožňujú ich riadnu prevádzku v súlade s Referenčnou dokumentáciou.
- 6.2 Na funkčnosť dodaných aplikácií poskytuje Poskytovateľ po celú dobu užívania záruku. Tato záruka zahŕňa záväzok Poskytovateľa, že dodané aplikácie:
- a) nemajú právne vady,
 - b) sú schopné rutínnej prevádzky v bežnej prevádzkovej činnosti Užívateľa na dátach Užívateľa,
 - c) budú pracovať podľa Referenčnej dokumentácie,
 - d) poskytnú výstupy alebo podklady pre výstupy, ktoré budú v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi.
- Záruka je podmienená úhradou Poplatku za poskytnutie práva používať produkt podľa čl. 3 odst. 3.2 týchto obchodných podmienok, príp. Poplatku za poskytnutie práva používať aktuálne verzie podľa čl. 7. za dané obdobie.
- 6.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany.
- 6.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú:
- a) v dôsledku použitia aplikácie v rozpore s Referenčnou dokumentáciou,
 - b) tým, že s aplikáciou pracujú ľudia bez príslušných odborných znalostí,
 - c) tým, že závady aplikácií neboli Užívateľom včas oznámené.
- 6.5 Poskytovateľ ďalej nemôže zaručiť, že aplikácie budú úplne v súlade s predstavami Užívateľa a budú absolútne bezchybné.
- 6.6 Náhrada škody sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, pričom maximálna výška náhrady škody zodpovedá obstarávacej cene aplikácie.

Čl.7 Reklamácia

- 7.1 V prípade preukázateľného spôsobu ohlásenej reklamačnej závady v priebehu záručnej doby je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu zahájiť prácu na jej vyriešení. Vyriešením reklamácie sa rozumie podľa povahy závady jej odstránenie alebo stanovenie ďalšieho postupu, ktorý umožní užívanie aplikácií bez výrazných obmedzení, až do úplného odstránenia závady.
- 7.2 Za preukázateľný spôsob ohlásenia závady sa považuje vyplnenie a odoslanie formulára na adrese <http://cs.vema.sk> alebo na Zákazníckom webe alebo ohlásenie závady na pracovisku Poskytovateľa tzv. Centre služieb na tel.: 02 20 510 912 v pracovné dni v dobe od 8.00 hod. do 17.00 hod. Reklamácie zadane mimo uvedenú dobu sa považujú za zadane o 8.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa. Pokiaľ do 15 minút od ohlásenia

závady pomocou formulára Užívateľ nedostane e-mailom potvrdenie, ohlásí závalu prostredníctvom vyššie uvedenej telefonickkej linky.

- 7.3 Ak neoznámil Užívateľ závalu bez zbytočného odkladu potom, čo ju mohol pri včasnej prehliadke a dostatočnej starostlivosti zistiť, stráca práva zo závadného plnenia.

Čl.8 Ochrana obchodného tajomstva a osobných údajov, mlčanlivosť

- 8.1 Poskytovateľ nemá bežne prístup k dátam Užívateľa, ktoré sú spracovávané IS Vema. Tento prístup sa realizuje len v prípade servisného alebo iného poradenského zásahu zo strany Poskytovateľa výlučne na základe žiadosti Užívateľa.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaviaže zachovávať mlčanlivosť o všetkých údajoch a informáciách Užívateľa, ktoré sú obchodného, finančného, právneho, účtovného, organizačného, technického, bezpečnostného či iného charakteru, ktoré majú povahu osobných údajov v zmysle GDPR či obchodného tajomstva v zmysle § 17 obchodného zákonníka, s ktorými príde do styku v rámci realizácie požiadaviek Užívateľa týkajúcich sa najmä technickej podpory a úprav IS Vema (ďalej len „Informácie Užívateľa“). Poskytovateľ sa zaväzuje s Informáciami Užívateľa nakladať v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- 8.3 Zmluvné strany berú na vedomie, že Poskytovateľ nie je v pozícii sprostredkovateľa osobných údajov v zmysle čl. 4 odst. 8 GDPR..
- 8.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zachová mlčanlivosť o všetkých Informáciách Užívateľa. Táto povinnosť zahŕňa záväzok Poskytovateľa, že Informácie Užívateľa neoznámí bez súhlasu Užívateľa tretej osobe a zabráni neoprávnenému prístupu tretích osôb k nim, nevyužije ich vo svoj prospech, alebo prospech tretej osoby a nebude s nimi nakladať inak, ako pre účel, pre ktorý mu boli sprístupnené.
- 8.5 Poskytovateľ prehlasuje, že Informácie Užívateľa sprístupní len tým svojim zamestnancom a spolupracovníkom, ktorým je ich treba sprístupniť z dôvodu splnenia požiadavky Užívateľa a len v nevyhnutne potrebnom rozsahu..
- 8.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zaviazá k povinnosti mlčanlivosti uvedenej v ods. 8.4 všetkých svojich zamestnancov a spolupracovníkov, ktorí prídu s Informáciami Užívateľa do styku v rámci plnenia svojich pracovných či zmluvných povinností...
- 8.7 Poskytovateľ nebude vytvárať kópie Informácií Užívateľa alebo ich inak reprodukovat', ak to nebude nevyhnutné na splnenie účelu, za ktorým mu boli sprístupnené. V takom prípade kópie uchová iba po dobu nevyhnutnú na splnenie uvedeného účelu.
- 8.8 Povinnosť mlčanlivosti uvedená v odst. 8.4 tohto článku sa netýka informácií, ktoré:
- 8.8.1 sú verejne známymi informáciami,
 - 8.8.2 Užívateľ sám sprístupnil alebo sprístupní verejnosti,
 - 8.8.3 mal Poskytovateľ preukázateľne k dispozícii už pred ich sprístupnením zo strany Užívateľa.
 - 8.8.4 Poskytovateľ získa neskôr nezávisle na Užívateľovi, a bez toho, aby tým porušil niektorú z povinností stanovených v tomto článku,
 - 8.8.5 je Poskytovateľ povinný oznámiť na základe povinností vyplývajúcich zo zákona,
 - 8.8.6 Poskytovateľ oznamuje súdu alebo inému orgánu verejnej moci v rámci súdneho, správneho konania alebo iného konania.

- 8.9 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade, že by zistil, že z jeho zavinenia došlo k porušeniu zabezpečenia Informácií Používateľa, ktoré majú povahu osobných údajov, v zmysle čl. 4 ods. 12 GDPR, bude o tom informovať Užívateľa formou odoslania e-mailovej správy na registrovaný licenčný e-mail bez zbytočného odkladu po tomto zistení.
- 8.10 Povinnosť mlčanlivosti uvedená v ods. 8.4 týkajúca sa Informácií Užívateľa sprístupnených Poskytovateľovi počas účinnosti licenčnej zmluvy ako aj povinnosť na náhradu škody podľa predchádzajúceho odseku pretrvá aj po ukončení účinnosti licenčnej zmluvy.

Čl.9 Trvanie zmluvy

- 9.1 Dobu trvania licenčnej zmluvy určujú zmluvné strany v licenčnej zmluve.
- 9.2 Obe zmluvné strany majú právo túto zmluvu písomne vypovedať. Dĺžka výpovednej doby činí 2 mesiace a začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený v prípade podstatného porušenia licenčnej zmluvy zo strany Užívateľa, hlavne potom, ak je v omeškaní so zaplatením ceny dlhšie než 30 dní, alebo v prípade poškodenia autorských práv Poskytovateľa odstúpiť od zmluvy.
- 9.4 Užívateľ je oprávnený odstúpiť od licenčnej zmluvy v prípade jej podstatného porušenia Poskytovateľom tak, ako je uvedené v príslušných ustanoveniach Obchodného zákonníka.

Čl.10 Upozornenie

Poskytovateľ upozorňuje, že môže udeliť licenciu iba k vlastným aplikáciám. Oprávnenie na používanie operačných systémov a iných aplikácií, ku ktorým majú majetkové práva vykonávajú tretie osoby, ktoré sú nevyhnutné na sprevádzkovanie a užívanie aplikácií Poskytovateľa, si musí Užívateľ zaistiť samostatne.

Čl.11 Voľba práva, riešenie sporov

- 11.1 Zmluvný vzťah medzi stranami a všetky právne pomery a vzťahy vzniknuté z licenčnej zmluvy sa riadia slovenským právnym poriadkom.
- 11.2 Všetky spory vzniknuté z licenčnej zmluvy a v súvislosti s ňou budú rozhodované pred [obecným](#) slovenským súdom, ktorého príslušnosť bude určená podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

Čl.12 Prechodné ustanovenia

- 12.1 Zákazníci, ktorým bola poskytnutá licencia podľa predchádzajúcej licenčnej politiky, tj. politiky platnej do 31. 8. 2015, môžu naďalej pokračovať vo využívaní aplikácií zakúpených do 31. 8. 2015 skoršími formami:

12.1.1 Zakúpenie aplikácií

Užívateľovi bola za poplatok poskytnutá licencia, jedenkrát ročne hradí poplatok za poskytnuté práva používať aktuálne verzie. Poplatok sa platí v ročných intervaloch, počínajúc druhým rokom využívania aplikácií. Jeho výška činí 25% z obstarávacej ceny aplikácií, ak nie je dohodnuté inak. Faktúra na uhradenie poplatku bude vystavená v licenčnom mesiaci so splatnosťou 14 dní od vystavenia. Uhradením poplatku užívateľ

získava oprávnenie používať aktuálnu verziu aplikácií na ďalší rok. Výška poplatku môže byť upravená o medziročnú mieru nárastu spotrebiteľských cien za ostatný tovar a služby tak, ako budú pre konkrétne obdobie štatisticky zisťované a oficiálne zverejňované Slovenským štatistickým úradom na jeho webových stránkach www.statistics.sk.

12.1.2 Prenájom aplikácií

Užívateľovi sa za poplatok poskytuje licencia na kalendárny štvrťrok, po ktorého uplynutí je možné licenciu predĺžiť na ďalší štvrťrok uhradením poplatku na tento štvrťrok. Poplatok za využívanie aplikácií je stanovený vo výške 9,2% z obstarávacej ceny aplikácií. Dohodou strán môže byť výška stanovená inak. Faktúra na uhradenie poplatku bude vystavená vždy v prvom mesiaci príslušného kalendárneho štvrťroku so splatnosťou 14 dní od vystavenia. Uhradením poplatku užívateľ získava oprávnenie užívať aktuálnu verziu aplikácií na daný štvrťrok. V prípade získania licencie počas štvrťroku sa poplatok pomerne kráti. Na začiatku ďalšieho roka využívania aplikácií môže byť výška poplatku upravená o medziročnú mieru nárastu spotrebiteľských cien za ostatný tovar a služby tak, ako budú pre konkrétne obdobie štatisticky zisťované a oficiálne zverejňované Slovenským štatistickým úradom na jeho webových stránkach www.statistics.sk.

12.2 Pre zákazníkov, ktorým bola poskytnutá licencia na aplikáciu EKOS do 1. 7. 2016, platia doterajšie platobné podmienky.

12.3 Ak budú mať užívatelia, uvedení v tomto článku, záujem na zakúpenie ďalších aplikácií, je tak možné urobiť iba v súlade s aktuálne platnými obchodnými podmienkami.

Čl. 13. Záverečné ustanovenia

Poskytovateľ je oprávnený tieto podmienky v primeranom rozsahu meniť, ak vznikne neskôr rozumná potreba ich zmeny, pričom zmena bude Užívateľovi oznámená prostredníctvom Zákazníckeho webu. Pokiaľ nebude Užívateľ so zmenou súhlasiť, má právo ju odmietnuť a zmluvu vypovedať vo výpovednej dobe určenej zmluvou.

V Bratislave dňa 1.7.2018

Obsah

Obsah	1
Prevádzkové prostredie	2
1 Technické požiadavky produktov Vema	2
1.1 Klasifikácia konfigurácií z hľadiska podpory	2
1.1.1 Podporované konfigurácie	2
1.1.2 Neodporúčané konfigurácie	2
1.1.3 Nepodporované konfigurácie	2
1.2 Všeobecné požiadavky	2
1.3 Technické požiadavky jednotlivých produktov Vema	3
1.3.1 Produkty pre klientske počítače	3
1.3.1.1 V4 klient	3
1.3.1.1.1 Požiadavky na hardware	3
1.3.1.1.2 Požiadavky na software	3
1.3.1.2 V4 Cloud	4
1.3.1.2.1 Požiadavky na hardware	4
1.3.1.2.2 Požiadavky na software	4
1.3.1.3 Portál (klientska stanica)	5
1.3.1.3.1 Požiadavky na hardware	5
1.3.1.3.2 Požiadavky na software	5
1.3.1.4 Excelent	6
1.3.1.4.1 Požiadavky na hardware	6
1.3.1.4.2 Požiadavky na software	6
1.3.2 Produkty pre servery	6
1.3.2.1 V4 server	6
1.3.2.1.1 Požiadavky na hardware	6
1.3.2.1.2 Požiadavky na software	7
1.3.2.2 DBV aplikácie	8
1.3.2.2.1 Požiadavky na hardware	8
1.3.2.2.2 Požiadavky na software	8
2 Systémová a technická podpora	8

Prevádzkové prostredie

1 Technické požiadavky produktov Vema

1.1 Klasifikácia konfigurácií z hľadiska podpory

Všeobecne je možné povedať, že pre prevádzku produktov Vema na klientskej stanici podporujeme české (CZ), slovenské (SK) a anglické (EN) verzie operačných systémov Microsoft Windows Vista, Server 2008, Windows 7, Server 2008 R2, Windows 8, Server 2012, Windows 8.1, Server 2012 R2, Windows 10, Server 2016 a Server 2019 v 32-bitovom aj 64-bitovom variante. Pri anglickej (EN) verzii je nutnou podmienkou zapnuté české alebo slovenské národné nastavenie (tzv. locale).

V prípade viacuzivateľskej prevádzky je na serverovej stanici nutný serverový operačný systém Microsoft Windows Server 2008, Server 2008 R2, Server 2012, Server 2012 R2, Server 2016 alebo Server 2019, najlepšie v českej (CZ), slovenskej (SK) alebo anglickej (EN) verzii.

Vyššie uvedené všeobecné konštatovanie o podporovaných platformách má však svoje úskalia. Každý zo spomínaných operačných systémov existuje v rôznych verziách a jazykových mutáciách, pre väčšinu z nich existujú rôzne opravné balíčky a hlavne inštalácia akejkoľvek aplikácie môže zásadným spôsobom ovplyvniť celkové prostredie operačného systému. Nie je v našich silách overiť úplne a dokonale všetky produkty Vema na všetkých verziách týchto operačných systémov, navyše v kombinácii s variantmi ďalších aplikácií (rôzne verzie aplikácie Internet Explorer, Microsoft Office a podobne). Aby sme jasne určili, ktoré platformy a konfigurácie používame pre dôkladné overenie všetkej systémovej funkčnosti, a súčasne jasne definovali i konfigurácie, o ktorých vieme, že sú z najrôznejších dôvodov problematické, zavádzame nasledujúcu klasifikáciu konfigurácií:

1.1.1 Podporované konfigurácie

sú tie, na ktorých by produkty Vema mali pracovať bez problémov. Poskytujeme u nich plnú podporu - snažíme sa o vyriešenie akýchkoľvek problémov.

Všeobecne odporúčame prevádzku produktov Vema na najnovších podporovaných verziách operačného systému, kancelárskeho balíka a webového prehliadača, príp. ďalšieho požadovaného softvéru.

1.1.2 Neodporúčané konfigurácie

sú tie, na ktorých by produkty Vema mali pracovať bez problémov, avšak z prevádzkových dôvodov ich neodporúčame používať, väčšinou z dôvodu obmedzenia v kapacite, výkone alebo škálovateľnosti. **Spoločnosť Vema neposkytuje podporu svojich produktov pri týchto konfiguráciách.**

1.1.3 Nepodporované konfigurácie

sú tie, ktoré nie sú uvedené v zozname podporovaných konfigurácií ani v zozname nedoporučených konfigurácií. Typicky sa jedná o zastarané verzie operačných systémov, niektoré známe prípady kombinácií vzájomne nekompatibilných komponentov alebo nové, zo strany spoločnosti Vema doteraz nepreverené verzie operačných systémov, kancelárskych balíkov a webových prehliadačov. **Spoločnosť Vema neposkytuje podporu svojich produktov pri týchto konfiguráciách.**

1.2 Všeobecné požiadavky

Pre všetky ďalej uvedené konfigurácie platí, že sa jedná o **základnú inštaláciu** operačného systému **Microsoft Windows v českej (CZ), slovenskej (SK) alebo anglickej (EN) verzii, s českým alebo slovenským národným nastavením** (tzv. locale) a s východzí verziou aplikácie **Microsoft Internet Explorer**, ktorá sa s danou verziou Windows inštaluje, ak nie je u konkrétnej konfigurácie uvedené inak.

Pre prácu v sieti sa predpokladá **sieť Microsoft**. Produkty Vema fungujú i v iných sieťových prostrediach, ako napr. Novell NetWare aj.; podmienkou bezproblémovej prevádzky je však správne nastavenie týchto sietí tak, aby ich chovanie pri práci so sieťovými prostriedkami odpovedalo chovaniu siete Microsoft.

Inštaláciu je nutné robiť pod užívateľským účtom, ktorý má **administrátorské oprávnenia**.

1.3 Technické požiadavky jednotlivých produktov Vema

1.3.1 Produkty pre klientske počítače

1.3.1.1 V4 klient

1.3.1.1.1 Požiadavky na hardware

Všeobecne je minimálna a doporučená hardwarová konfigurácia zhodná s minimálnou a doporučenou konfiguráciou konkrétneho operačného systému a prípadne konkrétnej verzie Microsoft Office.

Pre tlač zostáv postačí ľubovoľná tlačiareň podporovaná operačným systémom. Tlačiareň musí byť iba inštalovaná na konkrétnej pracovnej stanici, buď ako lokálna, alebo sieťová.

Potrebný diskový priestor pre programové súbory jednej verzie produktu V4 klient je obvykle do 130 MB.

1.3.1.1.2 Požiadavky na software

Podporované konfigurácie

Podporované operačné systémy:

- Microsoft Windows Vista SP2
- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8.1 (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows Server 2003 Standard
- Microsoft Windows Server 2008 Standard SP2
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard SP1
- Microsoft Windows Server 2012 Standard
- Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows Server 2016 Standard
- Microsoft Windows Server 2019 Standard

V prípade operačných systémov radu Microsoft Windows Server nie sú podporované inštalčné varianty bez grafického užívateľského rozhrania (Server Core, Nano Server).

Podporované prehliadače (potrebné pre niektoré typy šifrovania komunikácie medzi klientom a serverom a kvôli správnej funkcii dynamických dokumentov):

- Microsoft Internet Explorer 9 a vyšší

Podporované verzie Microsoft Office (pre spoluprácu klienta s Microsoft Office):

- Microsoft Office 2003
- Microsoft Office 2007
- Microsoft Office 2010
- Microsoft Office 2013
- Microsoft Office 2016
- Microsoft Office 2019

- Microsoft Office 365

1.3.1.2 V4 Cloud

1.3.1.2.1 Požiadavky na hardware

Na klientsky počítač sú kladené tieto minimálne požiadavky: Procesor Intel alebo AMD s frekvenciou 400 MHz, 64 MB operačnej pamäte, pevný disk o veľkosti 2 GB, jeden voľný USB port pre pripojenie média s certifikátom. Minimálne konfigurácia hardwaru vždy musí spĺňať doporučené minimum pre použitý operačný systém vydávaný výrobcom operačného systému.

1.3.1.2.2 Požiadavky na software

Parametre pripojenia k Internetu

Pre pripojenie do systému Vema V4 Cloud je nutné internetové pripojenie o rýchlosti min. **64 kb/s**. Pri prístupe viac klientov je treba primerane vyššia prenosová rýchlosť.

Konfigurácia firewallu

V prípade použitia firewallu na strane užívateľa je nutné mať pre prevádzku Vema V4 Cloud povolené odchádzajúce spojenie na tieto sieťové adresy a porty:

- rozsah adries **213.151.65.193 - 213.151.65.254** (DNS názvy *cloud1.vema.cz*, *cloud2.vema.cz*, *cloud3.vema.cz*, ..., *ir.cloud.vema.cz*) - porty **TCP 4147, 443 a 4112** (Vema V4 server, Vema Portál, aktualizáčny server Vema, služba "Insolvenčný register"),
- **212.24.129.227** (*support.vema.cz*) - port **TCP 4112** (aktualizačný server Vema),
- **212.24.140.212** (*zakaznik.vema.cz*) - port **TCP 443** (Zákaznícky web Vema),
- **213.151.65.208** (*dok.vema.cz*) - port **TCP 443** (online dokumentácia Vema).

Ďalej je nevyhnutnou podmienkou správne fungujúca služba DNS na strane užívateľa (pre preklad DNS záznamov **.vema.cz* na IP adresy).

Podporované konfigurácie

Podporované operačné systémy:

- Microsoft Windows Vista SP2
- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8.1 (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows Server 2003 Standard
- Microsoft Windows Server 2008 Standard SP2
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard SP1
- Microsoft Windows Server 2012 Standard
- Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows Server 2016 Standard
- Microsoft Windows Server 2019 Standard

V operačnom systéme je doporučené mať nainštalované najnovšie aktualizácie.

V prípade operačných systémov radu Microsoft Windows Server nie sú podporované inštalčné varianty bez grafického užívateľského rozhrania (Server Core, Nano Server).

Podporované prehliadače (potrebné pre niektoré typy šifrovania komunikácie medzi klientom a serverom a kvôli správnej funkcii dynamických dokumentov):

- Microsoft Internet Explorer 9 a vyšší

Podporované verzie Microsoft Office (pre spoluprácu produktu Klient s Microsoft Office a využitie voliteľných doplnkov Vema (napríklad Excelent)):

- Microsoft Office 2003
- Microsoft Office 2007
- Microsoft Office 2010 (pre Excelent podporovaná iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 2013 (pre Excelent podporovaná iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 2016 (pre Excelent podporovaná iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 2019 (pre Excelent podporovaná iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 365 (pre Excelent podporovaná iba 32-bit verzia)

1.3.1.3 Portál (klientska stanica)

1.3.1.3.1 Požiadavky na hardware

Požiadavky na hardware zodpovedajú požiadavkám na prevádzku použitého operačného systému a webového prehliadača.

1.3.1.3.2 Požiadavky na software

Podporované konfigurácie

Podporované operačné systémy:

- Microsoft Windows Vista SP2
- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8.1 (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows Server 2003 Standard
- Microsoft Windows Server 2008 Standard SP2
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard SP1
- Microsoft Windows Server 2012 Standard
- Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows Server 2016 Standard
- Microsoft Windows Server 2019 Standard

V prípade operačných systémov radu Microsoft Windows Server nie sú podporované inštalačné varianty bez grafického užívateľského rozhrania (Server Core, Nano Server).

Podporované prehliadače:

- Microsoft Internet Explorer 9 a vyšší
- Microsoft Edge (aktuálna verzia)
- Mozilla Firefox (aktuálna verzia)
- Google Chrome (aktuálna verzia)

Ďalšie požiadavky

- Na klientsku stanicu nie je nutné inštalovať žiadny software spoločnosti Vema. Požadovaná je iba prítomnosť webového prehliadača.
- Na klientskych staniaciach musí mať webový prehliadač povolené spracovanie cookies a JavaScriptu.
- Pre niektoré stránky môže byť vyžadovaná inštalácia doplnku Microsoft Silverlight 5. Pokiaľ vo webovom prehliadači tento doplnok nie je, ponúkne sa v prípade potreby jeho automatická inštalácia.

1.3.1.4 Excelent

1.3.1.4.1 Požiadavky na hardware

Všeobecne je minimálna a doporučená hardwarová konfigurácia zhodná s minimálnou a doporučenou konfiguráciou konkrétneho operačného systému a konkrétnej verzie Microsoft Office.

1.3.1.4.2 Požiadavky na software

Podporované konfigurácie

Produkt Excelent pracuje na ktorejkoľvek konfigurácii podporovanej alebo certifikovanej pre prevádzku produktu [V4 klient](#). Spolupracuje s aplikáciou Microsoft Excel z nasledujúcich verzií **Microsoft Office**:

- Microsoft Office 2003
- Microsoft Office 2007
- Microsoft Office 2010 (iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 2013 (iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 2016 (iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 2019 (iba 32-bit verzia)
- Microsoft Office 365 (iba 32-bit verzia)

1.3.2 Produkty pre servery

1.3.2.1 V4 server

1.3.2.1.1 Požiadavky na hardware

Požiadavky na hardware zodpovedajú požiadavkám na prevádzku použitého operačného systému a webového servera. Ďalej je potrebné zohľadniť počet súbežne pripojených užívateľov (súbežných sedení), počet používaných DBV aplikácií, počet dátových prostredí a predpokladaný celkový objem spracovávaných dát.

Orientačné odporúčania pre základnú prevádzku s nízkou viac užívateľskou záťažou (do 10 súbežných aktívnych sedení) sú nasledujúce:

- Umiestnenie dát aj programov v **lokálnom súborovom systéme**.
- Disková kapacita cca 20 GB vyhradená pre produkty Vema. Do tohto objemu je už okrem programového vybavenia započítaná dostatočná rezerva pre súbežnú existenciu niekoľkých dátových prostredí (zálohy starších stavov pre referenciu), archívy dátových prostredí, pracovné súbory a podobne. Pre základnú funkčnosť produktov Vema s jediným dátovým prostredím sú postačujúce už cca 2 GB diskovej kapacity (podľa objemu spracovávaných dát).
- Viacjadrový procesor alebo viacprocesorový systém s frekvenciou 2 GHz alebo vyššou.
- Operačná pamäť 2 GB alebo viac.

S rastúcim počtom súbežne pracujúcich užívateľov narastajú tiež nároky na počet procesorov alebo jadier, kapacitu RAM a čiastočne tiež rýchlosť diskového subsystému. Pre rutinnú prevádzku s väčšou záťažou (viac ako 10 súbežných sedení) odporúčame použiť SCSI disky, SSD disky alebo SSD karty a zrkadlenie, prípadne diskové pole so zabezpečením (RAID5 a podobne).

Ohľadom potrebnej kapacity RAM približne platí, že pre používanie V4 servera jedným užívateľom, ktorý pristupuje k jednej DBV aplikácii v jednom dátovom prostredí, je bežne potrebných približne **30 MB** pamäte. Toto číslo je potrebné vynásobiť:

- možným **počtom súbežne pracujúcich užívateľov** (tzn. koľko ich môže byť prihlásených v jednom okamihu a aktívne pracovať),
- **počtom DBV aplikácií**, medzi ktorými môžu striedavo prechádzať,

- **počtom dátových prostredí, medzi ktorými môžu striedavo prechádzať.**

Teda napríklad pri získavaní menších dynamických dokumentov cez Portál z 3 rôznych DBV aplikácií (napr. PAM, PER, DCH) nad jedným dátovým prostredím používaným súbežne 50 užívateľmi je potrebných pre plynulú prevádzku v špičkovom zaťažení bez odkladania do stránkovacieho súboru približne 4,5 GB pamäte. Všeobecne ale platí, že využitie pamäte môže kolísať s objemom práve spracovávaných dát a dynamických dokumentov.

K veľkosti požadovanej operačnej pamäte je ešte potrebné pripočítať **celkovú veľkosť databáze**, ktorá bude využívaná ako dátová základňa pre Portál. Dôvodom je snaha o umiestnenie pokiaľ možno celej databázy do vyrovnávacej pamäte pre pevný disk. Operačný systém totiž automaticky využíva voľnú operačnú pamäť ako vyrovnávaciu pamäť pre prácu s pevným diskom (nazývanou tiež "cache" alebo "medzipamäť systému"). Prístup na pevný disk totiž obvykle býva výkonnostne najužším hrdlom systému, v kontraste k operačnej pamäti, ktorá má rádovo rýchlejšiu odozvu i dátový tok. Pokiaľ má operačný systém dostatok voľnej operačnej pamäte, po relatívne krátkom čase umiestni celú databázu do vyrovnávacej pamäte, čím sa odozva Portálu pre klientov niekoľkonásobne zrýchli. Hlavne databáze HR Vema vo väčších organizáciách mávajú objem v ráde stoviek MB až jednotiek GB, preto sa v takýchto prípadoch stáva faktor dostatočnej veľkosti operačnej pamäte na serveri rozhodujúcim pre uspokojivú odozvu Portálu.

1.3.2.1.2 Požiadavky na software

Podporované konfigurácie

Podporované operačné systémy:

- Microsoft Windows Vista SP2
- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8.1 (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows Server 2003 Standard
- Microsoft Windows Server 2008 Standard SP2
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard SP1
- Microsoft Windows Server 2012 Standard
- Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows Server 2016 Standard
- Microsoft Windows Server 2019 Standard

V prípade operačných systémov radu Microsoft Windows Server nie sú podporované inštalačné varianty bez grafického užívateľského rozhrania (Server Core, Nano Server).

Podporované webové servery:

- štandardne - Apache HTTP Server 2.4 (súčasť inštalácie V4 serveru)
- alternatívne - Microsoft Internet Information Services (MS IIS) 6.0, 7.0, 7.5, 8.0, 8.5, 10.0 - voliteľne inštalovaná štandardná súčasť operačných systémov Windows

Webový server musí byť riadne nakonfigurovaný a sprevádzkovaný. Dôrazne odporúčame mať vo webovom serveri vytvorený a nainštalovaný tiež certifikát servera pre prevádzku protokolom HTTPS, aby Portál mohol komunikovať s klientom po zabezpečenej linke.

Podporované prehliadače (potrebné pre niektoré typy šifrovania komunikácie medzi klientom a serverom):

- Microsoft Internet Explorer 9 a vyšší

Podporované verzie Microsoft Office (pre spoluprácu klienta s Microsoft Office):

- Microsoft Office 2003

- Microsoft Office 2007
- Microsoft Office 2010
- Microsoft Office 2013
- Microsoft Office 2016
- Microsoft Office 2019
- Microsoft Office 365

1.3.2.2 DBV aplikácie

1.3.2.2.1 Požiadavky na hardware

Všeobecne je minimálna a doporučená hardwarová konfigurácia zhodná s minimálnou a doporučenou konfiguráciou konkrétneho operačného systému a prípadne konkrétnej verzie Microsoft Office. Tieto požiadavky platia pre jednu používateľskú prevádzku DBV aplikácie.

V prípade viacpoužívateľského nasadenia, kde DBV aplikácie bežia mimo klientsku stanicu (na serverovej stanici pod V4 serverom), sú požiadavky na HW serveri pochopiteľne vyššie, úmerne počtu súbežne prístupujúcich používateľov atď. Tejto téme je venovaná dokumentácia V4 serveru.

Potrebný diskový priestor pre programové súbory jednej verzie DBV aplikácie je zvyčajne v rozsahu 30-150 MB (podľa konkrétnej aplikácie). Veľkosť dátovej základne aplikácií HR je závislá na počte spracovávaných osobných čísiel. Orientačne je možno počítať s potrebnou kapacitou cca 1 MB pre spracovanie jedného osobného čísla. Do tejto hodnoty sú už premietnuté aj požiadavky na pracovné súbory a potrebná rezerva pre všetky spracovania. Napríklad pre spracovanie 1000 osobných čísiel by mala úplne postačovať celková kapacita 1 GB.

1.3.2.2.2 Požiadavky na software

Podporované konfigurácie

Podporované operačné systémy:

- Microsoft Windows Vista SP2
- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8.1 (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows Server 2003 Standard
- Microsoft Windows Server 2008 Standard SP2
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard SP1
- Microsoft Windows Server 2012 Standard
- Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard (s aktualizáciou KB2919355)
- Microsoft Windows Server 2016 Standard
- Microsoft Windows Server 2019 Standard

V prípade operačných systémov radu Microsoft Windows Server nie sú podporované inštalateľné varianty bez grafického používateľského rozhrania (Server Core, Nano Server).

2 Systémová a technická podpora

V prípade problémov sa pokúste najskôr nájsť riešenie na **"Zákazníckom webe Vema"** na adrese <https://zakaznik.vema.cz/> v sekcii **"Báza znalostí"**. Pokiaľ tu nenájdete odpoveď na Vašu otázku, zadajte Vašu požiadavku prostredníctvom formulára na "Zákazníckom webe Vema", popr. prostredníctvom formulára na adrese <http://cs.vema.cz>. Jeho výhodou je, že ho môžete využívať bez obmedzení 7 dní v týždni 24 hodín denne a svoju požiadavku tu môžete sami priamo podrobne popísať. To konzultantom skráti dobu na jej riešenie. Obrátiť sa môžete tiež telefonicky na naše **"Centrum služieb"** na linke **02 20 510 912**. Najlepším postupom je

ale po prvotnom hľadaní v Bázе znalostí vyplnenie webového formulára.

Pri technických problémoch pri inštalácii alebo pri používaní produktov Vema nám môžete tiež zaslať protokol, ktorý vygeneruje aplikácia **"Vema - Technické informácie" (TechInfo)**. Ide o diagnostický nástroj pre hodnotenie pripravenosti počítača na prevádzku produktov Vema a je k dispozícii [na stiahnutie](#) na "Zákazníckom webe Vema".

