



POUŽITELNOST

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

1. DEFINICE

- 1.1 Termín **„Zákaznická data“** označuje jakýkoli obsah, materiály, data, osobní údaje a informace, které Oprávnění uživatelé zadají do produkčního systému Cloudové služby, nebo která vyplývají z jejího užívání a ukládání do Cloudové služby (např. výkazy vytvořené na míru Zákazníka). Zákaznická data a jejich odvozená data nezahrnují Důvěrné informace společnosti SAP.
- 1.2 Termín **„Oprávněný uživatel“** (nebo **„Definovaný uživatel“**) označuje osobu u Zákazníka nebo jeho Přidružených společností nebo Obchodních partnerů Zákazníka nebo jejich Přidružených společností, jimž Zákazník poskytne přístupová práva k užívání Cloudové služby.
- 1.3 Termín **„Cloudové materiály“** označuje jakékoli materiály poskytnuté společností SAP Zákazníkovi před začátkem plnění dle Dohody nebo v jeho průběhu, a to včetně materiálů vytvořených při poskytování podpory nebo Konzultačních služeb Zákazníkovi. Mezi Cloudové materiály patří materiály vytvořené ve spolupráci se Zákazníkem, ale nezahrnují Zákaznická data, Důvěrné informace Zákazníků ani Cloudovou službu.
- 1.4 Termín **„Cloudová služba“** označuje jakékoli určité řešení na požádání, poskytované a podporované společností SAP na základě Objednávkového formuláře.
- 1.5 Termín **„Konzultační služby“** označuje související odborné služby jako např. implementace, konfigurace nebo školicí služby, příslušným způsobem dohodnuté v Objednávkovém formuláři.
- 1.6 Termín **„Dokumentace“** označuje aktuální technickou a funkční Dokumentaci společnosti SAP, a také jakékoli případné popisy rolí a odpovědností pro Cloudovou službu, které byly Zákazníkovi zpřístupněny v rámci dané Cloudové služby.
- 1.7 Termín **„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. Povolena užití a omezení Cloudové služby také platí pro Cloudové materiály a Dokumentaci.
- 2.2 Zákazník může dovolit Oprávněným uživatelům užívat Cloudovou službu ve smluvně dohodnutém rozsahu. Zvláště je omezeno užívání na Metriku užívání a objemy uvedené v Objednávkovém formuláři. Přihlašovací údaje ke Cloudové službě nesmí být sdíleny ani užívány více než jednou osobou najednou, avšak je možné je převést z jedné osoby na jinou

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

3. ODPOVĚDNOSTI A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI SAP

- 3.1 Společnost SAP poskytuje Cloudovou službu dle podmínek dohodnutých v Objednávkovém formuláři v souladu s čl. 2. Společnost SAP poskytuje podporu dle podmínek dohodnutých v Objednávkovém formuláři, a (byly-li dohodnuty) Konzultační služby. Kvalita a funkčnost dohodnutého plnění, k němuž je společnost SAP povinna, je jednoznačně dohodnuta v Objednávkovém formuláři a dokumentech, na něž je v ní odkazováno. Společnost SAP není povinna poskytovat další služby ani poskytovat dodatečné speciální funkce. Odebírá-li Zákazník Cloudovou službu zdarma, neposkytuje společnost SAP k této Cloudové službě podporu a nemá povinnost zajišťovat konkrétní servisní úroveň. Společnost SAP může poskytování takové bezplatné Služby kdykoli zrušit. Tento čl. 3.1 nahrazuje jakoukoli kolidující podmínku v těchto cloudových VOP.
- 3.2 Není-li dohodnuto jinak v Dodatku, bude společnost SAP udržovat průměrnou měsíční dostupnost produkčního systému Cloudové služby na úrovni, jak je definována v Dohodě o úrovni služeb („SLA“ – Service Level Agreement), na niž je uveden odkaz v Objednávkovém formuláři. V případě porušení Dohody o úrovni služeb ze strany společnosti SAP je Zákazník oprávněn nárokovat servisní kredit, jak je podrobněji uvedeno v dané dohodě, a to formou smluvní pokuty. Zákazník bude postupovat v souladu s obvyklým postupem společnosti SAP pro nárokování kreditu. Je-li platnost servisního kreditu písemně nebo elektronickou poštou potvrzena společností SAP, může Zákazník kredit použít na budoucí fakturu za Cloudovou službu nebo požádat o refundaci výše kreditu, není-li žádná budoucí faktura splatná. Smluvní pokuty mohou být započteny vůči jakémukoli nároku Zákazníka na náhradu škody. V případě, že společnost SAP nedodrží Dohodu o úrovni služeb (i) po dobu čtyř po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebo (ii) po dobu pěti nebo více kalendářních měsíců během jakéhokoli dvanáctiměsíčního období, nebo (iii) dostupnost systému na úrovni minimálně 95 % po dobu jednoho kalendářního měsíce, může Zákazník ukončit předplatné k dotčené Cloudové službě tak, že společnosti 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 společenstvem či

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

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

11. ZACHOVÁNÍ MLČENLIVOSTI

- 11.1 Obě smluvní strany se zavazují, že budou již navždy chránit Důvěrné informace druhé smluvní strany, jež získaly před plněním smlouvy a ve spojení s ním, jako důvěrné, a to ve stejném rozsahu, jako chrání své vlastní Důvěrné informace, avšak nikoli méně než přiměřenou úroveň péče. Důvěrné informace druhé smluvní strany je možné sdílet nebo prozradit pouze třetím osobám, které jsou vázány závazky mlčenlivosti 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 přejímající straně v době prozrazení známy a nepodléhaly povinnosti zachování mlčenlivosti; nebo (d) prozrazující smluvní strana dá písemný souhlas, že se jedná o informace, které nepodléhají povinnosti zachování mlčenlivosti.
- 11.3 Žádná ze smluvních stran nesmí při reklamních činnostech použít název druhé smluvní strany, aniž by přitom předem získala písemný souhlas této druhé smluvní strany. Společnost SAP nicméně může užít název (jméno) Zákazníka v seznamu Zákazníků (výpis referencí) nebo čtvrtletních schůzkách se svými investory, nebo v době vzájemně přijatelné pro obě strany jako součást marketingových snah společnosti SAP (včetně referenčních oslovení a příběhů, 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 nichž sídlí jeho společnost, a jiných zemí z hlediska užívání Cloudové služby, Dokumentace a Cloudových materiálů Zákazníkem a jeho Oprávněnými uživateli. Společnost SAP tímto výslovně upozorňuje, že v souladu se zákony různých zemí o kontrole vývozu, především se zákony USA, Spolkové republiky Německo a České republiky, a také v důsledku obchodních sankcí a embarg vztahujících se na SAP, může být společnost SAP povinna omezit, dočasně odejmout nebo ukončit možnost připojení Zákazníka ke Cloudové službě, Cloudovým materiálům, Dokumentaci a jiným materiálům SAP.
- 12.4 Systémová hlášení a informace SAP v souvislosti s provozem, hostingem nebo podporou Cloudové služby mohou být poskytována i v rámci Cloudové služby, elektronicky kontaktní osobě uvedené v Objednávkovém formuláři, nebo mohou být k dispozici prostřednictvím portálu podpory SAP.
- 12.5 Tyto cloudové VOP mohou být změněny stran poskytování a podpory Cloudové služby, v souladu s větami uvedenými dále, za předpokladu, že taková změna nebude mít žádný dopad na smluvní obsah, který je významný pro ekvivalenci Cloudové služby a podpory a jejich úhradu mezi smluvními stranami, a za předpokladu, že je taková změna pro Zákazníka rozumně přijatelná. Společnost SAP bude Zákazníka o dané změně cloudových VOP písemně informovat. Pokud v tomto případě Zákazník výslovně a písemně nevyjádří svůj nesouhlas do čtyř týdnů po doručení oznámení o změně, považuje se daná změna za platnou a od té chvíle je pozměněná verze cloudových VOP závazná pro stávající Dohody mezi společností SAP a Zákazníkem. Společnost SAP na tento důsledek v takovém oznámení změny upozorní.
- 12.6 Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP Dohodu ani žádná její práva či povinnosti postupovat ani převádět na třetí osobu. Společnost SAP může Dohodu postoupit společnosti SAP SE nebo jakékoli z jejích Přidružených společností.
- 12.7 Pro veškeré nároky ze smluv, úmyslného porušení práva či jiné platí česká legislativa a Úmluva OSN o zákonech o prodeji se vylučuje. Pravidla o kolizi zákona se nepoužijí. Je-li Zákazníkem obchodník, právnická osoba dle veřejného práva nebo zvláštní fond dle veřejného práva, je výhradním místem výkonu soudní pravomoci pro veškeré rozpory vzniklé z této Dohody nebo ve spojení s ní Praha.