

**Dílčí smlouva č. 6
k Rámcové smlouvě o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje systémů EKIS
MV a ISoSS (dále jen „Dílčí smlouva“)**

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
kontaktní adresa: Nám. Hrdinů 1634/3, 140 00 Praha 4
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
zastoupena: Ing. Ivo Rosypalem, ředitelem odboru provozu a rozvoje EKIS,
na základě NMV č. 45/2011, o řízení, organizaci a výkonu
ekonomické činnosti
bankovní spojení: Česká národní banka, č. ú.: 3605881/0710
číslo smlouvy MV-193241-221/EKIS-2021

(dále jen „**Objednatel**“)

a

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

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČO: 04767543
DIČ: CZ04767543
ID datové schránky hkrkpwn
zastoupen: Mgr. Janem Ďoubalem, ředitelem
právně jednající: Ivo Plný, ředitel sekce Podpora rozvoje aplikací
a JUDr. Vladimír Chrástecký, ředitel sekce Legislativa
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn A 77322
bankovní spojení: ČSOB, a. s., č. ú.: 117404973/0300
číslo smlouvy 2023/210 NAKIT

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ nebo společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto Dílčí smlouvu k Rámcové smlouvě o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje systémů EKIS MV a ISoSS ze dne 31. 3. 2022 [č. j. Objednatele MV-193241–2/EKIS-2021; č. j. Poskytovatele 2022/073 NAKIT (dále jen „**Smlouva**“)].

Preambule

Tato Dílčí smlouva je uzavřena za účelem zajištění uživatelských práv k realizaci služeb prostřednictvím předmětu této Dílčí smlouvy v rozsahu a způsobem definovaným v Dílčí smlouvě a její příloze.

1 Předmět Dílčí smlouvy

- 1.1 Předmětem Dílčí smlouvy je zajištění subskripce (předplatného služby) uživatelských práv k produktu SAP AnalytCloud BI pred priv CF (usr), (dále jen „**Předmět plnění**“) v rozsahu, za podmínek a dle detailní specifikace uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Dílčí smlouvy.
- 1.2 Poskytovatel se podpisem této Dílčí smlouvy zavazuje zajistit Objednateli možnost užití Předmětu plnění specifikovaného v odst. 1.1 tohoto článku Dílčí smlouvy za podmínek uvedených v této Dílčí smlouvě a Smlouvě.
- 1.3 Předmětem Dílčí smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za poskytnutí Předmětu plnění dle odst. 1.1 tohoto článku Dílčí smlouvy Dílčí cenu dle čl. 2 Dílčí smlouvy.
- 1.4 Pro vyloučení případných pochybností Smluvní strany sjednávají, že dodatečné související činnosti, služby, které budou nezbytným předpokladem pro plnohodnotné využití Předmětu Dílčí smlouvy Objednatelem, zejména nikoliv však výlučně nezbytná implementace, napojení na systémy Objednatele za účelem reportingu, nejsou součástí Předmětu plnění dle této Dílčí smlouvy. Tyto činnosti a jejich úhrada bude realizována prostřednictvím služeb Drobného rozvoje poskytovaného na základě a v souladu s podmínkami Dílčí smlouvy č. 1.

2 Dílčí cena a platební podmínky

- 2.1 Dílčí cena za Předmět plnění činí 1 148 736,00 Kč bez DPH, výše DPH činí 241 234,56 Kč, cena včetně DPH činí 1 389 970,56 Kč s DPH. Tato cena odpovídá cenám od dodavatele Poskytovatele v rozsahu a dle specifikace ceny uvedené v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy. Dílčí cena za Předmět plnění bude hrazena jednorázově po akceptaci Předmětu plnění (viz odst. 2.2 tohoto článku Dílčí smlouvy).
- 2.2 Předmět plnění bude předložen k akceptaci jednorázově a považuje se za dodaný dnem jeho akceptace formou podpisu akceptačního protokolu Objednatelem, který tvoří Přílohu č. 3 této Dílčí smlouvy.
- 2.3 Daňový doklad (fakturu) za dodávku Předmětu plnění je Poskytovatel oprávněn vystavit po jeho protokolárním předání a převzetí v souladu s odst. 2.2 tohoto článku Dílčí smlouvy. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu.
- 2.4 Ostatní platební podmínky jsou stanoveny ve Smlouvě.

3 Doba, místo a podmínky plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit dodávku Předmětu plnění dle čl. 1 této Dílčí smlouvy nejpozději v termínu do 13. 12. 2023.
- 3.2 Místem plnění jsou adresy Objednatele uvedené v odst. 4.2 Smlouvy.
- 3.3 Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že dodávka Předmětu plnění dle této Dílčí smlouvy proběhne v termínu dle odstavce 3.1 tohoto článku Dílčí smlouvy s tím, že realizace práv užití Objednatele k Předmětu plnění dle této Dílčí smlouvy je v souladu s jeho požadavky

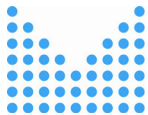
zajišťována pro období definované v Příloze č. 1 této Dílčí smlouvy, přičemž reálné období užití Předmětu plnění v plném rozsahu bude možné až po finalizaci nezbytných souvisejících činností (implementace) viz čl. 1 odst. 1.4 Dílčí smlouvy dle požadavku Objednatele. Pro vyloučení všech pochybností se tak sjednává, že období plnohodnotného užití všech funkcionalit Předmětu plnění může být odlišné, nikoliv však delší, než je období reálně zajištěného práva užití od poddodavatele Poskytovatele dle Přílohy č. 1 Dílčí smlouvy a ze strany Objednatele nebude případné kratší období plnohodnotného užití dle Přílohy č. 1 Dílčí smlouvy v důsledku provedení nezbytných souvisejících činností (nezbytná implementace) posuzováno jako vadné plnění např. jako prodlení s dodávkou Předmětu plnění.

4 Sankce

- 4.1 V případě prodlení Poskytovatele s dodáním Předmětu plnění ve sjednaném termínu dle čl. 3 odst. 3.1 této Dílčí smlouvy z důvodů ležících na straně Poskytovatele, má Objednatel vůči Poskytovateli právo na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny dle čl. 2 odst. 2.1 Dílčí smlouvy, a to za každý, byť jen započatý den prodlení maximálně však do výše ceny za plnění dle Dílčí smlouvy bez DPH.
- 4.2 Vznikem povinnosti platit smluvní pokutu ani jejím skutečným zaplacením nezaniká povinnost Smluvních stran splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou.
- 4.3 Smluvní pokuty jsou splatné do 30 kalendářních dnů po obdržení vyúčtování smluvní pokuty na základě samostatné faktury.

5 Ostatní ujednání

- 5.1 Veškerá ujednání této Dílčí smlouvy navazují na Smlouvu a Smlouvou se řídí, tj. práva, povinnosti či skutečnosti neupravené v této Dílčí smlouvě se řídí ustanoveními Smlouvy. V případě, že ujednání obsažené v této Dílčí smlouvě se bude odchylovat od ustanovení obsaženého ve Smlouvě, má ujednání obsažené v této Dílčí smlouvě přednost před ustanovením obsaženým ve Smlouvě, ovšem pouze ohledně plnění sjednaného v této Dílčí smlouvě.
- 5.2 Dílčí smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou Smluvních stran a účinnosti po splnění zákonné podmínky vyplývající z § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Splnění této podmínky zajistí Objednatel.
- 5.3 Dílčí smlouva je podepsána elektronicky a každá smluvní strana obdrží elektronický dokument, podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
- 5.4 Smluvní strany prohlašují, že Dílčí smlouva ve spojení se Smlouvou vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu Dílčí smlouvy. Smluvní strany po přečtení Dílčí smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.



Přílohy:

Příloha č. 1 – Detailní specifikace Předmětu plnění a ceny

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování cloudové služby SAP – dokumenty a–e

Příloha č. 3 – Akceptační protokol plnění

V Praze dne

V Praze dne



Ing. Ivo Rosypal

ředitel odboru provozu a rozvoje EKIS
Česká republika – Ministerstvo vnitra

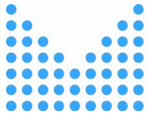
Ivo Plný

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



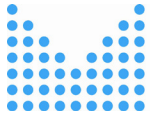
JUDr. Vladimír Chrástecký

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



Příloha č. 1 – Detailní specifikace Předmětu plnění a cena

Název SW/ID položka produktu	Rozsah práv/počet oprávnění k užití produktu	Doba zajištění předplaceného práva užití k produktu od – do
SAP AnalytCloud BI pred priv CF (usr)	100	1. 1. 2024 – 31. 12. 2024



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



**Příloha č. 2 – Podmínky poskytování cloudové služby SAP
Dokumenty A) – E)**

A) SAP Analytics Cloud, SAP Analytics Cloud, Embedded Edition, and SAP Analytics Cloud, Test Tenant Supplemental Terms and Conditions

Tento dodatek je součástí smlouvy mezi společnostmi SAP a zákazníkem a vztahuje se výhradně na cloudové služby SAP Analytics Cloud, SAP Analytics Cloud, vestavěné vydání a SAP Analytics Cloud, testovacího nájemce.

1. METRICKA POUŽITÍ

1.1. Cloud SAP Analytics.

1.1.1. Metrikou využití pro SAP Analytics Cloud je uživatel. „Uživatel“ je jakákoli fyzická osoba oprávněná přistupovat ke Cloud Service.

1.1.2. V rámci služby Cloud Service je Zákazník oprávněn používat SAP Digital Boardroom. Metrikou využití pro SAP Digital Boardroom je balíček oprávnění nebo instalace. „Balík oprávnění“ a „Instalace“ jsou sady vícedotykových obrazovek nainstalovaných v místě zákazníka, které usnadňují interakci se službou Cloud Service.

1.1.3. V rámci Cloud Service je Zákazník oprávněn používat SAP Analytics Cloud, upgrade na SAP HANA. Metrika využití pro SAP Analytics Cloud, upgrade pro SAP HANA je Gigabyte. „Gigabajt“ je množství kapacity ve službě Cloud Service. Pro tuto Cloud Service se počítá kapacita paměti.

1.1.4. Tato služba Cloud Service je nabízena s několika edicemi, které mohou zahrnovat různé velikosti systému. Službu Cloud Service lze předplatit buď jako veřejnou, nebo soukromou variantou.

1.2. SAP Analytics Cloud, vestavěné vydání.

1.2.1. Metrikou využití pro SAP Analytics Cloud, vestavěné vydání, je tenant. „Nájemce“ je instance služby Cloud Service specifická pro zákazníka. Pro tuto cloudovou službu je nájemce omezen na 150 současných uživatelů na jednoho nájemce. „Současní uživatelé“ je počet uživatelů přistupujících k nájemci v kteroukoli danou chvíli.

1.3. SAP Analytics Cloud, testovací tenant.

1.3.1. Metrikou využití pro SAP Analytics Cloud, testovací tenant je buď tenant, který je omezen na maximálně 50 uživatelů celkem, nebo uživatel.

1.3.2. Tuto Cloud Service lze předplatit buď jako veřejná, nebo soukromá volba.

1.3.3. Tuto Cloud Service lze používat pouze pro neproduktivní vývoj a testování.

B) PLÁN PODPORY PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY

Tato Plán podpory je součástí Smlouvy pro Cloudové služby mezi společností SAP a Zákazníkem.

1. DEFINICE

- 1.1. Pojem „**Uvedení do provozu**“ označuje okamžik v čase, od kterého smí Zákazník po nastavení Cloudových služeb 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.
- 1.2. Pojem „**Místní pracovní doba**“ znamená od 8:00 do 18:00 pondělí až pátek, kromě místních svátků, podle místního časového pásma platného pro adresu Zákazníka.
- 1.3. Pojem „**Web Zákaznické podpory společnosti SAP**“ označuje web podpory společnosti SAP určený zákazníkům (viz: <https://support.sap.com>, pokud ve Smlouvě nebo na adrese <https://support.sap.com/contactus> není uveden jiný web podpory). Ve vybraných Cloudových službách je podpora přístupná také prostřednictvím samotné aplikace.

2. ROZSAH PODPORY A NABÍDKY SLUŽEB SUCCESS

2.1. Obecné

2.1.1. Společnost SAP nabízí:

- a) SAP Enterprise Support, Cloud Editions: Základní podpora služby v rámci Cloudové služby se zaměřením na interakci se zákazníkem a řešení případů.
- b) SAP Preferred Success: Doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, který zahrnuje strategickou podporu, osvědčené postupy pro konkrétní řešení a programy služeb Success k podpoře spotřeby a realizace hodnoty.
- c) Podpora SAP Enterprise Support, Cloud Editions je zahrnuta do poplatků za předplatné Cloudových služeb uvedených v Objednávkovém formuláři, pokud nejsou dohodnuty jiné podmínky poskytování podpory. SAP Preferred Success lze pro kvalifikované Cloudové služby zakoupit za dodatečný poplatek jako doplněk k SAP Enterprise Support, Cloud Editions. Služba SAP Preferred Success není k dispozici a poskytována pro žádné cloudové služby třetích stran zakoupené prostřednictvím společnosti SAP.

2.1.2. 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.

2.1.3. Jazyky centra Customer Interaction Center: Společnost SAP 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, které vedou k případu podpory zpracovanému specializovaným technikem nebo pracovníky podpory třetí strany po celém světě, jsou řešeny pouze v anglickém jazyce.

2.2. Mission Critical Support

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro případy P1 a P2 (pouze v angličtině)	Globální řešení případů společností SAP v případě problémů, které se týkají podpory, zahrnuje Dohodu o úrovni služeb pro první odezvu, Další komunikace a Cíle nápravných opatření (uvedené v Oddílu 3 níže).	Prioritní nepřetržitá řešení případů a rozšířená První odezva a Cíle nápravných opatření (uvedené v Oddílu 3 níže).

Podpora dalších aplikací a procesů pro případy P3 a P4 (pouze v angličtině)	K dispozici během Místní pracovní doby (uvedená v Oddílu 3 níže).	Rozšířené Cíle první odezvy (uvedené v Oddílu 3 níže).
---	---	--

Funkce	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Nepřetržitě dostupné centrum Customer Interaction Center	Centrum podpory, na které se mohou zákazníci obracet s obecnými dotazy ohledně podpory, a to prostřednictvím kontaktních kanálů popsaných v Oddílu 2.1.3.	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Globální páteřní síť podpory	Databáze znalostí společnosti SAP a extranet, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP. Zahrnuje Web zákaznické podpory společnosti SAP.	
Komplexní podpora	Podpora případů, 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.	

2.3. Školení a podpora

Funkce	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Vzdálený obsah a služby podpory SAP	Vzdálený obsah a služby podpory (např. setkání s odborníky) v různých formátech, které mohou zahrnovat živě vysílané a nahrané webináře, výukové programy, osvědčené postupy, samostatné vzdělávací materiály a interaktivní školení na dálku ve stylu workshopu. Rozpisy obsahu a relací jsou uvedeny na Webu zákaznické podpory společnosti SAP v části SAP Enterprise Support Academy . Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.	Přístup k ukázkovým systémům, živě vysílaným školením s instruktory, zkouškám a certifikacím pro konkrétní Cloudovou službu až pro pět Kontaktních osob Zákazníka Exkluzivní vzdělávací obsah SAP Preferred Success týkající se Cloudové služby v různých formátech, které mohou zahrnovat živě vysílané a nahrané webináře, osvědčené postupy a interaktivní školení na dálku ve stylu workshopu. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.
Informace o aktualizaci vydání (release)	Obecně dostupná zdokumentovaná shrnutí, webové semináře a videa poskytnutá společností SAP pro účely informování zákazníků ohledně změn vydání (release) nových produktů. Samoobslužné služby prostřednictvím webu a komunity.	Pokyny k vydání (release) pro konkrétní Cloudovou službu.

2.4. Spolupráce

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Poradenské služby podpory SAP	Přístup k odborníkům, kteří pomáhají zákazníkům s požadavky týkajícími se podpory a poskytují jim rady ohledně příslušného obsahu a služeb SAP Enterprise Support pro jejich potřeby.	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Podpora prostřednictvím chatu	K dispozici během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy, pokud jsou pro Cloudovou službu k dispozici.	

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí.	Přístup na Web zákaznické podpory společnosti SAP, včetně podpory a spolupráce s využitím sociálních sítí, s kolegy a odborníky společnosti SAP.	Přístup k exkluzivní platformě pro spolupráci SAP Preferred Success.
Podpora a reportování úspěšnosti	Reportování SAP Enterprise Support: Zpráva nebo řídicí panel analyzující a dokumentující stav služeb podpory a dosažené výsledky.	Zprávy, řídicí panely nebo další komponenty a funkce reportingu v souvislosti s celkovou službou, celým životním cyklem zákazníka a produktivním používáním řešení, včetně přijetí relevantních funkcí, technické podpory a využití produktu, stavu služeb podpory a souvisejících výkonů pro konkrétní Cloudovou službu.
Zdroje a pokyny pro Preferred Success		Přístup ke zdrojům služeb Success za účelem poskytování poradenství ohledně zavedení, přijetí a využití produktu, osvědčených postupů a efektivity provozu. To může zahrnovat partnera pro zákaznický úspěch jako primární kontaktní osobu pro průběžnou správu služeb Success, plánování služeb Success, technické poradenství a vedení a dohled nad případy podpory během životního cyklu Zákazníka. Přiřazení partnera pro zákaznický úspěch je dle uvážení společnosti SAP.
Pravidelný kontrolní bod		Pravidelná kontrola Cloudové služby, plánu úspěchu, kritických problémů, reportingu a osvědčených postupů. Dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
Plán úspěchu		Plán úspěchu obsahuje kroky k dosažení klíčových obchodních milníků a cílů během životního cyklu zákazníka. Mezi hlavní témata patří výzvy, spotřeba, přijetí a plánování cyklu.

2.5. Realizace inovací a hodnot

Funkce	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Proaktivní kontroly navržené společností SAP	Služby podpory poskytující doporučení pro konkrétní situaci zákazníka. Tyto služby jsou poskytovány vzdáleně na žádost Zákazníka.	Kontroly vedené odborníky, poskytování doporučení na základě osvědčených postupů SAP nebo doporučené konfigurace.
Plány produktů	Samoobslužné úkony na webu.	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Obnovení zkušební instance	Samoobslužné úkony nebo požadavek na webu na zahájení obnovení tak, jak je nabízeno a vyžadováno příslušným řešením.	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní.

2.6. Správa životního cyklu aplikací

Funkce	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Správa životního cyklu aplikací („ALM“)	Software nebo online služby pro správu životního cyklu aplikací zpřístupněné společností SAP. Rozsah funkcí a podrobnosti o dostupnosti jsou uvedeny na Webu zákaznické podpory společnosti SAP (viz: https://support.sap.com/en/alm) a v právech na užívání (viz: https://support.sap.com/en/alm/usage-rights).	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.

3. ÚROVNĚ ODEZVY ZÁKAZNÍKA

3.1. Společnost SAP reaguje na zasláné případy podpory podle popisu v tabulce níže.

Priorita	Definice	Úroveň reakce
P1	<p>Velmi vysoká</p> <p>Případ 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"> a) úplný výpadek produktivní služby; b) chystané zahájení provozu nebo upgrade produktivního systému nelze provést; c) hlavní podnikové procesy zákazníka jsou výrazným způsobem dotčeny. <p>Pro všechny situace není k dispozici náhradní řešení.</p> <p>Případ vyžaduje okamžité zpracování, protože každé selhání může způsobit závažné ztráty.</p>	<p>První reakce: Do jedné hodiny od zaslání případu.</p> <p>Další komunikace: Jednou za hodinu, pokud společnost SAP nesdělí jinak.</p> <p>Cíl nápravného opatření: Společnost SAP poskytne pro případy do čtyř hodin řešení, alternativní postup, nebo akční plán.</p>
P2	<p>Vysoká</p> <p>Případ by měl být kategorizován s prioritou „Vysoká“, pokud jsou závažně ovlivněny běžné podnikové procesy. Nelze vykonávat nezbytné</p>	<p>První reakce: Do čtyř hodin od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do dvou hodin od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Success.</p>

Priorita	Definice	Úroveň reakce
	<p>úkony. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které jsou okamžitě vyžadovány.</p> <p>Případ bude zpracován co nejdříve, protože trvající selhání může závažně narušit celý tok produktivních procesů.</p>	<p>Další komunikace: Jednou za šest hodin, pokud společnost SAP nesdělí jinak.</p> <p>Cíl nápravného opatření: Společnost SAP poskytne pro případy do tří pracovních dní řešení, alternativní postup, nebo akční plán, a to pouze pro zákazníky služby SAP Preferred Success.</p>
P3	<p>Střední</p> <p>Případ by měl být kategorizován s prioritou „střední“, pokud jsou ovlivněny běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP.</p>	<p>První reakce: Do jednoho pracovního dne od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do čtyř pracovních hodin od přijetí případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Success.</p> <p>Další komunikace: Jednou za tři pracovní dny u problémů bez vady a jednou za deset pracovních dní u vad produktů, pokud společnost SAP nesdělí jinak.</p> <p>Problém bez vady je nahlášený případ podpory, který nezahrnuje vadu příslušné Cloudové služby a jehož řešení nevyžaduje pracovníky engineeringu/vývoje nebo operací.</p>
P4	<p>Nízká</p> <p>Případ by měl být kategorizován s prioritou „nízká“, pokud má problém malý nebo žádný vliv na běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které nejsou vyžadovány denně nebo které jsou používány zřídka.</p>	<p>První reakce: Do dvou pracovních dní od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do jednoho pracovního dne od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Success.</p> <p>Další komunikace: Jednou za týden, pokud společnost SAP nesdělí jinak.</p>

3.2. Následující typy případů jsou vyloučeny z úrovní reakce zákazníka popsaných výše:

- a) Případy týkající se vydání (release), verze nebo funkcí Cloudové služby, které byly vyvinuty speciálně pro Zákazníka (včetně vyvinutých službou SAP Custom Development nebo dceřinými společnostmi SAP či jednotlivými obsahovými službami);
- b) hlavní příčinou případu není selhání, ale chybějící funkce („požadavek na vývoj“);
- c) případ představuje žádost o konzultaci nebo postup.

4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1. Kontaktní osoba Zákazníka

4.1.1. Zákazník určí minimálně dvě a maximálně pět kvalifikovaných anglicky hovořících kontaktních osob na každou Cloudovou službu (každá „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osoby zákazníka zahrnují určenou kontaktní osobu podpory, oprávněnou kontaktní osobu podpory, klíčového uživatele, administrátora aplikace nebo systémového administrátora, které mají v konkrétní Cloudové službě oprávnění pro kontaktování nebo přístup k centru Customer Interaction Center, Poradenským službám podpory SAP nebo službám Mission Critical Support.

4.1.2. Kontaktní osoba Zákazníka je odpovědná za správu veškerých úloh Cloudové služby souvisejících s obchodní činností Zákazníka, například:

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

4.2. 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 zákazníka pro Cloudovou službu na Webu zákaznické podpory společnosti SAP. Organizaci podpory společnosti SAP mohou kontaktovat pouze oprávněné Kontaktní osoby Zákazníka.

4.3. Spolupráce

Zákazník bude přiměřeně spolupracovat se společností SAP při řešení incidentů podpory a bude mít odpovídající technické odborné znalosti své konfigurace Cloudových služeb k poskytování relevantních informací, aby společnost SAP dokázala zjištěnou chybu zopakovat, odstranit nebo vyřešit.

C) DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SPOLEČNOSTI SAP

1. DEFINICE

- 1.1. Pojem "**Kredit**" 2 % Měsíčních poplatků za předplatné za dotčenou Cloudovou službu založenou na předplatném nebo měsíční Cloudové kredity (jak jsou definovány v Objednávkovém formuláři) spotřebované za dotčenou Cloudovou službu založenou na spotřebě za každé 1 % pod hodnotou Dohody o úrovni služeb pro Dostupnost systému, maximálně však 100 % zaplacených poplatků nebo Cloudových kreditů spotřebovaných Zákazníkem za příslušný Měsíc za dotčenou Cloudovou službu.
- 1.2. Pojem "**Výpadek**" 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 Dobu, 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 Dobu, 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 příslušný Měsíc, je Zákazník oprávněn si nárokovat kredit. Tento kredit smí Zákazník použít na budoucí fakturu za 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 příslušného 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 zaslané 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**

Společnost SAP oznámí Zákazníkovi jeden měsíc před změnou Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo z důvodu provádění hlavního upgradu (pokud taková změna nepředstavuje zkrácení Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo z důvodu provádění hlavního upgradu). Pokud si Zákazník přeje být upozorňován mailem 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.

D) 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 společností 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 společnosti 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 povolil 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 přeměroval 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 předchodí 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 společnosti 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 tiku 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.

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.

E) 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 Bucharova 2817/11, Stodůlky, 158 00 Praha 5, 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 % podílu / 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 hostované, podporované a provozované 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 tehdy aktuální technickou a funkční dokumentaci související s Cloudovými službami dostupnou na webu <https://help.sap.com> nebo poskytnutou společností SAP Zákazníkovi v rámci Cloudové služby, včetně technických a funkčních specifikací, které mohou být čas od času v souladu se Smlouvou aktualizovány.
- 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 nezahrnují 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 Doplněkem 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. Společnost SAP může dočasně omezit nebo pozastavit používání Cloudové služby Zákazníkem, aby zamezila škodám:
- a) 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, jejích uživatelů, dalších zákazníků společnosti SAP nebo práv třetích stran takovým způsobem, kdy je za účelem předejít poškození nutná okamžitá akce; nebo
- b) pokud to vyžadují platné právní předpisy vztahující se ke společnosti SAP, jejím Ovládaným osobám nebo subdodavatelům.

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 nárokováným 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. Společnost SAP může Cloudovou službu modifikovat (včetně služeb podpory a doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo hlavního upgradu), pokud výrazným způsobem neomezí základní funkce Cloudové služby během Období předplatného.
- 3.5.2. Společnost SAP oznámí Zákazníkovi v dostatečném předstihu modifikace funkcí Cloudové služby podle čl. 12.3, a to s výjimkou změn doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo hlavního upgradu, které budou odpovídat Dohodě o úrovni služeb.
- 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 oznámení od společnosti SAP. Pokud společnost SAP neobdrží včasné oznámení, bude modifikaci považovat za přijatou ze strany Zákazníka.

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,

kteřý 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 nevypraví 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 závažné 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 Doplnku 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 činnostmi 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 následujícími:
 - 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 nenesení 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 Zákazníkoví. 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.

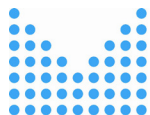
11. DŮVĚRNOST

- 11.1. S ohledem na Důvěrné informace poskytující strany, které byly získány před a během plnění této Smlouvy, přijímající strana
- 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,
 - 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,
 - nebude Důvěrné informace používat ani reprodukovat za žádným účelem mimo rozsah Smlouvy a
 - 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:
- jsou nezávisle vyvinuty přijímající stranou bez spojitosti s Důvěrnými informacemi strany poskytující informace,
 - se staly všeobecně známými nebo dostupnými jiným způsobem než jednáním nebo opomenutím přijímající strany,
 - byly v době zveřejnění známy přijímající straně bez omezení v souvislosti se zachováním důvěrnosti,
 - 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 smí informace o Zákazníkovi sdílet se společnostmi 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, zasláním e-mailu s naskenovanými podpisy, 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 lidové demokratické republiky (Severní Koreje), samozvané Luhanské lidové republiky (LNR) a Doněcké lidové republiky (DNR) 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:
- příslušný úřad toto oprávnění k exportu nevydá během období 18 měsíců nebo
 - 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.



Příloha č. 3 – Akceptační protokol plnění **AKCEPTAČNÍ PROTOKOL PLNĚNÍ Č. ...**

Poskytovatel	<i>Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p.</i>
Objednatel	<i>Česká republika – Ministerstvo vnitra</i>
Smlouva	<i>Dílčí smlouva č. 6 k Rámcové smlouvě o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje systémů EKIS MV a ISoSS</i>
Datum uzavření Dílčí smlouvy	<i>DD. MM. 2023</i>
Datum	<i>DD. MM. 2023</i>

Předmět akceptace

Číslo	Popis	Akceptováno	Akceptováno s výhradou	Neakceptováno
01				

Výhrady

Číslo	Popis
-------	-------

Poskytovatel a Objednatel svým podpisem stvrzují předání a Akceptaci Předmětu plnění dle výše specifikované Dílčí smlouvy.

V Praze dne

	Jméno	Podpis
Předal za Poskytovatele		
Akceptoval za Objednatele		

Součástí tohoto Akceptačního protokolu je položkový rozpočet Plnění dle uvedeného vzoru

ID položka produktu SAP	Popis	počet ks	Cena za ks bez DPH	Cena celkem bez DPH	DPH	Cena celkem s DPH

