

č. j. 151199/2021-SŽ-GŘ-08

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 paní Ing. Hanou Součkovou, jednatelkou zapsanou do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23228 (dále jen „SAP“)
a	Správa železnic, státní organizace Dlážděná 1003/7, 110 00 Praha 1, Nové Město ID: 70994234, VAT ID: CZ70994234 zastoupená panem Ing. Alešem Krejčím, náměstkem GŘ pro ekonomiku zapsanou do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 48384 (dále jen „Zákazník“)
SAP Číslo Zákazníka	XXXXX
SAP Číslo smlouvy	XXXXX
SAP Referenční číslo	XXXXX

1. Objednávka

Smluvní strany se dohodly na poskytování Cloudových služeb v souladu s ustanoveními uvedenými níže (dále: Objednávkový formulář).

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.

2.1.1. Místem dodání je sídlo Zákazníka, Dlážděná 1003/7, 110 00 Praha 1 a jednotlivé organizační složky Zákazníka na území ČR. Cloudové služby budou dodány (= bude umožněno připojení ke Cloudové službě prostřednictvím dálkového přístupu přes počítačovou síť Internet) („zpřístupnění“) následující měsíc po účinnosti tohoto Objednávkového formuláře. Společnost SAP nezajišťuje a neodpovídá za konektivitu mezi pracovišti Zákazníka a datacentry společnosti SAP.

2.1.2. Po zpřístupnění Cloudových služeb společností SAP vystaví Zákazník předávací protokol, který zašle elektronicky společnosti SAP. Předávací protokol se nevyžaduje, byly-li prokazatelně Cloudové služby pro Zákazníka zpřístupněny.

2.2. Období předplatného

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

36 měsíců.

2.2.2. Po uplynutí Období předplatného může být tento Objednávkový formulář obnoven pouze po vzájemné dohodě mezi společností SAP a Zákazníkem ve formě obnoveného objednávkového formuláře uzavřeného mezi smluvními stranami alespoň 30 dní před koncem účinnosti 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 podpoře 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.
- 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. Právní důsledky porušení se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami pro Cloudové služby v Příloze E.

3. Platba a faktury

3.1. Poplatky a fakturace

Aktuální poplatek za Cloudové služby je stanoven v Příloze č. 1. Není-li v Doplnku pro konkrétní produkt pro příslušnou Cloudovou službu v příloze A uvedeno jinak, budou poplatky za Cloudové služby fakturovány společností SAP a uhrazeny Zákazníkem ročně předem, počínaje Datem začátku smlouvy. Poplatek za Cloudové služby je splatný na základě předávacího protokolu / zpřístupnění do 30 kalendářních dnů od data vystavení faktury.

3.2. Zvýšení poplatku

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

4. Oprávnění administrátoři

4.1. Hlavní kontaktní osoba je kontakt Zákazníka pro všechny smluvní záležitosti včetně registrace:

Jméno Hlavní kontaktní osoby: XXXXX

E-mail Hlavní kontaktní osoby: XXXXX

4.2. Technický správce je kontakt Zákazníka pro technickou a systémovou komunikaci:

Jméno Technického správce: XXXXX

E-mail Technického správce: XXXXX

Pokud jsou aktuální kontaktní údaje nepřesné, opravte je zde:

4.3. Hlavní kontaktní osoba SAP:

Jméno Hlavní kontaktní osoby: XXXXX

E-mail Hlavní kontaktní osoby: XXXXX

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 v souvislosti s Cloudovými službami podle Přílohy č. 1. Příloha D je do smlouvy začleněna odkazem a představuje písemnou dohodu o zpracování poskytnutých údajů. U určitých Cloudových služeb lze do Doplnku pro konkrétní produkt v Příloze A zapracovat 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 zvláštními a obchodními podmínkami, platnými ke dni účinnosti, a tyto zvláštní a obchodní podmínky jsou její součástí. Zvláštní a obchodní podmínky jsou uvedeny v pořadí dle přednosti:

Zvláštní podmínky:

Dokument
Objednávkový formulář a Příloha č. 1
Příloha A k této Objednávce: Doplňkové smluvní podmínky pro Cloudové služby („Doplněk“)
Příloha B k této Objednávce: Zásady podpory pro Cloudové služby SAP
Příloha C k této Objednávce: Dohoda o úrovni služeb pro Cloudové služby společnosti SAP („SLA“)
Příloha D k této Objednávce: Smlouva o zpracování osobních údajů pro Cloudové služby SAP
Příloha E k této Objednávce: Všeobecné obchodní podmínky společnosti SAP ČR, spol. s r.o. pro Cloudové služby SAP

Obchodní podmínky:

Dokument
Obchodní podmínky

Smluvní strany berou na vědomí, že Obchodní podmínky se neaplikují vzhledem k tomu, že předmětem tohoto Objednávkového formuláře je poskytnutí práva užívat Cloudové služby. Zvláštní podmínky plně nahrazují Obchodní podmínky.

Tato dohoda obsahuje úplné a závazné právní prohlášení mezi smluvními stranami ohledně předmětu smlouvy.

7. Další ujednání

Smluvní strany berou na vědomí, že tento Objednávkový formulář podléhá uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), a současně souhlasí se zveřejněním údajů o identifikaci smluvních stran, předmětu Objednávkového formuláře, jeho ceně či hodnotě a datu uzavření tohoto Objednávkového formuláře.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že údaje a další skutečnosti uvedené v tomto Objednávkovém formuláři, vyjma částí označených ve smyslu následujícího odstavce tohoto Objednávkového formuláře, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „obchodní tajemství“), a že se nejedná ani o informace, které nemohou být v registru smluv uveřejněny na základě ustanovení § 3 odst. 1 ZRS.

Jestliže Smluvní strana označí za své obchodní tajemství část obsahu Objednávkového formuláře, která v důsledku toho bude pro účely uveřejnění Objednávkového formuláře v registru smluv znečitelněna, nese tato Smluvní strana odpovědnost, pokud by Objednávkový formulář v důsledku takového označení byl uveřejněn způsobem odporujícím ZRS, a to bez ohledu na to, která ze stran Objednávkový formulář v registru smluv uveřejnila. S částmi Objednávkového formuláře, které druhá Smluvní strana neoznačí za své obchodní tajemství před uzavřením tohoto Objednávkového formuláře, nebude Zákazník jako s obchodním tajemstvím nakládat a ani odpovídat za případnou škodu či jinou újmu takovým postupem vzniklou. Označením obchodního tajemství ve smyslu předchozí věty se rozumí doručení písemného oznámení druhé smluvní strany Zákazníkovi obsahujícího přesnou identifikaci dotčených částí Objednávkového formuláře včetně odůvodnění, proč jsou za obchodní tajemství

považovány. Druhá smluvní strana je povinna výslovně uvést, že informace, které označila jako své obchodní tajemství, naplňují současně všechny definiční znaky obchodního tajemství, tak jak je vymezeno v ustanovení § 504 občanského zákoníku, a zavazuje se neprodleně písemně sdělit Zákazníkovi skutečnost, že takto označené informace přestaly naplňovat znaky obchodního tajemství.

Osoby uzavírající tento Objednávkový formulář za smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů, které jsou uvedeny v tomto Objednávkovém formuláři, spolu s Objednávkovým formulářem v registru smluv. Tento souhlas je udělen na dobu neurčitou.

V případě poskytnutí osobních údajů v rámci plnění smluvního vztahu se SAP zavazuje přijmout vhodná technická a organizační opatření podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které se na něj jako na dodavatele vztahují a plnění těchto povinností na vyžádání doložit Zákazníkovi.

8. Závěrečná ujednání

Tento Objednávkový formulář je vyhotoven v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy. V případě, že tato Smlouva z jakéhokoli důvodu nebude vyhotovena v elektronické podobě, bude sepsána ve třech vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží SAP a dvě vyhotovení Zákazník.

Tento Objednávkový formulář nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti datem zveřejnění v registru smluv. Zároveň se smluvní strany dohodly, že Zákazník učiní veškerá příslušná opatření a kroky nezbytné ke zveřejnění tohoto Objednávkového formuláře podle příslušného právního předpisu (ZRS), a to tak, aby došlo ke zveřejnění nejpozději do 22. 12. 2020, jinak tento Objednávkový formulář pozbývá své platnosti

Tento Objednávkový formulář je sepsán ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží dvě vyhotovení.

Veškerá práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z tohoto Objednávkového formuláře se řídí českým právním řádem, smluvní strany vylučují použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží.

Smluvní vztahy neupravené tímto Objednávkovým formulářem se řídí Občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy.

Všechny spory vznikající z tohoto Objednávkového formuláře a v souvislosti s ním budou dle vůle smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.

Objednávkový formulář lze měnit pouze písemnými dodatky.



Přijal:

SAP ČR, spol. s r.o.
(SAP)

Dne 29. 9. 2021

elektronicky podepsaly

Jméno: Ing. Hana Součková

Funkce: Jednatelka společnosti

Datum:

Jméno: Ing. Martina Šmídová

Funkce: finanční ředitelka

Datum:

Přijal:

Správa železnic, státní organizace
(Zákazník)

Dne 29. 9. 2021

elektronicky podepsal

Jméno: Ing. Aleš Krejčí

Funkce: náměstek GŘ pro ekonomiku

Datum:

Příloha č. 1

Cloudové služby SAP	Metrika užívání	Omezení metriky užívání	Roční poplatek CZK	Datum začátku smlouvy	Datum konce smlouvy	Celkový poplatek v CZK
SAP Launchpad service	1 Active Users	100	15.800,00	01.10.2021	30.09.2024	47.400,00
SAP Business Application Studio	1 Users	10	28.300,00	01.10.2021	30.09.2024	84.900,00
SAP BTP bandwidth	10 GB of Bandwidth	2	1.430,00	01.10.2021	30.09.2024	4.290,00
SAP BTP, Cloud Foundry runtime	1 GB of Memory	20	245.200,00	01.10.2021	30.09.2024	735.600,00
SAP Analyt-Cloud test ten pred public CF	1 Users	20	134.376,00	01.10.2021	30.09.2024	403.128,00
SAP Analyt-Cloud BI pred public CF (usr)	1 Users	50	198.500,00	01.10.2021	30.09.2024	595.500,00
SAP Integration Suite, standard edition	1 Tenants	2	1.260.000,00	01.10.2021	30.09.2024	3.780.000,00

Celkový poplatek v CZK	5.650.818,00
------------------------	--------------

Období od 01.10.2021 do 30.09.2022	1.883.606,00
Období od 01.10.2022 do 30.09.2023	1.883.606,00
Období od 01.10.2023 do 30.09.2024	1.883.606,00
Celková cena k úhradě v CZK bez DPH	5.650.818,00
Výše DPH 21 %	1.186.671,78
Celková cena včetně DPH v CZK	6.837.489,78

**SAP Analytics Cloud, SAP Analytics Cloud, embedded edition, and SAP Digital Boardroom
Supplemental Terms and Conditions**

This Supplement is part of an Agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to SAP Analytics Cloud, SAP Analytics Cloud, embedded edition, and SAP Digital Boardroom (“**Cloud Service**”). Any documents referenced in this Supplement are available upon request.

1. CLOUD SERVICE

- 1.1. SAP Analytics Cloud is available in the following editions: SAP Analytics Cloud for planning, professional edition; SAP Analytics Cloud for planning, standard edition; and SAP Analytics Cloud for business intelligence. The functions included in each of these editions and for specific data center locations are described in the feature scope description found in the Documentation. Each edition must be ordered separately on an Order Form. For purposes of this Supplement, the Cloud Service shall mean those editions specified in an Order Form.
- 1.2. Customer may subscribe to private and public test tenants (each a “**Test Tenant**”) for SAP Analytics Cloud. Test Tenants may only be used for non-productive testing purposes and may not be used with personal data.
- 1.3. SAP Analytics Cloud, embedded edition is made available to Customer under the Cloud Enterprise Agreement model, subject to a separate agreement and fee, and is an Eligible Cloud Service. References to Cloud Service(s) or SAP Analytics Cloud in this Supplement do not include SAP Analytics Cloud, embedded edition unless expressly mentioned.

2. FEES

- 2.1. The Usage Metric for SAP Analytics Cloud is Users. “Users” are individuals authorized to access the Cloud Service.
- 2.2. The Usage Metric for SAP Digital Boardroom is Installations per Tenant. “Installations” are sets of one or more multi-touch screens designed for multiple viewers and installed at a Customer site, facilitating interaction with the Cloud Service. Unlimited Installations are available for a flat fee per month.
- 2.3. The Usage Metric for an SAP Analytics Cloud Test Tenant is Users or Tenant. A “Tenant” means a customer-specific instance of the Cloud Service. Under the Tenant metric, no more than fifty (50) Users may access each Test Tenant. Test Tenants can only be used for non-production testing and evaluation activities.
- 2.4. The Usage Metric for SAP Analytics Cloud, embedded edition is Tenant with a limit of one hundred and fifty (150) Simultaneous Users per Tenant. “Simultaneous Users” are the number of Users accessing the Tenant at any given time.

3. ADDITIONAL TERMS

- 3.1. If Customer subscribes to a private option of the Cloud Service, the default instance of SAP Analytics Cloud includes 128 GB HANA memory, 1280 GB disk space and 512 GB outbound bandwidth.
- 3.2. Customer may upgrade the default private instance by subscribing to HANA upgrades for additional CPU, HANA memory, disk space, and bandwidth. The Usage Metric of the HANA upgrades is GB of Memory, in blocks of Memory per month (e.g., 128 GB, 256 GB, 512GB, etc.) indicated in the tables below for the respective deployment environments.

SAP Cloud Platform, Neo environment

Size	128GB	256GB	512GB	1TB
Cores	24	32	40	80
HANA Memory	128GB	256GB	512GB	1TB
Disk Space	1280GB	2560GB	5120GB	10240GB
Bandwidth	512GB	1TB	1TB	1TB

AWS

Size	128GB	256GB	512GB	1TB	2TB
Cores	16	32	64	64	128
HANA Memory	122GB	244GB	488GB	976GB	1952GB
Disk Space	1425GB	1425GB	1425GB	1425GB	1425GB
Bandwidth	512GB	1TB	1TB	1TB	1TB

Azure

Size	128GB	256GB	512GB	1TB	2TB
Cores	20	32	64	64	128
HANA Memory	160GB	256GB	512GB	1024GB	2048GB
Disk Space	1280GB	1280GB	1536GB	2944GB	3968GB
Bandwidth	10000MBPS	8000MBPS	16000MBPS	16000MBPS	32000MBPS

AliCloud

Size	128GB	256GB	512GB	1TB	2TB
Cores	16	32	64	80	160
HANA Memory	128GB	256GB	512GB	960GB	1920GB
Disk Space	1032GB	1032GB	1032GB	1032GB	1032GB
Bandwidth	512GB	1TB	1TB	1TB	1TB

3.3. In addition to the hosted portion of the Cloud Service, SAP makes available for download by Customer certain on-premise components (the “**On-Premise Components**”). The On-Premise Components may only be used to work with or connect to the Cloud Service. The On-Premise Components may not be modified or altered in any way except by SAP. The On-Premise Components are part of the Cloud Service. Customer is responsible for the physical security of the On-Premise Components and the System Availability SLA does not apply. Customer is responsible for the installation and operation of the On-Premise Components, including any updates made available by SAP. In addition to the support policy referenced in the Order Form, specific SAP support and maintenance policies apply to the On-Premise Components and can be found at <https://launchpad.support.sap.com/#/notes/2658835>.

3.4. Preview Features

3.4.1. If Customer has a current subscription to a private Test Tenant as part of its Cloud Service subscription, Customer may elect to enable the Test Tenant to be provisioned with preview, beta or other pre-release features of the Cloud Service (“**Preview Features**”). Preview Features are provided under the Agreement free of charge and not as part of the Test Tenant subscription. In order to enable Preview Features, Customer must submit a support ticket via SAP’s support interface requesting that its Test Tenant be provisioned with Preview Features. Any features enabled in the Test Tenant and not listed in the Cloud Service Documentation are Preview Features.

3.4.2. Customer may use the Preview Features solely for testing and evaluation within the Test Tenant. Customer may not use the Preview Features for productive business purposes or development activities.

3.4.3. SAP does not warrant or guarantee the correctness and completeness of the Preview Features, and Customer uses Preview Features at its own risk. SAP may discontinue providing the Preview Features at any time and is not obligated to include Preview Features in any generally available version of its products or services. Service level agreements and support obligations do not apply to Preview Features. No personal data may be

transmitted, processed or stored using Preview Features and Preview Features are not made available subject to the Personal Data Processing Agreement for SAP Cloud Service.

- 3.4.4. If Customer submits input, suggestions or other feedback respecting the Preview Features, (collectively, "**Feedback**"), such Feedback is considered SAP Materials and Customer grants to SAP a perpetual, irrevocable, nonexclusive, worldwide, fully paid up and royalty free license to use such Feedback without restrictions of any kind and without any payment or other consideration of any kind, or permission or notification to Customer or any third party.
- 3.5. **User Data.** The Cloud Service (including SAP Analytics Cloud, embedded edition) has features which collect certain usage information directly from users only for purposes of personalized search results and recommendations, and to help SAP to plan and prioritize features, improve product design, and improve documentation and resources. By default, these features are disabled but will be offered to each user, who upon initial sign-on can choose to opt-in to these features. These features can be turned off at any time by the user, or by the Tenant administrator. The Tenant administrator settings will affect all users.

SAP Business Technology Platform
Supplemental Terms and Conditions

This Supplement is part of an agreement for SAP Business Technology Platform Cloud Services between SAP and Customer and applies only to the SAP Business Technology Platform product(s) for which Customer is subscribed (“SAP Business Technology Platform”). Any documents referenced in this Supplement are available from SAP upon request.

1. DEFINITIONS

- 1.1. **“Beta Functionality”** means functionality offered by SAP that is not generally available, not validated and not quality assured in accordance with SAP’s standard processes.
- 1.2. **“Cloud Package”** means a defined set of Cloud Services that are subject to a single subscription fee and collectively deemed a Cloud Service, as identified in the SAP Business Technology Platform Service Description Guide.
- 1.3. **“Content”** means any business logic, code, data models, configurations, user data, applications or other electronic materials created by Customer for Customer’s or its Affiliates’ use using Tools that are compatible with SAP software and SAP cloud services and that can be deployed on a Platform Cloud Service or a device.
- 1.4. **“Excluded Components”** means any component that is subject to an open-source, freeware or similar license that requires that any other software or services interacting with or hosted alongside such a component be:
 - a) disclosed or distributed in source code form,
 - b) licensed to recipients for the purpose of making derivative works,
 - c) licensed at no charge,
 - d) prohibited for use for commercial purposes, or
 - e) otherwise encumbered in any manner.
- 1.5. **“Free Tier Cloud Services”** means those designated Cloud Services provided for no fee and marked with “Service Plan: Free” on a Business Technology Platform pricelist.
- 1.6. **“Platform Applications”** means a set of related functionality deployed by Customer on a Platform Cloud Service. Platform Applications may be developed by Customer using Tools, by SAP, or by a third party for usage by multiple customers.
- 1.7. **“Platform Cloud Services”** means those Cloud Services on which Platform Applications can be built and deployed, as identified in the Services Description Guide.
- 1.8. **“Tools”** means integrated development environments (IDE), software development kits (SDK), applications, editors, application programming interfaces (“APIs”), templates, sample code, data integration connectors, and other similar developer software, documentation, quick start guides, and reference materials that are provided by SAP and utilized by Customer to create Content.
- 1.9. **“User”** is a Usage Metric and means an individual authorized to access a Cloud Service.

2. CLOUD SERVICE.

SAP Business Technology Platform is a collection of Cloud Services. Each Cloud Service is subject to the terms of the SAP Business Technology Platform – Service Description Guide (the **“Service Description Guide”**), the terms of which are incorporated in the Supplement by reference and available at the following link: <https://cloudplatform.sap.com/capabilities/service-description.html> or from SAP upon request.

3. USAGE RESTRICTIONS

- 3.1. Except as expressly permitted in the Agreement, Customer may not make Cloud Services or Platform Applications running on or embedding a Cloud Service available as part of a commercial software license or subscription, software-as-a-service, outsourcing, original equipment manufacturer (OEM), or similar commercial arrangement.

- 3.2. A Cloud Service shall not access, directly or indirectly, a third-party database(s) licensed under a runtime license from SAP or its Affiliates or any of their respective resellers or distributors, except communication (including data transfers) via application level APIs between the Cloud Service and software applications running on such third party database.

4. PLATFORM CLOUD SERVICES

- 4.1. Platform Applications created by third parties not specifically for Customer must be reviewed or certified by SAP in accordance with SAP's program guidelines for partner applications before they are deployed on Platform Cloud Services.
- 4.2. Customer may not use, and may not authorize any Authorized Users to use, any Excluded Components in connection with the Platform Cloud Services.
- 4.3. Any Platform Application deployed on the Platform Cloud Services must include user-authentication functionality (either SAP, third party or customer-developed authentication) that sufficiently captures User access data to determine the number of Users accessing the Platform Application. For purposes of Platform Cloud Services, Users include individuals authorized to access a Platform Application.
- 4.4. Cloud Services may include features that permit third-party code or tools to be downloaded/uploaded into Customer's Cloud Service account by (i) Customer or (ii) by SAP on behalf of and at the request of Customer from a non-SAP service for which Customer has a license, to facilitate the exchange of data or enable or improve other data processing activities. Such third-party code or tools are Customer Data. The code or tools may not be used to connect the Cloud Service or other software/cloud services to a third-party database licensed from SAP under a run-time license for use with specified SAP applications. Customer must license a full-use license from the applicable database vendor to use such code or tools to replicate data from such database into the Cloud Service.
- 4.5. Customer is responsible for ensuring that it is using a currently-supported version of the SAP database included with its Cloud Service subscription, if any. Customer is responsible for re-starting the database upon each upgrade.

5. CONTENT

- 5.1. Customer will ensure that the Content will not unreasonably impair, degrade or reduce the performance or security of any SAP software, services, or related technology.
- 5.2. Customer owns Content created by Customer under the Agreement subject to SAP's ownership of the Tools and Cloud Service.
- 5.3. In exchange for the right to develop Content under the Agreement, Customer covenants, on behalf of itself, successors and assigns, not to assert against SAP, SAP SE, their Affiliates or licensors, any rights in Content, or any claims of any rights, against any SAP product, service, or future SAP development.
- 5.4. SAP does not provide any maintenance or support for Platform Applications and Content under this Agreement.

6. TOOLS

- 6.1. SAP makes the Tools available to Customer solely for the purposes of designing, developing, testing, and demonstrating Content.
- 6.2. SAP can make Tools available to Customer on the Platform Cloud Services or by means of download from other SAP sites or repositories. The use of Tools is subject to Customer's acceptance of separate terms and conditions presented upon download/access to the Tools.
- 6.3. Service Level Agreements do not apply to Tools downloaded and utilized in Customer's local environment.

7. AVAILABILITY

- 7.1. The Service Level Agreement for SAP Cloud Services applies to the Cloud Services, provided, however, the System Availability SLA for the Cloud Services is 99.9% per month. Any deviations from the 99.9% System Availability SLA or any aspect of the standard Service Level Agreement for SAP Cloud Services are noted in the applicable Cloud Service terms in the Service Description Guide.

- 7.2. Customer is responsible for ensuring that Platform Applications deployed on the Platform Cloud Services are fail safe and capable of automatically restoring their running state without any manual operator intervention in the event of Platform Cloud Services or Cloud Service restart.

8. BETA FUNCTIONALITY

Beta Functionality is described as such in the Documentation or on the SAP Business Technology Platform Cockpit. SAP may require Customer to accept additional terms to use Beta Functionality. SAP does not warrant or guarantee the correctness and completeness of the Beta Functionality, and Customer will use Beta Functionality at its own risk. SAP may discontinue providing Beta Functionality at any time. Service Level Agreements and Support obligations do not apply to Beta Functionality. No personal data may be processed using Beta Functionality.

9. FREE TIER CLOUD SERVICES

Customer's use of the Free Tier Cloud Services is subject to the specifications in the administrative cockpit of the Business Technology Platform, that SAP may modify at any time without notice. SAP may terminate Customer's use of the Free Tier Cloud Services without notice for violations of the Acceptable Use Policy. SAP may deactivate Customer's Free Tier Cloud Services if, in SAP's sole determination, Customer is not actively using the services. SAP will not provide any support for the Free Tier Cloud Services and the Support Policy does not apply. SAP may remove Free Tier Cloud Services upon one month's prior notice.

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.

NABÍDKY PLÁNU PODPORY A SLUŽEB SUCCESS

V rámci svého přístupu ONE Support, který se zaměřuje na poskytování konzistentní podpory pro Cloudové služby a místní řešení, společnost SAP nabízí následující úroveň 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 páteřní 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 zákazníky, 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 Customer Interaction Center 24x7	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků
Globální páteřní síť podpory	✓ (podle popisu níže)
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 společnostmi 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 páteřní 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 zpracováván specializovanými inženýry technické podpory po celém světě, nebo podpora poskytovaná třetí stranou jsou k dispozici pouze v angličtině.

3. KONTAKTOVÁNÍ PODPORY

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

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

Cloudová služba SAP	Kontaktní kanály
SAP Concur	https://concur.solutions.com
SAP Ariba	https://connect.ariba.com
SAP Fieldglass	http://fieldglass.com/solutions/support nebo v nabídce nápovědy aplikace
SAP Digital Interconnect	https://community.sapmobileservices.com/support (integrované scénáře využívají SAP Support Portal)

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

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	<p>Velmi vysoká Incident by měl být kategorizován s prioritou „velmi vysoká“, pokud problém významným způsobem ovlivňuje běžné podnikové transakce nebo procesy IT související s hlavními podnikovými procesy. Nelze provádět urgentní úkony.</p> <p>To je obvykle způsobeno následujícími okolnostmi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Úplný výpadek produktivní služby. - Chybné zahájení provozu nebo upgrade produktivního systému nelze provést. - Hlavní podnikové procesy zákazníka jsou výrazným způsobem dotčeny. <p>Pro všechny situace není k dispozici náhradní řešení. Incident vyžaduje okamžité zpracování, protože každé selhání může způsobit závažné ztráty.</p>	<p>První reakce: Do jedné hodiny od zaslání případu</p> <p>Další komunikace: Jednou za hodinu, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p> <p>Cíl řešení: Společnost SAP poskytne pro problémy do 4 hodin buď (i) řešení, nebo (ii) náhradní řešení, nebo (iii) akční plán.</p>
P2	<p>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 trvající selhání může závažně narušit celý tok produktivních procesů.</p>	<p>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.</p> <p>Další komunikace: Jednou za šest hodin, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p> <p>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.</p>

P3	<p>Střední: Incident by měl být kategorizován s prioritou „střední“, pokud jsou ovlivněny běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP.</p>	<p>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.</p> <p>Další komunikace: Jednou za tři pracovní dny u produktů bez chyb a jednou za 10 pracovních dní u vad produktů, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p>
<hr/>		
P4	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Další komunikace: Jednou za týden, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p>

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 požadavku na konzultace („postup“).

5. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

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

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

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

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

6. POJMY UVEDENÉ VELKÝMI PÍSMENY

Níže jsou uvedeny další vysvětlivky pojmů uvedených velkými písmeny výše.

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 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 páteří 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 páteří 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 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 popsanych 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 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 platforem (např. webových seminářů, relací chatu atd.) a kanálů pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí (např. komunit) dodaná v rámci programového nebo normativního přístupu, která podporuje úspěšné nasazení, spotřebu a průběžnou realizaci hodnoty.

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR SAP CLOUD SERVICES

1. DEFINITIONS

- 1.1. **“Credit”** means 2% of Monthly Subscription Fees for each 1% below the System Availability SLA, not to exceed 100% of Monthly Subscription Fees.
- 1.2. **“Downtime”** means the Total Minutes in the Month during which the production version of the Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes.
- 1.3. **“Excluded Downtime”** means the Total Minutes in the Month attributable to a Maintenance Window; or any Major Upgrade Window for which the Customer has been notified at least five (5) business days in advance; or unavailability caused by factors outside of SAP’s reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised.
- 1.4. **“Maintenance Window”** means the weekly maintenance windows for the Cloud Service identified in <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP may update the Maintenance Window from time to time in accordance with the Agreement.
- 1.5. **“Major Upgrade Window”** means the extended upgrade maintenance windows for the Cloud Service identified in <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP may update the Major Upgrade Window from time to time in accordance with the Agreement.
- 1.6. **“Month”** means a calendar month.
- 1.7. **“Monthly Subscription Fees”** means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the applicable Cloud Service which did not meet the System Availability SLA.
- 1.8. **“System Availability Percentage”** is calculated and defined as follows:
- $$\left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime}} \right) * 100$$
- 1.9. **“System Availability SLA”** means a 99.7% System Availability Percentage during each Month for the production version of the Cloud Service.
- 1.10. **“Total Minutes in the Month”** are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.
- 1.11. **“UTC”** means Coordinated Universal Time standard being the start time for the applicable Maintenance Window and Major Upgrade Window.

2. SYSTEM AVAILABILITY SLA AND CREDITS

2.1. Credit

If SAP fails to meet the System Availability SLA for a particular Month, Customer may claim a Credit, which Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA (subject to Sections 2.1.1 and 2.1.2 below).

- 2.1.1. Claims for a Credit must be made in good faith and through a documented submission of a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant Month in which SAP did not meet the System Availability SLA for the Cloud Service.
- 2.1.2. Customers who have not subscribed to the Cloud Service directly from SAP must claim the Credit from their applicable SAP partner.

2.2. System Availability Report

SAP will provide Customer with a monthly report describing the System Availability Percentage for the Cloud Service either by email following a request to Customer’s assigned SAP account manager; through the Cloud Service; or through an online portal made available to Customer, if and when such online portal becomes available.

3. CHANGES TO WINDOWS

If Customer wishes to be notified of changes to Maintenance Windows and Major Upgrade Windows, it must subscribe to receive notifications at <https://support.sap.com/maintenance-windows>.

DATA PROCESSING AGREEMENT FOR CLOUD SERVICES

1. DEFINITIONS

- 1.1. **“Controller”** means the natural or legal person, public authority, agency or other body which, alone or jointly with others, determines the purposes and means of the processing of Personal Data; for the purposes of this DPA, where Customer acts as processor for another controller, it shall in relation to SAP be deemed as additional and independent Controller with the respective controller rights and obligations under this DPA.
- 1.2. **“Data Protection Law”** means the applicable legislation protecting the fundamental rights and freedoms of persons and their right to privacy with regard to the processing of Personal Data under the Agreement.
- 1.3. **“Data Subject”** means an identified or identifiable natural person as defined by Data Protection Law.
- 1.4. **“EEA”** means the European Economic Area, namely the European Union Member States along with Iceland, Liechtenstein and Norway.
- 1.5. **“GDPR”** means the General Data Protection Regulation 2016/679.
- 1.6. **“My Trust Center”** means information available on the SAP support portal (see: <https://support.sap.com/en/my-support/trust-center.html>) or the SAP agreements website (see: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html>) or any subsequent website(s) made available by SAP to Customer.
- 1.7. **“New SCC Relevant Transfer”** means a transfer (or an onward transfer) to a Third Country of Personal Data that is either subject to GDPR or to applicable Data Protection Law and where any required adequacy means under GDPR or applicable Data Protection Law can be met by entering into the New Standard Contractual Clauses.
- 1.8. **“New Standard Contractual Clauses”** means the unchanged standard contractual clauses, published by the European Commission, reference 2021/914 or any subsequent final version thereof which shall automatically apply. To avoid doubt Modules 2 and 3 shall apply as set out in Section 8.
- 1.9. **“Personal Data”** means any information relating to a Data Subject which is protected under Data Protection Law. For the purposes of the DPA, it includes only personal data which is:
 - a) entered by Customer or its Authorized Users into or derived from their use of the Cloud Service; or
 - b) supplied to or accessed by SAP or its Subprocessors in order to provide support under the Agreement. Personal Data is a sub-set of Customer Data (as defined under the Agreement).
- 1.10. **“Personal Data Breach”** means a confirmed:
 - a) accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure of or unauthorized third-party access to Personal Data; or
 - b) similar incident involving Personal Data, in each case for which a Controller is required under Data Protection Law to provide notice to competent data protection authorities or Data Subjects.
- 1.11. **“Processor”** means a natural or legal person, public authority, agency or other body which processes personal data on behalf of the controller, be it directly as processor of a controller or indirectly as subprocessor of a processor which processes personal data on behalf of the controller.
- 1.12. **“Schedule”** means the numbered Appendix with respect to the Standard Contractual Clauses (2010) and the numbered Annex with respect to the New Standard Contractual Clauses.
- 1.13. **“Standard Contractual Clauses (2010)”** means the Standard Contractual Clauses (processors) published by the European Commission, reference 2010/87/EU.
- 1.14. **“Subprocessor”** or **“sub-processor”** means SAP Affiliates, SAP SE, SAP SE Affiliates and third parties engaged by SAP, SAP SE or SAP SE's Affiliates in connection with the Cloud Service and which process Personal Data in accordance with this DPA.

1.15. **“Technical and Organizational Measures”** means the technical and organizational measures for the relevant Cloud Service published on My Trust Center (see: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?search=Technical%20Organizational%20Measures>).

1.16. **“Third Country”** means any country, organization or territory not acknowledged by the European Union under Article 45 of GDPR as a safe country with an adequate level of data protection.

2. BACKGROUND

2.1. Purpose and Application

2.1.1. This document (“**DPA**”) is incorporated into the Agreement and forms part of a written (including in electronic form) contract between SAP and Customer.

2.1.2. This DPA applies to Personal Data processed by SAP and its Subprocessors in connection with its provision of the Cloud Service.

2.1.3. This DPA does not apply to non-production environments of the Cloud Service if such environments are made available by SAP. Customer shall not store Personal Data in such environments.

2.2. Structure

Schedules 1 and 2 are incorporated into and form part of this DPA. They set out the agreed subject-matter, the nature and purpose of the processing, the type of Personal Data, categories of data subjects (Schedule 1) and the applicable Technical and Organizational Measures (Schedule 2).

2.3. Governance

2.3.1. SAP acts as a Processor and Customer and those entities that it permits to use the Cloud Service act as Controllers under the DPA.

2.3.2. Customer acts as a single point of contact and shall obtain any relevant authorizations, consents and permissions for the processing of Personal Data in accordance with this DPA, including, where applicable approval by Controllers to use SAP as a Processor. Where authorizations, consent, instructions or permissions are provided by Customer these are provided not only on behalf of the Customer but also on behalf of any other Controller using the Cloud Service. Where SAP informs or gives notice to Customer, such information or notice is deemed received by those Controllers permitted by Customer to use the Cloud Service. Customer shall forward such information and notices to the relevant Controllers.

3. SECURITY OF PROCESSING

3.1. Applicability of the Technical and Organizational Measures

SAP has implemented and will apply the Technical and Organizational Measures. Customer has reviewed such measures and agrees that as to the Cloud Service selected by Customer in the Order Form the measures are appropriate taking into account the state of the art, the costs of implementation, nature, scope, context and purposes of the processing of Personal Data.

3.2. Changes

3.2.1. SAP applies the Technical and Organizational Measures to SAP’s entire customer base hosted out of the same data center or receiving the same Cloud Service. SAP may change the Technical and Organizational Measures at any time without notice so long as it maintains a comparable or better level of security. Individual measures may be replaced by new measures that serve the same purpose without diminishing the security level protecting Personal Data.

3.2.2. SAP will publish updated versions of the Technical and Organizational Measures on My Trust Center and where available Customer may subscribe to receive e-mail notification of such updated versions.

4. SAP OBLIGATIONS

4.1. Instructions from Customer

SAP will process Personal Data only in accordance with documented instructions from Customer. The Agreement (including this DPA) constitutes such documented initial instructions and each use of the Cloud Service then constitutes further instructions. SAP will use reasonable efforts to follow any other Customer instructions, as long as they are required by Data Protection Law, technically feasible and do not require changes to the Cloud Service. If any of the before-mentioned exceptions apply, or SAP otherwise cannot comply with an instruction or is of the opinion that an instruction infringes Data Protection Law, SAP will immediately notify Customer (email permitted).

4.2. Processing on Legal Requirement

SAP may also process Personal Data where required to do so by applicable law. In such a case, SAP shall inform Customer of that legal requirement before processing unless that law prohibits such information on important grounds of public interest.

4.3. Personnel

To process Personal Data, SAP and its Subprocessors shall only grant access to authorized personnel who have committed themselves to confidentiality. SAP and its Subprocessors will regularly train personnel having access to Personal Data in applicable data security and data privacy measures.

4.4. Cooperation

4.4.1. At Customer's request, SAP will reasonably cooperate with Customer and Controllers in dealing with requests from Data Subjects or regulatory authorities regarding SAP's processing of Personal Data or any Personal Data Breach.

4.4.2. If SAP receives a request from a Data Subject in relation to the Personal Data processing hereunder, SAP will promptly notify Customer (where the Data Subject has provided information to identify the Customer) via e-mail and shall not respond to such request itself but instead ask the Data Subject to redirect its request to Customer.

4.4.3. In the event of a dispute with a Data Subject as it relates to SAP's processing of Personal Data under this DPA, the Parties shall keep each other informed and, where appropriate, reasonably co-operate with the aim of resolving the dispute amicably with the Data Subject.

4.4.4. SAP shall provide functionality for production systems that supports Customer's ability to correct, delete or anonymize Personal Data from a Cloud Service, or restrict its processing in line with Data Protection Law. Where such functionality is not provided, SAP will correct, delete or anonymize any Personal Data, or restrict its processing, in accordance with the Customer's instruction and Data Protection Law.

4.5. Personal Data Breach Notification

SAP will notify Customer without undue delay after becoming aware of any Personal Data Breach and provide reasonable information in its possession to assist Customer to meet Customer's obligations to report a Personal Data Breach as required under Data Protection Law. SAP may provide such information in phases as it becomes available. Such notification shall not be interpreted or construed as an admission of fault or liability by SAP.

4.6. Data Protection Impact Assessment

If, pursuant to Data Protection Law, Customer (or its Controllers) are required to perform a data protection impact assessment or prior consultation with a regulator, at Customer's request, SAP will provide such documents as are generally available for the Cloud Service (for example, this DPA, the Agreement, Audit Reports and Certifications). Any additional assistance shall be mutually agreed between the Parties.

5. DATA EXPORT AND DELETION

5.1. Export and Retrieval by Customer

During the Subscription Term and subject to the Agreement, Customer can access its Personal Data at any time. Customer may export and retrieve its Personal Data in a standard format. Export and retrieval may be

subject to technical limitations, in which case SAP and Customer will find a reasonable method to allow Customer access to Personal Data.

5.2. Deletion

Before the Subscription Term expires, Customer may use SAP's self-service export tools (as available) to perform a final export of Personal Data from the Cloud Service (which shall constitute a "return" of Personal Data). At the end of the Subscription Term, Customer hereby instructs SAP to delete the Personal Data remaining on servers hosting the Cloud Service within a reasonable time period in line with Data Protection Law (not to exceed 6 months) unless applicable law requires retention.

6. CERTIFICATIONS AND AUDITS

6.1. Customer Audit

Customer or its independent third party auditor reasonably acceptable to SAP (which shall not include any third party auditors who are either a competitor of SAP or not suitably qualified or independent) may audit SAP's control environment and security practices relevant to Personal Data processed by SAP only if:

- a) SAP has not provided sufficient evidence of its compliance with the Technical and Organizational Measures that protect the production systems of the Cloud Service through providing either: (i) a certification as to compliance with ISO 27001 or other standards (scope as defined in the certificate); or (ii) a valid ISAE3402 or ISAE3000 or other SOC1-3 attestation report. Upon Customer's request audit reports or ISO certifications are available through the third party auditor or SAP;
- b) a Personal Data Breach has occurred;
- c) an audit is formally requested by Customer's data protection authority; or
- d) provided under mandatory Data Protection Law conferring Customer a direct audit right and provided that Customer shall only audit once in any 12 month period unless mandatory Data Protection Law requires more frequent audits.

6.2. Other Controller Audit

Any other Controller may assume Customer's rights under Section 6.1 only if it applies directly to the Controller and such audit is permitted and coordinated by Customer. Customer shall use all reasonable means to combine audits of multiple other Controllers to avoid multiple audits, unless the audit must be undertaken by the other Controller itself under Data Protection Law. If several Controllers whose Personal Data is processed by SAP on the basis of the Agreement require an audit, Customer shall use all reasonable means to combine the audits and to avoid multiple audits.

6.3. Scope of Audit

Customer shall provide at least 60 days advance notice of any audit unless mandatory Data Protection Law or a competent data protection authority requires shorter notice. The frequency and scope of any audits shall be mutually agreed between the parties acting reasonably and in good faith. Customer audits shall be limited in time to a maximum of 3 business days. Beyond such restrictions, the parties will use current certifications or other audit reports to avoid or minimize repetitive audits. Customer shall provide the results of any audit to SAP.

6.4. Cost of Audits

Customer shall bear the costs of any audit unless such audit reveals a material breach by SAP of this DPA, then SAP shall bear its own expenses of an audit. If an audit determines that SAP has breached its obligations under the DPA, SAP will promptly remedy the breach at its own cost.

7. SUBPROCESSORS

7.1. Permitted Use

SAP is granted a general authorization to subcontract the processing of Personal Data to Subprocessors, provided that:

- a) SAP or SAP SE on its behalf shall engage Subprocessors under a written (including in electronic form) contract consistent with the terms of this DPA in relation to the Subprocessor's processing of Personal Data. SAP shall be liable for any breaches by the Subprocessor in accordance with the terms of this Agreement;
- b) SAP will evaluate the security, privacy and confidentiality practices of a Subprocessor prior to selection to establish that it is capable of providing the level of protection of Personal Data required by this DPA; and
- c) SAP's list of Subprocessors in place on the effective date of the Agreement is published by SAP on My Trust Center or SAP will make it available to Customer upon request, including the name, address and role of each Subprocessor SAP uses to provide the Cloud Service.

7.2. New Subprocessors

SAP's use of Subprocessors is at its discretion, provided that:

- a) SAP will inform Customer in advance (by email or by posting on the My Trust Center) of any intended additions or replacements to the list of Subprocessors including name, address and role of the new Subprocessor; and
- b) Customer may object to such changes as set out in Section 7.3.

7.3. Objections to New Subprocessors

7.3.1. If Customer has a legitimate reason under Data Protection Law to object to the new Subprocessors' processing of Personal Data, Customer may terminate the Agreement (limited to the Cloud Service for which the new Subprocessor is intended to be used) on written notice to SAP. Such termination shall take effect at the time determined by the Customer which shall be no later than 30 days from the date of SAP's notice to Customer informing Customer of the new Subprocessor. If Customer does not terminate within this 30 day period, Customer is deemed to have accepted the new Subprocessor.

7.3.2. Within the 30 day period from the date of SAP's notice to Customer informing Customer of the new Subprocessor, Customer may request that the parties discuss in good faith a resolution to the objection. Such discussions shall not extend the period for termination and do not affect SAP's right to use the new Subprocessor(s) after the 30 day period.

7.3.3. Any termination under this Section 7.3 shall be deemed to be without fault by either party and shall be subject to the terms of the Agreement.

7.4. Emergency Replacement

SAP may replace a Subprocessor without advance notice where the reason for the change is outside of SAP's reasonable control and prompt replacement is required for security or other urgent reasons. In this case, SAP will inform Customer of the replacement Subprocessor as soon as possible following its appointment. Section 7.2 applies accordingly.

8. INTERNATIONAL PROCESSING

8.1. Conditions for International Processing

SAP shall be entitled to process Personal Data, including by using Subprocessors, in accordance with this DPA outside the country in which the Customer is located as permitted under Data Protection Law.

8.2. Applicability of the Standard Contractual Clauses (2010)

8.2.1. Where, for the period up to and including 26 September 2021, Personal Data of a Controller that is subject to GDPR is processed in a Third Country, or where Personal Data of a Swiss or United Kingdom based Controller or another Controller is processed in a Third Country and such international processing requires an adequacy means under the laws of the country of the Controller and the required adequacy means can be met by entering into Standard Contractual Clauses (2010), then:

- a) SAP and Customer enter into the Standard Contractual Clauses (2010);

- b) Customer joins the Standard Contractual Clauses (2010) entered into by SAP or SAP SE and the Subprocessor as an independent owner of rights and obligations; or
 - c) other Controllers whose use of the Cloud Services has been authorized by Customer under the Agreement may also enter into Standard Contractual Clauses (2010) with SAP or the relevant Subprocessors in the same manner as Customer in accordance with Section 8.2.1 a) and b) above. In such case, Customer will enter into the Standard Contractual Clauses (2010) on behalf of the other Controllers.
- 8.2.2. The Standard Contractual Clauses (2010) shall be governed by the law of the country in which the relevant Controller is established.
- 8.2.3. Where applicable Data Protection Law adopts the New Standard Contractual Clauses as meeting any required adequacy means as an alternative or update to the Standard Contractual Clauses (2010) then the New Standard Contractual Clauses shall apply in accordance with Section 8.3.
- 8.3. Applicability of New Standard Contractual Clauses
- 8.3.1. The following shall apply with effect from 27 September 2021 and shall solely apply in respect of New SCC Relevant Transfers:
- 8.3.1.1. Where SAP is not located in a Third Country and acts as a data exporter, SAP (or SAP SE on its behalf) has entered in to the New Standard Contractual Clauses with each Subprocessor as the data importer. Module 3 (Processor to Processor) of the New Standard Contractual Clauses shall apply to such New SCC Relevant Transfers.
- 8.3.1.2. Where SAP is located in a Third Country:
- SAP and Customer hereby enter into the New Standard Contractual Clauses with Customer as the data exporter and SAP as the data importer which shall apply as follows:
- a) Module 2 (Controller to Processor) shall apply where Customer is a Controller; and
 - b) Module 3 (Processor to Processor) shall apply where Customer is a Processor. Where Customer acts as Processor under Module 3 (Processor to Processor) of the New Standard Contractual Clauses, SAP acknowledges that Customer acts as Processor under the instructions of its Controller(s).
- 8.3.2. Other Controllers or Processors whose use of the Cloud Services has been authorized by Customer under the Agreement may also enter into the New Standard Contractual Clauses with SAP in the same manner as Customer in accordance with Section 8.3.1.2 above. In such case, Customer enters into the New Standard Contractual Clauses on behalf of the other Controllers or Processors.
- 8.3.3. With respect to a New SCC Relevant Transfer, on request from a Data Subject to the Customer, Customer may make a copy of Module 2 or 3 of the New Standard Contractual Clauses entered into between Customer and SAP (including the relevant Schedules), available to Data Subjects.
- 8.3.4. The governing law of the New Standard Contractual Clauses shall be the law of Germany.
- 8.4. Relation of the Standard Contractual Clauses to the Agreement
- Nothing in the Agreement shall be construed to prevail over any conflicting clause of the Standard Contractual Clauses (2010) or the New Standard Contractual Clauses. For the avoidance of doubt, where this DPA further specifies audit and Subprocessor rules, such specifications also apply in relation to the Standard Contractual Clauses (2010) and the New Standard Contractual Clauses.
- 8.5. Third Party Beneficiary Right under the New Standard Contractual Clauses
- 8.5.1. Where Customer is located in a Third Country and acting as a data importer under Module 2 or Module 3 of the New Standard Contractual Clauses and SAP is acting as Customer's sub-processor under the applicable Module, the respective data exporter shall have the following third party beneficiary right:
- 8.5.2. In the event that Customer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent (in all cases without a successor entity that has assumed the legal obligations of the Customer by contract or by operation of law), the respective data exporter shall have the right to terminate the affected Cloud Service

solely to the extent that the data exporter's Personal Data is processed. In such event, the respective data exporter also instructs SAP to erase or return the Personal Data.

9. DOCUMENTATION; RECORDS OF PROCESSING

- 9.1. Each party is responsible for its compliance with its documentation requirements, in particular maintaining records of processing where required under Data Protection Law. Each party shall reasonably assist the other party in its documentation requirements, including providing the information the other party needs from it in a manner reasonably requested by the other party (such as using an electronic system), in order to enable the other party to comply with any obligations relating to maintaining records of processing.

Schedule 1 Description of the Processing

This Schedule 1 applies to describe the Processing of Personal Data for the purposes of the Standard Contractual Clauses (2010), New Standard Contractual Clauses and applicable Data Protection Law.

1. A. LIST OF PARTIES

- 1.1. Under the Standard Contractual Clauses (2010)

- 1.1.1. Data Exporter

The data exporter under the Standard Contractual Clauses (2010) is the Customer who subscribed to a Cloud Service that allows Authorized Users to enter, amend, use, delete or otherwise process Personal Data. Where the Customer allows other Controllers to also use the Cloud Service, these other Controllers are also data exporters.

- 1.1.2. Data Importer

SAP and its Subprocessors that provide and support the Cloud Service are data importers under the Standard Contractual Clauses (2010).

- 1.2. Under the New Standard Contractual Clauses

- 1.2.1. Module 2: Transfer Controller to Processor

Where SAP is located in a Third Country, Customer is the Controller and SAP is the Processor, then Customer is the data exporter and SAP is the data importer.

- 1.2.2. Module 3: Transfer Processor to Processor

Where SAP is located in a Third Country, Customer is a Processor and SAP is a Processor, then Customer is the data exporter and SAP is the data importer.

2. B. DESCRIPTION OF TRANSFER

- 2.1. Data Subjects

Unless provided otherwise by the data exporter, transferred Personal Data relates to the following categories of Data Subjects: employees, contractors, business partners or other individuals having Personal Data stored in the Cloud Service, transmitted to, made available to, accessed or otherwise processed by the data importer.

- 2.2. Data Categories

The transferred Personal Data concerns the following categories of data:

Customer determines the categories of data per Cloud Service subscribed. Customer can configure the data fields during implementation of the Cloud Service or as otherwise provided by the Cloud Service. The transferred Personal Data typically relates to the following categories of data: name, phone numbers, e-mail address, address data, system access / usage / authorization data, company name, contract data, invoice data, plus any application-specific data that Authorized Users enter into the Cloud Service and may include bank account data, credit or debit card data.

- 2.3. Special Data Categories (if agreed)
 - 2.3.1. The transferred Personal Data may comprise special categories of personal data set out in the Agreement (“**Sensitive Data**”). SAP has taken Technical and Organizational Measures as set out in Schedule 2 to ensure a level of security appropriate to protect also Sensitive Data.
 - 2.3.2. The transfer of Sensitive Data may trigger the application of the following additional restrictions or safeguards if necessary to take into consideration the nature of the data and the risk of varying likelihood and severity for the rights and freedoms of natural persons (if applicable):
 - a) training of personnel;
 - b) encryption of data in transit and at rest;
 - c) system access logging and general data access logging.
 - 2.3.3. In addition, the Cloud Services provide measures for handling of Sensitive Data as described in the Documentation.
- 2.4. Purposes of the data transfer and further processing; Nature of the processing
 - 2.4.1. The transferred Personal Data is subject to the following basic processing activities:
 - a) use of Personal Data to set up, operate, monitor and provide the Cloud Service (including operational and technical support);
 - b) continuous improvement of service features and functionalities provided as part of the Cloud Service including automation, transaction processing and machine learning;
 - c) provision of embedded Professional Services;
 - d) communication to Authorized Users;
 - e) storage of Personal Data in dedicated data centers (multi-tenant architecture);
 - f) release, development and upload of any fixes or upgrades to the Cloud Service;
 - g) back up and restoration of Personal Data stored in the Cloud Service;
 - h) computer processing of Personal Data, including data transmission, data retrieval, data access;
 - i) network access to allow Personal Data transfer;
 - j) monitoring, troubleshooting and administering the underlying Cloud Service infrastructure and database;
 - k) security monitoring, network-based intrusion detection support, penetration testing; and
 - l) execution of instructions of Customer in accordance with the Agreement.
 - 2.4.2. The purpose of the transfer is to provide and support the Cloud Service. SAP and its Subprocessors may support the Cloud Service data centers remotely. SAP and its Subprocessors provide support when a Customer submits a support ticket as further set out in the Agreement.
- 2.5. Additional description in respect of the New Standard Contractual Clauses:
 - 2.5.1. Applicable Modules of the New Standard Contractual Clauses
 - a) Module 2: Transfer Controller to Processor
 - b) Module 3: Transfer Processor to Processor
 - 2.5.2. For transfers to (sub-) processors, also specify subject matter, nature and duration of the processing
In respect of the New Standard Contractual Clauses, transfers to Subprocessors shall be on the same basis as set out in the DPA.
 - 2.5.3. The frequency of the transfer (e.g. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis).
Transfers shall be made on a continuous basis.

- 2.5.4. The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period.

Personal Data shall be retained for the duration of the Agreement and subject to Section 5.2 of the DPA.

3. C. COMPETENT SUPERVISORY AUTHORITY

- 3.1. In respect of the New Standard Contractual Clauses:
- 3.1.1. Module 2: Transfer Controller to Processor
- 3.1.2. Module 3: Transfer Processor to Processor
- 3.2. Where Customer is the data exporter, the supervisory authority shall be the competent supervisory authority that has supervision over the Customer in accordance with Clause 13 of the New Standard Contractual Clauses.

Schedule 2 Technical and Organizational Measures

This Schedule 2 applies to describe the applicable technical and organizational measures for the purposes of the Standard Contractual Clauses (2010), New Standard Contractual Clauses and applicable Data Protection Law.

SAP will apply and maintain the Technical and Organizational Measures.

To the extent that the provisioning of the Cloud Service comprises New SCC Relevant Transfers, the Technical and Organizational Measures set out in Schedule 2 describe the measures and safeguards which have been taken to fully take into consideration the nature of the personal data and the risks involved. If local laws may affect the compliance with the clauses, this may trigger the application of additional safeguards applied during transmission and to the processing of the personal data in the country of destination (if applicable: encryption of data in transit, encryption of data at rest, anonymization, pseudonymization).



POUŽITELNOST

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

1. DEFINICE

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

2. UŽÍVACÍ PRÁVA

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

v případě, že původní uživatel již používat Cloudovou službu nesmí. Zákazník odpovídá za jednání a opomenutí svých Oprávněných uživatelů, Přidružených společností a Obchodních partnerů jako za své vlastní jednání a opomenutí a je povinen je zavázat k plnění smluvních ustanovení o užívání Cloudové služby, Dokumentace a Cloudových materiálů. Zákazníkovi jinak není dovoleno poskytnout sublicenci, licenci, prodávat, pronajímat ani jinak poskytovat Cloudovou službu nebo Cloudové materiály třetím osobám.

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

3. ODPOVĚDNOSTI A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI SAP

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

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

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

5. ODMĚNA, PLATBA, DANĚ

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

6. TRVÁNÍ, UKONČENÍ

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

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

7. ZÁRUKY POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ SAP

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

8. NÁROKY TŘETÍCH STRAN

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

9. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

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

10. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

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

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

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

11. ZACHOVÁNÍ MLČENLIVOSTI

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

12. RŮZNÉ

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

Obchodní podmínky ke Kupní smlouvě

OBSAH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

ČÁST 1 - ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
ČÁST 2 - NÁVRH NA UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY	2
ČÁST 3 - PŘEDMĚT KOUPE	3
ČÁST 4 - CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	3
ČÁST 5 - MÍSTO DODÁNÍ PŘEDMĚTU KOUPE	4
ČÁST 6 - DOBA DODÁNÍ PŘEDMĚTU KOUPE.....	5
ČÁST 7 - PŘEPRAVA PŘEDMĚTU KOUPE.....	5
ČÁST 8 - DALŠÍ DODACÍ PODMÍNKY	6
ČÁST 9 - PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU KOUPE	6
ČÁST 10 - PŘECHOD VLASTNICKÉHO PRÁVA A NEBEZPEČÍ ŠKODY.....	6
ČÁST 11 - VADY PLNĚNÍ A ZÁRUKA	7
ČÁST 12 - UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ	7
ČÁST 13 - PODMÍNKY ODSTRANĚNÍ VAD	8
ČÁST 14 - SANKCE	8
ČÁST 15 - ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY	9
ČÁST 16 - OSTATNÍ UJEDNÁNÍ	10

ČÁST 1 - ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Pro účely těchto Obchodních podmínek mají následující slova význam u nich uvedený:
 - 1.1. **Občanský zákoník** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
 - 1.2. **ZoDPH** – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
 - 1.3. **ZoÚ** – zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
 - 1.4. **Kupující** – Správa železnic, státní organizace, IČO 70994234, se sídlem Praha 1 – Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384.
 - 1.5. **Prodávající** – osoba uvedená v Kupní smlouvě jako Proávající.
 - 1.6. **Smluvní strany** – Kupující a Proávající.
 - 1.7. **Smluvní strana** – Kupující nebo Proávající dle smyslu ujednání.
 - 1.8. **Kupní smlouva** – smlouva uzavřená mezi Smluvními stranami, která odkazuje na Obchodní podmínky.
 - 1.9. **Obchodní podmínky** – text těchto obchodních podmínek.
 - 1.10. **Předmět koupě** – věc nebo věci specifikované v Kupní smlouvě.
 - 1.11. **Kupní cena** – cena Předmětu koupě sjednaná v Kupní smlouvě.
 - 1.12. **Doklady** – veškeré listiny, které se k Předmětu koupě vztahují a které jsou třeba k jeho převzetí a užívání; veškerá rozhodnutí, sdělení, souhlasy, povolení či jiné výsledky úkonů orgánů státní správy či jiných subjektů, nezbytné dle právních předpisů k prodeji a dodání Předmětu koupě Kupujícímu; veškeré listiny (vyjma Výzvy k úhradě) které je Proávající dle Kupní smlouvy povinen předat Kupujícímu; veškeré Doklady je Proávající povinen předat Kupujícímu v českém jazyce nebo v originále a českém překladu.
 - 1.13. **Obalový materiál** – palety, dřevěné desky či jiné věci, které slouží pro potřeby přepravy nebo ochrany Předmětu koupě. Dle kontextu Kupní smlouvy se rozumí Obalovým materiálem též jednotlivý kus palety, dřevěné desky nebo jiné věci.
 - 1.14. **Dodací list** – list osvědčující dodání, jehož minimální náležitosti jsou uvedeny v části Předání a převzetí Předmětu koupě.
 - 1.15. **Záruční doba** – doba, do jejíhož uplynutí je Kupující oprávněn uplatňovat práva z vad plnění poskytnutého Proávajícím na základě Kupní smlouvy; Záruční doba činí 24 měsíců.
 - 1.16. **Výzva k úhradě** – daňový doklad, je-li Proávající povinen dle ZoDHP uhradit v souvislosti s dodáním Předmětu koupě nebo jeho části DPH, nebo faktura, pokud Proávající v souvislosti s dodáním Předmětu koupě nebo jeho části není dle ZoDHP povinen uhradit DPH.
 - 1.17. **CTD** – Centrum telematiky a diagnostiky, jako organizační jednotka Kupujícího.
2. Kupní smlouva se řídí těmito Obchodními podmínkami, pokud tak Kupní smlouva stanoví, nebo pokud z ní jiným způsobem vyplývá, že tyto Obchodní podmínky jsou přílohou či součástí Kupní smlouvy, nebo pokud Kupní smlouva na Obchodní podmínky jiným způsobem odkáže.

ČÁST 2 - NÁVRH NA UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

3. Odpověď Smluvní strany na návrh na uzavření Kupní smlouvy učiněný druhou Smluvní stranou, která vymezuje obsah návrhu jinými slovy nebo která obsahuje jakékoliv, byť nepodstatné, dodatky, odchylky, výhrady nebo omezení není přijetím návrhu.
4. I pozdní přijetí návrhu na uzavření Kupní smlouvy má účinky včasného přijetí, pokud navrhuující Smluvní strana bez zbytečného odkladu alespoň ústně vyrozumí druhou Smluvní stranu, že přijetí považuje za včasné, nebo pokud se začne chovat ve shodě s návrhem.

5. Plyne-li z písemnosti, která vyjadřuje přijetí návrhu na uzavření Kupní smlouvy, že byla odeslána za takových okolností, že by došla navrhuující Smluvní straně včas, kdyby její přeprava probíhala obvyklým způsobem, má pozdní přijetí účinky včasného přijetí, ledaže navrhuující Smluvní strana bez odkladu vyrozumí alespoň ústně druhou Smluvní stranu, že považuje návrh za zaniklý.
6. Bez ohledu na jakékoliv okolnosti nelze přijmout návrh na uzavření Kupní smlouvy tak, že se Smluvní strana, jíž je návrh určen, podle návrhu zachová.
7. **Odkáží-li Smluvní strany v návrhu na uzavření Kupní smlouvy i v přijetí návrhu na obchodní podmínky, které si odporují, je Kupní smlouva přesto uzavřena s obsahem určeným v tom rozsahu, v jakém obchodní podmínky nejsou v rozporu; to platí i v případě, že to obchodní podmínky vylučují. Vyloučí-li to některá ze Smluvních stran nejpozději bez zbytečného odkladu po výměně projevů vůle, Kupní smlouva uzavřena není.**
8. Kupní smlouva může být uzavřena pouze v písemné podobě.

ČÁST 3 - PŘEDMĚT KOUPEŘ

9. Prodávající se zavazuje, že Kupujícímu odevzdá Předmět koupě, a umožní mu k němu nabýt vlastnické právo, a Kupující se zavazuje, že Předmět koupě převezme a zaplatí Prodávajícímu Kupní cenu a příslušnou DPH, je-li Prodávající povinen dle ZoDHP uhradit v souvislosti s dodáním Předmětu koupě nebo jeho části DPH.
10. Prodávající je povinen dodat Předmět koupě nový, v jakosti a provedení uvedeném v Kupní smlouvě a zároveň
 - 10.1. tak, aby jej bylo možno použít podle účelu Kupní smlouvy, je-li v ní účel vyjádřen,
 - 10.2. v jakosti a provedení dle odstavce 12 v rozsahu, ve kterém není v rozporu s jakostí a provedením sjednaným v Kupní smlouvě.
11. Je-li jakost či provedení zároveň určeno vzorkem nebo předlohou, musí Předmět koupě odpovídat jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené v Kupní smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje Kupní smlouva. Určuje-li Kupní smlouva a vzorek nebo předloha jakost nebo provedení rozdílně, nikoliv však rozporně, musí Předmět koupě odpovídat Kupní smlouvě i vzorku nebo předloze.
12. Neurčuje-li Kupní smlouva jakost a provedení Předmětu koupě, je Prodávající povinen dodat Předmět koupě v takové jakosti a provedení,
 - 12.1. jež odpovídá vlastnostem, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Předmětu koupě a na základě reklamy jimi prováděné,
 - 12.2. jež se hodí k účelu vyplývajícímu z Kupní smlouvy a není-li v ní vyjádřen pak k účelu, ke kterému se Předmět koupě obvykle používá,
 - 12.3. jež vyhovuje požadavkům právních předpisů.
13. Dodá-li Prodávající Kupujícímu větší množství Předmětu koupě, než bylo sjednáno, je Kupující oprávněn část přesahující sjednané množství odmítnout.

ČÁST 4 - CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

14. Kupní cena zahrnuje veškeré náklady Prodávajícího spojené se splněním jeho povinností vyplývajících z Kupní smlouvy. Kupující není povinen hradit v souvislosti s Kupní smlouvou žádné jiné finanční částky, než Kupní cenu a případně příslušnou DPH, není-li uvedeno jinak (tím není dotčeno právo Prodávajícího na případnou úhradu smluvní pokuty, úroků z prodlení, či jiných sankcí, a právo na náhradu škody způsobené Kupujícím).
15. Kupní cena zahrnuje zejména
 - 15.1. náklady na pojištění Předmětu koupě, je-li Prodávající povinen Předmět koupě dle Kupní smlouvy pojistit,
 - 15.2. náklady na ověření jakosti, je-li dle Kupní smlouvy požadováno, včetně nákladů na veškeré související úkony (např. doprava),

- 15.3. náklady na zabalení Předmětu koupě, včetně nákladů na nevratný Obalový materiál,
- 15.4. náklady na dopravu Předmětu koupě Kupujícímu a jeho vyložení,
- 15.5. náklady na získání jakýchkoliv rozhodnutí, sdělení, souhlasů, povolení či jiných výsledků úkonů orgánů státní správy či jiných subjektů, nezbytných dle právních předpisů k prodeji a dodání Předmětu koupě Kupujícímu,
- 15.6. náklady na vytvoření, získání či překlad Dokladů a jejich dodání Kupujícímu,
- 15.7. cenu za udělení nebo převod licenčních oprávnění k Předmětu koupě nebo Dokladům, nebo jakékoliv jejich části na Kupujícího, jsou-li předmětem duševního vlastnictví, přičemž v takovém případě cena za takové licenční oprávnění činí 5% z Kupní ceny,
- 15.8. zaškolení obsluhy Předmětu koupě, je-li dle Kupní smlouvy nebo povahy Předmětu koupě zaškolení třeba,
- 15.9. náklady na zkušební provoz Předmětu koupě, bude-li Kupní smlouvou vyžadován.
16. Je-li Prodávající povinen dle ZoDHP uhradit v souvislosti s dodáním Předmětu koupě nebo jeho části DPH, je Kupující povinen Prodávajícímu takovou DPH uhradit vedle Kupní ceny.
17. Konečné finanční částky na fakturách/daňových dokladech nesmí být zaokrouhlovány na celé Kč. Kupující nebude akceptovat zaokrouhlení a haléřové vyrovnání v případě uvedení na faktuře/daňovém dokladu nebude hradit.
18. Stane-li se prodávající nespolehlivým plátcem nebo daňový doklad prodávajícího bude obsahovat číslo bankovního účtu, na který má být plněno, aniž by bylo uvedeno ve veřejném registru spolehlivých účtů, je Kupující oprávněn z finančního plnění uhradit daň z přidané hodnoty přímo místně a věcně příslušnému správci daně prodávajícího.
19. Kupní cenu a případnou DPH je Kupující povinen uhradit Prodávajícímu do 30 dnů ode dne převzetí Předmětu koupě; má-li být dle Kupní smlouvy proveden též zkušební provoz, pak do 30 dnů ode dne úspěšného ukončení zkušebního provozu, nastane-li den skončení zkušebního provozu později než převzetí Předmětu koupě Kupujícím.
20. Kupní cena a případná DPH je uhrazena dnem jejich odepsání z bankovního účtu Kupujícího.
21. Prodávající vyúčtuje Kupujícímu Kupní cenu a případnou DPH Výzvou k úhradě.
22. Je-li Výzva k úhradě fakturou, musí obsahovat náležitosti účetního dokladu dle § 11 ZoÚ a náležitosti stanovené v § 435 Občanského zákoníku.
23. Je-li Výzva k úhradě daňovým dokladem, musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle § 28 ZoDHP a náležitosti stanovené v § 435 Občanského zákoníku.
24. Výzva k úhradě musí vždy obsahovat číslo Kupní smlouvy, její přílohou musí být vždy jedno vyhotovení Dodacího listu potvrzeného Kupujícím.
25. Výzvu k úhradě je Prodávající povinen doručit Kupujícímu **ve dvou vyhotoveních** nejpozději 15 dnů před uplynutím doby uvedené v odstavci 19 Obchodních podmínek.
26. Splatnost Výzvy k úhradě musí být stanovena tak, aby nastala dříve, než uplyne doba stanovená v odstavci 19 Obchodních podmínek.
27. Stanoví-li Výzva k úhradě splatnost delší, než je jako minimální stanovena v předchozím odstavci, je Kupující oprávněn uhradit Kupní cenu a případnou DPH ve lhůtě splatnosti určené ve Výzvě k úhradě.
28. Dodává-li Prodávající Předmět koupě v souladu s Kupní smlouvou po částech, je oprávněn vystavit Výzvu k úhradě dodávané části Předmětu koupě poté, co Kupující převezme příslušnou část Předmětu koupě.
29. Kupující neposkytuje zálohy.

ČÁST 5 - MÍSTO DODÁNÍ PŘEDMĚTU KOUPE

30. Prodávající je povinen dopravit Předmět koupě do místa dodání uvedeného v Kupní smlouvě, jinak do sídla organizační jednotky, která jménem Kupujícího uzavřela Kupní smlouvu. Nelze-li místo dodání určit dle předcházející věty, je místem dodání sídlo Kupujícího.

ČÁST 6 - DOBA DODÁNÍ PŘEDMĚTU KOUPE

31. Prodávající je povinen dopravit Předmět koupě do místa dodání v době stanovené v Kupní smlouvě, jinak bez zbytečného odkladu po uzavření Kupní smlouvy.
32. **Prodávající je povinen dopravit Předmět koupě do místa dodání v pracovní den v době od 8 do 15 hodin. Dodá-li Prodávající Předmět koupě Kupujícímu v jiné než uvedené době, je Kupující oprávněn odmítnout Předmět koupě převzít a není zároveň v prodlení s převzetím Předmětu koupě.**
33. Případně-li konec sjednané doby plnění na sobotu, neděli nebo svátek, není Prodávající v prodlení, dodá-li Předmět koupě nejbližší následující pracovní den v časovém rozmezí dle odstavce 32.

ČÁST 7 - PŘEPRAVA PŘEDMĚTU KOUPE

34. Je-li dle Kupní smlouvy nebo zvyklostí třeba Předmět koupě zabalit, Prodávající Předmět koupě zabalí dle Kupní smlouvy; není-li ujednání o balení Předmětu koupě v Kupní smlouvě, pak dle zvyklostí, a není-li jich, pak způsobem potřebným pro uchování Předmětu koupě a jeho ochranu.
35. Jestliže Prodávající označí Obalový materiál nejpozději do doby převzetí Předmětu koupě Kupujícím jako vratný, a to přímo na Obalovém materiálu, v Dokladech nebo jiným zřejmým způsobem, ze kterého bude zřejmé, který Obalový materiál je vratný, je Kupující oprávněn předat Prodávajícímu při předávacím řízení (viz část ČÁST 9 - Obchodních podmínek) stejné množství Obalového materiálu téhož druhu a srovnatelného nebo nižšího stupně opotřebení. V rozsahu předání Obalového materiálu Kupujícím Prodávajícímu dle předchozí věty zaniká právo Prodávajícího na vrácení Obalového materiálu.
36. V rozsahu, v němž Kupující nevrátí vratný Obalový materiál Prodávajícímu dle předchozího odstavce, je Prodávající oprávněn Kupujícímu vyúčtovat zálohu na vratný Obalový materiál. Výše zálohy nesmí přesáhnout dvojnásobek pořizovací ceny Obalového materiálu.
37. Doposud nevrácený vratný Obalový materiál je Kupující povinen na vlastní náklady dopravit do sídla Prodávajícího, a to nejpozději do jednoho roku od převzetí Předmětu koupě Kupujícím. Kupující je oprávněn nahradit nevrácený vratný Obalový materiál Obalovým materiálem stejného druhu a srovnatelného nebo nižšího stupně opotřebení. Bez zbytečného odkladu po převzetí vráceného Obalového materiálu nebo jeho náhrady Prodávajícím, je Prodávající povinen vrátit Kupujícímu zaplacenou zálohu na vratný Obalový materiál. Nevrátí-li Kupující dosud nevrácený vratný Obalový materiál nebo Obalový materiál stejného druhu a srovnatelného nebo nižšího stupně opotřebení ani do dvou let od převzetí Předmětu koupě Kupujícím, stává se nevrácený vratný Obalový materiál vlastnictvím Kupujícího a složená záloha se stává vlastnictvím Prodávajícího.
38. Pokud Prodávající Předmět koupě Kupujícímu odesílá prostřednictvím dopravce, umožní Prodávající Kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci, pokud o to Kupující Prodávajícího požádá.
39. Pokud Prodávající Předmět koupě Kupujícímu odesílá prostřednictvím dopravce, je Prodávající povinen zajistit dopravu u dopravce tak, aby Předmět koupě byl dodán Kupujícímu v době uvedené v odstavci 32 Obchodních podmínek.
40. Je-li třeba provést vyložení Předmětu koupě z dopravního prostředku, je vyložení povinen provést Prodávající na své náklady.
41. Je-li Kupující v prodlení s převzetím Předmětu koupě, uchová jej Prodávající, může-li s ním nakládat, pro Kupujícího způsobem přiměřeným okolnostem. Převzal-li Kupující Předmět koupě, který zamýšlí odmítnout, uchová jej způsobem přiměřeným okolnostem. Smluvní strana, která uchovává Předmět koupě pro druhou Smluvní stranu, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uchováním Předmětu koupě, nemůže jej však za účelem zajištění svého práva na úhradu nákladů zadržet.

ČÁST 8 - DALŠÍ DODACÍ PODMÍNKY

42. Prodávající je povinen splnit svůj závazek z Kupní smlouvy na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas.
43. Lze-li dluh Prodávajícího splnit několika způsoby, náleží volba způsobu plnění Prodávajícímu.
44. Nabízí-li Prodávající Kupujícímu částečné plnění Předmětu koupě, aniž by částečné plnění bylo sjednáno v Kupní smlouvě, není Kupující povinen částečné plnění přijmout. Přijme-li Kupující částečné plnění, je Prodávající povinen nahradit Kupujícímu zvýšené náklady způsobené mu částečným plněním.
45. Zjistí-li Prodávající jakékoliv skutečnosti, které by mohly mít vliv na dobu plnění, je Prodávající povinen bez zbytečného odkladu Kupujícího o takových skutečnostech informovat.
46. Ustanovení §1912 Občanského zákoníku se neuzijí.

ČÁST 9 - PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU KOUPĚ

47. Předání a převzetí Předmětu koupě probíhá v rámci předávacího řízení.
48. Předávací řízení začíná okamžikem, kdy je Předmět koupě dodán do místa dodání a Kupujícímu je umožněno Předmět koupě zkontrolovat.
49. Předávací řízení končí okamžikem odmítnutí převzetí Předmětu koupě nebo okamžikem potvrzení Dodacího listu Kupujícím.
50. Potvrzení Dodacího listu je okamžikem převzetí Předmětu koupě.
51. Dodací list musí vždy obsahovat
 - 51.1. přesné označení Prodávajícího a Kupujícího,
 - 51.2. číslo vagónu nebo SPZ kolového dopravního prostředku, jímž byl Předmět koupě dodán,
 - 51.3. číslo Dodacího listu a datum jeho vystavení,
 - 51.4. číslo Kupní smlouvy,
 - 51.5. specifikaci Předmětu koupě,
 - 51.6. množství dodaného Předmětu koupě,
 - 51.7. místo dodání dle Kupní smlouvy,
 - 51.8. seznam předaných Dokladů.
52. Nejpozději společně s Předmětem koupě je Prodávající povinen předat Kupujícímu též Doklady. Nesplní-li Prodávající povinnost dle předchozí věty, je v prodlení s plněním Kupní smlouvy.
53. Kupující je oprávněn odmítnou převzít Předmět koupě, není-li ve shodě s Kupní smlouvou, neobsahuje-li Dodací list stanovené náležitosti nebo nejsou-li Kupujícímu nejpozději s Předmětem koupě předány Doklady.
54. Hodlá-li Kupující Předmět koupě převzít, ačkoliv není ve shodě s Kupní smlouvou, jsou obě Smluvní strany oprávněny uvést do Dodacího listu svá stanoviska ke Kupujícím tvrzenému rozporu s Kupní smlouvou.
55. Připouští-li to povaha Předmětu koupě, má Kupující právo, aby byl Předmět koupě před ním překontrolován nebo aby byly předvedeny jeho funkce.
56. Je-li Předmět koupě dodáván po částech, vztahují se ustanovení Obchodních podmínek o předání a převzetí Předmětu koupě přiměřeně též na předání a převzetí části Předmětu koupě.

ČÁST 10 - PŘECHOD VLASTNICKÉHO PRÁVA A NEBEZPEČÍ ŠKODY

57. Vlastnické právo k Předmětu koupě přechází na Kupujícího okamžikem, kdy Kupující potvrdí Dodací list.
58. Nebezpečí škody na Předmětu koupě přechází na Kupujícího okamžikem, kdy Kupující potvrdí Dodací list, nebo kdy Kupující bezdůvodně odmítne Dodací list potvrdit.
59. Ustanovení §2121–2123 Občanského zákoníku se neuzijí.

ČÁST 11 - VADY PLNĚNÍ A ZÁRUKA

60. Prodávající se zavazuje, že Předmět koupě a Doklady budou v okamžiku jejich převzetí Kupujícím vyhovovat všem požadavkům Kupní smlouvy, Obchodních podmínek a právních předpisů na rozsah, množství, jakost a provedení Předmětu koupě a Dokladů.
61. Prodávající se zavazuje, že Předmět koupě a Doklady budou vyhovovat též plnění nabídnutému Prodávajícím v nabídce podané do zadávacího řízení, na jehož základě je Kupní smlouva uzavřena.
62. Předmět koupě a Doklady musí být prosté všech faktických a právních vad a Prodávající je povinen zajistit, aby dodáním a užíváním Předmětu koupě a Dokladů nebyla porušena práva Prodávajícího nebo třetích osob vyplývající z práv duševního vlastnictví. Plnění má právní vadu, pokud k němu uplatňuje právo třetí osoba.
63. Prodávající se zavazuje (poskytuje Kupujícím záruku), že Předmět koupě a Doklady si po celou dobu od okamžiku jejich převzetí Kupujícím, až do uplynutí Záruční doby zachovávají vlastnosti stanovené v odstavcích 60 - 62 Obchodních podmínek.
64. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí Předmětu koupě Kupujícím nebo jeho poslední části, je-li Předmět koupě dodáván po částech, nebo ode dne úspěšného ukončení zkušebního provozu, je-li dle Kupní smlouvy vyžadován a nastane-li okamžik úspěšného ukončení zkušebního provozu později než okamžik převzetí Předmětu koupě, resp. jeho poslední části.
65. Předmět koupě a Doklady mají vady (Prodávající plnil vadně), jestliže při převzetí Kupujícím nebo kdykoliv od převzetí Kupujícím do konce Záruční doby nebudou mít vlastnosti stanovené v odstavcích 60 - 62 Obchodních podmínek.
66. Kupující má práva z vadného plnění i v případě, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Kupní smlouvy.
67. Prodávající nenes odpovědnost za vady způsobené Kupujícím nebo třetími osobami, ledaže Kupující nebo takové osoby postupovaly v souladu s Doklady nebo pokyny, které obdrželi od Prodávajícího,
68. Kupující nemá práva z vadného plnění, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu Prodávající nebo jakákoliv třetí osoba, jejímž prostřednictvím plnil své povinnosti vyplývající z Kupní smlouvy.
69. Prodávající neodpovídá za vady spočívající v opotřebení Předmětu koupě, které je obvyklé u věcí stejného nebo obdobného druhu jako Předmět koupě.
70. Prodávající odpovídá za vady spočívající v opotřebení Předmětu koupě, ke kterému do konce Záruční doby vzhledem k požadavkům Kupní smlouvy a Obchodních podmínek na jakost a provedení Předmětu koupě nemělo dojít.

ČÁST 12 - UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

71. Odpovídá-li Prodávající za vady Předmětu koupě nebo Dokladů, má Kupující práva z vadného plnění.
72. Kupující je oprávněn vady reklamovat u Prodávajícího jakýmkoliv způsobem, preferovaná je písemná forma. Prodávající je povinen přijetí reklamace bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. V reklamaci Kupující uvede popis vady nebo uvede, jak se vada projevuje.
73. Vada je uplatněna včas, je-li písemná forma reklamace odeslána Prodávajícímu nejpozději v poslední den Záruční doby. Případně-li konec Záruční doby na sobotu, neděli nebo svátek, je vada včas uplatněna, je-li písemná forma reklamace odeslána Prodávajícímu nejbližší následující pracovní den.
74. Má-li Předmět koupě vady, za které Prodávající odpovídá, má Kupující právo
 - 74.1. na odstranění vady dodáním nového Předmětu koupě nebo jeho části bez vady, pokud to není vzhledem k povaze vady zcela zřejmě nepřiměřené, nebo dodání chybějící části Předmětu koupě,
 - 74.2. na odstranění vady opravou Předmětu koupě nebo jeho části,
 - 74.3. na přiměřenou slevu z Kupní ceny, nebo

- 74.4. odstoupit od Kupní smlouvy.
75. Není nepřiměřené, požaduje-li Kupující odstranit vady dodáním nového Předmětu koupě nebo jeho části bez vady, vyskytla-li se stejná vada po její opravě opětovně, nebo nemůže-li Kupující řádně užívat Předmět koupě nebo jeho část pro větší počet vad.
 76. Kupující je oprávněn nároky dle odstavce 74 kombinovat, je-li to vzhledem k okolnostem možné. Kupující není oprávněn kombinovat nároky, které si navzájem odporují (např. dodání nové části Předmětu koupě a zároveň slevy z Kupní ceny na tutéž část Předmětu koupě).
 77. Kupující sdělí Prodávajícímu volbu nároku z vady v reklamaci, nebo bez zbytečného odkladu po reklamaci. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
 78. Nesdělí-li Kupující Prodávajícímu, jaké právo si zvolil ani bez zbytečného odkladu poté, co jej k tomu Prodávající vyzval, může Prodávající odstranit vady podle své volby opravou nebo dodáním nového Předmětu koupě nebo jeho části; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
 79. Kupující má nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s oznámením vad Prodávajícímu.

ČÁST 13 - PODMÍNKY ODSTRANĚNÍ VAD

80. Pokud Kupující požaduje v reklamaci odstranění vady, je Prodávající povinen neprodleně po obdržení reklamace zahájit činnosti vedoucí k odstranění reklamované vady.
81. Prodávající je povinen odstranit Kupujícím reklamovanou vadu nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne oznámení vady Prodávajícímu.
82. Nezahájí-li Prodávající činnosti vedoucí k odstranění vady do 10 dnů od oznámení vady Prodávajícímu, nebo nebude-li vada odstraněna ve lhůtě dle předcházejícího odstavce, je Kupující oprávněn
 - 82.1. zajistit odstranění vady jinou odborně způsobilou právnickou nebo fyzickou osobou na účet Prodávajícího,
 - 82.2. požadovat slevu z Kupní ceny, nebo
 - 82.3. od Kupní smlouvy odstoupit.
83. Veškeré náklady vzniklé Kupujícímu v souvislosti s odstranění vady způsobem dle předchozího odstavce je Prodávající povinen Kupujícímu uhradit.
84. Prodávající je povinen odstranit vadu bez ohledu na to, zda je uplatnění vady oprávněné či nikoli. Prokáže-li se však kdykoli později, že uplatnění vady Kupujícím nebylo oprávněné, tj. že Prodávající za vadu neodpovídal, je Kupující povinen uhradit Prodávajícímu veškeré jím účelně vynaložené náklady v souvislosti s odstraněním vady.
85. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu součinnost nezbytnou k odstranění vady.
86. Do odstranění vady nemusí Kupující platit dosud nezaplacenou část Kupní ceny a případnou příslušnou DPH odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.
87. Při dodání nového Předmětu koupě nebo jeho části vrátí Kupující Prodávajícímu na náklady Prodávajícího Předmět koupě nebo jeho část původně dodanou.
88. Týká-li se vada Dokladů nebo jiného plnění poskytnutého Prodávajícím dle Kupní smlouvy než Předmětu koupě, užití se ustanovení odstavců 71 – 87 obdobně.
89. Ustanovení § 1917–1924, §2099–2101, §2103–2117 a §2165 - 2172 Občanského zákoníku se neuplatní.

ČÁST 14 - SANKCE

90. Poruší-li Prodávající povinnost dodat Předmět koupě nebo Doklady či jakoukoliv jejich část ve sjednané době, je Prodávající povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5 % z Kupní ceny za každý den prodlení.
91. Poruší-li Kupující povinnost zaplatit Kupní cenu ve sjednané době, je povinen uhradit Prodávajícímu úrok z prodlení ve výši právních předpisů.

92. Poruší-li Prodávající povinnost dodat Kupujícímu Předmět koupě bez vad, je povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 5% z Kupní ceny. Úhradou smluvní pokuty nejsou dotčena práva Kupujícího z vadného plnění Prodávajícího.
93. Poruší-li Prodávající povinnost nepostoupit žádnou svou pohledávku za Kupujícím vyplývající z Kupní smlouvy, byť by takové postoupení bylo neplatné či neúčinné, je Prodávající povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 10% z nominální hodnoty postoupené pohledávky, včetně hodnoty případného příslušenství ke dni účinnosti postoupení vůči postupníkovi.
94. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Prodávajícího povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.
95. Kupující je oprávněn požadovat náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši.

ČÁST 15 - ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

96. Poruší-li Smluvní strana Kupní smlouvu podstatným způsobem, může druhá Smluvní strana písemnou formou od Kupní smlouvy odstoupit.
97. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž Smluvní strana porušující Kupní smlouvu již při uzavření Kupní smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Kupní smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
98. Podstatným porušením Kupní smlouvy je též prodlení s dodáním Předmětu koupě o více než 30 kalendářních dní.
99. Kupující je oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit též z důvodů uvedených v části Předání a převzetí Předmětu koupě (viz ČÁST 9 - Obchodních podmínek).
100. Kupující je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy, ukáže-li se jako nepravdivé jakékoliv prohlášení Prodávajícího uvedené v odstavci 111, nebo ocitne-li se Prodávající ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku.
101. Smluvní strana může od Kupní smlouvy odstoupit, pokud z chování druhé Smluvní strany nepochybně vyplývá, že poruší Kupní smlouvu podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu oprávněné Smluvní strany přiměřenou jistotu.
102. Jakmile Smluvní strana oprávněná odstoupit od Kupní smlouvy oznámí druhé Smluvní straně, že od Kupní smlouvy odstupuje, nebo že na Kupní smlouvě setrvává, nemůže volbu již sama změnit.
103. Zakládá-li prodlení Smluvní strany nepodstatné porušení její povinnosti z Kupní smlouvy, může druhá Smluvní strana od Kupní smlouvy odstoupit poté, co prodlévající Smluvní strana svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky.
104. Oznámí-li Smluvní strana Smluvní straně prodlévající, že jí určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí lhůtu již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty od Kupní smlouvy odstoupila.
105. Poskytla-li Smluvní strana Smluvní straně prodlévající nepřiměřeně krátkou dodatečnou lhůtu k plnění a odstoupí-li od Kupní smlouvy po jejím uplynutí, nastávají účinky odstoupení teprve po marném uplynutí doby, která měla být prodlévající Smluvní straně poskytnuta jako přiměřená. To platí i tehdy, odstoupila-li Smluvní strana od Kupní smlouvy, aniž by prodlévající Smluvní straně dodatečnou lhůtu k plnění poskytla.
106. Kupující je oprávněn odstoupit do Kupní smlouvy v případě, že Prodávající uvedl v nabídce podané do zadávacího řízení veřejné zakázky informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek řízení.
107. Odstoupením od Kupní smlouvy se závazek zrušuje od počátku.
108. Plnil-li Prodávající zčásti, může Kupující od Kupní smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro Kupujícího význam, může Kupující od Kupní smlouvy odstoupit ohledně celého plnění.
109. Zavazuje-li Kupní smlouva Prodávajícího k opakované činnosti nebo k postupnému dílčímu plnění, může Kupující od Kupní smlouvy odstoupit jen s účinky do budoucna. To neplatí, nemají-li již přijatá dílčí plnění sama o sobě pro Kupujícího význam.

110. Ustanovení §1977, §2002–2003 Občanského zákoníku se neužijí.

ČÁST 16 - OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

111. Prodávající prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Prodávajícího a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
112. Prodávající na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu §1765 Občanského zákoníku.
113. Prodávající není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Kupujícím vyplývající z Kupní smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s Kupní smlouvou.
114. Prodávající není oprávněn provést jednostranné započtení žádné své pohledávky za Kupujícím vyplývající z Kupní smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s Kupní smlouvou na jakoukoliv pohledávku Kupujícího za Prodávajícím.
115. Kupující je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Prodávajícím vyplývající z Kupní smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s Kupní smlouvou (zejm. smluvní pokutu) na pohledávky Prodávajícího za Kupujícím.
116. Prodávající je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v Kupní smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s Kupní smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Prodávající seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Prodávajícího veřejně přístupnými stanou. Prodávající nesmí takové skutečnosti a informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Kupujícího. Povinnosti dle tohoto odstavce je Prodávající povinen zachovávat i po zániku závazku z Kupní smlouvy, vyjma případů, kdy se takové skutečnosti a informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Prodávajícího. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Prodávající povinen zveřejnit takové skutečnosti nebo informace na základě povinnosti uložené mu právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
117. Poruší-li Prodávající v souvislosti s Kupní smlouvou jakékoliv své povinnosti, nahradí Kupujícímu škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Prodávající zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Prodávajícího nebo vzniklá až v době, kdy byl Prodávající s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Prodávající povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
118. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Kupujícího Prodávající výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním Kupní smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.
119. Prodávající si je vědom, že je ve smyslu §2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
120. Písemnou formou (podobou) se rozumí listina podepsaná oprávněnou osobou Smluvní strany nebo email podepsaný zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby Smluvní strany.