



OBJEDNÁVKOVÝ FORMULÁŘ PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY

mezi

SAP ČR, spol. s r.o.

Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4

IČ: 49713361, DIČ: CZ49713361

zastoupená [REDACTED], [REDACTED]

zapsanou do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 23228

(dále jen „SAP“)

a

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

ID: 04767543

zastoupená [REDACTED], [REDACTED]

[REDACTED], [REDACTED]

zapsanou do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze,

oddíl A, vložka 77322

(dále jen „Zákazník“)

(SAP a Zákazník rovněž dále jako Smluvní strany)

SAP Customer Number [REDACTED]

SAP Contract Number [REDACTED]

SAP Reference Number [REDACTED]

1. Objednávka

Smluvní strany se dohodly na poskytování **Cloudových služeb** v souladu s ustanoveními uvedenými níže (dále: **Objednávkový formulář**). Smluvní strany se **rovněž dohodly, že** pro stanovení podmínek plnění uvedeného níže v **Objednávkovém formuláři** se tento **považuje rovněž** za Smlouvu.

2. Cloudová služba

2.1. Objednávka Cloudových služeb

Společnost **SAP** bude poskytovat **Cloudové služby** popsané v **Příloze č. 1** k **Objednávkovému formuláři na základě Metrik užívání** a objemu stanovených v **Objednávkovém formuláři**, přičemž tyto služby bude čerpat **Zákazník** během **Období předplatného** dohodnutého v odstavci 2.2.

2.2. Období předplatného

2.2.1. **Objednávkový formulář** vstupuje v platnost k **Datu začátku období předplatného** uvedeného v **Příloze č. 1** a **zpočátku** platí pro následující období **předplatného**:

Dva (2) roky.

2.2.2. **Po uplynutí doby platnosti Smlouvy** může být tento **Objednávkový formulář** obnoven pouze po **vzájemné dohodě SAP a Zákazníka** formou **Objednávkového formuláře** na obnovení, který strany uzavřou nejpozději **30 dnů před datem ukončení tohoto Objednávkového formuláře**.

2.3. Podpora a SLA

2.3.1. **Není-li v ustanoveních Přílohy č. 1 nebo Doplnku pro konkrétní produkt pro příslušnou Cloudovou službu v Příloze A uvedeno jinak, dohodly se smluvní strany na podporu Cloudové služby ve formě SAP Enterprise Support, cloud editions. Aktuální popis SAP Enterprise Support, cloud editions a služby Preferred Care je uveden v Příloze B k Objednávkovému formuláři.**

2.3.2. **Není-li v Doplnku pro konkrétní produkt pro příslušnou cloudovou službu uvedeno jinak, jsou údaje o dostupnosti systému a vyloučených výpadcích, včetně příslušných oken údržby pro danou Cloudovou**

službu, uvedeny v Příloze C k Objednávkovému formuláři. Právní důsledky porušení se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami pro Cloudové služby v Příloze E k Objednávkovému formuláři.

3. Platba a faktury

3.1. Poplatky a fakturace

Aktuální poplatek za Cloudové služby je stanoven v Příloze č. 1. Poplatky za Cloudové služby budou fakturovány společností SAP a uhrazeny Zákazníkem ročně předem, počínaje Datem začátku období předplatného.

3.2. Způsob placení Ceny

Cena bude hrazena bezhotovostně na bankovní účet SAP, a to na základě daňových dokladů vystavených SAP.

3.3. Náležitosti daňového dokladu

Daňové doklady (faktury) vystavené SAP musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů platných na území České republiky a musí obsahovat níže uvedené údaje:

- číslo Objednávkového formuláře;
- číslo evidenční objednávky;
- popis fakturovaného plnění, rozsah a celkovou fakturovanou Cenu;

3.4. Vady daňového dokladu

V případě, že daňový doklad nebude vystaven v souladu se Objednávkovým formulářem, je Zákazník oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění/opravě SAP, aniž se dostane do prodlení s úhradou ceny. Lhůta splatnosti částky k úhradě dle daňového dokladu počíná běžet znovu od doručení doplněného/opraveného daňového dokladu Zákazníkovi.

3.5. Daň z přidané hodnoty

Cena, stejně jako jakékoliv jiné peněžité částky uváděné v Objednávkovém formuláři, je uváděna bez DPH. K Ceně bude připočítána DPH dle příslušných předpisů ve výši platné ke dni zdanitelného plnění.

3.6. Ručení za daň

Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že SAP je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněná SAP v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je Zákazníka oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet SAP bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Zákazníkem v souladu s ustanovením tohoto odstavce VOP bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle Objednávkového formuláře.

Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany SAP požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být SAP zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu SAP, na který bude ze strany SAP požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Zákazník oprávněn zaslat daňový doklad zpět SAP k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu SAP, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

3.7. Splatnost a adresa pro zaslání daňového dokladu

Splatnost daňového dokladu vystaveného SAP je 30 kalendářních dnů ode dne doručení Zákazníkovi. Daňové doklady (faktury) budou zasílány SAP spolu s veškerými požadovanými dokumenty Zákazníkovi do tří (3) pracovních dnů od jejich vystavení buď:

a) v elektronické podobě na adresu faktury@nakit.cz.

V elektronické podobě lze zasílat daňové doklady za předpokladu splnění veškerých podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména z ustanovení § 34 zákona o DPH,

b) nebo doporučeně na zaslací adresu

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.,

Kodaňská 1441/46

101 00 Praha 10 – Vršovice.

3.8. Po podpisu Objednávkového formuláře bude Zákazníkem zasláno číslo evidenční objednávky.

3.9. Zvýšení poplatku

Případné zvýšení poplatku podléhá ustanovením Všeobecných obchodních podmínek pro Cloudové služby v Příloze E. Během Počátečního období předplatného společnost SAP poplatek nezvyší.

4. Oprávnění administrátoři

Kontaktní osoby Zákazníka pro potvrzení objednávky a systémová hlášení jsou:

Order Confirmation recipient name: [REDACTED]

Order Confirmation recipient e-mail: [REDACTED]

System Provisioning Notification recipient name: [REDACTED]

System Provisioning Notification recipient name: [REDACTED]

5. Ochrana osobních údajů a jejich zabezpečení

Společnost SAP a Zákazník se dohodli na ustanovení „Dohody o zpracování údajů pro Cloudové služby SAP“ v Příloze D tohoto Objednávkového formuláře, která představuje písemnou dohodu o zpracování poskytnutých údajů. U určitých Cloudových služeb lze do Doplnku pro konkrétní produkt v Příloze A zpracovat povinnosti sahající nad rámec Přílohy D.

V případě uzavření smlouvy elektronicky společnost SAP doporučuje, aby Zákazník po uzavření tohoto Objednávkového formuláře doplnil písemné vyhotovení dohody o zpracování poskytnutých údajů do svých záznamů k tomuto Objednávkovému formuláři, a to následovně: Zákazník může s odkazem na číslo smlouvy pro tento Objednávkový formulář požádat společnost SAP o tištěné vyhotovení obsahu tohoto Objednávkového formuláře a společnost SAP mu následně toto podepsané vyhotovení poskytne; Zákazník je poté svým podpisem stvrdí a vrátí společnosti SAP.

6. Obecná ustanovení

Tento Objednávkový formulář se řídí následujícími dokumenty, platnými ke dni účinnosti, a tyto dokumenty jsou jeho součástí. Dokumenty jsou uvedeny v pořadí dle přednosti:

Dokument	Webová stránka
Objednávkový formulář a Příloha č. 1	
Příloha A k této Objedávce: a) Doplnkové smluvní podmínky pro Cloudové služby („Doplněk“)	http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement
Příloha B k této Objedávce: Zásady podpory Cloudových služeb SAP	http://www.sap.com/agreements-cloud-support > Jazyk: Angličtina

Dokument	Webová stránka
Příloha C k této Objednávce: Servisní smlouva pro Cloudové služby SAP („SLA“)	http://www.sap.com/agreements-cloud-service-level-agreement > Jazyk: Angličtina
Příloha D k této Objednávce: Dohoda o zpracování údajů pro Cloudové služby SAP (verze: Dohoda o zpracování údajů pro cloudové služby SAP enCZ.v.5-2018a)	http://www.sap.com/agreements-cloud-data-processing > Jazyk: Angličtina
Příloha E k této Objednávce: Všeobecné obchodní podmínky společnosti SAP ČR, spol. s r.o. pro Cloudové služby SAP (verze: Všeobecné smluvní podmínky pro cloudové služby SAP (přímé) enCZ.v.3-2017)	http://www.sap.com/about/agreements/cloud-services.html?search=General%20Terms%20and%20Conditions > Region/země: Česká republika

Všechny dokumenty uvedené v tomto Objednávkovém formuláři jsou na požádání k dispozici od společnosti SAP. Jelikož jsou webové stránky uvedené v tomto dokumentu pravidelně aktualizovány, společnost SAP Zákazníkovi doporučuje, aby si stáhl a vytiskl kopii dokumentů, které jsou k dispozici v České republice pod uvedenými odkazy.

7. Důvěrné informace, Osobní údaje

7.1. Důvěrné informace.

7.1.1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o Důvěrných informacích.

7.1.2. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace nesdělí ani nezpřístupní třetím osobám a nevyužijí je pro sebe nebo pro třetí osobu. Smluvní strany zachovají Důvěrné informace v tajnosti a sdělí je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

7.1.3. Zákaz zpřístupnění Důvěrných informací se nevztahuje na informace, které:

- a) mohou být zveřejněny bez porušení Smlouvy;
- b) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny příslušných omezení;
- c) jsou veřejně známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze Smluvních stran;
- d) příjemce získal v souladu s právem dříve, než je sdělí druhá Smluvní strana;
- e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem či zakladatelem Objednatele na základě zákona; zákaz zpřístupnění takových informací pro jiné účely zůstává zachován;
- f) Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv;
- g) je Objednatel povinen sdělit na základě zákona svému Zakladateli;
- h) je Objednatel povinen sdělit na základě zákona jakékoli třetí osobě.

7.1.4. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy, a to až do doby, kdy se Důvěrné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti Smluvní strany.

7.2. Osobní údaje.

- 7.2.1. Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Poskytovatele, je-li Poskytovatelem fyzická osoba, a obě Smluvní strany jako správci zpracovávají osobní údaje kontaktních osob poskytnuté ve Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob, které jsou poskytnuty v rámci Smlouvy, pouze a výhradně pro účely související s plněním Smlouvy, a to po dobu trvání takové Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů po dobu delší, která je těmito právními předpisy odůvodněna.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Adhezní smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.

- 8.2. Změna Objednávkového formuláře

Objednávkový formulář může být měněn a doplňován pouze prostřednictvím písemných průběžně číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

- 8.3. Spory

Veškeré spory, které vzniknou z Objednávkového formuláře včetně VOP nebo v souvislosti se Objednávkovým formulářem včetně VOP, budou předloženy ve smyslu ustanovení § 89a Občanského soudního řádu soudu České republiky místně příslušného dle sídla Objednatele.

- 8.4. Rozhodné právo

Objednávkový formulář se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem, s vyloučením kolizních norem.

- 8.5. Oddělitelnost ustanovení

Stane-li se nebo bude-li shledáno některé ustanovení Objednávkového formuláře či VOP neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Objednávkového formuláře a VOP. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.

- 8.6. Doručování

Jakékoliv oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy bude učiněno či dáno písemně. Toto oznámení, žádost či jiné sdělení bude, pokud z této Smlouvy nevyplývá jinak, považováno za řádně učiněné či dané druhé Smluvní straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, kurýrní službou, faxem nebo elektronickou poštou na adresu příslušné Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo na takovou jinou adresu, kterou tato příslušná Smluvní strana určí v oznámení zasláném druhé Smluvní straně:

Jakékoliv oznámení podle této Smlouvy bude považováno za doručené:

- a) dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
- b) dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- c) dnem doručení s následným potvrzením neporušeného doručení, v případech, kdy oznámení bylo doručováno faxem; nebo
- d) dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoliv důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu určenou shora uvedeným způsobem anebo na adresu zapsaného sídla příslušné Smluvní strany (bude-li odlišná), avšak k jeho převzetí z jakéhokoliv důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě patnácti (15) Pracovních dnů od jeho uložení na příslušném poštovním úřadu.

Adresy a telekomunikační spojení, jakož i kontaktní osoby ve Smlouvě mohou být měněny jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Smluvní stranou druhé Smluvní straně s tím, že takováto změna se stane účinnou uplynutím deseti (10) Pracovních dnů od doručení takového oznámení druhé Smluvní straně.

9. Příloha Objednávkového formuláře:

Příloha č. 1 – Období předplatného

10. Platnost nabídky

10.1. Tato nabídka je platná do 30.6.2019.

Přijal:

SAP ČR, spol. s r.o.

(SAP)

DocuSigned by:

Jméno:

Funkce:

June 21, 2019

Datum:

DocuSigned by:

Jméno:

Funkce:

Datum: June 21, 2019

Přijal:

**Národní agentura pro komunikační a
informační technologie, s. p.**

(Zákazník)

Jméno:

Funkce:

Datum:

Jméno:

Funkce:

Datum:

Příloha č. 1

Období 1 Od 1.7.2019 Do 30.6.2021

Cloudové služby SAP	Metrika užívání	Omezení metriky užívání	Roční poplatek CZK	Datum začátku smlouvy	Datum konce smlouvy	Celkový poplatek v CZK
SAP Learning Hub, edition for digital platforms (public)	Users	5	172.800,00	1.7.2019	30.6.2021	345.600,00

Celková cena k úhradě (*)	345.600,00
----------------------------------	-------------------

(*) plus všechny platné daně.

SAP LEARNING HUB a SAP LIVE ACCESS

DOPLŇKOVÉ PODMÍNKY

Tyto doplňkové podmínky („**Doplňěk**“) jsou součástí Smlouvy pro určité Cloudové služby SAP („**Smlouva**“) mezi společnostmi SAP a Zákazníkem a vztahují se výhradně na SAP Learning Hub, případně na SAP Live Access („**Cloudová služba**“). Veškeré dokumenty, na něž tento Doplněk odkazuje, Vám na žádost poskytne společnost SAP.

1. DEFINICE

1.1 „**Dokumentace**“ znamená aktuální popis Cloudové služby společnosti SAP, který má Zákazník k dispozici online na adrese: https://training.sap.com/shop/content/LH-Product_Support?/nocache.

1.2 „**SAP Learning Hub**“ znamená edice SAP Learning Hub, kterou si Zákazník předplatil v Objednávkovém formuláři, jak je popsána v aktuálně platné dokumentaci. Součástí je přístup do online učeben a do různých kurzů (včetně jejich aktualizací), které jsou obecně k dispozici v příslušném katalogu nabízeném k edici zvolené v Objednávkovém formuláři. V současné době jsou k dispozici následující edice, prostřednictvím Objednávkového formuláře:

- (a) SAP Learning Hub, professional edition (*odborná edice*) (verze ve veřejném i soukromém cloudu)
- (b) SAP Learning Hub, business edition (*podniková edice*) (verze ve veřejném i soukromém cloudu)
- (c) SAP Learning Hub, student edition (*studentská edice*) (verze ve veřejném i soukromém cloudu)
- (d) SAP Learning Hub, project team edition for SAP Ariba solutions (*edice pro projektové týmy k řešení SAP Ariba*) (verze ve veřejném i soukromém cloudu)
- (e) SAP Learning Hub, project team edition for SAP S/4 HANA Cloud (*edice pro projektové týmy ke cloudu SAP S/4HANA*) (verze ve veřejném i soukromém cloudu)
- (f) SAP Learning Hub, solution editions (*edice řešení*) (verze ve veřejném i soukromém cloudu) se zahrnutím programu:
 - (a) SAP Learning Hub, discovery edition (*zkušební edice*)
 - (b) SAP Learning Hub, Platform Edition (*edice pro SAP platformu*)
 - (c) SAP Learning Hub, edition for SAP-Bildungspartner (*edice pro SAP-Bildungspartner*)
 - (d) SAP Learning Hub, edition for SAP Business One (*edice pro SAP Business One*)
 - (e) SAP Learning Hub edice poskytované prostřednictvím dalších programů, která se neobjednává samostatně
 - (f) SAP Learning Hub, edition for SAP PartnerEdge (*edice pro SAP PartnerEdge*)
 - (g) SAP Learning Hub, edition for SAP Enterprise Support (*edice pro SAP Enterprise Support*)
 - (h) SAP Learning Hub, academic edition (*akademická edice*)

1.3 „**SAP Live Access**“ je doplňková služba, která je součástí licence SAP Learning Hub, Platform Edition v rozsahu 10 hodin po dobu jednoho roku a pak bude s dalším obnovením licence znovu aktualizována.

1.4 **SAP Certification Hub** je doplňková služba, která je součástí licence SAP Learning Hub, Platform Edition a zahrnuje 2 pokusy na absolvování certifikační zkoušky.

2. UŽIVATELSKÁ PRÁVA A OMEZENÍ PRO CLOUDOVOU SLUŽBU

2.1 Přístup uživatele.

- (a) Na Oprávněné uživatele se budou vztahovat Všeobecné obchodní podmínky, avšak s následujícími odchylkami: Přihlašovací údaje Oprávněného uživatele vydané za účelem přístupu ke Cloudové službě nebo jejího užívání jsou přiřazeny jedné konkrétní

osobě a nemohou být sdíleny nebo užívány více než jednou osobou nebo přiřazeny jiné osobě jinak než v souladu s čl. 3.1.

- (b)** Přístup ke Cloudové službě je možný pouze online prostřednictvím internetového připojení. Oprávnění uživatelé musejí mít platné přihlašovací údaje, aby jim byla služba zpřístupněna. Zákazník obdrží platné přihlašovací údaje pro Oprávněného uživatele, pokud předem písemně poskytne společnosti SAP následující informace o požadovaném přístupu ke každému budoucímu Oprávněnému uživateli: jméno, příjmení, email, země a název společnosti.

2.2 Přijatelné používání

Zákazník se zavazuje splnit Zásady přijatelného používání stanovených ve Všeobecných obchodních podmínkách; Zákazník dále není oprávněn stahovat jakoukoliv část vzdělávacího obsahu, nebo jej používat offline, zejména vzdělávací obsah kopírovat na místní disky či jej tisknout, pokud není takový obsah výslovně označen společností SAP jako obsah, který lze stáhnout nebo používat offline.

2.3 Splnění technických požadavků

Zákazník je povinen zajistit splnění technických požadavků uvedených v Dokumentaci. Cloudová služba nemusí fungovat správně, pokud tyto technické požadavky nejsou splněny.

2.4 Podpora

Na Cloudovou službu se vztahují Zásady podpory pro Cloudové služby SAP uvedené v Objednávkovém formuláři, avšak s odchylkami uvedenými v Příloze 1. V případě rozporu mezi podmínkami uvedenými v Zásadách podpory pro Cloudové služby SAP a podmínkami uvedenými v Příloze 1, budou rozhodné podmínky uvedené v Příloze 1.

3. PŘÍRAZENÍ PŘIHLAŠOVACÍCH ÚDAJŮ JINÉMU OPRAVNĚNÉMU UŽIVATELI

3.1 Aplikovatelnost

Podmínky tohoto článku 3 se vztahují pouze na následující verze SAP Learning Hub: (i) SAP Learning Hub, professional edition; (ii) SAP Learning Hub, student edition; (iii) SAP Learning Hub, solution edition; a (iv) SAP Learning Hub, business edition; a nebudou se vztahovat na žádné jiné verze SAP Learning Hub nebo SAP Live Access.

3.2 Přihlašovací údaje

Bez ohledu na ustanovení odstavce 2.1(a) přihlašovací údaje každého Oprávněného uživatele lze přiřadit jiné osobě pouze jedenkrát a vždy za předpokladu, že:

- (a)** původně přiřazený Oprávněný uživatel již nesplňuje kritéria dle definice pojmu Oprávněný uživatel; a/nebo
- (b)** původně přiřazený Oprávněný uživatel má dovolenou více než (6) měsíců; a/nebo
- (c)** původně přiřazený Oprávněný uživatel nikdy neuskutečnil přístup ke Cloudové službě.

3.3 Další podmínky pro přiřazení přihlašovacích údajů jinému oprávněnému uživateli:

- (a)** Žádost o změnu přiřazení přihlašovacích údajů je přípustná pouze během 1. - 8. měsíce aktuálního smluvního roku předplatného.
- (b)** Celkový počet žádostí o změnu přiřazení přihlašovacích údajů v jednom roce předplatného se nesmí týkat více než patnácti procent (15%) celkového počtu Oprávněných uživatelů přiřazených od počátku daného smluvního roku předplatného.
- (c)** Zákazník je povinen předat společnosti SAP oznámení se žádostmi o změnu přiřazení přihlašovacích údajů prostřednictvím kanálu podpory SAP Learning Hub (e-learning@sap.com) s tím, že v každé žádosti uvede jméno, příjmení, emailovou adresu, zemi a název společnosti, a to jak původního Oprávněného uživatele, tak nové osoby, a dále odůvodnění žádosti.
- (d)** V každém měsíci, v němž je přípustné podat žádost o změnu přiřazení přihlašovacích údajů, je možné předat společnosti SAP pouze jedno oznámení se žádostmi o změnu přiřazení přihlašovacích údajů.
- (e)** Omezení uvedená v odst. 3.3(a) se nevztahují na smlouvy, které mají Počáteční období trvání delší než jeden (1) rok. Pro takové smlouvy jsou žádosti o změnu přiřazení přihlašovacích údajů přípustné během celého aktuálního roku předplatného.

4. KONTINGENTY

- 4.1** Použitelnost
Odkazy na „Cloudovou službu“ v tomto článku 4 jsou odkazy pouze na SAP Live Access, nikoliv na SAP Learning Hub.
- 4.2** Kontingenty
Předplatné Cloudové služby lze provést prostřednictvím Kontingentů. „Kontingenty“ definují dostupnou Doby spotřeby a Systémovou kategorii; Kontingenty lze je využívat pouze v rámci jejich stanoveného Období platnosti.
- 4.3** Období platnosti
„Období platnosti“ Kontingentů se definuje následujícím způsobem:
(a) v případě Kontingentu předplaceného prostřednictvím Objednávkového formuláře, je období platnosti definováno v Objednávkovém formuláři;
(b) v případě Kontingentu předplaceného přes SAP Store nebo přes www.training.sap.com, období platnosti začíná běžet datem rezervace. Konečné datum je 30 dnů ode dne rezervace daného Kontingentu.
Životnost nově spuštěného soukromého systému končí: (i) v konečné datu Kontingentu; nebo (ii) 30 dnů od spuštění daného systému, podle toho, co nastane dříve.
- 4.4** Doba spotřeby
„Dobou spotřeby“ se rozumí počet hodin předplacených pro každého Oprávněného uživatele, během nichž je školící systém k dispozici a přístupný pro Oprávněného uživatele, počínaje úspěšným spuštěním školícího systému. Doba spotřeby každého Oprávněného uživatele bude sledována automaticky, počítána v minutách a bude běžet pouze, pokud bude školící systém ve stavu spuštění.
- 4.5** Nezapočítávaná doba
Doba, která je zapotřebí ke spuštění, pozastavení nebo výmazu školícího systému se do Doby spotřeby nezapočítává. Jakmile Doba spotřeby vyprší nebo skončí životnost systému (podle toho, co nastane dříve), bude obraz systému a veškerá data vymazána.
- 4.6** Systémová kategorie
„Systémová kategorie“ určuje, které kurzy a související školící systémy mohou být v rámci určitého Kontingentu zpřístupněny. Oprávnění uživatelé, kteří si předplatili určitý Kontingent, mají přístup ke všem kurzům, které jsou ve stejné nebo nižší Systémové kategorii.
- 4.7** Platné Kontingenty
K zahájení a užívání školícího systému ke kurzu je zapotřebí, aby si Zákazník objednal Kontingent nebo přiřadil již objednaný a platný Kontingent (s dostupným časem přístupu, nevyčerpanou dobou spotřeby, příslušnou systémovou kategorií). Jeden Kontingent lze v jeden moment použít pouze k jednomu školícímu systému v rámci jednoho kurzu (nelze jej použít pro více školících systémů nebo pro více kurzů najednou). Po vymazání školícího systému lze Kontingent (včetně zbývajících Doby spotřeby) použít pro školící systém k jinému kurzu stejné nebo nižší Systémové kategorie.
- 4.8** Zvýšení počtu Kontingentů
Zákazník je oprávněn kdykoliv během Období platnosti Kontingentů zvýšit počet Kontingentů Cloudové služby tím, že uzavře dodatek k Objednávkovému formuláři, aby bylo dané předplatné zdokumentováno. Předplatné dalších Kontingentů Zákazníka začne běžet v den naplnění ujednání o přístupu ze strany Zákazníka nebo jeho Oprávněného uživatele a bude v účinnosti po zbývajících Doby platnosti.
- 4.9** Výmaz údajů v okamžiku vypršení platnosti Kontingentů
Veškeré Kontingenty nevyčerpané ke konci stanoveného Období platnosti zanikají. Po spotřebě všech Kontingentů nebo po uplynutí Období platnosti (podle toho, co nastane dříve) bude obraz systému a údaje Zákazníka vymazány.

Příloha č. 1

1. ROZSAH SLUŽEB PODPORY

V následující tabulce jsou popsány služby podpory pro SAP Learning Hub a SAP Live Access:

Služby podpory pro SAP Learning Hub a SAP Live Access	
Popis rozsahu podpory	Zákazník akceptuje cloudové služby, poskytovaný obsah a systém ve stavu „jak je“. Společnost SAP nebude upravovat obsah, o němž se předplatitel může domnívat, že je chybný. Podpora aplikačního systému SAP nebo znalosti odborníka v oblasti kurzu nejsou součástí podpory.
Všechny záležitosti podpory (pouze v anglickém jazyce) během pracovní doby (P1-P4)	neděle 23:00 UTC (<i>Universal Time Coordinated, koordinovaný světový čas</i>) – pátek 23:00 UTC
Samoobslužná podpora přes centrum nápovědy (nepřetržitá dostupnost)	K dispozici je centrum nápovědy na adrese https://training.sap.com/shop/help-center , kde mohou všichni zákazníci kdykoliv sami vyhledat příslušné informace.
Vypršení platnosti	Přístup k Learning Hub bude odebrán na konci pracovního dne UTC, jakmile předplatné vyprší. Přístup k SAP Live Access bude odebrán po vyčerpání Doby spotřeby nebo po uplynutí Období platnosti.
Technické požadavky	Aby Zákazník mohl využít veškerou funkcionalitu SAP Learning Hub a SAP Live Access, musí jeho technické prostředí splňovat požadavky, jak jsou uvedeny na adrese: https://training.sap.com/help-center/system-requirements . Poznámka: Součástí služeb podpory nejsou konzultace v oblasti nastavení místního prostředí k zajištění přístupu k SAP Learning Hub nebo SAP Live Access. Zákazník je povinen poradit se s pracovníky svého IT oddělení, jak splnit technické požadavky z hlediska bezpečnostních nebo síťových nastavení.

2. KONTAKTOVÁNÍ PODPORY

Služby podpory pro SAP Learning Hub a SAP Live Access jsou dostupné pro uživatele s platným předplatným prostřednictvím níže uvedených kanálů.

Zákazníci mají přístup k samoobslužné sekci nebo mohou o technickou podporu požádat vytvořením tiketu v Centru nápovědy SAP Learning Hub <https://training.sap.com/shop/help-center>. Je také k dispozici emailový kontakt na adrese: e-learning@sap.com

Cloudové služby SAP	Kontaktní kanály
SAP Learning Hub a SAP Live Access	Centrum nápovědy SAP Learning Hub nebo https://training.sap.com/shop/help-center nebo email: e-learning@sap.com

ZÁSADY PODPORY PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

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

PODPORA A PLÁN 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 Success a SAP Preferred Care. 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 Success a SAP Preferred Care je nabízena za dodatečný poplatek jako doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions pro určitá Cloudová řešení uvedená na <https://support.sap.com/preferredsuccessproductlist>. Podpora SAP Preferred Success a SAP Preferred Care není dostupná a není poskytována pro žádné cloudové služby třetích stran zakoupených přes společnost SAP.

1. ROZSAH PODPORY A PLÁN SLUŽEB SUCCESS

Pojmy uvedené velkými písmeny jsou dále definovány v tabulce níže. Služby podpory jsou dostupné v anglickém jazyce, pokud není uvedeno jinak.

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

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

1.2 SAP Preferred Success: Doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, který zahrnuje strategické vedení, osvědčené postupy pro konkrétní řešení, a Success Programs, který pomáhá řídit spotřebu a dosažení hodnoty (údaje níže se týkají podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions).

Mission Critical Support	
Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro problémy P1 a P2 (pouze v angličtině)	Nepřetržitě prioritní zpracování problémů
Podpora dalších aplikací a procesů pro problémy P3 a P4 (pouze v angličtině) během pracovní doby	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků
Customer Interaction Center 24x7	✓ (podle popisu níže)
Globální páteří síť podpory	✓
Komplexní podpora	✓
Školení a podpora	
Přístup ke vzdálenému obsahu a službám podpory SAP, například k Setkání s odborníky	Přístup ke vzdělávacímu obsahu specifickému pro služby Preferred Success. Zákazník může mít až 5 Klíčových uživatelů, kteří mají přístup k SAP Learning Hub, edice řešení specifická pro cloudové služby.
Informace o aktualizaci vydání (release)	Informace o aktualizaci vydání (release) pro konkrétní řešení
Spolupráce	
Poradenské služby podpory SAP	✓
Poradenství týkající se Cloudové služby SAP a procesů	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.
Pravidelný kontrolní bod	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.
Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí	Exkluzivní přístup ke komunitě služby Preferred Success
Podpora prostřednictvím chatu během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy	Aktuálně k dispozici pro Cloudové služby SAP SuccessFactors, SAP Cloud for Customer a SAP S/4HANA.
Reporting v rámci SAP Enterprise Support	Rozšířené reportování úspěšnosti
Realizace inovací a hodnot	
Přístup k programům služeb Success	✓
Proaktivní kontroly navržené společností SAP	Automatizované nebo samoobslužné Proaktivní kontroly pro konkrétní používané řešení
Informace o aktualizaci plánů produktů	Informace o aktualizaci plánů produktů pro konkrétní řešení
Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby	Přístup ke zdrojům služby Success pro účely kontrolních bodů, plánování cyklů, výzev a plánování spotřeby, dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
Obnovení zkušební instance	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní

1.3 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).

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

1.4 Přístup k pravomocím, inovacím a službám pro dosažení hodnoty

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.

2. JAZYKY CENTRA CUSTOMER INTERACTION CENTER

SAP Support poskytuje pro Kontaktní osoby Zákazníka 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); portugalštině 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 kontaktním bodem 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.

Cloudová služba SAP	Kontaktní kanály
SAP Concur	https://concurolutions.com
SAP Ariba	https://connect.ariba.com
SAP Fieldglass	http://fieldglass.com/solutions/support nebo v nabídce nápovědy aplikace https://community.sapmobileservices.com/support
SAP Digital Interconnect	(integrované scénáře využívají SAP Support Portal)
SAP Business ByDesign	Zahrnuto v příslušné Cloudové službě společnosti SAP:
SAP Cloud for Customer	<ul style="list-style-type: none">Pro koncové uživatele: „Centrum nápovědy“, dostupné z každé obrazovkyPro klíčové uživatele: „Pracovní centrum pro správu aplikací a uživatelů“
SAP Learning Hub	

Zákazníci, kteří mají přiděleného Odborníka podpory, ho mohou kontaktovat přímo za účelem získání odborného poradenství k řešení.

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
P1	Velmi vysoká Incident by měl být kategorizován s prioritou „velmi vysoká“, pokud problém významným způsobem ovlivňuje běžné podnikové transakce nebo IT procesy související s hlavními podnikovými procesy. Nelze provádět urgentní úkony.	První reakce: Do jedné hodiny od zaslání případu. Další komunikace: Jednou za hodinu, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak. Cíl řešení: Společnost SAP poskytne pro problémy do 4 hodin buď (i) řešení, nebo (ii) náhradní řešení, nebo (iii) akční plán.

To je obvykle způsobeno následujícími okolnostmi:

- Úplný výpadek produktivní služby.
- Nelze provést chystané Uvedení do provozu nebo upgrade produktivního systému.
- Jsou zásadně dotčeny hlavní podnikové procesy zákazníka.

Pro žádnou z těchto okolností není k dispozici náhradní řešení. Incident vyžaduje okamžité zpracování, protože každé selhání může způsobit závažné ztráty.

P2	Vysoká: 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.	První reakce: 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 Success a SAP Preferred Care. Další komunikace: Jednou za šest hodin, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak. Cíl řešení: Pro zákazníky podpory SAP Preferred Success a SAP Preferred Care poskytne společnost SAP pro problémy do tří pracovních dní buď (i) řešení, nebo (ii) náhradní řešení, nebo (iii) akční plán.
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 Success a SAP Preferred Care. Další komunikace: Jednou za tři pracovní dny u produktů bez chyb a jednou za deset 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 Success a SAP Preferred Care. Další komunikace: Jednou za týden, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.

Z úrovní reakce zákazníka popsaných 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 k požadavku na konzultace („postup“).

5. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1 Kontaktní osoba Zákazníka Aby mohl Zákazník využívat podporu stanovenou v tomto 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:

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

5.2 Kontaktní údaje Zákazník poskytne kontaktní údaje (zejména 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 poskytne Zákazník společnosti SAP náležitou součinnost 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.

Customer Interaction Center 24x7	Jednotky v rámci organizace podpory společnosti SAP, které mohou zákazníci kontaktovat v případě obecných dotazů týkajících se podpory prostřednictvím popsaných kontaktních kanálů.
Komplexní podpora	Podpora incidentů, ke kterým dojde v integrovaných podnikových scénářích a které zahrnují Cloudové služby SAP a /nebo Cloudové služby SAP a další produkty SAP s platnou smlouvou o podpoře.
Rozšířené reportování úspěšnosti	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.
Globální páteřní síť podpory	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 https://support.sap.com .
Uvedení do provozu	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.
Místní časové pásmo	Místní časové pásmo zákazníka podle umístění sídla zákazníka.
Setkání s odborníky (MTE)	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.
Mission Critical Support	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).

Problém bez vady	Nahlášený případ podpory, který nezahrnuje vadu příslušné Cloudové služby SAP a jehož řešení nevyžaduje pracovníky engineeringu / vývoje nebo operací.
Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby	Pravidelná kontrola klíčových obchodních milníků a cílů pro řešení, která jsou zahrnuta do služeb Preferred Care a/nebo Preferred Success.
Komunity služby SAP Preferred Success	Podpora a spolupráce s využitím sociálních sítí, propojení přístupu ke kolegům a expertům společnosti SAP.
Proaktivní kontroly	Samoobslužné úkony poskytující doporučení pro konkrétní situaci zákazníka.
Informace o aktualizaci plánů produktů	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.
Informace o aktualizaci vydání (release)	Obecně dostupná zdokumentovaná shrnutí, webové semináře a videa poskytnutá společností SAP pro účely informování zákazníků ohledně změn vydání (release) nových produktů.
Cloudová služba SAP	Jakákoliv Cloudová služba společnosti SAP uvedená v příslušném Objednávkovém formuláři.
SAP Enterprise Support Academy	Obsah a služby v různých formátech, které podporují různé styly a potřeby učení, od ad hoc řešení problémů po strukturované dlouhodobé získávání informací.
Reporting v rámci SAP Enterprise Support	Zpráva nebo řídicí panel analyzující a dokumentující stav služeb podpory a dosažené výsledky (např. na základě monitorovacích funkcí řešení a stavu případu podpory).
Poradenské služby podpory SAP	Přístup k odborníkům podpory, kteří zákazníkovi pomáhají s požadavky týkajícími se podpory a poskytují poradenství ohledně správných předmětů dodání a prostředků podpory.
Odborník podpory	Zástupce konkrétního zákazníka společnosti SAP (často označován jako Manažer zákaznického úspěchu), který je Zákazníkům 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.
Zdroje služeb Success	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 může zahrnovat Odborníka podpory.
Programy služeb Success	Kombinace nebo integrace různých Zdrojů služeb Success, vzdělávacího obsahu a platform (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.

SERVISNÍ SMLOUVA PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

1. Servisní smlouva

Tato Servisní smlouva pro Cloudové služby společnosti SAP stanovuje Servisní smlouvu garantující 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 Servisní smlouva pro Cloudové služby společnosti SAP se nevztahuje na žádnou Cloudovou službu společnosti SAP, pro kterou je Servisní smlouva garantující dostupnost systému výslovně uvedena v příslušných Dodatečných smluvních podmínkách pro takovou Cloudovou službu společnosti SAP nebo pro kterou je platnost Servisní smlouvy garantující dostupnost systému ve Smlouvě výslovně vyloučena.

2. Definice

Pojmem „**Výpadek**“ se rozumí Celkový počet minut v Měsíci, během kterých je produktivní verze příslušné Cloudové služby společnosti SAP nedostupná, s výjimkou Vyloučených výpadků. Pojmem „**Měsíc**“ se rozumí kalendářní měsíc.

Pojmem „**Měsíční poplatky za předplatné**“ se rozumí měsíční (nebo 1/12 ročního poplatku) poplatky za předplatné zaplacené za Cloudovou službu, která nesplnila Servisní smlouvu garantující dostupnost systému.

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

Pojmem „**UTC**“ se rozumí koordinovaný světový čas.

3. Servisní smlouva garantující dostupnost systému a Kredity

3.1 Proces nároku, zprávy

Pokud společnost SAP nesplní Servisní smlouvu garantující dostupnost systému, je Zákazník oprávněn si nárokovat kredit ve výši popsané v tabulce v odstavci 3.2 níže. Tento kredit smí Zákazník použít na budoucí fakturu týkající se Cloudové služby společnosti SAP, která Servisní smlouvu garantující dostupnost systému nesplnila.

Nároky na základě této Servisní smlouvy pro Cloudové služby společnosti SAP musejí být vzneseny v dobré víře a formou předložení případu podpory do třiceti (30) pracovních dní od konce příslušného Měsíce, ve kterém společnost SAP danou Servisní smlouvu garantující 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, (ii) prostřednictvím Cloudové služby společnosti SAP, nebo (iii) prostřednictvím online portálu pro zákazníky, pokud bude takový portál zpřístupněn.

3.2 Dostupnost systému

Procento dostupnosti systému se vypočítá následovně:

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

Servisní smlouva garantující dostupnost systému	Procento Dostupnosti systému ve výši 99,5 % během každého Měsíce pro produktivní verze
Kredit	2 % Měsíčních poplatků za předplatné za každé 1 % pod garantovanou dostupností dle Servisní smlouvy garantující dostupnost systému, maximálně však 100 % Měsíčních poplatků za předplatné
Vyloučený výpadek	Celkový počet Minut v Měsíci, které připadají na: (i) Plánovaný výpadek, pro který je v článku 4 níže uvedeno Okno pravidelné údržby; nebo (ii) jakýkoliv jiný Plánovaný výpadek uvedený v článku 4, na který byl zákazník upozorněn minimálně pět (5) pracovních dní před takovým výpadkem; nebo (iii) nedostupnost způsobenou faktory mimo přiměřenou kontrolu společnosti SAP, například nepředvídatelnými nebo neočekávatelnými událostmi, kterým nebylo možné s vynaložením přiměřené péče zabránit.
Plánovaný výpadek	Plánovaný výpadek pro příslušné Cloudové služby společnosti SAP, jejichž předplatné si zákazník zakoupil, je uveden v článku 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 níže uvedená 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.

CLOUDOVÁ SLUŽBA

	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
Concur	Evropa: Zima: SO 22:00 UTC Léto: SO 21:00 – 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: Zima: NE 1:00 UTC Léto: NE 0:00 UTC	4 hodiny	
Fieldglass	Evropa: SO 22:00 Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až pětkrát ročně (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
SAP Agile Data Preparation	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: SO 0:00–7:00 UTC Léto SO 1:00–8:00 UTC Zima
SAP Analytics Cloud (BusinessObjects Cloud nebo Cloud for Analytics nebo SAP Cloud for EPM (zahrnuje Cloud for Planning))	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně*: 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.
SAP Analytics Hub	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Anywhere	Severní a Jižní Amerika: ST 6:00–10:00 UTC APJ/Čína: ČT 14:00–18:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně Severní a Jižní Amerika: ST 6:00 –10:00 UTC APJ/Čína: ČT 14:00–18:00 UTC
SAP Ariba Cloud Services	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 00:00 UTC	4 hodiny	Až dvakrát ročně: 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
SAP Asset Intelligence Network	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: NE 1:30–NE 17:30 UTC
SAP Asset Manager	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 00:00–SO 6:00 UTC Evropa: SO 7:00–SO 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00– SO19:00 UTC
SAP Asset Strategy and Performance Manager	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně Evropa: PÁ 3:30 – PÁ 15:30 UTC
SAP Authentication 365, SAP LiveLink 365, SAP People Connect 365	Až jednou měsíčně Severní a Jižní Amerika: NE 4:00–8:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–14:00 UTC
SAP Big Data Margin Assurance, cloud edition	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 00:00–SO 6:00 UTC Evropa: SO 7:00–SO 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00 - SO 19:00 UTC

CLOUDOVÁ SLUŽBA	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Brand Impact	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	
SAP Browse Manager and Conversion Manager	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		
SAP BusinessByDesign	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP BusinessOne Cloud Deployment Services, AP BusinessOne Cloud SAP-hosted Option	Evropa: PO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: PO 8:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: SO 7:00–SO 13:00 UTC
SAP Cash Application	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: SO 7:00–SO 13:00 UTC
SAP Cloud Appliance Library	Každé dva týdny (liché kalendářní týdny): APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: Zima: ČT 6:00 UTC Léto: ČT 5:00 UTC	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.
SAP Cloud for Customer	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Rusko: SO 22:00 Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Cloud for Energy	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: PÁ 3:30–15:30 UTC
SAP Cloud for Real Estate	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Cloud for Travel and Expense	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Cloud Identity Access Governance	Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Severní a Jižní Amerika: SO 13:00 – SO 19:00 UTC
SAP Cloud Peering	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	
SAP Cloud Platform	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až čtyřikrát ročně: APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–SO 8:00 UTC
SAP Cloud Platform, ABAP environment	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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

<u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u>	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Cloud Platform API Management	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Cloud Platform, Cloud Foundry Environment, Infrastructure	Až jednou každý měsíc: APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: PÁ 14:00– 18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00– SO 8:00 UTC
SAP Cloud Platform Consent Repository	Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–SO 8:00 UTC
SAP Cloud Platform Gamification	Každé dva týdny: APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	Až čtyřikrát ročně: APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–SO 8:00 UTC
SAP Cloud Platform Integration	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Cloud Platform Job Scheduler	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Cloud Platform Master Data for Business Partners	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně:
SAP Cloud Platform Mobile Service for app and device management SAP Cloud Platform Mobile Service for SAP Fiori	Každé dva týdny (liché kalendářní týdny): APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: SO 22:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Cloud Platform Personal Data Manager	Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–SO 8:00 UTC
SAP Cloud Platform SAP HANA service, enterprise edition SAP Cloud Platform SAP HANA service, standard edition	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně na 8 hodin: APJ: PÁ 21:00 – SO 5:00 UTC Evropa: SO 4:00 – SO 12:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 10:00- 18:00 UTC
SAP Cloud Platform Transport Management	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC		
SAP Cloud Platform Virtual Machine	Až jednou každý měsíc APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Commerce Cloud	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Connected Agriculture	Až jednou každý měsíc APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Sev. a Již. Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 12:00– 18:00 UTC Evropa: SO 7:00– 13:00 UTC Severní a Již. Amerika: SO 13:00–19:00UTC

CLOUDOVÁ SLUŽBA	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Connected Goocs	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Connected Parking	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až čtyřikrát ročně: Evropa: SO 21:00 – PO 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 3:00-PO 11:00 UTC
SAP Consumer Insight 365	Až jednou každý měsíc APJ: SO 15:00–19:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 15:00 – NE 1:00 UTC
SAP Consumer Sales Intelligence	Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: PO 22:00 – ÚT 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ÚT 22:00 – ST 4:00 UTC
SAP Contact Center, Cloud Edition	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Conversational AI	Evropa: SO 22:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: SO 4:00 - NE 4:00 UTC
SAP CoPilot	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	
SAP Customer Attribution	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: SO 13:00 – NE 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 7:00 – NE 7:00
SAP Customer Engagement Center	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Data Custodian	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: SO 4:00 – NE 4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 10:00 –NE 10:00 UTC
SAP Data Privacy Governance	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	5 hodin	Až čtyřikrát ročně:
SAP Data Quality Management	Evropa: SO 22:00 UTC	1 hodina	
SAP Digital Manufacturing Cloud	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: PÁ 15:00 – PO 1:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 21:00 – PO 7:00 UTC
SAP Digital Payments	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: SO 7:00 až NE 13:00 UTC
SAP Distributed Manufacturing	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: PÁ 3:30–PÁ 15:30 UTC
SAP Document Compliance	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: PÁ 14:00 – SO 2:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 10:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00 – SO 16:00 UTC

CLOUDOVÁ SLUŽBA

	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Edge Services	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: PÁ 22:00 – PO 3:00 UTC
SAP Enable Now	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: ČT 8:00– ČT 22:00 UTC Evropa: ČT 15:00 – PÁ 5:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ČT 21:00 – PÁ 11:00 UTC
SAP Enterprise Architecture Designer, Cloud Edition	Evropa: SO 22:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: SO 8:00 – 20:00 UTC
SAP Enterprise Messaging	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až čtyřikrát ročně: APJ: PÁ 14:00–PÁ 18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–SO 8:00 UTC
SAP Entitlement Management	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně 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
SAP Event Ticketing, Event Ticketing Pro	Evropa: PO 12:00 a ST 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: PO 5:00 ST 5:00 UTC	5 hodin 1 hodina 5 hodin 1 hodina	
SAP Exchange Media	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až čtyřikrát ročně APJ: SO 00:00–SO 6:00 UTC Evropa: SO 7:00–SO 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00– SO 19:00 UTC
SAP Field Service Management SAP Crowd Service	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně:
SAP Financial Statements Insights	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	3 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 7:00–13:00 UTC Evropa: SO 7:00–13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 7:00–13:00 UTC
SAP Fiori Cloud	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až čtyřikrát ročně: APJ: PÁ 14:00–18:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 – SO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00–SO 8:00 UTC
SAP Global Track and Trace	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Liché týdny: 5:00 – 7:00 UTC
SAP Health Engagement	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: PÁ 4:00–10:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 5:00–SO 11:00 UTC
SAP Identity SAP Consent SAP Profile	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	
SAP Innovation Management	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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

CLOUDOVÁ SLUŽBA

	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Integrated Business Planning	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Intelligent Notification 365	SO 15:00 UTC	4 hodiny	-
SAP IoT Application Enablement	Každé dva týdny (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	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP IoT Connect 365	Až jednou měsíčně: SO 22:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: SO 7:00–13:00 UTC
SAP Jam Collaboration SAP Jam Communities	Sjednoceno se sadou SAP SuccessFactors Business Execution Suite	7 hodin (dvakrát)	
SAP Knowledge Workspace	Evropa: SO 22:00 UTC	1 hodina	Až osmkrát ročně
SAP Leonardo IoT Bridge	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně 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
SAP Leonardo machine learning foundation	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Live Customer Cloud	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně*: 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.
SAP Localization Hub, advanced compliance reporting service	Evropa: SO 2:00 UTC	2 hodiny	Až 12krát ročně Okno o délce čtyř (4) hodin oznámené společností SAP alespoň jeden (1) týden předem.* * Tato Okna údržby jsou oddělená od Oken údržby základního produktu SAP Cloud Platform a tato okna doplňují.
SAP Localization Hub, electronic invoicing for Brazil (nota fiscal electronica)	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 UTC Evropa: NE 3:00 UTC
SAP Localiation Hub, daňová služba	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UT	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně:
SAP Loyalty	Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně:

<u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u>	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Marketing Cloud	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC MENA: PÁ 19:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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 MENA: PÁ 1:00 – SO 1:00 UTC
SAP Market Rates Management	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až desetkrát ročně:
SAP Merchandising	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		
SAP Multi-Bank Connectivity	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně APJ: PÁ 14:00 – NE 19:00 UTC Evropa: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 3:00 – PO 08:00 UTC
SAP Network Logistics Hub (dříve SAP Connected Logistics)	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: Zima (libovolný všední den): 3:30–7:30 UTC Léto (libovolný všední den): 2:30–6:30 UTC
SAP Predictive Engineering Insights	APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika Zima: PÁ 15:00 UTC Léto: PÁ 14:00 UTC	2 hodiny	Až osmkrát ročně: APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika Zima: PÁ 15:00- PO 7:00 UTC Léto: PÁ 14:00- PO 6:00 UTC
SAP Predictive Maintenance and Service, Cloud Edition	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: Evropa: NE 3:30- NE 15:30 UTC
SAP Product Configuration add on for SAP Commerce SAP Product Configuration Intelligence SAP Product Configuration	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 15:00–23:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 6:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00– NE 12:00 UTC
SAP Product Configuration as part of SAP CPQ, edition for variant configuration	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Product Stewardship Network	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: ÚT 4:00 - ÚT 11:00 UTC Evropa: ÚT 4:00 - ÚT 11:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ÚT 4:00 -ÚT 11:00 UTC
SAP RealSpend	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	3 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 7:00–SO 13:00 UTC Evropa: SO 7:00–SO 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 7:00–SO 13:00 UTC
SAP Resolve	Každý třetí týden: APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Roambi	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	2 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
S/4HANA Cloud Edition	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC MENA: PÁ 19:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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 MENA: PÁ 1:00- SO 1:00 UTC
<u>CLOUDOVÁ SLUŽBA</u>	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů

S/4HANA Cloud pro chytrý návrh produktů	Evropa: SO 22:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně Evropa: SO 8:00 – 20:00 UTC
S/4HANA Finance Cloud for credit integration	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 00:00 –SO 6:00 UTC Evropa: SO 7:00 –SO 13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00 – SO 19:00 UTC
S/4HANA Finance Cloud for customer payments	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 00:00 – SO 6:00 UTC Evropa: SO 19:00 – NE 1:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00 – 19:00 UTC
SAP Sales and SAP Service	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Search and Discovery	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až osmkrát ročně: Evropa: PÁ 13:30- PÁ 15:30 UTC
SAP Service Ticket Intelligence	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	1 hodina	Až čtyřikrát ročně: Evropa: ST 2:00–4:00 UTC Severní a Jižní Amerika: ST 6:00–8:00 UTC
SAP SMS 365, enterprise service	Až jednou každý měsíc: Všechny regiony: SO 18:00 – 22:00 UTC	4 hodiny	
SAP SportsOne	Každé dva týdny: APJ: PO 22:00 UTC Evropa: ÚT 5:00 UTC Sev. a Již. Amerika: ÚT 11:00 UTC APJ: ST 22:00 UTC Evropa: ČT 5:00 UTC Sev. a Již. Amerika: ČT 11:00 UTC	2 hodiny 1 hodina	Jednou ročně, 8 hodin
SAP Subscription Billing	Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC Evropa: 22:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 – NE 12:00 UTC Evropa: SO 22:00 – NE 6:00 UTC
SAP SuccessFactors HCM Suite (s výjimkou Employee Central Payroll) SAP Learning Hub SAP SuccessFactors Email Encryption	APJ: PÁ a SO 15:00 UTC Evropa: PÁ a SO 22:00 UTC Poznámka: Datová centra hostovaná mimo Amsterdam (DC2) a St.Leon Rot (DC12) využívají zákazníci z oblasti MENA pouze v pátek. Severní a Jižní Amerika: SO a NE 16:00 UTC MENA: PÁ 19:00 UTC	7 hodin	
SAP SuccessFactors Employee Central Payroll	Severní a Jižní Amerika: SO 4:00 UTC APJ: PÁ 15:00 UTC Evropa: PÁ 22:00 UTC MENA: PÁ 19:00 UTC	4 hodiny	
SAP Supply Base Optimization	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: APJ: SO 0:00 – SO6:00 UTC Evropa: SO 19:00 – SO13:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 13:00 – SO19:00 UTC
SAP Translation Hub	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 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.* * Tato Okna údržby jsou oddělená od Oken údržby základního produktu SAP Cloud Platform a tato okna doplňují.

CLOUDOVÁ SLUŽBA

Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
--	------	---

SAP TwoGo	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až dvanáctkrát ročně: Evropa: Zima: PÁ 21:00 – PO 2:00 UTC Léto: PÁ 20:00 – PO 1:00 UTC
SAP Vehicle Insights	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Vehicles Network	Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek		Až čtyřikrát ročně: 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
SAP Watch List Screening	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: PÁ 7:00–22:00
SAP Work Life SAP Work Manager, Cloud Edition	Evropa: 22:00 UTC Pro údržbu není vyžadován žádný výpadek	1 hodina	Až osmkrát ročně: Až dvanáctkrát ročně: Evropa: ČT 18:00 – ČT 20:00 UTC

CLLOUDOVÉ SLUŽBY DODAVATELE	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
Ruum by SAP	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00 UTC	1 hodina	Až třikrát ročně:
SAP Account Reconciliation & Automation by Blackline SAP Account Reconciliation & Automation by BlackLine, premier edition SAP Intercompany Financial Hub by Blackline	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: SO 4:00 UTC Není stanovený standardní výpadek pro řešení BlackLine podle VBR: „Plánovaný výpadek“ znamená časový úsek, který nepřekročí 1 hodinu za měsíc za účelem provozu údržby a aktualizací služeb Poskytovatele služeb. Poskytovatel má možnost podat SAP písemnou žádost na Plánovaný výpadek a obě strany se na tomto Plánovaném výpadku společně dohodnou deset dní před požadovaným Plánovaným výpadkem. SAP nesmí bezdůvodně zdržovat dohodu s žádostí Poskytovatele na takový Plánovaný výpadek.	1 hodina	Až dvanáctkrát ročně: Na žádost společnosti SAP
SAP Archiving and Document Access by OpenText, cloud edition	APJ: SO 7:00–12:00 a ST 10:00–13:00 UTC Evropa: 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 Severní a Jižní Amerika: 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		-
SAP Assessment Management by Questionmark	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.
SAP Commerce Marketplace Management by Mirakl	0:00–8:00 UTC Na základě písemné žádosti partnera a vzájemné dohody.	4 hodiny	Na základě písemné žádosti partnera a vzájemné dohody.

**CLOUDOVÉ SLUŽBY
DODAVATELE**

	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Communication Center by Ancile	(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	Zákazník si může vybrat libovolnou z možností okna údržby (1) nebo (2)
SAP Data Visualization by Zoomdata	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až čtyřikrát ročně: ÚT 23:00-3:00 Místního času
SAP Digital Asset Management Cloud by OpenText	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	Až 52krát ročně
SAP Energy Self-Service Accelerator for Utilities by SEW, cloud edition Supplement	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Není uvedený v dohodě se Solex.
SAP Extended Enterprise Content Management by OpenText, cloud edition	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 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
SAP Knowledge Central by Mindtouch	(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) Až čtyřikrát ročně: 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

CLLOUDOVÉ SLUŽBY DODAVATELE	Pravidelná údržba Čas zahájení v UTC podle regionů	Doba	Hlavní upgrady Časový rámec v UTC podle regionů
SAP Productivity Pak by Ancile	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	Až čtyřikrát ročně: 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
SAP S/4HANA Cloud Invoice Processing by OpenText	Evropa: PÁ 20:00 – SO 1:00 UTC, NE 16:00 –18:00 UTC (toto okno lze použít maximálně čtyřikrát ročně) Severní a Jižní Amerika: PÁ 15:00 – SO 20:00 UTC SO 16:00 – NE 20:00 UTC	2 hodiny	
SAP Scheduling and Resource Management by ClickSoftware	APJ: SO 15:00 UTC Evropa: SO 22:00 UTC Severní a Jižní Amerika: NE 4:00 UTC	4 hodiny	Až dvakrát ročně 30. června, 31. prosince
SAP Signature Management by DocuSign			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.
SAP SuccessFactors Extended Enterprise Content Management by OpenText	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	Až 52krát ročně
SAP Time And Attendance Management by Workforce Software, SAP Workforce Forecasting and Scheduling by Workforce Software	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	-
SAP Trade Repository Reporting by Virtusa	APJ, Evropa, Severní a Jižní Amerika: Zima: 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: Zima:SO 5:00 – NE 20:00 UTC Léto: SO 4:00 – NE 19:00 UTC
SAP U.S. Benefits Management by Benefitfocus	Severní a Jižní Amerika: Zima: SO 4:00 UTC Léto: SO 3:00 UTC	8 hodin	
SAP User Experience Management by Knoa	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. Tato 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. Stanovují dohodnutý předmět smlouvy, povahu a účel zpracování, typ Osobních údajů, kategorie subjektů 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**“), zejména 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 ilustrační účely uvádí Dodatek 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 jediným 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, má se za to, že tyto informace nebo sdělení jsou přijata Správci, kterým Zákazník povolil používat Cloudovou službu, a Zákazník nese odpovědnost za předání těchto informací a sdělení relevantním Správce.

2. BEZPEČNOST ZPRACOVÁVÁNÍ

- 2.1 Příslušná technická a organizační opatření.** Společnost SAP zavedla 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 která 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 Právními předpisy pro ochranu osobních údajů, jsou 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 Právní předpisy pro ochranu osobních údajů, Zákazníka na tuto skutečnost ihned upozorní (Ize také e-mailem).
- 3.2 Zpracování na základě zákonného požadavku.** Společnost SAP může také zpracovávat Osobní údaje, pokud jí to nařizují příslušné právní předpisy. V takovém případě společnost SAP na takový zákonný požadavek Zákazníka před zpracováním upozorní, ledaže dané právní předpisy takové upozornění z podstatných důvodů veřejného zájmu zakazují.

- 3.3 Pracovníci.** Za účelem zpracování Osobních údajů udělí společnost SAP a její Dílčí zpracovatelé přístup pouze oprávněným pracovníkům, kteří se zavázali k zachování mlčenlivosti. Společnost SAP a její Dílčí zpracovatelé zajistí pravidelná školení pracovníků, kteří mají přístup k Osobním údajům, zaměřená na příslušná opatření v oblasti zabezpečení dat a ochrany osobních údajů.
- 3.4 Spolupráce** Na žádost Zákazníka bude společnost SAP se Zákazníkem a Správcem přiměřeně spolupracovat při řešení požadavků Subjektů údajů nebo regulačních úřadů v souvislosti se zpracováním Osobních údajů společností SAP nebo s případným Porušením zabezpečení 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 s Právními předpisy pro ochranu 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 Právními předpisy pro ochranu osobních údajů.
- 3.5 Oznámení o Porušení zabezpečení osobních údajů.** Společnost SAP Zákazníka bez zbytečného prodlení upozorní, jakmile zjistí Porušení zabezpečení osobních údajů, a poskytne mu přiměřené informace, které má k dispozici, aby Zákazníkovi pomohla splnit jeho povinnost nahlásit Porušení zabezpečení osobních údajů v souladu s Právními předpisy pro ochranu 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 vlivu na ochranu Osobních údajů.** Pokud má Zákazník (nebo jeho Správci) na základě Právních předpisů pro ochranu osobních údajů povinnost provádět posouzení vlivu 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.

1. 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). Zákazník tímto na konci Období předplatného dává pokyn společnosti SAP, aby v přiměřené lhůtě odpovídající Právním předpisům pro ochranu osobních údajů (maximálně šest měsíců) odstranila Osobní údaje zbývající na serverech hostujících Cloudovou službu, pokud platné právní předpisy nevyžadují uchování údajů.

5. CERTIFIKACE A AUDITY

- 5.1 Audit Zákazníka.** Zákazník nebo jím stanovený nezávislý auditor přijatelný pro společnost SAP (nesmí se jednat o nezávislé auditory, 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 nezávislý auditor nebo společnost SAP;
 - (b) došlo k Porušení zabezpečení osobních údajů;
 - (c) dozorový úřad Zákazníka o audit formálně požádá; nebo

- (d) Právní předpisy pro ochranu osobních údajů udělují Zákazníkovi právo provést přímý audit, a za předpokladu, že Zákazník bude audit provádět pouze jednou za dvanáct měsíců, pokud Právní předpisy pro ochranu osobních údajů nevyžadují 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 v souladu s článkem 5.1 pouze, pokud se na takového Správce vztahuje některý z případů uvedených v článku 5.1. Takový audit je nutné provést prostřednictvím a ze strany Zákazníka v souladu s článkem 5.1, pokud jej v souladu s Právními předpisy pro ochranu 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 Právní předpisy pro ochranu osobních údajů nebo kompetentní dozorový úřad nevyžadují 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 SAP, 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

4.1 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 článkem 6.3.

6.3 Námitka vůči novým Dílčím zpracovatelům.

- (a) Pokud má Zákazník legitimní důvod v souladu s Právními předpisy pro ochranu osobních údajů vznést námitku proti zpracování Osobních údajů novými Dílčími zpracovateli, je oprávněn vypovědět Smlouvu (pouze pro Cloudovou službu, pro kterou bude nový Dílčí zpracovatel použit) písemnou výpovědí zaslanou společnosti SAP. Tato výpověď 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 nevypoví, má se za to, že s novým Dílčím zpracovatelem souhlasí.
- (b) Během třiceti dní ode dne, kdy společnost SAP Zákazníka o novém Dílčím zpracovateli informuje, může Zákazník požádat o schůzku stran, aby v dobré víře projednaly řešení

námítky. Tato jednání neprodlouží výpovědní lhůtu a nemají vliv na právo společnosti SAP po uplynutí 30denního období využívat nové Dílčí zpracovatele.

- (c) Jakákoliv výpověď v souladu s tímto článkem 6.3 bude považována za ukončení bez zavinění jednotlivých stran a podléhá podmínkám Smlouvy.

6.4 Nahrazení v nouzových případech. Společnost SAP je oprávněna nahradit Dílčího zpracovatele bez předchozího oznámení, pokud důvod změny nemůže přiměřeně ovlivnit a z bezpečnostních či jiných urgentních důvodů je nutné rychle Dílčího zpracovatele nahradit. V takovém případě společnost SAP informuje Zákazníka o náhradním Dílčím zpracovateli co nejdříve po jeho jmenování. Ustanovení článku 6.3 budou platit obdobně.

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 povolují Právní předpisy pro ochranu 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 odpovídající záruky v souladu se zákony země Správce a požadované odpovídající záruky 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 mezi 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 článku 6.1(c) nebo oznámením Zákazníkovi; nebo
- c) Standardní smluvní doložky mohou se společností SAP a/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 články 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 článcích 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 právem země, ve které příslušný Správce sídlí.

8. DOKUMENTACE, ZÁZNAMY O ZPRACOVÁNÍ

Každá strana má povinnost splnit své požadavky na dokumentaci, zejména vést záznamy o zpracování, pokud to vyžadují Právní předpisy pro ochranu osobních údajů. Každá strana poskytne 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 článkem 9. Pokud Přístup v rámci EU není výslovně uveden a dohodnut v Objednávkovém formuláři, tento článek 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 (Ize také e-mailem) nebo pokud to není vyloučeno v souladu s článkem 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 (Ize 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 (Ize také e-mailem) upozorní nejpozději třicet dní před plánovanou migrací.
- 9.4 Výjimky.** Na následující Osobní údaje se nevztahují články 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 místo, 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> či dle oznámení Zákazníkovi nebo do dohody v Objednávkovém formuláři.
- 10.3 „Právními předpisy pro ochranu osobních údajů“** se rozumí příslušné právní předpisy 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 Právními předpisy pro ochranu 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 Právních předpisů pro ochranu 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 Zákazníkovy 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 „Porušením zabezpečení osobních údajů“** se rozumí potvrzené (1) náhodné nebo nezákonné zničení, ztráta, změna, neoprávněné zveřejnění nebo neoprávněný přístup k Osobním údajům třetí osobou bez oprávnění nebo (2) podobný incident zahrnující Osobní údaje, na který je Správce v souladu s Právními předpisy pro ochranu osobních údajů povinen upozornit kompetentní dozorové úřady 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 „Dílním 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

Dodatek 1 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů, případně ke Standardním smluvním doložkám

Vývozce údajů

Vývozcem údajů je Zákazník, který se přihlásil k odběru Cloudové služby umožňující Oprávněným uživatelům zadávat, měnit, 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
- Vydání 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 údajů 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 / 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.

**Dodatek 2 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů,
případně ke Standardním smluvním doložkám – Technická a organizační opatření**

1. TECHNICKÁ A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

V následujících článcích jsou definována aktuální technická a organizační opatření společnosti SAP. Společnost SAP je oprávněna tato opatření kdykoliv bez oznámení změnit, pokud zajistí srovnatelné nebo lepší úroveň 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 čipových karet).
- 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, kamerový 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 článek 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 z řad třetích osob 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 používání 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 kritické 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 v každém případě 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 společností 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 zachovat mlčenlivost o všech citlivých informacích, včetně obchodního 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 řešení nepředvídaných událostí 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 údajů. 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. Tyto údaje jsou uchovávány ve vyhrazených systémech podpory.

1.9 Kontrola integrity dat. Osobní údaje zůstanou během činností zpracování nedotčené, 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 popsaným výše zejména následující možnosti:

- Brány firewall;
- Bezpečnostní monitorovací centrum;
- Antivir;
- Zálohování a obnovu;
- Externí a interní testování vniknutí;
- Pravidelné externí audity k doložení bezpečnostních opatření.

**Dodatek 3 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů a
případně ke Standardním smluvním doložkám**

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

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

Dodatek 4 ke Smlouvě o zpracování osobních údajů Standardní smluvní doložky (Zpracovatelé)¹

Ve smyslu článku 26 odst. 2 směrnice 95/46/ES (nebo po 25. květnu 2018 článku 44 a následujících 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) „právními předpisy pro ochranu 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 je usazen vývozce údajů;

(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 právních předpisů 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 dovozci údajů nařizovat, aby předávané osobní údaje byly zpracovávány pouze jménem vývozce údajů a v souladu s právními předpisy 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 právních předpisů 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 doložce 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 je vývozce údajů usazen.

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 právní předpisy 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 právními předpisy 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 členského státu, ve kterém je usazen 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. Dovozece 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 členského 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 přenášet 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.

(1) 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.

(2) 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.

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

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
SPOLEČNOSTI SAP ČR, spol. s r.o.
PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP**

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 před smluvní 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 vytvářené 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 Smlouvy nebo v jejím 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, jak jsou sjednány 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 **„Doplňek“** 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 a/nebo 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 **„Smlouva“** označují smlouvu mezi společností SAP a Zákazníkem o Cloudových službách a (případně) souvisejících Konzultačních službách, v nichž je uveden odkaz na stávající Cloudové VOP (a jiné dokumenty), včetně smluv 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 Přidruženou společností 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 před neomezeným sdělením jiným osobám, nebo jež jsou za důvěrné považovány dle okolností jejich sdělení nebo obsahu, a to včetně Smlouvy. V každém případě se za Důvěrné informace Zákazníka považují následující informace: Zákaznická data, zákaznický marketing a obchodní požadavky, implementační plány Zákazníka a/nebo jeho finanční informace; a za 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 Smlouvou, zejména s podmínkami Doplňku 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 prodlení jakékoli užití, které překračuje smluvně dohodnuté podmínky, zejména jakékoli užití překračující Metriku užívání a objem. V takovém případě musí Zákazník podepsat Rozšiřující smlouvu, která zdokumentuje dodatečné užití a dodatečný poplatek. Takové poplatky se účtují od data začátku nadměrného užívání. Společnost může takové užívání monitorovat, aby ověřila jeho soulad s Metrikou užívání, objemem a Smlouvou.
- 2.5 Společnost SAP může přístup Zákazníka ke Cloudové službě dočasně pozastavit (zejména 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 zbytečného prodlení. Dovolují-li tomu okolnosti, musí být Zákazník předem písemně nebo elektronickou poštou informován. Společnost SAP omezí pozastavení co do času a rozsahu, jak je rozumně možné dle daných okolností.
- 2.6 Cloudová služba může obsahovat integrace s webovými službami poskytnutými Partnerny 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. Za obsah takových webových stránek však odpovídají výlučně tyto třetí osoby.
- 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 Smlouvy.

3. ODPOVĚDNOSTI A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI SAP

- 3.1 Společnost SAP poskytuje Cloudovou službu dle podmínek sjednaných v Objednávkovém formuláři v souladu s čl. 2. Společnost SAP poskytuje podporu dle podmínek sjednaných v Objednávkovém formuláři, a (byly-li sjednány) Konzultační služby. Kvalita a funkčnost sjednaného plnění, k němuž je společnost SAP povinna, je jednoznačně sjednána v Objednávkovém formuláři a dokumentech, na něž je v něm 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 sjednáno jinak v Doplnku, bude společnost SAP udržovat průměrnou měsíční dostupnost produkčního systému Cloudové služby na úrovni, jak je definována v Servisní smlouvě („SLA“ – Service Level Agreement), na niž je uveden odkaz v Objednávkovém formuláři. V případě porušení Servisní smlouvy ze strany společnosti SAP je Zákazník oprávněn nárokovat servisní kredit, jak je podrobněji uvedeno v dané Servisní smlouvě, 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 Servisní smlouvu (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 vypovědět svá předplatná k dotčené Cloudové službě tak, že společnosti SAP podá písemnou výpověď do třiceti dnů po takovém nedodržení. Výpověď 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 osobních údajů společnost SAP zavede a bude udržovat technická a organizační opatření ke zpracování osobních údajů v Cloudové službě v souladu s právními předpisy pro ochranu osobních údajů, jak je dohodnuto ve Smlouvě 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), zejména elektronickou poštou, na portálu podpory a prostřednictvím Informací o aktualizaci vydání (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 sjednaných v Objednávkovém formuláři, může Zákazník odběr dotčené Cloudové služby písemně ukončit s výpovědní lhůtou jednoho měsíce před začátkem plánované 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 vývoji 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, jejích Přidružených společností a subdodavatelů) nevýhradní právo zpracovávat Zákaznická data pro výhradní účel a pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování a podporu Cloudové služby společnosti SAP (zejména, nikoliv však výlučně, 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 právními předpisy pro ochranu osobních údajů.
- 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 týkajících 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. Současně platí 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 sjednané 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 dodatečná lhůta poskytnutá ze strany společnosti SAP, může společnost SAP zcela anebo částečně odmítnout přístup ke Cloudové službě dočasně až do obdržení úhrady. Zákazník může započíst pouze nároky nebo nárokovat 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 smlouva“). Období každé Rozšiřující smlouvy musí být stejného rozsahu jako aktuální období Objednávkového formuláře, a to bez ohledu na datum účinnosti Rozšiřující smlouvy, a všechny poplatky musí být stanoveny poměrně. 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, sjednaný v Objednávkovém formuláři, platí pro Počáteční Období předplatného v něm sjednané. Poplatek splatný za Doby obnovení odpovídá poplatkům za přecházející Počáteční období nebo Doby obnovení, nezvyšují-li jej společnost SAP takto:
 - (a) 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.
 - (b) 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.
 - (c) 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.
 - (d) Změna poplatku se považuje za smluvními stranami odsouhlasenou v případě, že dojde k automatickému prodloužení Cloudové služby o Doby obnovení, neukončí-li Zákazník písemnou výpovědí 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 nejprve trvá po Počáteční 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 jakékoli Doby obnovení 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 (zejména v čl. 2, 4 a 11).
- 6.3 V případě ukončení ze strany Zákazníka má tento právo na poměrnou 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 Zákaznickovy 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 poskytl, budou navráceny či zničeny v souladu se Smlouvou. 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 Doplňku 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 na výpověď, 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 ve vztahu ke Konzultační službě 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. Pro náhradu škod následkem vad platí čl. 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 dat 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 OSOB

Pokud třetí osoba tvrdí, že Zákazník tím, že užívá Cloudovou službu nebo Cloudové materiály v souladu s podmínkami dané Smlouvy, 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 osobou 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 vnese 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 nedbalosti 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 nemotné škody způsobené Zákazníkoví. Společnost SAP není odpovědná za ztrátu goodwillu nebo podnikatelských zisků a za žádné jiné komerční škody či ztráty.
- 9.3 Je možné nárokovat spoluzavinění a spoluzavinění z nedbalosti.
- 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 § 619 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Účinek promlčení nastane nejpozději pět let po vzniku takového nároku. Ustanovení vět 1 až 3 tohoto pododstavce 9.4 se nevztahují na odpovědnost za úmyslnou či hrubou nedbalost a odpovědnost za újmu na zdraví. Ustanovení tohoto článku nemají vliv na jinou promlčecí 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 sjednaném 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 společnostem či poskytovatelům licence, a to včetně (nikoliv však výlučně) vznikla-li tato práva v důsledku plnění požadavku Zákazníka nebo ve spolupráci s ním.
- 10.2 Pokud není jinak stanoveno ve Smlouvě mezi Zákazníkem a společností SAP náleží veškerá práva ze Zákaznických dat a v souvislosti s nimi Zákazníkovi. Společnost SAP 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 závazkům uvedeným v článku 11, a pouze v rozsahu nezbytném k tomu, aby bylo přijímající straně umožněno uplatnit její práva anebo vykonávat její povinnosti dle dané dohody. Je-li to technicky možné, musí jakékoli reprodukce Důvěrných informací druhé smluvní strany obsahovat veškerá 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 Smlouvy přijímající stranou, nebo byly zákonně získány bez omezení od třetí osoby, která má právo takové Důvěrné informace poskytnout; (c) byly přejímající 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 užít název (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, zákaznických ohlasů, 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 S 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, zejména (nikoliv však výlučně) 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, zejména 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 úřednímu 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 společností SAP Smlouvu ani žádná svá práva či povinnosti postupovat ani převádět na třetí osobu. Společnost SAP může Smlouvu postoupit společnosti SAP SE nebo jakékoli z jejich Přidružených společností.
- 12.7 Pro veškeré nároky ze smluv, úmyslného porušení práva či jiné platí české právní předpisy a Úmluva OSN o zákonech o prodeji se vylučuje. Pravidla o kolizi zákona se nepoužijí. Je-li Zákazníkem obchodník, právnícká 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.