

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB VEMA V4 CLOUD

č. 2019/083

uzatvorená podľa § 269, odst. 2, zákona 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v platnom znení (ďalej len „obchodný zákonník“)

1 ZMLUVNÉ STRANY

1.1 UŽÍVATEĽ

Organizácia:	Centrum pre liečbu drogových závislostí
Adresa:	Hraničná 2, 821 05 Bratislava
Poštová adresa:	P.O.Box 51, 827 99 Bratislava 27
Menom ktorého koná:	MUDr. Ľubomír Okruhlica, CSc., riaditeľ
IČO:	17336201
Bankové spojenie, č. ú.:	Štátna pokladnica SK68 8180 0000 0070 0028 6418
Pridelené číslo zákazníka:	12562

(ďalej v tejto zmluve len Užívateľ)

1.2 POSKYTOVATEĽ

Organizácia:	Vema, s. r. o.
Adresa:	Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava
Menom ktorého koná:	Ing. Peter Vilem, riaditeľ
IČO:	31355374
Zapísaná:	Okresným súdom v Bratislave I., Oddiel: Sro, Vložka č. 5495/B
Bankové spojenie, č. ú.:	Všeobecná úverová banka, a. s. SK30 0200 0000 0036 0464 2112

(ďalej v tejto zmluve len Poskytovateľ).

Nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku uzavreli zmluvné strany túto zmluvu o poskytovaní aplikačných služieb Vema V4 Cloud:

2 PREAMBULA

- 2.1 Poskytovateľ týmto výslovne prehlasuje, že je výlučným vlastníkom aplikácií Vema či oprávneným užívateľom licencií k aplikáciám vo vlastníctve tretích osôb poskytovaných Poskytovateľom na využívanie vo Vema V4 Cloude (ďalej len Cloud) užívateľovi v rámci tejto zmluvy (ďalej „aplikácie“). Cloudom sa rozumie hardwarová a softwarová infraštruktúra poskytnutá Užívateľovi k vzdialenému užívaniu prostredníctvom internetu.
- 2.2 Užívateľ týmto výslovne prehlasuje, že je zoznámený s aplikáciami ponúkanými Poskytovateľom na základe tejto zmluvy na využívanie, a súčasne prehlasuje, že tieto aplikácie svojou funkcionalitou vyhovujú jeho potrebám.

3 P R E D M E T Z M L U V Y

- 3.1 Poskytovateľ sa týmto zaväzuje užívateľovi poskytnúť v Cloude na využívanie aplikácie v rozsahu podľa odst. 2 tohto článku, a to spôsobom stanoveným ďalej v tejto zmluve, a užívateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi za ich užívanie platiť dohodnutú cenu podľa jednotlivých položiek bližšie uvedených v tabuľke v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 3.2 Užívateľ má oprávnenie využívať v rámci služieb Cloudu aplikácie uvedené v prílohe č. 1 za podmienok uvedených v tejto zmluve a v Technických a prevádzkových podmienkach, ktoré sú prílohou č. 2 tejto zmluvy.
- 3.3 V Cloude bude mať užívateľ uložené dátové prostredia podľa prílohy č. 1.
- 3.4 Poskytovateľ vydá Užívateľovi ku Cloudu 2 ks prístupových certifikátov, ktoré sú špecifikované ďalej v čl. 11.
- 3.5 Poskytovateľ zabezpečí v dohodnutom termíne Užívateľovi inštaláciu klientskej časti programového vybavenia v priestoroch Užívateľa až na 5 počítačov Užívateľa spoločne so zaškolením spustenia aplikácií v prostredí Cloudu maximálne pre 5 zamestnancov Užívateľa.
- 3.6 Uzatvorením tejto zmluvy zanikajú všetky ostatné licenčné práva na aplikácie podľa prílohy č. 1.

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

- 4.1 Garantovaná prevádzková doba Cloudu je stanovená v pracovných dňoch od 7:00 hod. do 19:00 hod.
- 4.2 V tejto garantovanej prevádzkovej dobe poskytovateľ garantuje užívateľovi plnú funkčnosť Cloudu podľa tejto zmluvy s výhradou možných výpadkov v rozsahu do 1 hod. mesačne.
- 4.3 Nad rámec takto poskytovateľom vyhradené možnosti výpadkov vo funkčnosti Cloudu v Prevádzkovej dobe môže ďalej dôjsť maximálne k dvom výpadkom o dĺžke maximálne 6 hod. za kalendárny rok.
- 4.4 Mimo Prevádzkovej doby je využívanie služieb Cloudu spravidla možné bez obmedzenia, nie je však zo strany poskytovateľa garantované.

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

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje užívateľovi poskytovať služby Cloudu aplikáciami, ktoré sú v súlade s platnou legislatívou, a vždy najneskôr do jedného mesiaca od nadobudnutia účinnosti relevantných právnych predpisov tieto aplikácie aktualizovať.
- 5.2 Pokiaľ poskytovateľ takto stanovený termín aktualizácie aplikácií z akýchkoľvek dôvodov nedodrží, je povinný elektronicky informovať užívateľa o postupe, ktorý má užívateľ realizovať tak, aby ním boli dodržané platné ustanovenia príslušných právnych predpisov, a súčasne poskytovateľ oznámi užívateľovi termín, dokedy tieto zmeny budú do ním využívaných aplikácií zapracované.

- 5.3 Užívateľ je súčasne s užívaním príslušných aplikácií oprávnený umiestňovať v Cloude svoje dáta vzniknuté spracovaním prostredníctvom ním užívaných aplikácií.
- 5.4 Poskytovateľ je povinný vyvíjať úsilie, aby všetky dáta Užívateľa umiestnené v Cloude boli chránené pred stratou, zničením či prípadným ich zneužitím.
- 5.5 Užívateľ obdrží pre zvýšenie bezpečnosti dát na vyžiadanie archívne kópie svojich dát v rozsahu podľa prílohy 2.
- 5.6 Poskytovateľ je súčasne povinný vytvoriť podmienky pre bezpečnú komunikáciu Užívateľa s Cloudom Poskytovateľa so zabezpečením dostatočnej preukázateľnosti identity Užívateľa.
- 5.7 Poskytovateľ je oprávnený na základe výzvy Užívateľa vykonať také protokolované zásahy do dát Užívateľa umiestnených na serveroch Poskytovateľa, ktoré povedú k odstráneniu problémových stavov, či nahliadnuť do týchto dát tak, aby mohla byť zo strany Poskytovateľa poskytnutá Užívateľovi efektívna konzultácia. Za takú výzvu sa považuje požiadavka zadaná cestou Centra Služieb Vema.
- 5.8 Ak to umožní situácia, je Poskytovateľ povinný Užívateľa upozorniť v predstihu na výpadok služby.
- 5.9 Užívateľ je povinný chrániť svoje prístupové certifikáty pred ich stratou a zneužitím tretími osobami.
- 5.10 Užívateľ nie je oprávnený poskytovať prístup ku Cloudu, ktorý užíva na základe tejto zmluvy, ďalej tretím osobám.
- 5.11 Užívateľ touto zmluvou nezískava od Poskytovateľa licencie vyššie uvedených aplikácií, ale len právo využívať ich funkčné vlastnosti v Cloude.
- 5.12 Užívateľ je povinný používať pre spracovanie dát v Cloude verzie aplikácií určené pre dané obdobie spracovania dát v súlade s dokumentáciou, metodikami, článkami v Báze znalostí a ostatnými pokynmi Poskytovateľa.

6 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Všetky nižšie uvedené ceny sú bez DPH, ktorá bude pripočítaná v zodpovedajúcej zákonnej výške.
- 6.2 Cena za využívanie aplikácií Poskytovateľa v rozsahu podľa odst. 3.2 tejto zmluvy je stanovená v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený upraviť výšku tejto ceny podľa skutočného rozsahu využívania aplikácií.
- 6.3 Pokiaľ dôjde v priebehu fiškálneho roka k prekročeniu počtu riadkov v účtovnom denníku podľa zvoleného tarifu, Užívateľ uhradí rozdiel v cene medzi prekročenou tarifou a najbližšou vyššou tarifou za uplynulé mesiace aktuálneho fiškálneho roka. Pre zostávajúce mesiace aktuálneho fiškálneho roka Užívateľ hradí cenu podľa vyššej tarify. Pre ďalší fiškálny rok má Užívateľ možnosť zmeny tarify. Pokiaľ tak neurobí, hradí naďalej poplatok podľa vyššej tarify.
- 6.4 Vo vyššie uvedených cenách služieb Cloudu sú zahrnuté všetky činnosti Poskytovateľa pri správe a prevádzkovaní aplikácií v Cloude a správe dát Užívateľa v Cloude. V uvedených cenách poskytovaných služieb nie sú zahrnuté žiadne tu vyslovene neuvedené služby, ani iné plnenia.

- 6.5 Cena za vydanie prístupových certifikátov podľa čl. 3 odst. 3.5 je
72,- (slovom: sedemdesiat dva EUR).
- 6.6 Vydanie ďalšieho certifikátu či odvolanie certifikátu je spoplatnené podľa platného cenníka Poskytovateľa.
- 6.7 Cena poskytnutých služieb podľa čl. 3 odst. 3.7 tejto zmluvy včítane cestovných nákladov je
160,- € (slovom: Jednostošesťdesiat EUR).
- 6.8 Cena za služby podľa prílohy č.1 bude Poskytovateľom vyúčtovaná Užívateľovi za obdobie troch mesiacov dopredu, a to vždy na základe Poskytovateľom vystavenej faktúry so splatnosťou 14 dní od vystavenia. Faktúra bude vystavená v elektronickej podobe v súlade s ustanovením § 71 zákona č. 222/2004 Zb., o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov. Uzatvorením zmluvy Užívateľ udeľuje súhlas pre použitie daňového dokladu v elektronickej podobe.
- 6.9 Všetky platby budú potom Užívateľom poukázané na účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený na faktúre.
- 6.10 Poskytovateľ je oprávnený pre každý ďalší rok upraviť hore stanovené ceny o mieru nárastu spotrebiteľských cien za služby tak, ako budú pre konkrétne obdobie štatisticky zisťované a oficiálne zverejňované Štatistickým úradom SR na jeho webových stránkach www.statistics.sk.

7 SANKCIE

- 7.1 V prípade omeškania Užívateľa s úhradou ceny za služby je Užívateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 7.2 V prípade omeškania Poskytovateľa s aktualizáciou aplikácií podľa čl. 6 odst. 2 je Poskytovateľ povinný uhradiť Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1% zo štvrtročného poplatku za využívanie zastaranej aplikácie za každý deň omeškania.
- 7.3 Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Užívateľa zaplatenie zmluvnej pokuty v prípade, že Užívateľ poruší povinnosť uchovať v tajnosti obchodné tajomstvo podľa čl. 10 tejto zmluvy.
- 7.4 Uhradením zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania nie je dotknuté ani obmedzené právo domáhať sa náhrady škody, ktorá preukázateľne vznikla porušením zmluvnej povinnosti, ktorej sa zmluvná pokuta týka.

8 DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pričom zaniká výpoveďou.
- 8.2 Obidve zmluvné strany majú právo túto zmluvu písomne vypovedať. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola druhej zmluvnej strane doručená písomná výpoveď.

- 8.3 Poskytovateľ je rovnako oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť s účinnosťou ku dňu doručenia tohto odstúpenia Užívateľovi, ak Užívateľ hrubým spôsobom porušuje túto zmluvu, najmä ak je v omeškaní so zaplatením ceny dlhšie ako 30 dní.
- 8.4 Užívateľ je tiež oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť s účinnosťou ku dňu doručenia tohto odstúpenia Poskytovateľovi, ak Poskytovateľ hrubým spôsobom porušuje túto zmluvu, najmä ak dôjde zo strany Poskytovateľa k dlhodobému a opakovanému porušeniu dostupnosti aplikačných služieb.
- 8.5 Výpoveď či odstúpenie od tejto zmluvy sa považujú za doručené na adresu druhej zmluvnej strany uvedenej v tejto zmluve prevzatím doporučenej zásielky príslušným adresátom alebo tretím dňom odo dňa jej vrátenia poštou ako nedoručenej späť odosielateľovi.

9 OCHRANA DÁT UŽÍVATEĽA

- 9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi k tomu, že bude dbať o to, aby pri poskytovaní služieb Cloudu podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom Užívateľa, ktoré používajú ochranu podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „GDPR“) a podľa Zákona 18/2018 Z. z. o Ochrane osobných údajov.
- 9.2 Užívateľ, ako Prevádzkovateľ osobných údajov v zmysle čl. 4 bod 7) GDPR, a Sprostredkovateľ, ako spracovateľ osobných údajov v zmysle čl. 4 bod 8) GDPR, uzatvárajú súčasne s touto zmluvou ďalej uvedené zmluvné dojednanie za účelom splnenia povinnosti podľa čl. 28 ods. 3 GDPR k uzatvoreniu zmluvy o spracovaní osobných údajov, ktoré zostane v účinnosti po dobu účinnosti tejto zmluvy, takto:

9.2.1 Užívateľ týmto poveruje po dobu trvania tejto zmluvy Poskytovateľa spracovaním nasledujúcich kategórií osobných údajov vo vzťahu k nižšie uvedeným oprávneným osobám a účelom:

- pre účely poskytovania personálneho softwaru formou služieb Cloudu
 - identifikačných a kontaktných údajov, údajov súvisiacich s odmeňovaním a povinnými odvodmi a ďalších údajov súvisiacich s výkonom práce (vrátane údajov o zdravotnom stave a údajov o členstve v odborovej organizácii) a bezpečnostných a systémových informácií vo vzťahu k zamestnancom Užívateľa, príp. zamestnancom tretích strán, pre ktoré Užívateľ vedie mzdovú agendu,
 - identifikačných údajov a údajov súvisiacich s povinnými odvodmi vo vzťahu k rodinným príslušníkom zamestnancov Užívateľa, príp. rodinným príslušníkom zamestnancov tretích strán, pre ktoré Užívateľ vedie mzdovú agendu,
 - identifikačných a kontaktných údajov, údajov súvisiacich s výkonom práce a údajov na posúdenie vhodnosti vo vzťahu k uchádzačom o zamestnanie u Užívateľa, príp. tretích strán, pre ktoré Užívateľ vedie personálnu agendu;
- pre účely poskytovania ekonomického softwaru formou služieb Cloudu identifikačných údajov, kontaktných údajov a údajov súvisiacich

s ekonomickými transakciami vo vzťahu k zamestnancom a obchodným partnerom Užívateľa alebo jeho zákazníkov.

- 9.2.2 Poskytovateľ je povinný spracovávať osobné údaje iba na základe pokynov Užívateľa udelených v tejto zmluve alebo prostredníctvom Centra Služieb Vema. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude osobné údaje spracovávať iba na území Európskej únie. Bez pokynu Užívateľa nie je Poskytovateľ oprávnený odovzdať osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii. Bez pokynu Užívateľa je Poskytovateľ oprávnený spracovávať osobné údaje iba pokiaľ mu toto spracovanie ukladajú právne predpisy, ktoré sa na Poskytovateľa vzťahujú; v takom prípade Poskytovateľ Užívateľa informuje o takejto právnej požiadavke pred spracovaním, ibaže by právne predpisy toto informovanie zakazovali z dôležitých dôvodov verejného záujmu.
- 9.2.3 Poskytovateľ zaručuje Užívateľovi, že technické riešenie služieb Cloudu poskytuje také technické a organizačné zabezpečenie ochrany osobných údajov, ktoré zamedzuje neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k dátam Užívateľa, vrátane osobných údajov, ich zmene, zničeniu, strate či inému zneužitiu. Bližšie podmienky technického a organizačného zabezpečenia sú vymedzené prílohou č. 2 tejto zmluvy.
- 9.2.4 V prípade, že sa Poskytovateľ po dobu účinnosti tejto zmluvy dozvie o porušení zabezpečenia osobných údajov spracovávaných Poskytovateľom na základe tejto zmluvy, je Poskytovateľ povinný ohlásiť Užívateľovi, že došlo k porušeniu zabezpečenia osobných údajov bez zbytočného odkladu potom, kedy sa o ňom dozvedel. Ohlásenie sprostredkovateľ vykoná zaslaním e-mailu na kontaktnú adresu Užívateľa administrator@cpldz.sk Následne bez zbytočného odkladu od okamihu, kedy sa Poskytovateľ dozvedel o prípade porušenia zabezpečenia osobných údajov, je Poskytovateľ povinný Užívateľovi rovnakým spôsobom ohlásiť popis povahy daného prípadu porušenia zabezpečenia osobných údajov vrátane, pokiaľ je to možné, kategórií a približného počtu dotknutých osôb a kategórií a približného množstva dotknutých záznamov osobných údajov a popis pravdepodobných dôsledkov porušenia zabezpečenia osobných údajov.
- 9.2.5 Prístup k osobným údajom zo strany Poskytovateľa je možný len so súhlasom Užívateľa, pričom zamestnanci Poskytovateľa sú pre takýto prípad viazaní Poskytovateľom k povinnosti mlčanlivosti. Prípadné použitie osobných údajov zo strany Poskytovateľa je možné len pre nevyhnutný servisný úkon v Cloude a prístup je možný len v nevyhnutne nutnom rozsahu.
- 9.2.6 Užívateľ súhlasí so zapojením ďalších sprostredkovateľov do spracovania osobných údajov podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ má povinnosť informovať Užívateľa v primeranom predstihu o zámere zapojiť do spracovania osobných údajov podľa tohto dodatku ďalšieho sprostredkovateľa vrátane konkrétnej identifikácie tohto ďalšieho sprostredkovateľa a umožniť Užívateľovi vzniesť proti zapojeniu tohto sprostredkovateľa námietku.

- 9.2.7 Pokiaľ Poskytovateľ zapojí do spracovania osobných údajov podľa tohto dodatku ďalšieho sprostredkovateľa, musí Poskytovateľ tohto ďalšieho sprostredkovateľa zmluvne zaviazat' k dodržiavaniu rovnakých povinností na ochranu osobných údajov, ako sú dohodnuté medzi Užívateľom a Poskytovateľom v tomto článku, a to hlavne zavedenie vhodných technických a organizačných opatrení.
- 9.2.8 Za vybavovanie žiadostí o uplatnenie práv dotknutých osôb vo vzťahu k osobným údajom, ktoré na základe tejto zmluvy spracováva Poskytovateľ, zodpovedá v plnom rozsahu Užívateľ.
- 9.2.9 Poskytovateľ umožní Užívateľovi vykonať audit technických a organizačných opatrení zavedených Poskytovateľom k ochrane osobných údajov po oznámení zaslanom cestou Centra Služieb Vema s predstihom najmenej desať (10) pracovných dní.
- 9.2.10 Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si vzájomne všetku ďalšiu potrebnú súčinnosť a podklady pre plnenie svojich povinností podľa tohto článku, hlavne pri plnení povinností vyplývajúcich pre Užívateľa zo zabezpečenia spracovania osobných údajov, pri vykonávaní auditov, pri posúdení vplyvu na ochranu osobných údajov, pri predchádzajúcej konzultácii s dozorným úradom a pri plnení žiadosti o uplatnenie práv dotknutých osôb. Súčinnosť Poskytovateľa je možné vyžiadať cestou Centra Služieb Vema a je spoplatnená podľa cenníka služieb Poskytovateľa. Poskytovateľ zohľadňuje pri spracovaní osobných údajov povahu tohto spracovania.
- 9.2.11 Poskytovateľ je povinný po ukončení tejto zmluvy odovzdať Užívateľovi všetky jeho dáta umiestnené v Cloude, a to za podmienok uvedených v čl. 12 tejto zmluvy; tieto dáta nie je naďalej oprávnený uchovávať ani inak s nimi disponovať s výnimkou likvidácie podľa ods. 12.6.
- 9.3 Užívateľ je rovnako oprávnený sa v prípade akéhokoľvek zneužitia dát zo strany Poskytovateľa domáhať od Poskytovateľa náhrady škody.

10 OCHRANA OBCHODNÉHO TAJOMSTVA POSKYTOVATEĽA

- 10.1 Užívateľ berie na vedomie, že všetky informácie týkajúce sa ceny predmetu plnenia tejto zmluvy sú v spojení s informáciami o úplnom rozsahu plnenia predmetu tejto zmluvy, predovšetkým o počte osobných čísiel, dátových prostredí, obchodným tajomstvom podľa § 17 obchodného zákonníka, a zaväzuje sa ich uchovávať v tajnosti v súlade so zákonom.
- 10.2 Poskytovateľ si je plne vedomý svojej zodpovednosti za prípadné porušenie obchodného tajomstva.
- 10.3 Užívateľ v súvislosti so zverejnením tejto zmluvy v registri zmlúv, ako aj zmlúv uzatvorených na základe tejto zmluvy a dohôd (dodatkov), ktorými sa táto zmluva dopĺňa, mení, nahradzuje alebo ruší v súlade s čl. 10.1. tejto zmluvy, nezverejní cenovú politiku Poskytovateľa okrem tých cien, ktorých zverejnenie je nevyhnutne nutné k tomu, aby vyššie uvedené zmluvy nadobudli platnosť a účinnosť.

- 10.4 Závazky zmluvných strán uvedené v tomto článku trvajú aj po skončení zmluvného vzťahu.

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

- 11.1 Poskytovateľ vydá pri zriadení služby Užívateľovi prístupové oprávnenia (certifikáty).
- 11.2 Certifikáty budú vydané Poskytovateľom vždy výhradne na základe písomnej žiadosti Užívateľa. Žiadosť musí byť doručená doporučeným listom alebo preukázateľne odovzdaná osobne.
- 11.3 Certifikát bude Užívateľovi vždy zaslaný doporučenou zásielkou prostredníctvom pošty na adresu sídla Užívateľa uvedenej v tejto zmluve, alebo bude odovzdaný osobne proti podpisu oprávnenej osoby Užívateľa.
- 11.4 Pre prípad porušenia povinností Užívateľa chrániť svoje certifikáty je Poskytovateľ zbavený všetkej zodpovednosti za prípadné zneužitie, stratu či poškodenie dát Užívateľa.
- 11.5 Ak zistí Užívateľ možné zneužitie certifikátu, je oprávnený certifikát dočasne zablokovať a je povinný bezodkladne vyzvať Poskytovateľa k odvolaniu takého certifikátu.
- 11.6 Poskytovateľ je povinný vydať Užívateľovi nový alebo ďalší certifikát, avšak iba na jeho písomnú žiadosť vo forme riadne vyplneného štandardného formulára Poskytovateľa. Žiadosť musí byť doručená doporučeným listom alebo preukázateľne odovzdaná osobne.

1 2 O D O V Z D A N I E A P R E V Z A T I E D Á T

- 12.1 Po ukončení tejto zmluvy je Poskytovateľ povinný vyzvať Užívateľa k prevzatiu jeho dát doteraz umiestnených v Cloude, a to v lehote do 10 dní od doručenia takto vykonanej výzvy. Vydanie dát Poskytovateľom a ich prevzatie Užívateľom bude uskutočnené na adrese sídla Poskytovateľa uvedenej v tejto zmluve, a tieto dáta budú umiestnené na CD alebo podobných nosičoch, ak sa nedohodnú zmluvné strany preukázateľne inak.
- 12.2 Na nosiči budú rovnako umiestnené inštalačné súbory verzií aplikácií Vema, ktoré Užívateľ užíval a tzv. Licenčná karta oprávňujúca Užívateľa používať tieto aplikácie v období, v ktorom využíval služby Cloudu.
- 12.3 Ustanovenie odstavca 12.2 neoprávňuje Užívateľa k využívaniu aplikácie pre spracovanie dát po skončení platnosti tejto Zmluvy.
- 12.4 Výzva na prevzatie dát sa považuje za doručенú na adresu Užívateľa uvedenú v tejto zmluve prevzatím doporučenej zásielky Užívateľom.
- 12.5 Okamihom omeškania Užívateľa s prevzatím týchto dát súčasne zaniká všetka zákonná či zmluvná zodpovednosť Poskytovateľa k náhrade škody v prípade straty či zničenia týchto dát.
- 12.6 Po márnom uplynutí lehoty k vyzdvihnutiu dát je Poskytovateľ povinný tieto dáta do 30 dní zlikvidovať.

13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. Je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých jeden obdrží Užívateľ a jeden Poskytovateľ.
- 13.2 Všetky zmeny tejto zmluvy môžu byť vykonané ako písomne tak aj elektronicky. A to jednak formou číslovaných dodatkov podpísaných zástupcami obidvoch zmluvných strán či prostredníctvom elektronickej pošty podpísanej prístupovými certifikátmi Užívateľa a osobnými certifikátmi Poskytovateľa, ktorej doručenie bude vždy adresátom odosielateľa/ovi elektronicky potvrdené.
- 13.3 Podrobnosti vzájomnej elektronickej komunikácie medzi Poskytovateľom a Užívateľom môžu byť ďalej upravené v Technických a prevádzkových podmienkach, ktoré sú prílohou č. 2 tejto zmluvy.
- 13.4 Prílohu č. 1 tejto zmluvy je možné meniť po vzájomnej dohode na návrh ktorejkoľvek strany jednoduchým zaslaním jej nového znenia Poskytovateľom cestou podpísaného e-mailu zhodne s odst. 13.1 tejto zmluvy Užívateľovi. Pokiaľ Užívateľ nebude do 14 dní od doručenia zmeny prílohy č. 1 rovnakou cestou preukázateľne pripomienkovať, obe strany ju budú považovať za platnú dňom doručenia.
- 13.5 Prílohu č. 2 tejto zmluvy je Poskytovateľ oprávnený upravovať tak, aby ju udržiaval v súlade najmä s bezpečnostnými, technickými a prevádzkovými potrebami. O zmene bude Užívateľ informovaný na Zákazníckom webe.
- 13.6 V prípade vyššej moci je každá strana zbavená svojich záväzkov z tejto zmluvy a akékoľvek nedodržanie (celkové alebo čiastočné) alebo omeškanie v plnení akéhokoľvek zo záväzkov uloženého touto zmluvou ktoroukoľvek zo zmluvných strán, bude tolerované.
- 13.7 Nevymožiteľnosť alebo neplatnosť ktoréhokoľvek článku, odstavca, pododstavca alebo ustanovenia tejto zmluvy neovplyvní vymožitelnosť alebo platnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. V prípade, že akýkoľvek takýto článok, odstavec, pododstavec alebo ustanovenie tejto zmluvy by malo z akéhokoľvek dôvodu stratiť platnosť (najmä z dôvodu rozporu s aplikovateľnými zákonmi a ostatnými právnymi normami), vykonajú zmluvné strany konzultácie a dohodnú sa na právne prijateľnom spôsobe vykonania zámerov obsiahnutých v takej časti zmluvy, ktorá stratila platnosť.
- 13.8 Otázky v tejto zmluve neupravené sa riadia Obchodným zákonníkom.
- 13.9 S poukazom na Príkaz ministra zdravotníctva číslo 7/2017 zo dňa 25. septembra 2017 sa zmluvné strany dohodli, že dodávateľ nesmie postúpiť pohľadávku vyplývajúcu z tohto zmluvného vzťahu na inú osobu bez predchádzajúceho súhlasu dlžníka, t.j. Centra pre liečbu drogových závislostí. Právny úkon, ktorým bude pohľadávka postúpená v rozpore s predchádzajúcou vetou, je neplatný podľa § 39 Občianskeho zákonníka. Súhlas Centra pre liečbu drogových závislostí s postúpením pohľadávky je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci súhlas Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky.

- 13.10 Centrum pre liečbu drogových závislostí (ďalej len „CPLDZ“) sa podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon RPVS“) zapisuje do registra partnerov verejného sektora (ďalej len „register“). Predávajúci, ktorý prijíma na základe Zmluvy finančné prostriedky alebo plnenie od CPLDZ, ktoré jednorázovo presiahnu sumu 100 000,00 EUR alebo v kalendárnom roku v úhrne presiahnu sumu 250 000,00 EUR je povinný byť najmenej počas doby platnosti zmluvy registrovaný v registri a plniť všetky povinnosti, ktoré Predávajúcemu zo zákona o RPVS vyplývajú. Predávajúci berie na vedomie oprávnenia, ktoré CPLDZ priznáva §§ 15 a 23 zákona o RPVS v prípade nesplnenia povinností Predávajúcim, ktorými sú právo odstúpiť od Zmluvy a skutočnosť, že CPLDZ sa nedostane do omeškania s plnením pri neuhradení úhrady Predávajúcemu. CPLDZ o skutočnosti neuhradenia úhrady podľa predchádzajúcej vety Predávajúceho informuje v lehote splatnosti faktúry.
- 13.11 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 13.12 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy:
- Príloha č. 1:** Využívané aplikácie, cena za ich mesačné užívanie a ostatné čerpané služby
- Príloha č. 2:** Technické a prevádzkové podmienky platné ku dňu podpisu zmluvy.
- 13.13 Zmluvné strany tejto zmluvy prehlasujú, že sa riadne oboznámili s jej obsahom, ktorý zodpovedá ich pravej a slobodnej vôli, učinenej nie v tiesni či za inak nápadne nevýhodných podmienok a na dôkaz tohto pripájajú vlastnoručné podpisy.

V Bratislava dňa 29.03.2019
Centrum pre liečbu drogových závislostí

V Bratislave dňa 13.02.2019
Vema, s. r. o.

MUDr. Ľubomír Okruhlica, CSc.
riaditeľ

Ing. Peter Vilem
riaditeľ

PRÍLOHA

č. 1 k zmluve č. 2019/083

verzia 1

Využívané aplikácie, cena za ich mesačné využívanie a ostatné čerpané služby a ich cena

Užívateľ	IČO	Počet osobných čísel
Centrum pre liečbu drogových závislostí Bratislava	17336201	60

aplikácie	rozsah využívania	cena za mesiac prvý rok	cena za mesiac
Mzdy – PAM	60	26	32
HB0060	60	4	5
Modul GDPR	60	5	5
CELKOM		35	42

technické služby	počet	cena za mesiac
prevádzkové prostredie ostré	1	19
testovacie a iné prostredie	2	0

Všetky ceny sú uvedené v € bez DPH.

V Bratislave dňa 13.02.2019

PRÍLOHA

č. 2 k zmluve č. 2019/083

Technické a prevádzkové podmienky **služby Vema V4 Cloud**

v. 1.8 z 24. novembra 2016

1. Prevádzkové podmienky

1.1 Minimálna konfigurácia HW

HW konfigurácia počítača užívateľa musí vždy spĺňať doporučené minimum pre použitý operačný systém vydávané výrobcom operačného systému. Ďalej sa vyžaduje minimálne 500 MB voľného miesta na pevnom disku pre inštaláciu nevyhnutného programového vybavenia, a minimálne jeden voľný USB port pre pripojenie média s certifikátom.

1.2 Podporované operačné systémy

32-bitové verzie operačných systémov: Microsoft Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 a 64-bitové verzie: Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 – všetky so slovenským alebo českým miestnym a jazykovým nastavením systému. Pri týchto operačných systémoch je potrebné mať nainštalovaný Microsoft Internet Explorer vo verzii 11, alebo vyššej. V prípade použitia voliteľných doplnkov Vema, ako je napríklad Excelent a ďalšie, je potrebné mať nainštalovanú 32-bit verziu Microsoft Office 2007 CZ/SK, alebo vyššiu. V systéme musí byť funkčný Microsoft Installer.

Na iných než vyššie uvedených operačných systémoch nie je služba V4 Cloud podporovaná.

1.3 Parametre pripojenia k internetu

Pre pripojenie do systému V4 Cloud je nutné internetové pripojenie s rýchlosťou min. 1024/512 kb/s (download/upload) s plne funkčným systémom pre preklad doménových názvov (DNS). Pri prístupe viacerých klientov je nutná primerane vyššia prenosová rýchlosť.

Je nutné dodržať dobu odozvy na IP adresy uvedené v článku 1.6 do 150 ms (ICMP protokol s veľkosťou paketu 64 byte) a stratovosť paketov do 1% (počítané z 200 ICMP paketov veľkých 64 byte).

Poskytovateľ nepreberá žiadne záruky za pripojenie užívateľa k internetu. V prípade potreby riešenia problémov s pripojením k internetu a následným pripojením k službe V4 Cloud sa jedná o platenú službu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

1.4 Konfigurácia pripojenia k Vema V4 Cloud

Konfiguráciu pripojenia k systému V4 Cloud vykonávajú pracovníci Poskytovateľa pri zriadení služby. Do tejto konfigurácie je zakázané akýmkoľvek spôsobom zasahovať.

Za žiadne iné inštalácie nepreberá Poskytovateľ žiadne záruky.

Opätovné sprevádzkovanie služby bude hradené podľa platného cenníka.

1.5 Inštalované programové vybavenie

Užívateľ je pre užívanie služby V4 Cloud povinný mať nainštalované programové vybavenie, ktoré zahŕňa aktuálnu verziu produktu SX0016 (V4 Cloud - klient). Tento produkt je distribuovaný poskytovateľom a dostupný na stiahnutie prostredníctvom Zákazníckeho Webu Vema, na adrese <https://zakaznik.vema.cz>, v časti Produkty, a podsekcii Systémové produkty.

Inštaláciu je potrebné vykonávať pod účtom, ktorý má na počítači dostatočné oprávnenia (Lokálny administrátor, prípadne Power User).

1.6 Konfigurácia Firewallu

V prípade použitia firewallu na strane užívateľa je nutné mať pre prevádzku V4 Cloud nastavené nasledujúce:

- Možnosť naviazania TCP spojenia (porty 443, 4112 a 4147) na cieľový rozsah IP adries 213.151.65.193 - 213.151.65.254
- Možnosť naviazania TCP spojenia (port 4112) na adresu support.vema.cz pre zabezpečenie funkčnosti automatických aktualizácií klientskych aplikácií Vema.
- Povoľiť prístup na Zákaznícky web spoločnosti Vema na adrese <https://zakaznik.vema.cz>
- Povoľiť prístup na a web spoločnosti Vema na adrese <http://www.vema.sk>
- na online dokumentáciu Vema <https://dok.vema.cz>
- V prípade EDS umožniť naviazanie TCP spojenia (port 1194 alebo 443) na adresu 213.151.65.194. V prípade portu 443 musí túto skutočnosť zákazník oznámiť minimálne 3 dni pred samotným zriadením tejto služby.

1.7 Automatické aktualizácie

Automatické aktualizácie udržiavajú všetko potrebné k prevádzkovaniu služby V4 Cloud na strane užívateľa v aktuálnom stave. Pred aktualizáciou dôjde k stiahnutiu aktuálnych **verzií** a následnej aktualizácii. Doba sťahovania je závislá na rýchlosti pripojenia užívateľa k internetu. Vždy pred vykonaním aktualizácie je užívateľ vyzvaný, či si aktualizáciu praje vykonať.

Aktualizácia programového vybavenia je štandardne vykonávaná automaticky podľa prednastaveného inštaláčného plánu. Štandardne sa aktualizácia spúšťa v kontexte nainštalovanej systémovej služby „Vema - Služba vzdialenej správy“, ktorá je východiskovou súčasťou inštalácie. To umožňuje robiť aktualizácie aj v prípadoch, kedy užívateľ pracuje pod účtom s obmedzenými oprávneniami. Užívateľ je povinný tieto aktualizácie vždy umožniť.

1.8 Portál Vema V4 Cloud

Užívatelia Portálu služby Vema V4 Cloud môžu oznámiť spoločnosti Vema zoznam IP adries, z ktorých budú na portál prístupovať. Z iných adries než takto explicitne vymenovaných potom nebude prístup umožnený.

1.9 Služba zabezpečeného pripojenia dochádzkových terminálov k službe V4 Cloud

Za účelom využívania služby zabezpečeného pripojenia dochádzkových terminálov k službe V4 Cloud je potrebné v priestoroch užívateľa umiestniť poskytovateľom predkonfigurovaný VPN router (ďalej len technické zariadenie). Užívateľ minimálne 3 dni pred samotným vytvorením tejto služby zabezpečí:

1. priestor pre umiestnenie technického zariadenia poskytovateľa, káblové trasy v objekte nevyhnutné k miestnej distribúcii služieb elektronických komunikácií a umožnenie napájania technického zariadenia 230 V za vopred dohodnutých podmienok,
2. funkčné sieťové (L2) pripojenie ku všetkým dochádzkovým terminálom v mieste inštalácie technického zariadenia poskytovateľa, na 1 až 4 Ethernet rozhraniach. Je možné priame pripojenie až 4 DCH terminálov k technickému zariadeniu poskytovateľa, alebo ľubovoľný počet DCH terminálov cez ethernet switch užívateľa, všetky terminály musia byť v rovnakom sieťovom segmente
3. funkčné sieťové pripojenie na 1 Ethernet rozhranie, s povolenou odchádzajúcou komunikáciou smerom do Internetu, minimálne v rozsahu definovanom v časti „Konfigurácia Firewallu“ týchto podmienok,
4. doručenie týchto informácií poskytovateľovi:
 - a. sieťové parametre pre pripojenie k sieti: IP adresa pre technické zariadenie, IP adresa brány, maska podsiete, prípadne či technické zariadenie dostane IP z DHCP
 - b. počet DCH terminálov pripojovaných k technickému zariadeniu a zoznam ich IP adries (tie môžu byť zmenené pracovníkmi poskytovateľa v rámci inštalácie služby)
 - c. zoznam verejných IP adries užívateľa, z ktorých bude táto služba povolená, odovzdanie poskytovateľovi

Využívaním Služby zabezpečeného pripojenia dochádzkových terminálov k službe V4 Cloud užívateľ berie na vedomie a súhlasí so vzdialeným prístupom poskytovateľa k technickému zariadeniu za účelom zabezpečenia prevádzky tejto služby.

Technické zariadenie zostáva po celú dobu poskytovania služby vo vlastníctve poskytovateľa.

Poskytovateľ prehlasuje, že inštalácia technického zariadenia bude vykonaná tak, že technické zariadenie sa nestane trvalou súčasťou nehnuteľnosti, pokiaľ to nebude dohodnuté inak a zaväzuje sa, že počas inštalácie nedôjde k narušeniu prevádzky zariadení už inštalovaných na objekte ani k poškodeniu vonkajších alebo vnútorných priestorov objektu a budú dodržané všetky platné predpisy a normy, prípadné škody spôsobené pracovníkmi poskytovateľa budú na jeho náklady odstránené.

Technické zariadenie poskytovateľa môže byť na žiadosť užívateľa alebo poskytovateľa z objektu odstránené po ukončení poskytovania služieb v objekte. Lehota pre odstránenie technického zariadenia poskytovateľom je 1 mesiac po písomnej výzve urobenej protistranou. Užívateľ umožní v tejto lehote odstránenie technického zariadenia poskytovateľom.

2. Certifikáty a certifikačná politika

2.1 Použitie certifikátov

Prístup k službe V4 Cloud a všetka záväzná elektronická komunikácia s poskytovateľom je z dôvodu zabezpečenia preukaznej identity užívateľa a zabezpečenia bezpečnosti a ochrany dát vykonávaná výhradne za pomoci certifikátov. Platnosť certifikátov je obmedzená výhradne pre potreby služby V4 Cloud.

Certifikáty slúžia najmä pre:

1. prihlásenie k službe V4 Cloud pomocou bezpečného kanálu SSL,
2. v niektorých prípadoch i pre zasielanie a prijímanie podpísanej elektronickej pošty pri komunikácii s poskytovateľom.

2.2 Vydanie certifikátov

Vydavateľom týchto certifikátov je certifikačná autorita Vema Root CA. Užívateľ pri zriaďovaní služby V4 Cloud dostane požadovaný počet certifikátov na elektronickom médiu. Médium je obmedzene opakovane použiteľné. Cena vydania certifikátov sa riadi sadzbou podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

Z dôvodov bezpečnosti je platnosť certifikátov obmedzená na 3 roky. O vydanie následných certifikátov žiada užívateľ poskytovateľa ešte pred vypršaním platnosti existujúceho certifikátu, postupom upresneným ďalej v týchto podmienkach.

Certifikát na elektronickom médiu bude užívateľovi vždy zaslaný doporučenou zásielkou prostredníctvom pošty na adresu sídla užívateľa, alebo bude odovzdaný osobne proti podpisu oprávnenej osoby užívateľa.

2.3 Typy certifikátov

Certifikáty sú podľa požiadavky užívateľa vedené dvojakým spôsobom:

1. Osobný certifikát vydaný na meno

Osobný certifikát sa vydáva vždy na meno konkrétneho pracovníka užívateľa a je neprenosný. Certifikát je viazaný vždy iba s danou osobou a v prípade ukončenia jej práce so službou V4 Cloud je nutné požiadať poskytovateľa o odvolanie certifikátu. Tento variant je bezpečnejší a zabezpečuje plnú preukázateľnosť a osobnú zodpovednosť za použitie certifikátu.

2. Certifikát vydaný na rolu

Certifikát na rolu (pracovné zaradenie) sa vydáva na obecnú rolu voči službe V4 Cloud a je prenosný na osobu vystupujúcu v danej roli. Certifikáty na rolu nesmú byť používané viacerými osobami súčasne. Užívateľ je plne zodpovedný za evidenciu používania certifikátov na rolu konkrétnymi osobami.

2.4 Odvolanie certifikátov

V prípade straty či hrozby zneužitia certifikátov v dobe jeho platnosti užívateľ bezodkladne požiada poskytovateľa o odvolanie certifikátu. Takýto certifikát bude čo najrýchlejšie, najneskôr však v priebehu druhého pracovného dňa od podania žiadosti o odvolanie poskytovateľom odvolaný a nebude už poskytovateľom ďalej akceptovaný pre účely akejkoľvek komunikácie. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škody spôsobené zneužitím neodvolaných certifikátov a to až do doby technickej realizácie odvolania.

Odvolanie certifikátu je spoplatňované podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

2.5 Žiadosť o vydanie certifikátu

Žiadosti o vydanie certifikátov sa prijímajú výhradne na základe štandardného formulára zaslaného doporučeným listom. Žiadosť musí byť podpísaná štatutárnym zástupcom užívateľa.

2.6 Žiadosť o vydanie následného certifikátu

Najskôr 60 a najneskôr 15 dní pred uplynutím doby platnosti certifikátu, požiada užívateľ poskytovateľa o vydanie nového-následného certifikátu. Tým je umožnené vydanie a doručenie následného certifikátu užívateľovi ešte pred ukončením platnosti jeho stávajúceho certifikátu, čím je zabezpečená plynulá dostupnosť služby užívateľovi v priebehu prechodu na nový certifikát.

Žiadosť o vystavenie následného certifikátu (predĺženie stávajúceho certifikátu) môže užívateľ podať formou štandardnej požiadavky (elektronicky cez Zákaznícky Web Vema, alebo telefonicky cez Centrum Služieb Vema), prípadne faxom, alebo doporučeným dopisom na adresu poskytovateľa zverejnenú na jeho webových stránkach.

Následný certifikát je vydaný za rovnakých podmienok a rovnakým spôsobom ako prvý certifikát. Vydanie následného certifikátu je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

2.7 Žiadosť o odvolanie certifikátu

Žiadosť o odvolanie certifikátu je možné podať telefonicky cez Centrum Služieb Vema alebo faxom na faxové číslo poskytovateľa zverejnené na jeho webových stránkach.

Na základe takejto žiadosti bude certifikát na dobu štrnástich dní od doručenia žiadosti dočasne odvolaný. Užívateľ je následne povinný doručiť poskytovateľovi osobne alebo doporučeným listom písomne štatutárnym zástupcom podpísanú žiadosť o odvolaní certifikátu na štandardnom formulári. Na základe takejto žiadosti je poskytovateľ povinný trvale zrušiť platnosť certifikátu najneskôr nasledujúci pracovný deň. Ak nebude žiadosť o trvalé odvolanie certifikátu doručená najmenej dva pracovné dni pred ukončením štrnásťdňového dočasného odvolania, môže poskytovateľ certifikát obnoviť.

3. Podpora a dostupnosť služby

3.1 Aplikačná a technická podpora

Podpora užívateľov služby prebieha najmä prostredníctvom Zákazníckeho webu na adrese <https://zakaznik.vema.cz>, na ktorý všetci užívatelia musia mať zriadený prístup. Prístup na Zákaznícky web vyžaduje prvotnú registráciu a je následne chránený menom a heslom.

Aplikačná a technická podpora je dostupná prostredníctvom Centra Služieb Vema telefonicky alebo pomocou webového formulára.

Aplikačná podpora je poskytovaná v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00 a zahŕňa riešenie prípadných problémov spojených s užívaním aplikácií podľa požiadaviek užívateľa.

Aktuálne informácie sú oznamované na Zákazníckom webe a upozorňovanie na ne prebieha cestou Správ Vema v klientovi Vema. Zákazník je povinný tieto správy prijímať a mať funkčný prístup na Zákaznícky web.

3.2 Skúška dostupnosti služby

Dostupnosť služby je možné kedykoľvek zistiť bežným internetovým prehliadačom na adrese Zákazníckeho webu <http://zakaznik.vema.cz>. Na tejto adrese sú rovnako zverejňované informácie o plánovaných zmenách v dostupnosti služby či iných súvisiacich skutočnostiach spojených s prevádzkou služby.

4. Dátové prostredia

4.1 Využívané dátové prostredia

Užívateľ má vždy okrem zmluvne stanoveného počtu dátových prostriedí k dispozícii dve ďalšie dátové prostredia pre testovacie a iné účely.

Zákazník si nad rámec zmluvy môže vyžiadať ďalšie dátové prostredie (napr. so stavom ku koncu kalendárnych rokov a pod.). Tieto prostredia sú spoľatnené podľa cenníka.

5. Zálohovanie a archivácia

5.1 Zálohovanie

Zálohovanie je proces, ktorý prebieha mimo Prevádzkovú dobu spravidla v neskorších nočných hodinách a nasnímané zálohy sa ukladajú na bezpečnom mieste. Doba uskladnenia jednotlivých záloh je závislá predovšetkým na type zálohy a to nasledovne:

1. Denná záloha – doba uskladnenia je minimálne 1 mesiac, za dennú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci po pracovnom dni;
2. Týždenná záloha – doba uskladnenia je minimálne 2 mesiace, za týždennú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci z piatku na sobotu;
3. Mesačná záloha – doba uskladnenia je minimálne 1 rok, za mesačnú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci medzi posledným a prvým dňom v mesiaci;
4. Ročná záloha – doba uskladnenia je minimálne 2 roky, za ročnú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci z 31.12. na 1.1. nasledujúceho roka.

5.2 Archivácia

Archiváciu dátových prostredí si môžu užívatelia sami vykonať pomocou aplikácie Vema Správca. Archiváciu je možné vytvárať v ktoromkoľvek okamihu podľa potrieb zákazníka. Archiváciu je vhodné vytvárať pred operáciami, ktoré výrazne zasahujú do dát. Archív sa ukladá na serveroch V4 Cloud.

Maximálny limit veľkosti uložených archívov je desaťnásobok veľkosti dátového prostredia. Archívy nad tento limit môžu byť spoplatnené.

5.3 Obnova dát

Obnovu dát z archívov vytvorených pomocou funkcie archivácia v programe Vema Správca si môžu užívatelia vykonávať sami - bez ďalšieho spoplatnenia. V prípade, že užívateľ požaduje obnovu dát urobených pri zálohovaní, musí sa obrátiť so žiadosťou na poskytovateľa. Takáto žiadosť musí spĺňať požiadavky záväznej komunikácie definovanej v kapitole „Komunikácia medzi poskytovateľom a užívateľom“ a je spoplatnená podľa cenníka poskytovateľa.

5.4 Zasielanie archívov užívateľom

Poskytovateľ zašle vždy na vyzvanie a to až štyrikrát ročne užívateľovi na CD alebo obdobnom médiu úplný archív jeho dát a to vždy doporučeným listom do sídla organizácie. Súčasťou výzvy užívateľa musí byť jednoznačná identifikácia archívu či archívov, ktorý si praje zaslať. Zaslanie týchto štyroch archívov je súčasťou bežnej ceny služby V4 Cloud.

Užívateľ môže v prípade potreby požiadať aj o zaslanie ďalších archívov mimo tento interval vrátane zaslania archívu elektronickou poštou, ak je také zaslanie technicky možné. Tieto služby sú spoplatňované podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

6. Komunikácia medzi poskytovateľom a užívateľom

6.1 Nezáväzná komunikácia

Nezáväzná komunikácia prebieha telefonicky a elektronickou poštou. Touto formou sú doručované menej významné oznámenia a sú poskytované konzultácie. Formuláre na webových stránkach poskytovateľa sa rovnako, ak nie je povedané inak, považujú za nezáväznú komunikáciu.

6.2 Záväzná komunikácia

Za záväznú komunikáciu sa považujú písomné dokumenty doručené doporučenou poštou, elektronickou poštou s elektronickým podpisom komerčným certifikátom vydaným akreditovanou certifikačnou autoritou alebo certifikačnou autoritou Vema Root CA, či cestou dátovej schránky.

6.3 Správy Vema a správy RSS

Užívatelia sú informovaní o nových verziách aplikácií Vema, o ďalších produktoch nutných k fungovaniu služby V4 Cloud, o plánovaných výlukách vo fungovaní služby a o novinkách a zmenách vo fungovaní služby V4 Cloud cestou Správ Vema.

Rovnaké informácie je možné prijímať bežnou RSS čítačkou zo Zákazníckeho webu z kanálu Prevádzka V4 Cloud a kanálov podriadených.

Užívatelia sú povinní Správy Vema alebo správy RSS sledovať.

6.4 Kontakty Poskytovateľa

Aktuálna verzia kontaktných informácií je k dispozícii na webových stránkach www.vema.sk v sekcii Kontakty.