

DODATEK č. 21
ke Smlouvě o dodávce integrovaného informačního
systému Státní pokladny (IISSP) a souvisejících služeb,
MF č.j. 235/47409/2008

uzavřené dne 22. 12. 2008
(dále jen „**Dodatek**“)

Evidenční číslo MF: 9006/065/2024

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo financí

sídlo: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1

IČ: 00006947

DIČ: CZ00006947

banka: ČNB, a.s.

č. účtu: 3328001/0710

ID datové schránky: xzeaauv

za níž jedná: xxx, xxx

(dále jen „**MF**“ nebo „**Zákazník**“)

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.

zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 692

sídlo: V parku 2294/4, Chodov, 148 00 Praha 4

IČO: 14890992

DIČ: CZ14890992

banka: Raiffeisenbank, a.s.

č. účtu: 1001042725/5500

ID datové schránky: e69bcfy

za níž jedná: xxx, xxx

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Zákazník a Dodavatel společně dále též jen jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

PREAMBULE

A) Mezi Smluvními stranami byla uzavřena dne 22. 12. 2008 Smlouva o dodávce integrovaného informačního systému Státní pokladny (IISSP) a souvisejících služeb, MF č. j. 235/47409/2008 (dále jen „**Smlouva**“) na základě výběrového řízení č.j. 235/47409/2008.

B) 26. 9. 2024 doručil Dodavatel MF oznámení o úpravě poplatků za podporu produktů SAP ve vztahu ke „Smlouvě o dodávce integrovaného informačního systému Státní pokladny (IISSP) a souvisejících služeb“ s účinností od 1. 1. 2025, ke kterému přistoupil na základě totožného kroku ze strany svého subdodavatele SAP ČR, spol. s r.o. Dodavatel přitom postupoval dle Přílohy č. 1 Smlouvy (Licenční smlouva), která v čl. 5.1 a rovněž v bodě 5. své Přílohy č. 1.3 zakotvuje možnost úpravy Poplatků za Enterprise Support v závislosti na uvážení Dodavatele. K úpravě poplatků přistoupil SAP a následně i Dodavatel z důvodu vysoké míry inflace, která byla způsobena mimořádnými politickými a ekonomickými vlivy nejen v České republice, ale i v zahraničí.

- C) Vzhledem k tomu, že MF v současné době nevyužívá část licencí k software SAP dle Smlouvy, dohodly se Smluvní strany na uzavření tohoto Dodatku, který částečně sníží počty a poplatky za údržbu v současné době nevyužívaných licencí k software SAP, dodaných dle Smlouvy. Část licencí bude nahrazena subskripcí k produktu SAP Analytics Cloud.
- D) Z výše uvedených důvodů se Smluvní strany dohodly na následujících úpravách Smlouvy dle § 222 odst. 6 ZZVZ, na základě kterého dochází k datu účinnosti tohoto Dodatku dle odst. 4.1 tohoto Dodatku k navýšení poplatku za údržbu Software za rozsah práv užití Software poskytnutého na základě Smlouvy o 2,0%, a současně dochází ke snížení poplatku za údržbu Software za rozsah práv užití Software poskytnutého na základě Smlouvy z důvodu terminace uživatelů a navýšení ceny o roční subskripci produktu SAP Analytics Cloud, tj. k celkovému snížení ceny dle Smlouvy o 4.639.976 Kč.

Smluvní strany se v souladu s odst. 10.7 Smlouvy dohodly na Dodatku takto:

Článek 1 – Změny ve Smlouvě

- 1.1 V Příloze č. 1.1 k Licenční smlouvě - Rozsah práv užití nabytých na základě této Licenční smlouvy, platební a dodací podmínky, tvořící Přílohu č. 1 ke Smlouvě, se u položky č. 7003012 Professional User snižuje licencovaný počet z 4670 nově na 3670.
- 1.2 V Příloze č. 1.1 k Licenční smlouvě - Rozsah práv užití nabytých na základě této Licenční smlouvy, platební a dodací podmínky, tvořící Přílohu č. 1 ke Smlouvě, se celkový základ pro výpočet poplatku za údržbu Software za rozsah práv užití Software poskytnutého na základě Smlouvy, ve znění jejích Dodatků č. 1 až 20, snižuje z částky 289.377.163,04 Kč nově na částku **268.286.363,70 Kč bez DPH počínaje 1. 1. 2025.**

Článek 2 – Podmínky ukončení licence dle odst. 1.1 tohoto Dodatku

- 2.1 Dodavatel a MF se dohodli na trvalém ukončení užívacích práv / udělení licence pro MF ve vztahu k Softwaru společnosti SAP a na ukončení příslušné údržby Software v rozsahu dle odst. 1.1 tohoto Dodatku.
- 2.2 S účinností od 31. 12. 2024 („Datum změny“) Dodavatel a MF tímto souhlasí, že Uživací práva / udělení licence k Softwaru pro MF se trvale ukončí s ohledem na Software uvedený v odst. 1.1 tohoto Dodatku („Ukončený software“), a MF a jeho oprávněné Ovládané společnosti okamžitě a s trvalou platností ukončí používání Ukončeného softwaru. Jakákoli opětovná aktivace Ukončeného softwaru je vyloučena.
- 2.3 Na žádost Dodavatele musí MF písemně doložit, že MF i jeho Ovládané společnosti splnily závazky uvedené v tomto článku.
- 2.4 K Datu změny bude údržba Software pro Ukončený software trvale ukončena bez dalšího upozornění ze strany Dodavatele.
- 2.5 Dodavatel a MF dále souhlasí, že celkový základ pro výpočet poplatku za údržbu Software pro MF pro zbývajících Software licencovaných na základě Smlouvy bude snížen a poplatky za údržbu Software budou odpovídajícím způsobem upraveny k Datu změny.
- 2.6 Na základě oznámení poskytnutého deset dní předem je Dodavatel oprávněn provést audit instalací SAP na MF za účelem ověření, že MF po Datu změny ukončilo používání Ukončeného softwaru a (je-li to relevantní) související údržby Software společnosti SAP. Toto právo na jednorázové provedení auditu doplňuje další práva na ověření Dodavatele na základě Smlouvy a má přednost před jakýmkoli omezeními ověření ze strany Dodavatele, které byly dříve dohodnuty s MF.

Článek 3 – Podmínky užívání produktu SAP Analytics Cloud

3.1 MF pořizuje cloudové služby SAP v souladu s metrikou využití a objemem, jak je uvedeno v Příloze 1 tohoto Dodatku.

3.2 Není-li v Příloze 1 tohoto Dodatku nebo v SAP Analytics Cloud Doplnujících Všeobecných obchodních podmínkách uvedeno jinak, bude Dodavatel poskytovat "SAP Enterprise Support Cloud Editions" pro cloudové služby tak, jak je uvedeno v Plánu podpory pro cloudové služby.

3.3 Počáteční období předplatného bude začínat nejbližším datem zahájení produktu a bude platit až do nejzazšího data ukončení produktu, jak je uvedeno v Příloze 1 tohoto Dodatku ("**Počáteční období**").

3.4 Poté se Počáteční období trvání a jakékoli prodloužené období předplatného pro cloudovou službu automaticky prodlouží o následující období 12 měsíců (dále jen "**Prodloužená doba**"), pokud (i) SAP Analytics Cloud Doplnující Všeobecné obchodní podmínky nestanoví jinak, (ii) níže se typ prodloužení zobrazí jako "aktivní" nebo (iii) pokud není ukončen Dodavatelem nebo MF v souladu s tímto Dodatkem.

Typ prodloužení: Automatické

3.5 Ukončení cloudové služby je během Počátečního období nebo Prodloužené doby vyloučeno. MF nebo Dodavatel mohou cloudovou službu vypovědět s účinností pro následující Prodlouženou dobu s výpovědní lhůtou nejméně tři měsíce před koncem Počátečního období nebo aktuální Prodloužené doby.

3.6 MF nesmí dále prodávat a/nebo povolit použití cloudových služeb, dokumentace a/nebo jiných materiálů SAP za účelem:

- jakéhokoli koncového uživatele, se kterým jsou transakce zakázány; nebo
- v jakékoli zemi, kde tyto produkty nesmí být použity v souladu se zákony Spojených států amerických, EU, Irska a Německa a/nebo jinými platnými zákony o kontrole vývozu a obchodních sankcích.

3.7 Tento Dodatek zahrnuje následující přílohy:

1.	Licenční shrnutí
2.	SAP Analytics Cloud Doplnující Všeobecné obchodní podmínky
3.	Plán podpory pro cloudové služby
4.	Dohoda o úrovni služeb pro cloudové služby společnosti SAP
5.	Dohoda o zpracování dat pro cloudové služby
6.	Všeobecné obchodní podmínky pro cloudové služby

Článek 4 – Závěrečná ustanovení

4.1 Tento Dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv nebo dnem 1. 1. 2025 dle toho, která ze skutečností nastane později, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, ve kterém jej zveřejnění MF.

4.2 Ostatní ustanovení Smlouvy nedotčená tímto Dodatkem zůstávají v platnosti beze změn.

4.3 Ustanovení v tomto Dodatku a Smlouvě mají přednost přes ustanoveními v jeho přílohách.

4.4 Tento Dodatek je vyhotoven v jednom vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Dne dle elektronického podpisu

.....

Česká republika – Ministerstvo financí

xxx

xxx

.....

IBM Česká republika, spol. s r.o.

xxx

Za finální znění k č.j. MF-33546/2023/7001: xxx

.....

IBM Česká republika, spol. s r.o.

xxx

Příloha 1
Licenční shrnutí

SAP Cloud Service	Metrika užití	Limitace metriky užití	Datum zahájení produktu	Datum ukončení produktu
SAP AnalytCloud BI dedicated CF	1 uživatel	100	1.1.2025	31.12.2025
Cloud Platform Ent Agrmt, partners	Cloudové kredity	CZK 250.300,00*	1.1.2025	31.12.2025

*Nejedná se o finanční plnění (cenu), ale o licenční metriku ohledně Cloudových kreditů, v rámci kterých může MF službu SAP Cloud Service používat.

Omezení metriky použití/objem zobrazuje maximální množství, které může koncový uživatel použít za období 12 měsíců, pokud název služby SAP Cloud Service zahrnuje "Smlouvu pro cloudovou platformu pro podniky", "Poukaz na cloudovou platformu" nebo "Podnikovou smlouvu pro platformu pro obchodní technologie", přičemž v takovém případě Omezení/Objem metriky používání ukazuje množství kreditů pro cloud dostupné během příslušného období kreditů pro cloud; nebo název cloudové služby SAP zahrnuje "jednotky AI", v takovém případě metrika využití/objem zobrazuje počet jednotek kapacity dostupných během příslušného období dostupnosti.

SAP Analytics Cloud

Doplňující Všeobecné obchodní podmínky

Tento Doplněk je součástí Smlouvy mezi společností SAP a Zákazníkem a vztahuje se výhradně na Cloudové služby SAP Analytics Cloud for business intelligence, možnost pro veřejný systém; SAP Analytics Cloud for business intelligence, možnost pro vyhrazený systém; SAP Analytics Cloud for planning, standard edition, možnost pro veřejný systém; SAP Analytics Cloud for planning, standard edition, možnost pro vyhrazený systém; SAP Analytics Cloud for planning, professional edition, možnost pro vyhrazený systém; SAP Analytics Cloud for planning, professional edition, možnost pro veřejný systém; SAP Analytics Cloud, enterprise edition, možnost pro vyhrazený systém; SAP Analytics Cloud, embedded edition; SAP Analytics Cloud, test tenant, možnost pro veřejný systém a SAP Analytics Cloud, test tenant, možnost pro vyhrazený systém.

1. DEFINICE

- 1.1. Pojem „**Služba capacity**“ označuje služby SAP Analytics Cloud, možnost pro vyhrazený systém, upgrade kapacity uvedené v Příloze 1 k tomuto Doplnku, které může společnost SAP čas od času doplnit o další Služby kapacity.
- 1.2. Pojem „**Velikost služby capacity**“ označuje velikost paměti Služby kapacity v GB.
- 1.3. Pojem „**Jednotka capacity**“ označuje poměr služeb využívaných prostřednictvím Služby kapacity a vypočítá se podle postupu v tomto Doplnku.
- 1.4. Pojem „**Hodnota jednotky capacity**“ označuje číselnou hodnotu přiřazenou konkrétní Službě kapacity vyžadovanou k využívání dané Služby kapacity.
- 1.5. Pojem „**Gigabajt**“ nebo „**GB**“ označuje množství kapacity v Cloudové službě.
- 1.6. Pojem „**Tenant**“ označuje instanci Cloudové služby specifickou pro zákazníka.
- 1.7. Pojem „**Souběžní uživatelé**“ označuje počet Uživatelů, kteří v daný okamžik přistupují k Tenantovi.
- 1.8. Pojem „**Uživatel**“ označuje osobu s oprávněním pro přístup ke Cloudové službě.

2. METRIKY UŽÍVÁNÍ

- 2.1. Metrika užívání pro následující Cloudové služby je Uživatel. Uživatelé jsou počítáni zvlášť na instanci specifickou pro zákazníka:
 - (a) SAP Analytics Cloud for business intelligence, možnost pro veřejný systém,
 - (b) SAP Analytics Cloud for business intelligence, možnost pro vyhrazený systém,
 - (c) SAP Analytics Cloud for planning, standard edition, možnost pro veřejný systém,
 - (d) SAP Analytics Cloud for planning, standard edition, možnost pro vyhrazený systém,
 - (e) SAP Analytics Cloud for planning, professional edition, možnost pro vyhrazený systém,
 - (f) SAP Analytics Cloud for planning, professional edition, možnost pro veřejný systém, a
 - (g) SAP Analytics Cloud, enterprise edition, možnost pro vyhrazený systém.
- 2.2. V rámci Cloudové služby, která zahrnuje možnost pro vyhrazený systém uvedenou v Oddílech 2.1(b), (d) a (e), může mít Zákazník nárok na upgrade prostřednictvím buď:
 - (a) služby SAP Analytics Cloud, upgrade SAP HANA, možnost pro vyhrazený systém, pro kterou je Metrika užívání Gigabajt a počítá se kapacita paměti, nebo
 - (b) služby SAP Analytics Cloud, možnost pro vyhrazený systém, upgrade kapacity, pro kterou je Metrika užívání Jednotky kapacity a počítá se za měsíc.
- 2.3. Metrika užívání pro Cloudové služby SAP Analytics Cloud, test tenant, možnost pro veřejný systém a SAP Analytics Cloud, test tenant, možnost pro vyhrazený systém je buď Tenant s omezením na maximálně 50 Uživatelů celkem, nebo Uživatel. Tyto Cloudové služby lze používat pouze pro neproduktivní vývoj a testování.

- 2.4. V rámci služby SAP Analytics Cloud, test tenant, možnost pro vyhrazený systém může mít Zákazník nárok na upgrade prostřednictvím buď:
- (a) služby SAP Analytics Cloud, test tenant, upgrade SAP HANA, možnost pro vyhrazený systém, pro kterou je Metrika užívání Gigabajt a počítá se kapacita paměti, nebo
 - (b) služby SAP Analytics Cloud, možnost pro vyhrazený systém, upgrade kapacity, pro kterou je Metrika užívání Jednotky kapacity a počítá se za měsíc.
- 2.5. Metrika užívání pro Cloudovou službu SAP Analytics Cloud, embedded edition je Tenant a je omezená na 150 Souběžných uživatelů na Tenanta.
- 2.6. Metrika užívání pro Cloudovou službu SAP Analytics Cloud, enterprise edition, možnost pro vyhrazený systém, dodatečný tenant je Tenant. Zákazník si nesmí licencovat více uživatelů oprávněných přistupovat k této Cloudové službě, než je počet Uživatelů, které si Zákazník licencoval v rámci Cloudové služby v Oddílu 2.1(g) výše, a to bez ohledu na počet Tenantů licencovaných pro tuto Cloudovou službu.
- 2.7. Každá Služba kapacity uvedená v Příloze A k tomuto Doplnku má odpovídající Velikost služby kapacity a Hodnotu jednotek kapacity. Zákazník smí využívat Jednotky kapacity libovolné Služby kapacity až do celkové výše uvedené v Objednávkovém formuláři pro každý měsíc. Nevyužité Jednotky kapacity nelze přenést do následujícího měsíce.

3. DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY

- 3.1. Funkce a technologie umělé inteligence („AI“), které jsou v rámci Smlouvy zpřístupněny, podléhají Podmínkám služby AI společnosti SAP dostupným na následujícím (nebo navazujícím) odkazu: [Smlouvy společnosti SAP | SAP Trust Center | O společnosti SAP SE](#)

PŘÍLOHA A
k
doplňujícím Všeobecným obchodním podmínkám pro SAP Analytics Cloud

Služba kapacity*	Velikost kapacity	Služby	Hodnota kapacity jednotek (počet Jednotek kapacity)
Skylake nebo Cascade Lake	256 GB paměti		1805
Skylake nebo Cascade Lake	512 GB paměti		5538
Skylake nebo Cascade Lake	768 GB paměti		13500
Ice Lake, Haswell, Cascade Lake nebo Broadwell	1024 GB paměti		10056
Haswell, Cascade Lake nebo Broadwell	2048 GB paměti		17896
Sapphire Rapids	1536 GB paměti		20000

*Každá Služba kapacity zahrnuje Mikroarchitekturu CPU, která podléhá dostupnosti datového centra a hyperscale služeb.

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 spouštění 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, Cloud 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 nepřetržitě 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 efektivitu 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 společnosti 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 zaslané případy podpory podle popisu v tabulce níže.

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

Priorita	Definice	Úroveň reakce
	úkony. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které jsou okamžitě vyžadovány. Případ bude zpracován co nejdříve, protože trvajících selhání může závažně narušit celý tok produktivních procesů.	Další komunikace: Jednou za šest hodin, pokud společnost SAP nesdělí jinak. 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.
P3	Střední Případ by měl být kategorizován s prioritou „střední“, pokud jsou ovlivněny běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP.	První reakce: Do jednoho pracovního dne od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do čtyř pracovních hodin od přijetí případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Success. 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. Problém bez vady je nahlášený případ podpory, který nezahrnuje vadu příslušné Cloudové služby a jehož řešení nevyžaduje pracovníky engineeringu/vývoje nebo operací.
P4	Nízká 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.	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. Další komunikace: Jednou za týden, pokud společnost SAP nesdělí jinak.

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

- 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);
- hlavní příčinou případu není selhání, ale chybějící funkce („požadavek na vývoj“);
- 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:

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

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.

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 Oddíl 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.

DOHODA O ZPRACOVÁNÍ DAT PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY, PODPORU POSKYTOVANOU SPOLEČNOSTÍ SAP A SLUŽBY SAP („DPA“)

1. DEFINICE

- 1.1. Pojem „**Cloudová služba**“ označuje jakékoliv specifické, hostované, podporované a na vyžádání provozované řešení uvedené ve Smlouvě.
- 1.2. Pojem „**Správce údajů**“ označuje fyzickou nebo právnickou osobu, veřejný orgán či jiný orgán, který samostatně nebo ve spojení s ostatními určuje účely a prostředky pro zpracování Osobních údajů.
- 1.3. Pojem „**Zákon o ochraně osobních údajů**“ označuje příslušný zákon na ochranu základních práv a svobod fyzických osob a jejich práva na soukromí s ohledem na zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy.
- 1.4. Pojem „**Subjekt údajů**“ označuje identifikovanou nebo identifikovatelnou fyzickou osobu definovanou Zákonem o ochraně osobních údajů.
- 1.5. Pojem „**Standardní smluvní doložky EU**“ označuje nepozměněné standardní smluvní doložky publikované Evropskou komisí pod referenčním číslem 2021/914, případně následná finální verze tohoto dokumentu, která se použije automaticky.
- 1.6. Pojem „**Nařízení GDPR**“ označuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů (EU) 2016/679.
- 1.7. Pojem „**Seznam subprocesorů**“ označuje seznam zahrnující jméno, adresu a roli jednotlivých subprocesorů, které společnost SAP využívá k poskytování Služeb SAP.
- 1.8. Pojem „**My Trust Center**“ označuje informace dostupné na portálu podpory společnosti SAP (viz: <https://support.sap.com/en/my-support/trust-center.html>) nebo na jiných webových stránkách, které společnost SAP následně zpřístupní Zákazníkovi.
- 1.9. Pojem „**Osobní údaje**“ označuje informace týkající se Subjektu údajů. Pro účely Cloudových služeb představují Osobní údaje dílčí sadu Dat Zákazníka (Definována ve Smlouvě).
- 1.10. Pojem „**Porušení zabezpečení osobních údajů**“ označuje potvrzené porušení zabezpečení společnosti SAP, které vedlo k náhodnému nebo nezákonnému zničení, ztrátě, změně, neoprávněnému zveřejnění Osobních údajů či neoprávněnému přístupu třetí strany k Osobním údajům, na které je Zpracovatel na základě Zákona o ochraně osobních údajů povinen Správce údajů upozornit.
- 1.11. Pojem „**Zpracovatel**“ označuje fyzickou nebo právnickou osobu, úřad, agenturu 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. Pojem „**Profesionální služby**“ označuje implementační služby, konzultační služby nebo jiné související služby uvedené ve Smlouvě. Může na ně být odkazováno ve Smlouvě pojmy „Konzultační služby“ nebo „Služby“.
- 1.13. Pojem „**Služby SAP**“ označuje Cloudové služby, Profesionální služby nebo Podporu poskytovanou společností SAP uvedené ve Smlouvě.
- 1.14. Pojem „**Podpora poskytovaná společností SAP**“ označuje Služby podpory poskytované společností SAP uvedené ve Smlouvě.
- 1.15. Pojem „**Subprocesor**“ nebo „**subprocesor**“ označuje 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 se Službami SAP, které zpracovávají Osobní údaje v souladu s touto Dohodou o zpracování dat.
- 1.16. Pojem „**Technická a organizační opatření**“ označuje technická a organizační opatření uvedená na webu My Trust Center nebo na webu se smlouvami společnosti SAP (viz: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html>) pro příslušnou Službu SAP.

- 1.17. Pojem „**Třetí země**“ označuje jakoukoliv zemi, organizaci 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. Rozsah

- 2.1.1. Tato Dohoda o zpracování dat je začleněna do Smlouvy mezi společností SAP a Zákazníkem a je její nedílnou součástí. Obsahuje podmínky a ustanovení týkající se Zpracování dat společností SAP a jejími Subprocesory v souvislosti s poskytováním Služeb SAP.
- 2.1.2. Tato Dohoda se týká pouze Osobních údajů zpracovávaných společností SAP nebo jejími Subprocesory jménem Zákazníka v rámci poskytování Služeb SAP.
- 2.1.3. Pokud společnost SAP nebo Subprocesor zpřístupní neprodukční prostředí Služeb SAP, Zákazník v těchto prostředích nebude uchovávat Osobní údaje. Neprodukční prostředí nejsou určena ke zpracovávání a uchovávání Osobních údajů a jsou z rozsahu této Dohody o zpracování dat vyloučena.

2.2. Struktura

Do této Dohody o zpracování dat jsou začleněny Přílohy 1 a 2. Vymezují dohodnutý předmět smlouvy, povahu a účel zpracování, typ Osobních údajů, kategorie Subjektů údajů a příslušná Technická a organizační opatření.

2.3. Řízení

- 2.3.1. Společnost SAP na základě této Dohody o zpracování dat vystupuje jako Zpracovatel. Zákazník a subjekty, kterým Zákazník udělí oprávnění k používání Služeb SAP na základě Smlouvy, vystupují jako Správce údajů nebo Zpracovatel. Pro účely této Dohody o zpracování dat, kde Zákazník vystupuje jako Zpracovatel, jedná tak v souladu s pokyny příslušného Správce nebo Správců údajů.
- 2.3.2. Zákazník je jedinou kontaktní osobou a je povinen získat relevantních oprávnění, souhlasy, pokyny a svolení ke zpracování Osobních údajů v souladu s touto Dohodou o zpracování dat, včetně souhlasu s využitím společnosti SAP jako Zpracovatele, je-li to relevantní. Pokud oprávnění, souhlasy, pokyny nebo svolení poskytuje Zákazník, jsou poskytovány nejen jménem Zákazníka, ale také jménem dalších Správců údajů. V případě, že společnost SAP informuje Zákazníka nebo mu předává oznámení, považují se příslušné informace nebo oznámení za přijaté Správcí údajů, jimž Zákazník povolil využívat Služby SAP. Zákazník je povinen tyto informace a oznámení předat příslušným Správcům údajů.

3. ZABEZPEČENÍ ZPRACOVÁNÍ

3.1. Technická a organizační opatření

Společnost SAP implementovala a bude používat Technická a organizační opatření. Zákazník před podpisem Smlouvy, která zahrnuje tuto Dohodu o zpracování dat, ověřil vhodnost takových opatření.

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 stejné Služby SAP. Společnost SAP Technická a organizační opatření reviduje a může je kdykoli bez předchozího oznámení změnit, pokud takové změny udržují srovnatelnou nebo lepší, nikoli horší celkovou úroveň zabezpečení Osobních údajů. Lze například přidat nová opatření nebo nahradit jednotlivá opatření novými opatřeními, která slouží stejnému účelu. Společnost SAP publikuje takové 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

4.1. Pokyny Zákazníka

Společnost SAP bude Osobní údaje zpracovávat pouze v souladu se zdokumentovanými pokyny Zákazníka. Podpisem Smlouvy a používáním Služby SAP Zákazník ukládá společnosti SAP zpracovávat jeho Osobní

údaje za účelem poskytování a podpory Služby SAP v souladu se Smlouvou (včetně této Dohody o zpracování dat). Společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí k plnění pokynů Zákazníka, pokud jsou technicky realizovatelné, nevyžadují změny Služby SAP a jsou v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů. Pokud společnost SAP nedokáže splnit pokyn nebo se domnívá, že daný pokyn porušuje Zákon o ochraně osobních údajů, neprodleně na tuto skutečnost upozorní Zákazníka (smí i 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. Požadavky a spolupráce Subjektu údajů

4.4.1. Společnost SAP zajistí funkce produktivních systémů Cloudové služby, 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 v rámci produktivních systémů Cloudové služby 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.

4.4.2. Na žádost Zákazníka bude společnost SAP se Zákazníkem a Správcí 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. 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 poskytl informace umožňující identifikaci Zákazníka) prostřednictvím e-mailu a nebude na tuto žádost odpovídat sama, nýbrž požádá Subjekt údajů, aby příslušnou žádost přesměroval na Zákazníka.

4.4.3. V případě, že 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.

4.5. 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 v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů

Pokud má Zákazník (nebo jeho Správci údajů) na základě Zákona o ochraně osobních údajů povinnost provádět posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (nebo podobné posouzení) nebo předchozí konzultaci se zástupci regulačního úřadu, společnost SAP poskytne na žádost Zákazníka dokumenty, které jsou obecně dostupné pro Služby společnosti SAP (například tuto Dohodu o zpracování dat, Smlouvu, Zprávy auditu a certifikace). Na další součinnosti se dohodnou obě Strany.

4.7. Záznamy o zpracování

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 nezbytných informací, a to přiměřeným

způsobem požadovaným druhou stranou (například prostřednictvím elektronického systému), aby druhá strana mohla splnit všechny povinnosti týkající se vedení záznamů o zpracování.

5. EXPORT A VYMAZÁNÍ DAT

5.1. Export a načítání

Pokud společnost SAP hostuje Osobní údaje v Cloudové službě, smí Zákazník během Období předplatného takové Cloudové služby a v souladu se Smlouvou exportovat a načíst své Osobní údaje 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

5.2.1. Před vypršením Období předplatného Cloudové služby Zákazník provede jeden závěrečný export dat, který představuje závěrečné vrácení Osobních údajů z Cloudové služby.

5.2.2. Na konci období Smlouvy Zákazník tímto společností SAP ukládá v přiměřené lhůtě odpovídající Zákonu o ochraně osobních údajů (maximálně 6 měsíců) vymazat zbývající Osobní údaje, pokud platné zákony nevyžadují uchování údajů.

6. CERTIFIKACE A AUDITY

6.1. Audit Zákazníka

Zákazník je oprávněn na žádost provést audit dodržování Technických a organizačních opatření společnosti SAP ve vztahu k Osobním údajům zpracovávaným společností SAP („**Audit Zákazníka**“), a to pouze pokud:

- (a) společnost SAP neposkytla dostatečné důkazy o dodržení Technických a organizačních opatření (i) prostřednictvím certifikátu o shodě s normou ISO 27001 nebo jinými standardy (rozsah podle definice v certifikátu); nebo (ii) je-li to relevantní ve vztahu ke Cloudovým službám, prostřednictvím platné zprávy ISAE3402 nebo ISAE3000 či jiné zprávy o atestaci SOC1-3 buď prostřednictvím auditora třetí strany, nebo webu My Trust Center („**Zprávy auditu a certifikace**“); nebo
- (b) došlo k Porušení zabezpečení Osobních údajů; nebo
- (c) o audit formálně požádá orgán pro ochranu osobních údajů Zákazníka; nebo
- (d) Zákon o ochraně osobních údajů ukládá přímé právo na audit.

6.2. Specifikace auditu

6.2.1. Před iniciací žádosti o audit Zákazník reviduje Zprávy auditu a certifikace společnosti SAP. Audity Zákazníka budou provedeny Zákazníkem nebo jeho nezávislým auditorem třetí strany (který je přiměřeně přijatelný pro společnost SAP; nebude se jednat o auditora, který je konkurentem společnosti SAP nebo nemá příslušnou kvalifikaci). Zákazník na chystaný audit upozorní alespoň 60 dní předem, pokud Zákon o ochraně osobních údajů nebo úřad na ochranu osobních údajů Zákazníka nevyžaduje kratší lhůtu.

6.2.2. Na datu zahájení, časovém harmonogramu a rozsahu Auditů Zákazníka se strany přiměřeně shodnou. Pokud Zákon o ochraně osobních údajů nebo úřad na ochranu osobních údajů Zákazníka nevyžaduje častější audity, bude Audit Zákazníka proveden maximálně jednou za 12 měsíců.

6.2.3. Prostředky společnosti SAP na podporu Auditů Zákazníka budou omezeny maximálně na ekvivalent tří pracovních dní ve vztahu ke Cloudovým službám a jednoho pracovního dne ve vztahu k ostatním Službám SAP. Audity Zákazníka budou probíhat během běžné pracovní doby společnosti SAP, nenaruší běžný provoz a budou se na ně vztahovat přiměřené požadavky společnosti SAP na zachování důvěrnosti.

6.2.4. Zákazník poskytne zprávy auditu z Auditů Zákazníka společnosti SAP. S výsledky Auditů Zákazníka bude zacházeno jako s Důvěrnými informacemi společnosti SAP.

6.2.5. Přiměřené náklady společnosti SAP na audit iniciovaný Zákazníkem 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.

6.3. Audit jiným Správcem údajů

Práva na audit Zákazníka dle tohoto Oddílu 6 může převzít jakýkoliv jiný Správce údajů, pouze pokud se na něj uvedené ustanovení přímo vztahuje a příslušný audit je povolen a koordinován Zákazníkem. Zákazník využije veškeré přiměřené prostředky ke kombinaci auditů jiných Správců údajů autorizovaných k používání Služeb SAP Zákazníkem, aby neprobíhalo několik auditů.

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 společnost SAP SE jejím 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 Dílčího zpracovatele v souladu s podmínkami Smlouvy;
- (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) Společnost SAP poskytne Zákazníkovi Seznam subprocesorů zveřejněním tohoto seznamu na webu My Trust Center nebo jeho poskytnutím Zákazníkovi na jeho písemnou žádost v písemné podobě (smí i e-mailem).

7.2. Noví Subprocesoři

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

- (a) Společnost SAP Zákazníka předem upozorní e-mailem nebo zveřejněním na webu My Trust Center na zamýšlená přidání nebo náhrady subjektů na Seznamu subprocesorů. Takové oznámení předem bude provedeno minimálně 30 kalendářních dní pro Cloudové služby a Podporu poskytovanou společností SAP a 5 pracovních dní pro Profesionální služby („Období oznámení“). Zákazník se zaregistruje na webu My Trust Center a přihlásí se k odběru příslušného a dostupného Seznamu subprocesorů.
- (b) Zákazník smí vznést námitku vůči novému Subprocesorovi, a to oznámením této skutečnosti společnosti SAP písemně během Období oznámení a vysvětlením přiměřených důvodů vedoucích k námitce. Společnost SAP nevyužije nového Subprocesora před uplynutím Období oznámení. Pokud společnost SAP během Období oznámení neobdrží od Zákazníka žádnou námitku, považuje se nový Subprocesor za akceptovaný Zákazníkem.
- (c) Pokud Zákazník námitku vznese, společnost SAP se může rozhodnout: (i) nevyužít daného Subprocesora; (ii) podniknout příslušná opatření k vyřešení důvodů Zákazníka pro vznesení námitky a Subprocesora využít; nebo (iii) pokud dříve uvedené možnosti nejsou reálné, Subprocesora využít. Pokud bude mít Zákazník i nadále legitimní námitku, může dotčenou Službu SAP využívající nového Subprocesora ukončit (za předpokladu, že ukončení Podpory poskytované společností SAP pro software bude také splňovat ustanovení o ukončení příslušné smlouvy o Podpoře poskytované společností SAP). Ukončení nabude účinnosti kdykoli během období Smlouvy podle určení Zákazníka v jeho písemné výpovědi, za předpokladu, že Zákazník akceptuje využití navrženého Subprocesora do data nabytí účinnosti ukončení.
- (d) Pokud má Zákazník námitku, ale nebyla využita žádná z možností v Oddílu 7.2.(c) (i) nebo (ii) a společnost SAP neobdržela výpověď, považuje se nový Subprocesor za akceptovaný Zákazníkem.
- (e) Ukončení v souladu s tímto Oddílem bude považováno za ukončení bez zavinění kterékoliv ze stran a podléhá podmínkám Smlouvy.

7.3. Nahrazení v nouzových případech

Pokud je z důvodu zabezpečení nebo jiných podobných urgentních důvodů vyžadováno okamžité nahrazení a důvod změny je mimo přiměřenou kontrolu společnosti SAP, může být Subprocesor nahrazen bez

upozornění předem ze strany společnosti SAP. 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. Standardní smluvní doložky EU

Oddíly 8.3 až 8.4 platí, když dochází k předávání Osobních údajů, které podléhají nařízení GDPR nebo jinému Zákonu o ochraně osobních údajů, do Třetí země a požadované prostředky dosažení odpovídající ochrany na základě nařízení GDPR nebo jiného Zákonu o ochraně osobních údajů lze splnit uzavřením Standardních smluvních doložek EU v pozměněném znění v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů.

8.3. Platnost Standardních smluvních doložek EU, pokud se společnost SAP nenachází ve třetí zemi

Pokud se společnost SAP nenachází ve Třetí zemi a vystupuje jako exportér dat, Společnost SAP (nebo společnost SAP SE jejím jménem) uzavřela Standardní smluvní doložky EU s každým ze Subprocesorů třetí strany jako s importérem dat. Na tato předání se vztahuje Modul 3 (od Zpracovatele Zpracovateli) Standardních smluvních doložek EU.

[POZNÁMKA: NÁSLEDUJÍCÍ USTANOVENÍ UVEDENÁ KURZÍVOU PLATÍ POUZE V PŘÍPADĚ, ŽE SE SPOLEČNOST SAP NACHÁZÍ VE TŘETÍ ZEMI.]

8.4. Platnost Standardních smluvních doložek EU, pokud se společnost SAP nachází ve třetí zemi

8.4.1. Pokud se společnost SAP nachází ve Třetí zemi nebo zemi, která jinak vyžaduje použití Standardních smluvních doložek EU, uzavřou společnost SAP a Zákazník Standardní smluvní doložky EU se Zákazníkem jako exportérem dat a společností SAP jako importérem dat, a to 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 Standardních smluvních doložek EU, společnost SAP bere na vědomí, že Zákazník vystupuje jako Zpracovatel dle pokynů svých Správců údajů.

Standardní smluvní doložky EU mohou se společností SAP uzavřít také další Správci údajů nebo Zpracovatelé, kterým Zákazník udělil oprávnění k používání Služeb SAP v souladu se Smlouvou, a to stejným způsobem jako Zákazník v souladu s Oddílem 8.4.1 výše. V takovém případě Zákazník uzavře Standardní smluvní doložky EU jménem ostatních Správců údajů nebo Zpracovatelů.

8.4.2. Pokud se Zákazník nachází ve Třetí zemi a vystupuje jako Zpracovatel dle Modulu 2 nebo Modulu 3 Standardních smluvních doložek EU a společnost SAP vystupuje jako subprocesor Zákazníka, má daný exportér dat následující právo oprávněné třetí strany:

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 Službu SAP 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.

8.4.3. Zákazník může na základě žádosti Subjektu údajů adresované Zákazníkovi zpřístupnit Subjektům údajů kopii Modulu 2 nebo 3 Standardních smluvních doložek EU uzavřených mezi Zákazníkem a společností SAP (včetně relevantních příloh).

Příloha 1 Popis zpracování

Tato Příloha 1 se vztahuje na Zpracování osobních údajů v souladu se Smlouvou a pro účely Standardních smluvních doložek EU a Zákona o ochraně osobních údajů.

[POZNÁMKA: NÁSLEDUJÍCÍ USTANOVENÍ UVEDENÁ KURZÍVOU PLATÍ POUZE V PŘÍPADĚ,
ŽE SE SPOLEČNOST SAP NACHÁZÍ VE TŘETÍ ZEMI.]

Pokud Zákazník a společnost SAP uzavřou Standardní smluvní doložky EU, stává se Příloha 1 součástí Standardních smluvních doložek EU jako Dodatek 1.

1. VOLITELNÉ DOLOŽKY STANDARDNÍCH SMLUVNÍCH DOLOŽEK EU

- 1.1. *Standardní smluvní doložky EU se řídí právním řádem Německa a jurisdikci pro případné spory vyplývající ze Standardních smluvních doložek mají německé soudy.*
- 1.2. *Volitelná Doložka 7 a možnost v Doložce 11a Standardních smluvních doložek EU neplatí.*
- 1.3. *Možnost 2 Obecné písemné oprávnění Doložky 9 Standardních smluvních doložek EU platí v souladu s obdobími oznámení uvedenými v Oddíle 7 této Dohody o zpracování dat.*

2. SEZNAM STRAN

- 2.1. *V souladu se Standardními smluvními doložkami EU (Oddíl 8.4 Dohody o zpracování dat)*

- 2.1.1. *Modul 2: Předání od Správce údajů Zpracovateli*

Pokud je Zákazník Správce údajů a společnost SAP je Zpracovatel, Zákazník vystupuje jako exportér dat a společnost SAP jako importér dat.

- 2.1.2. *Modul 3: Předání od Zpracovatele Zpracovateli*

Pokud je Zákazník Zpracovatel a společnost SAP je Zpracovatel, Zákazník vystupuje jako exportér dat a společnost SAP jako importér dat.

3. B. POPIS PŘEDÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ

- 3.1. Kategorie Subjektů údajů, jejichž Osobní údaje jsou předány nebo zpracovány:

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

- 3.2. Kategorie Osobních údajů, které jsou předány nebo zpracovány:

Zákazník určí kategorie údajů nebo pole údajů, které lze pro jednotlivé Služby SAP předat nebo zpracovat v souladu se Smlouvou. Pro Cloudové služby může Zákazník datová pole konfigurovat během implementace nebo tak, jak to Cloudová služba umožňuje. Osobní údaje se obvykle týkají následujících kategorií údajů: jméno, telefonní číslo, 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 přenášena nebo zadána do Služby SAP Oprávněnými uživateli a mohou zahrnovat finanční údaje, například údaje o bankovním účtu a kreditní či debetní kartě.

- 3.3. Zvláštní kategorie údajů (je-li odsouhlaseno)

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

- 3.3.2. 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; a
 - (c) protokolování přístupu k systému a protokolování obecného přístupu k datům.
- 3.3.3. Součástí Cloudových služeb jsou dále opatření pro nakládání s Citlivými údaji, jak je popsáno v Dokumentaci.
- 3.4. Účely předání údajů a další zpracování; povaha zpracování
- 3.4.1. Pro Cloudové služby
- Osobní údaje podléhají následujícím základním aktivitám Zpracování:
- (a) používání Osobních údajů k nastavení, provozu, monitorování, poskytování a podpoře Cloudové služby (včetně provozní a technické podpory);
 - (b) průběžné zlepšování funkcí a funkčnosti Cloudové služby poskytovaných jako součást Cloudové služby včetně automatizace, zpracování transakcí a strojového učení;
 - (c) poskytování Profesionálních služeb nebo Konzultačních 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.
- Účelem předání a zpracování je poskytování a podpora Cloudové služby. Společnost SAP a její Subprocesori jsou oprávněni poskytovat podporu pro datová centra Cloudové služby vzdáleně. Společnost SAP a její Subprocesori poskytují podporu při zadání tiketu podpory Zákazníkem, jak je dále uvedeno ve Smlouvě.
- 3.4.2. Pro Podporu poskytovanou společností SAP a Profesionální služby:
- Osobní údaje podléhají základnímu zpracování v souladu se Smlouvou, které může zahrnovat:
- (a) Přístup do systémů obsahujících Osobní údaje za účelem poskytování Podpory poskytované společností SAP a Profesionálních služeb;
 - (b) používání Osobních údajů za účelem poskytování a podpory Služby SAP;
 - (c) průběžné zlepšování funkcí a funkčnosti služby poskytovaných jako součást Služby SAP včetně automatizace, zpracování transakcí a strojového učení;
 - (d) uchovávání Osobních údajů;
 - (e) počítačové zpracování Osobních údajů za účelem přenosu dat; a
 - (f) provedení pokynů Zákazníka v souladu se Smlouvou.
- 3.4.3. Pro Podporu poskytovanou společností SAP:
- Společnost SAP nebo její Subprocesori poskytnou podporu, když Zákazník odešle tiket podpory z důvodu, že software není dostupný nebo nepracuje podle očekávání. Společnost SAP nebo její Subprocesori budou odpovídat na telefonické hovory, provádět základní řešení problémů a zpracovávat lístky podpory ve sledovacím systému.
- 3.4.4. Pro Profesionální služby:
- Společnost SAP nebo její Subprocesori poskytují Profesionální služby v souladu se Smlouvou o Profesionálních službách a příslušnou specifikací rozsahu.

- 3.5. Účelem předání je poskytování a podpora relevantní Služby SAP. Společnost SAP a její Subprocesori mohou Službu SAP poskytnout nebo podporovat vzdáleně.
- 3.6. Četnost předávání (např. zda budou údaje předávány jednorázově nebo průběžně):
Osobní údaje budou po dobu platnosti Smlouvy předávány průběžně.
- 3.7. Období, po které budou Osobní údaje uchovány, případně, pokud to nelze, kritéria pro stanovení tohoto období:
Osobní údaje budou společností SAP uchovávány v souladu s Oddílem 5 Dohody o zpracování dat.
- 3.8. Pokud jde o předávání zpracovatelům (subprocesorům), je třeba uvést také předmět, povahu a trvání zpracování:
Společnost SAP bude během platnosti Smlouvy předávat Osobní údaje Subprocesorům uvedeným na příslušném Seznamu Subprocesorů.

[POZNÁMKA: NÁSLEDUJÍCÍ USTANOVENÍ UVEDENÁ KURZÍVOU PLATÍ POUZE V PŘÍPADĚ,
ŽE SE SPOLEČNOST SAP NACHÁZÍ VE TŘETÍ ZEMI.]

4. C. PŘÍSLUŠNÝ DOZOROVÝ ÚŘAD

- 4.1. *V souvislosti se Standardními smluvními doložkami EU:*

Pokud je Zákazník exportérem dat podle Modulu 2 nebo Modulu 3, dozorovým úřadem je příslušný dozorový úřad, který vykonává dozor nad Zákazníkem v souladu s Doložkou 13 Standardních smluvních doložek EU.

Příloha 2 Technická a organizační opatření

Technická a organizační opatření (definovaná v Oddílu 1.16) jsou do tohoto dokumentu začleněna odkazem.

Tato Technická a organizační opatření také popisují příslušná technická a organizační opatření pro účely Standardních smluvních doložek EU a Zákona o ochraně osobních údajů.

[POZNÁMKA: NÁSLEDUJÍCÍ USTANOVENÍ UVEDENÉ KURZÍVOU PLATÍ POUZE V PŘÍPADĚ,
ŽE SE SPOLEČNOST SAP NACHÁZÍ VE TŘETÍ ZEMI.]

Pokud Zákazník a společnost SAP uzavřou Standardní smluvní doložky EU, stává se Příloha 2 součástí Standardních smluvních doložek EU jako Dodatek 2.

Pokud poskytování Služeb SAP zahrnuje předávání dat přes hranice, na které se vztahují Standardní smluvní doložky EU, popisují Technická a organizační opatření opatření a záruky zohledňující povahu Osobních údajů a zahrnutá rizika. Pokud splnění Standardních smluvních doložek EU ovlivňují místní zákony, mohou být během předávání a zpracovávání Osobních údajů v cílové zemi aktivovány další záruky (je-li to relevantní: šifrování dat během přenosu, šifrování dat v klidu, anonymizace, pseudoanonymizace).

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% podíl, či 50 % akcií nebo hlasovacích práv. Právnická osoba bude považována za Ovládanou osobu po dobu, po kterou je tento požadavek splněn.
- 1.2. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 1.3. Pojem „**Oprávněný uživatel**“ označuje osobu na straně Zákazníka, Ovládaných osob Zákazníka nebo Obchodních partnerů Zákazníka nebo Ovládaných osob Zákazníka, které Zákazník udělí oprávnění k přístupu k používání Cloudové služby.
- 1.4. 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.
- 1.5. Pojem „**Cloudová služba**“ označuje jakékoliv hostované, podporované a provozované řešení na vyžádání poskytované společností SAP podle Objednávkového formuláře.
- 1.6. Pojem „**Důvěrné informace**“ označuje veškeré informace, které strana poskytující informace chrání před neomezeným přístupem jiných stran 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 vzhledem k povaze těchto informací a/nebo okolnostem 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, nabídky produktů, cen a dostupnosti a Smlouva.
- 1.7. Pojem „**Zákaznická data**“ označuje jakýkoliv obsah, materiály, data a osobní údaje, které Oprávnění uživatelé zadávají do produktivního systému Cloudové služby nebo které odvozují od svého užívání Cloudové služby a v této službě je uchovávají (např. specifické zprávy Zákazníka). Zákaznická data a od nich odvozené informace nebudou zahrnovat Důvěrné informace společnosti SAP.
- 1.8. Pojem „**Dokumentace**“ označuje tehdejší 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.
- 1.9. Pojem „**Exportní zákony**“ označuje všechny platné zákony o kontrole importu a exportu a sankcích, včetně mj. zákonů USA, EU, Německa a České republiky.
- 1.10. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 1.11. Pojem „**Práva k duševnímu vlastnictví**“ označuje patenty jakéhokoliv typu nebo jiné vlastnictví vynálezu či právo k němu, autorská práva, ochranné známky, průmyslové vzory nebo jiná průmyslová práva a veškerá práva k jejich využití nebo použití.
- 1.12. 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.

- 1.13. Pojem „**Profesionální služby**“ označuje implementační služby, konzultační služby nebo jiné související služby poskytované na základě Objednávkového formuláře. Může na ně být odkazováno ve Smlouvě pojmem „Konzultační služby“.
- 1.14. Pojem „**Materiály společnosti SAP**“ označuje všechny materiály nebo informace (včetně statistických výkazů a měření využití služby Cloud), které společnost SAP poskytuje, vyvíjí, odvozuje nebo zpřístupňuje v průběhu plnění Smlouvy, včetně 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 SAP mohou být ve Smlouvě označovány také jako „Cloudové materiály“.
- 1.15. Pojem „**SAP SE**“ označuje SAP SE, mateřskou společnost společnosti SAP.
- 1.16. Pojem „**Období předplatného**“ označuje počáteční období předplatného a, je-li to relevantní, jakékoliv období obnovení předplatného Objednávkového formuláře.
- 1.17. Pojem „**Daně**“ označuje všechny daně související s transakcí, 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 užívání, daň z nemovitosti, spotřební daň, daň ze služeb nebo podobné daně.
- 1.18. Pojem „**Metrika užívání**“ označuje standard měření k určení povoleného užívání a výpočtu poplatků za užívání Cloudové služby podle Objednávkového formuláře.

2. PRÁVA UŽITÍ A OMEZENÍ UŽÍVÁNÍ

- 2.1. Během Období předplatného společnost SAP Zákazníkovi poskytne nevýhradní a nepřevoditelné oprávnění k užití Cloudové služby (včetně její implementace a konfigurace), Materiálů společnosti SAP a Dokumentace výhradně za účelem provozování interních obchodních operací Zákazníka a jeho Ovládaných osob v souladu s podmínkami Smlouvy, zejména s Doplňkem pro konkrétní produkt, a Dokumentací. Zákazník smí Cloudovou službu využívat celosvětově s výjimkou zemí, kde je takové použití zakázáno Exportními zákony. Povolené užití a omezení užití Cloudové služby se vztahuje také na Materiály společnosti SAP a Dokumentaci.
- 2.2. Zákazník může Oprávněným uživatelům povolit užívání Cloudové služby v rámci smluvně dohodnutého rozsahu. Užívání je zejména omezeno na Metriky užívání a objemy uvedené v Objednávkovém formuláři. Přístupové údaje pro Cloudovou službu nesmí být sdíleny nebo používány více než jednou osobou současně, ale mohou být přenesena na jinou osobu, pokud původní uživatel již nemá oprávnění Cloudovou službu užívat. 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 jinak nesmí zpřístupnit žádnou Cloudovou službu ani Materiály společnosti SAP třetím stranám.
- 2.3. Zásady přijatelného užití. Zákazník nesmí: (a) kopírovat, překládat, rozložit 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 právními předpisy), (b) užívat Cloudovou službu v rozporu s platnými právními předpisy, Zákazník zejména nebude prostřednictvím či pomocí Cloudové služby zadávat, ukládat, přenášet jakýkoli obsah nebo data, která jsou nezákonná nebo narušují práva duševního vlastnictví, (c) obcházet či ohrožovat provozování nebo zabezpečení Cloudové služby nebo (d) odstraňovat upozornění na autorská práva a autorství společnosti SAP. Zákazník bude monitorovat užívání Cloudové služby a bez zbytečného odkladu společnosti SAP písemně nahlásí jakékoliv užití nad rámec smluvně dohodnutého rozsahu, zejména užití nad rámec Metrik užívání a objemu. V tomto případě musí Zákazník podepsat se společností SAP smlouvu, která dokumentuje dodatečné užívání a poplatky. Takové poplatky se účtují od data započetí nadměrného užívání. Společnost SAP je oprávněna monitorovat užívání za účelem ověření dodržování Metrik užívání, objemu a Smlouvy.
- 2.4. Pokud (i) je dostatečně pravděpodobné, že další užívání Cloudové služby Oprávněnými uživateli nebo třetí stranou využívající jejich přístupových údajů v rozporu se smlouvou může vést k poškození Cloudové služby, jejich uživatelů, dalších zákazníků společnosti SAP nebo práv třetích stran takovým způsobem, kdy je nutné okamžitě přijmout opatření k zabránění škodám; nebo (ii) pokud to vyžadují platné právní

předpisy, může společnost SAP dočasně omezit nebo pozastavit užívání Cloudové služby ze strany Zákazníka, aby se zabránilo škodám. Společnost SAP Zákazníka o omezení nebo pozastavení bez zbytečného odkladu informuje. Pokud to okolnosti dovolí, bude Zákazník předem písemně nebo e-mailem informován. Společnost SAP omezí dobu trvání a rozsah pozastavení nebo omezení tak, jak jen to je za daných okolností přiměřeně možné.

- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. Cloudová služba může zahrnovat komponenty on-premise, které Zákazník může stáhnout a instalovat (včetně aktualizací). Pro tyto komponenty podmínky Dohody o úrovni služeb neplatí. Zákazník smí používat komponenty on-premise pouze během Období předplatného, které se vztahuje na příslušnou Cloudovou službu.

3. ODPOVĚDNOSTI SPOLEČNOSTI SAP A JEJÍ POVINNOSTI

- 3.1. Společnost SAP poskytuje Cloudovou službu, jak je popsáno ve Smlouvě. Společnost SAP poskytuje podporu pro Cloudovou službu, jak je uvedeno v Objednávkovém formuláři, a (je-li sjednáno) v rámci Profesionálních služeb. Kvalita a funkčnost sjednaného plnění, které je společnost SAP povinna poskytovat, je jednoznačně dohodnuta v Objednávkovém formuláři a dokumentech, na něž je v něm odkazováno. Společnost SAP není povinna provádět další služby nebo poskytovat další funkčnost služby.

- 3.2. Podpora a Dohoda o úrovni

- 3.2.1. Společnost SAP poskytuje podporu pro Cloudové služby, jak je uvedeno v Objednávkovém formuláři.

- 3.2.2. Pokud v příslušném Doplnku 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 se bude řídit postupem pro uplatnění nároku na kredit zveřejněným společností SAP. Jakmile společnost SAP písemně potvrdí (lze i e-mailem) platnost kreditu za nedosažení sjednané úrovně služeb, kredit bude uplatněn 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 započteny proti případným nárokům na náhradu škody a proti případným nárokům na zbytečně vynaložené náklady.

- 3.2.3. V případě, že společnost SAP nedodrží Dohodu o úrovni služeb (i) po dobu 4 po sobě jdoucích měsíců nebo (ii) po dobu 5 a více měsíců v průběhu jakéhokoli 12měsíčního období, nebo (iii) pro úroveň dostupnosti systému minimálně 95 % po dobu 1 kalendářního měsíce, je Zákazník oprávněn ukončit své předplatné dotčené Cloudové služby, a to na základě písemné výpovědi doručené společnosti SAP do 30 dní od výpadku. Výpověď bude platná ke konci kalendářního měsíce, ve kterém společnost SAP obdržela výpověď.
- 3.3. Společnost SAP bude chránit Zákaznická data v souladu s bezpečnostními opatřeními. „Bezpečnostními opatřeními“ se rozumí technická a organizační opatření pro příslušnou Cloudovou službu zveřejněná na <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/SecurityMeasures>.

3.4. Modifikace

- 3.4.1. Společnost SAP může Cloudovou službu modifikovat (včetně služeb podpory, časového okna údržby a časového okna zásadní aktualizace), za předpokladu, že společnost SAP během Období předplatného podstatně nezhorší základní klíčové funkce Cloudové služby.
- 3.4.2. Společnost SAP oznámí Zákazníkovi v dostatečném předstihu modifikace funkcí Cloudové služby podle čl. 13.5, a to s výjimkou změn časového okna údržby a časového okna zásadních aktualizací, které budou v souladu s Dohodou o úrovni služeb.
- 3.4.3. Pokud modifikace podstatným způsobem naruší oprávněné zájmy Zákazníka tak, že od Zákazníka nelze důvodně očekávat, že bude dodržovat podmínky Smlouvy, smí Zákazník ukončit své předplatné dotčené Cloudové služby formou písemné výpovědi společnosti SAP v časové lhůtě 1 měsíce od obdržení oznámení od společnosti SAP. Pokud společnost SAP neobdrží včasnou výpověď, má se za to, že Zákazník modifikaci přijal.
- 3.5. Pokud je Zákazníkovi poskytována Cloudová služba zdarma, společnost SAP pro tuto Cloudovou službu neposkytuje žádnou podporu a není povinna poskytovat žádnou konkrétní úroveň služeb. Společnost SAP může poskytování přístupu k takové Službě zdarma kdykoliv ukončit. Tento článek 3.5 nahrazuje jakoukoli protichůdnou podmínku v těchto VOP pro Cloud.

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

- 4.1. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 4.2. Zákazník nese odpovědnost za Zákaznická data a za jejich zadávání do Cloudové služby. V souladu s čl. 11 Zákazník poskytuje společnosti SAP (včetně společnosti SAP SE, jejích Ovládaných osob a subdodavatelů) nevýhradní právo na zpracovávání a používání Zákaznických dat za účelem poskytování Cloudové služby a její podpory a jak je uvedeno ve Smlouvě (včetně mj. přípravy záložních kopií a provádění penetračních testů).
- 4.3. Zákazník bude všechny osobní údaje obsažené v Zákaznických datech shromažďovat a uchovávat v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.
- 4.4. 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 předchozího schválení od společnosti SAP. Zákazník nese výhradní odpovědnost za určení vhodnosti Cloudové služby pro obchodní procesy Zákazníka a za dodržování příslušných platných právních předpisů, které souvisí se Zákaznickými daty a jejich používáním v rámci Cloudové služby. Zákazník musí bezplatně poskytnout požadovanou součinnost potřebnou v souvislosti s poskytováním Cloudové služby a podpory a, pokud je to dohodnuto, Profesionálních služeb, včetně např. infrastruktury a telekomunikačního vybavení pro přístup ke Cloudové službě. Společnost SAP podotýká, že součinnost Zákazníka je nezbytným předpokladem pro řádné plnění povinností ze strany společnosti SAP. Zákazník ponese veškeré důsledky a náklady vyplývající z porušení svých povinností.
- 4.5. 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 (např. jak je popsáno v dokumentaci), společnost SAP a Zákazník na základě žádosti naleznou přiměřenou metodu, která Zákazníkovi přístup k Zákaznickým datům umožní. Před uplynutím Období předplatného může Zákazník za použití samoobslužných nástrojů exportu společnosti SAP (které jsou k dispozici) provést závěrečný export Zákaznických dat z Cloudové služby. Po skončení platnosti Smlouvy společnost SAP vymaže Zákaznická data, která zůstala na serverech hostujících Cloudovou službu, pokud platné právní předpisy nevyžadují jejich uchovávání. Na uchovávaná data se vztahují ustanovení Smlouvy týkající se zachování důvěrnosti.

5. POPLATKY A DANĚ

- 5.1. Zákazník bude platit poplatky uvedené v Objednávkovém formuláři. Pravidelný poplatek sjednaný v Objednávkovém formuláři se vztahuje na Počáteční období předplatného Cloudových služeb dohodnuté v Objednávkovém formuláři. Poplatek platný 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 pravidelné poplatky s účinností od začátku Období obnovení, a to písemným oznámením o úpravě poplatků doručeným Zákazníkovi dva měsíce předem.
- 5.1.2. Změna uplatněná na poplatky nesmí být větší než změna indexu podle čl. 5.1.3 níže ("Diskreční použitelná změna"). V případě první úpravy poplatků podle smlouvy je Diskreční použitelnou změnou změna zveřejněného indexu v době uzavření smlouvy na index, který byl naposledy zveřejněn v době oznámení o úpravě poplatků. Pokud již byl poplatek v minulosti upraven, je Diskreční použitelnou změnou změna z indexu, který byl naposledy zveřejněn v době, kdy bylo podáno předchozí oznámení o úpravě poplatku, na index, který byl naposledy zveřejněn v době, kdy je podáno nové oznámení o úpravě poplatku.
- 5.1.3. Indexem použitým pro stanovení Diskreční použitelné změny je základní index spotřebitelských cen zveřejňovaný Českým statistickým úřadem („Základní index“). V případě ukončení používání Základního indexu bude tento index nahrazen jiným příslušným indexem použitelným pro odvětví informačních technologií.
- 5.1.4. Změna poplatku se považuje za odsouhlasenou smluvními stranami v případě automatického obnovení Cloudové Služby na Období obnovení, ledaže Zákazník písemnou výpovědí nejméně jeden měsíc před uplynutím předchozího smluvního období vypoví 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. Všechny poplatky podléhají příslušným Daním, které budou účtovány nad rámec poplatků podle Smlouvy. Nebudou poskytnuty hotovostní slevy. Platby jsou splatné 30 kalendářních dní od data vystavení faktury. Společnost SAP může posílat faktury v elektronickém formátu. Pokud je Zákazník i po uplynutí přiměřeně prodloužené lhůty stanovené společností SAP s platbou v prodlení, společnost SAP je oprávněna pro Zákazníka pozastavit používání příslušné Cloudové služby, dokud platba nebude uhrazena. Před takovým pozastavením Společnost SAP Zákazníka předem upozorní. 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.

6. SMLUVNÍ OBDOBÍ A UKONČENÍ

- 6.1. Období předplatného je uvedeno v Objednávkovém formuláři. Každý Objednávkový formulář zpočátku platí pro Počáteční období předplatného definované v tomto dokumentu („Počáteční období předplatného“). Na konci Počátečního období předplatného se automaticky obnovuje o období definované v tomto dokumentu (jednotlivě jako „Období obnovení“), pokud není Objednávkový formulář jednou ze stran vypovězen v souladu s čl. 6.2.
- 6.2. Ukončení Objednávkového formuláře je během Počátečního období předplatného nebo Období obnovení vyloučeno. Zákazník může Objednávkový formulář vypovědět s výpovědní lhůtou nejméně jeden měsíc před koncem Počátečního období předplatného nebo aktuálního Období obnovení. Společnost SAP může Objednávkový formulář písemně vypovědět alespoň šest měsíců před koncem Počátečního období předplatného nebo aktuálního Období obnovení. Mimořádná 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 z čl. 2., 4., 11. a 13.4.).
- 6.3. V případě výpovědi ze strany Zákazníka nebo výpovědi ze strany společností SAP podle čl. 13.4 bude mít Zákazník nárok na vrácení poměrné částky předplacených poplatků za období od ukončení do konce původního období pro příslušnou Cloudovou službu, pokud toto vrácení poplatku není v rozporu s Exportními zákony.
- 6.4. 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. ODPOVĚDNOST ZA VADY SPOLEČNOSTI SAP

7.1. *[záměrně ponecháno prázdné]*

7.2. Odpovědnost za vady

- 7.2.1. Společnost SAP pro Období předplatného odpovídá za to, že Cloudová služba bude odpovídat specifikacím odsouhlaseným v Doplněk a Dokumentaci a že Cloudová služba, v případech, kdy je Zákazníkem používána v souladu se smlouvou, neporušuje žádná práva třetích stran. Společnost SAP odstraní všechny věcné a právní vady Cloudové služby v souladu s čl. 7.2.4. Pokud společnost SAP vadu neodstraní do konce dodatečně přiměřeně dlouhé lhůty stanovené písemně Zákazníkem, a vhodnost Cloudové služby je v důsledku toho snížena více než nepatrnou měrou, je Zákazník oprávněn vypovědět Smlouvu. Pokud je vhodnost Cloudové služby k používání v souladu se Smlouvou omezena více než nepatrnou měrou, Zákazník je oprávněn ke snížení poplatku patřičným způsobem. Čl. 9 (Omezení odpovědnosti) se vztahuje na náhradu zbytečně vynaložených nákladů a odškodnění z důvodu vad.
- 7.2.2. Pro Profesionální služby poskytované jako dílo společnost SAP zaručuje, že Profesionální služba odpovídá sjednanému popisu služby a v případě použití Zákazníkem v souladu se smlouvou neporušuje žádná práva třetích stran. Společnost SAP vady odstraní v souladu s čl. 7.2.4. Pokud vady nebyly odstraněny do konce dodatečně přiměřeně dlouhé lhůty stanovené písemně Zákazníkem, má Zákazník právo snížit splatné poplatky v Objednávkovém formuláři pro příslušnou Profesionální službu patřičným způsobem nebo od Objednávkového formuláře na Profesionální službu odstoupit. Čl. 9 (Omezení odpovědnosti) se vztahuje na náhradu zbytečně vynaložených nákladů a náhradu škody.
- 7.2.3. Pokud společnost SAP řádným způsobem neposkytne Profesionální služby, které nepodléhají převzetí, nebo pokud je společnost SAP, s ohledem na Profesionální služby nebo Cloudovou službu, v rozporu s jinou oblastí, než je odpovědnost za věcné a právní vady, musí Zákazník tuto chybu nebo porušení společnosti SAP písemně oznámit a stanovit přiměřeně dlouhou dodatečnou lhůtu, během níž bude mít společnost SAP možnost řádně splnit svou povinnost nebo jiným způsobem situaci napravit. Čl. 9 (Omezení odpovědnosti) se vztahuje na náhradu zbytečně vynaložených nákladů a náhradu škody.
- 7.2.4. Společnost SAP odstraní vady v Cloudové službě a u Profesionálních služeb, které podléhají převzetí tím, že je Zákazníkovi poskytnuta Cloudová služba nebo nová Profesionální služba, která je dle volby Zákazníka bez vad nebo jsou z ní vady odstraněny. Jedním ze způsobů, jakým může společnost SAP vadu odstranit, je sdělit Zákazníkovi, jakým způsobem se účinku vady vyhnout. V případě výskytu právních vad společnost SAP (i) zajistí pro Zákazníka oprávnění k použití Cloudové služby nebo Profesionální služby v souladu se smlouvou nebo (ii) nahradí nebo změní Cloudovou nebo Profesionální službu tak, aby nezpůsobovala porušení práv, přičemž smluvní používání ze strany Zákazníka nebude nepřiměřeně ovlivněno nebo (iii) ukončí v nutném rozsahu Objednávkový formulář a vrátí poplatky Zákazníkovi, které byly předem zaplacený za zbývající období po datu odstoupení a zaplatí zbytečně vynaložené náklady a/nebo náhradu škody v rozsahu stanoveném v čl. 9 (Omezení odpovědnosti).
- 7.3. Zákazník je povinen neprodleně písemně informovat společnost SAP o jakémkoli porušení povinností ze strany společnosti SAP a přesně popsat příčinu. Záruční práva vyplývající z věcných a právních vad v Profesionálních službách, které podléhají převzetí, vyprší rok po takovém převzetí. Odpovědnost za vady pro Cloudové služby platí obdobně pro služby podpory.

8. NÁROKY TŘETÍCH STRAN

Pokud třetí strana tvrdí, že používání Cloudové služby nebo Materiálů společnosti SAP Zákazníkem 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 z jiného podstatného 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 společnost SAP pověří k výhradnímu vedení tohoto sporu. Toto platí obdobně v případech, kdy třetí strana vznese vůči společnosti SAP nároky, které vznikly jednáním Zákazníka, Oprávněných uživatelů nebo přístupem dodavatele třetí strany.

9. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 9.1. Ve všech případech smluvní a delikt ní odpovědnosti uhradí Společnost SAP náhradu škody nebo náhradu zbytečně vynaložených nákladů vždy v níže uvedeném rozsahu:
 - 9.1.1. V případě úmyslného zavinění odpovídá společnost SAP v plné výši, v případě hrubé nedbalosti je odpovědnost omezena do výše předvídatelné ztráty, které by bylo možné zabránit při vynaložení náležité péče; v případě absence zaručené kvality je odpovědnost omezena výší předvídatelné škody, které by bylo možné zabránit, pokud by zaručená kvalita byla dosažena.
 - 9.1.2. V ostatních případech, Společnost SAP nenese 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 povinnost sama o sobě je nezbytným předpokladem smluvního plnění, nebo pokud porušení dané povinnosti ohrožuje samotný účel smlouvy a pokud se Zákazník mohl oprávněně spoléhat na její plnění.
 - 9.1.3. Odpovědnost v případech podle čl. 9.1.2 je omezena částkou uhrazenou Zákazníkem za Cloudovou službu v souladu s Objednávkovým formulářem, avšak maximálně činí 100 000,00 euro za incident a omezuje se celkem na 300 000,00 euro za veškeré nároky vyplývající z Objednávkového formuláře, včetně všech nároků na smluvní pokuty. Společnost SAP neodpovídá za nemajetkovou újmu způsobenou Zákazníkem. Společnost SAP není odpovědná za ztrátu dobrého jména nebo obchodních zisků ani za žádné jiné obchodní škody či ztráty.

10. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

- 10.1. Zákazník smí Cloudové služby, Dokumentaci a Materiály společnosti SAP používat pouze v smluvně dohodnutém rozsahu. Ve vztahu mezi Zákazníkem a společností SAP platí, že všechna Práva k duševnímu vlastnictví, která Zákazníkovi nejsou výslovně udělena, jsou vyhrazena společnosti SAP, společnosti SAP SE, jejich Ovládaným osobám nebo poskytovatelům licence, a to mimo jiné i v případě, že byla vytvořena za účelem řešení požadavku Zákazníka nebo ve spolupráci s ním.
- 10.2. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, ve vztahu mezi Zákazníkem a společností SAP si Zákazník ponechává veškerá práva k Zákaznickým datům a práva s nimi spojená. Společnost SAP smí ochranné známky poskytnuté Zákazníkem využívat výhradně k poskytování a podpoře Cloudové služby a jakýchkoliv dohodnutých Profesionálních služeb.

11. DŮVĚRNOST

- 11.1. S ohledem na Důvěrné informace strany poskytující informace, které byly získány před a během plnění této Smlouvy, přijímající strana
 - a) bude trvale uchovávat veškeré Důvěrné informace poskytující strany v tajnosti, přijímat opatření za účelem ochrany Důvěrných informací, které budou v podstatných ohledech odpovídat opatřením, která přijímající strana přijímá za účelem ochrany svých vlastních Důvěrných informací, přičemž tato opatření nesmí být pod úrovní obvyklé přiměřené péče,
 - b) bude předávat nebo zveřejňovat Důvěrné informace třetí straně pouze v rozsahu, který je nezbytný k tomu, aby přijímající strana mohla vykonávat svá práva nebo plnit povinnosti podle Smlouvy, přičemž tato třetí strana má povinnost zachovávat mlčenlivost v podstatných ohledech podobnou té, která je uvedena v čl. 11,
 - c) nebude Důvěrné informace používat ani reprodukovat za žádným účelem mimo rozsah Smlouvy a
 - d) pokud je to technicky možné, zachová všechna upozornění nebo všechny legendy týkající se důvěrných, interních nebo chráněných informací na originálech a reprodukcích.
- 11.2. Přijímající strana smí zveřejnit Důvěrné informace strany poskytující informace, a to v rozsahu vyžadovaném zákonem, za předpokladu, že přijímající strana, která je o takové zveřejnění požádána,

vynaloží přiměřené úsilí, aby stranu poskytující informace na tento požadavek o zveřejnění v přiměřeném předstihu 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 strana vynaloží obchodně přiměřené úsilí tak, aby byla zveřejněna pouze ta část Důvěrných informací, jejichž zveřejnění je vyžadováno 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 Důvěrné informace, které:

- a) jsou nezávisle vyvinuty přijímající stranou bez spojitosti s Důvěrnými informacemi strany poskytující informace,
- b) se staly všeobecně známými nebo dostupnými jiným způsobem než jednáním nebo opomenutím přijímající strany,
- c) byly v době zveřejnění známy přijímající straně bez omezení důvěrnosti,
- d) byly zákonně bez omezení získány přijímající stranou od třetí strany, která má právo tyto Důvěrné informace poskytnout nebo
- e) jsou dle písemného souhlasu strany poskytující informace osvobozeny od omezení souvisejících se zachováním důvěrnosti.

11.4. Na základě požadavku strany poskytující informace má přijímající strana povinnost neprodleně zničit nebo vrátit Důvěrné informace strany poskytující informace, 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 při reklamních aktivitách bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Společnost SAP smí informace o Zákazníkovi sdílet se společností SAP SE a jejími Ovládanými osobami pro marketingové a jiné obchodní účely. Pokud toto zahrnuje poskytování a používání kontaktních údajů kontaktních osob Zákazníka, zajistí Zákazník v případech, kdy je to nutné, příslušná povolení.

12. **[ZÁMĚRNĚ PONECHÁNO PRÁZDNÉ]**

13. **RŮZNÉ**

13.1. *[záměrně ponecháno prázdné]*

13.2. *[záměrně ponecháno prázdné]*

13.3. Změny a dodatky ke Smlouvě a jakákoliv smluvně relevantní oznámení, jakož i oznámení, která ovlivňují právní vztah, jako např. oznámení o ukončení smlouvy, upomínky nebo oznámení o stanovení lhůt, vyžadují písemnou formu. Předchozí ustanovení se vztahuje také na případné upuštění od požadavku písemné formy. 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 jakýmkoliv ekvivalentním elektronickým procesem poskytovaným společností SAP.

13.4. Exportní zákony / Dodržování předpisů pro zahraniční obchod

13.4.1. Společnost SAP a Zákazník budou při plnění Smlouvy dodržovat Exportní zákony. Důvěrné informace společnosti SAP podléhají Exportním zákonům. Zákazník, jeho Ovládané osoby a Oprávnění uživatelé nesmí přímo nebo nepřímo vyvážet, zpětně vyvážet, uvolňovat nebo přenášet Důvěrné informace společnosti SAP v rozporu s Exportními zákony. Zákazník nese plnou odpovědnost za dodržování Exportních zákonů týkajících se Zákaznických dat, včetně získání veškerých požadovaných oprávnění k exportu pro Zákaznická data. Zákazník nesmí 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) nebo Sýrie.

13.4.2. Na žádost společnosti SAP Zákazník poskytne 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:

- 13.4.3. příslušný úřad toto oprávnění k exportu nevydává během období 18 měsíců nebo
- 13.4.4. Exportní zákony společnosti SAP zakazují Cloudovou službu nebo Profesionální služby Zákazníkovi poskytovat.
- 13.5. Společnost SAP může v souladu s čl. 3.4.2 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.
- 13.6. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP nesmí Zákazník postoupit ani převést Smlouvu (ani žádné ze svých práv a povinností) třetím stranám. Společnost SAP smí Smlouvu postoupit společnosti SAP SE nebo jakékoliv ze svých Ovládaných osob.
- 13.7. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 13.8. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 13.9. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 13.10. 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 o mezinárodní koupi zboží ani kolizní normy se neuplatní.
- 13.11. Pokud je Zákazník obchodníkem, právnickou osobou podle veřejného práva nebo samostatným fondem podle veřejného práva, je jediným místně příslušným soudem pro všechny spory vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní Praha 5.
- 13.12. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 13.13. *[záměrně ponecháno prázdné]*
- 13.14. Smlouva obsahuje úplné závazné právní prohlášení mezi stranami týkající se předmětu Smlouvy. Veškerá předchozí prohlášení, jednání a písemnosti (včetně případných smluv o zachování důvěrnosti) jsou nahrazeny Smlouvou. Objednávky Zákazníka jsou poskytovány pouze pro administrativní účely a nestávají se součástí Smlouvy.