

Evidenčné číslo Objednávateľa: 2022-0139-1211601
Evidenčné číslo Poskytovateľa: NESS – OPP0001345

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ CLOUDOVEJ SLUŽBY

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

I. ZMLUVNÉ STRANY

1.1 Objednávateľ:

Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.
Mlynské nivy 59/A
824 84 Bratislava
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
Oddiel: Sa, vložka č. 2906/B
IČO: 35 829 141
DIČ: 2020261342
IČ DPH: SK2020261342
bankové spojenie: TATRA BANKA, a.s., Bratislava
číslo účtu: 2620191900/1100
číslo účtu v tvare SK30 1100 0000 0026 2019 1900
IBAN/SWIFT: BIC(SWIFT): TATRSKBX
Menom spoločnosti koná: **Ing. Peter Dovhun**, predseda predstavenstva
Marián Širanec, MBA podpredseda predstavenstva

Osoby oprávnené konať vo veciach:

zmluvných: Juraj Saktor, vrchný riaditeľ úseku ICT
technických: Ing. Michal Kečkéš, vedúci odboru riadenia projektov a
architektúry ICT
Ing. Andrej Hajdúch, Phd., špecialista odboru riadenia
projektov a architektúry ICT

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „SEPS“)

1.2 Poskytovateľ:

NESS Slovensko a.s.
Galvaniho 15/C
821 04 Bratislava
Zapísaný: V obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
oddiel: Sa, vložka 89/B
IČO: 00 603 783
DIČ: 2020486732
IČ DPH: SK2020486732
bankové spojenie: TATRA BANKA, a.s., Bratislava
číslo účtu: 2620003834/1100
číslo účtu v tvare SK56 1100 0000 0026 2000 3834
IBAN/SWIFT: TATRSKBX
Menom spoločnosti koná: **Ing. Pavol Sokol**, predseda predstavenstva
Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva

Osoby oprávnené konať vo veciach:

zmluvných: Ing. Pavol Sokol, predseda predstavenstva
technických: Ing. Ivan Klanica, project manager

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“).

II. PREAMBULA

Zmluvné strany sa s ohľadom na uvedené dohodli na uzatvorení tejto Zmluvy o poskytovaní cloudovej služby (ďalej len „Zmluva“).

- 2.1 Dňa 31.07.2017 bola medzi Objednávateľom a Poskytovateľom uzatvorená Zmluva o poskytovaní cloudovej služby, číslo zmluvy Objednávateľa: 2017-0235-1185230, platná do 30.06.2022.
- 2.2 Cieľom tejto Zmluvy je potrebné zabezpečiť cloudové služby do 30.06.2023.
- 2.3 Predmetné cloudové služby sú v zmysle obchodných podmienok spoločnosti SAP Slovensko s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 16, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 821 09, IČO: 35 737 328, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č.: 16427/B (ďalej len „spoločnosť SAP Slovensko s.r.o.“), poskytované spoločnosťou SAP Slovensko s.r.o. len prostredníctvom certifikovaného partnera.
- 2.4 Podkladom pre uzatvorenie tejto Zmluvy je výberové konanie a ponuka Poskytovateľa ako úspešného uchádzača zo dňa 30.05.2022.

III. PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi cloudovú službu spoločnosti SAP Slovensko s.r.o. (ďalej len „Cloudová služba“) v rozsahu metrik používania a objemov uvedených v nižšie uvedenej tabuľke, a to na používanie zo strany Objednávateľa počas obdobia v zmysle Článku IV. tejto Zmluvy:

p.č.	Prod. číslo	Množstvo	Merná jednotka	Produkt
1	8000761	500	USR	SAP Document Center, cloud edition
2	8003298	500	GB	SAP Document Center, cloud ed, storage
3	8004509	400	USR	SAP Fiori Cloud, premium
4	8004508	1	FF	SAP Fiori Cloud, premium, base
5	8000349	2	FF	SAP HCP, Java server (medium)
6	8003545	1	FF	SAP HCP, SAP HANA service, base ed (32GB)
7	8003371	1	FF	SAP HCP, SAP HANA service, base ed (64GB)
8	8004740	2	FF	SAP HCP, integration service, PI ed
9	8004159	2	USR	SAP HCP, portal administrator
10	8004742	500	USR	SAP HCP, portal service
11	8005076	2	FF	SAP HCP, virtual machine (medium)

IV. ČAS PLNENIA

- 4.1 Cloudová služba podľa Článku III. bude poskytovaná počas platnosti Zmluvy od 01.07.2022 do 30.06.2023.

V. PODPORA

- 5.1 Zmluvné strany si pre Cloudovú službu dohodli podporu prostredníctvom cloudových vydaní služieb SAP Enterprise Support. Aktuálne popisy cloudových vydaní služieb SAP

Enterprise Support a služby Preferred Care sú detailne opísané v Prílohe B, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

VI. DOHODA O ÚROVNI SLUŽIEB

- 6.1 Dostupnosť systému a vylúčené (vyňaté) odstávky vrátane príslušných časov údržby pre zodpovedajúcu Cloudovú službu sú detailne opísané v Prílohe C Zmluvy. Právne dôsledky v prípade porušenia sa riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami pre cloud v Prílohe D Zmluvy.

VII. CENA

- 7.1 Cena za Cloudovú službu vychádza z cenníkových cien spoločnosti SAP Slovensko s.r.o. a poskytnutej zákazníckej zľavy, a bola oboma Zmluvnými stranami dohodnutá podľa § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Kalkulácia ceny je v Prílohe E tejto zmluvy.
- 7.2 Cena za dodanie služieb podľa článku III. je **87 500,00 EUR** (slovom: osemdesiatšesťtisícpäťsto EUR) bez DPH.
- 7.3 K cene sa uplatní DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o DPH“).
- 7.4 V cene dohodnutej podľa bodu 7.2 tejto Zmluvy sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa pre poskytovanie Cloudových služieb .

VIII. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1 Cenu za Cloudovú službu bude Poskytovateľ fakturovať štvrťročne vo výške **21 875,00 EUR** bez DPH. Kvartálne faktúry budú vystavené do 15 dní prvého mesiaca nasledujúceho po uplynutí príslušného kvartálneho obdobia, ktorého sa platba týka.
- 8.2 Právo na zaplatenie zmluvnej ceny vzniká Poskytovateľovi riadnym poskytovaním cloudových služieb podľa tejto Zmluvy. Dňom vzniku daňovej povinnosti je posledný deň príslušného kvartálneho obdobia, v ktorom boli služby poskytnuté.
- 8.3 Faktúra sa považuje za doručенú v listinnej (tlačenej) forme na adresu sídla Objednávateľa a v elektronickej forme výlučne na adresu efaktury@sepsas.sk. Elektronická faktúra doručená na inú e-mailovú adresu sa nepovažuje za elektronickú faktúru doručenú Objednávateľovi v zmysle tejto Zmluvy.
- 8.4 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa zákona o DPH, označenie čísla Zmluvy podľa evidencie Objednávateľa a číslo bankového účtu v tvare IBAN.
- 8.5 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 8.4 tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 8.6 Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas v zmysle ustanovenia § 71 ods. 1 písm. b) zákona o DPH, aby vystavoval a spracúval faktúry v elektronickej forme, za podmienky predchádzajúceho informovania Objednávateľa o používaní elektronickej formy fakturácie v zmysle bodu 8.7 Zmluvy.
- 8.7 Do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi, či bude pri fakturácii podľa tohto zmluvného vzťahu používať elektronickú formu alebo listinnú (tlačenú) formu faktúr. Písomné oznámenie Poskytovateľa o forme spôsobu fakturácie sa považuje za záväznú dňom jeho doručenia Objednávateľovi. V prípade doručovania el. faktúr bude v oznámení uvedená e-mailová adresa, z ktorej budú faktúry odosielané

- 8.8 Ak si Poskytovateľ, nesplní riadne a včas svoju povinnosť podľa bodu 8.7 tejto Zmluvy, za záväznú formu fakturácie sa považuje listinná (tlačená) forma.
- 8.9 Poskytovateľ je oprávnený písomne požiadať Objednávateľa o zmenu formy fakturácie aj v priebehu trvania zmluvného vzťahu. Spôsob fakturácie sa považuje za zmenený odo dňa písomného potvrdenia zmeny spôsobu fakturácie zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi.
- 8.10 Lehota splatnosti faktúr je 60 dní od ich doručenia Objednávateľovi.

IX. PODMIENKY SAP (poskytovania Cloudových služieb)

- 9.1 Vzhľadom na to, že predmet Zmluvy je poskytovaný spoločnosťou SAP Slovensko s.r.o. prostredníctvom certifikovaných partnerov, v tomto prípade Poskytovateľom, táto Zmluva sa riadi nasledovnými dokumentami a podmienkami spoločnosti SAP Slovensko s.r.o., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy a ich aktuálnou verziou na oficiálnom webovom sídle sap.com:

Dokument	Webová lokalita aktuálneho dokumentu
Príloha A tejto Zmluvy: Doplňujúce podmienky a ustanovenia pre Cloudové služby („Doplnok“)	https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&search=business+technology+platform&tag=language:english&pdf-asset=2e6cceab-fe7d-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1
Príloha B tejto Zmluvy: Pravidlá podpory pre Cloudové služby SAP	https://www.sap.com/sk/docs/download/agreements/product-use-and-support-terms/cls/en/support-policy-for-sap-cloud-services-english-v2-2019.pdf
Príloha C tejto Zmluvy: Dohoda o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP	https://www.sap.com/docs/download/agreements/product-use-and-support-terms/cls/en/service-level-agreement-for-sap-hec-rise-with-sap-s4hana-pce-sap-erp-pce-and-s4hana-cloud-extended-edition-english-v11-2021.pdf
Príloha D tejto Zmluvy: Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti SAP Slovensko s.r.o. pre Cloudové služby SAP.	https://www.sap.com/docs/download/agreements/general-terms-and-conditions/cls/general-terms-and-conditions-for-cloud-services-direct-slovakia-english-v11-2021.pdf

X. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 10.1 V tejto Zmluve "dôverné informácie" znamenajú všetky informácie, ktoré sa týkajú alebo môžu týkať poskytovania Cloudových služieb, vrátane a bez obmedzenia všetkých údajov a informácií, dokumentov a správ, ponúk, cien, návrhov kontraktov, know-how, vzorcov, postupov, projektov, fotografií, výkresov, špecifikácií, softvérových programov a akýchkoľvek iných médií nesúcich alebo zahrňujúcich takéto informácie a akýchkoľvek materiálov, ktoré budú pri použití týchto dokumentov spracované a budú tieto informácie obsahovať.
- 10.2 Poskytovateľ sa zaväzuje použiť všetky dôverné informácie takto poskytnuté výlučne pre potreby poskytovania Cloudových služieb. Akékoľvek ďalšie použitie informácií bude podliehať predchádzajúcemu písomnému súhlasu objednávateľa.
- 10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje prezradiť dôverné informácie len na základe písomného súhlasu objednávateľa iba subdodávateľom, dodávateľom a zamestnancom týchto

subjektov ale len tým, ktorí preukázateľne potrebujú poznať takéto dôverné informácie pre účely riadneho a včasného poskytnutia Cloudových služieb.

- 10.4 Poskytovateľ nebude robiť kópie dôverných informácií, pokiaľ to nebude nevyhnutné pre potreby oprávnených osôb, zaviazaných mlčanlivosťou.
- 10.5 Pre potreby masmédií môžu poskytovať informácie iba poverení zástupcovia objednávateľa.
- 10.6 Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k zabezpečeniu primeranej úrovne dôvernosti, dostupnosti a integrity informácií definuje Príloha F tejto Zmluvy.

XI. Povinnosti zmluvných strán

- 11.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Cloudovú službu na svoje náklady a vlastné nebezpečenstvo.
- 11.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Cloudovú službu v zmysle tejto Zmluvy, ako aj v súlade so súťažnými podkladmi.

XII. Sankcie

- 12.1 Pokiaľ Poskytovateľ poruší povinnosť chrániť Osobné údaje podľa bodu 15.3 tejto Zmluvy, vzniká Objednávateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške sankcie uloženej Úradom z tohto dôvodu. V prípade, ak v rámci správneho konania nebude Objednávateľovi uložená zo strany Úradu žiadna sankcia avšak bude skonštatované porušenie povinnosti chrániť Osobné údaje, vzniká Objednávateľovi voči Poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000,- EUR (päť tisíc euro).
- 12.2 Za každé jednotlivé porušenie povinností v zmysle čl. X. tejto Zmluvy je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- EUR (slovom päťtisíc eur).
- 12.3 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou zmluvnej ceny na základe doručenej faktúry má Poskytovateľ právo na uplatnenie úroku z omeškania vo výške 1M EURIBOR + 8% p. a. z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Pre výpočet úroku sa použije hodnota 1M EURIBOR, ktorá je platná k prvému dňu omeškania s platbou. Ak 1M EURIBOR nedosiahne kladnú hodnotu (záporná hodnota), pri výpočte úroku sa použije 1M EURIBOR rovný nule.

XIII. Autorské práva

- 13.1 Autorské práva sa riadia zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“).
- 13.2 Poskytovateľ prehlasuje, že Cloudové služby neporušujú autorské práva tretích osôb.

XIV. Ukončenie zmluvy

- 14.1 Platnosť tejto Zmluvy môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán alebo odstúpením od Zmluvy.
- 14.2 Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou. Za podstatné porušenie záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy sa považuje neposkytnutie dohodnutých Cloudových služieb zo strany Poskytovateľa v zmysle bodu 3.1 a zo strany Objednávateľa omeškanie

platby o viac ako tridsať dní. Odstúpenie od Zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda právne účinky ex nunc dňom doručenia písomného odstúpenia od Zmluvy druhej zmluvnej strane.

- 14.3 Podstatné porušenie tejto Zmluvy alebo jej opakované porušenia, ktoré nie sú podstatné, predstavujú závažné porušenie profesijných povinností v zmysle bodu 101 preambuly smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/24/EÚ z 26. februára 2014 o verejnom obstarávaní a o zrušení smernice 2004/18/ES a v zmysle § 32 ods. 1 písm. h) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých predpisov.
- 14.4 V prípade ukončenia Zmluvy odstúpením bude uhradená alikvotná časť príslušného fakturačného obdobia, k danému dátumu ukončenia poskytovania služieb zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi a to do 60 dní po ukončení zmluvného vzťahu.

XV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom 01.07.2022 za podmienky jej predchádzajúceho zverejnenia v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 15.2 Nakoľko spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení (ďalej aj ako „Zákon o slobode informácií“), Zmluvné strany sú oboznámené s tým, že Zmluva a daňové doklady súvisiace so Zmluvou budú zverejnené takým spôsobom, ktorý pre povinne zverejňované zmluvy, objednávky a faktúry ukladá zákon o slobodnom prístupe k informáciám vo svojom ust. § 5a a § 5b.
- 15.3 S poukazom na skutočnosť, že v rámci poskytovania Cloudových služieb môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, Poskytovateľ je povinný poskytovať Cloudové služby tak, aby boli plne v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov, ktoré ukladajú nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (spolu ďalej len „**Legislatíva o ochrane osobných údajov**“) v znení ich prípadných neskorších zmien. Poskytovateľ je povinný poskytovať Cloudové služby tak, aby najmä avšak nielen obsahovalo účinné bezpečnostné, technické, resp. iné ďalšie opatrenia s cieľom zaistiť čo možno najvyššiu úroveň bezpečnosti a ochrany osobných údajov vyžadovanú Legislatívou o ochrane osobných údajov.
- 15.4 Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme dodatkov k tejto Zmluve.
- 15.5 Táto Zmluva je vypracovaná v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zo Zmluvných strán dostane po jednom vyhotovení.
- 15.6 Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve, riadia sa ustanoveniami Obchodného zákonníka a ustanoveniami ostatných súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 15.7 Pre prípad sporu na základe tejto Zmluvy sa dojednáva príslušnosť slovenského súdu.
- 15.8 Ak by niektoré z ustanovení tejto Zmluvy bolo, alebo sa stalo neúčinným, neplatným, nezákonným alebo nevykonateľným (ďalej aj ako “vada pôvodného ustanovenia”), nebude tým dotknutá, ani obmedzená platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že takto dotknuté ustanovenia tejto Zmluvy nahradia novým ustanovením, ktoré netrpí vadou pôvodného ustanovenia

a v čo najvyššej možnej miere zodpovedá duchu a účelu úpravy práv a povinností, obsiahnutých v zrušenom ustanovení.

15.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a predstavuje prejav ich vôle, ktorý je urobený slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, a ktorý nie je urobený v omyle a svojím obsahom alebo účelom neodporuje alebo neobchádza zákon. Ďalej Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na uzatvorenie tejto Zmluvy a jej plnenie je možné, sú oboznámené s jej obsahom a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho k tejto Zmluve pripájajú svoje podpisy.

15.10 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil s dokumentom spoločnosti SEPS s názvom „Politika ochrany osobných údajov v spoločnosti Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.“ zverejnenom na webovej stránke spoločnosti SEPS www.sepsas.sk, ktorého obsahom sú informačné povinnosti a ďalšie fakty o spracúvaní osobných údajov fyzických osôb zo strany spoločnosti SEPS v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

15.11 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Prílohy A až F:

- Príloha A:** Doplnujúce podmienky a ustanovenia pre Cloudové služby („Doplnok“)
- Príloha B:** Pravidlá podpory pre Cloudové služby SAP
- Príloha C:** Dohoda o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP („SAP“)
- Príloha D:** Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti SAP Slovensko s.r.o. pre Cloudové služby SAP
- Príloha E:** Kalkulácia ceny
- Príloha F:** Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania informačnej bezpečnosti

V Bratislave dňa ...

V Bratislave dňa ()

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa:

.....
Ing. Peter Dovhun
predseda predstavenstva

.....
Ing. Pavol Sokol
predseda predstavenstva

.....
Marián Širanec, MBA
podpredseda predstavenstva

.....
Ing. Milan Slanina
člen predstavenstva

SAP CLOUD PLATFORM SUPPLEMENT TERMS AND CONDITIONS

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

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

2. DEFINITIONS

2.1. "Beta Functionality" means functionality offered by SAP that is not generally available, not validated and not quality assured in accordance with SAP's standard processes.

2.2. "Cloud Package" means a defined set of Cloud Services that are subject to a single subscription fee and collectively deemed a Cloud Service.

2.3. "Content" means any business logic, code, data models, configurations, user data, or other electronic materials created by Customer using Tools that are compatible with SAP software and SAP cloud services and that can be deployed on a Platform Cloud Service or a device.

2.4. "Excluded Components" means any component that is subject to a license that requires that any other software or services interacting with or hosted alongside such a component be:

- (a) disclosed or distributed in source code form,
- (b) licensed to recipients for the purpose of making derivative works,
- (c) licensed at no charge,
- (d) prohibited for use for commercial purposes, or
- (e) otherwise encumbered in any manner.

2.5. "Platform Applications" means a set of related functionality deployed by Customer on a

DOPLŇUJÚCE PODMIENKY A USTANOVENIA PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY

Tento Doplnok je súčasťou zmluvy pre tzv. Cloudové služby SAP (SAP Cloud Services) medzi spoločnosťou SAP a zákazníkom, a vzťahuje sa len na produkt(-y) Cloudovej platformy SAP (SAP Cloud Platform), ktorý(-é) si zákazník zaregistroval (ďalej len „Cloudová platforma SAP“). Všetky dokumenty týkajúce sa tohto Doplnku je možné si vyžiadať od spoločnosti SAP.

1. CLOUDOVÁ SLUŽBA. Cloudová platforma SAP je súborom Cloudových služieb. Na každú Cloudovú službu sa vzťahujú podmienky pre Cloudovú platformu SAP – tzv. Sprievodca popisu služby (Service Description Guide) (ďalej len „Sprievodca popisu služby“), ktorého obsah je zahrnutý do tohto Doplnku odkázaním. Sprievodca popisu služby je k dispozícii na lokalite:

<https://cloudplatform.sap.com/capabilities/service-description.html> alebo u spoločnosti SAP, ktorá ho poskytne na požiadanie.

2. DEFINÍCIE

2.1. „Beta funkcionality“ (Beta Functionality) znamená funkcionality ponúkanú spoločnosťou SAP, ktorá nie je všeobecne prístupná, je neoverená a bez kvality zabezpečovanej štandardnými procesmi spoločnosti SAP.

2.2. „Cloudový balík“ (Cloud Package) znamená určitý definovaný súbor Cloudových služieb, ktoré podliehajú jedinému poplatku za registráciu a sú spoločne pomenované ako Cloudová služba.

2.3. „Obsah“ (Content) znamená akúkoľvek obchodnú logiku (Business Logic), kód, dátové modely, konfigurácie, používateľské dáta alebo iné elektronické materiály vytvorené zákazníkom pomocou Nástrojov (Tools), ktoré sú kompatibilné so softvérom SAP a s Cloudovými službami SAP a ktoré môžu byť umiestnené na niektorej Platformovej cloudovej službe alebo na niektorom zariadení.

2.4. „Vylúčené komponenty“ (Excluded Components) znamenajú každý komponent, ktorý podlieha licencií, ktorá si vyžaduje, aby všetok softvér alebo služby, ktoré komunikujú s alebo sú umiestnené spolu s takým komponentom, boli:

- (a) zverejnené alebo distribuované vo forme zdrojového kódu,
- (b) licencované pre príjemcov pre účely vytvárania odvodených prác,
- (c) licencované bez poplatkov,
- (d) zakázané na používanie pre komerčné účely, alebo
- (e) inak zaťažované akýmkoľvek spôsobom.

2.5. „Platformové aplikácie“ (Platform

Platform Cloud Service that has been reviewed or certified by SAP in accordance with SAP's program guidelines for partner applications. Platform Applications may be developed by Customer using Tools, by SAP, or by a third party for usage by multiple customers.

2.6. "Platform Cloud Services" means those Cloud Services on which Platform Applications can be built and deployed, as identified in the Services Description Guide.

2.7. "Tools" means integrated development environments (IDE), software development kits (SDK), applications, editors, application programming interfaces ("APIs"), templates, sample code, data integration connectors, and other similar developer software, documentation, quick start guides, and reference materials that are provided by SAP and utilized by Customer to create Content.

2.8. "User" means an individual authorized to access a Cloud Service.

3. USAGE RESTRICTIONS

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

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

4. PLATFORM CLOUD SERVICES

4.1 Platform Applications created by third parties not specifically for Customer must be reviewed or certified by SAP in accordance with SAP's program guidelines for partner applications before they are deployed on Platform Cloud Services.

Applications) znamenajú súbor súvisiacej funkcionality umiestnenej zákazníkom na niektorej Platformovej cloudovej službe, ktorý bol skontrolovaný alebo certifikovaný spoločnosťou SAP v súlade s programovými pokynmi pre partnerské aplikácie spoločnosti SAP. Platformové aplikácie môžu byť vyvinuté zákazníkom pomocou Nástrojov, firmou SAP alebo niektorou treťou stranou za účelom používania pre viacerých zákazníkov.

2.6. „Platformové cloudové služby“ (Platform Cloud Services) znamenajú také cloudové služby, na ktorých sa môžu vybudovať alebo umiestniť tie Platformové aplikácie, ktoré sú uvedené v Sprievodcovi popisu služby.

2.7. „Nástroje“ (Tools) znamenajú integrované vývojové prostredia (IDE), súpravy na vývoj softvéru (SDK), aplikácie, editory, aplikačné programovacie rozhrania („APIs“), šablóny, vzorový kód, konektory pre integráciu údajov a iný podobný softvér pre vývojárov, dokumentáciu, návody na rýchlú inštaláciu a referenčné materiály, ktoré poskytuje spoločnosť SAP a používa zákazník na vytvorenie Obsahu.

2.8. „Používateľ“ (User) znamená osobu autorizovanú na prístup do niektorej Cloudovej služby.

3. OBMEDZENIA PRI POUŽÍVANÍ

3.1. Okrem prípadov výslovne povolených v Zmluve, nesmie zákazník vytvárať Cloudové služby alebo Platformové aplikácie spustené alebo obsiahnuté (embeded) v takej Cloudovej službe, ktorá je prístupná ako súčasť niektorej komerčnej softvérovej licencie alebo registrácie, softvéru ako služby (software-as-a-service), outsourcingu, pôvodného OEM zariadenia alebo podobnej komerčnej úpravy.

3.2. Žiadna Cloudová služba nesmie, priamo alebo nepriamo, získať prístup do databázy (databáz) niektorej tretej strany, ktorá je licencovaná na základe licencie typu runtime od spoločnosti SAP alebo od jej pridružených spoločností alebo od ktoréhokoľvek z ich príslušných predajcov alebo distribútorov, okrem komunikácie (vrátane prenosov dát) cez rozhranie API na aplikačnej úrovni medzi Cloudovou službou a softvérovými aplikáciami bežiacimi na takejto databáze tretej strany.

4. PLATFORMOVÉ CLOUDOVÉ SLUŽBY

4.1 Platformové aplikácie vytvorené tretími stranami nie špeciálne pre zákazníka musia byť ešte predtým, ako budú umiestnené na Platformových cloudových službách skontrolované alebo certifikované spoločnosťou SAP v súlade s programovými pokynmi pre partnerské aplikácie od SAP.

4.2 Customer may not use, and may not authorize any Authorized Users to use, any Excluded Components in connection with the Platform Cloud Services.

4.3 Any Platform Application deployed on the Platform Cloud Services must include user authentication functionality (either SAP, third party or customer-developed authentication) that sufficiently captures User access data to determine the number of Users accessing the Platform Application. For purposes of Platform Cloud Services, Users include individuals authorized to access a Platform Application.

4.4 Usage Metrics applicable to Cloud Services included in a Cloud Package that are stated on a "per User" basis are aggregated (multiplied by the total Users in the Cloud Package subscription) for purposes of calculating compliance with Usage Metric limits. Each User can use any amount of such Usage Metric provided the aggregate amount of the Usage Metric used by all Users does not exceed the total amount of Customer's subscription.

5. CONTENT

5.1. Customer will ensure that the Content will not unreasonably impair, degrade or reduce the performance or security of any SAP software, services, or related technology.

5.2. Customer owns Content created by Customer under the Agreement subject to SAP's ownership of the Tools and Cloud Service.

5.3. In exchange for the right to develop Content under the Agreement, Customer covenants, on behalf of itself, successors and assigns, not to assert against SAP, SAP SE, their Affiliates or licensors, any rights in Content, or any claims of any rights, against any SAP product, service, or future SAP development.

5.4. SAP does not provide any maintenance or support for the Platform Applications and Content under this Agreement.

6. TOOLS

6.1. SAP makes the Tools available to Customer solely for the purposes of designing, developing, testing, and demonstrating Content.

6.2. SAP can make Tools available to Customer on the Platform Cloud Services or by means of

4.2 Zákazník nesmie používať a ani poveriť niektorého z autorizovaných užívateľov používať žiadne Vylúčené komponenty v súvislosti s Platformovými cloudovými službami.

4.3 Každá Platformová aplikácia umiestnená na Platformových cloudových službách musí obsahovať funkcionality overovania používateľov (buď od SAP, od tretej strany alebo overovanie vyvinuté zákazníkom), ktorá dostatočne zaznamená prístupové dáta používateľa na určenie počtu používateľov prístupujúcich k Platformovej aplikácii. Na účely Platformových cloudových služieb, sú používateľmi osoby oprávnené na prístup do niektorej Platformovej aplikácie.

4.4 Objem využívania (Usage Metrics) sledovaný pre Cloudové služby obsiahnuté v niektorom Cloudovom balíku, ktorý je stanovený formou „na používateľa“, sa na účely výpočtu dodržiavania limitov Objemu využívania agreguje (tzn. vynásobí sa celkovým počtom používateľov v predplatnom služieb Cloudového balíka). Každý používateľ môže využiť ľubovoľnú časť takéhoto Objemu využívania za predpokladu, že agregovaný Objem využívania využitý všetkými používateľmi neprekročí celkový limit predplatného od zákazníka.

5. OBSAH

5.1. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby Obsah neprimerane nepoškodil, neznehodnotil alebo neznížil výkonnosť alebo bezpečnostné zabezpečenie akéhokoľvek softvéru, služieb alebo príslušnej technológie firmy SAP.

5.2. Zákazník vlastní Obsah, ktorý vytvorí v rámci tejto Zmluvy. Nástroje a Cloudová služba ostávajú vlastníctvom spoločnosti SAP.

5.3. Výmenou za právo vyvíjať Obsah podľa tejto Zmluvy, sa zákazník v mene svojom, svojich nástupcov a nadobúdateľov zaväzuje, že si nebude nárokovat voči spoločnosti SAP, SAP SE, ich pridruženým spoločnostiam alebo poskytovateľom licencií akékoľvek práva týkajúce sa Obsahu, alebo akékoľvek nároky na akékoľvek práva voči akémukoľvek produktu od SAP, službe alebo budúcemu vývoju v rámci SAP.

5.4. V rámci tejto Zmluvy firma SAP neposkytuje žiadnu údržbu ani podporu Platformovým aplikáciám ani Obsahu.

6. NÁSTROJE

6.1. Spoločnosť SAP dá Nástroje k dispozícii zákazníkovi výlučne len na účely navrhovania, vývoja, testovania a predvádzania Obsahu.

6.2. SAP môže sprístupniť zákazníkovi Nástroje na Platformových cloudových službách alebo zákazníkovi umožniť ich stiahnutie na

download at <https://tools.hana.ondemand.com> or <https://service.sap.com>. The use of Tools is subject to Customer's acceptance of separate terms and conditions presented upon download/access to the Tools.

6.3. Service Level Agreements do not apply to Tools downloaded and utilized in Customer's local environment.

7. AVAILABILITY

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

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

8. BETA SERVICES

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

<https://tools.hana.ondemand.com> alebo <https://service.sap.com>. Používanie Nástrojov je podmienené zákazníkovo akceptovaním osobitných podmienok, ktoré sa zobrazia po stiahnutí alebo po prístupe do Nástrojov.

6.3. Zmluvy o úrovni služieb (Service Level Agreements - SLA) sa nevzťahujú na Nástroje stiahnuté a používané v lokálnom prostredí zákazníka.

7. DOSTUPNOSŤ

7.1. Zmluva o úrovni služby pre Cloudové služby SAP sa vzťahuje na Cloudové služby za predpokladu, že Dostupnosť systému podľa SLA pre Cloudové služby je 99,9 % za mesiac. Každá odchýlka od 99,9 % Dostupnosti systému podľa SLA alebo od niektorej stránky štandardnej Zmluvy o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP je uvedená v príslušných podmienkach Cloudovej služby v Sprievodcovi popisu služby.

7.2. Zákazník je zodpovedný za to, aby Platformové aplikácie umiestnené na Platformových cloudových službách boli zabezpečené proti poruchám, a v prípade reštartu Platformových cloudových služieb alebo Cloudovej služby boli schopné automaticky obnoviť svoj prevádzkový stav bez manuálneho zásahu operátora.

8. SLUŽBY BETA

Beta funkcionality je tiež popísaná v Dokumentácii. Spoločnosť SAP môže požadovať od zákazníka, aby akceptoval dodatočné podmienky týkajúce sa používania Beta funkcionality. Spoločnosť SAP neručí za správnosť a úplnosť Beta funkcionality, zákazník bude používať Beta funkcionality na vlastné riziko. SAP môže poskytovanie Beta funkcionality kedykoľvek zastaviť. V rámci Beta funkcionality sa nevyužívajú ani Zmluvy o úrovni služieb a ani Podporné povinnosti (Support Obligations). Pri používaní Beta funkcionality sa nesmú spracovávať žiadne osobné údaje.

SUPPORT POLICY FOR SAP CLOUD SERVICES

This Support Policy for SAP Cloud Services is part of an Agreement for certain SAP Cloud Services ("Agreement") between SAP and Customer.

This document has been executed in the English and Slovak language. In the case of ambiguity or discrepancies between the two versions, the English version shall prevail.

SUPPORT OFFERINGS

As part of SAP's ONE Support approach, which provides a consistent support experience for Cloud Services and on-premise solutions, SAP offers two support levels, SAP Enterprise Support, cloud editions and SAP Preferred Care. SAP Enterprise Support, cloud editions is included in the subscription fees for SAP Cloud Services stated in the Order Form unless alternative support terms are specified in the Supplemental Terms for the Cloud Service. For an additional fee, customers can obtain SAP Preferred Care as an add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions, if and when available.

1. Support Service Scope.

The following table describes the services included in SAP Enterprise Support, cloud editions and SAP Preferred Care. Further clarification of terms in the following table is provided in the Capitalized Terms table below.

PRAVIDLÁ PODPORY PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

Tieto Pravidlá podpory pre Cloudové služby SAP sú súčasťou zmluvy o určitých Cloudových službách SAP („Zmluva“), ktorú medzi sebou uzatvárajú spoločnosť SAP a Zákazník.

Tento dokument je vyhotovený v anglickom a slovenskom jazyku. V prípade nejednoznačnosti alebo nezrovnalostí medzi oboma verziami, je rozhodujúca anglická verzia.

ÚROVNE PODPORY

V rámci prístupu ONE Support spoločnosti SAP, ktorý zabezpečuje konzistentný prístup k podpore pre Cloudové služby aj riešenia v mieste prevádzky, spoločnosť SAP ponúka dve úrovne podpory – SAP Enterprise Support, cloud editions a SAP Preferred Care. SAP Enterprise Support, cloud editions je zahrnutá v predplatnom na Cloudové služby SAP uvedené v Objednávke, ak nie sú v Doplňujúcich podmienkach pre Cloudovú službu uvedené iné podmienky poskytovania podpory. Zákazníci môžu za dodatočný poplatok získať podporu SAP Preferred Care ako doplnok k SAP Enterprise Support, cloud editions ak je k dispozícii a tam, kde je k dispozícii.

1. Rozsah služieb podpory.

Nasledujúca tabuľka obsahuje popis služieb zahrnutých v SAP Enterprise Support, cloud editions a SAP Preferred Care. Dodatočné vysvetlenie k pojmom v nasledujúcej tabuľke je k dispozícii v tabuľke Pojmy uvedené veľkými počiatočnými písmenami nižšie.

	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Care
Description	Foundational engagement support with focus on customer interaction and issue resolution.	An add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions that includes strategic guidance and customer-specific best practices to help drive user adoption and value realization (Representation below includes SAP Enterprise Support, cloud
Mission Critical Support		
24x7 Mission Critical Support for P1 and P2 issues (English only)	<input type="checkbox"/>	24x7 prioritized issue handling
Non-Mission Critical Support for P3 and P4 issues during business hours (English only)	Monday to Friday 8 am to 6 pm (Local Time Zone), excluding local holidays	Monday to Friday 8 am to 6 pm (Local Time Zone), excluding local holidays
Customer Interaction Center 24x7	<input type="checkbox"/> (as stated below)	<input type="checkbox"/> (as stated below)
Global Support Backbone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
End-to-end Supportability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Empowerment		
Access to remote SAP support content and services, e.g., Meet-the-Expert Sessions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Release Update Information	Self-service through web and community	Customer-specific Release Update Information
Collaboration		
SAP Support Advisory Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SAP Cloud Service and process-related guidance		Access to Support Expert for technical and product usage advice, best practices and operational excellence (within customer's region)
Regular checkpoint		Meeting with Support Expert to review critical issues, reporting and best practices
SAP Enterprise Support, cloud editions		
Popis	Základná zmluvná podpora so zameraním na interakciu so zákazníkom a riešenie problémov.	SAP Preferred Care Doplnok k SAP Enterprise Support, cloud editions, ktorý zahŕňa strategické poradenstvo a osvedčené postupy pre konkrétneho zákazníka na podnietenie osvojenia používateľom a realizácie hodnoty (príklad nižšie zahŕňa SAP Enterprise Support, cloud editions).
Podpora Mission Critical Support		
Nepretržitá podpora Mission Critical Support pre problémy s prioritami P1 a P2 (len v angličtine)	<input type="checkbox"/>	Nepretržitá podpora spracovania prioritných problémov
Iná podpora než Mission Critical Support pre problémy s prioritami P3 a P4 počas pracovných hodín (len v angličtine)	Od pondelka do piatka od 08:00 do 18:00 (v miestnom časovom pásme) s výnimkou miestnych sviatkov	Od pondelka do piatka od 08:00 do 18:00 (v miestnom časovom pásme) s výnimkou miestnych sviatkov
Customer Interaction Center, nepretržitá podpora	<input type="checkbox"/> (ako je uvedené nižšie)	<input type="checkbox"/> (ako je uvedené nižšie)
Globálna architektúra podpory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Možnosti komplexnej podpory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Splnomocneni		
Prístup ku vzdialenému obsahu a službám spoločnosti SAP, napr. reláciám Meet-the-Expert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informácie o aktualitách vo vydaniach	Samoobslužná služba cez web a komunity	Informácie o aktualitách vo vydaniach pre konkrétneho zákazníka
Spolupráca		

Služby SAP Support Advisory Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dozor súvisiaci s Cloudovými službami SAP a procesmi		Prístup k pracovníkovi Support Expert, ktorý poskytuje technické poradenstvo a poradenstvo týkajúce sa používania produktu, osvedčených postupov a kvality prevádzky (v rámci regiónu zákazníka)
Pravidelný kontrolný bod		Stretnutie s pracovníkom Support Expert na posúdenie kritických problémov, vykazovania a osvedčených postupov

Empowerment content and session schedules are stated at the SAP Support Portal in the [SAP Enterprise Support Academy](#) section. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.

Support services related to Empowerment and Innovation and Value Realization as stated above, require a customer request and are provided remotely. For example, remote support services may include assisting customers in evaluating the innovation capabilities of the latest updates and technology innovation and how they may be deployed for a customer's business process requirements, or giving customer guidance in the form of knowledge transfer sessions. Scheduling, availability and delivery methodology are at SAP's discretion.

The support services are available in English language, unless stated otherwise.

2. CUSTOMER INTERACTION CENTER LANGUAGES

SAP Support provides initial telephone contact for Customer Contacts, defined below, through the SAP one support phone number "CALL-1-SAP" (as stated at the [CALL-1-SAP](https://support.sap.com/contactus) page: <https://support.sap.com/contactus>) and/or via other solution specific hotlines in the following languages: English (available 24 hours all weekdays) and, depending on local office hours and availability, in German, French, Italian, Spanish, Polish, Russian (during European office hours); Japanese, Chinese, Korean, Bahasa (during Asia/Pacific office hours); Portuguese and Spanish (during Latin America office hours). Issues which lead to a support case which is processed by specialized technical support engineers around the world or any support by a third party are in English only.

3. CONTACTING SUPPORT

Obsah a plány relácií splnomocnenia sú uvedené na portáli SAP Support Portal v časti [SAP Enterprise Support Academy](#). Metodika plánovania, dostupnosti a dodávok je rozhodnutím spoločnosť SAP.

Služby podpory súvisiace so Splnomocnením, Inováciou a Realizáciou Hodnoty tak, ako sú opísané vyššie, sa poskytujú na základe požiadavky používateľa a poskytujú sa na diaľku. Služby podpory na diaľku môžu zahŕňať napríklad pomoc zákazníkom pri hodnotení inováčných funkcií najnovších aktualizácií a technologickej inovácie a možnosti ich nasadenia na uspokojenie potrieb podnikových procesov zákazníka alebo poskytovanie poradenstva zákazníkovi vo forme relácií prenosu poznatkov. Metodika plánovania, dostupnosti a dodávok je rozhodnutím spoločnosť SAP.

Ak nie je uvedené inak, služby podpory sú k dispozícii v anglickom jazyku.

2. JAZYKY CENTRA CUSTOMER INTERACTION CENTER

Služby podpory spoločnosti SAP zahŕňajú úvodný telefonický kontakt pre Kontakty Zákazníka definované nižšie prostredníctvom telefónneho čísla podpory SAP One „CALL-1-SAP“ (ako je uvedené na stránke [CALL-1-SAP: https://support.sap.com/contactus](https://support.sap.com/contactus)) alebo cez iné linky hotline pre konkrétne riešenia v nasledujúcich jazykoch: angličtina (k dispozícii 24 hodín denne počas pracovných dní) a v závislosti od miestnych pracovných hodín a dostupnosti aj v nemčine, francúzštine, taliančine, španielčine, poľštine, ruštine (počas pracovnej doby pre Európu); japončine, čínštine, kórejšine, bahasa (počas pracovnej doby pre Áziu a Tichomorje); portugálčine a španielčine (počas pracovnej doby pre Latinskú Ameriku). Podpora pri výskyte problémov, ktoré riešia špecializovaní inžinieri služieb technickej podpory z celého sveta, a podpora poskytovaná treťou stranou je k dispozícii len v angličtine.

3. KONTAKTOVANIE PODPORY

Beginning on the effective date of a customer's agreement for Cloud Services, that customer may contact SAP's support organization as primary point of contact for support services.

For contacting SAP's support organization, the current preferred contact channel for SAP Enterprise Support, cloud editions is the SAP Support Portal at <https://support.sap.com>, unless otherwise set forth in the table below.

Zákazník sa môže od dátumu nadobudnutia účinnosti svojej zmluvy na Cloudové služby obrátiť na organizáciu podpory spoločnosti SAP ako na primárny bod kontaktu pre služby podpory.

Aktuálne preferovaný kontaktný kanál na skontaktovanie sa s organizáciou podpory spoločnosti SAP pre SAP Enterprise Support, cloud editions je portál SAP Support Portal na stránke <https://support.sap.com>, ak v tabuľke nižšie nie je uvedené inak.

SAP Cloud Service	Contact Channels
SAP Concur SAP Ariba SAP Fieldglass	https://concurolutions.com https://connect.ariba.com http://fieldglass.com/solutions/support or embedded in the application help menu
SAP Business ByDesign SAP Hybris Sales and SAP Hybris Service SAP Sports One SAP Learning Hub	Embedded in the applicable SAP Cloud Service: <ul style="list-style-type: none"> For end-users: The "Help Center", accessible from every screen, For Key Users: The "Application & User Management Work Center".
Cloudová služba SAP	Kontaktné kanály
SAP Concur SAP Ariba SAP Fieldglass	https://concurolutions.com https://connect.ariba.com http://fieldglass.com/solutions/support alebo súčasť ponuky Pomocníka aplikácie
SAP Business ByDesign SAP Hybris Sales a SAP Hybris Service SAP Sports One SAP Learning Hub	Začlenené do príslušnej Cloudovej služby SAP: <ul style="list-style-type: none"> Pre koncových používateľov: Help Center (dostupné z každej obrazovky). Pre kľúčových používateľov: Application & User Management Work Center.

Customers that have subscribed to the SAP Preferred Care services may contact their assigned Support Expert directly for solution expertise support.

Zákazníci s predplatenými službami SAP Preferred Care môžu v súvislosti so službami podpory experta na dané riešenie kontaktovať priamo svojho určeného pracovníka Support Expert.

4. CUSTOMER RESPONSE LEVELS

SAP responds to submitted support cases (also referred to as "case", "incident", or "issue") as described in the table below.

4. ÚROVNE ODOZVY NA HLÁSENIE ZÁKAZNÍKA

Spoločnosť SAP reaguje na zaslané podporné hlásenia (označované aj ako „prípád“, „incident“ alebo „problém“) tak, ako je to opísané v tabuľke nižšie.

Priority	Definition	Response Level
P1	Very High: An incident should be categorized with the priority "very high" if the problem has very serious	Initial Response: Within one hour of case submission.

consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes. Urgent work cannot be performed.

This is generally caused by the following circumstances:

- A productive service is completely down.
- The imminent system Go-Live or upgrade of a production system cannot be completed.
- The customer's core business processes are seriously affected.

A workaround is not available for each circumstance. The incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every hour.

Resolution Target: SAP to provide for issues either a (i) resolution, or (ii) workaround or (iii) action plan within four hours.

P2 High: An incident should be categorized with the priority "high" if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are required immediately.

Initial Response: Within four hours of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers and within two hours of case submission for SAP Preferred Care customers.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every six hours.

The incident is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.

Resolution Target: SAP to provide for issues either a (i) resolution, or (ii) workaround or (iii) action plan within three business days for SAP Preferred Care customers only.

P3 Medium: An incident should be categorized with the priority "medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service.

Initial Response: Within one business day of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers, and within four business hours of case being received for SAP Preferred Care customers.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every three business days for Non-Defect Issues and ten business days for product defect issues.

P4 Low: An incident should be categorized with the priority "low" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are not required daily, or are rarely used.

Initial Response: Within two business days of case submission for SAP Enterprise Support, cloud editions customers and within one business day of case submission for SAP Preferred Care customers.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every week.

Priorita	Definícia	Úroveň odozvy
P1	<p>Veľmi vysoká: Incident musí byť označený prioritou „veľmi vysoká“, ak problém má veľmi závažné dôsledky na bežné podnikové procesy alebo IT procesy súvisiace s kľúčovými podnikovými procesmi. Nie je možné vykonávať naliehavé práce.</p> <p>Toto je vo všeobecnosti spôsobené nasledujúcimi okolnosťami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - úplný výpadok produktívnej služby, - bezprostredné uvedenie systému do reálnej prevádzky alebo up-grade produktívneho systému sa nedá dokončiť, - problém má závažný vplyv na kľúčové podnikové procesy zákazníka. <p>Dočasné riešenie pre tieto prípady nie je k dispozícii. Incident si vyžaduje okamžité spracovanie, pretože zlyhanie môže viesť k vážnym stratám.</p>	<p>Prvá odozva: do jednej hodiny od nahlásenia prípadu.</p> <p>Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz za hodinu.</p> <p>Cieľ riešenia: spoločnosť SAP poskytne pre problémy (i) riešenie, (ii) dočasné riešenie alebo (iii) akčný plán do štyroch hodín.</p>
P2	<p>Vysoká: Incident musí byť označený ako incident s prioritou „vysoká“, ak má vážny vplyv na bežné podnikové procesy. Nie je možné vykonávať potrebné úlohy, čo je spôsobené nesprávnosťou alebo nefunkčnosťou funkcií služby spoločnosti SAP, ktoré sú potrebné okamžite.</p> <p>Incident sa musí spracovať tak rýchlo, ako je to možné, pretože pretrvávajúce zlyhávajúce môže vážne narušiť všetky produkčné toky v podniku.</p>	<p>Prvá odozva: do štyroch hodín od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s SAP Enterprise Support, cloud editions a do dvoch hodín od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s podporou SAP Preferred Care.</p> <p>Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz za šesť hodín.</p> <p>Cieľ riešenia: spoločnosť SAP poskytne pre problémy (i) riešenie, (ii) dočasné riešenie alebo (iii) akčný plán do troch pracovných dní len pre zákazníkov so službou SAP Preferred Care.</p>
P3	<p>Stredná: Incident musí byť označený prioritou „stredná“, ak má dôsledky na bežné podnikové procesy. Problém je spôsobený nesprávnosťou alebo nefunkčnosťou funkcií služby spoločnosti SAP.</p>	<p>Prvá odozva: do jedného pracovného dňa od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov so SAP Enterprise Support, cloud editions a do štyroch pracovných hodín od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s podporou SAP Preferred Care.</p> <p>Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz za tri pracovné dni v prípade Problémov nespôsobených chybou produktu a raz za desať pracovných dní v prípade problémov spôsobených chybou produktu.</p>
P4	<p>Nízka: Incident musí byť označený prioritou „nízka“, ak má problém</p>	<p>Prvá odozva: do dvoch pracovných dní od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov so SAP</p>

nepatrné alebo žiadne dôsledky na bežné podnikové procesy. Problém je spôsobený nesprávnosťou alebo nefunkčnosťou funkcií služby SAP, ktoré sa nevyžadujú na dennej báze alebo ktoré sa používajú iba veľmi zriedkavo.

Enterprise Support, cloud editions a do jedného pracovného dňa od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s podporou SAP Preferred Care.

Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz týždenne.

The following types of incidents are excluded from customer response levels as described above: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of SAP Cloud Services developed specifically for customer (including those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries); (ii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request ("how-to").

Nasledujúce typy incidentov sú vylúčené z úrovni odzvy na hlásenie zákazníka tak, ako sú opísané vyššie: (i) ak ide o incidenty týkajúce sa vydania, verzie alebo funkcií Cloudových služieb SAP vyvinutých špecificky pre zákazníka (vrátane súčastí vyvinutých v rámci vlastného vývoja spoločnosti SAP alebo pobočkami spoločnosti SAP), (ii) ak hlavnou príčinou incidentu nie je zlyhanie, ale chýbajúca funkcia („vývojová požiadavka“), prípadne ak incident je možné pripísať poskytnutiu poradenských služieb („postup na riešenie“).

5. CUSTOMER'S RESPONSIBILITIES

5.1 Customer Contact. In order to receive support hereunder, Customer will designate at least two and up to five qualified English speaking contact persons (each a "Customer Contact", "Designated Support Contact", "Authorized Support Contact", "Key User" or "Application Administrator" – system administrator roles within specific Cloud Services) who are authorized to contact or access the Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services and Mission Critical Support services. The Customer Contact is responsible for managing all business related tasks of the Cloud Service related to Customer's business, such as:

- (i) Support end users and manage their incidents. This includes searching for known solutions in available documentation and liaising with SAP support in the event of new problems;
- (ii) Manage background jobs and the distribution of business tasks across users (if available);
- (iii) Manage and monitor connections to Customer's third party systems (if available);
- (iv) Support the adoption of the Cloud Service.

5.2 Contact Details. Customer will provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) through which the Customer Contact or the authorized representative of the Customer Contact can be contacted at any time. Customer will update its

5. ZODPOVEDNOSŤ ZÁKAZNÍKA

5.1 Kontakt Zákazníka. Pre prístup k podpore, tak ako je to definované v tomto dokumente, Zákazník určí minimálne dve a maximálne päť kvalifikovaných anglicky hovoriacich kontaktných osôb (označovaných ako „Kontakt Zákazníka“, „Určený kontakt podpory“, „Autorizovaný kontakt podpory“, „Kľúčový používateľ“ alebo „Správca aplikácií“ – čo sú roly správcu systému v rámci konkrétnych Cloudových služieb), ktorí sú oprávnení kontaktovať služby Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services a Mission Critical Support alebo k nim získať prístup. Kontakt Zákazníka zodpovedá za správu všetkých pracovných úloh Cloudovej služby, ktoré súvisia s podnikom Zákazníka, ako je napríklad:

- (i) podpora pre koncových používateľov a správa ich incidentov (zahŕňa vyhľadávanie známych riešení v dostupnej dokumentácii a kontaktovanie oddelenia služieb podpory spoločnosti SAP v prípade nových problémov),
- (ii) správa úloh na pozadí a distribúcia podnikových úloh medzi používateľov (ak je k dispozícii),
- (iii) správa a monitorovanie pripojení k systémom tretej strany Zákazníka (ak sú k dispozícii),
- (iv) podpora pri osvojovaní Cloudovej služby.

5.2 Kontaktné údaje. Zákazník poskytne kontaktné údaje (a to najmä e-mailové adresy a telefónne čísla), pomocou ktorých je možné kedykoľvek sa spojiť s Kontaktom Zákazníka alebo oprávneným zástupcom takéhoto Kontaktu Zákazníka. Zákazník

Customer Contacts for an SAP Cloud Service through the SAP Support Portal at <https://support.sap.com> or the respective contact channel mentioned in section "Contacting Support" above. Only authorized Customer Contacts may contact SAP's support organization.

5.3 Cooperation. To receive support services, Customer will reasonably cooperate with SAP to resolve support incidents, and will have adequate technical expertise and knowledge of their configuration of the SAP Cloud Services to provide relevant information to enable SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error such as e.g. reference ID, issue examples, screenshots.

aktualizuje Kontakty Zákazníka pre Cloudovú službu SAP prostredníctvom portálu SAP Support Portal na stránke <https://support.sap.com> alebo prostredníctvom príslušného kontaktného kanála, ktorý je uvedený v časti Kontaktovanie podpory vyššie. Na organizáciu podpory spoločnosti SAP sa môžu obracať iba oprávnené Kontakty Zákazníka.

5.3 Spolupráca. Zákazník musí v záujme prijímania služieb podpory primerane spolupracovať so spoločnosťou SAP pri riešení incidentov podpory a musí disponovať adekvátnou technickou odbornosťou a znalosťami o svojej konfigurácii Cloudových služieb SAP, aby mohol poskytovať relevantné informácie, ktoré spoločnosti SAP umožňujú reprodukovat', riešiť a odstrániť vzniknutú chybu, napr. referenčný identifikátor, príklady problému a snímky obrazovky.

6. CAPITALIZED TERMS

Below are further explanations of the capitalized terms used above:

6. POJMY UVEDENÉ VEĽKÝMI POČIATOČNÝMI PÍSMENAMI

Nižšie sú ďalšie vysvetlenia pojmov uvedených veľkými počiatočnými písmenami, ktoré sa používajú vyššie:

Customer Interaction Center 24x7	Units within SAP's support organization that customers may contact for general support related inquiries through the described contact channels.
End-to-end Supportability	Support for incidents that occur in integrated business scenarios consisting of SAP Cloud Services and / or both SAP Cloud Services and other SAP products with a valid support agreement.
Global Support Backbone	SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. The Global Support Backbone also includes the SAP Support Portal at https://support.sap.com .
Go-Live	Go-Live marks the point in time from when, after set-up of the SAP Cloud Services for the a customer, the SAP Cloud Services can be used by that customer for processing real data in live operation mode and for running that customer's internal business operations in accordance with its agreement for such SAP Cloud Services.
Local Time Zone	A customer's local time zone, depending on where the customer is headquartered.
Meet-the-Expert Sessions (MTE)	Live webinars focusing on SAP Enterprise Support services and the support aspects of the latest SAP technologies. Recorded sessions are available in the replay library in the SAP Enterprise Support Academy for self-paced consumption.
Mission Critical Support	Global incident handling by SAP for issues related to support hereunder with P1 and P2, including Service Level Agreements for Initial Response, Ongoing Communications and Resolution Targets (as set forth in the above table for Response Levels).
Non-Defect Issue	A reported support case that does not involve a defect in the applicable SAP Cloud Service and does not require engineering / development or operations personnel to resolve.

Periodic Cloud Service Review and Planning	Periodic meetings with named customer contact to review key business objectives captured in a scorecard for their solutions covered under Preferred Care.
Proactive Checks	Self-services, providing recommendations for the specific customer situation.
Product Roadmap Update Information	Product roadmaps SAP makes generally available to customers as part of customer support. Product Roadmap Update Information is provided for informational purposes only, and SAP does not commit to providing any future products, features or functionality as described in the Product Roadmap Update Information.
Release Update Information	Generally available documented summaries, webinars and videos provided by SAP to inform and instruct customers on new product release changes.
SAP Cloud Service	Any SAP Cloud Service set forth in an applicable Order Form.
SAP Enterprise Support Academy	Content and services in several formats, supporting different learning styles and needs, from ad hoc problem solving to structured, long-term knowledge acquisition.
SAP Enterprise Support Reporting	A report or dashboard analyzing and documenting the status of support services and achievements hereunder (e.g., based on solution monitoring capabilities and support case status).
SAP Support Advisory Services	Access to support experts who help customers on support-related requests and advice on the right support deliverables and assets.
Support Expert	A specific SAP customer representative (often referred to as Customer Success Manager) that is assigned to Customers with SAP Preferred Care as the primary contact for ongoing management, to provide support case oversight, technical guidance and mentorship, customer-specific information on release updates and guidance on adoption and usage.

Customer Interaction Center, nepretržitá podpora	Oddelenia v rámci organizácie podpory spoločnosti SAP, na ktorú sa zákazníci môžu obrátiť so žiadosťou o všeobecnú podporu prostredníctvom opísaných kontaktných kanálov.
Možnosti komplexnej podpory	Podpora pre incidenty, ktoré sa vyskytujú v integrovaných podnikových scenároch zahŕňajúcich Cloudové služby SAP alebo Cloudové služby a iné produkty spoločnosti SAP s platnou zmluvou o poskytovaní služieb podpory.
Globálna architektúra podpory	Databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určené na poskytovanie znalostí, prostredníctvom ktorých spoločnosť SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne zákazníkovi a partnerovi spoločnosti SAP. Globálna architektúra podpory zahŕňa aj portál SAP Support Portal na lokalite https://support.sap.com .
Uvedenie do reálnej prevádzky "Go-Live"	Uvedenie do reálnej prevádzky predstavuje bod v čase, od ktorého, po nastavení Cloudových služieb SAP pre zákazníka, tento môže používať Cloudové služby SAP na spracovanie reálnych údajov v režime reálnej prevádzky a na spúšťanie svojich interných podnikových operácií v súlade so zmluvou pre príslušné Cloudové služby SAP.
Miestne časové pásmo	Miestne časové pásmo zákazníka, ktoré umiestnenia ústredia zákazníka.

Relácie Meet-the-Expert (MTE)	Webináre naživo, ktoré sú zamerané na služby SAP Enterprise Support a aspekty podpory najnovších technológií spoločnosti SAP. V knižnici nahrávok v službe SAP Enterprise Support Academy sú k dispozícii nahrávky relácií na účely samoštúdia.
Podpora Mission Critical Support	Globálne spracovanie incidentov spoločnosťou SAP v prípade problémov súvisiacich s podporou podľa tohto dokumentu s prioritou P1 a P2 vrátane Dohôd o úrovni služieb pre Prvú odozvu, Pokračujúcu komunikáciu a Ciele riešenia (ako sú uvedené v tabuľke vyššie pre Úrovne odozvy).
Problém nespôsobilý chybu	Nahlásený prípad podpory, ktorý nezhŕňa chybu v príslušnej Cloudovej službe SAP a nevyžaduje riešenie zo strany technického, vývojárskeho alebo prevádzkového personálu.
Pravidelné kontroly a plánovanie Cloudových služieb	Pravidelné stretnutia s určeným kontaktom zákazníka na sledovanie kľúčových obchodných cieľov, ktoré sú zaznamenané v prehľade ukazovateľov výkonu pre riešenia, na ktoré sa vzťahuje služba Preferred Care.
Proaktívne kontroly	Samoobslužné služby, poskytovanie odporúčaní pre konkrétne situácie zákazníka.
Informácie o aktualitách v plánoch rozvoja produktov	Plány rozvoja produktov, ktoré spoločnosť SAP všeobecne sprístupňuje pre zákazníkov ako súčasť podpory pre zákazníkov. Informácie o aktualitách v plánoch rozvoja produktov sa poskytujú len na informačné účely a spoločnosť SAP sa nezaväzuje poskytovať žiadne budúce produkty, funkcie ani funkcionality popisované v Informáciách o aktualitách v plánoch rozvoja produktov.
Informácie o aktualitách vo vydaniach	Všeobecne dostupné zdokumentované súhrny, webináre a videá poskytnuté spoločnosťou SAP na účely informovania a inštruktáže zákazníkov ohľadne zmien v nových vydaniach produktov.
Cloudová služba SAP	Ľubovoľná Cloudová služba SAP uvedená v príslušnej Objednávke.
SAP Enterprise Support Academy	Obsah a služby vo viacerých formátoch na podporu rôznych štýlov a potrieb vzdelávania od riešenia problémov ad hoc až po štruktúrované a dlhodobé získavanie poznatkov.
Vykazovanie služieb SAP Enterprise Support	Zostava alebo panel dashboard na analýzu a dokumentovanie stavu služieb podpory a dosiahnutých výsledkov podľa tohto dokumentu (napr. na základe funkcií monitorovania riešení a stavu prípadu podpory).
Služby SAP Support Advisory Services	Prístup k expertom na služby podpory, ktorí pomáhajú zákazníkom s požiadavkami súvisiacimi s podporou a poradenstvom týkajúcim sa správnych výstupov a aktivít podpory.
Support Expert	Špeciálny zástupca zákazníka zo spoločnosti SAP (často označovaný aj ako Customer Success Manager), ktorý je priradený k Zákazníkom so službou SAP Preferred Care ako primárny kontakt, ktorý priebežnú zabezpečuje dozor nad prípadmi podpory, technické poradenstvo a mentorstvo, informácie o aktualitách vo vydaniach pre konkrétneho zákazníka a poradenstvo v oblasti osvojenia a používania.

**SERVICE LEVEL
AGREEMENT
FOR SAP CLOUD
SERVICES
("SLA")**

1. SERVICE LEVEL AGREEMENT

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services sets forth the System Availability SLA for the productive version of the applicable SAP Cloud Services to which customer has subscribed ("**Cloud Services**") in an Order Form with SAP.

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services shall not apply to any SAP Cloud Service for which a System Availability service level is explicitly set forth in the applicable Supplemental Terms and Conditions for such SAP Cloud Service or for which the applicability of service levels is explicitly excluded in the Agreement.

This document has been executed in the English and Slovak language. In the case of ambiguity or discrepancies between the two versions, the English version shall prevail.

2. DEFINITIONS

"**Downtime**" means the Total Minutes in the Month during which the productive version of the applicable Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes.

"**Local Time**" means, except as otherwise expressly defined in Section 4 below, the following time zones:

Coordinated Universal Time ("UTC") UTC-4, Americas (summer); UTC-5, Americas (EST winter); UTC+2, Europe (summer); UTC+1, Europe (CET winter); UTC+8, APJ

"**Month**" means a calendar month.

"**Monthly Subscription Fees**" means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the Cloud Service which did not meet the System Availability SLA.

"**Total Minutes in the Month**" are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

**DOHODA O ÚROVNI
SLUŽIEB PRE
CLOUDOVÉ SLUŽBY
SAP („SLA“)**

1. DOHODA O ÚROVNI SLUŽIEB

Táto Dohoda o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP definuje SLA Dostupnosti systému pre produktívnu verziu príslušných Cloudových služieb SAP, ktoré si zákazník predplatil ("**Cloudové služby**") v Objednávke od spoločnosti SAP.

Táto Dohoda o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP sa nevzťahuje na žiadnu Cloudovú službu SAP, ktorej úroveň služby Dostupnosti systému je explicitne uvedená v príslušných Doplnujúcich podmienkach a ustanoveniach pre takúto Cloudovú službu SAP alebo pre ktorú je použiteľnosť úrovni služieb explicitne vylúčená v Zmluve.

Tento dokument je vyhotovený v anglickom a slovenskom jazyku. V prípade nejednoznačnosti alebo nezrovnalostí medzi oboma verziami, je rozhodujúca anglická verzia.

2. DEFINÍCIE

"**Odstávka**" znamená Celkový počet minút v mesiaci, počas ktorých produktívna verzia príslušnej Cloudovej služby nie je k dispozícii (s výnimkou Vylúčených odstávok).

"**Miestny čas**" znamená až na výnimky výslovne definované v Článku 4 nižšie nasledujúce časové pásma:

koordinovaný univerzálny čas („UTC") UTC-4, Amerika (letný čas); UTC-5, Amerika (štandardný východný čas); UTC+2, Európa (letný čas); UTC+1, Európa (štandardný stredoeurópsky čas); UTC+8, Ázia, Tichomorje a Japonsko

"**Mesiac**" znamená kalendárny mesiac.

"**Mesačné predplatné**" znamená mesačné predplatné (alebo 1/12 ročného predplatného) zaplatené za Cloudovú službu, ktorá nebola poskytnutá v súlade s úrovňou deklarovanou v SLA Dostupnosti systému.

"**Celkový počet minút v mesiaci**" sa meria 24 hodín denne a 7 dní v týždni počas Mesiaca.

3. SYSTEM AVAILABILITY SLA AND CREDITS

3.1 Claim process, Reports.

Customer may claim a credit in the amount described in the table of Section 3.2 below in case of SAP's failure to meet the System Availability SLA, which credit Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA.

Claims under this Service Level Agreement must be made in good faith and by submitting a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant Month in which SAP did not meet the System Availability SLA.

SAP will provide to customers a monthly report describing the System Availability percentage for the applicable Cloud Service either (i) by email following a customer's request to its assigned SAP account manager, (ii) through the Cloud Service or (iii) through an online portal made available to customers, if and when such online portal becomes available.

3.2 System Availability

System Availability percentage is calculated as follows:

$$\text{System Availability\%age} = \left[\left(\frac{\text{TotalMinutesintheMonth} - \text{Downtime}}{\text{TotalMinutesintheMonth}} \right) * 100 \right]$$

$$\text{Dostupnosť systému (\%)} = \left[\left(\frac{\text{Celkový počet minút v mesiaci} - \text{Odstávka}}{\text{Celkový počet minút v mesiaci}} \right) * 100 \right]$$

3. SLA DOSTUPNOSTI SYSTÉMU A KREDITY

3.1 Uplatňovanie nárokov, prehľady.

Zákazník si v prípade nedodržania SLA Dostupnosti systému zo strany spoločnosti SAP môže uplatniť nárok na kredit vo výške uvedenej v tabuľke v Článku 3.2 nižšie a môže si tento kredit odpísať z budúcej faktúry za Cloudovú službu, ktorá nebola poskytnutá v súlade so SLA Dostupnosti systému.

Nároky na základe tejto Dohody o úrovni služieb sa musia uplatňovať v dobrej viere a nahlásením prípadu podpory do tridsiatich (30) pracovných dní od konca relevantného Mesiaca, v ktorom spoločnosť SAP nedodržala podmienky SLA Dostupnosti systému.

Spoločnosť SAP poskytne zákazníkovi mesačný prehľad s uvedením percentuálnej Dostupnosti systému pre príslušnú Cloudovú službu prostredníctvom (i) e-mailu na základe žiadosti zákazníka adresovanej priradenému manažérovi spoločnosti SAP pre daného zákazníka, (ii) príslušnej Cloudovej služby alebo (iii) online portálu sprístupneného pre zákazníkov, ak a keď sa takýto online portál sprístupní.

3.2 Dostupnosť systému

Percentuálna Dostupnosť systému sa vypočítava takto:

System Availability SLA ("SLA")	99.5% System Availability percentage during each Month for productive versions
Credit	2% of Monthly Subscription Fees for each 1% below SLA, not to exceed 100% of Monthly Subscription Fees
Excluded Downtime	Total Minutes in the Month attributable to: (i) a Scheduled Downtime for which a Regular Maintenance Window is described in Section 4 below, or (ii) any other Scheduled Downtime according to Section 4 for which the customer has been notified at least five (5) business days prior to such Scheduled Downtime or (iii) unavailability caused by factors outside of SAP's reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised.

Scheduled Downtime	Scheduled Downtime for the applicable Cloud Services to which customer has subscribed is set forth in Section 4 below entitled "Maintenance Windows for Cloud Services".
SLA Dostupnosti systému („SLA“)	99,5 % Dostupnosť systému počas každého Mesiaca pre produkčné verzie
Kredit	2% Mesačného predplatného za každé 1 % pod úrovňou SLA, nesmie prekročiť 100 % Mesačného predplatného
Vylúčené odstávky	Celkový počet minút v mesiaci, ktoré je možné pripísať: (i) Plánovanej odstávke, ktorej čas pravidelnej údržby je opísaný v Článku 4 nižšie alebo (ii) ľubovoľnej inej Plánovanej odstávke podľa Článku 4, na ktorú bol zákazník upozornený aspoň päť (5) pracovných dní pred takouto Plánovanou odstávkou, alebo (iii) nedostupnosti spôsobenej faktormi, ktoré sú odôvodnene mimo kontroly spoločnosti SAP, ako sú napríklad nepredpokladané a nepredvídateľné udalosti, ktorým sa nedalo vyhnúť ani napriek uplatňovaniu primeranej starostlivosti.
Plánovaná odstávka	Plánované odstávky pre príslušné Cloudové služby, ktoré si zákazník predplatil, sú uvedené nižšie v Článku 4 s názvom „Časy údržby pre Cloudové služby“.

4. MAINTENANCE WINDOWS FOR SAP CLOUD SERVICES

SAP can use the following maintenance windows for Scheduled Downtimes as listed below. Where "Local Time" is referenced, this refers to the location of the data center where the SAP Cloud Service is hosted. SAP will provide Customer reasonable notice without undue delay of any major upgrades or emergency maintenance to the Cloud Services.

SAP Fiori, cloud service

4. ČASY ÚDRŽBY PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

Spoločnosť SAP môže využívať nasledujúce časy údržby na Plánované odstávky, ako je uvedené nižšie. Odkazy na „Miestny čas“ zodpovedajú času na mieste dátového centra, ktoré je hostiteľom Cloudovej služby SAP. Spoločnosť SAP bez zbytočného odkladu primerane oznámi Zákazníkovi každú veľkú inováciu alebo núdzovú údržbu Cloudových služieb.

Cloudová služba SAP Fiori

	Maintenance Windows
Regular Maintenance Windows	Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.) during the following times: For data centers in Europe: Thursday morning 7:00 a.m. to 9:00 a.m. Local Time For data centers in the United States: 3:00 a.m. to 5:00 a.m. Local Time For data centers in Australia: 10:00 p.m. to 12:00 p.m. Standard Time UTC+10) / 11:00 p.m. to 13:00 a.m. Daylight Time UTC+11. Note: During this downtime Platform Applications cannot be deployed and restarted. Platform Applications already deployed and running will not be affected

Major Upgrades	Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 3:00 p.m. Local Time (Europe)
Časy údržby	
Časy pravidelnej údržby	<p>Každé dva týždne počas nepárnych týždňov (napr. v kalendárnom týždni č. 1, 3, 5, atď.) v nasledujúcich časoch:</p> <p>Dátové centrá v Európe: vo štvrtok ráno od 7:00 do 9:00 miestneho času</p> <p>Dátové centrá v USA: od 3:00 do 5:00 miestneho času</p> <p>Dátové centrá v Austrálii: od 22:00 do 00:00 štandardného času UTC+10 / 23:00 do 01:00 letného času UTC+11.</p> <p>Poznámka: Počas tejto odstávky nie je možné nasaďiť a reštartovať Aplikačné platformy. Nasadené a spustené Aplikačné platformy údržba neovplyvní.</p>
Veľká inovácia	Maximálne 4-krát do roka v sobotu od 8:00 do 15:00 miestneho času (Európa)

SAP HANA Cloud Platform**SAP HANA Cloud Platform**

Maintenance Windows	
Regular Maintenance Windows	<p>Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.) during the following times:</p> <p>Europe data centers: Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Local Time</p> <p>Americas data centers: 3:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time</p> <p>Australia data centers: 10:00 p.m. to 11:00 p.m. Standard Time UTC+10 / 11:00 p.m. to 12:00 a.m. Daylight Time UTC+11.</p> <p>During this downtime, Platform Applications cannot be deployed and restarted. Platform Applications already deployed and running will not be affected.</p> <p>Exceptions to the above:</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service: Weekly, Sunday 4:30 am - 6:30 am Local Time</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security: Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Saturday 2:00 a.m. to 10:00 a.m. Local Time (Americas)</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Refer to SAP BusinessObjects Cloud</p>

Major Upgrades	<p>Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time (Europe)</p> <p>Exceptions to the above: SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service; SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security:</p> <p>Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time.</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Refer to SAP Cloud for Analytics</p>
Časy pravidelnej údržby	<p>Časy údržby</p> <p>Každé dva týždne počas nepárnych týždňov (napr. v kalendárnom týždni č. 1, 3, 5, atď.) v nasledujúcich časoch:</p> <p>Európske dátové centrá: vo štvrtok ráno od 7:00 do 8:00 miestneho času</p> <p>Americké dátové centrá: od 3:00 do 4:00 miestneho času,</p> <p>austrálske dátové centrá: od 22:00 do 23:00 štandardného času UTC+10 / od 23:00 do 00:00 letného času UTC+11.</p> <p>Počas tejto odstávky nie je možné nasadiť a reštartovať Aplikačné platformy. Nasadené a spustené Aplikačné platformy údržba neovplyvní.</p> <p>Výnimky z vyššie uvedeného: SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service:</p> <p>Každý týždeň v nedeľu od 4:30 do 6:30 miestneho času</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security:</p> <p>Každé dva týždne počas nepárnych kalendárnych týždňov (napr. v kalendárnom týždni č. 1, 3, 5 atď.), v sobotu od 2:00 do 10:00 miestneho času (Amerika)</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Pozri SAP BusinessObjects Cloud</p>
Veľká inovácia	<p>Maximálne 4-krát do roka v sobotu od 8:00 do 14:00 miestneho času (Európa)</p> <p>Výnimky z vyššie uvedeného: SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service; SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security:</p> <p>Maximálne 4-krát ročne od piatka 22:00 do pondelka 3:00 miestneho času.</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Pozri SAP Cloud for Analytics</p>



GENERAL TERMS AND CONDITIONS
OF SAP Slovensko s.r.o.
FOR SAP CLOUD SERVICES ("Cloud GTC")

APPLICABILITY

Except as otherwise agreed, in any contractual relations in which SAP Slovensko s.r.o. (hereinafter referred to as "SAP") provides Cloud Services including Support, as well as related Consulting Services, to another company or public-law entity or special fund, these General Terms and Conditions for Cloud Services (or "Cloud GTC") apply. They apply to precontractual relations accordingly.

This document has been executed in the English and Slovak language. In the case of ambiguity or discrepancies between the two versions, the English version shall prevail.

1. DEFINITIONS

- 1.1 **"Customer Data"** means any content, materials, data, personal data and information that Authorized Users enter into the production system of a Cloud Service or derive from its use of and store in the Cloud Service (e. g. Customer-specific reports). Customer Data and its derivatives will not include SAP's Confidential Information.
- 1.2 **"Authorized User"** (or **"Named User"**) means a person at Customer or its Affiliates or Customer's or its Affiliates' Business Partners to whom Customer grants access authorization to use the Cloud Service.
- 1.3 **"Cloud Materials"** mean any materials provided by SAP to Customer before or in the course of performance under the Agreement, including the materials produced delivering support or Consulting Services for Customer. Cloud Materials include materials created in cooperation with Customer, but do not include the Customer Data, Customer Confidential Information or the Cloud Service.
- 1.4 **"Cloud Service"** means any distinct on demand solution provided and supported by SAP under an Order Form.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
SPOLOČNOSTI
SAP Slovensko s.r.o.
PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY ("VOP pre cloud")

APLIKOVATEĽNOSŤ

Pokiaľ nie je odsúhlasené inak, v každom zmluvnom vzťahu, v ktorom spoločnosť SAP Slovensko s.r.o. (ďalej iba „SAP“) poskytuje Cloudové služby vrátane Podpory, ako aj súvisiace Poradenské služby inej spoločnosti, verejnému subjektu alebo špeciálnemu fondu, sa uplatňujú tieto Všeobecné obchodné podmienky pre Cloudové služby (alebo „VOP pre cloud“). Príslušným spôsobom sa tiež uplatňujú vo vzťahoch bez uzavretých zmlúv.

Tento dokument je vyhotovený v anglickom a slovenskom jazyku. V prípade nejednoznačnosti alebo nezrovnalostí medzi oboma verziami, je rozhodujúca anglická verzia.

1. DEFINÍCIE

- 1.1 **„Údaje Zákazníka“** znamenajú ľubovoľný obsah, materiály, údaje, osobné údaje a informácie, ktoré Oprávnení používateľa zadajú do produktívneho systému Cloudovej služby alebo ktoré odvodí od jeho používania a uložia do Cloudovej služby (napr. špecifické zostavy daného Zákazníka). Údaje Zákazníka a diela od nich odvodené nebudú zahŕňať Dôverné informácie spoločnosti SAP.
- 1.2 **„Oprávnený používateľ“** (alebo **„Definovaný používateľ“**) znamená osobu Zákazníka alebo ním Ovládaných osôb, prípadne Obchodných partnerov Zákazníka alebo nimi Ovládaných osôb, ktorej Zákazník udelí oprávnenie na používanie Cloudovej služby.
- 1.3 **„Cloudové materiály“** znamená ľubovoľné materiály, ktoré spoločnosť SAP poskytla Zákazníkovi pred realizáciou Zmluvy alebo počas jej realizácie vrátane dodávky materiálov vytvorených v rámci podpory alebo Poradenských služieb pre Zákazníka. Cloudové materiály zahŕňajú diela vytvorené pre Zákazníka alebo v spolupráci so Zákazníkom, nezahŕňajú však žiadne Údaje Zákazníka, Dôverné informácie Zákazníka ani Cloudovú službu.
- 1.4 **„Cloudová služba“** znamená ľubovoľné samostatné riešenie na vyžiadanie, ktoré spoločnosť SAP poskytuje a, ku ktorému poskytuje podporu na základe Objednávky.

- 1.5 **"Consulting Services"** means related professional services, such as implementation, configuration, or training services, agreed as applicable in the Order Form.
- 1.6 **"Documentation"** means SAP's then-current technical and functional documentation as well as any roles and responsibilities descriptions, if applicable, for the Cloud Service which is made available to Customer with the Cloud Service.
- 1.7 **"Supplement"** means the product specific supplemental terms and conditions that apply to the Cloud Service and that are incorporated in an Order Form.
- 1.8 **"Business Partner"** means a legal entity that requires use of a Cloud Service in connection with Customer's and its Affiliates' internal business operations. These may include customers, distributors, service providers and/or suppliers of Customer or its Affiliates.
- 1.9 **"Subscription Term"** means the term of a Cloud Service subscription identified in the applicable Order Form, including the Initial (Subscription) Term and all Renewal Terms.
- 1.10 **"Usage Metric"** means the standard of measurement for determining the permitted use volume and calculating the applicable fees due for a Cloud Service as set forth in the Order Form.
- 1.11 **"Order Form" or "Agreement"** means an agreement between SAP and Customer on Cloud Services and (where applicable) related Consulting Services referencing the present Cloud GTC (and other documents), including agreements entered into by means of agreed electronic contract conclusion procedures provided by or on behalf of SAP, such as via SAP Store or DocuSign™.
- 1.12 **"SAP Policies"** means the operational guidelines and policies applied by SAP to provide and support the Cloud Service as incorporated in an Order Form.
- 1.13 **"SAP SE"** means SAP SE, the parent company of SAP.
- 1.14 **"Affiliate"** of a party means any legal entity in which a party, directly or indirectly, holds more than fifty percent (50%) of the shares or voting rights or controls or is under common control with that legal entity. "Control" means the direct or indirect possession of the power
- 1.5 **"Poradenské služby"** znamená súvisiace profesionálne služby, ako sú implementačné, konfiguračné alebo školiace služby tak, ako sú dohodnuté v Objednávke.
- 1.6 **"Dokumentácia"** znamená aktuálne platnú technickú a funkčnú dokumentáciu spoločnosti SAP, ako aj popisy všetkých rolí a oprávnení, ak sa používajú, pre Cloudovú službu, ktorá sa sprístupní Zákazníkovi s Cloudovou službou.
- 1.7 **"Doplnok"** znamená doplňujúce podmienky a ustanovenia pre konkrétny produkt, ktoré sa vzťahujú na Cloudovú službu a ktoré sú súčasťou Objednávky.
- 1.8 **"Obchodný partner"** znamená právnickú osobu, ktorá vyžaduje používanie Cloudovej služby v súvislosti s internými podnikovými operáciami Zákazníka a jeho Ovládaných osôb. Môžu ním byť aj zákazníci, distribútori, poskytovatelia služieb alebo dodávatelia Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb.
- 1.9 **"Obdobie predplatného"** znamená obdobie predplatného na Cloudovú službu uvedené v príslušnej Objednávke vrátane Počiatočného obdobia (predplatného) a všetkých Období obnovenia.
- 1.10 **"Metrika používania"** znamená štandard pre meranie na určenie rozsahu povoleného použitia a na výpočet príslušných poplatkov za Cloudovú službu tak, ako je uvedené v Objednávke.
- 1.11 **"Objednávka"** alebo **"Zmluva"** znamená zmluvu medzi spoločnosťou SAP a Zákazníkom v súvislosti s Cloudovými službami a (ak je to aplikovateľné) súvisiacimi Poradenskými službami, ktorá odkazuje na aktuálne VOP pre cloud (a ďalšie dokumenty), vrátane zmluvných vzťahov uzavretých formou postupov na elektronické uzatváranie zmlúv, ktoré sú poskytnuté spoločnosťou SAP alebo v jej mene, ako je napríklad SAP Store alebo DocuSign™.
- 1.12 **"Pravidlá spoločnosti SAP"** znamená prevádzkové pokyny a pravidlá uplatňované spoločnosťou SAP na poskytovanie Cloudovej služby a príslušných služieb podpory tak, ako sú prezentované v Objednávke.
- 1.13 **"SAP SE"** znamená SAP SE, nadradenú spoločnosť spoločnosti SAP.
- 1.14 **"Ovládaná osoba"** zmluvnej strany znamená akúkoľvek právnickú osobu, v ktorej zmluvná strana priamo alebo nepriamo vlastní viac ako päťdesiat percent (50 %) podielov alebo hlasovacích práv alebo ju ovláda, prípadne sa spolu s ňou zúčastňuje na jej

to direct or cause the direction of the management and policies of an entity, whether through ownership, by contract or otherwise. Any such company shall be considered an Affiliate for only such time as such interest or control is maintained.

1.15 **"Confidential Information"** means all information which SAP or Customer protect against unrestricted disclosure to others or that are deemed confidential according to the circumstances of their disclosure or their content, including the Agreement. In any case, the following information is considered to be Confidential Information of Customer: the Customer Data, Customer marketing and business requirements, Customer implementation plans, and/ or Customer financial information; and Confidential Information of SAP: the Cloud Service, Documentation, Cloud Materials and analyses under Section 3.5, and information regarding SAP research and development, product offerings, pricing and availability.

2. USAGE RIGHTS

2.1 During the Subscription Term, SAP grants to Customer a non-exclusive, non-transferable and world-wide right to use the Cloud Service (including its implementation and configuration), Cloud Materials and Documentation solely for running Customer's and its Affiliates' internal business operations and in accordance with the Agreement, in particular the terms of the product-specific Supplement, the SAP Policies and the Documentation. Permitted uses and restrictions of the Cloud Service also apply to Cloud Materials and Documentation.

2.2 Customer may permit Authorized Users to use the Cloud Service within the contractually agreed scope. In particular, usage is limited to the Usage Metrics and volumes stated in the Order Form. Access credentials for the Cloud Service may not be shared or used by more than one individual at a time, but may be transferred from one individual to another if the original user is no longer permitted to use the Cloud Service. Customer is responsible for the acts and omissions of its Authorized Users, Affiliates, and Business Partners as for its own acts and omissions and shall oblige them to adhere to the contractual provisions for the use of the Cloud Service, Documentation and the Cloud Materials. Customer is otherwise not

kontrole. „Kontrola“ znamená priame alebo nepriame disponovanie mocou riadiť alebo určovať smer riadenia a politiky subjektu, či už prostredníctvom vlastníctva, zmluvy alebo iným spôsobom. Každú takúto spoločnosť je možné považovať za Ovládanú osobu iba počas obdobia, počas ktorého si zmluvná strana zachováva takýto podiel alebo kontrolu.

1.15 **„Dôverné informácie“** znamená všetky informácie, ktoré spoločnosť SAP alebo Zákazník chráni pred neobmedzeným prístupom iným stranám alebo ktoré sa považujú za dôverné vzhľadom na okolnosti ich možného odtajnenia alebo vzhľadom na ich obsah, vrátane Zmluvy. Za Dôverné informácie sa v každom prípade považujú nasledujúce informácie Zákazníka: Údaje Zákazníka, marketingové a obchodné požiadavky Zákazníka, implementačné plány Zákazníka alebo finančné informácie Zákazníka, a nasledujúce informácie spoločnosti SAP: Cloudová služba, Dokumentácia, Cloudové materiály a analýzy uvedené v článku 3.5, ako aj informácie týkajúce sa výskumu a vývoja, ponuky produktov, ich cien a dostupnosti.

2. PRAVA NA POUŽÍVANIE

2.1 Počas Obdobia predplatného spoločnosť SAP udeľuje Zákazníkovi nevýlučné, neprenosné a celosvetovo platné právo na používanie Cloudovej služby (vrátane jej implementácie a konfigurácie), Cloudových materiálov a Dokumentov výlučne na účely interných podnikových operácií Zákazníka a jeho Ovládaných osôb a v súlade so Zmluvou, najmä čo sa týka podmienok Doplnku pre konkrétny produkt, Pravidiel spoločnosti SAP a Dokumentácie. Povolené použitia a obmedzenia týkajúce sa Cloudovej služby sa vzťahujú aj na Cloudové materiály a Dokumentáciu.

2.2 Zákazník môže povoliť Oprávneným používateľom používanie Cloudovej služby v rámci zmluvne dohodnutého rozsahu. Používanie je obmedzené najmä Metrikami používania a objemami uvedenými v Objednávke. Prístupové údaje pre Cloudovú službu nemôže zdieľať ani používať viacero osôb naraz, sú však prenosné z osoby na osobu, ak už pôvodný používateľ nebude mať povolené používať Cloudovú službu. Zákazník zodpovedá za konanie a pochybenia svojich Oprávnených používateľov, Ovládaných osôb a Obchodných partnerov ako za svoje vlastné konanie a pochybenia a musí ich zaviazat' k dodržiavaniu zmluvných ustanovení na používanie Cloudovej služby, Dokumentácie a Cloudových

- allowed to sublicense, license, sell, lease rent or otherwise make any Cloud Service or Cloud Materials available to third parties.
- 2.3 Acceptable Use Policy: When using the Cloud Service, Customer shall not: (a) copy, translate, disassemble, decompile, reverse engineer, or otherwise modify, in full or in part, or make any derivative works of the Cloud Service, the Documentation or Cloud Materials (except to the extent permitted by mandatory law); however, the Documentation may be copied to the extent necessary for internal purposes; (b) use the Cloud Service in breach of applicable law, in particular Customer will not transmit any content or data that is unlawful or infringes any intellectual property rights of third parties; (c) circumvent or endanger the operation or security of the Cloud Service.
- 2.4 Customer will monitor its use of the Cloud Service and report to SAP in writing without undue delay any use that goes beyond what is contractually agreed, in particular any use in excess of the Usage Metrics and volume. In this case, Customer must sign an Extension Agreement that documents the additional use and additional fee. Such fees shall accrue from the date the excess use began. SAP may monitor use to verify compliance with Usage Metrics, volume and the Agreement.
- 2.5 SAP can temporarily suspend Customer's access (in particular user names and passwords) to the Cloud Service to prevent damages, if it is sufficiently probable that the continued use of the Cloud Service in breach of contract by Customer, the Authorized Users, or a third party using Customer's access data may result in harm to the Cloud Service, other SAP customers, or the rights of third parties in such a way that immediate action is required to avoid damages. SAP will notify Customer of the suspension without undue delay. If circumstances allow, Customer shall be informed in advance in writing or by email. SAP will limit the suspension in time and scope as reasonably possible under the circumstances.
- 2.6 The Cloud Service may include integrations with web services made
- materiálov. Zákazník nemá inak povolené sublicencovať, licencovať, predávať, prenajímať, zapožičiavať ani inak sprístupňovať žiadnu Cloudovú službu alebo Cloudové materiály tretím stranám.
- 2.3 Pravidlá prijateľného používania: Zákazník nesmie pri používaní Cloudovej služby: (a) čiastočne ani ako celok kopírovať, prekladať, rozkladať, dekompilovať, spätne rozkladať ani inak modifikovať, ako ani vytvárať diela odvodené od Cloudovej služby, Dokumentácie alebo Cloudových materiálov (s výnimkou rozsahu vyplývajúceho z platnej legislatívy); Dokumentácia sa však môže kopírovať v rozsahu potrebnom na interné účely; (b) používať Cloudovú službu v rozpore s platnými zákonmi, predovšetkým Zákazník nesmie prenášať žiadny obsah ani údaje, ktoré sú nezákonné alebo porušujú práva duševného vlastníctva tretích strán; (c) obchádzať alebo ohrozovať prevádzku alebo zabezpečenie Cloudovej služby.
- 2.4 Zákazník bude monitorovať svoje používanie Cloudovej služby a bezodkladne písomne nahlasovať spoločnosti SAP používanie služby nad zmluvne dohodnutý rámec, najmä čo sa týka používania nad rámec objemu a Metriky používania. Ak k nemu dôjde, Zákazník je povinný podpísať Zmluvu o rozšírení, v ktorej je zdokumentované dodatočné používanie a dodatočné poplatky. Tieto poplatky sa začínajú účtovať od počiatočného dátumu nadmerného používania. Spoločnosť SAP môže používanie monitorovať na overovanie súladu s Metrikou používania, objemom a Zmluvou.
- 2.5 Spoločnosť SAP môže dočasne pozastaviť prístup Zákazníka (najmä čo sa týka mien používateľov a hesiel) ku Cloudovej službe, aby zabránila škodám, ak je značne pravdepodobné, že pokračovanie v používaní Cloudovej služby v rozpore so zmluvou zo strany Zákazníka, Oprávnených používateľov alebo tretej strany s použitím prístupových údajov Zákazníka môže viesť k poškodeniu Cloudovej služby, ostatných zákazníkov spoločnosti SAP alebo práv tretích strán spôsobom, ktorý si vyžaduje okamžitú aktivitu na zabránenie škodám. Spoločnosť SAP takéto pozastavenie bezodkladne oznámi Zákazníkovi. Ak to umožňujú okolnosti, Zákazník bude informovaný vopred prostredníctvom e-mailu alebo písomne. Spoločnosť SAP primerane obmedzí dobu a rozsah pozastavenia podľa aktuálnych okolností.
- 2.6 Cloudová služba môže zahŕňať integrácie s webovými službami sprístupnenými

available by SAP-Partners or third party providers on external websites that are accessed through the Cloud Service and subject to terms and conditions with those third parties. SAP shall provide only technical access to the content of such integrated websites. The content of such websites is the sole responsibility of these third parties.

- 2.7 Authorized Users may access certain Cloud Services through mobile applications obtained from third-party websites such as Android or Apple app store. The use of mobile applications as such is subject to the terms and conditions agreed upon download/access to the mobile application and is not subject to the terms of the Agreement.

3. SAP RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS

- 3.1 SAP provides the Cloud Service agreed in the Order Form in accordance with Section 2. SAP provides support as agreed in the Order Form and (if agreed) the Consulting Services. The quality and functionality of the agreed performance that SAP is obliged to provide is conclusively agreed in the Order Form and the documents referred to therein. SAP is not obliged to perform additional services or provide additional service features. If Customer is provided with a free-of-charge Cloud Service, SAP shall provide no support for this Cloud Service and has no obligation to provide any particular service level. SAP may cease providing access to such free-of-charge Service at any time. This Section 3.1 supersedes any conflicting term in these Cloud GTC.

- 3.2 Unless otherwise stipulated in the Supplement, SAP will maintain an average monthly system availability for the production system of the Cloud Service as defined in the Service Level Agreement referenced in the Order Form ("SLA"). In the event of SAP's breach of the SLA Customer may claim a service credit as detailed in the SLA in the form of a contractual penalty. Customer will follow SAP's credit claim procedure. When the validity of the service credit is confirmed by SAP in writing or by email, Customer may apply the credit to a future invoice for the Cloud Service or request a refund for the amount of the credit if no future invoice is due.

Partnermi spoločnosti SAP alebo poskytovateľmi tretích strán na externých webových lokalitách, ku ktorým je možné získať prístup prostredníctvom Cloudovej služby a v súlade s podmienkami a ustanoveniami týchto tretích strán. Spoločnosť SAP poskytne len technický prístup k obsahu takýchto integrovaných webových lokalít. Za obsah týchto webových lokalít zodpovedajú výlučne tieto tretie strany.

- 2.7 Oprávnení používateľa môžu získavať prístup k určitým Cloudovým službám prostredníctvom mobilných aplikácií, ktoré získajú z webových lokalít tretej strany, ako sú napríklad Android alebo Apple App Store. Používanie mobilných aplikácií ako takých sa riadi podmienkami a ustanoveniami, ktoré je potrebné odsúhlasiť pri sťahovaní mobilnej aplikácie alebo pri prístupe k mobilnej aplikácii, a nie podmienkami Zmluvy.

3. ZODPOVEDNOSŤ A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI SAP

- 3.1 Spoločnosť SAP poskytuje Cloudovú službu dohodnutú v Objednávke v súlade s Článkom 2. Spoločnosť SAP poskytuje služby podpory dohodnuté v Objednávke a (ak sú dohodnuté) Poradenské služby. Kvalita a funkcie na dohodnutej úrovni, ktorú je spoločnosť SAP povinná poskytovať, sú definitívne dohodnuté v Objednávke a v dokumentoch, na ktoré sa v nej odkazuje. Spoločnosť SAP nie je povinná poskytovať dodatočné služby ani dodatočné funkcie služieb. Ak sa Zákazníkovi poskytuje bezplatná Cloudová služba, spoločnosť SAP nebude poskytovať žiadne služby podpory pre túto Cloudovú službu a nemá žiadnu povinnosť poskytovať konkrétnu úroveň služby. Spoločnosť SAP môže poskytovanie prístupu k takejto bezplatnej Službe kedykoľvek zrušiť. Tento Článok 3.1 nahrádza akékoľvek konfliktné podmienky v týchto VOP pre cloud.
- 3.2 Ak v Doplnku nie je určené inak, spoločnosť SAP dodrží priemernú mesačnú dostupnosť systému pre produktívny systém Cloudovej služby tak, ako je to definované v Dohode o úrovni služieb, na ktorú sa odkazuje v Objednávke („SLA“). V prípade nedodržania SLA zo strany spoločnosti SAP si Zákazník môže uplatniť nárok na kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb formou zmluvného penále, ako sa podrobnejšie uvádza v SLA. Zákazník bude postupovať podľa postupu spoločnosti SAP na uplatnenie nároku na kredit. Keď spoločnosť SAP písomne potvrdí platnosť kreditu za neposkytnutie služieb (na tento účel je

Contractual penalties paid shall be offset against any Customer claims for damages. In the event SAP fails to meet the SLA (i) for four consecutive calendar months, or (ii) for five or more calendar months during any twelve months period, or (iii) at a system availability level of least 95% for one calendar month, Customer may terminate its subscriptions for the affected Cloud Service by providing SAP with written notice within thirty days after the failure. Termination will become effective at the end of the calendar month in which SAP has received the termination notice.

- 3.3 SAP uses reasonable security technologies in providing the Cloud Service. As a data processor, SAP will implement and maintain technical and organizational measures for the processing of personal data in the Cloud Service in accordance with applicable data protection law, as agreed in the Data Processing Agreement for SAP Cloud Services referenced in the Order Form.
- 3.4 The features of the Cloud Service and the SAP Policies may be enhanced and may be adapted by SAP to reflect technical advances and to allow for the Cloud Service's continuing compliance with applicable mandatory law ("Continuous Modification"). SAP will provide information about Continuous Modifications within a reasonable period of notice (in general 3 months before the change is scheduled to take effect), in particular by email, on the Support Portal, through Release Notes, or within the Cloud Service.

In the event that a change may negatively affect the justified interests of Customer so that Customer can no longer reasonably be expected to adhere to the agreements in the Order Form, Customer can terminate the affected Cloud Service in writing with a notice period of one month before the announced change is scheduled to take effect. In case Customer does not terminate, the Continuous Modification will become effective on the date the announced change is scheduled to take effect. SAP will draw attention to this in the change notice.

možné použiť aj e-mail), Zákazník si môže uplatniť tento kredit voči budúcej faktúre za Cloudovú službu alebo žiadať o refundáciu sumy kreditu, ak mu už nebude vystavovaná žiadna ďalšia faktúra. Vyplatené zmluvné penále sa odpočíta od nárokov Zákazníka na odškodné. Ak sa spoločnosti SAP nepodarí dodržať SLA (i) počas štyroch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov alebo (ii) počas piatich alebo viacerých kalendárnych mesiacov v rámci ľubovoľného dvanásťmesačného obdobia, prípadne (iii) s dostupnosťou systému na úrovni aspoň 95 % počas jedného kalendárneho mesiaca, Zákazník môže ukončiť svoje predplatné na príslušnú Cloudovú službu na základe písomného oznámenia spoločnosti SAP v lehote do tridsiatich dní od takéhoto nedodržania dohody. Ukončenie nadobudne účinnosť na konci kalendárneho mesiaca, v ktorom bola spoločnosti SAP doručená výpoveď.

- 3.3 Spoločnosť SAP používa pri poskytovaní Cloudovej služby primerané technológie zabezpečenia. Ako spracovateľ údajov spoločnosť SAP implementuje a udržiava technické a organizačné opatrenia na spracovanie osobných údajov v Cloudovej službe v súlade s príslušnými zákonmi na ochranu údajov tak, ako je stanovené v Zmluve o spracovaní údajov pre Cloudové služby SAP, na ktoré sa odkazuje v Objednávke.
- 3.4 Funkcie Cloudovej služby a Pravidlá spoločnosti SAP je možné rozšíriť a spoločnosť SAP ich môže prispôbiť tak, aby zodpovedali technickému rozvoju a umožňovali pokračujúce zachovávanie súladu Cloudovej služby s príslušnými právnymi predpismi („Priebežná modifikácia“). Spoločnosť SAP poskytne informácie o Priebežnej modifikácii v primeranom predstihu (vo všeobecnosti 3 mesiace pred naplánovaným nadobudnutím účinnosti zmeny) prostredníctvom e-mailu, na portáli Support Portal, prostredníctvom Poznámok k vydaniu alebo v rámci Cloudovej služby.
- V prípade, že by zmena mohla negatívne ovplyvniť oprávnené záujmy Zákazníka tak, že sa dá odôvodnene očakávať, že Zákazník už nedokáže dodržiavať podmienky dohodnuté v Objednávke, Zákazník môže písomne odstúpiť od používania príslušnej Cloudovej služby s predstihom jedného mesiaca pred naplánovaným nadobudnutím účinnosti ohlasovanej zmeny. Ak Zákazník používanie nevyovie, Priebežná modifikácia nadobudne účinnosť k dátumu naplánovaného nadobudnutia účinnosti ohlasovanej zmeny. Spoločnosť SAP upozorní na túto možnosť aj v

- 3.5 SAP, SAP SE or SAP Affiliates may create analyses utilizing, in part, Customer Data and Information derived from Customer's use of the Cloud Service and Consulting Services. Analyses will anonymize and aggregate information, and will be treated as Cloud Materials. Examples of how analyses may be used include: optimizing resources and support; research and development; automated processes that enable continuous improvement, performance optimization and development of new SAP products and services; verification of security and data integrity; internal demand planning; and data products such as industry trends and developments, indices and anonymous benchmarking.
- 3.5 Spoločnosť SAP, SAP SE alebo Ovládané osoby spoločnosti SAP môžu vytvárať analýzy z časti aj s využitím Údajov Zákazníka a informácií odvodených od používania Cloudovej služby a Poradenských služieb Zákazníkom. Analýzy anonymizujú a agregujú informácie a považujú sa za Cloudové materiály. Ako príklady možného spôsobu využitia analýz je možné uviesť: optimalizáciu zdrojov a služieb podpory, výskum a vývoj, automatizované procesy umožňujúce neustále zlepšovanie, optimalizáciu výkonu a vývoj nových produktov a služieb spoločnosti SAP, overovanie zabezpečenia a integrity údajov, plánovanie interného dopytu a dátové produkty ako odvetvové trendy a rozvojové aktivity, indexy a anonymný benchmarking.
- 4. CUSTOMER DATA AND PERSONAL DATA; CUSTOMER RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS**
- 4. ÚDAJE ZÁKAZNÍKA A OSOBNÉ ÚDAJE, ZODPOVEDNOSŤ A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**
- 4.1 Customer is responsible for the content of the Customer Data and entering it into the Cloud Service. Subject to Section 11, Customer grants to SAP (including SAP SE, its Affiliates and subcontractors) a nonexclusive right to process Customer Data for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP to provide and support the Cloud Service (including without limitation preparing backup copies or performing penetration tests); (ii) to verify Customer's compliance with the provisions set forth in Section 2.
- 4.1 Zákazník zodpovedá za obsah Údajov Zákazníka a ich zadávanie do Cloudovej služby. Na základe Článku 11 Zákazník udeľuje spoločnosti SAP (ako aj spoločnosti SAP SE, jej Ovládaným osobám a subdodávateľom) nevýlučné právo na spracovanie Údajov Zákazníka výlučne na účely poskytovania a Cloudovej služby a služieb podpory zo strany spoločnosti SAP a len v rozsahu potrebnom na toto poskytovanie (vrátane prípravy záložných kópií alebo vykonávania testov nepreniknuteľnosti); (ii) na overenie súladu Zákazníka s ustanoveniami uvedenými v Článku 2.
- 4.2 Customer will collect and maintain all personal data contained in the Customer Data in compliance with applicable data protection law.
- 4.2 Zákazník bude zhromažďovať a udržiavať všetky osobné údaje obsiahnuté v Údajoch Zákazníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane údajov.
- 4.3 Customer shall maintain appropriate security standards for use of the Cloud Service by the Authorized Users. Customer is solely responsible for determining the suitability of the Cloud Service for Customer's business processes and for complying with all applicable legal provisions regarding Customer Data and its use of the Cloud Service. Free of charge, Customer must provide the collaboration required in connection with the provision of the Cloud Service and the support and Consulting services by SAP, including, for example, infrastructure and telecommunications equipment for Cloud Service access. SAP points out that Customer's collaboration is a necessary precondition for SAP's correct performance of its obligations. Customer
- 4.3 Zákazník musí dodržiavať primerané bezpečnostné štandardy na používanie Cloudovej služby Oprávnenými používateľmi. Zákazník výlučne zodpovedá za posúdenie vhodnosti Cloudovej služby pre svoje podnikové procesy a za dodržiavanie všetkých uplatniteľných zákonných ustanovení, ktoré sa týkajú Údajov Zákazníka a jeho používania Cloudovej služby. Zákazník musí bezplatne poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú v súvislosti s poskytovaním Cloudovej služby, služieb podpory a Poradenských služieb spoločnosťou SAP, vrátane napríklad infraštruktúry a telekomunikačných zariadení na prístup ku Cloudovej službe. Spoločnosť SAP zdôrazňuje, že spolupráca zo strany Zákazníka je nevyhnutným predpokladom pre riadne

bears all consequences and costs resulting from breach of its duties. Section 8 also applies.

- 4.4 During the Subscription Term, Customer can access its Customer Data at any time. Customer may export and retrieve its Customer Data in a standard format. Export and retrieval may be subject to technical limitations and prerequisites (e. g. as described in the Documentation), in which case SAP and Customer will agree on a reasonable method to allow Customer access to Customer Data. Before the Subscription Term expires, Customer may use SAP's self-service export tools (as available) to perform a final export of Customer Data from the Cloud Service. Following the end of the Subscription Term, SAP will delete or overwrite the

Customer Data remaining on servers hosting the Cloud Service unless applicable mandatory law requires retention. Retained data is subject to the confidentiality provisions of the Agreement.

5. REMUNERATION, PAYMENT, TAXES

- 5.1 Customer will pay SAP the fees agreed in the Order Form. No cash discounts shall be granted. Payments are due 30 calendar days from the date of the invoice. Any fees not paid when due shall accrue interest at the applicable statutory interest rate. If Customer is still in default of payment after a 30 days extension period, SAP can deny full or partial access to the Cloud Service temporarily until payment has been received. Customer may offset only claims or claim rights of retention that are uncontested or have been finally determined by the court.
- 5.2 All agreed fees are subject to statutory value-added tax.
- 5.3 During the Subscription Term of the Order Form, Customer may agree on an increase of units of an agreed Usage Metric by executing an addendum to the relevant Order Form ("Extension Agreement"). The term of each Extension Agreement shall be co-terminous with the then-current term of the Order Form irrespective of the effective date of Extension Agreement and all fees shall be prorated accordingly. Upon renewal of

plnenie povinností spoločnosťou SAP. Zákazník nesie zodpovednosť za všetky dôsledky a náklady vzniknuté v dôsledku porušenia svojich povinností. Uplatňuje sa aj Článok 8.

- 4.4 Počas Obdobia predplatného môže Zákazník kedykoľvek získať prístup k svojim Údajom Zákazníka. Zákazník môže exportovať a načítavať svoje Údaje Zákazníka v štandardnom formáte. Export a načítanie môžu podliehať technickým obmedzeniam a predpokladom (napr. tak, ako je uvedené v Dokumentácii) a ak k tomu dôjde, spoločnosť SAP a Zákazník nájdu primeraný spôsob, ktorý umožní Zákazníkovi získať prístup k jeho Údajom Zákazníka. Pred uplynutím platnosti Obdobia predplatného Zákazník môže pomocou samoobslužných nástrojov exportu poskytovaných spoločnosťou SAP (ak sú k dispozícii) vykonať finálny export Údajov Zákazníka z Cloudovej služby. Po skončení Obdobia predplatného spoločnosť SAP odstráni alebo prepíše

zostávajúce Údaje Zákazníka na hostiteľských serveroch Cloudovej služby, ak príslušné záväzné právne predpisy nevyžadujú ich uchovávanie. Uchované údaje podliehajú ustanoveniam Zmluvy týkajúcim sa dôvernosti.

5. POPLATKY, PLATBA, DANE

- 5.1 Zákazník bude spoločnosti SAP platiť poplatky dohodnuté v Objednávke. Žiadne hotovostné zľavy sa neuplatňujú. Platby sú splatné do 30 kalendárnych dní od dátumu vystavenia faktúry. Všetky poplatky v omeškaní sa penalizujú príslušnou zákonom stanovenou úrokovou sadzbou. Ak si Zákazník nesplní svoje platobné povinnosti ani po uplynutí dodatočného 30-dňového obdobia, spoločnosť SAP mu môže dočasne odmietnuť úplný alebo čiastočný prístup ku Cloudovej službe, kým neprijme platbu. Zákazník môže započítať iba nároky alebo si nárokovať práva uchovania, ktoré sú nespochybniteľné alebo právoplatne určené súdom.
- 5.2 Všetky dohodnuté poplatky sú predmetom zákonom určenej dane z pridanej hodnoty.
- 5.3 Počas Obdobia predplatného Objednávky Zákazník môže odsúhlasiť zvýšenie počtu jednotiek dohodnutej Metriky používania uplatnením dodatku k príslušnej Objednávke („Zmluva o rozšírení“). Obdobie každej Zmluvy o rozšírení by sa musí zhodovať s obdobím Objednávky, ktoré bude v danom čase aktuálne, a to bez ohľadu na dátum nadobudnutia účinnosti Zmluvy o rozšírení a všetky poplatky sa primerane pomerne

the Order Form, the renewal term for all increases in Usage Metric added to the Order Form prior to renewal shall be the same as specified in the Order Form.

5.4 The recurring fee agreed in the Order Form applies for the Initial Subscription Term agreed therein. The fee applicable for a Renewal Term corresponds to the fees for the preceding Initial or Renewal Term, unless SAP increases the fees as follows:

- (a) Subject as is set out below, SAP may at its discretion adjust the recurring fees with effect from the start of a renewal term by giving two months' written notice of the fee adjustment to Customer:
- (b) The change applied to the fees must not be greater than the change in the index under section (c) below ("Discretionary Applicable Change"). For the first fee adjustment under the contract, the Discretionary Applicable Change is the change from the published index as it stood when the contract was concluded to the index as it had most recently been published when the fee adjustment notice was given. If the fee has already been adjusted in the past, the Discretionary Applicable Change is the change from the index that had been most recently published when the previous fee adjustment notice was given to the index that had most recently been published when the new fee adjustment notice is given.
- (c) The index used to determine the Discretionary Applicable Change is the "Consumer Price Index, previous year = 100, 0 per cent" as published by the Slovak Statistical Office.
- (d) The fee change is deemed to be agreed by the parties if the Cloud Service is renewed automatically for the renewal period unless Customer, by giving written notice at least one month prior to the expiration date of the preceding contractual term, terminates the Order Form with effect from the expiration of the relevant contractual term (extraordinary termination right). SAP will draw attention to this in the fee

prepočítajú. Pri obnovení Objednávky by obdobie obnovenia malo byť pre všetky zvýšenia Metriky používania pridané pred obnovením Objednávky rovnaké tak, ako je uvedené v Objednávke.

5.4 Opakovaný poplatok, ktorý je dohodnutý v Objednávke, sa vzťahuje na Počiatočné obdobie predplatného, ktoré je dohodnuté v Objednávke. Poplatok za Obdobie obnovenia zodpovedá poplatkom za predchádzajúce Počiatočné obdobie alebo Obdobie obnovenia, ak spoločnosť SAP nezvýši poplatky nasledujúcim spôsobom:

- (a) Na základe podmienok uvedených nižšie spoločnosť SAP môže podľa vlastného uváženia upraviť opakované poplatky s účinnosťou od začiatku obdobia obnovenia po písomnom oznámení úpravy poplatkov Zákazníkovi v predstihu dvoch mesiacov:
- (b) Zmena v poplatkoch nesmie byť väčšia ako zmena v indexu uvedeného v bode (c) nižšie („Zmena uplatniteľná na základe vlastného uváženia“). V prípade prvej úpravy poplatku na základe tejto zmluvy sa pod Zmenou uplatniteľnou na základe vlastného uváženia rozumie zmena z indexu publikovaného pri uzavretí zmluvy na index, ktorý bol aktuálne publikovaný v čase poskytnutia oznámenia o úprave poplatku. Ak už bol poplatok upravený v minulosti, Zmena uplatniteľná na základe vlastného uváženia je zmena z indexu, ktorý bol aktuálne publikovaný v čase poskytnutia predchádzajúceho oznámenia o úprave poplatku, na index, ktorý bol aktuálne publikovaný v čase poskytnutia nového oznámenia o úprave poplatku.
- (c) Index slúžiaci na určenie Zmeny uplatniteľnej na základe vlastného uváženia je index spotrebiteľských cien za predchádzajúci rok = 100, 0 percent, ako ho zverejňuje Štatistický úrad Slovenskej republiky.
- (d) Zmena poplatku sa považuje za odsúhlasenú oboma stranami, ak sa Cloudová služba obnoví automaticky na obdobie obnovenia, s výnimkou prípadu, keď Zákazník písomným oznámením aspoň jeden mesiac pred dátumom uplynutia platnosti predchádzajúceho zmluvného obdobia neukončí Objednávku s účinnosťou od uplynutia príslušného zmluvného obdobia (právo na mimoriadne ukončenie).

adjustment notice.

Spoločnosť SAP na túto možnosť upozorní v oznámení o úprave poplatku.

6. TERM, TERMINATION

6.1 The Subscription Term is as stated in the Order Form. Each Order Form initially runs for the Initial Subscription Term defined therein ("Initial Subscription Term"). At the end of the Initial Subscription Term, it automatically renews by the renewals defined therein (each a "Renewal Term"), unless the Order Form is terminated by one of the parties in accordance with Section 6.2.

6.2 Ordinary (partial) termination of the Order Form is excluded during the Initial Subscription Term or any Renewal Term. Customer may terminate any Order Form by written notice at least one month in advance of the expiration of the Initial Subscription Term or current Renewal Term. SAP may terminate any Order Form by written notice at least six months prior to the expiration of the Initial Subscription Term or current Renewal Term. Extraordinary termination rights and the right to termination for just cause remain unaffected. Notice of termination must be given in written form. The provisions in Section 12.1 concerning notices setting limited extra time also apply. SAP reserves the right to terminate for just cause in particular where Customer is repeatedly or seriously in breach of major contractual obligations (in particular in Sections 2, 4 and 11).

6.3 In the event of termination by Customer, Customer shall be entitled to a pro-rata refund of prepaid fees for the period of time of termination to the end of the original term for the relevant Cloud Service.

6.4 At the end of the contract, (i) Customer's access to the Cloud Service shall cease, (ii) Customer's right to use the Cloud Service and all SAP Confidential Information will end and (iii) Confidential Information of the disclosing party will be returned or destroyed as required by the Agreement. Termination of individual Order Forms shall leave other Order Forms and agreements unaffected.

7. WARRANTIES BY SAP

7.1 SAP warrants, for the Subscription Term, that the Cloud Service meets the

6. OBDOBIE A UKONČENIE

6.1 Obdobie predplatného je v súlade s tým, čo je uvedené v Objednávke. Každá Objednávka sa začína Počiatočným obdobím predplatného, ktoré je v nej definované („Počiatočné obdobie predplatného“). Na konci Počiatočného obdobia predplatného sa automaticky obnovuje na obdobia, ktoré sú v nej definované („Obdobie obnovenia“), kým niektorá zo strán od Objednávky neodstúpi v súlade s Článkom 6.2.

6.2 Bežné (čiasťčné) odstúpenie od Objednávky počas Počiatočného obdobia predplatného alebo počas Období obnovenia je vylúčené. Zákazník môže odstúpiť od ľubovoľnej Objednávky na základe písomného oznámenia aspoň jeden mesiac pred uplynutím platnosti Počiatočného obdobia predplatného alebo aktuálneho Obdobia obnovenia. Spoločnosť SAP môže odstúpiť od ľubovoľnej Objednávky na základe písomného oznámenia aspoň šesť mesiacov pred uplynutím platnosti Počiatočného obdobia predplatného alebo aktuálneho Obdobia obnovenia. Práva na mimoriadne ukončenie a právo na ukončenie z oprávneného dôvodu zostávajú nedotknuté. Oznámenie o ukončení musí byť podané písomnou formou. Uplatňujú sa tiež ustanovenia v Článku 12.1, vzťahujúce sa na oznámenia o poskytnutí obmedzenej dodatočnej lehoty. Spoločnosť SAP si vyhradzuje právo na ukončenie z oprávneného dôvodu v prípadoch, kedy Zákazník opakovane a závažným spôsobom porušuje hlavné zmluvné povinnosti (uvedené najmä v Článkoch 2, 6 a 11).

6.3 V prípade ukončenia zo strany Zákazníka má Zákazník nárok na pomernú refundáciu predplatených poplatkov za časové obdobie od ukončenia do konca pôvodného obdobia príslušnej Cloudovej služby.

6.4 Na konci zmluvného vzťahu sa (i) ukončí prístup Zákazníka ku Cloudovej službe, (ii) ukončí právo Zákazníka na používanie Cloudovej služby a všetkých Dôverných informácií spoločnosti SAP a (iii) Dôverné informácie sa zverejňujúcej strane vrátia alebo sa zničia tak, ako to požaduje Zmluva. Ukončenie jednotlivých Objednávok nemá dopad na iné Objednávky a zmluvy.

7. ZÁRUKY SPOLOČNOSTI SAP

7.1 Spoločnosť SAP ručí počas Obdobia predplatného za to, že Cloudová služba

- specifications agreed in the Supplement and the Documentation and that the Cloud Service where used by Customer as contractually agreed does not infringe any third-party right. SAP will remedy any defects as to quality and defects in title in the Service in accordance with Section 7.4. If SAP has failed to remedy the defect at the end of an additional time period of a reasonable length set in writing by Customer, and the suitability of the Cloud Service is consequently reduced to a more than just insignificant degree, Customer has the right of termination, which must be communicated in writing. If the suitability of the Cloud Service for use in accordance with the Agreement is reduced to a more than just insignificant degree, Customer is entitled to reduce the remuneration by an appropriate amount. Section 9 applies for damage compensation due to defects.
- 7.2 For Consulting Services provided as works, SAP warrants that the Consulting Service corresponds to the agreed service description by remedying defects in accordance with Section 7.4. If defects have not been remedied at the end of an additional time period of a reasonable length (not shorter than ten working days) set by Customer in writing, Customer is entitled to reduce the payable remuneration in the Order Form for the Consulting Service concerned by an appropriate amount or to withdraw from the Order Form with respect to the Consulting Service. Section 9 applies for damage compensation due to defects.
- 7.3 If SAP fails to properly provide Consulting Services which are not subject to acceptance, or if – with regard to Consulting Services or the Cloud Service – SAP is otherwise in breach in an area other than liability for defects as to quality and defects in title, Customer must give notice of this failure or breach to SAP in writing and set an additional time period of a reasonable length, during which SAP has the opportunity to properly perform its duty or otherwise remedy the situation. Section 9 applies with regard to compensation for damages.
- 7.4 SAP shall remedy defects in Consulting Services that are subject to acceptance and in the Cloud Service by providing Customer with either a new Consulting Service or Cloud Service, that is free of defects or, at its election, by eliminating
- zodpovedá špecifikáciám odsúhlaseným v Doplnku a Dokumentácii a Cloudová služba pri používaní Zákazníkom tak, ako je odsúhlasené v zmluve, neporušuje práva žiadnej tretej strany. Spoločnosť SAP napraví všetky kvalitatívne nedostatky a nedostatky z hľadiska vlastníckeho práva v Službe v súlade s Článkom 7.4. Ak spoločnosť SAP nenapraví nedostatok do konca Zákazníkom písomne určeného dodatočného časového obdobia s primeranou dĺžkou, v dôsledku čoho poklesne vhodnosť Cloudovej služby na používanie na viac než nedostatočnú úroveň, Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy, ktoré musí oznámiť písomne. Ak vhodnosť Cloudovej služby na používanie v súlade so Zmluvou poklesne na viac než nedostatočnú úroveň, Zákazník má právo na zníženie poplatkov o zodpovedajúcu sumu. Náhrada škody v dôsledku nedostatkov sa riadi Článkom 9.
- 7.2 V prípade Poradenských služieb poskytovaných ako dielo, spoločnosť SAP zaručuje, že Poradenská služba bude zodpovedať odsúhlasenému popisu služieb, a napraví nedostatky spôsobom popísaným v Článku 7.4. Ak nedôjde k náprave nedostatkov do konca Zákazníkom písomne určeného dodatočného časového obdobia s primeranou dĺžkou (ktoré nesmie byť kratšie než desať pracovných dní), Zákazník má právo na zníženie poplatkov uvedených v Objednávke na príslušné Poradenské služby o zodpovedajúcu sumu alebo odstúpiť od Objednávky v súvislosti s Poradenskými službami. Náhrada škody v dôsledku nedostatkov sa riadi Článkom 9.
- 7.3 Ak spoločnosť SAP riadne neposkytne Poradenské služby, ktoré nepodliehajú odsúhlaseniu, alebo ak (s ohľadom na Poradenské služby alebo Cloudovú službu) zo strany spoločnosti SAP dôjde k porušeniu v inej oblasti než je zodpovednosť za kvalitatívne nedostatky a nedostatky z hľadiska vlastníckeho práva, Zákazník musí o tomto zlyhaní alebo porušení písomne informovať spoločnosť SAP a určiť dodatočné časové obdobie s primeranou dĺžkou, počas ktorého spoločnosť SAP bude mať príležitosť správne si plniť svoje povinnosti alebo inak napraviť vzniknutú situáciu. Náhrada škody v dôsledku nedostatkov sa riadi Článkom 9.
- 7.4 Spoločnosť SAP musí napraviť nedostatky v Poradenských službách, ktoré podliehajú akceptácii, a v Cloudovej službe tak, že Zákazníkovi poskytne novú Poradenskú službu alebo Cloudovú službu, ktorá nemá nedostatky, alebo,

the defects. One of the ways SAP may eliminate a defect is to indicate to Customer a reasonable way to avoid the effect of the defect. In the event of defects in title, SAP shall elect to (i) procure for Customer the right to use the Cloud Service or Consulting Service in accordance with the contract, or (ii) replace the Cloud Service or Consulting Service or change it such that the accusation of breach no longer stands, whereby Customer's contractual use is not unreasonably impacted, or (iii) terminate the Order Form to this extent and reimburse the Customer's remuneration paid in advance for the term remaining after the date of termination, and to pay damages subject to the limitations of Section 9.

- 7.5 Customer must give notice of every breach to SAP in writing without delay and with a detailed description of the reason.
- 7.6 Warranty rights resulting from defects as to quality and defects in title in Consulting Services subject to acceptance expire one year after acceptance. Warranties for the Cloud Service apply accordingly to the support services.

8. THIRD-PARTY CLAIMS

If a third party claims that Customer's use of the Cloud Service or Cloud Materials in accordance with the terms and conditions of the Agreement infringes its intellectual property rights, Customer must fully inform SAP in writing without delay. If Customer ceases to use the contractual Cloud Service or Cloud Materials to mitigate loss or for other just reason, Customer must notify the third party that such cessation does not imply any recognition of the claimed infringement. Customer shall conduct court proceedings with the third party only with SAP's agreement or shall authorize SAP to assume sole conduct of the dispute. This applies mutatis mutandis in cases where a third party makes claims against SAP that are due to acts by Customer, the Authorized Users, or third-party provider access.

9. LIMITATION OF LIABILITY

- 9.1 Nothing in this Agreement shall exclude or limit either party's liability for (i) death or personal injury caused by negligence (ii) willful misconduct (iii) fraud or fraudulent misrepresentation,

podľa vlastného uváženia, odstráni tieto nedostatky. Spoločnosť SAP môže nedostatok odstrániť aj tak, že Zákazníkovi predstavi rozumný spôsob, ako sa vyhnúť účinku nedostatku. V prípade nedostatkov z hľadiska vlastníckeho práva spoločnosť SAP môže (i) zabezpečiť pre Zákazníka právo na používanie Cloudovej služby alebo Poradenskej služby v súlade so zmluvou alebo (ii) nahradiť Cloudovú službu alebo Poradenskú službu, prípadne zmeniť ju tak, aby už nespôsobovala porušenie, pričom zmluvné používanie zo strany Zákazníka nesmie byť neodôvodnene obmedzené, alebo (iii) odstúpiť od Objednávky do príslušnej miery a refundovať Zákazníkovi vopred zaplatené poplatky za zostávajúce obdobie po dátume odstúpenia a zaplatiť škody s ohľadom na obmedzenia Článku 9.

- 7.5 Zákazník musí každé porušenie bezodkladne a s podrobným opisom príčiny písomne oznámiť spoločnosti SAP.
- 7.6 Platnosť záručných práv v súvislosti s kvalitatívnymi nedostatkami a nedostatkami z hľadiska vlastníckeho práva v Poradenských službách, ktoré podliehajú akceptácii, uplynie jeden rok po akceptácii. Záruky pre Cloudovú službu sa uplatňujú podľa služieb podpory.

8. NÁROKY TRETÍCH STRÁN

Ak tretia strana namieta, že používanie Cloudovej služby alebo Cloudových materiálov zo strany Zákazníka v súlade s podmienkami a ustanoveniami Zmluvy porušuje jej práva duševného vlastníctva, Zákazník o tom musí bezodkladne písomne a v plnom rozsahu informovať spoločnosť SAP. Ak Zákazník prestane používať zmluvne poskytovanú Cloudovú službu alebo Cloudové materiály s cieľom zmierniť stratu alebo z ľubovôle iného opodstatneného dôvodu, Zákazník musí upovedomiť tretiu stranu, že takéto ukončenie používania implicitne neznamena uznanie jej nárokov vyplývajúcich z porušenia práv. Zákazník môže viesť súdny spor s treťou stranou len so súhlasom spoločnosti SAP alebo môže oprávniť spoločnosť SAP, aby sama viedla tento spor. Toto sa spolu s nevyhnutými zmenami v podrobnostiach uplatňuje aj v prípadoch, v ktorých tretia strana vznáša nároky voči spoločnosti SAP v dôsledku konania pri prístupe Zákazníka, Oprávnených používateľov alebo poskytovateľa tretej strany.

9. OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI

- 9.1 Nič v tejto Zmluve nesmie vylúčiť ani obmedziť zodpovednosť ktorejkoľvek zo strán za (i) smrť alebo poranenie osôb v dôsledku nedbanlivosti, (ii) úmyselné zavinenie, (iii) podvod alebo podvodné

- (iv) damages resulting from unauthorized use or disclosure of confidential information under Article 11 of this Agreement, (v) SAP's right to collect unpaid fees hereunder, or (vii) any other liability which cannot be excluded or limited by applicable law.
- 9.2 Subject to Section 9.1 above, the aggregate liability of each party to the other (or their respective Affiliates or SAP's Licensors) or any other party in connection with this Agreement, shall not exceed an amount of damages exceeding the fees paid for the applicable Service in the twelve (12) month period preceding the date of the incident giving rise to such liability.
- 9.3 Save as provided in Article 9.1 above, and regardless of the basis of liability, under no circumstances shall either party (or their respective Affiliates or SAP's Licensors) be liable to the other or any other party, for any loss or damage in any amount, to the extent that such loss or damage is (i) consequential; or (ii) for any loss of profits, loss of business, loss of business opportunity, loss of goodwill, loss resulting from work stoppage or loss of revenue or anticipated savings, whether any such loss or damage is direct or indirect.
- 9.4 The provisions of this Agreement allocate the risks between SAP and Customer. The Service fees reflect this allocation of risk and limitations of liability herein. The aforementioned liability limitations shall include any claims against employees of, subcontractors of, or any other persons authorized by either party.
- 10. IP RIGHTS**
- 10.1 Customer may only use the Cloud Service, Cloud Materials, Documentation and Consulting Services to the extent contractually agreed. As between Customer and SAP, all rights therein, that are not expressly granted to Customer, are reserved to SAP, SAP SE, their Affiliates or licensors, including without limitation if those were created to address a requirement of or in collaboration with Customer.
- 9.2 V súlade s Článkom 9.1 vyššie, súhrnná zodpovednosť ktorejkoľvek zo strán voči druhej strane (alebo príslušných Ovládaných osôb alebo Poskytovateľov licencií spoločnosti SAP) alebo akejkoľvek inej strane v súvislosti s touto Zmluvou nesmie prekročiť sumu za škody zodpovedajúcu poplatkom zaplateným za príslušnú Službu počas obdobia dvanástich (12) mesiacov predchádzajúcich dátumu incidentu, na ktorom sa táto zodpovednosť zakladá.
- 9.3 Ako je uvedené v Článku 9.1 vyššie a bez ohľadu na dôvod takejto zodpovednosti ani jedna zo strán (alebo ich príslušné Ovládané osoby alebo poskytovatelia licencií spoločnosti SAP) za žiadnych okolností nemôžu niesť zodpovednosť voči druhej strane alebo akejkoľvek inej strane za straty alebo škody v akejkoľvek výške, ak ide o straty alebo škody, ktoré sú (i) následné, ani (ii) za žiadne ušlé zisky, straty obchodov, straty obchodných príležitostí, stratu dobrého mena, straty vyplývajúce zo zastavenia prác alebo straty výnosov alebo očakávaných úspor, bez ohľadu na to, či tieto straty alebo škody sú priame alebo nepriame.
- 9.4 Ustanovenia tejto Zmluvy rozdeľujú riziká medzi spoločnosť SAP a Zákazníka. Toto rozdelenie rizika a obmedzenia zodpovednosti v tejto Zmluve je premietnuté do poplatkov za Službu. Vyššie spomenuté obmedzenia zodpovednosti zahŕňajú akékoľvek nároky vznesené voči zamestnancom, subdodávateľom alebo iným osobám autorizovaným ktoroukoľvek zo strán.
- 10. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA**
- 10.1 Zákazník môže používať Cloudovú službu, Cloudové materiály, Dokumentáciu a Poradenské služby iba v zmluvne dohodnutom rozsahu. Vo vzťahu medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP si všetky súvisiace práva, ktoré nie sú výslovne udelené Zákazníkovi, vyhradzujú spoločnosť SAP, spoločnosť SAP SE, nimi Ovládané osoby alebo ich poskytovatelia licencií vrátane prípadov, v ktorých došlo k ich vytvoreniu na základe požiadavky Zákazníka alebo v spolupráci so Zákazníkom.

10.2 Except as stated otherwise in the Agreement, Customer retains all rights in and related to the Customer Data as between Customer and SAP. SAP may use Customer-provided trademarks solely to provide and the Cloud Service and the Support.

10.2 Okrem prípadov, v ktorých je v Zmluve uvedené inak, si vo vzťahu medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP všetky práva v Údajoch Zákazníka a súvisiace s Údajmi Zákazníka ponecháva Zákazník. Spoločnosť SAP môže používať ochranné známky poskytnuté Zákazníkom výlučne na poskytovanie Cloudovej služby a Podpory.

11. CONFIDENTIALITY

11.1 Both parties undertake forever to protect the other party's Confidential Information acquired before and in connection with contract performance, as confidential to the same extent they protect their own Confidential Information, and not less than a reasonable standard of care. Confidential Information of the other party may only be shared with or disclosed to third parties who are under obligations of confidentiality substantially similar to those in Section 11 and only to the extent this is necessary to enable the receiving party to exercise its rights or perform its obligations under the Agreement. Any reproduction of any Confidential Information of the other party shall contain any and all confidential or proprietary notices or legends which appear on the original, as far as this is technically feasible.

11. DÔVERNOSŤ

11.1 Obe strany ručia za to, že budú Dôverné informácie druhej strany, ktoré získali pred plnením zmluvy alebo v súvislosti s plnením zmluvy, vždy ochraňovať ako dôverné v tom istom rozsahu, v akom chránia svoje vlastné Dôverné informácie a s nie nižšou než primeranou úrovňou starostlivosti. Dôverné informácie druhej strany môžu byť zdieľané len s tretími stranami alebo sprístupnené len tretím stranám, ktoré sú povinné zachovávať v obdobnú úroveň dôvernosti, aká sa vyžaduje na základe Článku 11, a len v rozsahu, ktorý prijímajúca strana potrebuje na uplatňovanie svojich práv alebo plnenie svojich povinností na základe Zmluvy. Akákoľvek reprodukcia Dôverných informácií druhej zmluvnej strany musí obsahovať akékoľvek a všetky texty a oznámenia o dôvernom charaktere a vlastníctve, ktoré sa zobrazujú aj v origináli, a do takej miery, v akej je to technicky uskutočniteľné.

11.2 Section 11.1, above shall not apply to any Confidential Information that: (a) is independently developed by the receiving party without reference to the disclosing party's Confidential Information; (b) is generally available to the public without a breach of the Agreement by the receiving party or is lawfully received free of restriction from a third party having the right to furnish such Confidential Information; (c) at the time of disclosure, was known to the receiving party free of confidentiality restrictions; or (d) the disclosing party agrees in writing is free of confidentiality restrictions.

11.2 Vyššie uvedený článok 11.1 sa nevzťahuje na žiadne Dôverné informácie, ktoré: (a) boli nezávisle vytvorené prijímajúcou stranou, bez odkazovania na Dôverné informácie zverejňujúcej strany; (b) sa stali všeobecne verejne dostupnými bez porušenia Zmluvy prijímajúcou stranou; (c) v čase zverejnenia boli bez obmedzenia týkajúceho sa dôvernosti známe prijímajúcej strane; alebo (d) zverejňujúca strana písomne označí ako informácie, na ktoré sa nevzťahujú žiadne obmedzenia týkajúce sa dôvernosti.

11.3 Neither party shall use the name of the other party in publicity activities without the prior written consent of the other. However SAP may use Customer's name in customer listings (reference listings) or quarterly calls with its investors or, at times mutually agreeable to the parties, as part of SAP's marketing efforts (including reference calls and stories, press testimonials, site visits, SAPPHERE participation). SAP may share information on Customer with SAP SE and its Affiliates for marketing and other business purposes. Insofar as this includes the provision and use of contact

11.3 Ani jedna zo strán nesmie použiť názov druhej strany na účely vlastnej publicity bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Spoločnosť SAP však môže používať názov Zákazníka v zoznamoch zákazníkov (referenčné zoznamy) alebo pri štvrtročných stretnutiach s investormi, prípadne ya predpokladu vzájomného odsúhlasenia zmluvnými stranami, ako súčasť marketingových iniciatív spoločnosti SAP (vrátane referenčných odkazov a štúdií, tlačových správ, návštev miest a účasti na programe SAPPHERE). Spoločnosť SAP môže zdieľať informácie o Zákazníkovi so

information of Licensee's contact persons, Customer will secure the appropriate permissions where necessary.

12. MISCELLANEOUS

- 12.1 Except in emergencies, a limited time fixed by Customer pursuant to the law or contract must not be less than ten working days. Where a failure to comply with a fixed time limit entitles Customer to be released from the contract (e. g. by termination or claim for damages in lieu of performance) Customer shall first threat in writing the consequence of failure to comply with that time limit when setting the limited time.
- 12.2 Amendments and additions to the Agreement and any contractually relevant declarations as well as declarations influencing a legal relations, especially without being limited to termination notices, reminders, or notices to set time limits, require written form. The foregoing provision also applies to any waiver of the written-form requirement. The written-form requirement can also be met by exchange of letters or (except in the case of termination notices) with an electronically transmitted signature (facsimile transmission, e-mail transmission with scanned signatures, or other agreed form of electronic contract conclusion provided by or on behalf of SAP, such as the "SAP Store" or the DocuSign™ procedure).
- 12.3 The Cloud Service, Cloud Materials, and Documentation are subject to the export control laws of various countries, in particularly the laws of the Slovak Republic, the US and the Federal Republic of Germany. Customer shall not hand over the Cloud Service, Documentation, or Cloud Materials to governmental authorities for licensing considerations or other official approval without SAP's prior written consent, and shall not export the Cloud Service, Documentation, or Cloud Materials to countries or to natural or legal persons for which export bans apply according to the relevant export laws. Furthermore, Customer is responsible for complying with all applicable legal provisions of the country in which it is headquartered, and of other countries in respect of the use of the Cloud Service, Documentation, and Cloud Materials by Customer and its Authorized Users. SAP hereby gives

spoločnosťou SAP SE a ňou Ovládanými osobami na marketingové a iné obchodné účely. Ak je s tým spojené aj poskytovanie a používanie kontaktných informácií kontaktných osôb Nadobúdateľa licencie, Zákazník v prípade potreby zaistí zodpovedajúce povolenia.

12. RÔZNE

- 12.1 S výnimkou núdzových prípadov lehota Zákazníka v súlade so zákonom alebo zmluvou nesmie byť kratšia ako 10 pracovných dní. V prípadoch, v ktorých nedodržanie tejto lehoty oprávňuje Zákazníka na odstúpenie od zmluvy (napr. vypovedaním alebo vznesením nárokov na náhradu škôd v dôsledku neuspokojivého výkonu), Zákazník musí pri informovaní o takejto lehote písomne oznámiť aj dôsledok jej nedodržania.
- 12.2 Dodatky a doplnenia Zmluvy a akékoľvek zmluvne relevantné vyhlásenia ako aj vyhlásenia majúce priamy vplyv na právne vzťahy, a to najmä, okrem iného, oznámenia o ukončení, pripomienky alebo oznámenia o nastavení lehôt, musia mať písomnú formu. Predchádzajúce ustanovenie sa vzťahuje aj na akékoľvek vzdanie sa požiadavky na písomnú formu. Požiadavka na písomnú formu môže byť splnená aj výmenou listov alebo (s výnimkou oznámenia o ukončení) elektronicky preneseným podpisom (faxom, e-mailom s naskenovanými podpismi alebo inou dohodnutou formou elektronického uzavretia zmluvy poskytnutou spoločnosťou SAP alebo v jej mene, ako je napríklad SAP Store, alebo nástroj DocuSign™).
- 12.3 Cloudová služba, Cloudové materiály a Dokumentácia podliehajú zákonom o obmedzení vývozu rôznych krajín, okrem iného aj zákonom Slovenskej republiky, USA a Nemeckej spolkovej republiky. Zákazník nesmie odovzdať Cloudovú službu, Dokumentáciu ani Cloudové materiály štátnym orgánom na posúdenie licencovania ani iné oficiálne schválenie bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SAP a nesmie exportovať Cloudovú službu, Dokumentáciu ani Cloudové materiály do krajín alebo fyzickým či právnickým osobám, na ktoré sa na základe príslušných zákonov o obmedzení vývozu vzťahuje zákaz vývozu. Zákazník okrem toho nesie zodpovednosť za dodržiavanie všetkých zodpovedajúcich zákonných ustanovení, ktoré sa týkajú používania Cloudovej služby, Dokumentácie alebo Cloudových materiálov zo strany Zákazníka a jeho Oprávnených

- express notice that, in accordance with the export control laws of various countries, in particular the laws of the US and the Federal Republic of Germany, and as a result of trade sanctions and embargos applicable to SAP, SAP may be obliged to restrict, temporarily withdraw, or terminate Customer's access to the Cloud Service, Cloud Materials, Documentation, and other SAP materials.
- 12.4 System notifications and information from SAP relating to the operation, hosting or support of the Cloud Service can also be provided within the Cloud Service, electronically to the contact person named in the Order Form or can be made available via the SAP Support Portal.
- 12.5 These Cloud GTC can be changed with regard to the provision and support of the Cloud Service, in accordance with the sentences below provided that the change does not have any impact on the contractual content that is material for the equivalency of Cloud Services and support and their remuneration between the parties and provided that such change is reasonably acceptable for Customer. SAP will inform Customer about the change of the Cloud GTC in writing. If, in this case, Customer does not expressly disagree in writing within four weeks after receipt of the change notice, the change will be deemed to be effected and from this point in time, the changed version of the Cloud GTC is binding for the existing agreements between SAP and Customer. SAP will draw attention to this consequence in the change notice.
- 12.6 Without SAP's prior written consent, Customer may not assign or transfer the Agreement or any of its rights or obligations to a third party. SAP may assign the Agreement to SAP SE or any of its Affiliates.
- 12.7 Slovak law applies exclusively to all claims in contract, in tort, or otherwise, and the UN sales laws convention is excluded. The conflict-of-law rules shall not apply.
- používateľov v krajine, v ktorej Zákazník má svoje ústredie, ako aj v ďalších krajinách. Spoločnosť SAP týmto výslovne vyhlasuje, že v záujme zachovania súladu so zákonmi o obmedzení vývozu rôznych krajín vrátane zákonov USA a Nemeckej spolkovej republiky a v dôsledku obchodných sankcií a embárg, ktoré sa môžu vzťahovať na spoločnosť SAP, spoločnosť SAP môže byť povinná zakázať, dočasne zastaviť alebo ukončiť prístup Zákazníka ku Cloudovej službe, Cloudovým materiálom, Dokumentácii a ďalším materiálom spoločnosti SAP.
- 12.4 Systémové upozornenia a informácie od spoločnosti SAP v súvislosti s prevádzkovaním, hostingom alebo podporou Cloudovej služby môžu byť elektronickou formou poskytované aj v rámci Cloudovej služby kontaktnej osobe, ktorá je uvedená v Objednávke, alebo môžu byť sprístupnené prostredníctvom portálu SAP Support Portal.
- 12.5 Tieto VOP pre cloud môžu byť zmenené v súvislosti s poskytovaním a podporou Cloudovej služby a v súlade s vyhláseniami nižšie s tým, za predpokladu, že zmena nebude mať žiadny vplyv na obsah zmluvy, ktorý je zásadný pre ekvivalenciu Cloudových služieb a podpory a ich kompenzácie medzi stranami, a v prípade, že takáto zmena bude pre Zákazníka opodstatnene prijateľná. Spoločnosť SAP bude Zákazníka o takejto zmene VOP pre cloud informovať písomnou formou. Ak v takomto prípade Zákazník písomne nevyjadrí výslovný nesúhlas do 4 týždňov od prijatia oznámenia o zmene, zmena sa bude považovať za účinnú a zmenená verzia VOP pre cloud sa od daného momentu bude považovať za záväznú pre existujúce zmluvy medzi spoločnosťou SAP a Zákazníkom. Spoločnosť SAP na túto skutočnosť upozorní v oznámení o zmene.
- 12.6 Zákazník nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SAP postúpiť alebo previesť Zmluvu ani akékoľvek zo svojich práv alebo povinností na žiadnu tretiu stranu. Spoločnosť SAP môže Zmluvu postúpiť spoločnosti SAP SE alebo ktorejkoľvek zo svojich Ovládaných osôb.
- 12.7 Na všetky žaloby na základe zmluvy, trestného činu či z iného dôvodu sa vzťahujú výlučne slovenské zákony a dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru je vylúčený. Pravidlá, ktoré sú v konflikte so zákonmi, sa neuplatňujú.

Cenová kalkulácia

P.č.	Prod. číslo	Množstvo	Merná jednotka	Produkt	Ročný poplatok bez DPH [EUR]	Zľava v %	Ročný poplatok po zľave bez DPH [EUR]
1	8000761	500	USR	SAP Document Center, cloud edition	24 000,00	38	14 770,00
2	8003298	500	GB	SAP Document Center, cloud ed, storage	12 000,00	38	7 400,00
3	8004509	400	USR	SAP Fiori Cloud, premium	14 400,00	38	8 870,00
4	8004508	1	FF	SAP Fiori Cloud, premium, base	12 000,00	38	7 400,00
5	8000349	2	FF	SAP HCP, Java server (medium)	4 536,00	38	2 800,00
6	8003545	1	FF	SAP HCP, SAP HANA service, base ed(32GB)	15 000,00	38	9 300,00
7	8003371	1	FF	SAP HCP, SAP HANA service, base ed(64GB)	28 380,00	38	17 460,00
8	8004740	2	FF	SAP HCP, integration service, PI ed	12 000,00	38	7 400,00
9	8004159	2	USR	SAP HCP, portal administrator	840,00	38	520,00
10	8004742	500	USR	SAP HCP, portal service	9 000,00	38	5 540,00
11	8005076	2	FF	SAP HCP, virtual machine (medium)	9 816,00	38	6 040,00
Spolu za všetky služby SAP Cloud za rok					141 972,00		87 500,00
Spolu za všetky služby SAP Cloud za kal. štvrtrok					35 493,00		21 875,00

Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania informačnej bezpečnosti

1 Rámec

1.1 Úvod

Tento dokument definuje základné bezpečnostné pravidlá a požiadavky SEPS navrhnuté za účelom optimálneho zabezpečenia dôvernosti, dostupnosti a integrity informácií ako objednávateľa, tak aj informácií dodávateľa, proti neautorizovanej úmyselnej alebo náhodnej modifikácii, poškodeniu, zničeniu alebo prezradeniu.

1.2 Rozsah

Rozsah tejto politiky je definovaný v zmysle zavedeného systému riadenia informačnej bezpečnosti v spoločnosti SEPS v súlade s požiadavkami ISO 27001:2013.

1.3 Organizácia

Osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných za SEPS: Každý zmluvný partner / dodávateľ má v zmluve definovanú Osobu oprávnenú rokovať vo veciach zmluvných za SEPS, zodpovednú za vlastníctvo obchodného vzťahu a jeho celkové vykonávanie vrátane dodržiavania súladu s bezpečnostnými požiadavkami.

Gestor informačného systému za SEPS: zodpovedá za opodstatnenosť a primeranosť schválených oprávnení a rozsahu ICT prostriedkov (HW, SW, sieťové služby) dodávateľovi prác, služieb alebo tovarov v oblasti ICT. Gestor informačného systému za SEPS ďalej zodpovedá za stanovenie technických a špecifických bezpečnostných požiadaviek a pravidiel vo vzťahu k samotným informačným systémom, aplikáciám, databázam ako aj k sieťovému prostrediu a jeho komponentom a za primerané nastavenie kvality dodávaných služieb prostredníctvom detailne definovaných SLA v zmluvách a za ich následnú kontrolu počas plnenia predmetu zmluvy.

Štandardne je to za SEPS v zmluvách uvádzaná osoba oprávnená rokovať vo veciach technických.

Vedúci odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS: Vedúci odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS musí zhodnotiť riziká spojené so zmluvnými partnermi voči objednávateľovi a v prípade potreby navrhnúť primerané technické, organizačné alebo personálne opatrenia na zníženie identifikovaných rizík na akceptovateľnú úroveň. Z uvedených dôvodov je Vedúci odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS oprávnený vykonať u dodávateľa bezpečnostný audit v rozsahu definovanom medzinárodným štandardom ISO 27001. Vedúci odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS musí úzko spolupracovať s Manažérom bezpečnosti dodávateľa na udržiavaní primeranej odozvy na bezpečnostné incidenty/výsledky auditov a poskytnúť aktualizácie akýchkoľvek prebiehajúcich zmien bezpečnostných postupov a politík objednávateľa.

Manažér dodávateľa & Manažér bezpečnosti dodávateľa: Manažér dodávateľa (štandardne je to osoba dodávateľa definovaná v zmluve ako osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných) musí identifikovať Manažéra bezpečnosti dodávateľa zodpovedného za dodržiavanie bezpečnostných pravidiel a politík objednávateľa. Manažér bezpečnosti dodávateľa spolupracuje pri bezpečnostných auditoch vykonaných vedúcim odborom bezpečnosti BOZP a OPP SEPS alebo ním povereným externým subjektom a je zodpovedný za implementáciu primeraných organizačných, technických alebo personálnych opatrení za účelom zníženia rizík identifikovaných bezpečnostným auditom. Manažér bezpečnosti dodávateľa je ďalej zodpovedný za priebežnú aktualizáciu a riadenie rizík súvisiacich s dodávanými prácami, službami alebo tovarmi s potenciálnym dopadom na objednávateľa. Zodpovednosťou manažéra dodávateľa je aj informovanie objednávateľa za SEPS o akýchkoľvek subdodávkach resp. outsourcovanej práci pri plnení predmetu zmluvy a udržiavanie primeranej bezpečnostnej úrovne a dohôd aj u subdodávateľov.

2 Všeobecné bezpečnostné požiadavky

2.1 Bezpečnostný audit

- 2.1.1 SEPS ako objednávateľ je oprávnený vykonávať bezpečnostné audity v rozsahu definovanom štandardom ISO 27001 u dodávateľa tovaru, služieb alebo prác so zameraním na predmet zmluvy. Objedávateľ môže vykonaním bezpečnostného auditu poveriť aj externý subjekt. Dodávateľ musí poskytnúť primeranú súčinnosť pri bezpečnostných auditoch. Objedávateľ je povinný písomne informovať dodávateľa o plánovanom audite najmenej 15 pracovných dní pred začatím auditu.
- 2.1.2 Manažér bezpečnosti dodávateľa musí preskúmať spolu s vedúcim odborom bezpečnosti BOZP a OPP SEPS všetky riziká identifikované prostredníctvom preverenia infraštruktúry a auditov.
- 2.1.3 Dodávateľ musí byť pripravený na požiadanie poskytnúť potrebnú technickú, prevádzkovú alebo bezpečnostnú dokumentáciu súvisiacu s dodávanými tovarmi, službami alebo prácami ako podporu pre externé audity ISMS v SEPS.
- 2.1.4 Okrem auditov zmluvných dohôd/závazkov vo vzťahu k SEPS, musí dodávateľ vyhovieť žiadosti objednávateľa ako aj zabezpečiť súčinnosť pri vykonaní jednej komplexnej bezpečnostnej preverky/auditov za rok, vrátane, ale bez obmedzenia na preskúmanie politík, procesov, postupov, dokumentácie a opatrení týkajúcich sa fyzickej bezpečnosti, siete, systémov a aplikácií v súlade s ISO 27001. Žiadosť o vykonanie komplexného bezpečnostného auditu objednávateľ oznámi dodávateľovi písomne min. 30 kalendárnych dní pred začatím auditu.
- 2.1.5 Objedávateľ má právo prizvať na posúdenie zavedených procesov a postupov aj externého špecialistu v prípade, ak nie sú v rámci SEPS interné kapacity na dostatočnej úrovni znalostí konkrétneho systému, resp. aplikačného vybavenia.

2.2 Personálna bezpečnosť

- 2.2.1 Dodávateľ musí mať zavedené procesy a špecifické ustanovenia, pre zabezpečenie primeranej preverky personálneho pozadia pracovníkov, ktorí sú nasadzovaní na plnenie predmetu zmluvy v SEPS. Toto ustanovenie je povinne auditované u dodávateľa, ktorý zabezpečuje dodávku tovarov, prác alebo služieb pre objednávateľa na kritických systémoch, aplikáciách, resp. má prístup k citlivým informáciám.
- 2.2.2 Manažér bezpečnosti dodávateľa musí zabezpečiť primerané monitorovanie pridelených ICT prostriedkov, prostredníctvom ktorých je zabezpečované plnenie predmetu zmluvy vo vzťahu k objednávateľovi. O tejto skutočnosti musia byť preukázateľne poučení všetci zamestnanci dodávateľa, ktorí sa podieľajú na plnení predmetu zmluvy. Manažér bezpečnosti dodávateľa musí mať definovaný formálny proces pre odozvu na porušenie bezpečnostných politík a predpisov.

2.3 Inventár, vlastníctvo a klasifikácia aktív

- 2.3.1 Dodávateľ musí mať formalizovaný a zavedený proces riadenia aktív, minimálne v rozsahu:
- 2.3.2 **Inventár údajov a informácií:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár všetkých informačných aktív (vo vzťahu k SEPS). Inventár musí zahŕňať:
- 2.3.2.1 názov, umiestnenie, uchovávanie a klasifikačný stupeň údajov. Týka sa to informačných aktív ako napr. technické dokumentácie, prevádzkové postupy, databázy ale napr. aj prístupové údaje, konfiguračné údaje systémov atď.
- 2.3.3 **Inventár fyzických aktív:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár fyzických aktív používaných pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS.
- 2.3.3.1 Fyzické aktíva a vybavenie musí mať evidenčné štítky alebo zaznamenané sériové čísla.
- 2.3.3.2 Každému aktívu musí byť priradený vlastník a musia byť definované požiadavky a podmienky pre primerané používanie aktív.
- 2.3.4 **Inventár softvéru:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár softvéru používaného pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS.

2.4 Ukladanie a narábanie s údajmi, ochrana informácií

- 2.4.1 Zmluvní partneri musia pri ukladaní údajov, resp. pri nakladaní s nimi dodržiavať minimálne požiadavky spĺňajúce nasledovné odporúčania:
 - 2.4.1.1 Neverejné informácie musia byť uložené zamknuté, chránené heslom/zašifrované.
 - 2.4.1.2 Pri práci s papierovými dokumentmi SEPS je potrebné sa riadiť politikou čistého stola. Tlač citlivých dokumentov SEPS nesmie byť ponechaná bez dozoru.
 - 2.4.1.3 Heslá do systémov a aplikácií SEPS nesmú byť uložené vo formáte nechráneného textu.
- 2.4.2 Nesmú sa robiť kópie citlivých informácií bez povolenia vlastníka informácií za SEPS.
- 2.4.3 Údaje a dokumenty SEPS používané dodávateľom za účelom plnenia predmetu zmluvy, nesmú byť ukladané alebo replikované u prípadných subdodávateľov bez súhlasu objednávateľa; súhlas musí dať objednávateľ ešte pred prenosom údajov subdodávateľovi alebo ktorejkoľvek ďalšej entite mimo objednávateľa a dodávateľa. Manažér dodávateľa musí udržiavať zoznam subdodávateľov, ktorí dostávajú údaje, účel prenosu údajov, metódu prenosu a šifrovania/ochrany alebo protokol, že údaje sú prenesené a schvaľovateľ za SEPS (gestor informačného systému za SEPS alebo vedúci odboru bezpečnosti BOZP a OPP za SEPS), ktorí autorizovali prenos s týmito opatreniami.
- 2.4.4 Dodávateľ a všetci jeho zamestnanci podieľajúci sa na plnení predmetu zmluvy sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámili počas výkonu prác, služieb alebo dodávky tovarov v zmysle predmetu zmluvy a to ako po dobu trvania zmluvy, tak aj po jej skončení.
- 2.4.5 Dodávateľ je oprávnený poskytovať zmluvou dohodnuté činnosti len prostredníctvom zamestnancov, ktorí boli odsúhlasení objednávateľom.
- 2.4.6 Pri ukončení alebo vypovedaní zmluvného vzťahu musia zmluvní partneri poskytnúť objednávateľovi kópie všetkých informácií udržiavaných v rámci zmluvného vzťahu, ako aj všetky záložné a archívne médiá obsahujúce informácie SEPS.
- 2.4.7 Pri ukončení zmluvného vzťahu musí byť spoločne so zmluvnými partnermi dohodnutý proces zničenia údajov kvôli odstráneniu všetkých informácií SEPS zo systémov a aplikácií zmluvných partnerov. Obdobným spôsobom musia byť zničené aj údaje v tlačenej forme.

2.5 Výmena informácií

- 2.5.1 Zmluvní partneri musia pri výmene informácií s objednávateľom dodržiavať nasledovné odporúčania:
 - 2.5.1.1 Email: Citlivé informácie SEPS musia byť pri prenose elektronickou poštou vo forme príloh šifrované.
 - 2.5.1.2 Doručovanie tlačených zásielok: Posielať citlivé tlačené informácie SEPS prostredníctvom kuriéra alebo doporučenou poštou so sledovaním/evidenciou zásielky.
 - 2.5.1.3 Fax: citlivé informácie sa neodporúčajú vymieňať faxom.
 - 2.5.1.4 Telefón: citlivé informácie SEPS nesmú byť diskutované prostredníctvom pevných alebo IP telefónov.
 - 2.5.1.5 Mobilné telefóny: citlivé informácie SEPS nesmú byť diskutované prostredníctvom mobilných telefónov.

2.6 Pravidlá pre dodávateľské Notebooky/PC pripájané do infraštruktúry SEPS

- 2.6.1 Zmluvní partneri musia mať definovanú politiku pre Primerané použitie ICT prostriedkov.
- 2.6.2 Zmluvní partneri musia udržiavať bezpečnosť počítačov/notebookov prostredníctvom preukázateľného patch manažmentu a pravidelne aktualizovaného antivírusového programu. Pre všetky notebooky/PC s OS Windows pripájaných do siete SEPS sa vyžaduje zapnutie osobného firewall-u.
- 2.6.3 Údaje SEPS nesmú byť uložené na notebookoch alebo iných prenosných zariadeniach zmluvných partnerov, pokiaľ ich disky nie sú chránené šifrovaním.

2.7 Kontinuita činností

- 2.7.1 Manažér bezpečnosti dodávateľa zodpovedá za aktuálnosť a funkčnosť plánov obnovy činností súvisiacich s plnením predmetu zmluvy voči objednávateľovi tak, aby dodávka

služieb, prác alebo tovarov vyplývajúcich z predmetu zmluvy neboli ohrozené ani v prípadoch neočakávaných alebo havarijných situácií.

- 2.7.2 Vedúci odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS musí zabezpečiť prípravu, udržiavanie a pravidelné testy BCP/DR plánov, ktoré umožnia dostupnosť všetkých kritických služieb vo vzťahu k objednávateľovi v prípade núdze alebo katastrofy a spĺňajú podmienky minimálnej požadovanej úrovne služieb.
- 2.7.3 Akýkoľvek stav núdze, havárie alebo inej neočakávanej situácie, ktorá má (môže mať) za následok prerušenie alebo znemožnenie plnenia predmetu zmluvy musí byť bezodkladne nahlásený Osobe oprávnenej rokovať vo veciach zmluvných za SEPS.

2.8 Odozva na incidenty

- 2.8.1 Manažér bezpečnosti dodávateľa musí udržiavať a aktualizovať plán odozvy na bezpečnostné incidenty.
- 2.8.2 Manažér bezpečnosti dodávateľa musí vedúceho odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS bezodkladne informovať o bezpečnostných incidentoch, ktoré dodávateľ zistí pri plnení predmetu zmluvy (jedná sa najmä o incidenty charakteru neautorizovaný prístup, narušenie dôvernosti alebo dostupnosti citlivých údajov, identifikovaný škodlivý kód).
- 2.8.3 Pokiaľ z predmetu zmluvy pre dodávateľa vyplýva povinnosť zabezpečovať primeranú úroveň dôvernosti a/alebo dostupnosti systému alebo údajov v systéme, v oznámení o incidente musia byť popísané navrhované opatrenia ako aj návrh plánu budúcich činností na prevenciu pred podobnými incidentmi v budúcnosti. Manažér bezpečnosti dodávateľa a vedúci odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS musia v čo najkratšom možnom čase dohodnúť postup, resp. vzájomne odsúhlasiť zmeny za účelom odstránenia bezpečnostného incidentu a spôsob realizácie plánu budúcich činností.

2.9 Súlad s predpismi

Ak je ktorékoľvek ustanovenie tejto politiky v konflikte s politikami dodávateľa, tento problém musí byť predložený vedúcemu odboru bezpečnosti BOZP a OPP SEPS na preskúmanie a vyriešenie ešte pred podpisom zmluvy.

2.10 Doplnujúce informácie

Ďalšie bezpečnostné požiadavky, najmä špecifické vo vzťahu ku konkrétnym aplikáciám, systémom ako aj ku sieťovej konektivitě môžu byť špecifikované Gestorom informačného systému za SEPS priamo v zmluve.