

## DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP ARIBA

Tento Doplněk je součástí Smlouvy pro produkty a společnosti SAP uzavřené mezi společností SAP a Zákazníkem a týká se pouze Cloudových služeb SAP Ariba, jejichž předplatné si Zákazník zakoupil („**Cloudová služba**“). Pojmy, které jsou v tomto Doplněku uvedeny velkými písmeny a nejsou zde definovány, mají význam přiřazený v příslušném Objednávkovém formuláři nebo Dokumentaci.

### 1. CLOUDOVÁ SLUŽBA

Pokud Objednávkový formulář Cloudové služby neodkazuje na alternativní dokument doplňujících podmínek, vztahuje se tento Doplněk na všechny Cloudové služby SAP Ariba, ať už jsou v tomto dokumentu konkrétně uvedeny, či nikoli. Technologické funkce zahrnuté v každé Cloudové službě SAP Ariba jsou uvedeny v průvodci s popisem řešení SAP Ariba (který je čas od času aktualizován).

**1.1 SAP Ariba Payables.** Cloudová služba SAP Ariba Payables (včetně plateb, financí dodavatelského řetězce a slevovaných služeb) má regionální omezení, může vyžadovat smlouvy s poskytovateli služeb třetí strany a podléhá Doplňujícím podmínkám služby SAP Ariba, které jsou k dispozici zde: [www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables](http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables) (dokument je čas od času aktualizován).

### 2. METRIKY UŽÍVÁNÍ.

**2.1** Metriky užívání, které se vztahují na Cloudové služby, jsou definovány níže.

(a) Pojem „**Dokument**“ označuje jakýkoliv elektronický typ dokumentu identifikovaný níže nebo v Dokumentaci jako „Započitatelný typ dokumentu“, který je přenášen nebo přijímán příslušnou Cloudovou službou nebo jejím prostřednictvím (včetně sítí Ariba Network nebo prostřednictvím této sítě v souvislosti s příslušnou Cloudovou službou). Zahrnuje následující typy dokumentů, jednotlivě „**Typ dokumentu**“: faktura, nákupní objednávka, servisní list, odvolávka k plánu dodávek, dobropis nebo automatické RFQ. Následující graf ukazuje, jaké Typy dokumentu jsou pro určité Cloudové služby považovány za Započitatelné.

**Tabulka Započitatelných Typů dokumentu pro Cloudovou službu**

Ariba Network, Tax Invoicing	Faktury
SAP Ariba Invoice Management	Faktury
SAP Ariba Contracts Invoicing	Faktury
Doplněk produktu SAP Ariba pro služby konverze faktur („ICS“)	Dobropisy
Doplněk produktu SAP Ariba pro služby konverze otevřených faktur („Open ICS“)	Dobropisy

- (b) Pojem „**Balíček zprostředkování**“ označuje Cloudové služby v portfoliu zprostředkování SAP Ariba zaměřené na vytváření, schvalování a zpracovávání nákupních objednávek a žádánek.
- (c) Pojem „**Výdaje**“ má různý význam v závislosti na konkrétní Cloudové službě, na kterou se vztahuje:
- (i) Pro každý Balíček zprostředkování: celková peněžní částka všech Nákupních objednávek zpracovaných Zákazníkem prostřednictvím Balíčku zprostředkování během příslušného Období předplatného, s výjimkou peněžní částky transakcí pocházejících z Cloudové služby SAP Fieldglass nebo funkce SAP Ariba Spot Buy Feature za dané Období předplatného;

- (ii) Pro SAP Ariba Catalog: celková peněžní částka transakcí Zákazníka v příslušném Období předplatného zahrnutých prostřednictvím protokolu zpráv Cloudové služby SAP Ariba Catalog „odeslaný nákupní košík“;
- (iii) Pro SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers: celková peněžní částka transakcí zpracovaných Zákazníkem prostřednictvím Cloudové služby během příslušného Období předplatného vypočítaná přidáním celkové peněžní částky nákupních objednávek nebo SAR přenesených nebo obdržených prostřednictvím sítě Ariba Network™ za použití Cloudové služby.
- (iv) Pro SAP Ariba Spend Analysis: pojem „**Výdaje**“ nebo „**Údaje o výdajích**“ označuje každých dvanáct (12) měsíců údajů pohledávek, cestovního a výdajů a údajů nákupní karty od Zákazníka poskytnutých společnosti SAP pro zpracování rozšíření dat prostřednictvím Cloudové služby, včetně transakčních dat a dat identifikujících dodavatele Zákazníka.
- (v) Pro SAP Ariba Payables Cloud Service: význam je uveden v Doplňujících podmínkách služby SAP Ariba Payables.
- (vi) Pro SAP Ariba Discount Management: celková peněžní částka zpracovaná Zákazníkem za účelem analýzy a slev platebního období, ale nikoliv zpracovaná za účelem zpracování plateb prostřednictvím Cloudové služby během příslušného Období předplatného.
- (d) Pojem „**Dodavatel**“ označuje v souvislosti s Cloudovou službou SAP Ariba Commerce Automation a doplňky týkajícími se této Cloudové služby dodavatele, od kterého si Zákazník kupuje zboží nebo služby pro své vlastní účely a u kterého jsou tyto nákupy směrovány přes síť Ariba Network.
- (e) Pojem „**Člen týmu**“ označuje osobu, která má přístup ke Cloudové službě, ale je jí uděleno členství pouze ve skupinách spojených s oprávněními „Člen týmu“ dané Cloudové služby.<sup>1</sup>
- (f) Pojem „**Uživatel**“ označuje osoby oprávněné k přístupu ke Cloudové službě, s výjimkou osob, které jsou pouze Členy týmu. Metrika užívání Uživatel není měřena jako souhrnný počet za Období předplatného, ale jako limit, který nesmí být během Období předplatného překročen, aniž by to nebylo počítáno jako nadměrné užívání.

**2.2 Souhrnné užívání.** Pokud je Cloudová služba v Objednávkovém formuláři identifikována nebo označena jako limit „souhrnné“ Metriky užívání za Období předplatného (nebo minimálně dva roky tohoto období), souhlasila společnost SAP se souhrnnou Metrikou užívání pro konkrétní Cloudovou službu pouze po dobu počátečního Období předplatného. Pokud limit Metriky užívání není v libovolném roce nebo během Období předplatného využit, neposkytuje se žádná sleva, refundace ani kredit. V případě libovolného obnovení na období dvanácti (12) měsíců bude příslušný limit Metriky užívání pro Cloudovou službu a Období obnovení počítán jako roční (vždy podléhá nadměrnému užívání uvedenému v Objednávkovém formuláři), pokud nebude se společností SAP písemně dohodnuto jinak. Roční limity Metriky užívání mohou být uvedeny v Objednávkovém formuláři jako reference.

### 3. DODATEČNÉ PODMÍNKY.

**3.1 Konzultační služby** Standardní Konzultační služby pro počáteční nasazení Cloudových služeb, které jsou zahrnuty v Objednávkovém formuláři mezi společnostmi SAP a Zákazníkem, který na tento Doplněk odkazuje, jsou popsány v popisech nasazení zpřístupněných společnostmi SAP online, v příloze k Objednávkovému formuláři nebo je společnost SAP poskytuje na vyžádání. Společnost SAP tyto služby nasazení poskytuje po období uvedené v popisech nasazení nebo v příslušných přílohách. Pokud není uvedeno žádné období, jsou služby poskytovány během počátečního Období předplatného. Pokud jsou služby nasazení uvedeny v Objednávkovém formuláři mezi společnostmi SAP a Zákazníkem, který odkazuje na tento Doplněk, budou tyto služby nasazení pro účely záruky v oddíle 7.2 dokumentu VOP považovány za součást Cloudové služby.

<sup>1</sup> Tato oprávnění jsou uvedena v Referenční tabulce skupinového licencování v popisech portfolia Ariba *Strategic Sourcing and Supplier Management*, které naleznete v Dokumentaci SAP Ariba.

- 3.2 Automatizace nabídek.** Zákazníkově užívání sítě Ariba Network a Cloudové služby Ariba Discovery zajištěných v rámci funkce Automatizace nabídek (je-li k dispozici v rámci předplatného Zákazníka) je omezeno na využívání nezbytné k plnému využití funkce podle popisu v Dokumentaci. Pokud chce Zákazník využívat funkci Automatizace nabídek, musí se zaregistrovat v síti Ariba Discovery a přijmout Dohodu o používání (pro kupující) pro Ariba Discovery týkající se funkcí Automatizace nabídek prováděných na webu Ariba Discovery.
- 3.3 Ariba e-Archiving.** Ariba e-Archiving, volitelná funkce v rámci Cloudové služby SAP Ariba Commerce Automation, zahrnuje archivaci faktur pocházejících z podporovaných zemí uvedených v Dokumentaci (jednotlivě „**Podporovaná země**“) během uvedeného období uchovávání pro danou Podporovanou zemi („**Povinné období uchovávání**“) a během Období předplatného Zákazníka.
- 3.4 Cloudová služba a funkce SAP Ariba Spot Buy Catalog.** Zákazník souhlasí, že se při využívání Cloudové služby SAP Ariba Spot Buy Catalog nebo funkce SAP Ariba Spot Buy zapojí do programu SAP Ariba Spot Buy v souladu s podmínkami pro kupující, které jsou uvedeny na webu programu SAP Ariba Spot Buy a které mohou být čas od času aktualizovány (aktuálně k dispozici zde: <https://connect.ariba.com/AribaSpotBuy>).
- 3.5 Cloudová služba Supply Chain Collaboration for Buyers Cloud Service („SCC for Buyers“).** Během aktuálního Období předplatného služby SCC for Buyers nebude společnost SAP účtovat žádné transakční poplatky ani členské poplatky pro dodavatele Zákazníka v souvislosti se službou Ariba Network Fulfill: Orders and Invoices v síti Ariba Network vyplývající ze vztahu nebo transakcí mezi Zákazníkem a takovými dodavateli prostřednictvím služby SCC for Buyers. Dodavatelům budou stále účtovány poplatky za užívání služby Ariba Discovery, pokud se rozhodnou tuto službu nebo další volitelné služby, které jim společnost SAP zpřístupní, využívat.
- 3.6 Rozhraní API SAP Ariba, nástroje pro rozšíření a Integrovaný software.** Některé Cloudové služby zahrnují možnost používání rozhraní API, softwaru integračního adaptéru, funkcí rozšíření a kódů systémových oprávnění (společně „**Rozhraní API**“), které společnost SAP poskytuje pro účely vytváření aplikací k integraci s Cloudovými službami Zákazníkem („**Aplikace zákazníka**“).
- Užívání Rozhraní API podléhá omezením uvedeným v Dokumentaci a během testování a přístupu k některým rozhraním API se využívá regionální SAP Ariba Developer Portal odpovídající datovému centru SAP Ariba, které se Zákazník rozhodne využívat (viz <https://developer.ariba.com/api>). Pokud chce Zákazník portál a rozhraní API využívat, musí přijmout všechny samostatné smluvní podmínky, které se zobrazí po stažení nebo přístupu na regionální platformu.
  - Rozhraní API jsou vlastnictvím společnosti SAP a Zákazník nesmí měnit Důvěrné informace.
  - Než společnost SAP povolí Zákazníkovi využívat Aplikaci zákazníka vyvinutou pomocí rozhraní API v produktivním provozu, může vyžadovat certifikaci, záruky zabezpečení nebo jiné validační kroky ohledně této aplikace.
  - Zákazník nese plnou odpovědnost za zajištění, že Aplikace zákazníka zůstane kompatibilní a interoperabilní s Cloudovou službou a že výkon či zabezpečení Cloudové služby nepříměřeným způsobem nezhorší, nenaruší ani neomezí.
  - Zákazník bude společnost SAP chránit před nároky vznesenými vůči společnosti SAP, SAP SE, jejím Ovládaným či řízeným společností a subdodavatelům třetí stranou v souvislosti s Aplikací zákazníka a její integrací s Cloudovou službou. Zákazník společnost SAP odškodní v souvislosti se všemi škodami s konečnou platností přiznanými společností SAP, SAP SE, jejím Ovládaným či řízeným společností a subdodavatelům (nebo uhradí částku jakéhokoliv vyrovnání, které Zákazník sjedná) souvisejícími s takovými nároky.
  - Pokud není v Dokumentaci konkrétního Rozhraní API uvedeno jinak, bude se na Rozhraní API vztahovat Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému.

- (g) Pro vyloučení pochybností se uvádí, že data odesílaná do Cloudových služeb prostřednictvím Rozhraní API nebo datového kanálu z oprávněné služby třetí strany, která pocházejí od Zákazníka nebo jsou poskytována na základě smlouvy mezi Zákazníkem a poskytovatelem databáze třetí strany, budou v souladu se Smlouvou považována za Data zákazníka.

**3.7 Prvky Data-as-a-Service.** Následující podmínky platí pro Cloudovou službu SAP Ariba Spend Analysis Cloud Service, SAP Ariba Contract Management, SAP Ariba Sourcing a SAP Ariba Supplier Risk v souvislosti s informacemi poskytovanými Zákazníkovi společností SAP, které mohou zahrnovat novinové články a firemní informace dodavatele („**Údaje databáze**“). Všechny Údaje databáze poskytnuté Zákazníkovi jsou důvěrnými informacemi společnosti SAP nebo jejích poskytovatelů informací třetí strany a podléhají dalším omezením uvedeným v Dokumentaci. Údaje databáze jsou poskytovány „tak, jak jsou“ bez záruky jakéhokoli druhu, včetně mimo jiné záruk přesnosti, úplnosti nebo včasnosti Údajů databáze, a společnost SAP Zákazníkovi doporučuje tyto Údaje databáze nezávisle ověřit. Společnost SAP a její poskytovatelé nenesou odpovědnost za jakoukoliv ztrátu vyplývající z Údajů databáze nebo s nimi související. Poskytovatelé společnosti SAP jsou ve vztahu k těmto podmínkám zamýšlenými třetími osobami. Společnost SAP a její poskytovatelé (i) nenesou odpovědnost za ztrátu ani zranění vyplývající z Údajů databáze nebo s nimi související a (ii) nenesou odpovědnost za následné, náhodné, speciální, trestné či jiné nepřímé škody.

**3.8 Volitelné doplňkové služby.** Zákazník si může zakoupit předplatné určitých volitelných doplňkových služeb nebo programů, například služby „Ariba Network, doplněk pro kupující placené poplatky dodavatele pro objednávky a faktury“ a Ariba Discovery Advantage Block Purchase. V takovém případě budou Metriky užívání, které nejsou uvedeny v tomto Doplňku, popsány v Objednávkovém formuláři nebo v Dokumentaci.

**3.9 Omezená dostupnost vybraných funkcí.** Čas od času a v souladu s aktuálními požadavky společnosti SAP se Zákazník může zapojit do programu s omezenou dostupností, v rámci kterého může používat novou funkci Cloudové služby dříve, než bude obecně zpřístupněna. Společnost SAP může dle svého uvážení libovolnou funkci s omezenou dostupností odebrat nebo ji do Cloudové služby nezahrnovat.

**3.10** Viz Příloha 1, část Podmínky pro konkrétní jurisdikce.

**4. DATA** (pro vyjasnění platí, že tento oddíl 4 bude považován za Směrnice a zásady společnosti SAP)

**4.1 Citlivé osobní údaje** Zákazník nesmí do Cloudové služby odesílat následující typy údajů ani tyto údaje nesmí vyžadovat od obchodních partnerů: (i) vládní identifikační čísla nebo čísla účtů spojená s jednotlivými osobami (např. čísla sociálního zabezpečení v USA, čísla řidičského průkazu nebo osobní kreditní karty a čísla bankovních účtů), (ii) zdravotní záznamy nebo údaje o nárocích v rámci zdravotní péče spojené s jednotlivci, včetně nároků na platbu či úhradu libovolného typu zdravotní péče jednotlivce, a (iii) údaje označené jako „Citlivé“ nebo „Zvláštní kategorie“ nebo podobné, které vyžadují další ochranná opatření v souladu s platným Zákonem o ochraně osobních údajů (definován ve Smlouvě o zpracování údajů).

**4.2 Uchovávání údajů – Ariba Network.** Data zákazníka zpracovávaná v síti Ariba Network mohou být v síti Ariba Network uchovávána v souladu se zásadami společnosti SAP, za předpokladu, že SAP Ariba Data zákazníka uložená v síti Ariba Network po vypršení platnosti nebo ukončení předplatného Zákazníka na jeho žádost vymaže či zajistí, aby je nebylo možné přečíst. Uchovávaná data podléhají ustanovením o zachování důvěrnosti Smlouvy a povinnostem v rámci Smlouvy o zpracování údajů.

**PŘÍLOHA 1**  
Podmínky pro konkrétní  
jurisdikce

I. Pokud si Zákazník licenci ke Cloudovým službám zakoupil ve Velké Británii nebo se na něj vztahují zákony Velké Británie, platí následující:

A. Celý oddíl 3.6(e) tohoto Doplnku se nahrazuje následujícím oddílem 3.6(e):

„3.6(E) Zákazník bude společnost SAP, Ovládané či řízené společnosti SAP, společnost SAP SE, Ovládané či řízené společnosti SAP SE a dodavatele uvedených subjektů chránit před nároky vznesenými třetí stranou v souvislosti s Aplikací zákazníka. Zákazník společnost SAP, Ovládané či řízené společnosti SAP, společnost SAP SE, Ovládané či řízené společnosti SAP SE a dodavatele uvedených subjektů odškodní v souvislosti se všemi škodami s konečnou platností přiznanými (nebo uhradí částku jakéhokoliv vyrovnání, které tyto subjekty uzavřou) a souvisejícími s takovými nároky vznesenými třetí stranou v souvislosti s Aplikací zákazníka. Společnost SAP bude mít nárok na proplacení ztrát v rámci ochrany nebo odškodnění poskytovaného v souladu s tímto oddílem. Ovládané či řízené společnosti SAP, společnost SAP SE, Ovládané či řízené společnosti SAP SE a subdodavatelé uvedených subjektů budou však mít právo na přímé vymáhání ustanovení tohoto oddílu 3.5(e) ve svůj vlastní prospěch v souladu se zákonem o smlouvách z roku 1999 (práva třetích stran) (za předpokladu, že dvojitá odškodnění ztrát není povoleno).“



## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

SAP ČR, spol. s r.o.

(„VOP“)

### POUŽITELNOST

S výjimkou poskytování, licencovaného užívání a údržby standardního software se použijí tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb SAP ČR spolu s ustanoveními Ceníku služeb SAP společnosti SAP ČR (dále jen „Ceník služeb“) pro každou smlouvu (dále rovněž jen „Díličí smlouva“), na jejímž základě SAP ČR, spol. s r.o., IČ: 49713361, společnost se sídlem Vyskočilova 1481/4, 140 00 Praha 4 – Michle (dále jen „SAP“ nebo „společnost SAP“) provádí práce nebo poskytuje Služby právníckým osobám nebo veřejnoprávní subjektům nebo speciálním fondům (dále jen „Zákazník“).

Poskytované Služby zahrnují zejména, nikoliv však pouze, práce a služby popsané v příslušné platné verzi Ceníku služeb.

Ustanovení Softwarové smlouvy ve smyslu odstavce 1.12 se vztahují výhradně na poskytování, licencované užívání a údržbu standardního software/cloudových služeb.

Součástí smlouvy se nestávají žádné jiné podmínky, které jsou v rozporu s těmito VOP a rovněž ani jiné smluvní podmínky, zejména Zákazníkovy obchodní podmínky, a to i pokud společnost SAP výslovně takové podmínky neodmítla. Pokud budou do Zákazníkovy přílohy nabídky společnosti SAP z důvodů souvisejících s technickými opatřeními Zákazníka, nebo z důvodů obchodních zvyklostí Zákazníka, zahrnuty Zákazníkovy obchodní podmínky formou vložení, odkazu, připojení, přílohy nebo jinak (například v Zákazníkově objednávce), k uzavření smlouvy mezi Zákazníkem a SAP na základě takové akceptace nedojde.

### 1. DEFINICE

1.1. „Spřízněná osoba“ znamená jakoukoli osobu, která s dotčenou osobou tvoří koncern ve smyslu § 79 zákona č. 89/2012 Sb., o obchodních korporacích.

1.2. „Cloudové materiály“ znamenají jakékoli materiály související s cloudovými službami SAP vytvořené společností SAP resp. ve spolupráci se společností SAP na základě těchto VOP nebo Díličí smlouvy o cloudových službách.

1.3. „Důvěrné informace“ znamenají veškeré informace, které SAP nebo Zákazník ochraňují před neomezeným zpřístupňováním třetím stranám nebo které lze považovat za důvěrné vzhledem k okolnostem jejich zpřístupnění nebo jejich obsahu. Za důvěrné informace SAP se v každém případě považují: Software SAP, jakož i programy, nástroje, data a další materiály, které SAP Zákazníkovi poskytne před uzavřením Díličí smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním.

1.4. „Konzultant“ nebo „Poradce“ znamená zaměstnance SAP a zaměstnance dodavatele

SAP, včetně osob samostatně výdělečně činných, které SAP pověří plněním svých smluvních povinností nebo plněním smluv.

1.5. „Smluvní dílo“ nebo též „Předměty dodání“ znamenají veškeré výsledky Služeb poskytnutých SAP v průběhu plnění Díličí smlouvy.

1.6. „Práva duševního vlastnictví“ zahrnují veškeré patenty, vlastnická, majetková a další práva vážící se k vynálezům, autorská práva, ochranné známky, vzory, nebo jiná práva průmyslového vlastnictví, včetně práv k jejich užití.

1.7. „Data Zákazníka“ znamenají veškerý obsah, materiály, údaje a informace, které Zákazník nebo jeho Oprávnění zástupci vloží do služby HEC resp. údaje odvozené z dat Zákazníka získané na základě užívání služby HEC Zákazníkem (např. specifické reporty vytvořené nad daty Zákazníka), nepředstavují-li takto odvozené výtvořiny součástí samotné služby HEC nebo nejsou-li vloženy přímo společností SAP. Data Zákazníka nezahnují žádné součásti Služeb ani materiály poskytnuté společností SAP nebo v zastoupení SAP.

1.8. „Díličí smlouva“ znamená smlouvu o poskytování Služeb s názvem „Objednávkový formulář“ nebo jinou smlouvu mezi společností SAP a Zákazníkem, při jejímž uzavření některá ze smluvních stran na tyto VOP písemně odkázala (též „Individuální smlouva“, „Objednávkový formulář“ nebo „Objednávka“).

1.9. „SAP SE“ znamená SAP SE, společnost se sídlem Walldorf, Dietmar-Hopp-Allee 16, PSČ 691 90, Německo, jediného společníka SAP ČR, spol. s r.o. a řídicí osobu SAP ČR, spol. s r.o. ve smyslu § 79 zákona č. 89/2012 Sb., o obchodních korporacích.

1.10. „Software SAP“ znamená (i) veškeré produkty standardního software (včetně příslušné dokumentace) v podobě, jak byly vyvinuty společností SAP nebo jakoukoli s ní spřízněnou osobou nebo jak byly pro společnost SAP či jakoukoli s ní spřízněnou osobu vyvinuty; (ii) jakékoli jejich nové či upravené verze (zejména, nikoliv však výlučně, vydání (releases), aktualizace, záplaty (patches), opravy) zpřístupněné na základě Softwarové smlouvy; a (iii) veškeré kopie výše uvedených položek, ať už úplné nebo částečné.

1.11. „Služby“ znamenají služby popsané v Díličí smlouvě a dále v dokumentech „Popis Služeb“ a „Specifikace rozsahu“, které jsou přiloženy k Díličí smlouvě, nebo na ně Díličí smlouva odkazuje.

1.12. „Softwarová smlouva“ znamená smlouvu o poskytnutí licence a podpory standardního software resp. smlouvu o poskytování hostovaných služeb SAP nebo služeb na vyžádání (on demand), uzavřené mezi SAP (nebo SAP SE nebo Spřízněnou osobou SAP SE nebo autorizovaným partnerem SAP či SAP SE) a Zákazníkem, které zakládají právo Zákazníka užívat Software SAP nebo hostované služby SAP nebo služby na vyžádání (on demand), ke kterým se vztahuje plnění příslušné Díličí smlouvy.

### 2. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2.1. Zákazník je povinen své požadavky na služby přesně popsat. Na základě tohoto popisu musí SAP a Zákazník napláňovat poskytnutí Služeb společně. SAP může za tímto účelem, pokud je to nezbytné, předložit písemnou koncepci. Další podrobnosti budou stanoveny nebo na ně bude odkázáno v Díličí smlouvě.

2.2. SAP bude rozhodovat o tom, které Konzultanty pověří plněním a vyhrazuje si právo kdykoliv jakéhokoliv Konzultanta nahradit jiným. SAP nese odpovědnost za vadné plnění, k němuž dojde při plnění smluvních povinností osobami pověřenými SAP plněním jejich povinností ve smyslu § 2914 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve stejném rozsahu, v němž je společnost SAP odpovědná za vlastní vadné plnění. Služby mohou být dle uvážení SAP poskytovány buď v podnikatelských prostorách společnosti SAP, v místě podnikání Zákazníka nebo vzdáleným způsobem. I pokud jsou Služby poskytovány v objektu Zákazníka, má SAP vylučné řídicí pravomoci nad svými Konzultanty. Konzultantům nevzniká pracovní ani jiný obdobný poměr či smluvní vztah se Zákazníkem. Zákazník může vydávat pokyny pouze kontaktní osobě za stranu SAP a nikoliv přímo jednotlivým Konzultantům SAP.

2.3. Riziko, že Služby nebudou odpovídat Zákazníkovým přáním a potřebám, nese Zákazník. V případě pochybností je Zákazník povinen si v dostatečném časovém předstihu vyžádat radu od zaměstnanců SAP nebo odborníků třetích stran. Je povinností Zákazníka posoudit, zda bude v důsledku dokončení Služeb podle Díličí smlouvy třeba rozšířit stávající licence či poskytnout jakékoliv další licence, a to nikoliv pouze licence k užití Software SAP. SAP tímto Zákazníka výslovně informuje, že společnost SAP neposuzovala případnou nutnost rozšiřování ani udělování licencí a že toto nespadá do rámce Díličí smlouvy.

2.4. SAP může vytvářet dokumentaci jakéhokoliv jednání upravujícího podrobnosti nebo doplňující smluvní ustanovení, zejména předmět plnění Díličí smlouvy. Zákazník musí tuto dokumentaci bezodkladně po jejím obdržení zkontrolovat a informovat SAP o nezbytných dodatcích nebo doplněních.

2.5. Veškerá díla a zboží poskytnuté SAP Zákazníkovi před uzavřením Díličí smlouvy (například návrhy, testovací programy, schémata) jsou majetkem společnosti SAP (viz článek 7) a nesmí být rozmnožovány ani zpřístupňovány třetím stranám. V případě, že k uzavření Díličí smlouvy nedojde, musí být Zákazníkem vráceny nebo vymazány a Zákazník není oprávněn je užívat. Ve všech ostatních ohledech se ustanovení VOP, zvláště omezení a vyloučení odpovědnosti dle článku 10, použijí na všechny smluvní a předšmluvní povinnosti.

Pokud SAP poskytne se souhlasem Zákazníka práce nebo služby nad rámec služeb vymezených v příslušné Díličí smlouvě, ustanovení a obchodní podmínky takové konkrétní Díličí smlouvy se aplikují také na tyto Služby.

### 2.6. Předání a převzetí

2.6.1. Společnost SAP je oprávněna požadovat od Zákazníka písemné potvrzení o přijetí (akceptaci) plnění pro všechna Smluvní díla v rámci Služeb, které mohou podléhat akceptaci ze strany Zákazníka, a může za tímto účelem Zákazníkovi předložit k potvrzení svůj formulář takového potvrzení. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu převzít Smluvní díla v souladu s ustanoveními tohoto odstavce 2.6. Za tímto účelem může být sestaven akceptační protokol a předložen Zákazníkovi k podpisu.

2.6.2. V případě, že Díličí smlouva vymezuje několik Smluvních děl, které může Zákazník užívat samostatně, každé z takových děl bude podléhat samostatně akceptaci.

Toto znění je právně závazné. Pro smluvní strany platí jazyková verze odpovídající jazykové verzi Díličí smlouvy.

2.6.3. V případě, že Dílčí smlouva vymezuje dílčí části Smluvních děl, je společnost SAP oprávněna předložit k akceptaci dílčí části Smluvních děl (dílčí plnění) s tím, že následné akceptační postupy se budou týkat pouze správného fungování nových dílčích plnění a posouzení, zda jsou dříve přijatá dílčí plnění schopna správné interakce s novými navazujícími dílčími plněními.

2.6.4. V případě, že Dílčí smlouva zahrnuje vytvoření návrhu, například za účelem implementace standardního software nebo tvorby modifikací či rozšíření (prvků add-on) ke standardnímu software, je společnost SAP oprávněna požadovat pro takové schéma samostatnou akceptaci.

2.6.5. Zákazník je povinen zkontrolovat Smluvní díla do 15 pracovních dnů a buď SAP prostřednictvím kontaktní osoby písemně potvrdit jejich převzetí nebo SAP oznámit přesný popis zjištěných vad. Pokud Zákazník v uvedeném lhůtě SAP nepotvrdí převzetí ani neoznámí vady nebo užívá Smluvní díla bez oznámení vad, považují se taková Smluvní díla za převzatá. Nepodstatné vady nezakládají důvod pro odmítnutí převzetí. Jakékoli Smluvní dílo, či jakákoli jeho část, které Zákazník používá v produktivním provozu, se v každém případě bez dalšího považují za Zákazníkem převzaté.

2.6.6. Společnost SAP je povinna odstranit vady oznámené v souladu s odstavcem 2.6.5 výše v rozumné lhůtě odpovídající závažnosti vady. Zákazník je povinen zkontrolovat smluvní práce do pěti pracovních dnů po oznámení, že došlo k odstranění vady. Ostatní ustanovení odstavce 2.6.5 se v tomto případě použijí obdobně.

### 3. ZÁKAZNÍKOVA POVINNOST SOUČINNOSTI

3.1. Zákazník musí poskytnout operační prostředí (dále jen „IT systémy“) nezbytné pro poskytnutí Služeb v souladu s instrukcemi SAP, jsou-li dány. Je odpovědností Zákazníka zabezpečit řádný provoz IT systémů, a to, pokud je to nezbytné, i uzavřením smluv o údržbě se třetími stranami. Zákazník je zejména povinen řídit se instrukcemi SAP.

3.2. Zákazník musí na své náklady poskytnout veškerou součinnost, kterou SAP potřebuje v souvislosti s plněním Dílčí smlouvy včetně například lidských zdrojů, IT systémů, dat a telekomunikačních zařízení. Zákazník musí SAP umožnit přímý i vzdálený přístup k softwaru a IT systémům. Zákazník musí zodpovídat dotazy a kontrolovat výsledky. Zákazník zaručuje, že veškeré materiály, které společnosti SAP poskytne za účelem plnění smluvních povinností SAP, budou prosté právních vad, které by SAP bránily v plnění těchto smluvních povinností.

3.3. Zákazník musí písemně oznámit svou kontaktní osobu pro jednání se SAP, včetně adresy a emailové adresy, na kterou může být kontaktní osoba dosažena. Kontaktní osoba Zákazníka musí být na pozici, aby mohla za Zákazníka činit nezbytná rozhodnutí, nebo aby mohla zajistit, že budou učiněna bez prodlení. Zákazníkovou kontaktní osobou musí udržovat účinnou spolupráci s kontaktní osobou SAP. Zákazníkoví zaměstnanci, jejichž součinnost je vyžádána, musí být uvolněni z jiných činností v nezbytném rozsahu.

3.4. Před zahájením produktivního provozu jakýchkoli poskytnutých Služeb, včetně všech dodaných Smluvních děl, musí Zákazník

řádně otestovat, zda tyto nevykazují vady a zda jsou vhodné pro požadovaný účel. To platí též pro další Služby obdržené Zákazníkem, které jakkoliv souvisí s daným plněním.

3.5. Zákazník musí, a to i předem, přijmout vhodná opatření v souvislosti s možností, že Služby mají nebo mohou způsobit vady; taková opatření zahrnují například zálohování dat, diagnostiku chyb a pravidelnou kontrolu stavu IT systémů a výsledků prováděných činností. Konzultanti SAP jsou vždy oprávněni považovat veškerá data, se kterými se dostanou do kontaktu, za dostatečně zálohovaná. V odůvodněných případech může Zákazník od takových opatření upustit, je však povinen předem SAP na tuto skutečnost upozornit.

3.6. Zákazník se zavazuje poskytnout v rámci jím poskytované součinnosti jakékoli další zboží, práci a služby nezbytné pro plnění Dílčí smlouvy. Pokud to bude nezbytné, budou do konkrétní Dílčí smlouvy začleněna dodatečná ustanovení.

3.7. Plnění ze strany Zákazníka spočívající v jeho obecné povinnosti poskytování součinnosti je primární smluvní povinností Zákazníka a zároveň nezbytným předpokladem pro řádné poskytnutí Služeb ze strany SAP.

3.8. Zákazník nese veškeré následky a náklady vyplývající z porušení jeho povinností a zavazuje se poskytnout SAP náhradu škody v souvislosti s jakýmkoli nároky třetích stran vznášenými na základě takového porušení.

### 4. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

4.1. V průběhu poskytování Služeb mohou obě strany prostřednictvím svých kontaktních osob (viz odstavec 3.3) písemně požadovat změny předmětu Služeb, postupů, dat a časů a dalších okolností plnění.

4.2. Pokud Zákazník učiní změnový požadavek předmětu Služeb, SAP bude Zákazníka zpravidla do 10 pracovních dnů informovat, zda je změna možná či nikoliv a jaký dopad by změna měla na Dílčí smlouvu, zejména na cenu a termíny plnění. Zákazník poté musí písemně informovat SAP do pěti pracovních dnů, zda změnový požadavek platí nebo zda Dílčí smlouva bude pokračovat za dosavadních podmínek. Pokud prověření samotného změnového požadavku vyžaduje vynaložení práce většího rozsahu, SAP je oprávněna tyto práce vyúčtovat odděleně.

4.3. Pokud změnový požadavek předloží SAP, Zákazník musí do 10 pracovních dnů společnosti SAP písemně oznámit, zda změnu přijímá či nikoliv.

4.4. Dokud není učiněna dohoda o změně, práce budou pokračovat v souladu s existující Dílčí smlouvou. Alternativně může Zákazník požadovat přerušeni nebo ukončení prací nebo jakékoli jejich části v souladu s ustanoveními článku 6.

S účinností od prvního pracovního dne přerušeni prací je odměna ve sjednané výši, případně, pokud výše odměny nebyla sjednána, ve výši příslušné denní sazby podle Ceníku služeb, splatná za každého Konzultanta SAP, jehož práce byla přerušena, a to za každý den přerušeni prací. V případě přerušeni prací se všechny lhůty prodlouží o dobu trvání tohoto přerušeni a dobu nezbytnou k obnovení poskytování Služeb. Právním následkem ukončení prací bude nárok SAP na úhradu sjednané odměny při odpočtení výdajů, které SAP v důsledku zrušení smlouvy nevzniknou.

### 5. ODMĚNA; PLATEBNÍ PODMÍNKY; DANĚ; VÝHRADA VLASTNICTVÍ

#### 5.1. Odměna

5.1.1. Pokud není písemně sjednáno jinak, bude splatná odměna určována podle Ceníku služeb. SAP může dodatečně v ceniku provádět přiměřené změny jeho struktury či cen. O takové změně bude zákazník informován v souladu s odst. 12.5. Zákazník je oprávněn tyto změny odmítnout a Dílčí smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 1 měsíc.

5.1.2. Společnost SAP je oprávněna vystavovat faktury na dílčí části Služeb.

5.1.3. Jakákoliv faktura vystavovaná na základě těchto VOP musí zahrnovat přehled činností, kterých se týká. Přehled činností se považuje za Zákazníkem akceptovaný, pokud Zákazník akceptací do 10 pracovních dnů písemně neodmítne.

5.1.4. Cestovní náhrady, náklady na ubytování, náklady na přepravu a čas strávený na cestě budou účtovány na základě příslušné platné verze Ceníku služeb, který se může měnit, jak je vymezeno v odst. 5.1.1.

5.1.5. Společnost SAP je oprávněna požadovat platbu celkové ceny nebo její části předem, pokud do obchodního vztahu se Zákazníkem vstupuje poprvé, pokud má být plněno mimo území České republiky, pokud se sídlo Zákazníka nalézá mimo území České republiky nebo pokud existují odůvodněné pochybnosti o tom, že Zákazník zaplatí včas.

5.1.6. Zákazník je oprávněn jednostranně započítat vůči společnosti SAP pouze nesporné pohledávky nebo pohledávky potvrzené pravomocným a vykonatelným soudním rozhodnutím a zdržet platbu nebo majetek výhradně za účelem zajištění nesporných pohledávek nebo pohledávek potvrzených pravomocným a vykonatelným soudním rozhodnutím. Zákazník rovněž není oprávněn postupit či jinak převést své pohledávky třetími stranami.

5.1.7. SAP si vyhrazuje právo vlastnictví a související práva (viz článek 7) ke Službám, včetně všech poskytnutých Smluvních děl, a to až do úplného uspokojení všech pohledávek SAP z Dílčí smlouvy. Zákazník je povinen bezodkladně písemně SAP informovat v případě, že třetí strana získá přístup k majetku, na který se vztahuje tato výhrada vlastnictví a souvisejících práv, a zároveň takovou třetí stranu poučit o právech společnosti SAP.

5.2. Fakturace; Splatnost. Platby jsou splatné do 14 dní od vystavení faktury. Neposkytnutí se žádné slevy při platbě v hotovosti. Po uplynutí doby splatnosti je společnost SAP oprávněna účtovat úroky z prodlení v zákonné výši.

5.3. Daně a poplatky. Ceny jsou uváděny bez DPH / jiných případných daní uplatňovaných na příslušná plnění, které k nim budou připočteny v zákonné výši.

### 6. DOBA ÚČINNOSTI SMLOUVY / UKONČENÍ

6.1. Doba účinnosti Dílčí smlouvy. Pokud není v konkrétní Dílčí smlouvě sjednáno jinak, každá Dílčí smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední stranou a uzavírá se na dobu stanovenou v konkrétní Dílčí smlouvě.

6.2. Vypovězení smlouvy. Pokud není sjednáno jinak, Dílčí smlouvu nelze vypovědět. Tím není dotčeno právo na odstoupení od smlouvy.

Toto znění je právně závazné. Pro smluvní strany platí jazyková verze odpovídající jazykové verzi Dílčí smlouvy.

6.3. Odstoupení od smlouvy. Důvody odstoupení zahrnují, bez omezení, neplnění podstatných smluvních závazků ze strany Zákazníka ani po uplynutí 30 dnů od písemné výzvy SAP, zejména například prodlení Zákazníka s úhradou platby splatné na základě Dílčí smlouvy po dobu delší než 30 dnů.

6.4. Účinky ukončení. Po ukončení účinnosti Dílčí smlouvy se strany zavazují navzájem si vrátit veškeré Důvěrné informace, které si navzájem zpřístupnily, případně na žádost zpřístupňující strany její Důvěrné informace skartovat a závazně jí potvrdit, že tak bylo učiněno.

## 7. PRÁVA

Ve vztahu mezi Zákazníkem a SAP náleží veškerá práva vlastnictví a související práva ke Službám včetně všech poskytnutých Smluvních děl výhradně společností SAP a (její mateřské společnosti) SAP SE, zejména práva autorská, práva k vynálezům a další práva průmyslového vlastnictví, a to včetně, nikoliv však výlučně, co se týče Služeb včetně všech poskytnutých Smluvních děl vytvořených dle požadavků nebo ve spolupráci se Zákazníkem. Pokud není sjednáno písemně jinak, uděluje společnost SAP Zákazníkovi po jeho akceptaci Služeb a Smluvních děl dnem úplného zaplacení ceny Služeb, v rámci poskytování kterých bylo příslušné dílo vytvořeno, Zákazníkovi nevýhradní licenci užít takové dílo ve stejném rozsahu jako je rozsah licence poskytované ke standardnímu Software SAP, ve vztahu ke kterému jsou Služby poskytovány a způsobem potřebným pro zpracování vnitřních obchodních transakcí Zákazníka a též transakcí jakékoli s ním spřízněné osoby. Co se týče Smluvních děl dodaných na základě Dílčí smlouvy v souvislosti s cloudovými službami SAP nebo vázícími se k licencím ke cloudovému softwaru, uděluje společnost SAP Zákazníkovi nevýhradní licenci užít takové dílo v rozsahu a po dobu odpovídající souhlasu s užitím poskytnutému Zákazníkovi společností SAP podle příslušné Softwarové smlouvy o poskytování cloudových služeb SAP. Před uhrazením všech splátek a pohledávek poskytuje SAP Zákazníkovi dočasnou licenci na dobu, která uplyne splatností poslední faktury vystavené v rámci Příslušné Dílčí smlouvy, přičemž rozsah této dočasné licence je vymezen v předchozích dvou větách.

Před akceptací může Zákazník užívat Služby a poskytnutá Smluvní díla pouze v rozsahu nezbytném pro testovací účely. Zákazník má dovoleno vytvářet nezbytné záložní kopie Smluvních děl. Záložní kopie musí být označeny jako záložní kopie a nést stejné označení o autorských právech jako originál.

## 8. DŮVĚRNOST; OCHRANA ÚDAJŮ

8.1. Nakládání s důvěrnými informacemi. Každá ze stran se zavazuje, bez časového omezení, zachovávat mlčenlivost o všech Důvěrných informacích druhé strany získaných v souvislosti s plněním nebo zpracováním Dílčí smlouvy a používat tyto informace a obchodní tajemství výlučně k plnění Dílčí smlouvy. Důvěrné informace lze jakýmkoli způsobem rozmnožovat pouze za účelem dosažení záměru příslušné Dílčí smlouvy nebo zpracování Dílčí smlouvy. Každá rozmnoženina Důvěrných informací druhé strany zůstává ve vlastnictví druhé strany a musí nést stejná označení důvěrnosti a oznámení a popisky o vlastnických právech jako originál.

Každá se stran se zavazuje, že v souvislosti s Důvěrnými informacemi druhé strany: (a)

přijme veškerá rozumná opatření (jak jsou definována níže) k zachování všech Důvěrných informací v přísné důvěrnosti; (b) nepřístupní ani neumožní přístup k Důvěrným informacím žádné osobě s výjimkou jejich oprávněných zástupců, kteří s takovými informacemi potřebují být seznámeni k zajištění plnění smluvních povinností strany nebo pro účely zpracování Dílčí smlouvy. Společnost SAP je oprávněna poskytnout Důvěrné informace SAP SE a Spřízněným osobám SAP SE. Pro účely tohoto ustanovení se „rozumnými opatřeními“ míní opatření, která přijímající strana používá k ochraně vlastních Důvěrných informací obdobné povahy a které odpovídají přinejmenším obvyklé úrovni náležité péče; toto zahrnuje bezpečné uchování Důvěrných informací Zákazníkem a jejich ochranu před zneužitím.

8.2. Výjimky. Odst. 8.1 výše se nevztahuje na Důvěrné informace, které: (a) přijímající strana nezávisle získá bez pomoci Důvěrných informací zpřístupňující strany nebo je v souladu se zákonem obdržel od třetí strany, která není vázána povinností mlčenlivosti a je oprávněna takové Důvěrné informace sdělit; (b) se stanou veřejně dostupnými bez porušení Dílčí smlouvy přijímající stranou; (c) v okamžiku jejich zpřístupnění přijímající straně o nich bylo známo, že nepodléhají omezení; (d) zpřístupňující strana písemně vyjme z účinků předcházejících ustanovení; nebo (e) je oprávněně získána přijímající stranou od třetí strany, která má právo poskytnout tuto Důvěrnou informaci a která je poskytuje bez omezení ve vztahu k užití či poskytování.

8.3. Důvěrné obchodní podmínky; propagace. Zákazník se zavazuje, že bude s obchodními podmínkami každé Dílčí smlouvy, zejména cenovými ujednáními v ní obsaženými, nakládat jako s Důvěrnými informacemi. Žádná ze stran není oprávněna používat název druhé strany ve svých obchodních, reklamních, marketingových či obdobných aktivitách bez jejího předchozího písemného souhlasu. Společnost SAP však nicméně může používat název Zákazníka v seznamech zákazníků (seznamech referencí) nebo pro účely analýzy obsahů Dílčích smluv (například k prognóze poptávky) a dále rovněž – po vzájemném odsouhlasení – v rámci jiných marketingových aktivit SAP. Toto zahrnuje poskytnutí pro účely prognostické analýzy a užívání Spřízněnými osobami SAP. V případech, kdy budou poskytovány rovněž kontaktní informace kontaktních osob Zákazníka, zajistí Zákazník získání příslušných souhlasů, pokud to bude nezbytné.

8.4. Ochrana údajů. SAP a Zákazník se zavazují, že se budou řídit platnými ustanoveními rozhodného práva o ochraně osobních údajů. Pokud to bude nezbytné, zejména v případě zpracování údajů jménem druhé strany, mohou strany upravit své povinnosti týkající se ochrany osobních údajů ve Smlouvě o zpracování údajů, která se jako její příloha stane nedílnou součástí příslušné Dílčí smlouvy.

## 9. VADY, PRÁVNÍ VADY, PORUŠENÍ POVINNOSTI

9.1. U Smluvních děl, na něž se vztahuje zákonná odpovědnost za faktické a právní vady, SAP v souladu s ustanoveními odst. 9.1 až 9.7 zaručuje, že takové Smluvní dílo bude mít výslovně sjednané vlastnosti, a že poskytnutím práv Zákazníkovi ve smyslu čl. 7 nedojde k zásahu do žádných práv třetích stran. Pokud nebyly požadované vlastnosti sjednány, SAP

zaručuje, že Smluvní dílo bude vhodné k užívání sjednanému v příslušné Dílčí smlouvě, případně, pokud v Dílčí smlouvě není žádný konkrétní způsob užívání sjednán, k běžnému užívání, a že bude mít obvyklé vlastnosti, jaké Zákazník může u Smluvního díla tohoto druhu rozumně očekávat.

9.2. Zákazník musí v případě, že zjistí vadu, společnosti SAP bezodkladně písemně vadu oznámit, a ve svém oznámení uvést přesný popis problému a informace užitečné pro účely jejího odstranění. Zákazník je v běžném rozsahu a běžným způsobem povinen kontrolovat Smluvní díla bez zbytečného odkladu po jejich dodání ze strany SAP a v případě, že obsahují zjevné vady, bezodkladně o takové skutečnosti SAP vyrozumět. Pokud Zákazník SAP zjištění vady neoznámí, považuje se Smluvní dílo za schválené, ledaže vada nebyla při kontrole zjevná (skrytá vada). V okamžiku, kdy se skrytá vada projeví, musí o tom Zákazník společnost SAP bezodkladně informovat, jinak bude Smluvní dílo považováno za schválené i navzdory existenci vady. Práva Zákazníka jsou nedotčena, pokud bude oznámení doručeno včas. Pokud se SAP dopustí podvodného jednání úmyslným zatajením vady, společnost SAP práva zakotvená v ustanovení druhé až páté věty tohoto odstavce nemá. Oznámení vad dle ustanovení výše je účinné, pouze pokud bylo učiněno kontaktní osobou (viz odst.3.3).

9.3. V případě řádného oznámení vad jakosti SAP splní svoji záruku jakosti buď tím, že Zákazníkovi poskytne novou, bezvadnou verzi Smluvního díla, nebo odstraněním vad, dle uvážení SAP. Jednou z možností odstranění vady je, že SAP Zákazníka poučí o rozumném způsobu zamezení projevům vady. SAP naplní svoji odpovědnost za doložené právní vady tak, že zjedná nápravu buď tím, že pro Zákazníka zajistí právně nenapadnutelný souhlas s užitím (licenci) dodaného Smluvního díla nebo poskytnutím ekvivalentní náhrady nebo poskytnutím pozměněného Smluvního díla, dle uvážení SAP. Zákazník musí novou verzi Smluvního díla, která je svoji funkcionalitou vyhovující, akceptovat, ledaže by bylo nepřiměřené a nerozumné to od Zákazníka požadovat. Úroveň naléhavosti provedení oprav bude odpovídat rozsahu narušení obchodních operací Zákazníka. Dále se přiměřeně použijí ustanovení těchto VOP, zejména čl. 3.

9.4. Nároky podle odstavců 9.1 až 9.4 lze uplatnit nejpozději do jednoho roku od dodání Smluvních děl v souladu s odst. 2.6. Omezení lhůty k uplatnění nároků se nevztahuje na případy úmyslné nebo hrubé nedbalosti nebo dopuštění se podvodného jednání zatajením vady na straně SAP, ani na případy škody na zdraví či nemajetkové újmy.

9.5. U prací nebo služeb poskytovaných za účelem odstranění nebo obehnutí vady lze nároky z vad takových prací a služeb uplatnit nejpozději ve lhůtě stanovené v odstavci 9.4. Běh této lhůty se pozastavuje po dobu, kdy SAP se souhlasem Zákazníka provádí zjišťování existence vady nebo odstraňování vady, dokud SAP Zákazníkovi neoznámí výsledky kontroly, odstranění vady anebo odstranění vady neodmítne. Lhůta k uplatnění těchto nároků však vyprší tři měsíce po ukončení pozastavení běhu lhůty.

9.6. Pokud SAP provádí práce nebo poskytuje služby týkající se zjišťování nebo odstraňování vad, aniž by se jednalo o plnění povinností SAP, má společnost SAP právo na odměnu podle odstavce 5.1. Toto platí zejména



v případech, kdy oznámená vada není reprodovatelná nebo za ni nelze činit odpovědnou společnost SAP a dále v případech, kdy Software SAP nebo Smluvní díla nejsou používány v souladu s jejich dokumentací. Bez újmy obecné použitelnosti předchozích ustanovení platí, že SAP má nárok na odměnu za dodatečná díla a služby poskytnuté za účelem odstranění vad, které vzniknou v důsledku neplnění povinnosti součinnosti na straně Zákazníka, nesprávného nebo nevhodného provozování Softwaru SAP nebo když Zákazník odmítne využít služeb SAP společností SAP Zákazníkovi doporučených.

9.7. Zákazník se zavazuje bez zbytečného prodloužení písemně informovat SAP, pokud jakákoliv třetí strana tvrdí, že výkon licence udělené dle Dílčí smlouvy porušuje její práva. Pokud Zákazník přerušil užívání Služeb z důvodu zmírnění škod nebo z jiného důležitého důvodu, musí oznámit třetí straně, že z takového přerušování nevyplývá jakékoli uznání tvrzeného porušení práv. Vedení soudního sporu Zákazníkem s takovou třetí stranou vždy podléhá povinnosti konzultací a odsouhlasení ze strany společnosti SAP; alternativně Zákazník společnost SAP zmocní, aby plně převzala zastupování ve sporu s takovou třetí stranou.

9.8. Pokud SAP neplní jinou smluvní povinnost, než na kterou se vztahuje odpovědnost za vady, nebo se jinak dopustí porušení, musí Zákazník společnost SAP na neplnění nebo porušení písemně upozornit a poskytnout jí dodatečnou přiměřenou lhůtu k řádnému splnění povinnosti nebo jinému zajištění nápravy. SAP Zákazníkovi nahradí skutečně vzniklé škody, ztráty a vynaložené náklady v rozsahu omezení a vyloučení odpovědnosti podle čl. 10.

## 10. ODPOVĚDNOST

10.1. Odpovědnost SAP, ať už smluvní, mimosmluvní či jiná, za škody, ztráty nebo vynaložené náklady, které Zákazníkovi vzniknou, se vždy řídí následujícími podmínkami:

10.1.1. V případech úmyslného jednání, hrubé nedbalosti nebo škody na zdraví nese SAP odpovědnost za škody v plném rozsahu.

10.1.2. V ostatních případech, včetně případů nedbalosti a případů porušení podstatných povinností, je odpovědnost SAP omezena do maximální výše náhrady škody podle následujícího odstavce. Porušením podstatné povinnosti se pro účely tohoto odstavce 10.1.2 rozumí případy, kdy je splnění takové povinnosti nezbytným předpokladem pro plnění podle smlouvy nebo kdy porušení takové povinnosti ohrožuje naplnění účelu smlouvy a dále případy, kdy se Zákazník mohl na splnění takové povinnosti odůvodněně spoléhat.

Odpovědnost v případech podle odstavce 10.1.2 je omezena na částku uhrazenou Zákazníkem za Služby podle Dílčí smlouvy, nejvýše však 200.000 € za jednotlivou událost vedoucí ke vzniku škody a nejvýše 500.000 € za všechny nároky z Dílčí smlouvy, a to včetně nároků na úhradu smluvních pokut. Společnost SAP nenese odpovědnost za nemajetkovou újmu, poškození dobrého jména, ušlé zisky ani jiné obchodní ztráty či újmy.

10.2. Strany mohou uplatňovat nároky ze škod způsobených více osobami.

10.3. Jakékoli nároky proti společnosti SAP, ať už vyplývající ze smluvní, mimosmluvní či jiné odpovědnosti, v souvislosti se škodami, ztrátami nebo vynaloženými náklady lze uplatnit nejpozději do jednoho roku. Lhůta počíná

béžet okamžikem, kdy se Zákazník o škodě způsobené společností SAP dozví. Lhůta vyprší nejpozději do pěti let od vzniku nároku. Ustanovení první až třetí věty tohoto odstavce se nevztahují na odpovědnost za úmyslné jednání nebo hrubou nedbalost či odpovědnost za škodu na zdraví. Ustanoveními tohoto odstavce nejsou dotčeny lhůty pro uplatnění nároků z vad jakosti a právních vad (viz odstavce 9.5 a 9.6).

## 11. POSTOUPENÍ SMLOUVY

Zákazník není oprávněn postoupit Dílčí smlouvu ani postoupit jakákoli práva ani převést jakékoli povinnosti z ní na třetí strany.

## 12. OBECNÁ USTANOVENÍ

12.1. Nabídky SAP jsou nezávazné, pokud nebude písemně sjednáno jinak. Ve sporných případech platí, že podmínky a jednotlivé body Dílčí smlouvy, které se použijí, jsou ty, které jsou obsaženy v nabídce nebo potvrzení SAP.

### 12.2. Termíny pro provedení prací a poskytnutí služeb

12.2.1. Termíny a časy plnění jsou nezávazné s výjimkou případů, kdy Zákazník a SAP výslovně písemně sjednali jejich závaznost. Povinnost SAP vytvořit návrh nebo koncept nevznikne, dokud Zákazník předložený návrh nebo koncept neakceptuje.

12.2.2. Pokud společnost SAP nemůže plnit své závazky v důsledku nedostatku součinnosti nebo informace od Zákazníka nebo je jí plnění Dílčí smlouvy ztěžováno stávkou, výlukou, zásahem úřední moci nebo jinými okolnostmi, které nastanou bez důvodů na straně společnosti SAP, časy pro dodání zboží a poskytnutí Služeb jsou prodlouženy o dobu, rovnající se délce trvání překážky a odůvodněnou dobu pro obnovení poskytování plnění po skončení překážky. SAP musí Zákazníka o nastání překážky vyzoomět.

12.2.3. Pracovními dny jsou všední dny od pondělí do pátku (08.00h až 17.00h SEČ) s výjimkou státních svátků České republiky a 31. prosince.

12.3. Služby a související Software SAP podléhají právním předpisům o kontrole vývozu zboží a technologií různých zemí včetně, nikoliv však výlučně, předpisů České republiky, USA a Německa. Zákazník souhlasí s tím, že bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP nepředloží Služby žádnému orgánu veřejné moci pro účely posouzení licenčních práv nebo jiného schvalovacího procesu a nebude Služby vyvážet do zemí ani je poskytovat k užívání osobám nebo subjektům, na něž se podle těchto právních předpisů vztahuje zákaz. Zákazník je odpovědný za dodržování všech příslušných platných právních předpisů státu, v němž Zákazník na základě zákonné registrace provozuje svoji činnost, jakož i ostatních právních předpisů vztahujících se na užívání Softwaru SAP Zákazníkem a jeho Spřízněnými osobami.

12.4. Veškeré nároky vznikající ze smluvní, mimosmluvní či jiné odpovědnosti se řídí výlučně právem České republiky, bez ohledu na ustanovení kolizních norem. Dojde-li k rozporu mezi zahraniční a tuzemskou právní úpravou, česká právní úprava se aplikuje přednostně. Ustanovení Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se nepoužijí. Pro řešení všech sporů vznikajících z VOP a/nebo jakékoli Dílčí smlouvy, která na ně odkazuje, nebo v souvislosti s nimi je výlučně dána místní příslušnost soudů České republiky.

12.5. Pro dodatky či doplnění a smluvně podstatná prohlášení jakož i prohlášení mající přímý dopad na právní vztah stran, zejména, nikoliv však výlučně, výpovědi, upomínky a oznámení či výzvy obsahující lhůty k plnění, se vyžaduje písemná forma. Ustanovení předchozí věty se vztahuje i dohodu o zrušení této povinnosti písemné formy. Požadavek písemné formy může být splněn rovněž formou písemné korespondence nebo (s výjimkou výpovědi a odstoupení) prostřednictvím elektronického přenosu písemností s podpisem (faxový přenos, přenos emailem s naskenovanými podpisy nebo jiný odsouhlasený postup uzavírání smluv praktikovaný společností SAP nebo v jejím zastoupení, například prostřednictvím aplikace SAP Store).

12.6. Součástí Dílčí smlouvy nejsou žádné jiné podmínky, které jsou v rozporu s těmito VOP a rovněž ani jiné smluvní podmínky, zejména Zákazníkovo obchodní podmínky, a to i pokud SAP plnil Dílčí smlouvu bez výslovného odmítnutí takových podmínek.

12.7. Pro jiné zboží, práce a služby, které nejsou výslovně uvedeny v příslušné Dílčí smlouvě, se vyžaduje samostatná smlouva. Pokud není sjednáno jinak, budou takové jiné zboží, práce a služby poskytovány na základě příslušných obchodních podmínek SAP a společnost SAP má právo požadovat za ně odměnu podle příslušného ceníku SAP.

12.8. Pokud se týče požadavku na rozšíření stávajících licencí či poskytnutí dalších licencí podle odstavce 2.3, SAP vylučuje svoji odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2950 občanského zákoníku.

12.9. Pokud se týče akceptačních postupů podle článku 2, Zákazník nemá právo na předvedení funkčnosti Smluvního díla nebo Služeb podléhajících jeho akceptaci, pokud není v příslušné Dílčí smlouvě uvedeno jinak. Ustanovení § 2605 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

12.10. SAP tímto vylučuje přijetí svých nabídek s dodatkem nebo odchylkou. Ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se nepoužije.

12.11. Veškerá komunikace prováděná elektronickými prostředky v souladu s odstavcem 12.5 a její doručování se bude posuzovat podle záznamů v elektronických systémech SAP. Strany tímto prohlašují, že považují záznamy v systémech SAP za spolehlivé a podmínky ustanovení § 562 odst. 2 občanského zákoníku za splněné.

12.12. SAP může kdykoli a z jakéhokoli důvodu ukončit jednání o uzavření jakékoli Dílčí smlouvy, aniž by byla povinna na to Zákazníka předem upozornit nebo mu podat následné vysvětlení. Ustanovení § 1729 občanského zákoníku se nepoužije.

12.13. Zákazník je povinen označit v Dílčí smlouvě všechna ustanovení těchto VOP, která nemohl rozumně předpokládat. Pokud Zákazník některá taková ustanovení označí ve svém projevu vůle, kterým nabídku, obsaženou v Dílčí smlouvě, přijímá, bude takový projev vůle považován za projev vůle obsahující výhrady ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 2 občanského zákoníku.

12.14. Přijetím nabídky Dílčí smlouvy Zákazník výslovně prohlašuje, že se s těmito VOP řádně seznámil a že jsou mu srozumitelné. Ustanovení §§ 1799 a 1800 občanského zákoníku se nepoužijí.

12.15. Zákazník výslovně prohlašuje, že vzhledem k okolnostem se nepovažuje za slabší

Toto znění je právně závazné. Pro smluvní strany platí jazyková verze odpovídající jazykové verzi Dílčí smlouvy.

stranu a ustanovení § 433 odst. 2 občanského  
zákoníku se neuplatní.

Toto znění je právně závazné. Pro smluvní strany platí jazyková verze odpovídající jazykové verzi Dílčí smlouvy.

## ZÁSADY PODPORY PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

Tyto Zásady podpory pro Cloudové služby SAP jsou součástí Smlouvy pro určité Cloudové služby SAP („Smlouva“) uzavřené mezi společnostmi SAP a Zákazníkem.

### NABÍDKY PLÁNU PODPORY A SLUŽEB SUCCESS

V rámci svého přístupu ONE Support, který se zaměřuje na poskytování konzistentní podpory pro Cloudové služby a místní řešení, společnost SAP nabízí následující úrovně podpory: SAP Enterprise Support, Cloud Editions, SAP Preferred Care a SAP Preferred Success. Podpora SAP Enterprise Support, Cloud Editions je zahrnuta do poplatků za předplatné Cloudových služeb SAP uvedených v Objednávkovém formuláři, pokud v Dodatečných podmínkách pro danou Cloudovou službu nejsou uvedeny jiné podmínky poskytování podpory. Podpora SAP Preferred Care je nabízena za dodatečný poplatek jako doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, pro SAP Cloud Platform, SAP Ariba, SAP Concur, SAP Business byDesign. Podpora SAP Preferred Success je nabízena za dodatečný poplatek jako doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, pouze pro Cloudové služby SAP SuccessFactors, SAP S/4HANA Cloud a SAP Hybris Cloud for Customer.

### 1. ROZSAH PODPORY A SLUŽEB PREFERRED SUCCESS

Pojmy uvedené velkými písmeny jsou dále definovány v tabulce níže.

**1.1 Enterprise Support, Cloud Editions:** Základní podpora služby se zaměřením na interakci se zákazníkem a řešení problémů.

<b>SAP Enterprise Support, Cloud Editions</b>	
<b>Mission Critical Support</b>	
<b>Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro problémy P1 a P2 (pouze v angličtině)</b>	✓
<b>Podpora dalších aplikací a procesů pro problémy P3 a P4 (pouze v angličtině) během pracovní doby Customer Interaction Center 24x7</b>	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků
<b>Globální páteří síť podpory</b>	✓ (podle popisu níže)
<b>Komplexní podpora</b>	✓
<b>Školení a podpora</b>	
<b>Přístup ke vzdálenému obsahu a službám podpory SAP, například k Setkání s odborníky</b>	✓
<b>Informace o aktualizaci vydání (release)</b>	Samoobslužné služby prostřednictvím webu a komunity
<b>Spolupráce</b>	
<b>Poradenské služby podpory SAP</b>	✓
<b>Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí</b>	✓
<b>Podpora prostřednictvím chatu během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy</b>	Aktuálně k dispozici pro Cloudové služby SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba a SAP S/4HANA.
<b>Reporting v rámci SAP Enterprise Support</b>	✓
<b>Realizace inovací a hodnot</b>	
<b>Proaktivní kontroly navržené společností SAP</b>	✓

<b>Informace o aktualizaci plánů produktů</b>	Samoobslužné úkony na webu
<b>Obnovení zkušební instance</b>	Samoobslužné úkony nebo požadavek na webu na zahájení obnovení tak, jak je nabízeno a vyžadováno příslušným řešením

**1.2 SAP Preferred Care:** Doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, který zahrnuje strategické vedení a osvědčené postupy pro konkrétní zákazníky podporující přijetí uživateli a dosažení hodnoty (údaje níže se týkají podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions).

<b>Mission Critical Support</b>	
<b>Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro problémy P1 a P2 (pouze v angličtině)</b>	Nepřetržitě prioritní zpracování problémů
<b>Podpora dalších aplikací a procesů pro problémy P3 a P4 (pouze v angličtině) během pracovní doby Customer Interaction Center 24x7</b>	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků ✓ (podle popisu níže)
<b>Globální páteřní síť podpory</b>	✓
<b>Komplexní podpora</b>	✓
<b>Školení a podpora</b>	
<b>Přístup ke vzdálenému obsahu a službám podpory SAP, například k Setkání s odborníky</b>	✓
<b>Informace o aktualizaci vydání (release)</b>	Informace o aktualizaci vydání (release) pro konkrétního zákazníka
<b>Spolupráce</b>	
<b>Poradenské služby podpory SAP</b>	✓
<b>Poradenství týkající se Cloudové služby SAP a procesů</b>	Přístup k Odborníkovi podpory, který poskytuje technické poradenství a poradenství k využití produktů, osvědčené postupy a vysokou úroveň provozu (v regionu zákazníka)
<b>Pravidelný kontrolní bod</b>	Setkání s Odborníkem podpory za účelem kontroly kritických problémů, reportingu a osvědčených postupů
<b>Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí</b>	✓
<b>Podpora prostřednictvím chatu během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy</b>	Aktuálně k dispozici pro Cloudové služby SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba a SAP S/4HANA.
<b>Reporting v rámci SAP Enterprise Support</b>	✓
<b>Realizace inovací a hodnot</b>	
<b>Proaktivní kontroly navržené společností SAP</b>	Včetně Proaktivních kontrol pro konkrétního Zákazníka
<b>Informace o aktualizaci plánů produktů</b>	Informace o aktualizaci plánů produktů pro konkrétního zákazníka
<b>Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby</b>	Setkání s Odborníkem podpory za účelem projednání kontrolních bodů, plánování cyklů, výzev a plánu přijetí

<b>Obnovení zkušební instance</b>	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní
-----------------------------------	--

**1.3 SAP Preferred Success:** Doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, který zahrnuje strategickou podporu, osvědčené postupy pro konkrétní řešení a přístup k Programům služeb Success k podpoře spotřeby a realizace hodnoty.

<b>Mission Critical Support</b>	
<b>Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro problémy P1 a P2 (pouze v angličtině)</b>	Nepřetržitě prioritní zpracování problémů
<b>Podpora dalších aplikací a procesů pro problémy P3 a P4 (pouze v angličtině) během pracovní doby</b>	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků
<b>Customer Interaction Center 24x7</b>	✓ (podle popisu níže)
<b>Globální páteřní síť podpory</b>	✓
<b>Komplexní podpora</b>	✓
<b>Školení a podpora</b>	
<b>Přístup ke vzdálenému obsahu a službám podpory SAP, například k Setkání s odborníky</b>	Přístup ke vzdělávacímu obsahu specifickému pro služby Preferred Success.
<b>Informace o aktualizaci vydání (release)</b>	Informace o aktualizaci vydání (release) pro konkrétní řešení
<b>Spolupráce</b>	
<b>Poradenské služby podpory SAP</b>	✓
<b>Poradenství týkající se Cloudové služby SAP a procesů</b>	Přístup ke zdrojům služby Success pro celý životní cyklus zákazníka od uvedení po spotřebu, včetně technického poradenství a poradenství k využívání produktů, osvědčených postupů a hospodárnosti; dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
<b>Pravidelný kontrolní bod</b>	Přístup ke zdrojům služby Success za účelem odpovědi na otázky týkající se kritických problémů, reportingu a osvědčených postupů, dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
<b>Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí</b>	Exkluzivní přístup ke komunitě služby Preferred Success
<b>Podpora prostřednictvím chatu během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy</b>	Aktuálně k dispozici pro Cloudové služby SAP SuccessFactors a SAP S/4HANA.
<b>Reporting v rámci SAP Enterprise Support</b>	Rozšířené reportování úspěšnosti
<b>Realizace inovací a hodnot</b>	
<b>Přístup k programům služeb Success</b>	Různé zdroje služeb Success, vzdělávací obsah a platformy (např. webové semináře, relace chatu atd.) a kanály pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí (např. komunity)

<b>Proaktivní kontroly navržené společností SAP</b>	Automatizované nebo samoobslužné Proaktivní kontroly pro konkrétní používané řešení
<b>Informace o aktualizaci plánů produktů</b>	Informace o aktualizaci plánů produktů pro konkrétní řešení
<b>Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby</b>	Přístup ke zdrojům služby Success pro účely kontrolních bodů, plánování cyklů, výzev a plánování spotřeby, dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
<b>Obnovení zkušební instance</b>	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní

Obsah pravomocí a rozpisy relací jsou uvedeny na portále SAP Support Portal v části [SAP Enterprise Support Academy](#). Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.

Služby podpory týkající se Oprávnění a Realizace inovací a hodnot (viz výše) vyžadují požadavek zákazníka a budou poskytovány vzdáleně. Vzdálené služby podpory mohou například zahrnovat podporu zákazníků při hodnocení inovačních možností posledních aktualizací a inovace technologie a toho, jak je lze nasadit pro požadavky týkající se obchodních procesů zákazníka, nebo podporu zákazníka ve formě setkání za účelem přenosu znalostí. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.

Není-li uvedeno jinak, jsou služby podpory poskytovány v anglickém jazyce.

## 2. JAZYKY CENTRA CUSTOMER INTERACTION CENTER

SAP Support poskytuje pro Kontaktní osoby Zákazníka definované níže počáteční telefonický kontakt prostřednictvím telefonního čísla podpory SAP ONE Support „CALL-1-SAP“ (uvedeno na stránce CALL-1-SAP: <https://support.sap.com/contactus>) nebo prostřednictvím jiných hotline pro konkrétní řešení, a to v následujících jazycích: angličtina (k dispozici 24 hodin, každý den) a v závislosti na místní pracovní době a dostupnosti také v němčině, francouzštině, italštině, španělštině, polštině, ruštině (během pracovní doby v Evropě); japonštině, čínštině, korejštině, jazycích bahasa (během pracovní doby v Asii/Pacifiku); portugalské a španělštině (během pracovní doby v Latinské Americe). Problémy vedoucí k případu podpory, který je zpracován specializovanými inženýry technické podpory po celém světě, nebo podpora poskytovaná třetí stranou jsou k dispozici pouze v angličtině.

## 3. KONTAKTOVÁNÍ PODPORY

Počínaje datem nabytí účinnosti zákaznickovy smlouvy pro Cloudové služby společnosti SAP je zákazník oprávněn kontaktovat organizaci podpory společnosti SAP, která je hlavním bodem kontaktu pro služby podpory.

Pro účely kontaktování organizace podpory SAP je aktuální upřednostňovaný kontaktní kanál pro podporu SAP Enterprise Support, Cloud Editions portál SAP Support Portal na adrese <https://support.sap.com>, není-li v tabulce níže uvedeno jinak.

<b>Cloudová služba SAP</b>	<b>Kontaktní kanály</b>
SAP Concur SAP Ariba SAP Fieldglass	<a href="https://concurolutions.com">https://concurolutions.com</a> <a href="https://connect.ariba.com">https://connect.ariba.com</a> <a href="http://fieldglass.com/solutions/support">http://fieldglass.com/solutions/support</a> nebo v nabídce nápovědy aplikace
SAP Digital Interconnect	<a href="https://community.sapmobileservices.com/support">https://community.sapmobileservices.com/support</a> (integrované scénáře využívají SAP Support Portal)

SAP Business ByDesign SAP Hybris Cloud for Customer SAP Sports One SAP Learning Hub	Zahrnuto v příslušné Cloudové službě společnosti SAP: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pro koncové uživatele: „Centrum nápovědy“, dostupné z každé obrazovky</li> <li>• Pro klíčové uživatele: „Pracovní centrum pro správu aplikací a uživatelů“</li> </ul>
--	---

Zákazníci, kteří si zakoupili předplatné služeb SAP Preferred Care, mohou svého přiděleného Odborníka podpory za účelem získání odborného poradenství k řešení kontaktovat přímo.

#### 4. ÚROVNĚ ODEZVY ZÁKAZNÍKA

Společnost SAP reaguje na odeslané případy podpory (dále označované jako „případ“, „incident“ nebo „problém“) podle popisu v tabulce níže.

Priorita	Definice	Úroveň reakce
<b>P1</b>	<p><b>Velmi vysoká</b> Incident by měl být kategorizován s prioritou „velmi vysoká“, pokud problém významným způsobem ovlivňuje běžné podnikové transakce nebo procesy IT související s hlavními podnikovými procesy. Nelze provádět urgentní úkony.</p> <p>To je obvykle způsobeno následujícími okolnostmi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Úplný výpadek produktivní služby.</li> <li>- Chybné zahájení provozu nebo upgrade produktivního systému nelze provést.</li> <li>- Hlavní podnikové procesy zákazníka jsou výrazným způsobem dotčeny.</li> </ul> <p>Pro všechny situace není k dispozici náhradní řešení. Incident vyžaduje okamžité zpracování, protože každé selhání může způsobit závažné ztráty.</p>	<p><b>První reakce:</b> Do jedné hodiny od zaslání případu</p> <p><b>Další komunikace:</b> Jednou za hodinu, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p> <p><b>Cíl řešení:</b> Společnost SAP poskytne pro problémy do 4 hodin buď (i) řešení, nebo (ii) náhradní řešení, nebo (iii) akční plán.</p>
<b>P2</b>	<p><b>Vysoká:</b> Incident by měl být kategorizován s prioritou „vysoká“, pokud jsou závažně ovlivněny běžné podnikové procesy. Nelze vykonávat nezbytné úkony. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které jsou okamžitě vyžadovány. Incident bude zpracován co nejdříve, protože trvajícím selháním může závažně narušit celý tok produktivních procesů.</p>	<p><b>První reakce:</b> Do čtyř hodin od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do dvou hodin od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Care a SAP Preferred Success.</p> <p><b>Další komunikace:</b> Jednou za šest hodin, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p> <p><b>Cíl řešení:</b> Pro zákazníky podpory SAP Preferred Care a SAP Preferred Success poskytne společnost SAP pro problémy do tří pracovních dní buď (i) řešení, nebo (ii) náhradní řešení, nebo (iii) akční plán.</p>

---

**P3** **Střední:** Incident by měl být kategorizován s prioritou „střední“, pokud jsou ovlivněny běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP.

**První reakce:** Do jednoho pracovního dne od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do čtyř pracovních hodin od přijetí případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Care a SAP Preferred Success.

**Další komunikace:** Jednou za tři pracovní dny u produktů bez chyb a jednou za 10 pracovních dní u vad produktů, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.

---

**P4** **Nízká:** Incident by měl být kategorizován s prioritou „nízká“, pokud má problém malý nebo žádný vliv na běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které nejsou vyžadovány denně nebo které jsou používány zřídka.

**První reakce:** Do dvou pracovních dní od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do jednoho pracovního dne od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Care a SAP Preferred Success.

**Další komunikace:** Jednou za týden, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.



Z úrovní reakce zákazníka popsanych výše jsou vyloučeny následující typy incidentů: (i) incidenty týkající se vydání (release), verze nebo funkcí Cloudových služeb společnosti SAP vyvinutých konkrétně pro zákazníka (včetně vyvinutých službou SAP Custom Development nebo dceřinými společnostmi SAP či jednotlivými obsahovými službami); (ii) hlavní příčinou incidentu není selhání, ale chybějící funkce („požadavek na vývoj“) či incidentu je přiřazen požadavku na konzultace („postup“).

## 5. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

**5.1 Kontaktní osoba Zákazníka** Aby mohl Zákazník využívat podporu podle tohoto dokumentu, určí pro Poradenské služby SAP a Podporu klíčových aplikací a procesů dvě až pět kvalifikovaných anglicky hovořících kontaktních osob (každá „Kontaktní osoba Zákazníka“, „Určená kontaktní osoba podpory“, „Oprávněná kontaktní osoba podpory“, „Klíčový uživatel“ nebo „Administrátor aplikace“ – role systémového administrátora v konkrétní Cloudové službě), které mají oprávnění pro kontaktování nebo přístup k centru Customer Interaction Center, Poradenským službám podpory SAP nebo službám Mission Critical Support. Kontaktní osoba Zákazníka je odpovědná za správu veškerých úloh Cloudové služby souvisejících s obchodní činností Zákazníka:

- ☒ Podpora koncových uživatelů a správa jejich incidentů. Patří sem vyhledávání známých řešení v dostupné dokumentaci a v případě nových problémů kontaktování podpory společnosti SAP.
- ☒ Správa jobů na pozadí a rozdělování obchodních úloh mezi uživatele (je-li k dispozici);
- ☒ Správa a monitorování připojení k systémům třetí strany Zákazníka (jsou-li k dispozici);
- ☒ Podpora přijetí Cloudové služby.

**5.2 Kontaktní údaje** Zákazník poskytne kontaktní údaje (konkrétně e-mailovou adresu a telefonní číslo), na kterém lze kdykoliv kontaktovat Kontaktní osobu Zákazníka nebo oprávněného zástupce takové Kontaktní osoby Zákazníka. Zákazník aktualizuje své Kontaktní osoby pro Cloudovou službu SAP na webu SAP Support Portal na adrese <https://support.sap.com> nebo v příslušném kontaktním kanálu uvedeném v oddíle „Kontaktování podpory“ výše. Organizaci podpory společnosti SAP mohou kontaktovat pouze oprávněné Kontaktní osoby Zákazníka.

**5.3 Spolupráce** Pro účely využívání služeb podpory bude Zákazník přiměřeně spolupracovat se společností SAP při řešení incidentů podpory a bude mít odpovídající technické odborné znalosti své konfigurace Cloudových služeb společnosti SAP k poskytování relevantních informací, aby společnost SAP dokázala zjištěnou chybu zopakovat, odstranit nebo vyřešit, například prostřednictvím referenčního ID, příkladů problému a snímků obrazovky.

## 6. POJMY UVEDENÉ VELKÝMI PÍSMENY

Níže jsou uvedeny další vysvětlivky pojmů uvedených velkými písmeny výše.

<b>Customer Interaction Center 24x7</b>	Jednotky v rámci organizace podpory společnosti SAP, které mohou zákazníci kontaktovat v případě obecných dotazů týkajících se podpory prostřednictvím popsanych kontaktních kanálů.
<b>Komplexní podpora</b>	Podpora incidentů, ke kterým dojde v integrovaných podnikových scénářích a které zahrnují Cloudové služby SAP nebo Cloudové služby SAP a další produkty SAP s platnou smlouvou o podpoře.
<b>Rozšířené reportování úspěšnosti</b>	Rozšířené reportování úspěšnosti znamená přístup k sestavám, řídicím panelům nebo jiným komponentám a funkcím reportingu v souvislosti s celkovou službou, celým životním cyklem zákazníka a produktivním používáním řešení, včetně spotřeby produktu, technické podpory a využití produktu, stavu služeb podpory a souvisejících výkonů.
<b>Globální páteřní síť podpory</b>	Databáze znalostí společnosti SAP a extranet společnosti SAP určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP. Globální páteřní síť podpory zahrnuje také SAP Support Portal na adrese <a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a> .

<b>Uvedení do provozu</b>	Uvedení do provozu označuje okamžik v čase, od kterého smí zákazník po nastavení Cloudových služeb společnosti SAP tyto služby používat ke zpracování skutečných dat v režimu produktivního provozu a ke spuštění těchto interních obchodních operací zákazníka v souladu s jeho smlouvou pro takové Cloudové služby společnosti SAP.
<b>Místní časové pásmo</b>	Místní časové pásmo zákazníka podle umístění sídla zákazníka
<b>Setkání s odborníky (MTE)</b>	Živé webové semináře zaměřené na služby podpory SAP Enterprise Support a aspekty podpory nejnovějších technologií společnosti SAP. Nahraná setkání si můžete znovu přehrát v knihovně SAP Enterprise Support Academy.
<b>Mission Critical Support</b>	Globální zpracování incidentů společnosti SAP v případě problémů souvisejících s podporou v rámci úrovně P1 a P2, včetně Dohod o úrovni služeb pro první odezvu, Další komunikace a Cílů řešení (uvedené v tabulce výše pro Úrovně reakce).
<b>Problém bez vady</b>	Nahlášený případ podpory, který nezahrnuje vadu příslušné Cloudové služby SAP a jehož řešení nevyžaduje pracovníky engineeringu/vývoje nebo operací.
<b>Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby</b>	Pravidelná kontrola klíčových obchodních milníků a cílů pro řešení, která jsou zahrnuta do služeb Preferred Care nebo Preferred Success.
<b>Komunity služby Preferred Success</b>	Podpora a spolupráce s využitím sociálních sítí, propojení přístupu ke kolegům a expertům společnosti SAP.
<b>Proaktivní kontroly</b>	Samoobslužné úkony poskytující doporučení pro konkrétní situaci zákazníka.
<b>Informace o aktualizaci plánů produktů</b>	Společnost SAP obecně zpřístupňuje plány produktů zákazníkům v rámci zákaznické podpory. Informace o aktualizaci plánů produktů jsou poskytovány pouze k informačním účelům a společnost SAP se nezavazuje k poskytování žádných budoucích produktů či funkcí popsaných v Informacích o aktualizaci plánů produktů.
<b>Informace o aktualizaci vydání (release)</b>	Obecně dostupná zdokumentovaná shrnutí, webové semináře a videa poskytnutá společností SAP pro účely informování zákazníků ohledně změn vydání (release) nových produktů.
<b>Cloudová služba SAP</b>	Jakákoliv Cloudová služba společnosti SAP uvedená v příslušném Objednávkovém formuláři
<b>SAP Enterprise Support Academy</b>	Obsah a služby v různých formátech, které podporují různé styly a potřeby učení, od ad hoc řešení problémů po strukturované dlouhodobé získávání informací.

<b>Reporting v rámci SAP Enterprise Support</b>	Zpráva analyzující a dokumentující stav služeb podpory a dosažené výsledky (např. na základě monitorovacích funkcí řešení a stavu případu podpory).
<b>Poradenské služby podpory SAP</b>	Přístup k odborníkům podpory, kteří zákazníkovi pomáhají s požadavky týkajícími se podpory a poskytují poradenství ohledně správných předmětů dodání a prostředků podpory.
<b>Odborník podpory</b>	Zástupce konkrétního zákazníka společnosti SAP (často označován jako Manažer zákaznického úspěchu), který je Zákazníkům služby SAP Preferred Care přiřazen jako hlavní kontaktní osoba pro průběžnou správu, dohlíží na případy podpory a poskytuje technické vedení a poradenství, informace o aktualizacích release pro konkrétního zákazníka a vedení a poradenství v oblasti přijetí a využívání.
<b>Zdroje služeb Success</b>	Přístup k automatizované, vedené nebo přímé analýze, odborným znalostem v oblasti reportingu a komponentám znalostí za účelem dosažení hospodárnosti během celého životního cyklu, včetně uvedení, spotřeby, využití a provozu i technických aspektů a využití produktu. Dle uvážení společnosti SAP se může také jednat o konkrétního zástupce zákazníka definovaného výše.
<b>Programy služeb Success</b>	Kombinace nebo integrace různých Zdrojů služeb Success, vzdělávacího obsahu a platforem (např. webových seminářů, relací chatu atd.) a kanálů pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí (např. komunit) dodaná v rámci programového nebo normativního přístupu, která podporuje úspěšné nasazení, spotřebu a průběžnou realizaci hodnoty.

## **Podpora koncového uživatele pro řešení SAP Ariba: popis služby a obchodní podmínky**

### **POPIS SLUŽBY PODPORY PRO KONCOVÉHO UŽIVATELE**

Služby podpory pro Koncového uživatele poskytují funkční a navigační podporu s cílem pomoci při diagnostice a řešení incidentů nahlášených zákazníkem pro následující řady produktů (aplikací) SAP Ariba:

**SAP Ariba Sourcing**  
**SAP Ariba Contracts**  
**SAP Ariba Spend Analysis**  
**SAP Ariba Strategic Sourcing**  
**SAP Ariba Strategic Sourcing, advanced edition**  
**SAP Ariba SIPM**  
**SAP Ariba Supplier Lifecycle and Performance**

Podpora pro Koncového uživatele zahrnuje následující komponenty:

#### **1. ZÁKLADNÍ SLUŽBY PODPORY PRO KONCOVÉHO UŽIVATELE**

##### **1.1 Podpora Help Desk.**

Společnost SAP poskytne služby podpory které budou hlavním kontaktním bodem pro řešení otázek týkajících se funkčnosti a navigace a budou napomáhat při počátečním posouzení technických problémů. K podpoře pro Koncové uživatele mají přístup všichni zaměstnanci Zákazníka, kteří jsou vyškolenými uživateli řešení SAP.

Společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí, aby podpora pro Koncové uživatele byla k dispozici od 20:00 v neděli do 20:00 v pátek EST, v angličtině, s výjimkou 25. prosince a 1. ledna každého kalendářního roku.

##### **1.2 Podpora pro dodavatele**

Společnost SAP poskytne služby podpory pro dodavatele s cílem reagovat na otázky týkající se technických, funkčních nebo navigačních aspektů používání řešení SAP od dodavatelů Zákazníka (kteří mají účty dodavatelů pro výše uvedené řady produktů).

##### **1.3 Jazyková podpora**

Služby jazykové podpory jsou k dispozici v libovolném jazyce podporovaném uživatelským rozhraním a společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí k poskytování regionálních služeb jazykové podpory během hlavní pracovní doby pro daný jazyk. Společnost SAP nezaručuje, že pro všechny jazyky budou dostupné všechny způsoby kontaktování.

#### **2. PODPORA PRO ARIBA SOURCING**

Další Služby podpory jsou poskytovány předplatitelům řešení Ariba Sourcing Basic a Ariba Sourcing Professional:

##### **2.1 Event Day Management.**

Event Day Management je služba, která našim zákazníkům pomáhá zajistit plynulý průběh jejich online vyjednávání. Event Day Management zahrnuje:

- a)** Monitorování a správa aukcí – zahrnuje identifikaci a odstranění chybných příhozů, pozastavení aukcí a odebrání a obnovení dodavatelů během aukcí;
- b)** Podpora nabídek – zahrnuje přijímání žádostí od dodavatelů týkajících se funkčních nebo technických otázek bezprostředně před online aukcí a během ní; a
- c)** Zástupné nabídky – zahrnuje poskytnutí dodavatelům možnosti telefonického zadávání nabídek prostřednictvím zástupného zadavatele nabídek SAP.

Podpora služby Event Day Management bude k dispozici během stejné doby a ve stejných jazycích, které jsou uvedeny v Oddíle 1.3 výše.

## **2.2 Sourcing Support Desk.**

Odborníci na služby SAP Sourcing zrevidují zákaznické projekty ve fázi konceptu a poskytnou obecná doporučení pro doporučené postupy během konfigurace událostí prostřednictvím služby Sourcing Support Desk. Doporučení zahrnují (obecné) poradenství týkající se funkčnosti webu, formátu online zadávání nabídek, struktury šarže, parametrů nabídky atd. Zákazník obdrží e-mailem zprávu o kontrole, která obsahuje zjištění týmu. Služba Sourcing Support Desk je poskytována v angličtině od 8:00 do 17:00 EST, od pondělí do pátku.

## **DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SPOLEČNOSTI SAP**

### **1. Dohoda o úrovni služeb**

Tato Dohoda o úrovni služeb pro Cloudové služby společnosti SAP stanovuje Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému („**SLA**“) pro produktivní verzi příslušných Cloudových služeb společnosti SAP, jejichž předplatné si zákazník zakoupil („**Cloudové služby společnosti SAP**“) v Objednávkovém formuláři uzavřeném se společností SAP.

Tato Dohoda o úrovni služeb pro Cloudové služby společnosti SAP se nevztahuje na žádnou Cloudovou službu společnosti SAP, pro kterou je Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému výslovně uvedena v příslušných Dodatečných smluvních podmínkách pro takovou Cloudovou službu společnosti SAP nebo pro kterou je platnost Dohody o úrovni služeb pro Dostupnost systému ve Smlouvě výslovně vyloučena.

### **2. Definice**

Pojem „**Výpadek**“ označuje Celkový počet minut v Měsíci, během kterých je produktivní verze příslušné Cloudové služby společnosti SAP nedostupná, s výjimkou Vyloučených výpadků.

Pojem „**Měsíc**“ označuje kalendářní měsíc.

Pojem „**Měsíční poplatky za předplatné**“ označuje měsíční (nebo 1/12 ročního poplatku) poplatky za předplatné zaplacené za Cloudovou službu, která nesplnila Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému.

„**Celkový počet minut v měsíci**“ se během měsíce měří 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Pojem „**UTC**“ označuje koordinovaný světový čas.

### **3. Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému a Kredity**

#### **3.1 Proces nároku, zprávy**

Pokud společnost SAP nesplní Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému, je Zákazník oprávněn si nárokovat kredit ve výši popsané v tabulce Oddílu 3.2 níže. Tento kredit smí Zákazník použít na budoucí fakturu týkající se Cloudové služby společnosti SAP, která Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému nesplnila.

Nároky na základě této Dohody o úrovni služeb pro Cloudové služby společnosti SAP musejí být vzneseny v dobré víře a formou předložení případu podpory do třiceti (30) pracovních dní od konce relevantního Měsíce, ve kterém společnost SAP danou Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému nesplnila.

Společnost SAP poskytne zákazníkům měsíční zprávu popisující procento Dostupnosti systému pro příslušnou Cloudovou službu společnosti SAP buď (i) e-mailem na základě žádosti, kterou Zákazník předložil svému přidělenému správci účtu SAP, nebo (ii) prostřednictvím online portálu zpřístupněného zákazníkům v okamžiku, kdy bude takový portál zpřístupněn.

### 3.2 Dostupnost systému

Procento Dostupnosti systému je vypočítáno následovně:

$$\text{Procento dostupnosti systému} = \left( \frac{\text{Celkový počet minut v měsíci} - \text{Výpadek}}{\text{Celkový počet minut v měsíci}} \right) * 100$$

<b>Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému</b>	Procento Dostupnosti systému ve výši 99,5 % během každého Měsíce pro produktivní verze
<b>Kredit</b>	2 % Měsíčních poplatků za předplatné pro každé 1 % pod hodnotou Dohody o úrovni služeb pro Dostupnost systému, maximálně však 100 % Měsíčních poplatků za předplatné
<b>Vyloučený výpadek</b>	Celkový počet Minut v Měsíci, které lze přisoudit: (i) Naplánovanému výpadku, pro který je v Oddíle 4 níže popsáno Okno pravidelné údržby, nebo (ii) jakémukoliv jinému Naplánovanému výpadku popsanému v Oddíle 4, na který byl zákazník upozorněn minimálně pět (5) pracovních dní před takovým výpadkem. nebo (iii) nedostupnosti způsobené faktory mimo přiměřenou kontrolu společnosti SAP, například nepředvídatelnými nebo neočekávatelnými událostmi, kterým nebylo možné s vynaložením přiměřené péče zabránit.
<b>Naplánovaný výpadek</b>	Naplánovaný výpadek pro příslušné Cloudové služby společnosti SAP, jejichž předplatné si zákazník zakoupil, je uveden v Oddíle 4 níže s názvem „Okna údržby pro Cloudové služby společnosti SAP“.

### 4. Okna údržby pro Cloudové služby společnosti SAP

Společnost SAP může pro Plánované výpadky využívat následující okna údržby. Časová pásma označují umístění datového centra, ve kterém je hostována Cloudová služba společnosti SAP. Společnost SAP Zákazníka bez zbytečného prodlení upozorní na všechny hlavní upgrady nebo nouzové údržby Cloudových služeb společnosti SAP.

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>Concur</b>	Evropa: Zima: SO 22:00 UTC Léto: SO 21:00 – 1:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima NE 1:00 UTC Léto NE 0:00 UTC	4 hodiny	
<b>Fieldglass</b>	Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až pětkrát ročně</b> (vyžaduje oznámení 5 dní předem): Evropa: Zima: PÁ 21:00 – NE 14:00 UTC Léto: PÁ 20:00 – NE 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 5:00 – NE 21:00 Léto: SO 4:00 – NE 20:00 UTC
<b>S/4HANA Cloud Edition</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 21:00 – SO 21:00 UTC Evropa: SO 4:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 10:00 – NE 10:00 UTC
<b>S/4HANA Cloud pro chytrý návrh produktů</b>	Evropa: SO 22:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně</b> Evropa: SO 8:00 – 20:00 UTC
<b>S/4HANA Finance Cloud for credit integration</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 00:00–6:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00–19:00 UTC
<b>S/4HANA Finance Cloud for customer payments</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 00:00–6:00 UTC Evropa: SO 19:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00– 19:00 UTC
<b>SAP Agile Data Preparation</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> SO 0:00–7:00 UTC Léto SO 1:00– 8:00 UTC Zima
<b>SAP Analytics Cloud (BusinessObjects Cloud nebo Cloud for Analytics nebo SAP Cloud for EPM (zahrnuje Cloud for Planning))</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně*:</b> APJ: SO 15:00–21:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00– 10:00 UTC  * Tato Okna údržby jsou oddělená od Oken údržby základního produktu SAP Cloud Platform a tato okna doplňují.
<b>SAP Analytics Hub</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 15:00–21:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00– 10:00 UTC
<b>SAP Anywhere</b>	Severní a Jižní Amerika: ST 6:00–10:00 UTC APJ/Čína: ČT 14:00–18:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně</b> Severní a Jižní Amerika: ST 6:00–10:00 UTC APJ/Čína: ČT 14:00–18:00 UTC
<b>SAP Ariba Cloud Services</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 00:00 UTC	4 hodiny	<b>Až dvakrát ročně:</b> APJ: SO 19:00–3:00 UTC Evropa: SO 19:00–3:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 19:00–3:00 UTC MENA: PÁ 19:00–3:00 UTC



<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP Asset Intelligence Network</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: NE 1:30–17:30 UTC
<b>SAP Asset Manager</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>		<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 00:00–6:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00–19:00 UTC
<b>SAP Asset Strategy and Performance Manager</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně</b> Evropa: PÁ 3:30–15:30 UTC
<b>SAP Authentication 365, SAP LiveLink 365, SAP People Connect 365</b>	<b>Až jednou měsíčně</b> Severní a Jižní Amerika: NE 4:00–8:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–14:00 UTC
<b>SAP Big Data Margin Assurance, cloud edition</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 00:00–6:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00–19:00 UTC
<b>SAP Brand Impact</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	-
<b>SAP Browse Manager and Conversion Manager</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	
<b>SAP BusinessByDesign</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 22:00 – SO 22:00 UTC Evropa: SO 5:00 – NE 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 11:00 – NE 11:00 UTC
<b>SAP BusinessOne Cloud Deployment Services, SAP BusinessOne Cloud SAP-hosted Option</b>	Evropa: PO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: PO 8:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: SO 7:00–13:00 UTC
<b>SAP Clea for Cash Application</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: SO 7:00–13:00 UTC
<b>SAP Cloud Appliance Library</b>	<b>Dvakrát týdně</b> (liché kalendářní týdny): APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: Zima: ČT 6:00 Léto: ČT 5:00	1 hodina	Až 12krát ročně, během okna v délce jedna (1) hodina oznámeného společností SAP minimálně jeden (1) týden předem.*  * Tato Okna údržby jsou oddělená od Oken údržby základního produktu SAP Cloud Platform a tato okna doplňují.
<b>SAP Cloud for Real Estate, location management option, SAP Cloud for Real Estate, contract &amp; lease management option</b>	Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Evropa: SO 5:00 – NE 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 11:00 – NE 11:00 UTC
<b>SAP Cloud for Travel and Expense</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 22:00 – SO 22:00 UTC Evropa: SO 5:00 – NE 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 11:00 – NE 11:00 UTC

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP Cloud Platform</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–8:00 UTC
<b>SAP Cloud Platform, Cloud Foundry – SAP Data Center</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–8:00 UTC
<b>SAP Cloud Platform API Management</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – SO 14:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00 – NE 4:00 UTC
<b>SAP Cloud Platform Gamification</b>	<b>Dvakrát týdně:</b> APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–8:00 UTC
<b>SAP Cloud Platform Integration</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – SO 2:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 10:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–16:00 UTC
<b>SAP Cloud Platform Mobile Service for app and device management</b> <b>SAP Cloud Platform Mobile Service for SAP Fiori</b>	<b>Dvakrát týdně</b> (liché kalendářní týdny): APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: SO 22:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–8:00 UTC
<b>SAP Cloud Platform Virtual Machine</b>	<b>Až jednou každý měsíc</b> APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–8:00 UTC
<b>SAP Connected Agriculture</b>	<b>Až jednou každý měsíc</b> APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 00:00–6:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00–19:00 UTC
<b>SAP Connected Goods</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – NE 19:00 UTC Evropa Zima: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Léto: PÁ 20:00 – PO 1:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 3:00 – PO 8:00 UTC Léto: SO 2:00 – PO 7:00 UTC
<b>SAP Connected Parking</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>		<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: SO 21:00 – PO 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 3:00 – PO 11:00 UTC
<b>SAP Consumer Insight 365</b>	<b>Až jednou každý měsíc</b> APJ: SO 15:00–19:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 15:00 – NE 1:00 UTC
<b>SAP Contact Center, Cloud Edition</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – NE 19:00 UTC Evropa: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 – PO 8:00 UTC
<b>SAP Conversational AI</b>	Evropa: SO 22:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> SO 4:00 až NE 4:00 UTC

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP CoPilot</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	-
<b>SAP Data Custodian</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: SO 4:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 10:00 – NE 10:00 UTC
<b>SAP Data Quality Management</b>	Evropa: SO 22:00 UTC	1 hodina	-
<b>SAP Digital Manufacturing Insights</b>	Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně</b> Evropa: PÁ 23:00 – PO 1:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 5:00 – PO 7:00 UTC
<b>SAP Digital Payments</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> SO 7:00 až NE 13:00 UTC
<b>SAP Distributed Manufacturing</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> <b>Evropa: PÁ 3:30–15:30 UTC</b>
<b>SAP Edge Services</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> PÁ 22:00 – PO 3:00
<b>SAP Enable Now</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: ČT 8:00–22:00 UTC Evropa: ČT 15:00 – PÁ 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ČT 21:00 – PÁ 23:00 UTC
<b>SAP Enterprise Messaging</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>		<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–8:00 UTC
<b>SAP Event Ticketing, Event Ticketing Pro</b>	Evropa: PO 12:00 a ST 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: PO 5:00 a ST 5:00 UTC	5 hodin 1 hodina 5 hodin 1 hodina	-
<b>SAP Exchange Media</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>		<b>Až čtyřikrát ročně</b> APJ: SO 00:00–6:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00–19:00 UTC
<b>SAP Financial Services Network</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – NE 19:00 UTC Evropa: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 – PO 8:00 UTC
<b>SAP Financial Statements Insights</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	3 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 7:00–13:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 7:00–13:00 UTC
<b>SAP Fiori Cloud</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–8:00 UTC

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP Health Engagement</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	<b>2 hodiny</b>	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: PÁ 4:00–10:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 5:00–11:00 UTC
<b>SAP Hybris Cloud for Customer</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Rusko: SO 22:00 Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 10:00 – SO 22:00 UTC Evropa: SO 17:00 – NE 5:00 UTC Rusko: SO 17:00 – NE 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 23:00 – NE 11:00 UTC
<b>SAP Hybris Commerce Cloud</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 15:00–23:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 6:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00–12:00 UTC
<b>SAP Hybris Marketing Cloud</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 21:00 – SO 21:00 UTC Evropa: SO 4:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 10:00 – NE 10:00 UTC
<b>SAP Hybris Merchandising</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	-
<b>SAP Hybris Revenue Cloud</b>	Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC Evropa: 22:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně</b> Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 – 12:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 22:00 – NE 6:00 UTC
<b>SAP Hybris Sales and SAP Hybris Service</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 22:00 – SO 22:00 UTC Evropa: SO 5:00 – NE 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 11:00 – NE 11:00 UTC
<b>SAP Customer Engagement Center</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 15:00 – NE 19:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – PO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00 – PO 8:00 UTC
<b>SAP Hybris Identity SAP Hybris Consent SAP Hybris Profile</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	-4 hodiny	-
<b>SAP Hybris Loyalty</b>	Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně</b>
<b>SAP Hybris Customer Attribution</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Severní a Jižní Amerika: SO 13:00 – NE 13:00 UTC Evropa: SO 7:00 – NE 7:00 UTC
<b>SAP Innovation Management</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – PO 6:00 UTC Evropa: PÁ 21:00 – PO 14:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 – PO 20:00 UTC
<b>SAP Integrated Business Planning</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – NE 19:00 UTC Evropa: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 – PO 8:00 UTC
<b>SAP Intelligent Notification 365</b>	Evropa: SO 15:00 UTC	4 hodiny	-

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP IoT Application Enablement</b>	Dvakrát týdně (liché kalendářní týdny): APJ: NE 20:30 UTC Evropa: Zima: PO 3:30 UTC Léto PO 2:30 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: PO 9:30 UTC Léto PO 8:30 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 00:00–12:00 UTC Evropa: Zima: SO 7:00–19:00 UTC Léto: SO 6:00–18:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 3:00–15:00 UTC Léto: SO 2:00–14:00 UTC
<b>SAP IoT Connect 365</b>	Až jednou měsíčně: SO 22:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> SO 7:00–13:00 UTC
<b>SAP Jam Collaboration, SAP Jam Communities</b>	Sjednoceno se sadou SAP SuccessFactors Business Execution Suite	7 hodin (dvakrát)	-
<b>SAP Leonardo IoT Bridge</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně</b> APJ: PÁ 14:00 – NE 19:00 UTC Evropa: Zima: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Léto: PÁ 20:00 – PO 1:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 3:00 – PO 8:00 UTC Léto: SO 2:00 – PO 7:00
<b>SAP Leonardo IoT Discovery</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až osmkrát ročně</b> Evropa: PÁ 3:30–15:30 UTC
<b>SAP Knowledge Workspace</b>	Evropa: SO 22:00 UTC	1 hodina	<b>Až osmkrát ročně</b>
<b>SAP Live Customer Cloud</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně*:</b> APJ: SO 15:00–21:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00–10:00 UTC * Tato Okna údržby jsou oddělená od Oken údržby základního produktu SAP Cloud Platform a tato okna doplňují.
<b>SAP Localization Hub, advanced compliance reporting service</b>	Evropa: SO 2:00 UTC	2 hodiny	<b>Až 12krát ročně</b> Okno o délce čtyř (4) hodin oznámené společností SAP alespoň jeden (1) týden předem.*
<b>SAP Localization Hub, electronic invoicing for Brazil (nota fiscal electronica)</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 UTC Euvropa: NE 3:00 UTC
<b>SAP Localization Hub, daňová služba</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b>
<b>SAP Network Logistics Hub (dříve SAP Connected Logistics)</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: Zima (libovolný den v týdnu): 3:30–7:30 UTC Léto (libovolný den v týdnu): 2:30–6:30 UTC
<b>SAP Predictive Maintenance and Service, Cloud Edition</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: PÁ 3:30–15:30 UTC

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP Product Configuration add on for Hybris Commerce</b>	Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: SO 22:00 – NE 6:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00–12:00 UTC
<b>SAP Product Stewardship Network</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: ÚT 4:00–11:00 UTC Evropa: ÚT 4:00–11:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–11:00 UTC
<b>SAP RealSpend</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	3 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 7:00–13:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 7:00–13:00 UTC
<b>SAP Resolve</b>	Každý třetí týden: APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 3:00 – PO 8:00 UTC Evropa: SO 3:00 – PO 8:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 – PO 8:00 UTC
<b>SAP Roambi</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 15:00–21:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00–10:00 UTC
<b>SAP Service Ticket Intelligence</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> Evropa: ST 2:00–4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ST 6:00–8:00 UTC
<b>SAP SMS 365, enterprise service</b>	Až jednou každý měsíc: Všechny regiony: SO 18:00–22:00 UTC	4 hodiny	-
<b>SAP SportsOne</b>	Dvakrát týdně: APJ: PO 22:00 UTC Evropa: ÚT 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ÚT 11:00 UTC a APJ: ST 22:00 UTC Evropa: ČT 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ČT 11:00 UTC	2 hodiny  1 hodina	<b>Jednou ročně, 8 hodin</b>
<b>SAP SuccessFactors HCM Suite (s výjimkou Employee Central Payroll)</b>  <b>SAP Learning Hub</b>  <b>SAP SuccessFactors Email Encryption</b>	Austrálie: Zima: PÁ 13:00 a SO 13:00 UTC Léto: PÁ 12:00 a SO 12:00 UTC Čína: PÁ 15:00 a SO 15:00 UTC Rusko: PÁ 20:00 a SO 20:00 UTC Evropa: SO 11:00 a NE 11:00 UTC <i>Poznámka: Datová centra hostovaná mimo Amsterdam (DC2) a St.Leon Rot (DC12)</i>	7 hodin (dvakrát)	-

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>Recruiting Marketing</b>	využívají pro zákazníky z oblasti MENA Spojené Arabské Emiráty a Saúdská Arábie pouze pátek: PÁ 19:00 UTC Brazílie: Zima: SO 2:00 a NE 2:00 UTC Léto: SO 4:00 a NE 1:00 UTC USA a Kanada: Zima: SO 4:00 a NE 4:00 UTC Léto: SO 3:00 a NE 3:00 UTC		
<b>SAP SuccessFactors Employee Central Payroll</b>	<b>Austrálie:</b> Zima: PÁ 13:00 UTC, Léto: PÁ 12:00 UTC <b>Evropa:</b> PÁ 23:00 UTC <b>USA a Kanada: Zima:</b> SO 4:00 UTC Léto: So 3:00 UTC	4 hodiny	-
<b>SAP Supply Base Optimization</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 0:00–6:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00–19:00 UTC
<b>SAP Global Track and Trace</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	<b>Liché týdny</b> 5:00–7:00 UTC
<b>SAP Translation Hub</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až 12krát ročně, během okna v délce čtyř hodin oznámeného společností SAP minimálně jeden týden předem.*
<b>SAP TwoGo</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	<b>Až 12krát ročně:</b> Evropa: Zima: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Léto: PÁ 20:00 – PO 1:00 UTC
<b>SAP Vehicle Insights</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: Zima: SO 11:00–23:00 UTC Léto: SO 10:00–22:00 UTC Evropa: Zima: SO 7:00–19:00 UTC Léto: SO 6:00–18:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 13:00 – NE 1:00 UTC Léto: SO 12:00 – NE 0:00 UTC
<b>SAP Vehicles Network</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 14:00 – NE 22:00 UTC Evropa: Zima: SO 21:00 – PO 5:00 UTC Léto: SO 20:00 – PO 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 3:00 – PO 11:00 UTC Léto: SO 2:00 – PO 10:00 UTC
<b>SAP Watch List Screening</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> PÁ 7:00–22:00
<b>SAP Work Life</b>	Evropa: 22:00 UTC	1 hodina	<b>Až osmkrát ročně</b>

<b><u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u></b>	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	<b>Doba</b>	<b>Hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP Work Manager, Cloud Edition</b>	<b>Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek</b>	-	<b>Až 12krát ročně:</b> Evropa: ČT 18:00–20:00 UTC



## **CLOUDOVÉ SLUŽBY DODAVATELE**

	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	<b>Komentáře a hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP Archiving and Document Access by OpenText, cloud edition</b>	<b>APJ:</b> SO 7:00–12:00 a ST 10:00–13:00 UTC <b>Evropa:</b> Frankfurt PÁ 19:00–00:00 UTC a ST 22:00 – ČT 1:00 UTC Amstelveen PÁ 19:00–00:00 UTC a ST 22:00 – ČT 1:00 UTC a NE 15:00–17:00 UTC <b>Severní a Jižní Amerika:</b> Toronto SO 1:00–6:00 UTC a ÚT 20:00–23:00 UTC Ashburn SO 2:00–6:00 UTC Austin SO 1:00–6:00 a ÚT 20:00–23:00 UTC Lithia Springs 1:00–6:00 UTC a ÚT 20:00–23:00 UTC a NE 2:00–6:00 UTC		-
<b>SAP Assessment Management by Questionmark</b>	Evropa: SO 9:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 10:00 UTC Léto: SO 9:00 UTC	12 hodin	Okna Pravidelné údržby každou třetí sobotu v měsíci
<b>SAP Communication Center by Ancile</b>	(1) APJ: PO 18:00 a ST 18:00 UTC Evropa: Zima: ÚT 1:00 a ČT 1:00 UTC; Léto: ÚT 0:00 a ČT 0:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: ÚT 7:00 a ČT 7:00 UTC; Léto: ÚT 6:00 a ČT 6:00 UTC (2) APJ: PÁ 18:00 UTC Evropa: Zima: SO 1:00 UTC Léto: SO 0:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 7:00 UTC; Léto: SO 6:00 UTC	2 hodiny  4 hodiny	Zákazník si může vybrat libovolnou z možností okna údržby (1) nebo (2)
<b>SAP Extended Enterprise Content Management by OpenText, cloud edition</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až 12krát ročně: Evropa: PÁ 9:00–13:00 UTC+1 Severní a Jižní Amerika: PÁ 3:00–7:00 UTC–5 APJ: PÁ 16:00–20:00 UTC+8
<b>SAP Hybris Digital Asset Management Cloud by OpenText</b>	Evropa: SO 19:00 UTC NE 15:00 UTC  Severní a Jižní Amerika: SO 1:00 UTC NE 2:00 UTC	5 hodin 2 hodiny  5 hodin 4 hodiny	<b>Až 52krát ročně</b>

	<b>Pravidelná údržba</b> Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	<b>Komentáře a hlavní upgrady</b> Časový rámec v UTC podle regionů
<b>SAP Knowledge Central by Mindtouch</b>	(1) APJ: PO 18:00 a ST 18:00 UTC Evropa: Zima: ÚT 1:00 a ČT 1:00 UTC Léto: ÚT 0:00 a ČT 0:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: ÚT 7:00 a ČT 7:00 UTC Léto: ÚT 6:00 a ČT 6:00 UTC (2) APJ: PÁ 18:00 UTC Evropa: Zima: SO 1:00 UTC Léto: SO 0:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 7:00 UTC Léto: SO 6:00 UTC	2 hodiny          4 hodiny	Zákazník si může vybrat libovolnou z možností okna údržby (1) nebo (2)  <b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: PÁ 14:00 – SO 14:00 UTC Evropa: Zima: PÁ 21:00 – SO 21:00 UTC Léto: PÁ 20:00 – SO 20:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 3:00 – NE 3:00 UTC Léto: SO 2:00 – NE 2:00 UTC
<b>SAP Productivity Pak by Ancile</b>	APJ: SO 13:00 UTC Evropa: Zima: SO 20:00 UTC Léto: SO 19:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: NE 2:00 UTC Léto: NE 1:00 UTC	6 hodin	<b>Až čtyřikrát ročně:</b> APJ: SO 13:00–19:00 UTC Evropa: Zima: SO 20:00 – NE 2:00 UTC Léto: SO 19:00 – NE 1:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 2:00 – NE 8:00 UTC Léto: SO 1:00 – NE 7:00 UTC
<b>SAP S/4HANA Cloud Invoice Processing by OpenText</b>	Evropa: PÁ 20:00 – 1:00 SO UTC, NE 16:00–18:00 UTC (toto okno lze použít maximálně čtyřikrát ročně)  Severní a Jižní Amerika: PÁ 15:00–20:00 UTC SO 16:00 – NE 20:00 UTC	2 hodiny	
<b>SAP Scheduling and Resource Management by ClickSoftware</b>	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	<b>Až dvakrát ročně</b>  30. června, 31. prosince
<b>SAP Signature Management by DocuSign</b>			V rozsahu, ve kterém musí být v rámci Cloudové služby společnosti SAP provedena údržba, bude společnost SAP používat okna údržby pro plánované odstávky platné pro cloudové řešení společnosti SAP související s používáním Cloudové služby SAP.
<b>SAP SuccessFactors Extended Enterprise Content Management by OpenText</b>	<b>Evropa:</b> SO 19:00 UTC  NE 15:00 UTC  <b>Severní a Jižní</b>  <b>Amerika:</b> SO 1:00 UTC  NE 2:00 UTC	5 hodin  2 hodiny  5 hodin  4 hodiny	Až 52krát ročně

<b>SAP Time and Attendance Management by Workforce Software, SAP Workforce Forecasting and Scheduling by WorkForce Software</b>	APJ: SO 13:00 UTC Evropa: Zima: SO 20:00 UTC Léto: SO 19:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: NE 2:00 UTC Léto: SO 1:00 UTC	4 hodiny	-
<b>SAP Trade Repository Reporting by Virtusa</b>	APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: pracovní dny 19:00 UTC Léto: pracovní den 18:00 UTC a  Každé čtvrté PO každého měsíce APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: Zima: 23:00 UTC Léto: 22:00 UTC	2 hodiny  4 hodiny	APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: SO 5:00 – NE 20:00 UTC Léto: SO 4:00 – NE 19:00 UTC
<b>SAP U.S. Benefits Management by Benefitfocus</b>	Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 4:00 UTC Léto: SO 3:00 UTC	8 hodin	-
<b>SAP User Experience Management by Knoa</b>	Evropa: ST 21:00 UTC  Severní a Jižní Amerika: SO 10:00 UTC ČT 3:00 UTC	2 hodiny  12 hodin 2 hodiny	-

## SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

### 1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

- 1.1 Účel a použití.** Tento dokument („**Smlouva o zpracování osobních údajů**“) je součástí Smlouvy a tvoří část písemné dohody (včetně v elektronické podobě) mezi společností SAP a Zákazníkem. Tato Smlouva o zpracování osobních údajů se vztahuje na Osobní údaje zpracovávané společností SAP a jejími Dílčími zpracovateli v souvislosti s poskytováním Cloudové služby. Smlouva o zpracování osobních údajů se nevztahuje na neprodukční prostředí Cloudové služby, pokud je společnost SAP poskytuje, a Zákazník v těchto prostředích nebude uchovávat Osobní údaje.
- 1.2 Struktura.** Do této Smlouvy o zpracování osobních údajů jsou začleněny Dodatky 1 a 2 a jsou její nedílnou součástí. Obsahují dohodnutý předmět smlouvy, povahu a účel zpracování, typ Osobních údajů, kategorie údajů, subjekty údajů a příslušná technická a organizační opatření.
- 1.3 GDPR.** Společnost SAP a Zákazník souhlasí, že každá strana nese odpovědnost za kontrolu a implementaci požadavků, které pro Správce údajů a Zpracovatele údajů stanovuje obecné nařízení na ochranu osobních údajů 2016/679 („**GDPR**“), konkrétně s ohledem na Článek 28 a 32 až 36 GDPR, a to v rozsahu platném pro Osobní údaje Zákazníka/Správce, které jsou zpracovávány v rámci Smlouvy o zpracování osobních údajů. Pro účely ukázky uvádí Příloha 3 relevantní požadavky GDPR a odpovídající oddíly této Smlouvy o zpracování osobních údajů.
- 1.4 Řízení.** V rámci Smlouvy o zpracování osobních údajů vystupuje společnost SAP jako Zpracovatel a Zákazník a subjekty, kterým povolí užívání Cloudové služby, vystupují jako Správci. Zákazník je kontaktním bodem a nese výhradní odpovědnost za získání relevantních oprávnění, souhlasů a svolení ke zpracování Osobních údajů v souladu s touto Smlouvou o zpracování osobních údajů, včetně souhlasu Správce s využitím společnosti SAP jako Zpracovatele, je-li to relevantní. Pokud oprávnění, souhlas, pokyny nebo svolení poskytuje Zákazník, jsou poskytovány nejen jménem Zákazníka, ale také jménem dalších Správce používajících Cloudovou službu. Pokud společnost SAP Zákazníka informuje nebo mu poskytuje sdělení, považují se tyto informace nebo sdělení za přijatá Správci, kterým Zákazník povolil používat Cloudovou službu, a Zákazník nese odpovědnost za předání těchto informací a sdělení relevantním Správce.

### 2. ZABEZPEČENÍ ZPRACOVÁNÍ

- 2.1 Příslušná technická a organizační opatření** Společnost SAP implementovala a bude používat technická a organizační opatření uvedená v Dodatku 2. Zákazník tato opatření zkontroloval a souhlasí, že s ohledem na Cloudovou službu vybranou Zákazníkem v Objednávkovém formuláři jsou opatření vhodná a zohledňují aktuální stav technologií, náklady implementace, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování Osobních údajů.
- 2.2 Změny.** Společnost SAP používá technická a organizační opatření uvedená v Dodatku 2 pro celou zákaznickou základnu společnosti SAP, která je hostována ze stejného Datového centra a využívá stejnou Cloudovou službu. Společnost SAP je oprávněna opatření uvedená v Dodatku 2 kdykoliv bez oznámení změnit, pokud zachová srovnatelnou nebo lepší úroveň zabezpečení. Jednotlivá opatření mohou být nahrazena novými opatřeními se stejným účelem bez snížení úrovně zabezpečení při ochraně Osobních údajů.

### 3. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI SAP

- 3.1 Pokyny od Zákazníka.** Společnost SAP bude Osobní údaje zpracovávat pouze v souladu se zdokumentovanými pokyny Zákazníka. Smlouva (včetně této Smlouvy o zpracování osobních údajů) představuje takové zdokumentované úvodní pokyny a každé využití Cloudové služby pak představuje další pokyny. Společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí k dodržení všech dalších pokynů Zákazníka, pokud jsou vyžadovány Zákonem o ochraně osobních údajů, technicky proveditelné a nevyžadují změny Cloudové služby. Pokud platí některá z výše uvedených výjimek nebo pokud společnost SAP nemůže určitý pokyn splnit či se domnívá, že daný pokyn porušuje

Zákon o ochraně osobních údajů, Zákazníka na tuto skutečnost ihned upozorní (lze také e-mailem).

**3.2 Zpracování na základě zákonného požadavku.** Společnost SAP může také zpracovávat Osobní údaje, pokud jí to nařizují příslušné zákony. V takovém případě společnost SAP na takový zákonný požadavek Zákazníka před zpracováním upozorní, pokud daný zákon takové upozornění z podstatných důvodů veřejného zájmu nezakazuje.

**3.3 Pracovníci.** Za účelem zpracování Osobních údajů udělí společnost SAP a její Dílčí zpracovatelé přístup pouze oprávněným pracovníkům, kteří se zavázali k zachování důvěrnosti. Společnost SAP a její Dílčí zpracovatelé zajistí pravidelné školení pracovníků, kteří mají přístup k Osobním údajům, zaměřené na příslušná opatření zabezpečení dat a ochrany osobních údajů.

**3.4 Spolupráce** Na žádost Zákazníka bude společnost SAP se Zákazníkem a Správcí přiměřeně spolupracovat při řešení požadavků Subjektů údajů nebo regulačních úřadů v souvislosti se zpracováním Osobních údajů společností SAP nebo s případným narušením Osobních údajů. Co nejdříve to bude možné, upozorní společnost SAP Zákazníka na všechny požadavky, které obdrží od Subjektu údajů v souvislosti se zpracováním Osobních údajů, aniž by sama na takový požadavek bez dalších pokynů Zákazníka reagovala. Společnost SAP zajistí funkce, které podporují schopnost Zákazníka opravit nebo odebrat Osobní údaje z Cloudové služby nebo zakázat jejich zpracování v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů. Pokud tato funkce zajištěna není, společnost SAP opraví nebo odebere všechny Osobní údaje nebo zakáže jejich zpracování v souladu s pokynem Zákazníka a Zákonem o ochraně osobních údajů.

**3.5 Oznámení o Narušení osobních údajů.** Společnost SAP Zákazníka bez zbytečného prodlení upozorní, jakmile zjistí Narušení osobních údajů, a poskytne mu přiměřené informace, které má k dispozici, aby Zákazníkovi pomohla splnit jeho povinnost nahlásit Narušení osobních údajů v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů. Společnost SAP může takové informace poskytovat postupně tak, jak je bude mít k dispozici. Takové oznámení nebude vykládáno jako přiznání chyby či odpovědnosti ze strany společnosti SAP.

**3.6 Posouzení dopadu na ochranu Osobních údajů.** Pokud má Zákazník (nebo jeho Správci) na základě Zákona o ochraně osobních údajů povinnost provádět posouzení dopadu na ochranu osobních údajů, nebo před konzultací s pracovníkem regulačního úřadu společnost SAP poskytne dokumenty, které jsou obecně dostupné pro Cloudovou službu (například tuto Smlouvu o zpracování osobních údajů, Smlouvu, zprávy auditu nebo certifikace). Na další součinnosti se dohodnou obě Strany.

#### **4. EXPORT A VYMAZÁNÍ DAT**

**4.1 Export a načtení Zákazníkem.** Během Období předplatného a v souladu se Smlouvou má Zákazník kdykoliv přístup ke svým Osobním údajům. Zákazník může své Osobní údaje exportovat a načítat ve standardním formátu. Na export a načítání se mohou vztahovat technická omezení. V takovém případě společnost SAP a Zákazník naleznou přiměřenou metodu, která Zákazníkovi přístup k Osobním údajům umožní.

**4.2 Vymazání.** Před vypršením Období předplatného může Zákazník za použití samoobslužných nástrojů exportu společnosti SAP (které jsou k dispozici) provést závěrečný export Osobních údajů z Cloudové služby (což bude představovat „vrácení“ Osobních údajů). Na konci Období předplatného Zákazník vydá pokyn společnosti SAP, aby v přiměřené lhůtě odpovídající Zákonu o ochraně osobních údajů (maximálně šest měsíců) odstranila Osobní údaje zbývající na serverech hostujících Cloudovou službu, pokud platné zákony nevyžadují uchování údajů.

#### **5. CERTIFIKACE A AUDITY**

**5.1 Audit Zákazníka.** Zákazník nebo jeho nezávislý auditor třetí strany přijatelný pro společnost SAP (nebude se jednat o auditory třetí strany, kteří jsou konkurencí společnosti SAP nebo nemají vhodnou kvalifikaci či nejsou nezávislí) mohou provést audit kontrolního prostředí společnosti SAP

a postupů zabezpečení, které jsou relevantní pro zpracovávání Osobních údajů společností SAP, pouze pokud:

- (a) společnost SAP neposkytla dostatečné důkazy o dodržení technických a organizačních opatření, která chrání produkční systémy Cloudové služby prostřednictvím buď: (i) certifikace shody s ISO 27001 nebo jinými standardy (rozsah podle definice v certifikátu); nebo (ii) platné zprávy ISAE3402 nebo ISAE3000 či jiné zprávy o atestaci SOC1-3. Zprávy z auditu nebo certifikace ISO poskytne Zákazníkovi na vyžádání auditor třetí strany nebo společnost SAP;
- (b) došlo k Narušení osobních údajů;
- (c) orgán pro ochranu osobních údajů Zákazníka o audit formálně požádá; nebo
- (d) povinný Zákon o ochraně osobních údajů uděluje Zákazníkovi právo provést přímý audit, a za předpokladu, že Zákazník bude audit provádět pouze jednou za dvanáct měsíců, pokud povinný Zákon o ochraně osobních údajů nevyžaduje častější audity.

**5.2 Audit provedený jiným Správcem.** Audit kontrolního prostředí a postupů zabezpečení relevantních pro Osobní údaje zpracovávané společností SAP může provést libovolný jiný Správce, a to v souladu s Oddílem 5.1, a pouze pokud se na takového Správce vztahuje některý z případů uvedených v Oddíle 5.1. Takový audit je nutné provést prostřednictvím a ze strany Zákazníka v souladu s Oddílem 5.1, pokud jej v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů nemusí provést jiný Správce. Pokud audit vyžaduje několik Správců, jejichž Osobní údaje na základě Smlouvy společnost SAP zpracovává, využije Zákazník všechny přiměřené prostředky ke kombinaci auditů, aby nebylo prováděno auditů více.

**5.3 Rozsah auditu.** Zákazník na chystaný audit upozorní alespoň šedesát dní předem, pokud povinný Zákon o ochraně osobních údajů nebo kompetentní úřad na ochranu osobních údajů nevyžaduje kratší lhůtu. Frekvence a rozsah auditů budou dohodnuty vzájemně mezi stranami, které budou postupovat přiměřeně a v dobré víře. Maximální délka auditu Zákazníka bude tři pracovní dny. Nad rámec těchto omezení budou strany využívat aktuální certifikace nebo další zprávy auditu, aby zamezily nebo minimalizovaly opakování auditů. Zákazník poskytne výsledky všech auditů společnosti SAP.

**5.4 Náklady auditu.** Náklady každého auditu uhradí Zákazník. Pokud audit odhalí závažné porušení této Smlouvy o zpracování osobních údajů ze strany společnosti, uhradí společnost SAP své náklady auditu. Pokud se na základě auditu určí, že společnost SAP porušila své povinnosti na základě Smlouvy o zpracování osobních údajů, společnost toto porušení ihned a na své náklady napraví.

## 6. DÍLČÍ ZPRACOVATELÉ

**6.1 Povolené užívání.** Společnosti SAP bylo uděleno obecné oprávnění k přidělení zpracování Osobních údajů jako podřízené zakázky Dílčím zpracovatelům, a to za předpokladu, že:

- (a) společnost SAP nebo SAP SE svým jménem sjedná práci Dílčích zpracovatelů na základě písemné (včetně elektronické) smlouvy, jejíž podmínky jsou s ohledem na zpracování Osobních údajů Dílčím zpracovatelem konzistentní s podmínkami této Smlouvy o zpracování osobních údajů. společnost SAP ponese odpovědnost za veškerá porušení ze strany Dílčího zpracovatele v souladu s podmínkami této Smlouvy;
- (b) společnost SAP posoudí před výběrem postupy v oblasti zabezpečení, soukromí a důvěrnosti Dílčího zpracovatele a určí, zda je Dílčí zpracovatel schopen zajistit úroveň ochrany Osobních údajů vyžadovanou touto Smlouvou o zpracování osobních údajů; a
- (c) Seznam Dílčích zpracovatelů využívaných k datu nabytí účinnosti Smlouvy je zveřejněn společností SAP nebo společnost SAP tento seznam Zákazníkovi poskytne na vyžádání. Seznam bude obsahovat jméno, adresu a roli každého Dílčího zpracovatele, které společnost SAP využívá k poskytování Cloudové služby.

**6.2 Noví Dílčí zpracovatelé.** Využívání Dílčích zpracovatelů podléhá výhradnímu uvážení ze strany společnosti SAP, a to za předpokladu, že:

- (a) Společnost SAP Zákazníka předem informuje (e-mailem nebo zveřejněním na portálu podpory dostupném prostřednictvím Podpory poskytované společností SAP) o zamýšlených přidáních nebo náhradách na seznamu Dílčích zpracovatelů, včetně jména, adresy a role nového Dílčího zpracovatele; a
- (b) Zákazník smí proti těmto změnám vznést námitku v souladu s Oddílem 6.3.

**6.3 Námitka vůči novým Dílčím zpracovatelům.**

- (a) Pokud má Zákazník legitimní důvod v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů vznést námitku proti zpracování Osobních údajů novými Dílčími zpracovateli, je oprávněn ukončit Smlouvu (pouze pro Cloudovou službu, pro kterou bude nový Dílčí zpracovatel použit) na základě písemné výpovědi zaslané společnosti SAP. Toto ukončení vstoupí v platnost v okamžiku určeném Zákazníkem, ale ne později než 30 dní od data oznámení, ve kterém společnost SAP Zákazníka o novém Dílčím zpracovateli informovala. Pokud Zákazník Smlouvu v této lhůtě neukončí, považuje se to za souhlas s novým Dílčím zpracovatelem.
- (b) Během třiceti dní od data, kdy společnost SAP Zákazníka o novém Dílčím zpracovateli informuje, může Zákazník požádat o schůzku stran, aby v dobré víře projednaly řešení námitky. Tyto diskuse neprodlouží období pro ukončení a nemají vliv na právo společnosti SAP po uplynutí 30denního období využívat nové Dílčí zpracovatele.
- (c) Jakékoliv ukončení v souladu s tímto Oddílem 6.3 bude považováno za ukončení bez chyby jednotlivých stran a podléhá podmínkám Smlouvy.

**6.4 Nahrazení v nouzových případech.** Společnost SAP je oprávněna nahradit Dílčího zpracovatele bez upozornění předem, pokud důvod změny nemůže přiměřeně ovlivnit a k zajištění zabezpečení nebo z dalších urgentních důvodů je nutné rychlé nahrazení. V takovém případě společnost SAP informuje Zákazníka o náhradním Dílčím zpracovateli co nejdříve po jeho jmenování. Příslušným způsobem platí Oddíl 6.3.

## **7. MEZINÁRODNÍ ZPRACOVÁNÍ**

**7.1 Podmínky mezinárodního zpracování.** Společnost SAP je oprávněna zpracovávat Osobní údaje, včetně zpracování Dílčími zpracovateli, v souladu s touto Smlouvou o zpracování osobních údajů mimo zemi, ve které se Zákazník nachází, pokud to povoluje Zákon o ochraně osobních údajů.

**7.2 Standardní smluvní doložky.** Pokud jsou (i) Osobní údaje Správce působícího v EHP nebo Švýcarsku zpracovávány v zemi mimo EHP, Švýcarsko a jinou zemi, organizaci či území, kterou Evropská Unie považuje za bezpečnou zemi s odpovídající ochranou údajů v souladu se Článkem 45 GDPR, nebo pokud (ii) jsou mezinárodně zpracovávány Osobní údaje jiného Správce a toto mezinárodní zpracování vyžaduje prostředky přiměřenosti v souladu se zákony země Správce a požadované prostředky přiměřenosti lze splnit uzavřením Standardních smluvních doložek, pak:

- (a) společnost SAP a Zákazník uzavřou Standardní smluvní doložky;
- (b) Zákazník uzavře Standardní smluvní doložky s každým relevantním Dílčím zpracovatelem, a to následovně, buď: (i) Zákazník přistoupí ke Standardním smluvním doložkám uzavřeným společností SAP nebo SAP SE a Dílčím zpracovatelem jako nezávislý vlastník práv a povinností („Model přistoupení“), nebo: (ii) Dílčí zpracovatel (zastoupený společností SAP) uzavře Dílčí smluvní doložky se Zákazníkem („Model plné moci“). Model plné moci platí, pokud společnost SAP výslovně potvrdí, že Dílčí zpracovatel má na tento model nárok prostřednictvím seznamu Dílčích zpracovatelů uvedeného v Oddíle 6.1(c) nebo oznámením Zákazníkovi; nebo
- (c) Standardní smluvní doložky mohou se společností SAP nebo relevantními Dílčími zpracovateli uzavřít také další Správci, kterým Zákazník udělil oprávnění k užívání Cloudové služby v souladu se Smlouvou, a to stejným způsobem jako Zákazník v souladu s Oddíly

7.2 (a) a (b) výše. V takovém případě Zákazník uzavře Standardní smluvní doložky jménem ostatních Správců.

**7.3 Vztah Standardních smluvních doložek a Smlouvy.** Žádná ustanovení Smlouvy nebudou mít přednostní platnost před konfliktními ustanoveními Standardních smluvních doložek. Aby nedošlo k pochybnostem, pokud tato Smlouva o zpracování osobních údajů dále v Oddílech 5 a 6 uvádí pravidla pro audit a dílčí zpracovatele, platí tyto specifikace také ve vztahu ke Standardním smluvním doložkám.

**7.4 Rozhodné právo Standardních smluvních doložek.** Standardní smluvní doložky se řídí zákonem země, ve které příslušný Správce sídlí.

## **8. DOKUMENTACE, ZÁZNAMY O ZPRACOVÁNÍ**

Každá strana má povinnost splnit své požadavky na dokumentaci, konkrétně vést záznamy o zpracování, pokud to vyžaduje Zákon o ochraně osobních údajů. Každá strana nabídne druhé straně přiměřenou součinnost při plnění požadavků na dokumentaci, včetně poskytnutí informací, které druhá strana potřebuje, a to přiměřeným způsobem požadovaným druhou stranou (například prostřednictvím elektronického systému), aby druhá strana mohla splnit všechny povinnosti týkající se vedení záznamů o zpracování.

## **9. PŘÍSTUP V RÁMCI EU**

**9.1 Volitelná služba.** Přístup v rámci EU je volitelná služba, která může být nabízena společností SAP. Společnost SAP bude Cloudovou službu kvalifikovanou pro Přístup v rámci EU poskytovat výhradně pro produkční instance v souladu s tímto Oddílem 9. Pokud Přístup v rámci EU není výslovně uveden a dohodnut v Objednávkovém formuláři, tento oddíl 9 neplatí.

**9.2 Přístup v rámci EU.** Společnost SAP bude k poskytování podpory vyžadující přístup k Osobním údajům v Cloudové službě využívat pouze evropské Dílčí zpracovatele a osobní údaje nebude vyvážet mimo oblast EHP nebo Švýcarsko, pokud to Zákazník v jednotlivých případech výslovně písemně nepovolí (lze také e-mailem) nebo pokud to není vyloučeno v souladu s oddílem 9.4.

**9.3 Umístění Datového centra.** K datu nabytí účinnosti Smlouvy se Datová centra používaná k hostování Osobních údajů v Cloudové službě nacházejí v EHP nebo ve Švýcarsku. Bez předchozího písemného souhlasu (lze také e-mailem) nebude společnost SAP instance Zákazníka migrovat do Datového centra mimo EHP nebo Švýcarsko. Pokud společnost SAP plánuje migrovat instance do Datového centra v EHP nebo ve Švýcarsku, společnost SAP Zákazníka písemně (lze také e-mailem) upozorní nejpozději třicet dní před plánovanou migrací.

**9.4 Výjimky.** Na následující Osobní údaje se nevztahují Oddíly 9.2 a 9.3:

**(a)** Kontaktní údaje odesílatele tiketu podpory; a

**(b)** Jiné Osobní údaje odeslané Zákazníkem při zadávání tiketu podpory. Zákazník se může při zadávání tiketu podpory rozhodnout, že Osobní údaje nebude předávat. Pokud jsou takové údaje nezbytné pro proces správy incidentů, Zákazník může Osobní údaje před přenosem zprávy o incidentu společnosti SAP anonymizovat.

## **10. DEFINICE**

Pojmy psané velkými písmeny, které zde nejsou definovány, mají stejný význam jako ve Smlouvě.

**10.1 „Správcem“** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, úřad, agentura nebo jiný orgán, který samostatně nebo společně s ostatními určuje účely a prostředky zpracování Osobních údajů; pro účely této Smlouvy o zpracování osobních údajů platí, že pokud Zákazník vystupuje jako zpracovatel pro jiného správce, bude ve vztahu ke společnosti SAP a v souvislosti s právy a povinnostmi správce podle této Smlouvy o zpracování osobních údajů považován za dalšího a nezávislého Správce.

**10.2 „Datovým centrem“** se rozumí umístění, ve kterém je hostována produkční instance Cloudové služby pro Zákazníka v jeho regionu dle seznamu na adrese: <http://www.sap.com/corporate->



[en/about/our-company/policies/data-privacy-and-security/location-of-data-center.html](https://www.sap.com/en/about/our-company/policies/data-privacy-and-security/location-of-data-center.html) či dle oznámení Zákazníkovi nebo dohody v Objednávkovém formuláři.

- 10.3 „Zákonem o ochraně osobních údajů“** se rozumí příslušná legislativa chránící základní práva a svobody osob a jejich právo na soukromí s ohledem na zpracovávání Osobních údajů na základě Smlouvy (a zahrnuje, pokud se týká vztahu mezi stranami v souvislosti se zpracováním Osobních údajů společností SAP jménem Zákazníka, GDPR jako minimální standard bez ohledu na to, zda Osobní údaje GDPR podléhají, či nikoliv).
- 10.4 „Subjektem údajů“** se rozumí identifikovaná nebo identifikovatelná fyzická osoba definovaná Zákonem o ochraně osobních údajů.
- 10.5 „EHP“** se rozumí Evropský hospodářský prostor, konkrétně členské státy Evropské unie a Island, Lichtenštejnsko a Norsko.
- 10.6 „Evropským Dílčím zpracovatelem“** se rozumí Dílčí zpracovatel, který fyzicky zpracovává Osobní údaje v EHP nebo ve Švýcarsku.
- 10.7 „Osobními údaji“** se rozumí informace týkající se Subjektu údajů, které jsou chráněny na základě Zákona o ochraně osobních údajů. Pro účely této Smlouvy o zpracování osobních údajů se jedná pouze o osobní údaje, které jsou (i) zadávány Zákazníkem nebo jeho Oprávněnými uživateli do Cloudové služby nebo jsou odvozeny ze Zákazníkova užívání Cloudové služby nebo které jsou (ii) dodávány nebo zpřístupněny společnosti SAP či jejím Dílčím zpracovatelům za účelem poskytování podpory na základě Smlouvy. Osobní údaje jsou dílčí sadou Dat zákazníka (definována ve Smlouvě).
- 10.8 „Narušením osobních údajů“** se rozumí potvrzené (1) náhodné nebo nezákonné zrušení, ztráta, změna, neoprávněné zveřejnění nebo neoprávněný přístup k Osobním údajům třetí stranou bez oprávnění nebo (2) podobný incident zahrnující Osobní údaje, na který je Správce v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů povinen upozornit kompetentní orgány pro ochranu údajů nebo Subjekty údajů.
- 10.9 „Zpracovatelem“** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, úřad, agentura nebo jiný orgán, který zpracovává osobní údaje jménem správce, ať už přímo jako zpracovatel správce, nebo nepřímo jako dílčí zpracovatel zpracovatele, který zpracovává osobní údaje jménem správce.
- 10.10 „Standardními smluvními doložkami“** nebo někdy také „Modelovými ustanoveními EU“ se rozumí (Standardní smluvní doložky (zpracovatelé)) nebo následující verze tohoto dokumentu zveřejněná Evropskou komisí (která bude automaticky platit). Standardní smluvní doložky v aktuální verzi k datu nabytí účinnosti Smlouvy jsou přiloženy k tomuto dokumentu ve formě Dodatku 4.
- 10.11 „Dílčím zpracovatelem“** se rozumí ovládané či řízené osoby společnosti SAP, společnost SAP SE nebo ovládané či řízené osoby společnosti SAP SE v souvislosti s Cloudovou službou, které zpracovávají Osobní údaje v souladu s touto Smlouvou o zpracování osobních údajů.

## **Příloha 1 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů a, je-li relevantní, Standardním smluvním doložkám**

### **Vývozce údajů**

Vývozcem údajů je Zákazník, který se přihlásil k odběru Cloudové služby umožňující Oprávněným uživatelům zadávat, doplňovat, používat, mazat nebo jinak zpracovávat Osobní údaje. Pokud Zákazník povoluje využívat Cloudovou službu také dalším Správcům, jsou tito další Správci také Vývozci údajů.

### **Dovozce údajů**

Společnost SAP a její Dílčí zpracovatelé poskytují Cloudovou službu, která zahrnuje následující podporu:

Ovládané či řízené společnosti skupiny SAP SE podporují datová centra Cloudové služby vzdáleně ze zařízení společnosti SAP ve městě St. Leon/Rot (Německo), v Indii nebo na jiných místech, kde společnost SAP zaměstnává pracovníky v rámci funkce Operací/Poskytování cloudu. Podpora zahrnuje:

- Monitorování Cloudové služby
- Zálohování a obnova Dat zákazníka uložených v Cloudové službě
- Uvolnění a vývoj oprav a upgradů Cloudové služby
- Monitorování, řešení problémů a správa základní infrastruktury a databáze Cloudové služby
- Monitorování zabezpečení, podpora detekce narušení na základě sítě a testování průniku

Ovládané či řízené společnosti skupiny SAP SE poskytují podporu, když Zákazník odešle tiket podpory z důvodu, že Cloudová služba pro některé nebo všechny Oprávněné uživatele není dostupná nebo nepracuje dle očekávání. Společnost SAP odpovídá na telefonní hovory a provádí základní úkony řešení problémů a zpracovává tikety podpory ve sledovacím systému, který je oddělen od produkční instance Cloudové služby.

### **Subjekty údajů**

Pokud Vývozce údajů neuvede jinak, týkají se předané Osobní údaje následujících kategorií Subjektů údajů: zaměstnanci, smluvní dodavatelé, obchodní partneři nebo další osoby, jejichž Osobní údaje jsou uchovávány v Cloudové službě.

### **Kategorie údajů**

Předané Osobní údaje se týkají následujících kategorií údajů:

Zákazník určí kategorie dat pro každou odebíranou Cloudovou službu. Zákazník může datová pole konfigurovat během implementace Cloudové služby nebo tak, jak to Cloudová služba umožňuje. Předávané Osobní údaje se obvykle týkají následujících kategorií údajů: jméno, telefonní čísla, e-mailová adresa, časové pásmo, údaje adresy, data o přístupu k systému, využití a autorizaci, název společnosti, údaje smluv, údaje faktur a další data specifická pro konkrétní aplikace, která Oprávnění uživatelé zadávají do Cloudové služby a která mohou zahrnovat údaje o bankovním účtu a kreditní či platební kartě.

### **Zvláštní kategorie údajů (je-li relevantní)**

Předávané Osobní údaje se týkají následujících zvláštních kategorií údajů: Podle ustanovení příslušné Smlouvy (včetně Objednávkového formuláře).

**Operace zpracování / účely**

Předávané Osobní údaje podléhají následujícím základním aktivitám zpracování:

- používání Osobních údajů k nastavení, provozu, monitorování a poskytování Cloudové služby (včetně Provozní a Technické podpory)
- poskytování Konzultačních služeb;
- komunikace s Oprávněnými uživateli;
- ukládání Osobních údajů ve vyhrazených datových centrech (architektura pro více klientů);
- nahrávání oprav nebo upgradů do Cloudové služby;
- zálohování Osobních údajů;
- zpracovávání Osobních údajů počítačem, včetně přenosu dat, načítání dat a přístupu k datům;
- síťový přístup k umožnění předávání Osobních údajů;
- provedení pokynů Zákazníka v souladu se Smlouvou.

## **Příloha 2 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů a, je-li relevantní, Standardním smluvním doložkám – Technická a organizační opatření**

### **1. TECHNICKÁ A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ**

V následujících oddílech jsou definována aktuální technická a organizační opatření společnosti SAP. Společnost SAP je oprávněna tato opatření kdykoliv bez oznámení změnit, a to při zajištění srovnatelné nebo lepší úrovně zabezpečení. Jednotlivá opatření mohou být nahrazena novými opatřeními se stejným účelem bez snížení úrovně zabezpečení při ochraně Osobních údajů.

**1.1 Řízení fyzického přístupu.** Neoprávněným osobám bude zabráněno v získání fyzického přístupu do prostor, budov nebo místností, ve kterých se nacházejí systémy pro zpracování dat zpracovávající nebo používající Osobní údaje.

#### Opatření:

- Společnost SAP chrání své zdroje a zařízení s použitím příslušných prostředků v souladu se Zásadami zabezpečení společnosti SAP.
- Budovy jsou obecně zabezpečeny prostřednictvím systémů pro řízení přístupu (např. systém přístupu na základě karet Smart Card).
- Minimálním požadavkem je, že vnější přístupové body musí být opatřeny certifikovaným systémem hlavního klíče včetně moderní a aktivní správy klíče.
- V závislosti na klasifikaci zabezpečení mohou být budovy, jednotlivé oblasti a okolní prostory dále chráněny dalšími opatřeními. Tato opatření zahrnují konkrétní přístupové profily, monitorovací systém, zabezpečovací systémy a systémy řízení přístupu pomocí biometrických údajů.
- Přístupová práva budou autorizovaným osobám udělována jednotlivě v souladu s opatřeními Řízení přístupu do systému a k datům (viz Oddíl 1.2 a 1.3 níže). To také platí pro přístup návštěv. Hosté a návštěvy v budovách společnosti SAP musí nahlásit své jméno na recepci a musí je doprovázet oprávněný zaměstnanec společnosti SAP.
- Zaměstnanci společnosti SAP a externí personál musí na všech pracovištích společnosti SAP nosit identifikační karty.

#### Další opatření pro Datová centra:

- Všechna Datová centra budou dodržovat přísné bezpečnostní postupy vynucované pracovníky ostrahy, kamerami monitorovacího systému, mechanismy kontroly přístupu a ostatními opatřeními, jejichž cílem je zabránit zneužití vybavení a zařízení Datového centra. K systémům a infrastruktuře v rámci zařízení Datového centra budou mít přístup pouze autorizovaní zástupci. K ochraně řádné funkce je prováděna pravidelná údržba fyzického vybavení zabezpečení (např. snímačů pohybu, kamer atd.).
- Společnost SAP a všichni poskytovatelé Datových center, kteří jsou třetí stranou, zaznamenávají jména a časy vstupu autorizovaného personálu do soukromých oblastí společnosti SAP v rámci Datového centra.

**1.2 Řízení přístupu do systému.** Systémy pro zpracování dat používané k poskytování Cloudové služby musí být chráněny před neoprávněným použitím.

#### Opatření:

- K udělení přístupu do citlivých systémů, včetně systémů uchovávajících a zpracovávajících Osobní údaje, se používá více úrovní autorizace. Oprávnění jsou spravována prostřednictvím definovaných procesů v souladu se Zásadami zabezpečení společnosti SAP.
- Všichni pracovníci mají přístup do systémů SAP na základě jednoznačného identifikátoru (ID uživatele).
- Společnost SAP využívá postupy, jejichž cílem je zajistit, aby požadované změny autorizace byly implementovány pouze v souladu se Zásadami zabezpečení společnosti SAP (například zákaz udělení práv bez autorizace). Pokud pracovník opustí společnost, příslušná práva jsou mu odebrána.

- Společnost SAP zavedla zásady ohledně hesel, které zakazují sdílení hesel, řídí postup v případě zveřejnění hesla a vyžadují pravidelné změny hesla a změnu výchozích hesel. Pro autentizaci jsou přiřazena osobní ID uživatele. Všechna hesla musí splňovat minimální požadavky a jsou uchovávána v šifrované podobě. V případě doménových hesel systém každých šest měsíců vynutí změnu hesla, a zajišťuje tak splnění požadavků na složitá hesla. Každý počítač je vybaven spořičem obrazovky chráněným heslem.
- Podniková síť je od veřejné sítě oddělena bránou firewall.
- V přístupových bodech do podnikové sítě (pro e-mailové účty) a na všech serverech se soubory a pracovních stanicích společnost SAP využívá aktualizovaný antivir.
- Implementována je správa oprav zabezpečení za účelem zajištění pravidelného nasazení příslušných aktualizací zabezpečení. Plný vzdálený přístup k podnikovým sítím a důležité infrastrukturu SAP je chráněn pomocí silného ověření.

**1.3 Řízení přístupu k datům.** Osoby oprávněné k používání systému pro zpracování dat získají pouze přístup k Osobním údajům, ke kterým jsou oprávněny přistupovat. Osobní údaje je během zpracovávání, používání a uchovávání zakázáno číst, kopírovat, měnit nebo odebírat bez autorizace.

Opatření:

- V rámci Zásad zabezpečení společnosti SAP vyžadují Osobní údaje minimálně stejnou úroveň ochrany jako důvěrné informace odpovídající standardu Klasifikace informací společnosti SAP.
- Přístup k Osobním údajům je udělován jen v nezbytně nutném rozsahu. Pracovníci mají přístup k informacím, které vyžadují k výkonu svých povinností. Společnost SAP využívá koncepty oprávnění, které dokumentují procesy udělení oprávnění a přiřazené role pro jednotlivé účty (ID uživatele). Všechna Data zákazníka jsou chráněna v souladu se Zásadami zabezpečení společnosti SAP.
- Veškeré produkční servery jsou provozovány v Datových centrech nebo zabezpečených serverovnách. Bezpečnostní opatření, která chrání aplikace zpracovávající Osobní údaje, jsou pravidelně kontrolována. Za tímto účelem společnost SAP provádí na systémech IT interní a externí kontroly zabezpečení a testy vniknutí.
- Společnost SAP nepovoluje instalaci softwaru, který společnost SAP neschválila.
- Způsob mazání nebo zničení dat a nosičů dat, jakmile už nejsou k dispozici, se řídí standardem zabezpečení společnosti SAP.

**1.4 Řízení přenosu dat.** Osobní údaje je zakázáno během přenosu bez oprávnění číst, kopírovat, měnit nebo odebírat, pokud to není vyžadováno k poskytování Cloudových služeb společnosti SAP v souladu se Smlouvou. Při fyzickém transportu nosičů dat společnost SAP implementuje odpovídající opatření k zajištění dohodnutých úrovní služeb (například šifrování a kontejnery s olovem).

Opatření:

- Osobní údaje předávané prostřednictvím interních sítí společnosti SAP jsou chráněny v souladu se Zásadami zabezpečení společnosti SAP.
- Pokud jsou data přenášena mezi společnostmi SAP a jejími zákazníky, budou ochranná opatření pro přenášené Osobní údaje vzájemně dohodnuta a začleněna do příslušné smlouvy. To platí pro fyzický přenos dat i přenos po síti. Zákazník přebírá odpovědnost za předávání údajů, jakmile údaje opustí systémy řízené společnostmi SAP (např. údaje předávané mimo firewall Datového centra společnosti SAP).

**1.5 Řízení zadávání dat.** Bude možné zpětně prošetřit a určit, zda byly Osobní údaje zadány, změněny nebo odebrány ze systémů pro zpracování údajů společností SAP a kým.

Opatření:

- Společnost SAP umožňuje autorizovaným pracovníkům přístup k Osobním údajům pouze v rozsahu, který je vyžadován k jejich práci.
- Společnost SAP implementovala protokolovací systém pro zadávání, změnu, odstraňování a blokování Osobních údajů společností SAP nebo jejími dílčími zpracovateli v rámci Cloudové služby, a to v rozsahu, který je technicky proveditelný.

**1.6 Řízení úloh.** Osobní údaje zpracovávané v rámci svěřeného zpracování (tj. Osobní údaje zpracovávané jménem zákazníka) jsou zpracovávány výhradně v souladu se Smlouvou a souvisejícími pokyny zákazníka.

Opatření:

- Společnost SAP využívá kontrolní prvky a procesy k monitorování shody se smlouvami mezi společnostmi SAP a jejími zákazníky, dílčími zpracovateli nebo poskytovateli služeb.
- V rámci Zásad zabezpečení společnosti SAP vyžadují Osobní údaje minimálně stejnou úroveň ochrany jako důvěrné informace odpovídající standardu Klasifikace informací společnosti SAP.
- Všichni zaměstnanci a smluvní dílčí zpracovatelé nebo další poskytovatelé služeb jsou smluvně vázáni k respektování důvěrné povahy všech citlivých informací, včetně obchodních tajemství zákazníků a partnerů společnosti SAP.

**1.7 Řízení dostupnosti.** Osobní údaje budou chráněny před náhodným nebo neoprávněným zničením či ztrátou.

Opatření:

- Společnost SAP využívá pravidelné procesy záloh k zajištění obnovy důležitých obchodních systémů podle potřeby.
- Společnost SAP využívá nepřerušitelné zdroje napájení: (např. UPS, baterie, generátory atd.) k ochraně dostupnosti dodávky proudu do Datových center.
- Společnost SAP pro relevantní Cloudovou službu definovala plány pro neočekávané události pro důležité obchodní procesy a může nabízet strategie obnovy po havárii pro důležité obchodní služby, které jsou dále popsány v Dokumentaci nebo začleněny do Objednávkového formuláře pro relevantní Cloudovou službu.
- Nouzové procesy a systémy jsou pravidelně testovány.

**1.8 Řízení oddělení dat.** Osobní údaje shromažďované pro různé účely lze zpracovávat odděleně.

Opatření:

- Společnost SAP využívá technické funkce nasazeného softwaru (například více klientů nebo oddělená systémová prostředí) k zajištění oddělení dat v rámci Osobních údajů od jednotlivých zákazníků.
- Zákazník (včetně jeho Správců) má přístup pouze ke svým vlastním údajům.
- Pokud jsou Osobní údaje vyžadovány ke zpracování incidentu podpory nahlášeného Zákazníkem, jsou data konkrétnímu hlášení přiřazena a jsou použita pouze ke zpracování daného hlášení, nikoliv ke zpracování jiných hlášení. Tato data jsou uchovávána ve vyhrazených systémech podpory.

**1.9 Kontrola integrity dat.** Osobní údaje zůstanou během činností zpracování neměnné, úplné a aktuální.

Opatření:

Společnost SAP implementovala obrannou strategii zahrnující několik vrstev s cílem zajistit ochranu před neoprávněnými změnami.

Společnost SAP používá k implementaci oddílů věnovaných kontrole a opatřením popsáným výše následující možnosti.

- Brány firewall;
- Bezpečnostní monitorovací centrum;
- Antivir;

- Zálohování a obnovu;
- Externí a interní testování vniknutí;
- Pravidelné externí audity k doložení bezpečnostních opatření.

**Příloha 3 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů a, je-li relevantní, Standardním smluvním doložkám**

Následující tabulka obsahuje relevantní články nařízení GDPR a odpovídající pojmy Smlouvy o zpracování osobních údajů, které slouží pouze k ilustračním účelům.

<b>Článek GDPR</b>	<b>Oddíl Smlouvy o zpracování osobních údajů</b>	<b>Kliknutím na odkaz zobrazíte Oddíl</b>
28 odst. 1	2 a Příloha 2	Zabezpečení zpracování a Příloha 2 Technická a organizační opatření
28 odst. 2, 28 odst. 3, písm. D a 28 odst. 4	6	DÍLČÍ ZPRACOVATELE
28 odst. 3, věta 1	1.1 a Příloha 1, 1.2	Účel a použití., Příloha 1, Struktura.
28 odst. 3, písm. A a 29	3.1 a 3.2	Pokyny od Zákazníka. Zpracování na základě zákonného <b>požadavku</b> .
28 odst. 3, písm. B	3.3	Pracovníci.
28 odst. 3, písm. C a 32	2 a Příloha 2	Zabezpečení zpracování a Příloha 2 Technická a organizační opatření
28 odst. 3, písm. E	3.4	Spolupráce
28 odst. 3, písm. F a 32–36	2 a Příloha 2, 3.5, 3.6	Zabezpečení zpracování a Příloha 2 Technická a organizační opatření, Oznámení o Narušení osobních <b>údajů</b> . Posouzení dopadu na ochranu <b>Osobních údajů</b> .
28 odst. 3, písm. G	4	Export a vymazání dat
28 odst. 3, písm. H	5	CERTIFIKACE A AUDITY
28 odst. 4	6	DÍLČÍ ZPRACOVATELE
30	8	Dokumentace, záznamy o zpracování
46 odst. 2, písm. C	7.2 a Příloha 4	Standardní smluvní doložky. a Příloha 4 Standardní smluvní doložky (Zpracovatelé)



#### **Příloha 4 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů Standardní smluvní doložky (Zpracovatelé)<sup>1</sup>**

Ve smyslu Článku 26 odst. 2 směrnice 95/46/ES (nebo po 25. květnu 2018 Článku 44 a dalších nařízení 2016/79) pro předávání osobních údajů zpracovatelům sídlícím ve třetích zemích, které nezajišťují odpovídající úroveň ochrany údajů.

[...]

(V Doložkách dále označován jako **vývozce údajů**)

a

[...]

(V Doložkách dále označován jako **dovozce údajů**)

jednotlivě „strana“, společně „strany“

SE DOHODLI v zájmu zajištění dostatečných ochranných opatření s ohledem na ochranu soukromí a základní práva a svobody osob při předávání osobních údajů uvedených v Dodatku 1 vývozcem údajů dovozci údajů na těchto Smluvních doložkách („Doložky“).

#### *Doložka 1*

#### **Definice**

Pro účely Doložek:

(a) „osobní údaje“, „zvláštní kategorie údajů“, „zpracovávat/zpracování“, „správce“, „zpracovatel“, „subjekt údajů“ a „orgán dozoru“ mají stejný význam jako ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů [\(1\)](#);

(b) „vývozcem údajů“ se rozumí správce, který předává osobní údaje;

(c) „dovozcem údajů“ se rozumí zpracovatel, který se zavazuje přijímat od vývozce údajů osobní údaje určené ke zpracování jménem vývozce údajů po předání v souladu s jeho pokyny a s podmínkami těchto Doložek a který nepodléhá systému třetí země zajišťující odpovídající ochranu ve smyslu Článku 25 odst. 1 směrnice 95/46/ES;

(d) „dílčím zpracovatelem“ se rozumí zpracovatel najatý dovozcem údajů nebo jiným dílčím zpracovatelem dovozce údajů, který se zavazuje přijímat od dovozce údajů nebo od jiného dílčího zpracovatele dovozce údajů osobní údaje určené výhradně pro činnosti spojené se zpracováním jménem vývozce údajů po předání v souladu s pokyny vývozce údajů, podmínkami Doložek a podmínkami písemné smlouvy o dílčím zpracování;

(e) „platnými zákony o ochraně osobních údajů“ se rozumí právní předpisy ochraňující základní práva a svobody jednotlivců, a zejména jejich právo na soukromí ve vztahu ke zpracování osobních údajů, které se vztahují na správce údajů v členském státě, ve kterém sídlí vývozce údajů;

---

<sup>1</sup> V souladu s Rozhodnutím Komise ze dne 5. února 2010 (2010/87/EU)

(f) „technickými a organizačními bezpečnostními opatřeními“ se rozumí opatření zaměřená na ochranu osobních údajů před náhodným či protiprávním zničením nebo před náhodnou ztrátou, úpravou, neoprávněným zveřejněním či přístupem, zejména v případech, kdy v souvislosti se zpracováním dochází k předávání údajů po síti, nebo před všemi ostatními protiprávními způsoby zpracování.

#### *Doložka 2*

### **Podrobnosti předávání**

Podrobnosti předávání a zejména případné zvláštní kategorie osobních údajů jsou uvedeny v Dodatku 1, který tvoří nedílnou součást Doložek.

#### *Doložka 3*

### **Doložka ve prospěch třetí strany**

1. Subjekt údajů může vůči vývozci údajů uplatnit jako oprávněná třetí strana tuto Doložku, Doložku 4 písm. b) až i), Doložku 5 písm. a) až e) a g) až j), Doložku 6 odst. 1 a 2, Doložku 7, Doložku 8 odst. 2 a Doložky 9 až 12.

2. Subjekt údajů může vůči dovozci údajů uplatnit tuto Doložku, Doložku 5 písm. a) až e) a g), Doložku 6, Doložku 7, Doložku 8 odst. 2 a Doložky 9 až 12 v případech, kdy vývozce údajů fakticky zmizel nebo kdy z právního hlediska zanikl, ledaže případný nástupnický subjekt převzal na základě smlouvy nebo právních předpisů veškeré právní povinnosti vývozce údajů a v důsledku toho přijímá práva a povinnosti vývozce údajů, přičemž v tomto případě je subjekt údajů může uplatňovat vůči tomuto subjektu.

3. Subjekt údajů může vůči dílčímu zpracovateli uplatnit tuto Doložku, Doložku 5 písm. a) až e) a g), Doložku 6, Doložku 7, Doložku 8 odst. 2 a Doložky 9 až 12 v případech, kdy vývozce údajů i dovozce údajů fakticky zmizeli nebo kdy z právního hlediska zanikli nebo jsou v platební neschopnosti, ledaže případný nástupnický subjekt převzal na základě smlouvy nebo právních předpisů veškeré právní povinnosti vývozce údajů a v důsledku toho přijímá práva a povinnosti vývozce údajů, přičemž v tomto případě je subjekt údajů může uplatňovat vůči tomuto subjektu. Tato odpovědnost dílčího zpracovatele vůči třetím stranám je omezena na jeho vlastní činnosti spojené se zpracováním údajů podle těchto Doložek.

4. Strany nemají námitek proti tomu, aby byl subjekt údajů zastupován sdružením nebo jiným subjektem, je-li to jeho výslovným přáním a povoluje-li to vnitrostátní právo.

#### *Doložka 4*

### **Povinnosti vývozce údajů**

Vývozce údajů se zavazuje a zaručuje, že:

(a) zpracování osobních údajů, včetně předávání samotného, bylo a bude i nadále prováděno v souladu se souvisejícími ustanoveními práva rozhodného pro ochranu údajů (a případně bylo oznámeno příslušným orgánům členského státu, ve kterém je vývozce údajů usazen) a že neporušuje související předpisy daného Státu;

- (b) nařídil a po celou dobu poskytování služeb zpracování osobních údajů bude dovozce údajů nařizovat, aby předávané osobní údaje byly zpracovávány pouze jménem vývozce údajů a v souladu s právem rozhodným pro ochranu údajů a s Doložkami;
- (c) dovozce údajů poskytne dostatečné záruky v souvislosti s technickými a organizačními bezpečnostními opatřeními uvedenými v Dodatku 2 k této smlouvě;
- (d) po vyhodnocení požadavků práva rozhodného pro ochranu údajů jsou bezpečnostní opatření dostatečná k zajištění ochrany osobních údajů před náhodným či protiprávním zničením nebo před náhodnou ztrátou, úpravou, neoprávněným zveřejněním či přístupem, zejména v případech, kdy v souvislosti se zpracováním dochází k předávání údajů po síti, nebo před všemi ostatními protiprávními způsoby zpracování, a že tato opatření zajišťují úroveň bezpečnosti odpovídající rizikům, která v souvislosti se zpracováním hrozí, a povaze údajů, jež mají být chráněny, s ohledem na stav techniky a nákladnost jejich zavedení;
- (e) zajistí dodržování bezpečnostních opatření;
- (f) budou-li součástí předávání i zvláštní kategorie údajů, subjekt údajů byl nebo bude informován před předáním nebo co nejdříve poté, že jeho údaje mohou být předávány do třetí země, která neposkytuje odpovídající ochranu ve smyslu směrnice 95/46/ES;
- (g) předá oznámení obdržené od dovozce údajů nebo případného dílčího zpracovatele podle Doložky 5 písm. b) a Doložky 8 odst. 3 orgánu dozoru pro ochranu údajů, pokud se vývozce údajů rozhodne pokračovat v předávání nebo odvolat jeho pozastavení;
- (h) na požádání poskytne subjektům údajů kopii Doložek, s výjimkou Dodatku 2 a souhrnného popisu bezpečnostních opatření, a rovněž kopii případné smlouvy o službách dílčího zpracování, kterou je nutno uzavřít v souladu s Doložkami, pokud Doložky nebo smlouva neobsahují obchodní informace, v tomto případě je možno tyto obchodní informace vynechat;
- (i) v případě dílčího zpracování je činnost spojená se zpracováním údajů vykonávána v souladu s Doložkou 11 dílčím zpracovatelem, který zajišťuje přinejmenším stejnou úroveň ochrany osobních údajů a práv subjektu údajů jako dovozce údajů podle Doložek, a
- (j) zajistí shodu s Doložkou 4 písm. a) až i).

#### *Doložka 5*

### **Povinnosti dovozce údajů [\(2\)](#)**

Dovozce údajů se zavazuje a zaručuje, že:

- (a) osobní údaje bude zpracovávat pouze jménem vývozce údajů a v souladu s jeho pokyny a s těmito Doložkami; nebude-li moci dodržování pokynů a doložek z jakýchkoli důvodů zajistit, zavazuje se o tom neprodleně informovat vývozce údajů, který je v takovém případě oprávněn pozastavit předávání údajů nebo odstoupit od smlouvy;
- (b) nemá důvod se domnívat, že mu právní předpisy, kterým podléhá, brání plnit pokyny vývozce údajů a jeho povinnosti vyplývající ze smlouvy a že v případě změny těchto právních předpisů, která by mohla mít výrazně nepříznivý dopad na ochranná opatření a závazky stanovené Doložkami, oznámí neprodleně tuto změnu vývozci údajů, který je v takovém případě

oprávněn pozastavit předávání údajů nebo odstoupit od smlouvy;

(c) před zpracováním předaných osobních údajů učinil organizační a technická bezpečnostní opatření uvedená v Dodatku 2;

(d) oznámí vývozci údajů neprodleně:

(i) veškeré právně závazné požadavky na zveřejnění osobních údajů ze strany donucovacího orgánu, není-li to jinak zakázáno, například trestním právem, aby byla zajištěna důvěrnost vyšetřování v rámci výkonu práva;

(ii) veškeré případy získání náhodného nebo neoprávněného přístupu a

(iii) veškeré žádosti obdržené přímo od subjektů údajů, aniž by na tyto žádosti reagoval, ledaže k tomu byl jinak oprávněn;

(e) vyřídí neprodleně a řádně veškeré dotazy vývozce údajů týkající se jím prováděného zpracování osobních údajů, které jsou předmětem přenosu, a že se bude řídit v souvislosti se zpracováním předávaných údajů názorem orgánu dozoru;

(f) na žádost vývozce údajů umožní přezkoumání činností spojených se zpracováním údajů podle Doložek ve svých zařízeních na zpracování údajů, které provede vývozce údajů nebo kontrolní orgán složený z nezávislých členů s požadovanou odbornou kvalifikací, kteří budou vázáni povinností zachovat mlčenlivost a vybráni vývozcem údajů, popřípadě po dohodě s orgánem dozoru;

(g) na požádání poskytne subjektu údajů kopii Doložek nebo případné existující smlouvy o dílčím zpracování, pokud Doložky nebo smlouva neobsahují obchodní informace, v tomto případě je možno tyto obchodní informace vynechat, s výjimkou Dodatku 2, který bude nahrazen souhrnným popisem bezpečnostních opatření v případech, kdy subjekt údajů není schopen získat kopii od vývozce údajů;

(h) v případě dílčího zpracování předem informoval vývozce údajů a obdržel jeho předchozí písemný souhlas;

(i) služby zpracování údajů poskytované dílčím zpracovatelem budou v souladu s Doložkou 11;

(j) vývozci údajů zašle neprodleně kopii případné dohody s dílčím zpracovatelem, která se uzavírá podle těchto Doložek.

#### *Doložka 6*

### **Odpovědnost**

1. Strany se dohodly, že subjekt údajů, který utrpěl v důsledku porušení povinností uvedených v Doložce 3 nebo Doložce 11 škodu způsobenou kteroukoliv ze stran nebo dílčím zpracovatelem, je oprávněn obdržet od vývozce údajů za utrpěnou škodu náhradu.

2. Nemůže-li subjekt údajů uplatňovat v souladu s odstavcem 1 nárok na odškodnění vůči

vývozci údajů pro porušení některé z povinností dovozce údajů nebo jeho dílčího zpracovatele uvedených v Doložce 3 a 11, protože vývozce údajů fakticky zmizel, z právního hlediska zanikl nebo je v platební neschopnosti, dovozce údajů se zavazuje, že subjekt údajů smí uplatňovat nároky vůči dovozci údajů, jako by byl vývozcem údajů, ledaže případný nástupnický subjekt převzal na základě smlouvy nebo právních předpisů veškeré právní povinnosti vývozce údajů, přičemž v tomto případě může subjekt uplatňovat svá práva vůči tomuto subjektu.

Dovozce údajů se nemůže spoléhat na to, že dílčí zpracovatel poruší své povinnosti, aby se vyhnul vlastní odpovědnosti.

3. Nemůže-li subjekt údajů uplatňovat v souladu s odstavci 1 a 2 nárok vůči vývozci údajů a dovozci údajů pro porušení některé z povinností dílčího zpracovatele uvedených v Doložkách 3 a 11, protože vývozce údajů i dovozce údajů fakticky zmizeli, z právního hlediska zanikli nebo jsou v platební neschopnosti, dílčí zpracovatel se zavazuje, že subjekt údajů smí uplatňovat nároky vůči dílčímu zpracovateli s ohledem na jeho vlastní činnosti spojené se zpracováním údajů podle těchto Doložek, jako by byl vývozcem údajů nebo dovozcem údajů, ledaže případný nástupnický subjekt převzal na základě smlouvy nebo právních předpisů veškeré právní povinnosti vývozce údajů nebo dovozce údajů, přičemž v tomto případě může subjekt údajů uplatňovat svá práva vůči tomuto subjektu. Odpovědnost dílčího zpracovatele je omezena na jeho vlastní činnosti spojené se zpracováním údajů podle těchto Doložek.

#### *Doložka 7*

### **Mediace a soudní příslušnost**

1. Dovozce údajů se zavazuje, že uplatní-li proti němu subjekt údajů práva ve prospěch třetí strany nebo uplatní-li nárok na náhradu škody podle těchto Doložek, přistoupí dovozce údajů na rozhodnutí subjektu údajů:

- (a) předat spor k mediaci prováděné nezávislou osobou nebo popřípadě orgánem dozoru;
- (b) předat spor soudům v členském státě, ve kterém vývozce údajů sídlí.

2. Strany se dohodly, že rozhodnutím subjektu údajů nebudou dotčena jeho hmotná ani procesní práva při podávání soudních žalob v souladu s ostatními ustanoveními vnitrostátního nebo mezinárodního práva.

#### *Doložka 8*

### **Spolupráce s orgány dozoru**

1. Vývozce údajů se zavazuje uložit kopii této smlouvy u orgánu dozoru, vyžaduje-li to tento orgán nebo právo rozhodné pro ochranu údajů.

2. Strany se dohodly, že orgán dozoru má právo provést přezkoumání u dovozce údajů a u případného dílčího zpracovatele, které bude mít stejný rozsah a bude podléhat stejným podmínkám jako přezkoumání u vývozce údajů uskutečněné v souladu s právem rozhodným pro ochranu údajů.

3. Dovozce údajů okamžitě informuje vývozce údajů o existenci právních předpisů, kterým on nebo dílčí zpracovatel podléhá, jež podle odstavce 2 brání provést přezkoumání dovozce

údajů nebo dílčího zpracovatele. V tomto případě má vývozce údajů právo učinit opatření podle Doložky 5 písm. b).

#### *Doložka 9*

### **Rozhodné právo**

Doložky se řídí právem Českého státu, ve kterém sídlí vývozce údajů.

#### *Doložka 10*

### **Změna smlouvy**

Strany se zavazují, že v Doložkách nebudou provádět žádné změny ani úpravy. Toto nevylučuje, aby strany v případě potřeby připojily další doložky, které se vztahují k předmětu obchodu, pokud tyto doložky nejsou v rozporu s těmito Doložkami.

#### *Doložka 11*

### **Dílčí zpracování**

1. Dovoze údajů nezadá externě žádnou ze svých činností spojených se zpracováním údajů, které jsou vykonávány jménem vývozce údajů na základě těchto Doložek, bez předchozího písemného souhlasu vývozce údajů. Pokud dovozce údajů se souhlasem vývozce údajů zajišťuje plnění svých povinností podle těchto Doložek subdodavatelsky, učiní tak pouze formou písemné dohody s dílčím zpracovatelem, která dílčímu zpracovateli ukládá stejné povinnosti, jako jsou povinnosti dovozce údajů podle těchto Doložek [\(3\)](#). Neplní-li dílčí zpracovatel své povinnosti týkající se ochrany údajů na základě této písemné dohody, je dovozce údajů vůči vývozci údajů nadále plně odpovědný za splnění povinností dílčího zpracovatele podle takovéto dohody.

2. Předchozí písemná smlouva mezi dovozcem údajů a dílčím zpracovatelem zahrnuje rovněž doložku ve prospěch třetí strany stanovenou v Doložce 3 pro případy, kdy subjekt údajů nemůže uplatňovat nárok na odškodnění podle odstavce 1 Doložky 6 vůči vývozci údajů nebo dovozci údajů, protože ti fakticky zmizeli nebo z právního hlediska zanikli nebo jsou v platební neschopnosti, ledaže případný nástupnický subjekt převzal na základě smlouvy nebo právních předpisů veškeré právní povinnosti vývozce údajů nebo dovozce údajů. Tato odpovědnost dílčího zpracovatele vůči třetím stranám je omezena na jeho vlastní činnosti spojené se zpracováním údajů podle těchto Doložek.

3. Ustanovení týkající se aspektů ochrany údajů u subdodavatelského zajišťování podle odstavce 1 se řídí právem Českého státu, ve kterém sídlí vývozce údajů.

4. Vývozce údajů vede seznam dohod o dílčím zpracování, jež uzavřel podle těchto Doložek a které dovozce údajů oznámil podle Doložky 5 písm. j), který bude alespoň jednou ročně aktualizovat. Seznam musí být dán k dispozici orgánu dozoru pro ochranu údajů vývozce údajů.

#### *Doložka 12*

### **Povinnosti po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním osobních**

## údajů

1. Strany se dohodly, že po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním údajů dovozce údajů a dílčí zpracovatel podle rozhodnutí vývozce údajů vrátí veškeré předávané osobní údaje a jejich kopie vývozci údajů, nebo provede zničení veškerých osobních údajů a předloží vývozci údajů potvrzení o jejich zničení, pokud právní předpisy vztahující se na dovozce údajů nezakazují dovozci vrácení či zničení všech nebo části předávaných osobních údajů. V takovém případě dovozce údajů zaručuje, že zajistí zachování důvěrnosti předávaných osobních údajů a že nebude přenášené osobní údaje již dále aktivně zpracovávat.
2. Dovozece údajů a dílčí zpracovatel zaručují, že na žádost vývozce údajů nebo orgánu dozoru dají k dispozici svá zařízení na zpracování údajů za účelem přezkoumání opatření uvedených v odstavci 1.

<sup>(1)</sup> Strany mohou v této doložce znovu uvést definice a významy obsažené ve směrnici 95/46/ES, budou-li to považovat za vhodné pro význam smlouvy jako samostatného dokumentu.

<sup>(2)</sup> Povinné požadavky vnitrostátních právních předpisů vztahujících se na dovozce údajů, které nepřekračují rámec toho, co je nezbytné v demokratické společnosti, na základě jednoho ze zájmů uvedených v čl. 13 odst. 1 směrnice 95/46/ES, tzn. představují-li opatření nezbytná k zajištění bezpečnosti státu, obrany, veřejné bezpečnosti, předcházení trestným činům a jejich vyšetřování, odhalování a stíhání nebo nedodržování deontologických pravidel pro regulovaná povolání, významného hospodářského nebo finančního zájmu státu nebo ochrany subjektu údajů nebo práv a svobod druhých, nejsou v rozporu se standardními smluvními doložkami. Příkladem takových povinných požadavků, které nepřekračují rámec toho, co je nezbytné v demokratické společnosti, jsou mimo jiné mezinárodně uznané sankce, požadavky na vykazování daní či požadavky na předkládání zpráv o boji proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

<sup>(3)</sup> Tento požadavek může být splněn tak, že dílčí zpracovatel spolupodepíše smlouvu uzavřenou mezi vývozcem údajů a dovozcem údajů podle tohoto Rozhodnutí.



## **POUŽITELNOST**

Není-li dohodnuto jinak, všechny smluvní vztahy, v nichž společnost SAP ČR, spol. s r.o. (dále nazývaná „SAP“) poskytuje Cloudové služby zahrnující Podporu, stejně tak jako související Konzultační služby, jiné společnosti nebo subjektu veřejného práva nebo zvláštnímu fondu, se řídí těmito Všeobecnými obchodními podmínkami pro Cloudové služby (nebo "Cloudové VOP"). Obdobně se jimi řídí i předmluvní vztahy.

### **1. DEFINICE**

- 1.1 Termín **„Zákaznická data“** označuje jakýkoli obsah, materiály, data, osobní údaje a informace, které Oprávnění uživatelé zadají do produkčního systému Cloudové služby, nebo která vyplývají z jejího užívání a ukládání do Cloudové služby (např. výkazy vytvořené na míru Zákazníka). Zákaznická data a jejich odvozená data nezahrnují Důvěrné informace společnosti SAP.
- 1.2 Termín **„Oprávněný uživatel“** (nebo **„Definovaný uživatel“**) označuje osobu u Zákazníka nebo jeho Přidružených společností nebo Obchodních partnerů Zákazníka nebo jejich Přidružených společností, jimž Zákazník poskytne přístupová práva k užívání Cloudové služby.
- 1.3 Termín **„Cloudové materiály“** označuje jakékoli materiály poskytnuté společností SAP Zákazníkovi před začátkem plnění dle Dohody nebo v jeho průběhu, a to včetně materiálů vytvořených při poskytování podpory nebo Konzultačních služeb Zákazníkovi. Mezi Cloudové materiály patří materiály vytvořené ve spolupráci se Zákazníkem, ale nezahrnují Zákaznická data, Důvěrné informace Zákazníků ani Cloudovou službu.
- 1.4 Termín **„Cloudová služba“** označuje jakékoli určité řešení na požádání, poskytované a podporované společností SAP na základě Objednávkového formuláře.
- 1.5 Termín **„Konzultační služby“** označuje související odborné služby jako např. implementace, konfigurace nebo školicí služby, příslušným způsobem dohodnuté v Objednávkovém formuláři.
- 1.6 Termín **„Dokumentace“** označuje aktuální technickou a funkční Dokumentaci společnosti SAP, a také jakékoli případné popisy rolí a odpovědností pro Cloudovou službu, které byly Zákazníkovi zpřístupněny v rámci dané Cloudové služby.
- 1.7 Termín **„Dodatek“** označuje doplňující obchodní podmínky specifické pro produkt, které platí pro danou Cloudovou službu a jsou jako její součást uvedeny v Objednávkovém formuláři.
- 1.8 Termín **„Obchodní partner“** označuje právnickou osobu, která požaduje užívání Cloudové služby ve spojení s vnitropodnikovým provozem Zákazníka a jeho Přidružených společností. Mezi ně mohou patřit zákazníci, distributoři, poskytovatelé služeb anebo dodavatelé Zákazníka nebo jeho Přidružených společností.
- 1.9 Termín **„Období předplatného“** označuje dobu trvání předplatného pro Cloudovou službu, jak je uvedena v příslušném Objednávkovém formuláři, a to včetně Počátečního (předplatného) období i všech jeho Dob obnovení.
- 1.10 Termín **„Metrika užívání“** označuje standardní měření, kterým se stanoví objem dovoleného užívání a vypočítají příslušné poplatky za Cloudovou službu, jak je stanoveno v Objednávkovém formuláři.
- 1.11 Termíny **„Objednávkový formulář“** nebo **„Dohoda“** označují dohodu mezi společností SAP a Zákazníkem o Cloudových službách a (tam, kde je to relevantní) souvisejících Konzultačních služeb, v nichž je uveden odkaz na stávající cloudové VOP (a jiné dokumenty), včetně dohod uzavřených prostřednictvím dohodnutých elektronických postupů uzavírání smluv, poskytovaných společností SAP a jejím jménem, jako jsou např. SAP Store nebo DocuSign™.
- 1.12 Termín **„Zásady společnosti SAP“** označuje provozní příručky a zásady používané společností SAP k poskytování a podpoře Cloudové služby, jak jsou začleněny do Objednávkového formuláře.
- 1.13 Termín **„SAP SE“** označuje společnost SAP SE, mateřskou společnost společnosti SAP.
- 1.14 Termín **„Přidružená společnost“** označuje (i) v souvislosti se společností SAP jakoukoli právnickou osobu, která je propojená s jinou společností jako její dceřiná nebo mateřská společnost, společnost ovládaná nebo ovládající nebo členové skupiny ve smyslu zákona o obchodních korporacích (90/2012 Sb.) a (ii) v souvislosti se Zákazníkem jakoukoli jinou právnickou osobu, v níž Zákazník přímo či nepřímo drží více než padesátiprocentní (50%) akciový podíl nebo více než padesát procent (50 %) hlasovacích práv, nebo kde může Zákazník uplatnit většinu hlasovacích práv na základě dohody s jinými oprávněnými subjekty. Jakoukoli takovou právnickou společnost lze považovat za Přidruženou společnost pouze po dobu, kdy držba takového majetkového podílu nebo většiny hlasovacích práv trvá. Zákazník musí prokázat, že je taková společnost Společností přidruženou do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení přiměřeného požadavku společnosti SAP. Seznam všech přidružených společností by měl být společností SAP oznámen a pravidelně aktualizován.
- 1.15 Termín **„Důvěrné informace“** označuje veškeré informace, které společnost SAP nebo Zákazník chrání proti neoprávněnému prozrazení jiným, nebo jež jsou za důvěrné považovány dle okolností jejich prozrazení nebo obsahu, a to včetně Dohody. V každém případě se za Důvěrné informace Zákazníka považují následující informace: Zákaznická data, zákaznický marketing a obchodní požadavky, implementační plány Zákazníka anebo jeho finanční informace; a Důvěrné informace společnosti SAP: Cloudová služba, Dokumentace, Cloudové materiály a analýzy dle čl. 3.5, jakožto i informace týkající se výzkumu a vývoje SAP, nabídky produktů, jejich ceny a dostupnost.

### **2. UŽÍVACÍ PRÁVA**

- 2.1 Během Období předplatného společnost SAP uděluje Zákazníkovi nevýhradní, nepřenosné a celosvětové právo užívat Cloudovou službu (včetně její implementace a konfigurace), Cloudové materiály a Dokumentaci, výhradně pro provoz vnitropodnikových operací Zákazníka a jeho Přidružených společností a v souladu s danou Dohodou, zvláště s podmínkami Dodatku specifického pro daný produkt, Zásadami společnosti SAP a Dokumentací. Povolena užití a omezení Cloudové služby také platí pro Cloudové materiály a Dokumentaci.
- 2.2 Zákazník může dovolit Oprávněným uživatelům užívat Cloudovou službu ve smluvně dohodnutém rozsahu. Zvláště je omezeno užívání na Metriku užívání a objemy uvedené v Objednávkovém formuláři. Přihlašovací údaje ke Cloudové službě nesmí být sdíleny ani užívány více než jednou osobou najednou, avšak je možné je převést z jedné osoby na jinou



- v případě, že původní uživatel již používat Cloudovou službu nesmí. Zákazník odpovídá za jednání a opomenutí svých Oprávněných uživatelů, Přidružených společností a Obchodních partnerů jako za své vlastní jednání a opomenutí a je povinen je zavázat k plnění smluvních ustanovení o užívání Cloudové služby, Dokumentace a Cloudových materiálů. Zákazníkovi jinak není dovoleno poskytnout sublicenci, licenci, prodávat, pronajímat ani jinak poskytovat Cloudovou službu nebo Cloudové materiály třetím osobám.
- 2.3 Zásady akceptovatelného užívání: Při užívání Cloudové služby Zákazník nesmí: (a) kopírovat, překládat, rozkládat, dekompileovat, reverzně konstruovat nebo jinak upravovat, zcela či částečně, Cloudovou službu, Dokumentaci nebo Cloudové materiály, nebo na nich provádět jakékoli derivativní práce (s výjimkou rozsahu, v němž je to dovoleno zákonnými předpisy); avšak Dokumentaci je možné kopírovat v rozsahu nezbytném pro vnitropodnikové účely; (b) užívat Cloudovou službu v rozporu s platnými zákony, zvláště nesmí Zákazník přenášet žádný obsah nebo data, jež jsou nezákonná nebo porušují práva duševního vlastnictví třetích osob; (c) obcházet nebo ohrožovat provoz nebo zabezpečení Cloudové služby.
- 2.4 Zákazník bude své užívání Cloudové služby sledovat a písemně společnosti SAP nahlásí bez zbytečného zpoždění jakékoli užití, které překračuje smluvně dohodnuté podmínky, zvláště jakékoli užití překračující Metriku užívání a objem. V takovém případě musí Zákazník podepsat rozšiřující dohodu, která dodatečné užití a dodatečný poplatek podloží. Takové poplatky se účtují od data začátku nadměrného užívání. Společnost může takové užívání monitorovat, aby ověřila jeho soulad s Metrikou užívání, objemem a Dohodou.
- 2.5 Společnost SAP může přístup Zákazníka ke Cloudové službě dočasně pozastavit (zvláště uživatelská jména a hesla), aby tak zabránila škodám, je-li dostatečně pravděpodobné, že pokračování v užívání Cloudové služby Zákazníkem, Oprávněnými uživateli nebo třetí osobou používající přístupové údaje Zákazníka v rozporu se smlouvou může způsobit poškození Cloudové služby, jiných Zákazníků společnosti SAP nebo práv třetích osob způsobem, kdy je k předejití škod vyžadován okamžitý zásah. Společnost SAP bude Zákazníka o daném pozastavení informovat bez nepřiměřeného zpoždění. Dovolují-li tomu okolnosti, musí být Zákazník předem písemně nebo elektronickou poštou informován. Společnost SAP omezí pozastavení co do času a rozsahu jak je rozumné možné dle daných okolností.
- 2.6 Cloudová služba může obsahovat integrace s webovými službami poskytnutými Partnerni společnosti SAP nebo nezávislými poskytovateli na externích webových stránkách, k nimž je poskytnut přístup přímo přes Cloudovou službu a za podmínek těchto třetích osob. Společnost SAP pouze poskytuje technický přístup k obsahu takových integrovaných webových stránek. Daný obsah takových webových stránek je však ve výlučné odpovědnosti těchto třetích osob.
- 2.7 Oprávnění uživatelé se mohou k určitým Cloudovým službám přihlašovat přes mobilní aplikace získané z webových stránek třetích osob, jako např. Android nebo Apple app store. Užívání mobilních aplikací jako takové podléhá podmínkám odsouhlaseným při stahování/připojování mobilní aplikace a nepodléhá těmto podmínkám Dohody.

### **3. ODPOVĚDNOSTI A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI SAP**

- 3.1 Společnost SAP poskytuje Cloudovou službu dle podmínek dohodnutých v Objednávkovém formuláři v souladu s čl. 2. Společnost SAP poskytuje podporu dle podmínek dohodnutých v Objednávkovém formuláři, a (byly-li dohodnuty) Konzultační služby. Kvalita a funkčnost dohodnutého plnění, k němuž je společnost SAP povinna, je jednoznačně dohodnuta v Objednávkovém formuláři a dokumentech, na něž je v ní odkazováno. Společnost SAP není povinna poskytovat další služby ani poskytovat dodatečné speciální funkce. Odebírá-li Zákazník Cloudovou službu zdarma, neposkytuje společnost SAP k této Cloudové službě podporu a nemá povinnost zajišťovat konkrétní servisní úroveň. Společnost SAP může poskytování takové bezplatné Služby kdykoli zrušit. Tento čl. 3.1 nahrazuje jakoukoli kolidující podmínku v těchto cloudových VOP.
- 3.2 Není-li dohodnuto jinak v Dodatku, bude společnost SAP udržovat průměrnou měsíční dostupnost produkčního systému Cloudové služby na úrovni, jak je definována v dohodě o úrovni služeb („SLA“ – Service Level Agreement), na niž je uveden odkaz v Objednávkovém formuláři. V případě porušení dohody o úrovni služeb ze strany společnosti SAP je Zákazník oprávněn nárokovat servisní kredit, jak je podrobněji uvedeno v dané dohodě, a to formou smluvní pokuty. Zákazník bude postupovat v souladu s obvyklým postupem společnosti SAP pro nárokování kreditu. Je-li platnost servisního kreditu písemně nebo elektronickou poštou potvrzena společností SAP, může Zákazník kredit použít na budoucí fakturu za Cloudovou službu nebo požádat o refundaci výše kreditu, není-li žádná budoucí faktura splatná. Smluvní pokuty mohou být započteny vůči jakémukoli nároku Zákazníka na náhradu škody. V případě, že společnost SAP nedodrží dohodu o úrovni služeb (i) po dobu čtyř po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebo (ii) po dobu pěti nebo více kalendářních měsíců během jakéhokoli dvanáctiměsíčního období, nebo (iii) dostupnost systému na úrovni minimálně 95 % po dobu jednoho kalendářního měsíce, může Zákazník odstoupit od svých předplatných k dotčené Cloudové službě tak, že společnost SAP podá písemnou výpověď do třiceti dnů po takovém nedodržení. Odstoupení vstoupí v účinnost ke konci kalendářního měsíce, v němž společnost SAP obdržela výpověď.
- 3.3 Společnost SAP využívá při poskytování Cloudové služby přiměřených technologií zabezpečení. Jako zpracovatel dat společnost SAP zavede technická a organizační opatření ke zpracování osobních údajů v Cloudové službě, a také bude provádět jejich údržbu, v souladu s příslušným zákonem o ochraně dat, jak je dohodnuto v Dohodě o zpracování osobních údajů pro Cloudové služby SAP, na niž odkazuje Objednávkový formulář.
- 3.4 Vlastnosti Cloudové služby a Zásady společnosti SAP mohou být zlepšovány a je možné, že budou společností SAP upraveny tak, aby odrážely technický pokrok a umožňovaly stálý soulad Cloudové služby s příslušnými zákonnými předpisy („Průběžné modifikace“). Společnost poskytne informace o Průběžných modifikacích během přiměřené informační lhůty (obecně 3 měsíce před účinností naplánované změny), zvláště elektronickou poštou, na portálu podpory a prostřednictvím informace o release, nebo v rámci Cloudové služby. V případě, že by změna mohla mít negativní dopad na oprávněné zájmy Zákazníka způsobem, kdy od Zákazníka nelze přiměřeně očekávat dodržení podmínek dohodnutých v Objednávkovém formuláři, může Zákazník odběr dotčené Cloudové služby písemně ukončit s výpovědní lhůtou jednoho měsíce před začátkem účinnosti oznamované změny. V případě, že Zákazník odběr neukončí, vstoupí Průběžná modifikace v platnost k datu naplánovaného začátku účinnosti oznamované změny. Společnost SAP na tuto změnu upozorní prostřednictvím oznámení změny.
- 3.5 Společnosti SAP, SAP SE nebo její Přidružené společnosti mohou vytvářet analýzy za částečného použití Zákaznických dat a informací odvozených z toho, jakým způsobem Zákazník užívá Cloudovou službu a Konzultační služby. Analýzy informace anonymizují a agregují, přičemž s nimi bude zacházeno jako s Cloudovými materiály. Příklady použití analýz zahrnují: optimalizace zdrojů a podpory; výzkum a vývoj; automatizované procesy, které umožňují kontinuální zlepšování, optimalizaci výkonu a vývoj nových produktů a služeb SAP; ověření bezpečnosti a integrity dat; interní plánování zatížení; a datové produkty, jako jsou např. oborové trendy a vývoj, indexy a anonymní benchmarking.

#### **4. ZÁKAZNICKÁ DATA A OSOBNÍ ÚDAJE; ODPOVĚDNOSTI A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

- 4.1 Zákazník odpovídá za obsah Zákaznických dat a jejich zadávání do Cloudové služby. S ohledem na čl. 11 uděluje Zákazník společnosti SAP (včetně SAP SE, jejich Přidružených společností a subdodavatelů) nevýhradní právo zpracovávat Zákaznická data pro výhradní účel a pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování a podporu Cloudové služby společností SAP (včetně, mimo jiné, provádění zálohových kopií a provádění penetračních testů); (ii) ověřovat dodržování v čl. 2 uvedených ustanovení ze strany Zákazníka.
- 4.2 Zákazník shromáždí a bude udržovat veškeré osobní údaje obsažené v Zákaznických datech v souladu s příslušnými zákony o ochraně dat.
- 4.3 Zákazník je při užívání Cloudové služby Oprávněnými uživateli povinen dodržovat příslušné bezpečnostní standardy. Zákazník je výhradně odpovědný za zjištění vhodnosti Cloudové služby pro podnikové procesy Zákazníka a za splnění všech příslušných zákonných ustanovení týkající se Zákaznických dat a jejich použití v rámci Cloudové služby. Zákazník je povinen poskytnout bezplatně součinnost požadovanou ve spojení s poskytováním Cloudové služby a podpory a Konzultačních služeb společností SAP, včetně, např. zařízení infrastruktury a telekomunikací používaných k připojení ke Cloudové službě. Společnost SAP zdůrazňuje, že je součinnost Zákazníka nezbytně nutným předpokladem pro správné plnění povinností na straně společnosti SAP. Zákazník ponese veškeré důsledky a náklady vyplývající z porušení jeho povinností. Platí i čl. 8.
- 4.4 Během Období předplatného má Zákazník kdykoli možnost přístupu ke svým Zákaznickým datům. Zákazník může svá Zákaznická data exportovat i obnovovat ve standardním formátu. Export a obnova může podléhat technickým omezením a požadavkům (např. jak je popsáno v Dokumentaci), v kterémžto případě se společnost SAP a Zákazník dohodnou na rozumném způsobu, jež by Zákazníkovi přístup k Zákaznickým datům umožnil. Před vypršením Období předplatného může Zákazník používat k provádění konečného exportu Zákaznických dat z Cloudové služby samoobslužné exportní nástroje SAP (jak jsou k dispozici). Následně po ukončení Období předplatného společnost SAP Zákaznická data zbývající na hostitelských serverech Cloudové služby vymaže nebo přepíše, nestanoví-li příslušné zákonné předpisy jejich uchování. Uchovaná data podléhají ustanovením Dohody o zachování důvěrnosti.

#### **5. ODMĚNA, PLATBA, DANĚ**

- 5.1 Zákazník bude společnosti SAP platit poplatky dohodnuté v Objednávkovém formuláři. Nebudou poskytovány žádné hotovostní slevy. Úhrada je splatná 14 kalendářních dnů od data vystavení faktury. Poplatky neuhrazené v termínu splatnosti podléhají úrokové sazbě v příslušné zákonné výši. Nachází-li se Zákazník stále v prodlení s úhradou i poté, kdy uplynula přiměřená prodlužující lhůta poskytnutá ze strany společnosti SAP, může společnost SAP zcela nebo částečně odmítnout přístup ke Cloudové službě dočasně až do obdržení úhrady. Zákazník může započít pouze nároky nebo nároková zadržovací práva, uznaná druhou stranou nebo s konečnou platností přičtená soudem.
- 5.2 Všechny dohodnuté poplatky podléhají dani z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši.
- 5.3 Během Období předplatného v Objednávkovém formuláři může Zákazník souhlasit se zvýšením jednotek dohodnuté Metriky užívání tak, že uzavře Dodatek k příslušnému Objednávkovému formuláři („Rozšiřující dohoda“). Období každé Rozšiřující dohody musí být stejného rozsahu jako aktuální období Objednávkového formuláře, a to bez ohledu na datum účinnosti Rozšiřující dohody, a všechny poplatky musí být stanoveny úměrně. Při obnovení Objednávkového formuláře musí být Doba obnovení pro všechna navýšení Metriky užívání přidané do Objednávkového formuláře před obnovením stejná, jak je stanoveno v Objednávkovém formuláři.
- 5.4 Opakující se poplatek, dohodnutý v Objednávkovém formuláři, platí pro Počáteční Období předplatného v ní dohodnuté. Poplatek splatný za Doby obnovení odpovídá poplatkům za přecházející počáteční nebo prodlužující období, nezvýší-li jej společnost SAP takto:
- Za předpokladu splnění následujících ustanovení, společnost SAP může dle své volby upravit opakující se poplatky, přičemž nová výše poplatků vstupuje v platnost k začátku Doby obnovení po písemném oznámení o úpravě poplatků Zákazníkovi dva měsíce předem.
  - Změna provedená u poplatků nesmí být větší než změna indexu uvedeného v odst. (c) níže („Volitelná platná změna“). Pro první úpravu poplatku během platnosti smlouvy se Volitelnou platnou změnou rozumí rozdíl mezi publikovaným indexem, který byl v platnosti k datu uzavření smlouvy, a aktuálně publikovaným indexem k datu oznámení o změně poplatku. Pokud již v minulosti došlo k úpravě poplatku, rozumí se Volitelnou platnou změnou změna, která nastala mezi indexem, který byl aktuální v době předchozího oznámení o úpravě poplatků, a aktuálně vydaným indexem k datu nového oznámení o změně poplatku.
  - Index používaný ke stanovení Volitelné platné změny je základní index spotřebitelských cen, publikovaný Českým statistickým úřadem („Základní index“). Pokud by došlo ke zrušení Základního indexu, bude tento nahrazen jiným relevantním indexem, použitelným pro odvětví IT.
  - Změna poplatku se považuje za smluvními stranami odsouhlasenou v případě, že dojde k automatickému prodloužení Cloudové služby o Doby obnovení, neukončí-li Zákazník písemnou výpověď podanou alespoň jeden měsíc před datem uplynutí předchozího smluvního období Objednávkového formuláře, přičemž takové ukončení vstupuje v platnost v den uplynutí příslušného smluvního období (zvláštní právo ukončit smlouvu). Společnost SAP na tuto úpravu poplatku upozorní prostřednictvím oznámení změny poplatku.

#### **6. TRVÁNÍ, UKONČENÍ**

- 6.1 Období předplatného trvá po dobu stanovenou v Objednávkovém formuláři. Každý Objednávkový formulář na počátku trvá po Období předplatného, které je v něm definováno ("Počáteční Období předplatného"). Na konci počátečního Období předplatného se předplatné automaticky prodlouží o zde uvedená období (každá „Doba obnovení“), nedojde-li k ukončení Objednávkového formuláře jednou ze smluvních stran v souladu s čl. 6.2.
- 6.2 Běžné (částečné) ukončení Objednávkového formuláře je během počátečního Období předplatného nebo jakéhokoli prodlužujícího období vyloučeno. Zákazník může ukončit Objednávkový formulář písemnou výpovědí alespoň jeden měsíc před uplynutím počátečního Období předplatného nebo aktuální Doby obnovení. Společnost SAP může ukončit Objednávkový formulář písemnou výpovědí alespoň šest měsíců před uplynutím Počátečního Období předplatného nebo aktuální Doby obnovení. Zvláštní práva ukončení a právo ukončení z oprávněného důvodu tím zůstávají nedotčena. Výpověď musí být dána písemně. Použijí se i ustanovení čl. 12.1 týkající se oznámení, kterými se stanoví krátká doba navíc. Společnost SAP si vyhrazuje právo ukončení z oprávněného důvodu zvláště v případech, kdy Zákazník opakovaně či vážným způsobem porušuje důležité smluvní povinnosti (zvláště v čl. 2, 4 a 11).
- 6.3 V případě ukončení ze strany Zákazníka je tento oprávněn k proporcionální refundaci předplacených poplatků za období od ukončení do konce původního období za příslušnou Cloudovou službu.

- 6.4 Při uplynutí platnosti smlouvy (i) dojde k ukončení Zákazníkovy možnosti připojení ke Cloudové službě, (ii) dojde k ukončení práva Zákazníka využívat Cloudové služby a všech Důvěrných informací společnosti SAP a (iii) Důvěrné informace strany, která je poskytla, budou navraceny či zničeny v souladu s Dohodou. Ukončení jednotlivých Objednávkových formulářů nemá vliv na jiné Objednávkové formuláře a Dohody.

## **7. ZÁRUKY POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ SAP**

- 7.1 Společnost SAP garantuje, že Cloudová služba po dobu trvání Období předplatného splňuje specifikace dohodnuté v Dodatku a Dokumentaci, a že Cloudová služba užívaná Zákazníkem v souladu se smluvně dohodnutými podmínkami neporušuje žádná práva třetích osob. Společnost SAP provede nápravu jakýchkoli vad kvality a vad v právním titulu služby v souladu s čl. 7.4. Pokud společnost SAP nápravu vad neprovede ke konci dodatečné lhůty rozumné délky, jak byla písemně stanovena Zákazníkem, a použitelnost Cloudové služby se v důsledku toho snížila na více než pouze nevýznamnou úroveň, má Zákazník právo odstoupit, což však musí být učiněno písemně. Pokud je použitelnost Cloudové služby v souladu s Dohodou snížena na více než pouze nevýznamnou úroveň, má Zákazník nárok na snížení úhrady o příslušnou částku. Pro náhradu škod následkem vad platí čl. 9.
- 7.2 U Konzultačních služeb, které jsou poskytovány jako práce, společnost SAP garantuje, že daná konzultační služba odpovídá dohodnutému popisu služby tím, že odstraní vady v souladu s čl. 7.4. Nedošlo-li k odstranění vad na konci dodatečné lhůty rozumné délky (nesmí být kratší než deset pracovních dnů), jak byla písemně stanovena Zákazníkem, má Zákazník právo na slevu ze splatné odměny v Objednávkovém formuláři za dotčenou Konzultační službu, a to v příslušné výši, nebo může od Objednávkového formuláře, pokud jde o Konzultační služby odstoupit. Pro náhradu škod následkem vad platí čl. 9.
- 7.3 Pokud společnost SAP neposkytne řádně Konzultační služby, které nepodléhají přejímce, nebo pokud vzhledem ke Konzultačním službám nebo Cloudové službě jinak neplní v oblasti jiné, než je odpovědnost za vady stran kvality a vad v právním titulu, musí Zákazník společnost SAP na takové neplnění písemně upozornit a stanovit dodatečnou lhůtu rozumné délky, během níž má společnost SAP příležitost své povinnosti řádně provést nebo situaci jinak napravit. Co se týče náhrady škod, použije se článek 9.
- 7.4 Společnost SAP je povinna provést nápravu vad Konzultačních služeb, které podléhají přejímce, a Cloudové služby tak, že Zákazníkovi buď poskytne novou Konzultační službu nebo Cloudovou službu, která je bez vad, nebo - dle své volby - odstraněním vad. Jedním ze způsobů, jak může společnost SAP vadu odstranit je, že Zákazníka poučí o přiměřeném způsobu, jak se účinků vady vyvarovat. V případě vad v právním titulu si může společnost SAP zvolit, zda (i) získá pro Zákazníka právo danou Cloudovou službu nebo Konzultační službu používat v souladu se smlouvou, nebo (ii) nahradí danou Cloudovou službu nebo Konzultační službu, nebo ji změní tak, aby nadále nebylo možné činit si nároky z porušení, přičemž smluvní užívání Zákazníka nebude nepřiměřeně ovlivněno, nebo (iii) odstoupit od Objednávkového formuláře v tomto rozsahu a vrátit Zákazníkovi část uhrazeného předplatného za dobu zbývající po datu odstoupení, a uhradit škody s výhradou omezení uvedených v článku 9.
- 7.5 Zákazník musí na každé porušení společnost SAP písemně upozornit bez prodlení a s podrobným popisem důvodu.
- 7.6 Práva ze záruky, vyplývající z vad kvality a vad v právním titulu u Konzultačních služeb, které podléhají přejímce, zanikají jeden rok po přejímce. Záruky na Cloudovou službu platí obdobně jako u služeb podpory.

## **8. NÁROKY TŘETÍCH STRAN**

Pokud třetí osoba tvrdí, že Zákazník tím, že užívá Cloudovou službu nebo Cloudové materiály v souladu s podmínkami dané Dohody, porušuje její práva duševního vlastnictví, je Zákazník povinen společnost SAP podrobně, písemně a bezodkladně informovat. Pokud Zákazník zastaví užívání smluvní Cloudové služby nebo Cloudových materiálů za účelem zmírnění ztrát nebo pro jiný oprávněný důvod, je takovou třetí osobu povinen upozornit, že takové zastavení užívání nepředstavuje uznání domnělého porušení práv. Zákazník povede s takovou třetí stranou soudní spor pouze v případě, že k tomu společnost SAP dala souhlas, nebo společnost SAP pověří tím, aby celý spor sama vedla. To platí přiměřeně i v případech, kdy třetí osoba vznese vůči společnosti SAP nároky v důsledku jednání Zákazníka, Oprávněných uživatelů nebo přístupu nezávislého poskytovatele.

## **9. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI**

- 9.1 Společnost SAP je ze smlouvy, úmyslného porušení či jinak odpovědná za ztrátu nebo zbytečné výdaje vždy za následujících podmínek:
- (a) V případě úmyslné hrubé nedbalosti nebo škody na zdraví se odpovědnost společnosti SAP za porušení Důvěrných informací vztahuje na celou škodu.
- (b) V jiných případech, včetně zanedbání a porušení podstatné povinnosti: společnost SAP nese odpovědnost pouze s omezením uvedeným v následujícím pododstavci. Porušení podstatné povinnosti ve smyslu tohoto čl. 9.1 (b) se předpokládá tam, kde samotná povinnost je nezbytným předpokladem ke smluvnímu plnění, nebo kde porušení příslušné povinnosti ohrožuje účel smlouvy a kde by Zákazník mohl oprávněně spoléhat na její splnění.
- 9.2 Odpovědnost v případech dle čl. 9.1 (b) se omezuje na částku uhrazenou Zákazníkem za Cloudovou službu v souladu s Objednávkovým formulářem, avšak maximálně na 100.000 eur za jednu událost a omezuje se celkem na 300.000 eur za veškeré nároky vyplývající z Objednávkového formuláře, včetně všech nároků na smluvní pokuty. Společnost SAP neodpovídá za žádné nehmotné škody způsobené Zákazníkovi. Společnost SAP není odpovědná za ztrátu goodwillu nebo podnikatelských zisků a za žádné jiné komerční škody či ztráty.
- 9.3 Je možné nárokovat přispívající zavinění a přispívající nedbalost.
- 9.4 Veškeré nároky vůči společnosti SAP ze smlouvy, úmyslného porušení či jinak za ztrátu či zbytečné předběžné výlohy se promlčují po uplynutí jednoleté lhůty. Taková lhůta začíná běžet ve chvíli stanovené českým občanským zákoníkem, par. 619 a následující. Účinek promlčení nastane nejpozději pět let po vzniku takového nároku. Ustanovení vět 1 až 3 tohoto pododstavce 9.4 se nevztahují na odpovědnost za úmyslné či hrubé zanedbání a odpovědnost za újmu na zdraví. Ustanovení tohoto článku nemají vliv na jinou promlčovací dobu pro nároky vzniklé z vad kvality či vad v právním titulu (článek 7).

## **10. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ**

- 10.1 Zákazník smí užívat Cloudovou službu, Cloudové materiály, Dokumentaci a Konzultační služby pouze ve smluvně dohodnutém rozsahu. Co se týče veškerých práv mezi Zákazníkem a společností SAP, všechna práva, která nejsou výslovně udělena Zákazníkovi, jsou vyhrazena společnosti SAP, SAP SE, jejich Přidruženým společenstvem či

poskytovatelům licence, a to včetně a bez omezení, vznikla-li tato práva v důsledku plnění požadavku Zákazníka nebo ve spolupráci s ním.

- 10.2 S výjimkou případů, kdy je uváděno jinak v Dohodě, mezi Zákazníkem a společností SAP náleží veškerá práva ze Zákaznických dat a v souvislosti s nimi Zákazníkovi. Společnost může užívat obchodních známek poskytnutých Zákazníkem výhradně k poskytování Cloudové služby a podpory.

## **11. ZACHOVÁNÍ MLČENLIVOSTI**

- 11.1 Obě smluvní strany se zavazují, že budou již navždy chránit Důvěrné informace druhé smluvní strany, jež získaly před plněním smlouvy a ve spojení s ním, jako důvěrné, a to ve stejném rozsahu, jako chrání své vlastní Důvěrné informace, avšak nikoli méně než přiměřenou úroveň péče. Důvěrné informace druhé smluvní strany je možné sdílet nebo prozradit pouze třetím osobám, které jsou vázány závazky mlčenlivosti významně podobnými, jako jsou závazky uvedené v článku 11, a pouze v rozsahu nezbytném, aby bylo přijímající straně umožněno uplatnit její práva anebo vykonávat její povinnosti dle dané dohody. V rozsahu, jak je to technicky možné, musí jakékoli reprodukce Důvěrných informací druhé smluvní strany obsahovat jakákoli a všechna označení a upozornění, že se jedná o důvěrné a majetkové informace, jak jsou tato označení a upozornění uvedena na originále.
- 11.2 Článek 11.1 shora se nevztahuje na Důvěrné informace, které: (a) přijímající strana nezávisle vypracovala bez ohledu na Důvěrné informace sdělující strany; (b) jsou obecně veřejně dostupné, aniž by přitom došlo k porušení Dohody přijímající stranou, nebo byly zákonně získány bez omezení od třetí osoby, která má právo takové Důvěrné informace poskytnout; (c) byly přijímající straně v době prozrazení známy a nepodléhaly povinnosti zachování mlčenlivosti; nebo (d) prozrazující smluvní strana dá písemný souhlas, že se jedná o informace, které nepodléhají povinnosti zachování mlčenlivosti.
- 11.3 Žádná ze smluvních stran nesmí při reklamních činnostech použít název druhé smluvní strany, aniž by přitom předem získala písemný souhlas této druhé smluvní strany. Společnost SAP nicméně může užití názvu (jméno) Zákazníka v seznamu Zákazníků (výpis referencí) nebo čtvrtletních schůzkách se svými investory, nebo v době vzájemně přijatelné pro obě strany jako součást marketingových snah společnosti SAP (včetně referenčních oslovení a příběhů, svědeckých reklam v tisku, návštěv lokality, účasti na SAPPHIRE). Společnost SAP může informace o Zákazníkovi sdílet se společností SAP SE a jejími Přidruženými společnostmi pro marketingové a jiné obchodní účely. V míře, v níž toto zahrnuje poskytnutí a užití kontaktních údajů kontaktních osob Držitele licence, zajistí Zákazník příslušná povolení všude tam, kde je to nezbytné.

## **12. RŮZNÉ**

- 12.1 V výjimkou případů nouze nesmí být lhůta stanovená Zákazníkem v souladu se zákonem nebo smlouvou kratší než deset pracovních dnů. V případě, že nedodržení stanovené lhůty opravňuje Zákazníka k vyvázání se ze smlouvy (např. ukončením nebo nárokem na odškodnění náhradou za plnění), Zákazník nejdříve písemně pohrozí důsledky takového nesplnění dané lhůty při jejím stanovení.
- 12.2 Dodatky a doplňky Dohody a jakékoli smluvně významná prohlášení, jakož i prohlášení s vlivem na právní vztahy, zvláště, mimo jiné, výpovědi, upomínky nebo oznámení, jimiž se stanoví lhůta, musí být provedeny písemně. Předcházející ustanovení platí i pro jakékoli zřeknutí se požadavku na písemnou formu. Požadavek na písemné provedení je možné splnit i výměnou dopisů nebo (s výjimkou výpovědí) elektronicky přeneseným podpisem (faxový přenos, přenos elektronickou poštou se skenovanými podpisy nebo jinou dohodnutou formou elektronického uzavření smlouvy, jak byla poskytnuta společností SAP nebo jejím jménem, jako např. postup "SAP Store" nebo DocuSign™).
- 12.3 Cloudová služba, Cloudové materiály a Dokumentace podléhají zákonům o kontrole vývozu různých zemí, zvláště zákonům USA, Spolkové republiky Německo a České republiky. Zákazník nesmí předat Cloudovou službu, Dokumentaci ani Cloudové materiály vládním úřadům k posouzení poskytnutí licence nebo jinému úředním schválení, aniž by předtím obdržel písemný souhlas společnosti SAP, a nesmí Cloudovou službu, Dokumentaci ani Cloudové materiály vyvézt do zemí nebo fyzickým či právnickým osobám, pro něž platí zákaz vývozu dle příslušných vývozních zákonů. Dále je Zákazník odpovědný za dodržení všech příslušných zákonných ustanovení země, v níž sídlí jeho společnost, a jiných zemí z hlediska užívání Cloudové služby, Dokumentace a Cloudových materiálů Zákazníkem a jeho Oprávněnými uživateli. Společnost SAP tímto výslovně upozorňuje, že v souladu se zákony různých zemí o kontrole vývozu, především se zákony USA, Spolkové republiky Německo a České republiky, a také v důsledku obchodních sankcí a embarg vztahujících se na SAP, může být společnost SAP povinna omezit, dočasně odejmout nebo ukončit možnost připojení Zákazníka ke Cloudové službě, Cloudovým materiálům, Dokumentaci a jiným materiálům SAP.
- 12.4 Systémová hlášení a informace SAP v souvislosti s provozem, hostingem nebo podporou Cloudové služby mohou být poskytována i v rámci Cloudové služby, elektronicky kontaktní osobě uvedené v Objednávkovém formuláři, nebo mohou být k dispozici prostřednictvím portálu podpory SAP.
- 12.5 Tyto cloudové VOP mohou být změněny stran poskytování a podpory Cloudové služby, v souladu s větami uvedenými dále, za předpokladu, že taková změna nebude mít žádný dopad na smluvní obsah, který je významný pro ekvivalenci Cloudové služby a podpory a jejich úhradu mezi smluvními stranami, a za předpokladu, že je taková změna pro Zákazníka rozumně přijatelná. Společnost SAP bude Zákazníka o dané změně cloudových VOP písemně informovat. Pokud v tomto případě Zákazník výslovně a písemně nevyjádří svůj nesouhlas do čtyř týdnů po doručení oznámení o změně, považuje se daná změna za platnou a od té chvíle je pozměněná verze cloudových VOP závazná pro stávající Dohody mezi společností SAP a Zákazníkem. Společnost SAP na tento důsledek v takovém oznámení změny upozorní.
- 12.6 Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP Dohodu ani žádná její práva či povinnosti postupovat ani převádět na třetí osobu. Společnost SAP může Dohodu postoupit společnosti SAP SE nebo jakékoli z jejích Přidružených společností.
- 12.7 Pro veškeré nároky ze smluv, úmyslného porušení práva či jiné platí česká legislativa a Úmluva OSN o zákonech o prodeji se vylučuje. Pravidla o kolizi zákona se nepoužijí. Je-li Zákazníkem obchodník, právnická osoba dle veřejného práva nebo zvláštní fond dle veřejného práva, je výhradním místem výkonu soudní pravomoci pro veškeré rozpory vzniklé z této Dohody nebo ve spojení s ní Praha.