

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

v. 1.0 z 1. apríla 2012

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 XP SP3, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1 a 64-bitové verzie: Windows Vista SP2, Windows 7 SP1 – všetky s českým alebo slovenským miestnym a jazykovým nastavením systému. Pri týchto operačných systémoch je nutné mať nainštalovaný Microsoft Internet Explorer vo verzii 7, 8, alebo 9. V prípade použitia voliteľných doplnkov Vema, ako je napríklad Excelent a ďalšie, je nutné mať nainštalovaný Microsoft Office 97 SR2b CZ, Office 2000 CZ, Office XP CZ, Office 2003 CZ, Office 2007 CZ alebo 32-bit verzia Office 2010 CZ. 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. 64 kb/s s plne funkčným systémom pre preklad doménových názvov (DNS). Pri prístupe viacerých klientov je nutná primerane vyššia prenosová rýchlosť.

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 je obsahom aktuálneho inštaláčného balíčka klientskej časti V4 Cloud distribuovaným Poskytovateľom.

Toto programové vybavenie bude užívateľovi nainštalované pri zriadení služby. Aktualizácia tohto programového vybavenia je štandardne vykonávaná automaticky pomocou služby Automatické aktualizácie podľa prednastaveného inštaláčného plánu. Užívateľ je povinný túto aktualizáciu vždy umožniť.

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 [redacted] a [redacted]) na cieľový rozsah IP adres [redacted] - [redacted]
- Možnosť naviazania TCP spojenia (port [redacted]) 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 web spoločnosti Vema na adrese <http://www.vema.cz>

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.

Pre inštaláciu aktualizácií je potrebné zabezpečiť, aby boli vykonávané užívateľom, ktorý má na počítači dostatočné oprávnenia (Lokálny administrátor, prípadne Power User).

1.8 Portál Vema V4 Cloud

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

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 s 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 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 cenníku poskytovateľa.

Z dôvodov bezpečnosti je platnosť certifikátov obmedzená na 3 roky. Po vypršaní požiadala užívateľ poskytovateľa o vydanie následného certifikátu.

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

Najneskôr 15 dní pred uplynutím doby platnosti požiadala užívateľ poskytovateľa o vydanie nového certifikátu. Certifikát je vydaný za rovnakých podmienok a rovnakým spôsobom ako prvý certifikát.

2.7 Žiadosť o odvolanie certifikátu

Žiadosť o odvolanie certifikátu je možné podať telefonicky na Call Centrum 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 Call Centra Vema telefonicky či 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 prostredí 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 spoplatnené 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 používatelia 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 používatelia vykonávať sami - bez ďalších spoplatnení. V prípade, že užívateľ požaduje obnovu dát urobených pri zálohovaní, musí sa obrátiť so žiadosťou na

poskytovateľa. Takáto žiadosť musí spĺňať požiadavky záväznej komunikácie definované 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 si v prípade potreby môže zažiadať i 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 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.