

# Technické a prevádzkové podmienky služby Vema V4 Cloud

v. 1.10 z 1. novembra 2020

## 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 a 64-bitové verzie operačných systémov: Windows 7 SP1 (\*), Windows 8.1 (s aktualizáciou KB2919355) a Windows 10 – všetky so slovenským alebo českým miestnym a jazykovým nastavením systému. V prípade použitia voliteľných doplnkov Vema, ako je napríklad Excelent a ďalšie, je potrebné mať nainštalovanú 32-bit verziu Microsoft Office 2010 CZ/SK, alebo vyššiu. V systéme musí byť funkčný Microsoft Installer.

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

V operačnom systéme je doporučené mať nainštalované najnovšie aktualizácie.

(\*) Vyžadovaná prítomnosť Microsoft Internet Explorer 11 z dôvodu podpory niektorých typov šifrovania komunikácie medzi klientom a serverom.

### 1.3 Podporované webové prehliadače

- Google Chrome (aktuálna verzia) – odporúčané
- Microsoft Edge (aktuálna verzia)
- Mozilla Firefox (aktuálna verzia)

Webový prehliadač musí mať povolené spracovanie cookies a JavaScriptu.

### 1.4 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.

### 1.5 Konfigurácia pripojenia k Vema V4 Cloud

Konfiguráciu pripojenia k systému V4 Cloud vykonajú 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.

### 1.6 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).

### 1.7 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](https://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 80, 443, 1000, 4372) na adresu 213.151.65.206.

### 1.8 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.

## 1.9 Portál Vema V4 Cloud

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

## 1.10 Služba zabezpečeného pripojenia dochádzkových terminálov k službe V4 Cloud – pre terminály NetBox CMT40

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.

U iných než NetBox CMT40 terminálov je pripojenie k službe V4 Cloud zabezpečené pomocou SSL/TLS (HTTPS).

## 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 zahrňuje 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 spolplatené 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. Archiv sa ukladá na serveroch V4 Cloud.

**Maximálny limit veľkosti uložených archívov je desaťnásobok veľkosti dátového prostredia.** Archívov nad tento limit môžu byť spolplatené.

### 5.3 Obnova dát

Obnovu dát z archívov vytvorených pomocou funkcie archivácia v programe Vema Správca si môžu užívatelia vykonávať sami - bez ďalšieho spolplatenia. 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 spolplatená 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 zasláť. 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 spolplatené 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](http://www.vema.sk) v sekcii Kontakty.