

**SAP ARIBA AND FIELDGLASS CLOUD SERVICES  
SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS**

This Supplement is part of an Agreement for SAP products and services between SAP and Customer and applies to the SAP Ariba and Fieldglass Cloud Services for which Customer is subscribed as set forth herein (the “**Cloud Service**”). Capitalized terms used in this Supplement but not defined herein have the meanings assigned to them in the applicable Order Form or Documentation. Unless an alternate Supplemental Terms and Conditions document is referenced in the applicable Cloud Service Order Form, this Supplement applies to all SAP Ariba and Fieldglass Cloud Services as set forth herein whether or not referred to specifically in this Supplement.

**PART 1 – SUPPLEMENTAL TERMS APPLICABLE TO ARIBA AND FIELDGLASS CLOUD SERVICES**

**1. CONSULTING SERVICES**

Customer’s initial subscription to each Cloud Service includes a standard Consulting Service package for the initial deployment of the Cloud Service, as applicable<sup>1</sup>. Such Consulting Service packages are not included with any additional, replacement, or renewal order of a Cloud Service to which Customer is already subscribed unless otherwise provided in the Order Form.

Standard Consulting Services for the initial deployment of applicable Cloud Services subscribed to in an Order Form between SAP and Customer referencing this Supplement are described in the deployment descriptions made available online by SAP, or as provided by SAP upon request. SAP provides these deployment services for the period stated in the deployment descriptions or applicable exhibit(s) or, if no period is stated, then for the initial Subscription Term. Any included deployment services, or other Consulting Services included in a Cloud Service Order Form between SAP and Customer referencing this Supplement, shall be deemed part of the Cloud Service for the purposes of the Cloud Service conformity and skill warranty in the GTC. The standard Consulting Service package included in Customer’s initial subscription to each applicable Cloud Services expressly excludes any custom integration services or other custom development effort. Customer may purchase additional Consulting Services beyond the scope identified in the deployment description(s) for the initial deployment subscribed to Cloud Services by entering into a separate mutually agreeable written services order form or statement of work with SAP. Customer will reimburse SAP for all appropriately documented travel and related expenses incurred by SAP in performing any Consulting Services.

**2. DATA**

Customer may not, and shall ensure its Authorized Users do not, submit the following types of information to the Cloud Service or solicit this information from trading partners: (i) non-public government identification numbers or financial account numbers associated with individual persons (e.g. U.S. Social Security numbers, national insurance numbers, driver’s license numbers, or personal credit card or banking account numbers), (ii) medical records or health care claim information associated with individuals, including claims for payment or reimbursement for any type of medical care for an individual, (iii) information regulated under the International Traffic in Arms Regulations, (iv) without the express written consent of SAP, technical data restricted under U.S. or German law for export purposes, and (v) data designated as “Sensitive” or “Special Category” or the like requiring extra protective measures under the applicable Data Protection Law (as defined in the Data Processing Agreement). All Customer Data shall be considered Customer Confidential Information,

---

<sup>1</sup> The following Cloud Service subscriptions do not include a standard Consulting Service package for the initial deployment of the Cloud Service: SAP Ariba Buying, additional site add on; SAP Ariba Buying and Invoicing, additional site add on; Buyer Membership (open adapter); Invoice Conversion Services; Ariba Network, tax invoicing for Mexico; SAP Ariba Strategic Sourcing, supplemental site add-on; SAP Ariba Procurement, supplemental site add-on; SAP Signature Management by DocuSign; SAP Signature Management by DocuSign, Fieldglass; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partner edition; SAP Fieldglass Services Procurement, partner edition; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partner edition (PAYG); SAP Fieldglass Services Procurement, partner edition (PAYG)

provided, nothing in this Agreement shall restrict SAP from freely using, reproducing, sharing, incorporating, exploiting and/or otherwise commercializing any feedback shared by Customer in any form for any purpose.

### 3. **AGGREGATED USAGE**

Where any Cloud Service is identified or marked in the Order Form as an 'aggregated' Usage Metric Limit over the Subscription Term (or 2 or more years thereof), SAP has agreed to an aggregated Usage Metric for the particular Cloud Service over the initial Subscription Term only. There is no discount, reduction, refund or credit if the Usage Metric Limit is not utilized in any year or over the Subscription Term. For any 12 month renewal, the applicable Usage Metric Limit for the Cloud Service shall be annualized (subject always to excess use as provided in the Order Form) for the Renewal Term, unless otherwise agreed in a signed writing with SAP. The Annualized Usage Metric Limits may be set out in the Order Form as a reference.

### 4. **LIMITED AVAILABILITY OF SELECT FEATURES**

From time to time, subject to the requirements presented by SAP at the time, Customer may elect to participate in a limited availability program enabling use of a new feature for the Cloud Service prior to general production availability. SAP may elect at its own discretion to remove any limited availability feature from use and/or not release it into the Cloud Service.

## **PART 2 – SUPPLEMENTAL TERMS APPLICABLE TO FIELDGLASS CLOUD SERVICES ONLY**

### 1. **USAGE METRICS**

**Usage Metrics for the SAP Fieldglass Cloud Services, to the extent referenced in the Order Form, are defined as follows:**

- 1.1. **“Spend”** is the total expenditures processed via the Cloud Service.
- 1.2. **“Resource”** is any authorized individual or physical asset accessing, being managed and/or monitored via the Cloud Service. This metric may also be referred to as “Worker Profile”. For purposes of clarity, this Usage Metric is a monthly allotment, unless otherwise specified in the Order Form.

### 2. **CLOUD SERVICE DESCRIPTION**

Customer has subscribed to one or more of the Cloud Services described below in an Order Form referencing this Supplement.

- 2.1. **SAP Fieldglass Contingent Workforce Management.** SAP Fieldglass Contingent Workforce Management provides functionality for the procurement, engagement, and payment of contingent labor (e.g. job postings, approvals, candidate submissions, onboarding, off-boarding, invoices, and worker evaluations).
- 2.2. **SAP Fieldglass Assignment Management.** SAP Fieldglass Assignment Management provide functionality to track external resources for assignment to one or multiple projects, collect and process a resource’s time, and allocate time to cost objects to support invoicing.
- 2.3. **SAP Fieldglass Services Procurement.** SAP Fieldglass Services Procurement provides functionality for the procurement, engagement, and payment of services providers (e.g. project requisitions, vendor responses, on-boarding, off-boarding, invoicing, and project evaluation).
- 2.4. **SAP Fieldglass Worker Profile Management.** SAP Fieldglass Worker Profile Management allows Customers to track and manage all non-traditional workers who have no time sheet activity and are not otherwise tied to a job posting or SOW in the Cloud Service for headcount, reporting and onboarding/offboarding tasks.
- 2.5. **SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking.** SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking allows Customers to track and manage all nontraditional workers who have no time sheet activity and are not otherwise tied to a job posting or SOW in the Cloud Service for headcount, reporting and onboarding/offboarding and document tracking. It does not provide customers with the ability to track the financial management of services procurement such deliverables, fees, time sheets, expense sheets, or invoices.

### 3. SUPPORT

Support for the Cloud Service is provided in accordance with the Support Policy for SAP Cloud Services referenced in the Order Form. The support levels available for SAP Fieldglass are SAP Enterprise Support or Preferred Success. Preferred Care is not available. SAP Fieldglass Enterprise Support (see <https://support.fieldglass.com>) provides support for general questions, system navigation inquiries, general troubleshooting issues and P1 escalation management. In addition, SAP Fieldglass Enterprise Support provides release updates, high level program consultation, standard release notes and general product roadmap updates.

### 4. SUPPLIER TERMS

Prior to accessing the Cloud Service, Suppliers will be required to: (i) register through the Cloud Service; (ii) enter an agreement with SAP; and, if applicable, (iii) become enabled, subject to the applicable terms of use, on the regional network designated by SAP for routing documents between Customer and Suppliers. "Supplier" means a worker or agency engaged by Customer through the Cloud Service.

#### **PART 3 – SUPPLEMENTAL TERMS APPLICABLE TO ARIBA CLOUD SERVICES ONLY**

### 1. ARIBA SOLUTION DESCRIPTION GUIDE

The technology features included in each SAP Ariba Cloud Service are listed in the SAP Ariba Solution Description Guide (as updated from time to time).

### 2. SAP ARIBA PAYABLES

The SAP Ariba Payables (including the payment, supply chain finance, and discounting services) Cloud Service have regional limitations, may require agreements with third party service providers, and are subject additionally to the SAP Ariba Payables Supplemental Terms and Conditions found here: [www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables](http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables) (as updated from time to time).

### 3. ARIBA USAGE METRICS.

**Usage Metrics for the SAP ARIBA Cloud Services, to the extent referenced in the Order Form, are defined as follows:**

- 3.1. **"Document"** is a record of commercial transactional data managed via the Cloud Service.
- 3.2. **"Entitlements Package"** is a set of defined entitlement, as set forth in the respective Product Supplement, Services Description Guide or Services Use Description.
  - 3.2.1. For SAP Digital Supplier Network for Supply Chain, the Usage Metric is Entitlements Package which means 75 Suppliers and Spend of \$250 million USD converted to local currency using SAP standard exchange rates, which will be made available to Customer upon request.
- 3.3. **"Spend"** is the total expenditures processed via the Cloud Service.
  - 3.3.1. For SAP Ariba Spend Analysis, the Usage Metric is Spend and means each twelve (12) month set of accounts payable, travel & expense, and/or purchasing card data provided to SAP for data enrichment processing through the Cloud Service.
  - 3.3.2. For SAP Ariba Sourcing and Procurement bundle, the Usage Metric is Spend processed by the SAP Ariba Buying and Invoicing Cloud Service.
  - 3.3.3. For experience management bundle for supply chain collaboration, the Usage Metric is Spend in blocks of \$10 million USD converted to local currency using SAP standard exchange rates, which will be made available to Customer upon request.
- 3.4. **"Flat Fee"** is a fixed fee for the Cloud Service.
- 3.5. **"Supplier"** is each individual data object for a supplier account managed via the Cloud Service.
- 3.6. **"Tenant"** is a customer-specific instance of the Cloud Service.
- 3.7. **"User"** is any individual authorized to access the Cloud Service.

3.8. “% of Net Recurring Fee” is the stated percentage multiplied by the stated net recurring fee.

#### 4. ADDITIONAL ARIBA TERMS.

- 4.1. **Quote Automation.** Customer’s use of the Ariba Network and the Ariba Discovery Cloud Service as provisioned by the Quote Automation feature (if available via Customer’s subscription) is limited to the use necessary to fully utilize the feature and as further described in the Documentation. In order to utilize the Quote Automation feature, Customer must register on the Ariba Discovery network and accept the Terms of Use (Buyers) – Ariba Discovery in regards to functions of Quote Automation performed on the Ariba Discovery site.
- 4.2. **Ariba e-Archiving.** Ariba e-Archiving, an optional feature within the SAP Ariba Commerce Automation Cloud Service involves archiving of invoices originating from any one of the supported countries listed in the Documentation (each a “Supported Country”) during the specified retention period for such Supported Country (“Mandatory Retention Period”) and within Customer’s Subscription Term.
- 4.3. **SAP Ariba Spot Buy Catalog Cloud Service and Feature.** In utilizing the SAP Ariba Spot Buy Catalog Cloud Service or using the SAP Ariba Spot Buy feature, Customer agrees to participate in the SAP Ariba Spot Buy Program in accordance with the terms for buyers found on the SAP Ariba Spot Buy program Site, as updated from time to time, (currently at <https://connect.ariba.com/AribaSpotBuy>).
- 4.4. **Supply Chain Collaboration for Buyers Cloud Service (“SCC for Buyers”).** During the then-current Subscription Term for SCC for Buyers, SAP shall not charge any Customer suppliers transaction fees or annual membership fees related to Ariba Network Fulfill: Orders and Invoices service on the Ariba Network arising from their relationship or transactions between Customer and such suppliers originating through the SCC for Buyers. Suppliers will still be charged for use of Ariba Discovery if they elect to use that service or other optional services SAP makes available to them.
- 4.5. **SAP Ariba APIs, extension tools and Integration Software.** Some of the Cloud Services include the ability to use application programming interfaces, integration adapter software, extension capabilities and system authorization codes (together referred to as “APIs”) made available by SAP for the creation of applications for integration with the Cloud Services by Customer (a “Customer Application”).
- i. Use of APIs is subject to restrictions stated in the Documentation and access to and testing of some APIs utilizes the regional SAP Ariba Developer Portal applicable to the SAP Ariba data center that Customer elects to use (See <https://developer.ariba.com/api>). Customer must accept any separate terms and conditions presented upon download or access to the regional platform to use the portal and APIs.
  - ii. The APIs are SAP proprietary and Confidential Information and may not be modified by Customer.
  - iii. SAP may require certification, security assurances or other reasonable validation steps regarding the Customer Application(s) developed with the API prior to enabling Customer to utilize such application in a production capacity to exchange information with the Cloud Services.
  - iv. Customer is fully responsible for ensuring that the Customer Application remains compatible and interoperable with the Cloud Service and does not unreasonably impair, degrade or reduce the performance or security of the Cloud Service.
  - v. Customer will defend SAP against claims brought against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors by any third party arising from the Customer Application by virtue of its integration with the Cloud Service. Customer will indemnify SAP against all damages finally awarded against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors (or the amount of any settlement Customer enters into) with respect to these claims. If Customer licensed the Cloud Services in the United Kingdom or is governed by the law of the United Kingdom, this Section v. of this Supplement is replaced in its entirety with the following v:  
  
“v. Customer will defend SAP, any Affiliate of SAP, SAP SE, any Affiliate of SAP SE and any subcontractor of any of the foregoing against any claim brought by a third party in relation to the Customer Application. Customer will indemnify SAP, any Affiliate of SAP, SAP SE, any Affiliate of SAP SE and any subcontractor of any of the foregoing against all damages finally awarded (or the amount of any settlement entered into by any of the same) in relation to any claim brought by a third party related to the Customer Application. SAP shall be entitled to recover losses on behalf of any party afforded protection or indemnity under this section, however, Affiliates of SAP, SAP SE, Affiliates of SAP SE and subcontractors of any of the foregoing shall have the right to directly enforce the

provisions of this section v for their own benefit under the Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (provided there shall be no double recovery of losses permitted).”

- vi. The System Availability SLA will apply to API's, unless specified otherwise in the Documentation for a specific API.
  - vii. For the avoidance of doubt, data submitted to the Cloud Services via an API or a data feed from an authorized third-party service that either originates with Customer or is provided subject to an agreement between Customer and a third-party database provider, shall be considered Customer Data under the Agreement.
- 4.6. **Data-as-a-Service Elements.** The following terms apply to SAP Ariba Spend Analysis Cloud Service, SAP Ariba Contract Management, SAP Ariba Sourcing and SAP Ariba Supplier Risk Cloud Service related to the information provided to Customer by SAP, which may include news articles, supplier corporate information, (“**Database Information**”). All Database Information provided to Customer is proprietary information of SAP or its third-party information providers, may not be relicensed or resold and is subject to further restrictions set forth in the Documentation. The Database Information is provided “as is” without warranty of any kind, including but not limited to warranties as to the accuracy, completeness or timeliness of the Database Information, and SAP advises Customer to independently verify such Database Information. SAP and its providers shall not be liable for any loss arising out of or in any way relating to the Database Information. SAP's Providers are third party beneficiaries of these terms. SAP and its Providers (i) shall not be liable to Customer for any loss or injury arising out of or in any way relating to the Database Information and (ii) will not be liable for consequential, incidental, special, punitive or other indirect damages.
- 4.7. **Optional Add-on Services.** Customer may subscribe to certain optional add-on services or programs, such as “Ariba Network, add-on for buyer-paid supplier fees for orders and invoices” and Ariba Discovery Advantage Block Purchase. If so, any Usage Metrics or terms not stated in this Supplement will be stated in the Order Form or Documentation.
- 4.8. **Data Retention – Ariba Network.** Customer Data processed on the Ariba Network may be retained on the Ariba Network subject to SAP's policies, provided that SAP Ariba will delete, or render unreadable, the Customer Data stored in the Ariba Network after expiration or termination of Customer's subscription upon Customer's written request. Retained data is subject to the confidentiality provisions of the Agreement and the obligations under the Data Processing Agreement.
- 4.9. **Processing Services for Payment and Supply Chain Finance.**
- 4.9.1. **Separate Provider.** If Customer enables one or more of the below defined payment capabilities in the Ariba Network (excluding AribaPay), such payment services are provided by third party payment processors under separate agreements between Customer and those third parties. SAP does not perform and is not responsible for the payment processing services, nor acts or omissions of the third-party payment processors under the separate agreements. Customer agrees that any third-party payment processor's use of Customer Data is governed by the separate agreement and the third-party payment processor's data use and data privacy policies. By enabling the payment services provided by third-party payment processors, Customer instructs SAP to transfer Customer Data (including personal data) to the third-party payment processor. SAP's obligations for the Cloud Service, exclusive of the payment processing services, are in accordance with the Agreement. SAP and the third-party payment processors are under no obligation to assist with or resolve disputes between Customer and Customer's suppliers, with respect to payment transactions.
- 4.9.2. **Payment Processing Services.** For payment processing services other than AribaPay:
- If Customer enables the payment capability, then the “processing services” consist of payment processing services to settle payments between Customer and Customer's suppliers, including every function of the payment capability related to the processing or transmission of payments or funds, the provision of any payment intermediary-related services, the debiting or crediting of bank accounts, holding funds, processing payments, issuing checks, holding account numbers, and/or otherwise acting as a payment processor.
  - Customer is responsible for providing accurate information in any payment instruction.

- Once enabled, SAP's role for the payment capability is to forward payment information from Customer to the payment processor and return status information to the Customer regarding the payments.
- 4.9.3. **Tax Treatment.** With respect to the fees payable by Customer to SAP for use of the payment capability, Customer will be treated as the payor with respect to SAP for tax purposes, notwithstanding the payment processing services provided by the payment processor or supply chain finance processor. This will not include features which are agreed to by Customer under its agreement with the payment processor payment and that are paid directly to the payment processor.
- 4.10. **Packaged Cloud Service.** Where the Cloud Service is included with SAP Qualtrics for Supplier XM for a single fee (collectively, the "**Packaged SAP Qualtrics Cloud Service**"), the following additional terms apply to such Packaged SAP Qualtrics Cloud Service:
- 4.10.1. **Usage Metric and Limitations for SAP Ariba Strategic Sourcing Suite.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service which includes SAP Ariba Strategic Sourcing Suite are measured by Users and include 50 Suppliers per User in blocks of 25 Suppliers.
- 4.10.2. **Usage Metric and Limitations for SAP Ariba Commerce Automation Membership.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service which includes SAP Ariba Commerce Automation Membership include 1,000 Suppliers in blocks of 25 Suppliers (for a total of 40 blocks of 25 Suppliers).
- 4.10.3. **Usage Metric and Limitations for SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service which includes SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers are measured in blocks of \$10M in Spend and include 25 Suppliers for each block of \$10M in Spend.
- 4.10.4. **EU Access.** The EU Access option is not available for the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service.
- 4.10.5. **Customer Data Deletion.** Customer is responsible for deleting all Customer Data for SAP Qualtrics for Supplier XM upon termination. SAP will provide Customer a means to accomplish such deletion.
- 4.10.6. **Support.** The Contact Channel for support for SAP Qualtrics for Supplier XM is <https://www.qualtrics.com/support/>. If SAP changes the Contact Channel, SAP will provide notice via <https://www.qualtrics.com/support/>. All other aspects of support are provided in accordance with SAP's Support Policy for Cloud Services.

## **DOPLŇKOVÉ PODMÍNKY PRO SLUŽBY SAP ARIBA A FIELDGLASS CLOUD**

Tento dodatek je součástí smlouvy o produktech a službách SAP mezi společnostmi SAP a zákazníkem a vztahuje se na cloudové služby SAP Ariba a Fieldglass, které si zákazník předplatil, jak je uvedeno v tomto dodatku ("**cloudová služba**"). Pojmy s velkými písmeny použité v tomto Dodatku, které zde nejsou definovány, mají význam, který je jim přiřazen v příslušném Objednávkovém formuláři nebo Dokumentaci. Není-li v příslušném Objednávkovém formuláři služby Cloud uveden odkaz na alternativní dokument Doplnkových podmínek, vztahuje se tento Doplněk na všechny služby SAP Ariba a Fieldglass Cloud Services, jak jsou zde uvedeny, bez ohledu na to, zda jsou v tomto Doplněku výslovně uvedeny.

### **ČÁST 1 - DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY PLATNÉ PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY ARIBA A FIELDGLASS**

#### **1. PORADENSKÉ SLUŽBY**

Počáteční předplatné každé cloudové služby zákazníka zahrnuje standardní balíček poradenských služeb pro počáteční nasazení cloudové služby<sup>1</sup>. Tyto balíčky konzultačních služeb nejsou součástí žádné další, náhradní nebo obnovené objednávky služby Cloud Service, kterou si zákazník již předplatil, pokud není v objednávkovém formuláři stanoveno jinak.

Standardní poradenské služby pro počáteční nasazení příslušných cloudových služeb, které si společnost SAP a zákazník předplatili v objednávkovém formuláři s odkazem na tento dodatek, jsou popsány v popisech nasazení, které společnost SAP zpřístupnila online nebo které společnost SAP poskytla na vyžádání. Společnost SAP poskytuje tyto služby nasazení po dobu uvedenou v popisech nasazení nebo v příslušném(-ých) exponátu(-ech), nebo pokud není uvedena žádná doba, pak po dobu počátečního období předplatného. Jakékoli zahrnuté služby nasazení nebo jiné konzultační služby zahrnuté do objednávkového formuláře cloudové služby mezi společnostmi SAP a zákazníkem s odkazem na tento Dodatek se považují za součást cloudové služby pro účely záruky shody a dovednosti cloudové služby ve VOP. Standardní balíček Konzultačních služeb zahrnutý v počátečním předplatném Zákazníka pro každou příslušnou Cloudovou službu výslovně vylučuje jakékoli služby integrace na zakázku nebo jiné zakázkové vývojové práce. Zákazník může zakoupit další Konzultační služby nad rámec rozsahu uvedeného v popisu (popisech) nasazení pro počáteční nasazení předplacených Cloudových služeb uzavřením samostatného vzájemně odsouhlaseného písemného formuláře objednávky služeb nebo výkazu práce se společností SAP. Zákazník uhradí společnosti SAP veškeré řádně zdokumentované cestovní a související výdaje, které jí vzniknou při provádění jakýchkoli Konzultačních služeb.

#### **2. DATA**

Zákazník nesmí a zajistí, aby jeho oprávnění uživatelé neposkytovali do cloudové služby následující typy informací ani je nevyžadovali od obchodních partnerů: (i) neveřejná vládní identifikační čísla nebo čísla finančních účtů spojených s jednotlivými osobami (např. čísla sociálního zabezpečení USA, čísla národního pojištění, čísla řidičských průkazů nebo čísla osobních kreditních karet či bankovních účtů), (ii) lékařské záznamy nebo informace o nárocích na zdravotní péči související s jednotlivci, včetně nároků na platbu nebo úhradu jakéhokoli druhu zdravotní péče pro jednotlivce, (iii) informace regulované podle předpisů o mezinárodním obchodu se zbraněmi, (iv) bez výslovného písemného souhlasu společnosti SAP technické údaje, jejichž vývoz je omezen podle právních předpisů USA nebo Německa, a (v) údaje označené jako "citlivé" nebo "zvláštní kategorie" nebo podobné údaje vyžadující mimořádná ochranná opatření podle platného zákona o ochraně údajů (jak je definováno ve smlouvě o zpracování údajů). Veškeré údaje zákazníka se považují za důvěrné informace zákazníka,

---

<sup>1</sup> Následující předplatné služby Cloud nezahrnuje standardní balíček poradenských služeb pro počáteční nasazení služby Cloud: SAP Ariba Buying, doplňkový doplněk webu; SAP Ariba Buying and Invoicing, doplňkový doplněk webu; členství kupujícího (otevřený adaptér); služby konverze faktur; Ariba Network, daňová fakturace pro Mexiko; SAP Ariba Strategic Sourcing, doplňkový doplněk webu; SAP Ariba Procurement, doplňkový doplněk webu; SAP Signature Management by DocuSign; SAP Signature Management by DocuSign, Fieldglass; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partnerská

edice; SAP Fieldglass Services Procurement, partnerská edice; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partnerská edice (PAYG); SAP Fieldglass Services Procurement, partnerská edice (PAYG) za předpokladu, že nic v této smlouvě neomezuje společnost SAP volně používat, reprodukovat, sdílet, začleňovat, využívat a/nebo jinak komercializovat jakoukoli zpětnou vazbu sdílenou zákazníkem v jakékoli formě pro jakýkoli účel.

### 3. SOUHRNNÉ VYUŽITÍ

Pokud je jakákoli služba cloud computingu v objednávkovém formuláři označena jako "souhrnný" limit metriky využití za dobu trvání předplatného (nebo za dva či více let), společnost SAP souhlasila se souhrnnou metrikou využití pro danou službu cloud computingu pouze za počáteční dobu trvání předplatného. V případě nevyužití Limitu metriky využití v některém roce nebo v průběhu Období předplatného se neposkytuje žádná sleva, snížení, vrácení peněz ani dobropis. V případě jakéhokoli 12měsíčního prodloužení se příslušný Limit metriky využití pro danou Službu cloud computingu ročně přepočítá (vždy s výhradou nadměrného využití, jak je stanoveno v Objednávkovém formuláři) na Prodlužovací období, pokud se se společností SAP písemně nedohodne jinak. Anualizované Limity metrik využití mohou být uvedeny v Objednávkovém formuláři jako odkaz.

### 4. OMEZENÁ DOSTUPNOST VYBRANÝCH FUNKCÍ

V závislosti na požadavcích společnosti SAP se zákazník může čas od času rozhodnout, že se zúčastní programu omezené dostupnosti, který mu umožní používat novou funkci služby Cloud před všeobecnou produkční dostupností. Společnost SAP se může podle vlastního uvážení rozhodnout, že jakoukoli funkci s omezenou dostupností vyřadí z používání a/nebo ji neuvolní do služby Cloud Service.

## ČÁST 2 - DOPLŇKOVÉ PODMÍNKY PLATNÉ POUZE PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY FIELDGLASS

### 1. METRIKY POUŽITÍ

**Metriky používání pro služby SAP Fieldglass Cloud v rozsahu uvedeném v objednávkovém formuláři jsou definovány takto:**

- 1.1. "**Výdaje**" jsou celkové výdaje zpracované prostřednictvím služby Cloud.
- 1.2. "**Zdroj**" je jakákoli oprávněná osoba nebo fyzický majetek, který má přístup ke službě Cloud, je spravován a/nebo monitorován prostřednictvím této služby. Tato metrika může být také označována jako "profil pracovníka". Pro účely přehlednosti se u této metriky využití jedná o měsíční přiděl, pokud není v objednávkovém formuláři uvedeno jinak.

### 2. POPIS CLOUDOVÉ SLUŽBY

Zákazník si předplatil jednu nebo více cloudových služeb popsanych níže v objednávkovém formuláři s odkazem na tento dodatek.

- 2.1. **SAP Fieldglass Contingent Workforce Management.** SAP Fieldglass Contingent Workforce Management poskytuje funkce pro zadávání, zapojování a vyplácení podmíněných pracovních sil (např. zadávání pracovních pozic, schvalování, předkládání kandidátů, nástup, výstup, faktury a hodnocení pracovníků).
- 2.2. **Správa přiřazení SAP Fieldglass.** SAP Fieldglass Assignment Management poskytuje funkce pro sledování externích zdrojů pro přiřazení k jednomu nebo více projektům, sběr a zpracování času zdroje a přiřazení času nákladovým objektům pro podporu fakturace.
- 2.3. **Nákup služeb SAP Fieldglass.** SAP Fieldglass Services Procurement poskytuje funkce pro zadávání zakázek, zapojení a placení poskytovatelů služeb (např. projektové požadavky, odpovědi dodavatelů, nástupy, výstupy, fakturace a hodnocení projektů).
- 2.4. **Správa profilu pracovníka SAP Fieldglass.** Správa profilu pracovníka SAP Fieldglass umožňuje zákazníkům sledovat a spravovat všechny netradiční pracovníky, kteří nemají žádnou aktivitu v časových výkazech a nejsou jinak vázáni na pracovní pozici nebo SOW v cloudové službě, a to pro účely počítání zaměstnanců, vykazování a úkoly spojené s nástupem a výstupem.
- 2.5. **SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking.** SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking umožňuje zákazníkům sledovat a spravovat všechny netradiční pracovníky, kteří nemají žádnou aktivitu v časových výkazech a nejsou jinak vázáni na pracovní pozici nebo SOW, v cloudové



službě pro počty zaměstnanců, výkaznictví a sledování nástupů/výstupů a dokumentů. Neposkytuje zákazníkům možnost sledovat finanční řízení zakázek na služby, jako jsou dodávky, poplatky, časové výkazy, výkazy výdajů nebo faktury.

### 3. PODPORA

Podpora pro cloudovou službu je poskytována v souladu se zásadami podpory pro cloudové služby SAP uvedenými v objednávkovém formuláři. Úroveň podpory dostupné pro službu SAP Fieldglass jsou SAP Enterprise Support nebo Preferred Success. Služba Preferred Care není k dispozici. Podpora SAP Fieldglass Enterprise Support (viz <https://support.fieldglass.com>) poskytuje podporu pro obecné dotazy, dotazy na navigaci v systému, obecné problémy s řešením problémů a správu eskalace P1. Kromě toho poskytuje SAP Fieldglass Enterprise Support aktualizace verzí, konzultace programu na vysoké úrovni, standardní poznámky k verzím a obecné aktualizace plánu produktu.

### 4. DODAVATELSKÉ PODMÍNKY

Před přístupem ke cloudové službě budou dodavatelé povinni: (i) zaregistrovat se prostřednictvím Služby Cloud; (ii) uzavřít smlouvu se společností SAP; a případně (iii) aktivovat se v souladu s platnými podmínkami použití v regionální síti určené společností SAP pro směřování dokumentů mezi Zákazníkem a Dodavatelem. "Dodavatelem" se rozumí pracovník nebo agentura najatá Zákazníkem prostřednictvím Služby Cloud.

#### ČÁST 3 - DOPLŇKOVÉ PODMÍNKY PLATNÉ POUZE PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY ARIBA

### 1. PRŮVODCE POPISEM ŘEŠENÍ ARIBA

Technologické funkce obsažené v jednotlivých službách SAP Ariba Cloud Service jsou uvedeny v Příručce popisu řešení SAP Ariba (v aktuálním znění).

### 2. ZÁVAZKY SAP ARIBA

Cloudová služba SAP Ariba Payables (včetně platebních služeb, služeb financování dodavatelského řetězce a slevových služeb) má regionální omezení, může vyžadovat dohody s poskytovateli služeb třetích stran a podléhá navíc doplňkovým podmínkám SAP Ariba Payables, které naleznete zde: [www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables](http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables) (v aktuálním znění).

### 3. METRIKY POUŽÍVÁNÍ ARIBA.

**Metriky používání pro služby SAP ARIBA Cloud v rozsahu uvedeném v objednávkovém formuláři jsou definovány takto:**

- 3.1. **"Dokument"** je záznam obchodních transakčních údajů spravovaných prostřednictvím služby Cloud.
- 3.2. **"Balíček oprávnění"** je soubor definovaných oprávnění, jak je uvedeno v příslušném Doplnku produktu, Průvodci popisem služeb nebo Popisu použití služeb.
  - 3.2.1. Pro SAP Digital Supplier Network for Supply Chain je metrikou použití balíček oprávnění, což znamená 75 dodavatelů a výdaje ve výši 250 milionů USD přepočtené na místní měnu pomocí standardních směnných kurzů SAP, které budou zákazníkovi na požádání zpřístupněny.
- 3.3. **"Výdaje"** jsou celkové výdaje zpracované prostřednictvím služby Cloud.
  - 3.3.1. V případě analýzy výdajů SAP Ariba je metrikou použití Spend a rozumí se jí každý dvanáctiměsíční (12) soubor údajů o závazcích, cestovních a výdajových výdajích a/nebo nákupních kartách, které jsou společností SAP poskytnuty ke zpracování obohacených dat prostřednictvím služby Cloud.
  - 3.3.2. Pro balíček SAP Ariba Sourcing and Procurement je metrikou využití Spend zpracovávaná službou SAP Ariba Buying and Invoicing Cloud Service.
  - 3.3.3. U balíčku pro správu zkušeností pro spolupráci v dodavatelském řetězci je metrika využití v blocích po 10 milionech USD přepočtených na místní měnu pomocí standardních směnných kurzů SAP, které budou zákazníkovi na požádání poskytnuty.
- 3.4. **"Paušální poplatek"** je pevně stanovený poplatek za službu Cloud.
- 3.5. **"Dodavatel"** je každý jednotlivý datový objekt pro účet dodavatele spravovaný prostřednictvím cloudové služby.

- 3.6. "**Nájemce**" je instance cloudové služby určená pro konkrétního zákazníka.
- 3.7. "**Uživatel**" je jakákoli osoba oprávněná k přístupu ke službě Cloud.
- 3.8. "**% z čistého opakovaného poplatku**" je uvedené procento vynásobené uvedeným čistým opakovaným poplatkem.

#### 4. DALŠÍ PODMÍNKY ARIBY.

- 4.1. **Citace Automatizace.** Používání sítě Ariba Network a služby Ariba Discovery Cloud ze strany zákazníka, jak je zajištěno funkcí Quote Automation (je-li k dispozici prostřednictvím předplatného zákazníka), je omezeno na použití nezbytné pro plné využití této funkce a jak je dále popsáno v Dokumentaci. Aby mohl zákazník využívat funkci Quote Automation, musí se zaregistrovat v síti Ariba Discovery a přijmout Podmínky používání (kupujících) - Ariba Discovery, pokud jde o funkce Quote Automation prováděné na webu Ariba Discovery.
- 4.2. **Ariba e-Archivace.** Ariba e-Archiving, volitelná funkce v rámci služby SAP Ariba Commerce Automation Cloud, zahrnuje archivaci faktur pocházejících z některé z podporovaných zemí uvedených v Dokumentaci (dále jen "podporovaná země") během doby uchovávání stanovené pro danou podporovanou zemi ("povinná doba uchovávání") a v rámci doby trvání předplatného zákazníka.
- 4.3. **Služba a funkce cloudového katalogu SAP Ariba Spot Buy.** Při využívání služby SAP Ariba Spot Buy Catalog Cloud Service nebo používání funkce SAP Ariba Spot Buy zákazník souhlasí s účastí v programu SAP Ariba Spot Buy v souladu s podmínkami pro kupující, které jsou uvedeny na stránkách programu SAP Ariba Spot Buy, v aktuálním znění (v současnosti na adrese <https://connect.ariba.com/AribaSpotBuy>).
- 4.4. **Cloudová služba Supply Chain Collaboration for Buyers ("SCC for Buyers").** Během aktuálního období předplatného služby SCC for Buyers nebude společnost SAP účtovat dodavatelům zákazníků žádné transakční poplatky ani roční členské poplatky související se službou Ariba Network Fulfill: Objednávky a faktury v síti Ariba Network, které vyplývají z jejich vztahu nebo z transakcí mezi Zákazníkem a těmito dodavateli, které vznikly prostřednictvím služby SCC for Buyers. Dodavatelům budou nadále účtovány poplatky za používání služby Ariba Discovery, pokud se rozhodnou tuto službu nebo jiné volitelné služby, které jim společnost SAP zpřístupní, využívat.
- 4.5. **API SAP Ariba, rozšiřující nástroje a integrační software.** Některé z cloudových služeb zahrnují možnost využívat aplikační programová rozhraní, integrační adaptérový software, rozšiřující funkce a systémové autorizační kódy (společně označované jako "**API**"), které společnost SAP zpřístupnila pro vytváření aplikací pro integraci se službami cloud computingu ze strany zákazníka (dále jen "**aplikace zákazníka**").
  - i. Používání rozhraní API podléhá omezením uvedeným v Dokumentaci a přístup k některým rozhraním API a jejich testování využívá regionální portál SAP Ariba Developer Portal platný pro datové centrum SAP Ariba, které se Zákazník rozhodne používat (viz <https://developer.ariba.com/api>). Zákazník musí přijmout veškeré samostatné podmínky uvedené při stažení nebo přístupu k regionální platformě, aby mohl portál a rozhraní API používat.
  - i. Rozhraní API jsou proprietární a důvěrné informace společnosti SAP a zákazník je nesmí upravovat.
  - ii. Společnost SAP může požadovat certifikaci, bezpečnostní záruky nebo jiné přiměřené kroky k ověření zákaznické aplikace (aplikací) vyvinuté pomocí rozhraní API před tím, než umožní zákazníkovi využívat takovou aplikaci v produkčním režimu pro výměnu informací s cloudovými službami.
  - iv. Zákazník je plně odpovědný za to, že jeho aplikace zůstane kompatibilní a interoperabilní se službou Cloud a že nebude nepřiměřeně zhoršovat, snižovat nebo omezovat výkon nebo bezpečnost služby Cloud.
  - v. Zákazník bude bránit společnost SAP proti nárokům vzneseným vůči společnosti SAP, SAP SE, jejím přidruženým společnostem a subdodavatelům jakoukoli třetí stranou, které vzniknou v souvislosti s aplikací zákazníka na základě její integrace se službou Cloud. Zákazník odškodní společnost SAP za veškeré škody pravomocně přiznané společnosti SAP, SAP SE, jejím Přidruženým společnostem a subdodavatelům (nebo za částku jakéhokoli vyrovnání, které Zákazník uzavře) v souvislosti s těmito nároky. Pokud Zákazník získal licenci na Cloudové služby ve Spojeném království nebo se řídí právem Spojeného království, nahrazuje se tento bod v. tohoto Dodatku v plném rozsahu následujícím bodem v:

"v. Zákazník bude bránit společnost SAP, jakoukoli přidruženou společnost společnosti SAP, společnost SAP SE, jakoukoli přidruženou společnost společnosti SAP SE a jakéhokoli

subdodavatele kterékoli z výše uvedených společností proti jakémukoli nároku vznesenému třetí stranou v souvislosti s aplikací zákazníka. Zákazník odškodní společnost SAP, jakoukoli přidruženou společnost společnosti SAP, společnost SAP SE, jakoukoli přidruženou společnost společnosti SAP SE a jakéhokoli subdodavatele kterékoli z výše uvedených společností za veškeré škody pravomocně přiznané (nebo za výši jakéhokoli vyrovnání uzavřeného kteroukoli z nich) v souvislosti s jakýmkoli nárokem vzneseným třetí stranou v souvislosti se Zákaznickou aplikací. Společnost SAP je oprávněna vymáhat ztráty jménem kterékoli strany, které byla poskytnuta ochrana nebo odškodnění podle tohoto oddílu, nicméně přidružené společnosti společnosti SAP, společnost SAP SE, přidružené společnosti společnosti SAP SE a subdodavatelé kterékoli z výše uvedených stran mají právo přímo vymáhat ztráty na ustanovení tohoto oddílu v ve svůj prospěch podle zákona o smlouvách (práva třetích stran) z roku 1999 (za předpokladu, že není povoleno dvojitě vymáhání ztrát)."

- vi. SLA dostupnosti systému se vztahuje na rozhraní API, pokud není v dokumentaci konkrétního rozhraní API uvedeno jinak.
  - vii. Pro vyloučení pochybností se za údaje zákazníka podle této smlouvy považují data odeslaná do cloudových služeb prostřednictvím rozhraní API nebo datového kanálu z autorizované služby třetí strany, která buď pocházejí od zákazníka, nebo jsou poskytována na základě dohody mezi zákazníkem a poskytovatelem databáze třetí strany.
- 4.6. **Prvky dat jako služby.** Následující podmínky se vztahují na cloudové služby SAP Ariba Spend Analysis Cloud Service, SAP Ariba Contract Management, SAP Ariba Sourcing a SAP Ariba Supplier Risk Cloud Service v souvislosti s informacemi poskytovanými zákazníkovi společností SAP, které mohou zahrnovat zpravodajské články, firemní informace o dodavatelích ("**informace z databáze**"). Veškeré Databázové informace poskytnuté Zákazníkovi jsou vlastnickými informacemi společnosti SAP nebo jejich poskytovatelů informací třetích stran, nesmí být znovu licencovány ani prodávány a podléhají dalším omezením uvedeným v Dokumentaci. Informace o databázích jsou poskytovány "tak, jak jsou", bez jakýchkoli záruk, mimo jiné včetně záruk přesnosti, úplnosti nebo včasnosti informací o databázích, a společnost SAP doporučuje Zákazníkovi, aby si tyto informace o databázích nezávisle ověřil. Společnost SAP a její poskytovatelé nenesou odpovědnost za jakoukoli ztrátu vyplývající z Databázových informací nebo jakkoli související s těmito informacemi. Poskytovatelé společnosti SAP jsou třetími stranami, které jsou oprávněnými příjemci těchto podmínek. Společnost SAP a její Poskytovatelé (i) neodpovídají Zákazníkovi za jakoukoli ztrátu nebo újmu vyplývající z Databázových informací nebo jakkoli s nimi související a (ii) neodpovídají za následné, náhodné, zvláštní, sankční nebo jiné nepřímé škody.
- 4.7. **Volitelné doplňkové služby.** Zákazník se může přihlásit k odběru některých volitelných doplňkových služeb nebo programů, například "Ariba Network, doplněk pro dodavatelské poplatky placené odběratelem za objednávky a faktury" a Ariba Discovery Advantage Block Purchase. V takovém případě budou veškeré metriky používání nebo podmínky, které nejsou uvedeny v tomto dodatku, uvedeny v objednávkovém formuláři nebo dokumentaci.
- 4.8. **Uchovávání dat - Ariba Network.** Údaje zákazníka zpracovávané v síti Ariba mohou být uchovávány v síti Ariba v souladu s pravidly společnosti SAP za předpokladu, že společnost SAP Ariba na písemnou žádost zákazníka odstraní nebo učiní nečitelnými údaje zákazníka uložené v síti Ariba po vypršení nebo ukončení předplatného zákazníka. Na uchovávání údajů se vztahují ustanovení o důvěrnosti Smlouvy a povinnosti vyplývající ze Smlouvy o zpracování údajů.
- 4.9. **Zpracovatelské služby pro financování platebního a dodavatelského řetězce.**
- 4.9.1. **Samostatný poskytovatel.** Pokud zákazník povolí jednu nebo více níže definovaných platebních funkcí v síti Ariba Network (s výjimkou AribaPay), poskytují tyto platební služby zpracovatelé plateb třetích stran na základě samostatných smluv mezi zákazníkem a těmito třetími stranami. Společnost SAP neprovádí a neodpovídá za služby zpracování plateb ani za jednání či opomenutí zpracovatelů plateb třetích stran na základě samostatných smluv. Zákazník souhlasí s tím, že použití údajů o zákaznících jakýmkoli zpracovatelem plateb třetí stranou se řídí samostatnou smlouvou a zásadami použití údajů a ochrany osobních údajů zpracovatele plateb třetí stranou. Povoláním platebních služeb poskytovaných zpracovateli plateb třetích stran dává Zákazník společnosti SAP pokyn k předání údajů o Zákazníkovi (včetně osobních údajů) zpracovateli plateb třetích stran. Povinnosti společnosti SAP v souvislosti se službou Cloud, s výjimkou služeb zpracování plateb, jsou v souladu se Smlouvou. Společnost SAP ani zpracovatelé plateb

třetích stran nejsou povinni pomáhat při řešení sporů mezi Zákazníkem a jeho dodavateli, pokud jde o platební transakce, ani je řešit.

4.9.2. **Služby zpracování plateb.** Pro služby zpracování plateb jiné než AribaPay:

- Pokud zákazník povolí platební funkci, pak "služby zpracování" zahrnují služby zpracování plateb za účelem vypořádání plateb mezi zákazníkem a dodavatelem zákazníka, včetně všech funkcí platební funkce souvisejících se zpracováním nebo přenosem plateb nebo peněžních prostředků, poskytováním jakýchkoli služeb souvisejících se zprostředkováním plateb, odepisováním nebo připsáváním peněžních prostředků z bankovních účtů, uchováváním peněžních prostředků, zpracováním plateb, vydáváním šeků, uchováváním čísel účtů a/nebo jiným působením jako zpracovatel plateb.
- Zákazník je odpovědný za uvedení přesných údajů v jakémkoli platebním příkazu.
- Jakmile je funkce plateb povolena, je úlohou systému SAP předávat informace o platbách od zákazníka zpracovateli plateb a vracet zákazníkovi informace o stavu plateb.

4.9.3. **Daňové zacházení.** Pokud jde o poplatky, které má zákazník platit společnosti SAP za využívání platebních možností, bude se zákazníkem pro daňové účely zacházeno jako s plátcem vůči společnosti SAP, a to bez ohledu na služby zpracování plateb poskytované zpracovatelem plateb nebo zpracovatelem financování dodavatelského řetězce. To se netýká funkcí, které jsou odsouhlaseny Zákazníkem v rámci jeho smlouvy s platebním zpracovatelem a které jsou placeny přímo tomuto platebnímu zpracovateli.

4.10. **Balíček cloudových služeb.** Pokud je služba Cloud Service součástí služby SAP Qualtrics pro dodavatele XM za jediný poplatek (dále jen "**Balíčková služba SAP Qualtrics Cloud Service**"), platí pro takovou Balíčkovou službu SAP Qualtrics Cloud Service následující dodatečné podmínky:

4.10.1. **Metrika používání a omezení pro sadu SAP Ariba Strategic Sourcing Suite.** Předplatné balíčkové služby SAP Qualtrics Cloud Service, která zahrnuje sadu SAP Ariba Strategic Sourcing Suite, se měří podle uživatelů a zahrnuje 50 dodavatelů na uživatele v blocích po 25 dodavatelích.

4.10.2. **Metrika používání a omezení pro členství v SAP Ariba Commerce Automation.** Předplatné balíčkové služby SAP Qualtrics Cloud Service, které zahrnuje členství SAP Ariba Commerce Automation, zahrnuje 1 000 dodavatelů v blocích po 25 dodavatelích (celkem 40 bloků po 25 dodavatelích).

4.10.3. **Metrika používání a omezení pro SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers.** Předplatné balíčkové služby SAP Qualtrics Cloud Service, která zahrnuje SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers, se měří v blocích po 10 milionech USD výdajů a zahrnuje 25 dodavatelů pro každý blok po 10 milionech USD výdajů.

4.10.4. **Přístup do EU.** Možnost EU Access není k dispozici pro balíčkovou službu SAP Qualtrics Cloud Service.

4.10.5. **Odstranění údajů o zákaznících.** Zákazník je odpovědný za vymazání všech zákaznických dat pro SAP Qualtrics pro dodavatele XM po ukončení smlouvy. Společnost SAP poskytne Zákazníkovi prostředky k provedení takového vymazání.

4.10.6. **Podpora.** Kontaktní kanál podpory pro SAP Qualtrics for Supplier XM je <https://www.qualtrics.com/support/>. Pokud společnost SAP změní kontaktní kanál, oznámí to prostřednictvím [webových stránek https://www.qualtrics.com/support/](https://www.qualtrics.com/support/). Všechny ostatní aspekty podpory jsou poskytovány v souladu se zásadami podpory společnosti SAP pro cloudové služby.

## **End-User Support for SAP Ariba Solutions: Services Description and Terms and Conditions**

### **END-USER SUPPORT SERVICE DESCRIPTION**

End-User support services provides functional and navigational support to help diagnose, troubleshoot, and resolve customer reported incidents for the following SAP Ariba product lines (applications):

**SAP Ariba Sourcing**

**SAP Ariba Contracts**

**SAP Ariba Spend Analysis**

**SAP Ariba Strategic Sourcing Suite**

**SAP Ariba SIPM**

**SAP Ariba Supplier Lifecycle and Performance**

**SAP Ariba Supplier Risk**

**Ariba Network**

End-User support includes the following components:

#### **1. BASIC END-USER SUPPORT SERVICES**

##### **1.1 Help Desk Support.**

SAP will provide support services to act as a primary point of contact to address functional and navigational questions, as well as assist in the initial evaluation of technical issues. All Customer employees who are trained users of the SAP solution are able to access End-User support. SAP will use reasonable efforts to make End-User support available from 8 PM Sunday to 8 PM Friday, EST, in English, excluding December 25 and January 1 of any calendar year.

##### **1.2 Supplier Support**

SAP will provide supplier support services to respond to technical, functional or navigational questions regarding the use of SAP solutions from Customers' suppliers (those with supplier accounts in the above mentioned product lines).

##### **1.3 Language Support**

Language support services are available in any language the user interface supports, SAP will make reasonable efforts to provide language support services available regionally during the predominant business hours for that language. SAP does not guarantee all contact methods (phone, chat, web form) for all languages.

#### **2. ARIBA SOURCING SPECIFIC SUPPORT**

Additional Support Services are included to subscribers of Ariba Sourcing Basic and Ariba Sourcing Professional Solutions:

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

Event Day Management is a service that helps our customers ensure the smooth execution of their online negotiations. Event day management includes:

- a) Auction Monitoring and Administration - includes identifying and removing erroneous bids, pausing auctions, and removing and reinstating suppliers during auctions;
- b) Bidding Support - includes receiving requests from suppliers concerning functional or technical questions immediately prior to and during an on-line auction; and
- c) Surrogate Bidding -includes providing suppliers with the option of telephone bidding by proxy through an SAP surrogate bidder.

Event Day Management support will be available during the same times and languages identified in Section 1.3 above.

## **2.2 Sourcing Support Desk.**

SAP sourcing experts will review client projects in draft format and provide general recommendations for best practices in event setup through the sourcing support desk. Recommendations include (non-commodity specific) advice regarding site functionality, online bidding formats, lot structure, bidding parameters, etc. A report of the review is emailed to the client documenting the team's findings. The sourcing support desk service is available in English from 8am to 5pm EST, Monday through Friday.

## **Podpora koncových uživatelů pro řešení SAP Ariba: Popis služeb a smluvní podmínky**

### **POPIS SLUŽBY PODPORY KONCOVÝCH UŽIVATELŮ**

Služby podpory pro koncové uživatele poskytují funkční a navigační podporu, která pomáhá diagnostikovat, odstraňovat problémy a řešit zákazníky nahlášené incidenty pro následující produktové řady (aplikace) SAP Ariba:

**SAP Ariba Sourcing**

**SAP Ariba Contracts**

**Analýza výdajů SAP Ariba**

**SAP Ariba Strategic Sourcing Suite**

**SAP Ariba SIPM**

**Životní cyklus a výkonnost dodavatele SAP**

**Ariba Rizika dodavatele SAP Ariba**

**Síť Ariba**

Podpora pro koncové uživatele zahrnuje následující součásti:

### **1 ZÁKLADNÍ SLUŽBY PODPORY KONCOVÝCH UŽIVATELŮ**

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

Společnost SAP bude poskytovat podpůrné služby jako primární kontaktní místo pro řešení funkčních a navigačních otázek a také bude pomáhat při počátečním vyhodnocování technických problémů. Všichni zaměstnanci zákazníka, kteří jsou vyškolenými uživateli řešení SAP, mají přístup k podpoře koncových uživatelů. Společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí, aby byla podpora pro koncové uživatele dostupná od neděle 20:00 do pátku 20:00 našeho času v angličtině, s výjimkou 25. prosince a 1. ledna každého kalendářního roku.

#### **1.2 Podpora dodavatelů**

Společnost SAP bude poskytovat služby dodavatelské podpory, které budou odpovídat na technické, funkční nebo navigační dotazy týkající se používání řešení SAP od dodavatelů zákazníků (těch, kteří mají dodavatelské účty ve výše uvedených produktových řadách).

#### **1.3 Jazyková podpora**

Služby jazykové podpory jsou k dispozici v jakémkoli jazyce, který uživatelské rozhraní podporuje, přičemž společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí, aby služby jazykové podpory byly dostupné regionálně během převažující pracovní doby pro daný jazyk. Společnost SAP nezaručuje všechny způsoby kontaktu (telefon, chat, webový formulář) pro všechny jazyky.

### **2 SPECIFICKÁ PODPORA ARIBA SOURCING**

Další služby podpory jsou zahrnuty pro předplatitele řešení Ariba Sourcing Basic a Ariba Sourcing Professional:

#### **2.1 Řízení dne události.**

Event Day Management je služba, která našim zákazníkům pomáhá zajistit hladký průběh jejich online jednání. Správa dne události zahrnuje:

- a) Monitorování a správa aukcí - zahrnuje identifikaci a odstranění chybných nabídek, pozastavení aukcí a odstranění a obnovení dodavatelů během aukcí;
- b) Podpora při podávání nabídek - zahrnuje přijímání žádostí od dodavatelů týkajících se funkčních nebo technických otázek bezprostředně před on-line aukcí a v jejím průběhu; a
- c) Náhradní podávání nabídek - zahrnuje možnost telefonického podávání nabídek dodavateli v zastoupení prostřednictvím náhradního podavatele SAP.

Podpora pro řízení dne události bude k dispozici ve stejných časech a jazycích, které jsou uvedeny v oddíle 1.3 výše.

## **2.2 Podpůrné oddělení pro vyhledávání zdrojů.**

Odborníci na sourcing společnosti SAP budou kontrolovat projekty klientů ve formě návrhu a poskytovat obecná doporučení ohledně osvědčených postupů při nastavení událostí prostřednictvím oddělení podpory sourcingu. Doporučení zahrnují (nekomoditní) rady týkající se funkčnosti webu, formátů online nabídek, struktury šarží, parametrů nabídek atd. Zpráva o přezkumu je zaslána e-mailem klientovi a dokumentuje zjištění týmu. Služba sourcing support desk je k dispozici v angličtině od pondělí do pátku od 8 do 17 hodin našeho času.



## 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 úrovně podpory: SAP Enterprise Support, Cloud Editions, SAP Preferred Success a SAP Preferred Care. Podpora SAP Enterprise Support, Cloud Editions je zahrnuta do poplatků za předplatné Cloudových služeb SAP uvedených v Objednávkovém formuláři, pokud v Dodatečných podmínkách pro danou Cloudovou službu nejsou uvedeny jiné podmínky poskytování podpory. Podpora SAP Preferred Success a SAP Preferred Care je nabízena za dodatečný poplatek jako doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions pro určitá Cloudová řešení uvedená na <https://support.sap.com/preferredsuccessproductlist>. Podpora SAP Preferred Success a SAP Preferred Care není dostupná a není poskytována pro žádné cloudové služby třetích stran zakoupených přes společnost SAP.

### 1. ROZSAH PODPORY A PLÁN SLUŽEB SUCCESS

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

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

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

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

**1.2 SAP Preferred 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).

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

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

**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).

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

<b>Proaktivní kontroly navržené společností SAP</b>	Proaktivní kontroly pro konkrétního Zákazníka
<b>Informace o aktualizaci plánů produktů</b>	Informace o aktualizaci plánů produktů pro konkrétního zákazníka
<b>Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby</b>	Setkání s Odborníkem podpory za účelem projednání kontrolních bodů, plánování cyklů, výzev a plánu přijetí
<b>Obnovení zkušební instance</b>	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní

#### 1.4 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 závisí 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 závisí 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.

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

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

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

---

<b>P3</b>	<p><b>Střední:</b> 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><b>První reakce:</b> 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><b>Další komunikace:</b> 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/>		
<b>P4</b>	<p><b>Nízká:</b> 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><b>První reakce:</b> 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><b>Další komunikace:</b> 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.

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

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



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

## DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SPOLEČNOSTI SAP

### 1. DEFINICE

- 1.1. Pojem “**Kredit**” 2 % Měsíčních poplatků za předplatné za příslušnou Cloudovou službu nebo měsíční ceníkovou cenu spotřebované Cloudové služby pro každé 1 % pod hodnotou Dohody o úrovni služeb pro Dostupnost systému, maximálně však 100 % poplatků zaplacených Zákazníkem za příslušný měsíc pro příslušnou Cloudovou službu.
- 1.2. Pojem “**Downtime**” označuje Celkový počet minut v Měsíci, během kterých je produktivní verze Cloudové služby společnosti SAP nedostupná, s výjimkou Vyloučených výpadků.
- 1.3. Pojem “**Vyloučený výpadek**” Celkový počet Minut v Měsíci, které lze přisoudit Době, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav, nebo Době, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, na niž byl zákazník upozorněn nejméně pět (5) pracovních dní předem, nebo nedostupnosti způsobené faktory, které jsou mimo přiměřenou kontrolu společnosti SAP, například nepředvídatelné události, jimž nebylo možné předejít ani s vynaložením přiměřené péče.
- 1.4. Pojem “**Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav**” označuje dobu během týdne, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění opravy pro Cloudové služby uvedené na <https://support.sap.com/maintenance-windows>. Společnost SAP může čas od času aktualizovat Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav, v souladu se Smlouvou.
- 1.5. Pojem “**Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu**” označuje prodlouženou dobu, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav pro Cloudové služby uvedené na <https://support.sap.com/maintenance-windows>. Společnost SAP může čas od času aktualizovat Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, v souladu se Smlouvou.
- 1.6. Pojem “**Měsíc**” označuje kalendářní měsíc.
- 1.7. Pojem “**Měsíční poplatky za předplatné**” označuje měsíční (nebo 1/12 ročního poplatku) poplatky za předplatné zaplacené za příslušnou Cloudovou službu, která nesplnila Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému.
- 1.8. Pojem “**Procento Dostupnosti systému**” Procento Dostupnosti systému je vypočítáno následovně:
- $$\left( \frac{\text{Celkový počet minut v měsíci} - \text{Vyloučený výpadek} - \text{Výpadek}}{\text{Celkový počet minut v měsíci} - \text{Vyloučený výpadek}} \right) * 100$$
- 1.9. Pojem “**Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému**” (System Availability SLA) označuje Procento Dostupnosti systému ve výši 99,7 % během každého Měsíce pro produktivní verze Cloudové služby.
- 1.10. Pojem “**Celkový počet minut v měsíci**” se během měsíce měří 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 1.11. Pojem “**UTC**” označuje Koordinovaný světový čas, který je počátečním časem pro příslušné Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav a Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu.

### 2. Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému a Kredity

#### 2.1. Kredit

Pokud společnost SAP nesplní Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému za konkrétní Měsíc, je Zákazník oprávněn si nárokovat kredit. Tento kredit smí Zákazník použít na budoucí fakturu týkající se Cloudové služby společnosti SAP, která Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému nesplnila (předmětem pro Oddíly 2.1.1 a 2.1.2 níže).

2.1.1. Nároky na Kredity musejí být vzneseny v dobré víře a prostřednictvím zdokumentovaného podání případu podpory do třiceti (30) pracovních dní od konce relevantního Měsíce, ve kterém společnost SAP danou Dohodu o úrovni služeb pro Cloudové služby Dostupnost systému nesplnila.

2.1.2. Zákazníci, kteří si Cloudovou službu nepředplatili přímo od společnosti SAP, si musí Kredity nárokovat u příslušného partnera společnosti SAP.

#### 2.2. Zpráva o Dostupnosti systému

Společnost SAP poskytne Zákazníkovi měsíční zprávu popisující Procento Dostupnosti systému pro Cloudovou službu buď e-mailem na základě žádosti zasláné přidělenému obchodnímu zástupci SAP pro Zákazníka; prostřednictvím Cloudové služby; nebo prostřednictvím online portálu zpřístupněného Zákazníkovi, pokud bude takový online portál zpřístupněn.

**3. Změna doby, po kterou není služba dostupná**

Pokud si Zákazník přeje být upozorňován na změny Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav a Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, musí být přihlášen k odběru na <https://support.sap.com/maintenance-windows>, aby dostával oznámení.

## DOHODA O ZPRACOVÁNÍ DAT PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY

### 1. DEFINICE

- 1.1. „**Správce údajů**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, úřad, agentura nebo jiný orgán, který samostatně nebo společně s ostatními určuje účely a prostředky zpracování Osobních údajů; pro účely této Dohody o zpracování dat platí, že pokud Zákazník vystupuje jako zpracovatel pro jiného správce údajů, bude ve vztahu ke společnosti SAP a v souvislosti s právy a povinnostmi správce údajů podle této Dohody o zpracování dat považován za dalšího a nezávislého Správce údajů.
- 1.2. „**Zákonem na ochranu osobních údajů**“ se rozumí příslušné zákony na ochranu základních práv a svobod osob a jejich práva na soukromí s ohledem na zpracování Osobních údajů dle Smlouvy.
- 1.3. „**Subjektem údajů**“ se rozumí identifikovaná nebo identifikovatelná fyzická osoba definovaná Zákonem o ochraně osobních údajů.
- 1.4. „**EHP**“ se rozumí Evropský hospodářský prostor, konkrétně členské státy Evropské unie a Island, Lichtenštejnsko a Norsko.
- 1.5. „**Nařízením GDPR**“ se rozumí obecné nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679.
- 1.6. „**My Trust Center**“ se rozumí informace dostupné na portále podpory poskytované společností SAP (viz: <https://support.sap.com/en/my-support/trust-center.html>) nebo webová stránka smluv společnosti SAP (viz: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html>), případně jiné webové stránky, které společnost SAP následně zpřístupní Zákazníkovi.
- 1.7. „**Předáním, pro které jsou relevantní Nové standardní smluvní doložky**“ se rozumí předání (nebo další předání) Osobních údajů, na něž se vztahuje Nařízení GDPR nebo příslušný Zákon o ochraně osobních údajů, do Třetí země, přičemž příslušné odpovídající prostředky ochrany dle Nařízení GDPR nebo příslušného Zákona o ochraně osobních údajů lze zajistit přijetím Nových standardních smluvních doložek.
- 1.8. „**Novými standardními smluvními doložkami**“ se rozumí nepozměněné standardní smluvní doložky publikované Evropskou komisí pod referenčním číslem 2021/914, případně následná finální verze tohoto dokumentu, která se použije automaticky. Pro účely vyloučení pochybností se uvádí, že Moduly 2 a 3 se použijí v souladu s Oddílem 8.
- 1.9. „**Osobními údaji**“ se rozumí informace týkající se Subjektu údajů, které jsou chráněny na základě Zákona o ochraně osobních údajů. Pro účely Dohody o zpracování dat zahrnují pouze osobní údaje:
  - a) zadané Zákazníkem nebo Oprávněnými uživateli Zákazníka v rámci používání Cloudové služby; nebo z tohoto jejich používání odvozené; nebo
  - b) dodané společností SAP nebo některému z jejích Subprocesorů za účelem poskytování podpory dle Smlouvy, nebo takové, k nimž společnost SAP nebo některý z jejích Subprocesorů získal za tímto účelem přístup. Osobní údaje jsou dílčí sadou Dat zákazníka (dle definice ve Smlouvě).
- 1.10. „**Porušením zabezpečení Osobních údajů**“ se rozumí potvrzené:
  - a) náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměnění, neoprávněné zpřístupnění Osobních údajů nebo neoprávněný přístup třetí strany k Osobním údajům; nebo
  - b) podobný incident zahrnující Osobní údaje, na který je Správce údajů v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů povinen upozornit kompetentní orgány pro ochranu údajů nebo Subjekty údajů.
- 1.11. „**Zpracovatelem**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, úřad, agentura nebo jiný orgán, který zpracovává osobní údaje jménem správce údajů, ať už přímo jako zpracovatel správce údajů, nebo nepřímo jako subprocesor zpracovatele, který zpracovává osobní údaje jménem správce údajů.
- 1.12. „**Přílohou**“ se rozumí číslovaný Dodatek s ohledem na Standardní smluvní doložky (2010) a číslovaný Dodatek s ohledem na Nové standardní smluvní doložky.
- 1.13. „**Standardními smluvními doložkami (2010)**“ se rozumí Standardní smluvní doložky (zpracovatelé) publikované Evropskou komisí, pod referenčním číslem 2010/87/EU.

- 1.14. „**Subprocesorem**“ nebo „**subprocesorem**“ se rozumí osoby ovládané či řízené společností SAP, společnost SAP SE, osoby ovládané či řízené společností SAP SE a třetí strany najaté společností SAP, společností SAP SE nebo osobami ovládanými či řízenými společností SAP SE v souvislosti s Cloudovou službou, které zpracovávají Osobní údaje v souladu s touto Dohodou o zpracování dat.
- 1.15. „**Technickými a organizačními opatřeními**“ se rozumí technická a organizační opatření pro relevantní Cloudovou službu publikovaná na webové stránce My Trust Center (viz: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?search=Technical%20Organizational%20Measures>).
- 1.16. „**Třetí zemí**“ se rozumí jakákoliv země, organizace nebo území, které Evropská unie neuznává v souladu s článkem 45 Nařízení GDPR jako bezpečnou zemi s odpovídající úrovní ochrany osobních údajů.

## **2. ZÁKLADNÍ INFORMACE**

### **2.1. Účel a použití**

- 2.1.1. Tento dokument („**Dohoda o zpracování dat**“) je součástí Smlouvy a tvoří část písemné dohody (včetně dokumentu v elektronické podobě) mezi společností SAP a Zákazníkem.
- 2.1.2. Tato Dohoda o zpracování dat se vztahuje na Osobní údaje zpracovávané společností SAP a jejími Subprocesory v souvislosti s poskytováním Cloudové služby.
- 2.1.3. Tato Dohoda o zpracování dat se nevztahuje na neprodukční prostředí Cloudové služby v případě, že jsou taková prostředí společností SAP zpřístupněna. Zákazník nebude v takových prostředích uchovávat žádné Osobní údaje.

### **2.2. Struktura**

Do této Dohody o zpracování dat jsou začleněny Přílohy 1 a 2 a jsou její nedílnou součástí. Vymezení dohodnutý předmět smlouvy, povahu a účel zpracování, typ Osobních údajů, kategorie subjektů údajů (Příloha 1) a příslušná Technická a organizační opatření (Příloha 2).

### **2.3. Řízení**

- 2.3.1. V rámci Dohody o zpracování dat vystupuje společnost SAP jako Zpracovatel a Zákazník a subjekty, kterým Zákazník povolí používat Cloudovou službu, vystupují jako Správci údajů.
- 2.3.2. Zákazník je jedinou kontaktní osobou a je povinen získat relevantních oprávnění, souhlasy a svolení ke zpracování Osobních údajů v souladu s touto Dohodou o zpracování dat, včetně souhlasu Správců údajů s využitím společnosti SAP jako Zpracovatele, je-li to relevantní. Pokud oprávnění, souhlas, pokyny nebo svolení poskytuje Zákazník, jsou poskytovány nejen jménem Zákazníka, ale také jménem dalších Správců údajů používajících Cloudovou službu. V případě, že společnost SAP informuje Zákazníka nebo mu předává oznámení, považují se příslušné informace nebo oznámení za přijaté Správci údajů, kterým Zákazník povolí používat Cloudovou službu. Zákazník je povinen tyto informace a oznámení předat příslušným Správcům údajů.

## **3. ZABEZPEČENÍ ZPRACOVÁNÍ**

### **3.1. Použitelnost Technických a organizačních opatření**

Společnost SAP implementovala a bude používat Technická a organizační opatření. Zákazník tato opatření zkontroloval a souhlasí, že s ohledem na Cloudovou službu vybranou Zákazníkem v Objednávkovém formuláři jsou opatření vhodná a zohledňují aktuální stav technologií, náklady implementace, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování Osobních údajů.

### **3.2. Změny**

- 3.2.1. Společnost SAP používá Technická a organizační opatření pro celou zákaznickou základnu společnosti SAP, která je hostována ze stejného datového centra nebo využívá stejnou Cloudovou službu. Společnost SAP je oprávněna Technická a organizační opatření kdykoliv bez oznámení změnit, a to při zajištění srovnatelné nebo lepší úrovně zabezpečení. Jednotlivá opatření mohou být nahrazena novými opatřeními se stejným účelem bez snížení úrovně zabezpečení při ochraně Osobních údajů.

- 3.2.2. Společnost SAP publikuje aktualizované verze Technických a organizačních opatření na webové stránce My Trust Center a Zákazník se může přihlásit k odběru e-mailových upozornění na aktualizované verze, jsou-li taková upozornění k dispozici.

#### **4. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI SAP**

##### 4.1. Pokyny Zákazníka

Společnost SAP bude Osobní údaje zpracovávat pouze v souladu se zdokumentovanými pokyny Zákazníka. Smlouva (včetně této Dohody o zpracování dat) představuje takové zdokumentované úvodní pokyny a každé použití Cloudové služby pak představuje další pokyny. Společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí k dodržení všech dalších pokynů Zákazníka, pokud jsou vyžadovány Zákonem o ochraně osobních údajů, technicky proveditelné a nevyžadují změny Cloudové služby. Pokud platí některá z výše uvedených výjimek nebo pokud společnost SAP nemůže určitý pokyn splnit či se domnívá, že daný pokyn porušuje Zákon o ochraně osobních údajů, Zákazníka na tuto skutečnost ihned upozorní (lze také e-mailem).

##### 4.2. Zpracování na základě zákonného požadavku

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

##### 4.3. Pracovníci

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

##### 4.4. Spolupráce

- 4.4.1. Na žádost Zákazníka bude společnost SAP se Zákazníkem a Správcem údajů přiměřeně spolupracovat při řešení požadavků Subjektů údajů nebo regulačních úřadů v souvislosti se zpracováním Osobních údajů společností SAP nebo s případným porušením zabezpečení Osobních údajů.

- 4.4.2. V případě, že společnost SAP obdrží žádost od Subjektu údajů v souvislosti se zpracováním Osobních údajů dle tohoto dokumentu, společnost SAP bez zbytečného odkladu upozorní Zákazníka (za předpokladu, že Subjekt údajů poskytne informace umožňující identifikaci Zákazníka) prostřednictvím e-mailu a nebude na tuto žádost odpovídat sama, nýbrž požádá Subjekt údajů, aby příslušnou žádost přesměroval na Zákazníka.

- 4.4.3. Pokud dojde ke sporu se Subjektem údajů, který se týká zpracování Osobních údajů společností SAP dle této Dohody o zpracování dat, se strany zavazují vzájemně se informovat a podle potřeby přiměřeně spolupracovat s cílem dosáhnout se Subjektem údajů smírného řešení.

- 4.4.4. Společnost SAP zajistí funkce produktivních systémů, které podporují schopnost Zákazníka opravit, smazat nebo anonymizovat Osobní údaje z Cloudové služby nebo omezit jejich zpracování v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů. Pokud tato funkce zajištěna není, společnost SAP opraví, smaže nebo anonymizuje veškeré příslušné Osobní údaje nebo omezí jejich zpracování v souladu s pokynem Zákazníka a Zákonem o ochraně osobních údajů.

##### 4.5. Oznámení o Porušení zabezpečení Osobních údajů

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

##### 4.6. Posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů

Pokud má Zákazník (nebo jeho Správce údajů) na základě Zákona o ochraně osobních údajů povinnost provádět posouzení vlivu na ochranu osobních údajů nebo předchozí konzultaci se zástupci regulačního

úřadu, společnost SAP poskytne dokumenty, které jsou obecně dostupné pro Cloudovou službu (například tuto Dohodu o zpracování dat, Smlouvu, Zprávy auditu a certifikace). Na další součinnosti se dohodnou obě Strany.

## **5. EXPORT A VYMAZÁNÍ DAT**

### **5.1. Export a vyhledání Zákazníkem**

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

### **5.2. Vymazání**

Před skončením Období předplatného může Zákazník za použití samoobslužných nástrojů exportu společnosti SAP (které jsou k dispozici) provést závěrečný export Osobních údajů z Cloudové služby (což bude představovat „vrácení“ Osobních údajů). Na konci Období předplatného Zákazník tímto společnosti SAP ukládá v přiměřené lhůtě odpovídající Zákonu o ochraně osobních údajů (maximálně 6 měsíců) vymazat Osobní údaje zbývající na serverech hostujících Cloudovou službu, pokud platné zákony nevyžadují uchování údajů.

## **6. CERTIFIKACE A AUDITY**

### **6.1. Audit Zákazníka**

Zákazník nebo jeho nezávislý auditor třetí strany přijatelný pro společnost SAP (nebude se jednat o auditory třetí strany, kteří jsou konkurencí společnosti SAP nebo nemají vhodnou kvalifikaci či nejsou nezávislí) mohou provést audit prostředí kontroly společnosti SAP a postupů zabezpečení, které jsou relevantní pro zpracovávání Osobních údajů společností SAP, pouze pokud:

- a) společnost SAP neposkytla dostatečné důkazy o dodržování Technických a organizačních opatření, která chrání produkční systémy Cloudové služby prostřednictvím buď: (i) certifikace shody s ISO 27001 nebo jinými standardy (rozsah podle definice v certifikátu); nebo (ii) platné zprávy ISAE3402 nebo ISAE3000 či jiné zprávy o atestaci SOC1-3. Zprávy auditu nebo certifikace ISO poskytne Zákazníkovi na vyžádání auditor třetí strany nebo společnost SAP;
- b) došlo k Porušení zabezpečení Osobních údajů;
- c) o audit formálně požádá orgán pro ochranu osobních údajů Zákazníka; nebo
- d) dle příslušného Zákona o ochraně osobních údajů má Zákazník právo provést přímý audit a za předpokladu, že Zákazník bude audit provádět pouze jednou za 12 měsíců, pokud příslušný Zákon o ochraně osobních údajů nevyžaduje častější provádění auditu.

### **6.2. Audit provedený jiným Správcem údajů**

Práva Zákazníka dle Oddílu 6.1 může převzít jakýkoliv jiný Správce údajů, pouze pokud se na něj uvedené ustanovení přímo vztahuje a příslušný audit je povolen a koordinován Zákazníkem. Zákazník je povinen použít všechny přiměřené prostředky ke kombinaci auditů více dalších Správců údajů za účelem eliminace více auditů, pokud není povinnost provedení auditu jiným Správcem údajů stanovena Zákonem o ochraně osobních údajů. Pokud audit vyžaduje několik Správců údajů, jejichž Osobní údaje společnost SAP zpracovává na základě Smlouvy, využije Zákazník všechny přiměřené prostředky ke kombinaci auditů, aby nebylo prováděno více auditů.

### **6.3. Rozsah auditu**

Zákazník na chystaný audit upozorní alespoň 60 dní předem, pokud příslušný Zákon o ochraně osobních údajů nebo kompetentní úřad na ochranu osobních údajů nevyžaduje kratší lhůtu. Frekvence a rozsah auditů budou dohodnuty vzájemně mezi stranami, které budou postupovat přiměřeně a v dobré víře. Maximální délka auditu Zákazníka bude 3 pracovní dny. Nad rámec těchto omezení budou strany využívat aktuální certifikace nebo další zprávy auditu, aby zamezily nebo minimalizovaly opakování auditů. Zákazník poskytne výsledky všech auditů společnosti SAP.

#### 6.4. Náklady auditu

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

### 7. SUBPROCESOŘI

#### 7.1. Povolené používání

Společnosti SAP bylo uděleno obecné oprávnění k zadání zpracování Osobních údajů Subprocesorům, a to za předpokladu, že:

- a) společnost SAP nebo SAP SE svým jménem sjedná práci Subprocesorů na základě písemné (včetně elektronické) smlouvy, jejíž podmínky jsou s ohledem na zpracování Osobních údajů Subprocesorem konzistentní s podmínkami této Dohody o zpracování dat. společnost SAP ponese odpovědnost za veškerá porušení ze strany Subprocesora v souladu s podmínkami této Dohody;
- b) společnost SAP posoudí před výběrem postupy Subprocesora v oblasti zabezpečení, soukromí a důvěrnosti a určí, zda je Subprocesor schopen zajistit úroveň ochrany Osobních údajů vyžadovanou touto Dohodou o zpracování dat; a
- c) Seznam Subprocesorů využívaných společností SAP k datu nabytí účinnosti Smlouvy je zveřejněn společností SAP na webové stránce My Trust Center nebo společnost SAP tento seznam Zákazníkovi poskytne na vyžádání. Seznam bude obsahovat jméno, adresu a roli každého Subprocesora, kterého společnost SAP využívá k poskytování Cloudové služby.

#### 7.2. Noví Subprocesoři

Využívání Subprocesorů podléhá výhradnímu uvážení ze strany společnosti SAP, a to za předpokladu, že:

- a) Společnost SAP Zákazníka předem informuje (e-mailem nebo zveřejněním na webové stránce My Trust Center) o zamýšlených přidáních nebo nahrazeních na seznamu Subprocesorů, včetně jména, adresy a role nového Subprocesora; a
- b) Zákazník smí proti těmto změnám vznést námitku v souladu s Oddílem 7.3.

#### 7.3. Námitky vůči novým Subprocesorům

7.3.1. Pokud má Zákazník legitimní důvod v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů vznést námitku proti zpracování Osobních údajů novými Subprocesory, je oprávněn ukončit Smlouvu (pouze pro Cloudovou službu, pro niž je využití nového Subprocesora zamýšleno) na základě písemné výpovědi zaslané společností SAP. Toto ukončení nabyde účinnosti okamžikem určeným Zákazníkem, nejpozději však 30 dní od data oznámení, ve kterém společnost SAP Zákazníka o novém Subprocesorovi informovala. Pokud Zákazník Smlouvu v této 30denní lhůtě neukončí, považuje se to za souhlas s novým Subprocesorem.

7.3.2. Během 30 dní od data, kdy společnost SAP informovala Zákazníka o novém Subprocesorovi, může Zákazník požádat o schůzku stran, aby v dobré víře projednaly řešení námitky. Tato jednání neprodlouží období pro ukončení a nemají vliv na právo společnosti SAP po uplynutí 30denního období využívat nové Subprocesory.

7.3.3. Ukončení v souladu s tímto Oddílem 7.3 bude považováno za ukončení bez zavinění kterékoliv ze stran a podléhá podmínkám Smlouvy.

#### 7.4. Nahrazení v nouzových případech

Společnost SAP je oprávněna nahradit Subprocesora bez upozornění předem, pokud důvod změny nemůže přiměřeně ovlivnit a k zajištění zabezpečení nebo z dalších urgentních důvodů je nutné rychlé nahrazení. V takovém případě společnost SAP informuje Zákazníka o náhradním Subprocesorovi co nejdříve po jeho jmenování. Oddíl 7.2 se použije odpovídajícím způsobem.

### 8. MEZINÁRODNÍ ZPRACOVÁNÍ

#### 8.1. Podmínky mezinárodního zpracování



Společnost SAP je oprávněna zpracovávat Osobní údaje, včetně zpracování Subprocesory, v souladu s touto Dohodou o zpracování dat mimo zemi, ve které se Zákazník nachází, pokud to povoluje Zákon o ochraně osobních údajů.

## 8.2. Použitelnost Standardních smluvních doložek (2010)

8.2.1. Pokud jsou pro období do 26. září 2021 včetně Osobní údaje Správce údajů, na kterého se vztahuje Nařízení GDPR, zpracovávány ve Třetí zemi, nebo pokud jsou Osobní údaje Správce údajů působícího ve Švýcarsku nebo Spojeném království nebo jiného Správce údajů zpracovávány ve Třetí zemi a toto mezinárodní zpracování vyžaduje prostředky odpovídající ochrany v souladu se zákony země Správce údajů a požadované prostředky odpovídající ochrany lze splnit uzavřením Standardních smluvních doložek (2010), pak::

- a) společnost SAP a Zákazník uzavřou Standardní smluvní doložky (2010);
- b) Zákazník přistoupí ke Standardním smluvním doložkám (2010) uzavřeným společností SAP nebo SAP SE a Subprocesorem jako nezávislý vlastník práv a povinností; nebo
- c) Standardní smluvní doložky (2010) mohou se společností SAP nebo relevantními Subprocesory uzavřít také další Správci údajů, kterým Zákazník udělil oprávnění k používání Cloudových služeb v souladu se Smlouvou, a to stejným způsobem jako Zákazník v souladu s Oddílem 8.2.1 a) a b) výše. V takovém případě Zákazník uzavře Standardní smluvní doložky (2010) jménem ostatních Správců údajů.

8.2.2. Standardní smluvní doložky (2010) se řídí právními předpisy země, ve které příslušný Správce údajů sídlí.

8.2.3. V rozsahu, v němž příslušný Zákon o ochraně osobních údajů připouští použití Nových standardních smluvních doložek jako prostředku dosažení odpovídající ochrany jako alternativy nebo aktualizace Standardních smluvních doložek (2010), se použijí tyto Nové standardní smluvní doložky v souladu s Oddílem 8.3.

## 8.3. Použitelnost Nových standardních smluvních doložek

8.3.1. Následující ustanovení se použijí s účinností od 27. září 2021 a použijí se výhradně s ohledem na Předání, pro která jsou relevantní Nové standardní smluvní doložky:

8.3.1.1. Pokud se společnost SAP nenachází ve Třetí zemi a vystupuje jako exportér dat, Společnost SAP (nebo společnost SAP SE jejím jménem) uzavřela Nové standardní smluvní doložky s každým ze Subprocesorů jako s importérem dat. Na tato Předání, pro která jsou relevantní Nové standardní smluvní doložky, se vztahuje Modul 3 (od Zpracovatele Zpracovateli).

8.3.1.2. Pokud se společnost SAP nachází ve Třetí zemi:

Společnost SAP a Zákazník tímto uzavírají Nové standardní smluvní doložky se Zákazníkem coby exportérem dat a společností SAP coby importérem dat, přičemž se použijí následovně:

- a) Pokud je Zákazník Správcem údajů, použije se Modul 2 (od Správce údajů Zpracovateli); a
- b) Pokud je Zákazník Zpracovatelem, použije se Modul 3 (od Zpracovatele Zpracovateli). Pokud Zákazník vystupuje jako Zpracovatel dle Modulu 3 (od Zpracovatele Zpracovateli) v rámci Nových standardních smluvních doložek, společnost SAP bere na vědomí, že Zákazník vystupuje jako Zpracovatel dle pokynů svých Správců údajů.

8.3.2. Nové standardní smluvní doložky mohou se společností SAP uzavřít také další Správci údajů nebo Zpracovatelé, kterým Zákazník udělil oprávnění k používání Cloudových služeb v souladu se Smlouvou, a to stejným způsobem jako Zákazník v souladu s Oddílem 8.3.1.2.3.1.2 výše. V takovém případě Zákazník uzavře Nové Standardní smluvní doložky jménem ostatních Správců údajů nebo Zpracovatelů.

8.3.3. Pokud jde o Předání, pro které jsou relevantní Nové standardní smluvní doložky, Zákazník může na základě žádosti Subjektu údajů adresované Zákazníkovi zpřístupnit Subjektům údajů kopii Modulu 2 nebo 3 Nových standardních smluvních doložek uzavřených mezi Zákazníkem a společností SAP (včetně relevantních příloh).

8.3.4. Nové standardní smluvní doložky se řídí právním řádem České republiky.

## 8.4. Vztah Standardních smluvních doložek a Smlouvy

Žádná ustanovení Smlouvy nebudou mít přednostní platnost před konfliktními ustanoveními Standardních smluvních doložek (2010) nebo Nových standardních smluvních doložek. Za účelem vyloučení pochybností se uvádí, že pokud tato Dohoda o zpracování dat stanoví další pravidla ohledně auditu a Subprocesorů, tato pravidla se vztahují také na Standardní smluvní doložky (2010) a Nové standardní smluvní doložky.

- 8.5. Právo oprávněné třetí strany na základě Nových standardních smluvních doložek
- 8.5.1. Pokud se Zákazník nachází ve Třetí zemi a vystupuje jako importér dat dle Modulu 2 nebo Modulu 3 Nových standardních smluvních doložek a společnost SAP vystupuje jako subprocesor Zákazníka dle příslušného Modulu, má daný exportér dat následující právo oprávněné třetí strany:
- 8.5.2. V případech, kdy Zákazník fakticky zmizel, z právního hlediska zanikl nebo se dostal do platební neschopnosti (ve všech uvedených případech bez nástupnického subjektu, který by převzal na základě smlouvy nebo právních předpisů právní povinnosti Zákazníka), má příslušný exportér dat právo ukončit dotčenou Cloudovou službu výhradně v rozsahu, v němž jsou zpracovávány Osobní údaje exportéra dat. V tomto případě příslušný exportér dat také ukládá společnosti SAP, aby Osobní údaje vymazala nebo vrátila.

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

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

### **Příloha 1 Popis zpracování**

Tato Příloha 1 popisuje Zpracovávání Osobních údajů pro účely Standardních smluvních doložek (2010), Nových standardních smluvních doložek a příslušného Zákona o ochraně osobních údajů.

#### **1. SEZNAM STRAN**

- 1.1. Dle Standardních smluvních doložek (2010)
  - 1.1.1. Exportér dat

Exportérem dat dle Standardních smluvních doložek (2010) je Zákazník, který se přihlásil k odběru Cloudové služby umožňující Oprávněným uživatelům zadávat, doplňovat, používat, mazat nebo jinak zpracovávat Osobní údaje. Pokud Zákazník povoluje využívat Cloudovou službu také dalším Správcům údajů, jsou tito další Správci údajů také exportéry dat.
  - 1.1.2. Importér dat

Společnost SAP a její Subprocesori, kteří poskytují a podporují Cloudovou službu, jsou importéry dat dle Standardních smluvních doložek (2010).
- 1.2. Dle Nových standardních smluvních doložek
  - 1.2.1. Modul 2: Předání od Správce údajů Zpracovateli

Pokud se společnost SAP nachází ve Třetí zemi, Zákazník je Správcem údajů a společnost SAP je Zpracovatelem, Zákazník vystupuje jako exportér dat a společnost SAP jako importér dat.
  - 1.2.2. Modul 3: Předání od Zpracovatele Zpracovateli

Pokud se společnost SAP nachází ve Třetí zemi, Zákazník je Zpracovatelem a společnost SAP je Zpracovatelem, Zákazník vystupuje jako exportér dat a společnost SAP jako importér dat.

#### **2. B. POPIS PŘEDÁNÍ**

- 2.1. Subjekty údajů

Pokud exportér dat neuvede jinak, týkají se předané Osobní údaje následujících kategorií Subjektů údajů: zaměstnanci, smluvní dodavatelé, obchodní partneři nebo další osoby, jejichž Osobní údaje jsou uloženy v Cloudové službě, předávány či poskytnuty importérovi dat, nebo k jejichž Osobním údajům importér dat přistupuje, nebo je jinak zpracovává.

## 2.2. Kategorie údajů

Předané Osobní údaje se týkají následujících kategorií údajů:

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

## 2.3. Zvláštní kategorie údajů (je-li odsouhlaseno)

2.3.1. Předávané Osobní údaje mohou zahrnovat zvláštní kategorie osobních údajů uvedené ve Smlouvě („**Citlivé údaje**“). Společnost SAP přijala Technická a organizační opatření uvedená v Příloze 2 k zajištění úrovně ochrany, která je odpovídající také ve vztahu k Citlivým údajům.

2.3.2. Předávání Citlivých údajů si může vyžádat použití následujících dalších omezení nebo záruk, pokud to bude nutné vzhledem k povaze údajů a k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob (je-li relevantní).

- a) školení pracovníků;
- b) šifrování dat na cestě a odpočívajících dat;
- c) protokolování přístupu k systému a protokolování obecného přístupu k datům.

2.3.3. Součástí Cloudových služeb jsou dále opatření pro nakládání s Citlivými údaji, jak je popsáno v Dokumentaci.

## 2.4. Účely předání údajů a další zpracování; povaha zpracování

2.4.1. Předávané Osobní údaje podléhají následujícím základním aktivitám zpracování:

- a) používání Osobních údajů k nastavení, provozu, monitorování a poskytování Cloudové služby (včetně provozní a technické podpory)
- b) průběžné zlepšování funkcí a funkčnosti služby poskytovaných jako součást Cloudové služby včetně automatizace, zpracování transakcí a strojového učení;
- c) poskytování integrovaných Profesionálních služeb;
- d) komunikace s Oprávněnými uživateli;
- e) ukládání Osobních údajů ve vyhrazených datových centrech (architektura pro více klientů);
- f) vydávání, vývoj a upload případných oprav nebo upgradů Cloudové služby;
- g) zálohování a obnovení Osobních údajů uložených v Cloudové službě;
- h) zpracovávání Osobních údajů počítačem, včetně přenosu dat, načítání dat a přístupu k datům;
- i) síťový přístup k umožnění předávání Osobních údajů;
- j) monitorování, řešení problémů a správa základní infrastruktury a databáze Cloudové služby;
- k) monitorování zabezpečení, podpora detekce narušení na základě sítě a testování průniku; a
- l) provedení pokynů Zákazníka v souladu se Smlouvou.

2.4.2. Účelem předání je poskytování a podpora Cloudové služby. Společnost SAP a její Subprocesori jsou oprávněni poskytovat podporu pro datová centra Cloudové služby vzdáleně. Společnost SAP a její Subprocesori poskytují podporu při zadání tiketu podpory Zákazníkem, jak je dále uvedeno ve Smlouvě.

## 2.5. Další popis týkající se Nových standardních smluvních doložek:

2.5.1. Příslušné Moduly Nových standardních smluvních doložek

- a) Modul 2: Předání od Správce údajů Zpracovateli
  - b) Modul 3: Předání od Zpracovatele Zpracovateli
- 2.5.2. Pokud jde o předávání zpracovatelům (subprocesorům), je třeba uvést také předmět, povahu a trvání zpracování
- Ve vztahu k Novým standardním smluvním doložkám budou předání údajů Subprocesorům probíhat stejným způsobem, jak je uvedeno v Dohodě o zpracování dat.
- 2.5.3. Četnost předávání (např. zda budou údaje předávány jednorázově nebo průběžně)
- Předávání bude probíhat průběžně.
- 2.5.4. Období, po které budou osobní údaje uchovány, případně, pokud to nelze, kritéria pro stanovení tohoto období
- Osobní údaje budou uchovány po dobu platnosti Smlouvy a s výhradou Oddílu 5.2 Dohody o zpracování dat.
- 3. C. PŘÍSLUŠNÝ DOZOROVÝ ÚŘAD**
- 3.1. V souvislosti s Novými standardními smluvními doložkami:
- 3.1.1. Modul 2: Předání od Správce údajů Zpracovateli
  - 3.1.2. Modul 3: Předání od Zpracovatele Zpracovateli
- 3.2. Pokud je Zákazník exportérem dat, dozorovým úřadem je příslušný dozorový úřad, který vykonává dozor nad Zákazníkem v souladu s Doložkou 13 Nových standardních smluvních doložek.

### **Příloha 2 Technická a organizační opatření**

Tato Příloha 2 popisuje příslušná technická a organizační opatření pro účely Standardních smluvních doložek (2010), Nových standardních smluvních doložek a příslušného Zákona o ochraně osobních údajů.

Společnost SAP bude používat a udržovat Technická a organizační opatření.

V rozsahu, v němž poskytování Cloudové služby zahrnuje Předání, pro která jsou relevantní Nové standardní smluvní doložky, stanovují Technická a organizační opatření uvedená v Příloze 2 opatření a záruky přijaté k plnému zohlednění povahy osobních údajů a rizik s nimi spojených. Pokud na dodržování doložek mohou mít vliv místní právní předpisy, může být nutné použít dodatečné záruky během přenosu a zpracování osobních údajů v cílové zemi (je-li relevantní: šifrování dat na cestě, šifrování odpočívajících dat, anonymizace, pseudonymizace).

\* \* \*

Pověřenec pro ochranu osobních údajů skupiny SAP je k dispozici na adrese [privacy@sap.com](mailto:privacy@sap.com).

Dozorovým úřadem odpovědným za ochranu osobních údajů v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz).

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY („VOP PRO CLOUD“)

### POUŽITELNOST

Pokud není stanoveno jinak, tyto VOP pro Cloud platí v případě, že je na ně odkazováno ve smlouvě mezi SAP ČR, spol. s r.o., IČ: 49713361, se sídlem Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4, společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 23228 („SAP“) a jinou společností nebo veřejnoprávním subjektem. Přiměřeně platí i pro předmluvní vztahy.

### 1. DEFINICE

- 1.1. Pojem „**Ovládaná osoba**“ označuje jakoukoliv právnickou osobu, ve které společnost SAP a/nebo SAP SE nebo Zákazník přímo nebo nepřímo drží více než 50 % podílů / akcií nebo hlasovacích práv. Právnická osoba bude považována za Ovládanou osobu po dobu, po kterou je tento požadavek splněn.
- 1.2. Pojem „**Oprávněný uživatel**“ označuje osobu na straně Zákazníka, Ovládaných osob Zákazníka nebo Obchodních partnerů Zákazníka nebo Ovládaných osob Zákazníka, jíž Zákazník udělí oprávnění k přístupu pro použití Cloudové služby.
- 1.3. Pojem „**Obchodní partner**“ označuje právnickou osobu, která vyžaduje použití Cloudové služby v souvislosti s interní obchodní činností Zákazníka a jeho Ovládaných osob, jako jsou zákazníci, distributoři, poskytovatelé služeb a/nebo dodavatelé Zákazníka a/nebo jeho Ovládaných osob.
- 1.4. Pojem „**Cloudová služba**“ označuje jakékoliv řešení na vyžádání poskytované společností SAP podle Objednávkového formuláře.
- 1.5. Pojem „**Důvěrné informace**“ označuje veškeré informace, které strana poskytující informace chrání před neomezeným zpřístupněním ostatním stranám a které jsou v době poskytnutí označeny jako důvěrné a/nebo interní a/nebo chráněné nebo které lze v okamžiku poskytnutí důvodně považovat za důvěrné v důsledku charakteru informací a/nebo okolností při jejich poskytnutí. V každém případě jsou za Důvěrné informace Zákazníka považovány následující údaje: Zákaznická data, Marketingové a obchodní požadavky Zákazníka, plány implementace Zákazníka a/nebo finanční údaje Zákazníka. Za Důvěrné informace společnosti SAP jsou považovány následující údaje: Cloudová služba, Dokumentace, Materiály společnosti SAP a informace týkající se výzkumu a vývoje společnosti SAP, nabídek produktů, cen a dostupnosti a Smlouva.
- 1.6. Pojem „**Zákaznická data**“ označuje jakýkoliv obsah, materiály, data a osobní údaje, které Oprávněný uživatelé zadávají do produktivního systému Cloudové služby nebo které odvozují od svého užívání Cloudové služby a v této službě je uchovávají (např. sestavy specifické pro Zákazníka). Zákaznická data a od nich odvozené informace nebudou zahrnovat Důvěrné informace společnosti SAP.
- 1.7. Pojem „**Dokumentace**“ označuje aktuální technickou a funkční dokumentaci včetně popisů rolí a povinností souvisejících s Cloudovými službami, které jsou na základě Smlouvy poskytovány Zákazníkovi.
- 1.8. Pojem „**Exportní zákony**“ označuje všechny platné zákony o kontrole importu a exportu a sankcích, včetně mj. zákonů USA, EU, Německa a České republiky.
- 1.9. Pojem „**Práva k duševnímu vlastnictví**“ označuje patenty jakéhokoliv typu nebo jiné vlastnictví vynálezu či právo k němu, autorská práva, známky, design nebo jiná průmyslová práva a všechna práva k jejich využití nebo použití.
- 1.10. Pojem „**Objednávkový formulář**“ nebo „**Smlouva**“ označuje smlouvu mezi společností SAP a Zákazníkem pro Cloudové služby a (je-li to relevantní) související Profesionální služby, která odkazuje na tyto VOP pro Cloud a další dokumenty.
- 1.11. Pojem „**Profesionální služby**“ označuje implementační služby, konzultační služby nebo jiné související služby poskytované jedním Objednávkovým formulářem. Může na ně být odkazováno ve Smlouvě pojmem „Konzultační služby“.
- 1.12. Pojem „**Materiály společnosti SAP**“ označuje všechny materiály (včetně statistických výkazů) poskytované nebo zpřístupněné společností SAP během výkonu v rámci Smlouvy, včetně během poskytování podpory či Profesionálních služeb Zákazníkovi. Materiály společnosti SAP zahrnují materiály vytvořené ve spolupráci se

zákazníkem, ale nezahnují Zákaznická data, Důvěrné informace zákazníka ani Cloudovou službu. Materiály společnosti SAP mohou být ve Smlouvě označovány také jako „Cloudové materiály“.

- 1.13. Pojem „**SAP SE**“ označuje SAP SE, mateřskou společnost společnosti SAP.
- 1.14. Pojem „**Období předplatného**“ označuje počáteční období předplatného a, je-li to relevantní, jakékoliv období obnovy předplatného Objednávkového formuláře.
- 1.15. Pojem „**Daně**“ označuje všechny transakční daně, odvody a podobné poplatky (a všechny související úroky a pokuty), jako jsou federální, státní nebo místní daně z prodeje, daň z přidané hodnoty, daň ze zboží a služeb, daň z používání, daň z majetku, daň z výkonu, služby nebo podobné daně.
- 1.16. Pojem „**Metrika užívání**“ označuje standard měření k určení povoleného používání a výpočtu poplatků splatných pro Cloudovou službu podle Objednávkového formuláře.

## **2. PRÁVA NA VYUŽITÍ A OMEZENÍ VYUŽITÍ**

- 2.1. Během Období předplatného společnost SAP Zákazníkovi poskytne nevýhradní a nepřenositelné oprávnění k použití Cloudové služby (včetně její implementace a konfigurace), Materiálů společnosti SAP a Dokumentace výhradně za účelem interního obchodního provozu Zákazníka a jeho Ovládaných osob v souladu s podmínkami Smlouvy, zejména s Doplňkem pro konkrétní produkt, a Dokumentací. Zákazník smí Cloudovou službu využívat celosvětově s výjimkou zemí, kde je takové použití zakázáno Exportními zákony. Povolené využití a omezení využití Cloudové služby se vztahuje také na Materiály společnosti SAP a Dokumentaci.
- 2.2. Zákazník může Oprávněným uživatelům povolit používání Cloudové služby v rámci smluvně dohodnutého rozsahu. Používání je zejména omezeno na Metriky užívání a objemy uvedené v Objednávkovém formuláři. Přístupová pověření pro Cloudovou službu smí být v jednu chvíli sdílena nebo používána pouze jednou osobou. Pokud však původní uživatel již nemá oprávnění Cloudovou službu používat, mohou být přenesena na jinou osobu. Zákazník nese odpovědnost za činy a opomenutí svých Oprávněných uživatelů, Ovládaných osob a Obchodních partnerů, jako kdyby to byly jeho vlastní činy a opomenutí. Zákazník nemá žádná další oprávnění ke zpřístupnění Cloudové služby nebo Materiálů společnosti SAP třetím stranám.
- 2.3. Zásady přijatelného použití. Zákazník nebude: (a) kopírovat, překládat, demontovat či dekompileovat Cloudovou službu nebo jiné Materiály společnosti SAP, vytvářet od nich odvozená díla, provádět jejich zpětný vývoj nebo je modifikovat (s výjimkou rozsahu povoleného platnými zákony), (b) používat Cloudovou službu v rozporu s platnými zákony, Zákazník zejména nebude prostřednictvím či pomocí Cloudové služby zadávat, ukládat, přenášet jakýkoli obsah nebo data, která jsou nezákonná nebo narušují kterákoliv práva duševního vlastnictví, (c) obcházet či ohrožovat provozování nebo zabezpečení Cloudové služby nebo (d) odebírat upozornění na autorská práva a autorství společnosti SAP.
- 2.4. Zákazník bude monitorovat používání Cloudové služby a neprodleně společnosti SAP písemně nahlásí jakékoliv použití nad rámec smluvně dohodnutého rozsahu, zejména použití nad rámec Metrik užívání a objemu. V tomto případě musí Zákazník podepsat se společností SAP smlouvu, která dokumentuje dodatečné používání a poplatky. Takové poplatky naběhnou od data započítání nadměrného využívání. Společnost SAP je oprávněna monitorovat používání za účelem ověření dodržování Metrik užívání, objemu a Smlouvy.
- 2.5. Je-li dostatečně pravděpodobné, že další používání Cloudové služby Oprávněnými uživateli nebo třetí stranou za použití jejich přístupových údajů v rozporu se smlouvou může vést k poškození Cloudové služby, jejich uživatelů, dalších zákazníků společnosti SAP nebo práv třetích stran takovým způsobem, kdy je za účelem předejití poškození nutná okamžitá akce, může společnost SAP dočasně omezit nebo pozastavit používání Cloudové služby Zákazníkem, aby zamezila škodám. Společnost SAP Zákazníka o omezení nebo pozastavení neprodleně informuje. Pokud to okolnosti dovolí, Zákazník bude informován v předstihu písemně nebo e-mailem. Společnost SAP omezí dobu trvání a rozsah pozastavení nebo omezení tak, jak jen to je za daných okolností přiměřeně možné.
- 2.6. Cloudová služba může zahrnovat integrace s webovými službami zpřístupněnými třetími stranami (jinými stranami než je společnost SAP SE nebo její Ovládané osoby), které jsou přístupné prostřednictvím Cloudové služby a na které se vztahují smluvní podmínky těchto třetích stran. Tyto webové služby třetích stran nejsou součástí Cloudové služby a Smlouva se na ně nevztahuje. Společnost SAP k těmto webovým službám poskytuje pouze technický přístup. Společnost SAP za tyto webové služby nenese odpovědnost.

- 2.7. Oprávnění uživatelé mají přístup k určitým Cloudovým službám prostřednictvím mobilních aplikací získaných z webů třetích stran, například z obchodu s aplikacemi pro Android nebo Apple. Použití mobilních aplikací se může řídit podmínkami, které jsou zobrazeny při stažení mobilní aplikace nebo přístupu k ní, a nikoliv podmínkami této Smlouvy. Společnost SAP za tyto webové stránky třetích stran nenese odpovědnost.
- 2.8. Cloudová služba může zahrnovat komponenty on-premise, které Zákazník může stáhnout a instalovat (včetně aktualizací). Podmínky Dohody o úrovni služeb pro tyto komponenty nejsou relevantní. Zákazník smí během Období předplatného používat pouze komponenty on-premise v souvislosti s příslušnou Cloudovou službou.

### 3. ODPOVĚDNOSTI SPOLEČNOSTI SAP A JEJÍ POVINNOSTI

- 3.1. Společnost SAP poskytuje Cloudovou službu podle popisu v této Smlouvě. Společnost SAP poskytuje podporu pro Cloudovou službu, jak je odkazováno v Objednávkovém formuláři, a (je-li sjednáno) Profesionální služby. Kvalita a funkcionální sjednaného výkonu, který je společnost SAP povinna poskytnout, jsou odsouhlaseny v Objednávkovém formuláři a dokumentech, na něž je v něm odkazováno. Společnost SAP není povinna provádět dodatečné služby nebo poskytovat dodatečné funkčnosti služby.

- 3.2. Pokud je Zákazníkovi poskytnuta Cloudová služba zdarma, společnost SAP pro tuto Cloudovou službu nebude poskytovat žádnou podporu a není povinna poskytovat žádnou konkrétní úroveň služby. Společnost SAP může poskytování přístupu k takové službě zdarma kdykoliv ukončit. Tento čl. 3.2 nahrazuje jakékoliv kolidující podmínky v těchto VOP pro Cloud.

#### 3.3. Dohoda o úrovni služeb

- 3.3.1. Pokud v příslušném Doplňku pro konkrétní produkt není uvedeno jinak, společnost SAP bude pro produktivní systém Cloudové služby udržovat průměrnou měsíční dostupnost systému, která je definována v příslušné dohodě o úrovni služeb, na niž je odkazováno v Objednávkovém formuláři ("**Dohoda o úrovni služeb**").

V případě porušení Dohody o úrovni služeb ze strany společnosti SAP může Zákazník vznést nárok na kredit za nedosažení stanovené úrovně služeb, jak je ve uvedeno v Dohodě o úrovni služeb, formou smluvní pokuty. Zákazník bude postupovat podle zveřejněného postupu nárokování kreditu společnosti SAP. Jakmile společnost SAP písemně potvrdí (lze i e-mailem) platnost kreditu za nedosažení sjednané úrovně služeb, kredit bude použit na budoucí fakturu za Cloudovou službu nebo může Zákazník požádat o refundaci částky kreditu, pokud žádná budoucí faktura není splatná. Zaplacené kredity za nedosažení sjednané úrovně služeb budou kompenzovány oproti veškerým nárokovaným škodám a veškerým nárokům na zbytečné náklady.

- 3.3.2. V případě, že společnost SAP nesplní Dohodu o úrovni služeb (i) během 4 po sobě následujících měsíců nebo (ii) po dobu 5 a více měsíců během jakéhokoliv 12měsíčního období, nebo (iii) pro úroveň dostupnosti systému minimálně 95 % za 1 kalendářní měsíc, je Zákazník oprávněn ukončit svá předplatná dotčené Cloudové služby, a to na základě písemné výpovědi poskytnuté společnosti SAP do 30 dní od nesplnění Dohody o úrovni služeb. Ukončení bude platné ke konci kalendářního měsíce, během nějž společnost SAP obdržela oznámení o ukončení.

- 3.4. Společnost SAP implementuje a bude udržovat technická a organizační opatření za účelem ochrany osobních údajů zpracovávaných společnostmi SAP v rámci Cloudové služby, jak je popsáno ve Smlouvě o zpracování údajů zanesené do Objednávkového formuláře v souladu s platným zákonem o ochraně osobních údajů.

#### 3.5. Modifikace

- 3.5.1. Za účelem kontinuálního poskytování standardizované, vyvíjející se Cloudové služby může společnost SAP Cloudovou službu vylepšovat nebo modifikovat (včetně služeb podpory, Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav a Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu). Toto zahrnuje možnost odebrat z Cloudové služby funkce, pokud společnost SAP zároveň poskytne její funkční ekvivalent nebo tím podstatným způsobem neomezí klíčové funkce Cloudové služby. Používání funkcí nad rámec počátečního rozsahu Cloudové služby může podléhat přijetí dodatečných podmínek Zákazníkem.

- 3.5.2. Společnost SAP bude Zákazníka informovat o modifikacích Cloudové služby s dostatečným časovým předstihem. Společnost SAP Zákazníkovi před změnou Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav, Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu (pokud tato změna znamená zkrácení příslušné doby) a služeb podpory poskytne oznámení v měsíčním předstihu.

- 3.5.3. Pokud modifikace podstatným způsobem naruší oprávněné zájmy tak, že od Zákazníka nelze důvodně očekávat, že bude dodržovat podmínky Smlouvy, smí Zákazník ukončit své předplatné dotčené Cloudové služby formou písemného oznámení společnosti SAP v časové lhůtě 1 měsíce od obdržení příslušného oznámení od společnosti SAP. Pokud společnost SAP neobdrží včasné oznámení, modifikace nabyde účinnosti.

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

- 4.1. Zákazník nese odpovědnost za Zákaznická data a za jejich zadávání do Cloudové služby. V souladu s čl. 11. Zákazník společnosti SAP (včetně společnosti SAP SE, jejích Ovládaných osob a subdodavatelů) poskytuje nevýhradní právo na zpracovávání a používání Zákaznických dat za účelem poskytování Cloudové služby a její podpory a v souladu se Smlouvou (včetně mj. přípravy záložních kopií a provádění penetračních testů).
- 4.2. Zákazník bude všechny osobní údaje obsažené v Zákaznických datech shromažďovat a uchovávat v souladu s příslušnými zákony o ochraně osobních údajů.
- 4.3. V souvislosti s používáním Cloudové služby svými Oprávněnými uživateli bude Zákazník udržovat přiměřené standardy zabezpečení. Zákazník nebude provádět nebo autorizovat penetrační testy Cloudové služby bez předběžného schválení od společnosti SAP. Zákazník nese výhradní odpovědnost za určení vhodnosti Cloudové služby pro podnikové procesy Zákazníka a pro soulad s příslušnými právními ustanoveními, která souvisí se Zákaznickými daty a jejich používáním v rámci Cloudové služby. Zákazník musí zdarma poskytnout požadovanou spolupráci ve spojení s ustanoveními Cloudové služby a podpory a, je-li to odsouhlaseno, Profesionálních služeb, včetně např. infrastruktury a telekomunikačního vybavení pro přístup ke Cloudové službě. Společnost SAP podotýká, že spolupráce Zákazníka je nezbytným předpokladem pro správné plnění povinností ze strany společnosti SAP. Zákazník ponese veškeré důsledky a náklady vyplývající z porušení svých povinností.
- 4.4. Během Období předplatného má Zákazník kdykoliv přístup ke svým Zákaznickým datům. Zákazník může svá Zákaznická data exportovat a načítat ve standardním formátu. V případech, kdy export a načítání podléhají technickým omezením a předpokladům, společnost SAP a Zákazník na základě požadavku naleznou přiměřenou metodu, která Zákazníkovi přístup k Zákaznickým datům umožní. Před vypršením Období předplatného může Zákazník za použití samoobslužných nástrojů exportu společnosti SAP (které jsou k dispozici) provést závěrečný export Zákaznických dat z Cloudové služby. Pokud v souladu s platnými zákony není vyžadováno období uchování, společnost SAP v návaznosti na konec smluvního období Smlouvy vymaže Zákaznická data, která zbývají na serverech hostujících Cloudovou službu. Na uchovaná data se vztahují ustanovení Smlouvy týkající se zachování důvěrnosti.

#### **5. POPLATKY A DANĚ**

- 5.1. Zákazník bude platit poplatky uvedené v Objednávkovém formuláři. Opakovaný poplatek odsouhlasený v Objednávkovém formuláři se vztahuje na Počáteční období předplatného Cloudových služeb dohodnuté v tomto dokumentu. Příslušný poplatek pro Období obnovení odpovídá poplatkům pro předchozí Počáteční období nebo Období obnovení, pokud společnost SAP nezvýší poplatky následujícím způsobem:
- 5.1.1. Jak je uvedeno níže, společnost SAP může dle svého uvážení upravit opakující se poplatky s účinností od začátku Období obnovení, a to písemným oznámením o úpravě poplatků doručeným Zákazníkovi dva měsíce předem.
- 5.1.2. Změna uplatněná na poplatky nesmí být větší než změna indexu podle čl. 5.1.3 níže ("Diskreční použitelná změna"). V případě první úpravy poplatků podle smlouvy je Diskreční použitelnou změnou změna zveřejněného indexu v době uzavření smlouvy na index, který byl naposledy zveřejněn v době oznámení o úpravě poplatků. Pokud již byl poplatek v minulosti upraven, je Diskreční použitelnou změnou změna z indexu, který byl naposledy zveřejněn v době, kdy bylo podáno předchozí oznámení o úpravě poplatku, na index, který byl naposledy zveřejněn v době, kdy je podáno nové oznámení o úpravě poplatku.
- 5.1.3. Indexem použitým pro stanovení Diskreční použitelné změny je základní index spotřebitelských cen zveřejňovaný Českým statistickým úřadem („Základní index“). V případě ukončení používání Základního indexu bude tento index nahrazen jiným příslušným indexem použitelným pro odvětví informačních technologií.



- 5.1.4. Změna poplatku se považuje za odsouhlasenou smluvními stranami v případě automatického obnovení Cloudové Služby na Období obnovení, pokud Zákazník písemnou výpovědí nejméně jeden měsíc před uplynutím předchozího smluvního období nevypoví Objednávkový formulář s účinností ke dni uplynutí příslušného smluvního období (právo na mimořádnou výpověď). Společnost SAP na tuto skutečnost upozorní v oznámení o úpravě poplatků.
- 5.2. Nebudou poskytnuty hotovostní slevy. Platby jsou splatné 30 kalendářních dní od data vystavení faktury. Společnost SAP může posílat faktury v elektronickém formátu. Pokud Zákazník po uplynutí přiměřeně prodlouženého období nastaveného společností SAP platbu stále neuhradí, společnost SAP je oprávněna pro Zákazníka přerušit používání příslušné Cloudové služby, dokud platba nebude uhrazena. Společnost SAP Zákazníkovi před jakýmkoli přerušením poskytne oznámení. Ze všech neuhrazených poplatků budou účtovány úroky s příslušnou zákonnou úrokovou sazbou. Zákazník je oprávněn započítat pouze pohledávky, které jsou nesporné nebo nařízené soudem, a zadržet platbu nebo si ponechat držení pouze k zajištění pohledávek, které jsou nesporné nebo nařízené soudem.
- 5.3. Všechny poplatky podléhají příslušným Daním, které budou účtovány nad rámec poplatků v rámci Smlouvy.

## **6. SMLUVNÍ OBDOBÍ A UKONČENÍ**

- 6.1. Platnost Období předplatného je uvedena v Objednávkovém formuláři. Každý Objednávkový formulář zpočátku platí pro Počáteční období předplatného definované v tomto dokumentu („Počáteční období předplatného“). Na konci Počátečního období předplatného je období automaticky obnoveno prostřednictvím obnovení definovaných v tomto dokumentu (jednotlivě jako „Období obnovení“), pokud není Objednávkový formulář jednou ze stran ukončen v souladu s čl. 6.2.
- 6.2. Ukončení Objednávkového formuláře je během Počátečního období předplatného nebo Období obnovení vyloučeno. Zákazník může Objednávkový formulář ukončit prostřednictvím oznámení alespoň jeden měsíc před koncem Počátečního období předplatného nebo aktuálního Období obnovení. Společnost SAP může Objednávkový formulář ukončit prostřednictvím oznámení alespoň šest měsíců před koncem Počátečního období předplatného nebo aktuálního Období obnovení. Zvláštní práva na ukončení a právo na ukončení z důvodu porušení zůstávají nedotčena. Společnost SAP si vyhrazuje právo na ukončení z důvodu, zejména v případě, že Zákazník opakovaně nebo vážným způsobem porušil závazné smluvní povinnosti (zejména v čl. 2., 4., 11. a 12.2.).
- 6.3. Pro ukončení Zákazníkem nebo ukončení společností SAP v rámci čl. 12.2. bude mít Zákazník nárok na poměrnou refundaci předplacených poplatků za období ukončení do konce původního období pro příslušnou Cloudovou službu, pokud tato refundace není v rozporu s Exportními zákony.
- 6.4. Při ukončení Objednávkového formuláře:
- a) zanikají práva Zákazníka na využívání Cloudové služby a všech Důvěrných informací společnosti SAP,
  - b) budou Důvěrné informace strany poskytující informace v souladu s příslušnými právními předpisy uchovávány, vráceny nebo zničeny podle ustanovení Smlouvy.

## **7. ZÁRUKY SPOLEČNOSTI SAP**

- 7.1. Společnost SAP pro Období předplatného zaručuje, že Cloudová služba bude odpovídat specifikacím odsouhlaseným v Doplňku a Dokumentaci a že Cloudová služba, v případech, kdy je Zákazníkem používána v souladu se smlouvou, neporušuje žádná práva třetích stran. Společnost SAP opraví všechny vady kvality a vady v právním nároku v Cloudové službě v souladu s čl. 7.4. Pokud společnost SAP vadu neopravila do konce dodatečného časového období přiměřené délky písemně stanoveného Zákazníkem a vhodnost Cloudové služby je dále omezena více než nepatrnou měrou, Zákazník je oprávněn k ukončení, což musí být oznámeno písemně. Pokud je vhodnost Cloudové služby k používání v souladu se Smlouvou omezena více než nepatrnou měrou, Zákazník je oprávněn k omezení odměny patřičným způsobem. Čl. 9 (Omezení odpovědnosti) je relevantní pro zbytečné náklady a kompenzace škody z důvodu vad.
- 7.2. Pro Profesionální služby poskytované tak, jak stojí a leží, společnost SAP zaručuje, že Profesionální služba odpovídá odsouhlasenému popisu služby a v případě použití Zákazníkem v souladu se smlouvou neporušuje

žádná práva třetích stran. Společnost SAP vady opraví v souladu s čl. 7.4. Pokud vady nebyly opraveny do konce dodatečného časového období přiměřené délky stanoveného písemně Zákazníkem, má Zákazník právo omezit odměny v Objednávkovém formuláři pro příslušnou Profesionální službu patřičným způsobem nebo Objednávkový formulář s ohledem na Profesionální službu odvolat. Čl. 9 (Omezení odpovědnosti) je relevantní pro zbytečné náklady a kompenzace škody.

- 7.3. Pokud společnost SAP řádným způsobem neposkytne Profesionální služby, které nepodléhají akceptaci, nebo pokud je společnost SAP, s ohledem na Profesionální služby nebo Cloudovou službu, v rozporu s jinou oblastí, než je odpovědnost za vady kvality a vady v právním nároku, musí Zákazník tuto chybu nebo porušení společnosti SAP písemně oznámit a stanovit dodatečné časové období přiměřené délky, během něž bude mít společnost SAP možnost řádně plnit svou povinnost nebo jiným způsobem situaci napravit. Čl. 9 (Omezení odpovědnosti) je relevantní pro zbytečné náklady a kompenzace škody.
- 7.4. Společnost SAP opraví vady v Cloudové službě a pro Profesionální služby, které podléhají akceptaci tím, že je Zákazníkovi poskytnuta Cloudová služba nebo nová Profesionální služba, která je bez vad nebo jsou z ní ve chvíli výběru vady odstraňovány. Jedním ze způsobů, jakými může společnost SAP vadu odstranit, je sdělit Zákazníkovi, jakým způsobem se dopadu vady vyhnout. V případě vad v právním nároku společnost SAP (i) pro Zákazníka zajistí oprávnění k použití Cloudové služby nebo Profesionální služby v souladu se smlouvou nebo (ii) Cloudovou službu nebo Profesionální službu nahradí nebo změní tak, aby obvinění z porušení již nebylo platné, přičemž smluvní používání ze strany Zákazníka nebude nepřiměřeně ovlivněno nebo (iii) ukončí Objednávkový formulář do této míry a odškodní odměnu Zákazníka, která byla předem zaplacená pro zbývající období po datu ukončení a zaplatí zbytečné náklady a/nebo škody, které podléhají omezením čl. 9 (Omezení odpovědnosti).
- 7.5. Zákazník musí každé porušení neprodleně a s podrobným popisem důvodu písemně oznámit společnosti SAP. Záruční práva vyplývající z vad kvality a vad v právním nároku v Profesionálních službách, které podléhají akceptaci, vyprší rok po akceptaci. Záruky pro Cloudovou službu jsou pro služby podpory platné odpovídajícím způsobem.

## **8. NÁROKY TŘETÍCH STRAN**

Pokud třetí strana tvrdí, že používání Cloudové služby Zákazníkem nebo Materiálů společnosti SAP v souladu s podmínkami Smlouvy porušuje její práva k duševnímu vlastnictví, Zákazník o tom musí společnost SAP neprodleně písemně informovat. Pokud Zákazník ukončí používání Cloudové služby nebo Materiálů společnosti SAP podle Smlouvy ke zmírnění ztráty nebo k jinému oprávněnému důvodu, musí informovat třetí stranu, že takové ukončení neznamená uznání tvrzeného porušení. Zákazník zahájí soudní řízení s třetí stranou pouze se souhlasem společnosti SAP nebo společnosti SAP udělí oprávnění k výhradnímu vedení tohoto sporu. Toto po nezbytných úpravách platí v případech, kdy třetí strana vznese nároky vůči společnosti SAP, jež vznikají činností Zákazníka, Oprávněných uživatelů nebo přístupem dodavatele třetí strany.

## **9. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI**

- 9.1. Společnost SAP nese v rámci smlouvy, jednání aj. odpovědnost za ztrátu nebo zbytečné náklady vždy v souladu s následujícím:
  - 9.1.1. V případě záměru se odpovědnost společnosti SAP vztahuje na celou ztrátu, v případě hrubé nedbalosti je odpovědnost omezena na výši předvídatelné ztráty, které by bylo možné zabránit postupem s náležitou péčí, v případě absence zaručené kvality je odpovědnost omezena na výši předvídatelné ztráty, které by bylo možné zabránit, pokud by zaručená kvalita byla splněna.
  - 9.1.2. V ostatních případech: Společnost SAP nenes odpovědnost s výjimkou porušení závažné povinnosti a pouze do výše limitů uvedených v čl. 9.1.3. K porušení závažné povinnosti ve smyslu tohoto čl. 9.1.2 dojde, pokud je povinnost nezbytným předpokladem smluvního výkonu nebo pokud porušení dané povinnosti ohrožuje účel smlouvy a pokud se Zákazník na splnění takové povinnosti může oprávněně spolehnout.
  - 9.1.3. Odpovědnost v případech v rámci čl. 9.1.2 je omezena na částku uhrazenou Zákazníkem za Cloudovou službu v souladu s Objednávkovým formulářem, avšak maximálně na 100 000,00 euro za incident a omezuje se celkem na 300 000,00 euro za veškeré nároky vyplývající z Objednávkového formuláře, včetně všech nároku na smluvní pokuty. Společnost SAP neodpovídá za žádné nehmotné škody způsobené Zákazníkovými.

Společnost SAP není odpovědná za ztrátu goodwillu nebo podnikatelských zisků a za žádné jiné komerční škody či ztráty.

## **10. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ**

- 10.1. Zákazník smí Cloudové služby, Dokumentaci a Materiály společnosti SAP používat pouze v rámci smluvně dohodnutého rozsahu. Ve vztahu mezi Zákazníkem a společností SAP jsou všechna Práva k duševnímu vlastnictví uvedená v tomto dokumentu, která Zákazníkovi nejsou výslovně udělena, vyhrazena společnosti SAP, společnosti SAP SE, jejich Ovládaným osobám nebo poskytovatelům licence, včetně mj. pokud byla vytvořena pro účely požadavku nebo ve spolupráci se Zákazníkem.
- 10.2. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, Zákazník si uchová všechna práva na Zákaznická data a práva s nimi spojená jako ve vztahu mezi Zákazníkem a společností SAP. Společnost SAP smí ochranné známky poskytnuté Zákazníkem využívat výhradně k poskytování Cloudové služby a jakýchkoliv odsouhlasených Profesionálních služeb a jejich podpoře.

## **11. DŮVĚRNOST**

- 11.1. S ohledem na Důvěrné informace poskytující strany, které byly získány před a během plnění této Smlouvy, přijímající strana
- a) bude trvale zachovávat důvěrnost veškerých Důvěrných informací poskytující strany, přijímat kroky za účelem ochrany Důvěrných informací, které budou v podstatných ohledech odpovídat krokům, které přijímající strana přijímá za účelem ochrany svých vlastních Důvěrných informací, v souladu s přiměřeným standardem péče,
  - b) bude předávat nebo zveřejňovat jakékoliv Důvěrné informace jakékoliv třetí straně pouze v rozsahu, který je nezbytný pro umožnění plnění práv a povinností přijímající strany v rámci Smlouvy, a která je vázána závazky zachovat důvěrnost v podstatných ohledech podobnými povinnostem uvedeným v čl. 11,
  - c) nebude Důvěrné informace používat ani reprodukovat za žádným účelem mimo rozsah Smlouvy a
  - d) pokud je to technicky možné, zachová všechna upozornění nebo všechny legendy týkající se důvěrných, interních nebo chráněných informací na originálech a reprodukcích.
- 11.2. Přijímající strana smí zveřejnit Důvěrné informace strany poskytující informace, a to v rozsahu vyžadovaném zákonem, za předpokladu, že přijímající strana, která je o takové zveřejnění požádána, vynaloží přiměřené úsilí, aby stranu poskytující informace na toto zveřejnění předem upozornila (v rozsahu povoleném právními předpisy), a na žádost strany poskytující informace a její náklady poskytne přiměřenou součinnost při vedení sporu v otázce požadovaného zveřejnění. Přijímající vynaloží obchodně přiměřené úsilí tak, aby byla zveřejněna pouze ta část Důvěrných informací, kterou je nutné zveřejnit v souladu s právními předpisy, a dále bude požadovat, aby s takto zveřejněnými Důvěrnými informacemi bylo nakládáno jako s důvěrnými.
- 11.3. Omezení týkající se používání nebo zveřejnění Důvěrných informací se nevztahují na žádné Důvěrné informace, které:
- a) jsou nezávisle vyvinuty přijímající stranou bez spojitosti s Důvěrnými informacemi strany poskytující informace,
  - b) se staly všeobecně známými nebo dostupnými jiným způsobem než jednáním nebo opomenutím přijímající strany,
  - c) byly v době zveřejnění známy přijímající straně bez omezení v souvislosti se zachováním důvěrnosti,
  - d) byly zákonně bez omezení získány přijímající stranou od třetí strany, která má právo tyto Důvěrné informace poskytnout nebo
  - e) jsou dle písemného souhlasu strany poskytující informace osvobozeny od omezení souvisejících se zachováním důvěrnosti.
- 11.4. Na základě požadavku poskytující strany má přijímající strana povinnost neprodleně zničit nebo vrátit Důvěrné informace poskytující strany, včetně jejich kopií a reprodukcí, pokud příslušné právní předpisy nevyžadují jejich uchování. V tomto případě budou Důvěrné informace nadále podléhat čl. 11. Žádná ze stran nepoužije název druhé strany v rámci veřejných činností bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Společnost

SAP však smí název Zákazníka používat ve svých seznamech zákazníků (referenčních seznamech) nebo během čtvrtletních hovorů s investory či se vzájemně přijatelnou frekvencí v rámci marketingové činnosti společnosti SAP (včetně referenčních hovorů a zpráv, recenzí v tisku, návštěv na místě, účasti v programu SAPPHIRE). Společnost SAP smí informace o Zákazníkovi sdílet se společností SAP SE a jejími Ovládanými osobami pro marketingové a jiné obchodní účely. Dokud toto zahrnuje poskytování a používání kontaktních údajů kontaktních osob Zákazníka, zajistí Zákazník v případech, kdy je to nutné, příslušná povolení.

## 12. RÚZNÉ

- 12.1. Doplnky a dodatky ke Smlouvě a jakákoliv smluvně relevantní oznámení a oznámení, která ovlivňují právní vztahy, jako např. oznámení o ukončení, připomenutí nebo oznámení o stanovených časových lhůtách, vyžadují písemnou formu. Předchozí ustanovení je relevantní také pro jakékoliv zřeknutí se požadavku v písemné formě. Požadavek na písemnou formu lze splnit výměnou dopisů nebo prostřednictvím následujících elektronických formátů: zasláním faxu, SAP Store, DocuSign™ nebo jakýchkoliv ekvivalentních elektronických procesů poskytovaných společností SAP.
- 12.2. Exportní zákony / Dodržování předpisů pro zahraniční obchod
  - 12.2.1. Společnost SAP a Zákazník budou při plnění této Smlouvy dodržovat Exportní zákony. Důvěrné informace společnosti SAP podléhají Exportním zákonům. Zákazník, jeho Ovládané osoby a Oprávnění uživatelé nesmí přímo nebo nepřímo exportovat, zpětně exportovat, vydávat nebo přenášet Důvěrné informace společnosti SAP, pokud tímto poruší Exportní zákony. Zákazník je nese plnou odpovědnost za dodržování Exportních zákonů týkajících se Zákaznických dat, včetně získání jakýchkoli požadovaných oprávnění k exportu pro Zákaznická data. Zákazník nebude Cloudovou službu používat na území Krymu/Sevastopolu, Kuby, Íránu, Korejské lidově demokratické republiky (Severní Koreje) a Sýrie.
  - 12.2.2. Na základě požadavku společnosti SAP Zákazník předloží informace a dokumenty, jimiž získání oprávnění k exportu podloží. Na základě písemného oznámení Zákazníkovi smí společnost SAP okamžitě ukončit předplatné Zákazníka pro dotčenou Cloudovou službu, pokud:
    - a) příslušný úřad toto oprávnění k exportu nevydá během období 18 měsíců nebo
    - b) Exportní zákony společnosti SAP zakazují Cloudovou službu nebo Profesionální služby Zákazníkovi poskytovat.
- 12.3. Společnost SAP může v souladu s čl. 3.5.2 poskytnout oznámení o modifikacích prostřednictvím Dokumentace, informací o vydání nebo publikace. Systémová oznámení a informace od společnosti SAP související s provozem, hostováním nebo podporou Cloudové služby mohou být také poskytnuty v rámci Cloudové služby kontaktní osobě uvedené v Objednávkovém formuláři nebo zpřístupněny prostřednictvím SAP Support Portal.
- 12.4. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP nesmí Zákazník postoupit ani převést Smlouvu (ani žádné ze svých práv a povinností) žádným třetím stranám. Společnost SAP smí Smlouvu postoupit společnosti SAP SE nebo jakékoliv ze svých Ovládaných osob.
- 12.5. Tato Smlouva a jakékoliv nároky (včetně nesmluvních nároků), které z ní nebo v souvislosti s ní vyplývají, podléhají zákonům České republiky. Úmluva OSN o smlouvách na mezinárodní prodej zboží ani kolizní normy se neuplatní.