

**Objednávka
na Cloudové služby SAP**

medzi **SAP Slovensko, s.r.o.**
Mlynské nivy 16
82109 Bratislava
Slovensko
IČO: 35 737 328
("SAP")

a **MH Teplárenský holding, a.s.**
Turbínová 3
831 04 Bratislava - mestská časť Nové Mesto
Slovensko
IČO: 36 211 541
("Zákazník")

ID Zákazníka:	857590
Číslo zmluvy, ID prípadu:	3062359040
Referenčné číslo SAP:	009446000160

1. DÁTUM NADOBUDNUTIA ÚČINNOSTI, DÁTUM UPLYNUTIA PLATNOSTI PONUKY

Táto Objednávka nadobudne účinnosti po podpísaní oboma stranami („Dátum nadobudnutia účinnosti“) v deň alebo pred dátumom 31.03.2023.

2. CLOUDOVÉ SLUŽBY

2.1. Objednávka na cloudové služby a podpora

2.1.1. Zákazník si predpláca a spoločnosť SAP bude poskytovať cloudové služby počas Obdobia predplatného v súlade s Metrikami používania a objemom tak, ako sú definované v Prílohe 1 („Cloudové služby“).

2.1.2. Spoločnosť SAP poskytuje podporu pre Cloudové služby. Ak v Prílohe 1 alebo v Dodatku pre konkrétnu príslušnú Cloudovú službu v Prílohe A nie je uvedené inak, spoločnosť SAP poskytne Zákazníkovi „cloudové vydania služieb SAP Enterprise Support“ pre Cloudové služby, ako je uvedené v Popise služieb podpory pre cloud v Prílohe B.

2.1.3. Dostupnosť systému a zodpovedajúce doby údržby pre príslušnú Cloudovú službu sú začlenené do SLA v Prílohe C, ak v Dodatku pre konkrétnu službu nie je uvedené inak. Právne dôsledky porušenia SLA sa riadia VOP pre cloud v Prílohe E.

2.2. Obdobie predplatného

2.2.1. Obdobie predplatného Objednávky je uvedené v Prílohe 1 (od najskoršieho Počiatočného dátumu produktu do najneskoršieho Koncového dátumu produktu, ktoré sú uvedené v tomto dokumente).

Spoločnosť SAP a Zákazník sa môžu dohodnúť na obnovení Obdobia predplatného aspoň dva mesiace pred koncom aktuálneho Obdobia predplatného. Zákazník musí spoločnosti SAP písomne oznámiť svoj záujem o obnovenie tejto Objednávky najneskôr tri mesiace pred koncom Obdobia predplatného. Z hľadiska dodržania požiadavky na tento termín je relevantný čas, kedy spoločnosť SAP prijme oznámenie Zákazníka o jeho zámere Obnoviť Objednávku.

3. PLATOBNÉ PODMIENKY A FAKTURÁCIA

3.1. Zákazník musí platiť všetky poplatky splatné spoločnosti SAP do 30 dní od dátumu vystavenia príslušnej faktúry.

- 3.2. Ak v Dodatku nie je uvedené inak, poplatky za Cloudové služby a Cloudové kredity budú fakturované spoločnosťou SAP a platené Zákazníkom štvrtročne vopred vždy na začiatku trojmesačného obdobia počítaného od najskoršieho Počiatočného dátumu produktu. Spoločnosť SAP bude Zákazníkovi za každý mesiac spätne fakturovať alebo strhávať poplatky za používanie Aktívnych cloudových služieb v predchádzajúcom mesiaci tak, ako je ďalej uvedené v tejto Objednávke.
- 3.3. Aktuálny poplatok za Cloudové služby je uvedený v Prílohe 1 ako celkový poplatok. Spoločnosť SAP môže zvýšiť poplatky za Cloudové služby v súlade s touto Objednávku.
- 3.4. Spoločnosť SAP fakturuje poplatky za jednorazové služby, ak boli poskytnuté, jednorazovo a Zákazník ich zaplatí k Počiatočnému dátumu produktu.
- 3.5. Zákazník refunduje spoločnosti SAP všetky Zákazníkom predbežné schválené primerane zdokumentované cestovné a súvisiace výdavky, ktoré spoločnosti SAP vzniknú v súvislosti s poskytovaním samostatných služieb pre Cloudovú službu.
- 3.6. Spoločnosť SAP môže poskytovať faktúry na e-mailovú adresu poskytnutú Zákazníkom nižšie ako hlavný kontakt.

4. AUTORIZOVANÍ SPRÁVCOVIA

Kontakty Zákazníka pre všetky zmluvné záležitosti a systémové oznámenia sú:

Meno hlavného kontaktu:

E-mail hlavného kontaktu:

Meno technického správcu:

E-mail technického správcu:

5. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A ZABEZPEČENIE ÚDAJOV

Spoločnosť SAP a Zákazník súhlasia s ustanoveniami Zmluvy o spracovaní údajov pre Cloudové služby SAP („ZSU“) v Prílohe D pre Cloudové služby. V prípade niektorých Cloudových služieb Dodatok pre konkrétnu službu v Prílohe A zahŕňa povinnosti nad rámec ZSU.

V prípade elektronického uzavretia zmluvy spoločnosť SAP odporúča, aby si Zákazník po vystavení tejto aktuálnej Objednávky písomne zadokumentoval pre vlastnú evidenciu zmluvu o zverení spracovaní údajov odkazujúcu na túto aktuálnu Objednávku nasledujúcim spôsobom: Zákazník môže citujúc číslo zmluvy pre túto aktuálnu Objednávku požiadať o tlačenie kópie (podpísanú spoločnosťou SAP, ktorú spoločnosť SAP na základe takejto žiadosti poskytne) textu tejto aktuálnej Objednávky, ktorú Zákazník spolupodpíše a vráti spoločnosti SAP.

6. PREDPLATENÉ CLOUDOVÉ SLUŽBY

6.1. Uplatnenie

Tento Odsek sa uplatňuje len na Predplatené cloudové služby, ako sú definované nižšie.

6.2. Špecifické definície

6.2.1. „Predplatené cloudové služby“ znamená všetky Cloudové služby, ktoré sú predplatené na základe tejto Objednávky, okrem Predplatených cloudových služieb s možnosťou nadmerného používania, Cloudových služieb CPEA, Cloudových služieb ICEA a Priebežne účtovaných cloudových služieb, ak sa nejaké poskytujú.

6.2.2. „Nadmerné používanie“ znamená akékoľvek používanie Predplatenej cloudovej služby nad rámec Metriky používania a ich objemov uvedených v Prílohe 1 v tejto Objednávke.

6.3. Nadmerné používanie

Poplatky za Nadmerné používanie sa hromadia od dátumu začiatku Nadmerného používania. Zákazník môže zrealizovať ďalšiu Objednávku na zdokumentovanie predplatného na ďalšie Metriky používania a ich objemy. Zákazník platí za Nadmerné používanie podľa cien spoločnosti SAP k dátumu, kedy sa začalo Nadmerné používanie. Ak Zákazník používa aj služby CPEA alebo Priebežne účtované cloudové služby, Nadmerné používanie pre Predplatené cloudové služby sa bude posudzovať tak, ako je uvedené v príslušnom pododseku pre CPEA alebo Priebežne účtované cloudové služby.

6.4. Zmeny poplatkov

SAP Confidential

CL OF DIR skSKv.2-2023

SAP OPP 304779225 / QUOTE 009446000160 / CASE 3062359040

Page 2 of 8
(10-2022)

Poplatok za Cloudové služby sa zvýši o 3.3% s účinnosťou ku každému výročiu 30.06.2023. Okrem Počiatočného obdobia predplatenia, pre ktoré je zvýšenie už zahrnuté v Prílohe 1 tejto Objednávky, bude toto zvýšenie platiť navyše k Poplatkom uvedeným v cenovej tabuľke v Prílohe 1. Táto súčasná úprava zvýšenia nahrádza akékoľvek dojednanie o zvýšení vo VOP. Ak sa spoločnosť SAP SE ako nadradená spoločnosť spoločnosti SAP výnimočne rozhodne nezvýšiť tento poplatok, spoločnosť SAP na to Zákazníka písomne upozorní (postačí aj prostredníctvom e-mailu) a zvýšenie sa na daný rok neuplatní.

7. CLOUD PLATFORM ENTERPRISE AGREEMENT

7.1. Uplatnenie

Tento Odsek sa uplatňuje na Cloudové služby CPEA, ako sú definované nižšie.

7.2. Definície

7.2.1. „Aktívna cloudová služba“ znamená Oprávnenú cloudovú službu, ktorú Zákazník nasadil a ktorá nebola vyradená. Každá Aktívna cloudová služba sa považuje za Cloudovú službu tak, ako je definovaná vo VOP.

7.2.2. „Cloudové kredity“ znamenajú peňažnú sumu, ktorá je k dispozícii na relevantné Obdobie cloudových kreditov, ako je definované v časti „Obmedzenie metriky používania“ v Prílohe 1 v tejto Objednávke.

7.2.3. „Obdobie cloudových kreditov“ znamená:

- a) v prípade Počiatočného obdobia predplatného každé obdobie, ktoré sa začína k Počiatočnému dátumu produktu a končí sa ku Koncovému dátumu produktu, ako sú uvedené pre Cloudové služby CPEA a Poukaz pre Cloud Platform v Prílohe 1 v tejto Objednávke a
- b) potom sa za Obdobie cloudových kreditov bude považovať obdobie 12 MONTHS mesiacov, ktoré sa začína v deň nasledujúci po skončení predchádzajúceho Obdobia cloudových kreditov, ak len Obdobie obnovenia predplatného nie je kratšie, a v takom prípade bude každé Obdobie cloudových kreditov rovnako dlhé ako každé Obdobie obnovenia predplatného.

7.2.4. „Cloudové služby CPEA“ znamená Cloudové služby s označením „Cloud Platform Enterprise Agreement“ alebo „CPEA“ v Prílohe 1 v tejto Objednávke.

7.2.5. „Oprávnené cloudové služby“ znamená Cloudové služby uvedené v Zozname oprávnených cloudových služieb.

7.2.6. „Zoznam oprávnených cloudových služieb“ je zoznam Oprávnených cloudových služieb, ktorý sa nachádza na Webovej lokalite platformy SAP Business Technology Platform na <https://cloudplatform.sap.com/price-lists>. Zoznam oprávnených cloudových služieb uvádza jednotkovú cenníkovú cenu za každú Oprávnenú cloudovú službu.

7.2.7. „Bezplatné cloudové služby“ znamená určené Oprávnené cloudové služby, ktoré sa poskytujú bezplatne a v Zozname oprávnených cloudových služieb sú označené ako „Service Plan: Free“ (Plán služieb: bezplatné).

7.3. Cloudové kredity

7.3.1. Na začiatku každého Obdobia cloudových kreditov je k dispozícii celá suma Cloudových kreditov. Spoločnosť SAP každý kalendárny mesiac strhne poplatky za používanie Aktívnych cloudových služieb z Cloudových kreditov na základe jednotkovej cenníkovej ceny pre príslušnú Aktívnu cloudovú službu. Zákazník si počas Obdobia predplatného kedykoľvek môže kúpiť ďalšie Cloudové kredity.

7.3.2. Po využití Cloudových kreditov, ktoré sú k dispozícii pre relevantné Obdobie cloudových kreditov, bude spoločnosť SAP mesačne a so spätnou platnosťou fakturovať Zákazníkovu používanie Aktívnych cloudových služieb na základe jednotkových cenníkových cien za Aktívne cloudové služby.

7.3.3. Akékoľvek nevyužitie Cloudové kredity (vrátane Cloudových kreditov, ktoré boli zakúpené počas Obdobia predplatného predplatením dodatočných Cloudových kreditov) na konci relevantného Obdobia cloudových kreditov prepadá a nebude k dispozícii na použitie v žiadnom následnom Období cloudových kreditov.

7.4. Zmeny poplatkov

7.4.1. Zmeny poplatkov za Cloudové služby CPEA

Poplatok za Cloudové služby CPEA a Cloudové služby ICEA, ak sa poskytujú, sa zvýši o 3.3% s účinnosťou ku každému výročiu 30.06.2023. Okrem Počiatočného obdobia predplatenia, pre ktoré je zvýšenie už zahrnuté v Prílohe 1 tejto Objednávky, bude toto zvýšenie platiť navyše k Poplatkom uvedeným v cenovej tabuľke v Prílohe 1. Toto zvýšenie sa uplatní popri Ročných poplatkoch, ktoré sú uvedené v Prílohe 1 v tejto Objednávke, so zvýšením na

kumulatívnej ročnej báze a bez ohľadu na akékoľvek Počiatočné obdobie predplatného a Obdobie obnovenia. Táto súčasná úprava zvýšenia nahrádza akékoľvek dojednanie o zvýšení vo VOP. Ak sa spoločnosť SAP SE ako nadradená spoločnosť spoločnosti SAP výnimočne rozhodne nezvýšiť tento poplatok, spoločnosť SAP na to Zákazníka písomne upozorní (postačí aj prostredníctvom e-mailu) a zvýšenie sa na daný rok neuplatní.

7.4.2. Zmeny poplatkov v prípade jednotkových cenníkových cien

Spoločnosť SAP môže občas zmeniť jednotkové cenníkové ceny v Zozname oprávnených cloudových služieb nasledujúcim spôsobom:

- 7.4.3. Zvýšenia jednotkových cenníkových cien za Oprávnené cloudové služby nesmú prekročiť 3.3%. Spoločnosť SAP musí oznámiť zvýšenie cien e-mailom alebo prostredníctvom kokpitu správy platformy SAP Business Technology Platform minimálne 45 dní pred začiatkom nasledujúceho obdobia obnovenia. Zvýšené jednotkové cenníkové ceny sa uplatnia na používanie Oprávnených cloudových služieb na začiatku nasledujúceho obdobia obnovenia. Zvýšené jednotkové cenníkové ceny sa uplatňujú na používanie Oprávnených cloudových služieb na začiatku nasledujúceho obdobia obnovenia, ak Zákazník nevyužije svoje právo bežným spôsobom vypovedať Objednávku. Ak spoločnosť SAP oznámi Zákazníkovi zvýšenie cien neskôr než 45 dní pred začiatkom nadchádzajúceho obdobia obnovenia, zvýšenie sa neuplatní na začiatku nadchádzajúceho obdobia obnovenia, ale na obdobie, ktoré nasleduje po ňom.

7.4.4. Zníženie poplatkov

Spoločnosť SAP zohľadní zníženia jednotkových cenníkových cien pre Oprávnené cloudové služby v nasledujúcej faktúre za celý mesiac, ak je táto znížená jednotková cenníková cena nižšia než aktuálne platná jednotková cenníková cena k dátumu nadobudnutia účinnosti Objednávky alebo dátumu, kedy sa Cloudová služba stáva Oprávnenou cloudovou službou, podľa toho, ktorý z týchto dátumov je neskorší.

7.5. Nasadenie

Počas Obdobia predplatného Zákazník môže nasadiť Oprávnené cloudové služby ako Aktívne cloudové služby prostredníctvom kokpitu správy platformy SAP Business Technology Platform. Na každú Aktívnu cloudovú službu sa vzťahujú jej vlastné Doplňujúce podmienky. Zákazník oprávňuje Technického správcu na nasadzovanie a vyradovanie Oprávnených cloudových služieb. Za všetky akcie vykonané týmito správcami je zodpovedný Zákazník.

7.6. Vykazovanie

Spoločnosť SAP poskytne Zákazníkovi mesačný výpis so sumou Cloudových kreditov, ktorú Zákazník spotreboval v predchádzajúcom kalendárnom mesiaci, a zvyšným zostatkom Cloudových kreditov na konci predchádzajúceho kalendárneho mesiaca.

7.7. Pridávanie a odstraňovanie Oprávnených cloudových služieb

Spoločnosť SAP môže počas Obdobia predplatného pridávať do Zoznamu oprávnených cloudových služieb ďalšie Cloudové služby a ich zodpovedajúce jednotkové cenníkové ceny. Spoločnosť SAP môže na základe písomného oznámenia jeden mesiac vopred odstrániť Bezplatné cloudové služby. Spoločnosť SAP môže potom, ako to 6 mesiacov vopred oznámi Zákazníkovi, odstraňovať ďalšie Oprávnené cloudové služby zo Zoznamu oprávnených cloudových služieb. Spoločnosť SAP poskytne toto oznámenie e-mailom alebo prostredníctvom kokpitu správy platformy SAP Business Technology Platform. Zákazník môže pokračovať v používaní Oprávnených cloudových služieb, ktoré boli odstránené zo Zoznamu oprávnených cloudových služieb, po zvyšok aktuálne platného Počiatočného obdobia predplatného alebo obdobia obnovenia predplatného Zákazníka. V prípade takého odstránenia ľubovoľnej Oprávnenej cloudovej služby zo Zoznamu oprávnených cloudových služieb Zákazník môže využiť svoje právo bežným spôsobom písomne vypovedať túto Objednávku s vypovednou lehotou minimálne jeden mesiac pred uplynutím platnosti Počiatočného obdobia predplatného alebo aktuálne platného Obdobia obnovenia. Ak Zákazník Objednávku nevypovie, odstránenie ľubovoľnej Oprávnenej cloudovej služby zo Zoznamu oprávnených cloudových služieb nadobudne účinnosť k dátumu uvedenému vyššie.

7.8. Vzťah voči Predplateným cloudovým službám

Každé Nadmerné používanie Predplatenej Cloudovej služby, ktorá je aj Oprávnenou cloudovou službou, sa bude považovať za používanie Aktívnej cloudovej služby a podľa toho sa bude aj fakturovať.

7.9. Bezplatné cloudové služby

Používanie Bezplatných cloudových služieb Zákazníkom sa riadi špecifikáciami uvedenými v kokpite správy platformy SAP Business Technology Platform, ktoré spoločnosť SAP môže kedykoľvek a bez upozornenia upraviť.

V prípade porušovania Pravidiel prijateľného používania spoločnosť SAP môže používanie Bezplatných cloudových služieb Zákazníkom bez upozornenia ukončiť. Spoločnosť SAP môže Bezplatné cloudové služby Zákazníka deaktivovať, ak Zákazník podľa názoru spoločnosti SAP tieto služby aktívne nevyužíva. Spoločnosť SAP nebude poskytovať žiadnu podporu pre Bezplatné cloudové služby a Pravidlá podpory sa neuplatňujú.

8. POUKAZ PRE CLOUD PLATFORM

Na začiatku každého Obdobia cloudových kreditov spoločnosť SAP pridá do účtu CPEA Zákazníka Cloudové kredity pre Poukaz pre Cloud Platform. Cloudové kredity Poukazu pre Cloud Platform nie je možné preniesť z jedného účtu CPEA do druhého. Podmienky uvedené v odseku „Cloud Platform Enterprise Agreement“ sa vzťahujú na Cloudové kredity, ktoré sa zobrazujú ako Poukaz pre Cloud Platform.

9. ŠPECIÁLNE USTANOVENIA

Zmluva sa riadi nasledujúcimi špeciálnymi ustanoveniami:

9.1. Plán vývoja produktov

Nasledujúci plán vývoja produktov, ktorý je publikovaný na <http://sap.com/agreements-cloud-product-development-schedule>, je začlenený do Objednávky a je jej neoddeliteľnou súčasťou.

9.2. Publicita

Spoločnosť SAP môže zahrnúť názov a predplatené Cloudové služby Zákazníka do zoznamov zákazníkov a verejných informácií o príjmoch spoločnosti SAP.

10. EXPORTNÉ OBMEDZENIA

Zákazník nesmie používať Cloudové služby, Dokumentáciu a iné Cloudové materiály v žiadnej krajine, kde sa tieto nemôžu používať v súlade so zákonmi o kontrole exportu a obchodných sankciách Spojených štátov amerických, EÚ, Nemecka alebo akýmikoľvek inými platnými zákonmi o kontrole exportu a obchodných sankciách. Zákazník nesmie povoliť používanie Cloudových služieb, Dokumentácie a iných Cloudových materiálov žiadnemu koncovému používateľovi, s ktorým sú transakcie zakázané v súlade s podmienkami Zmluvy. Ďalšie informácie o kontrole exportu a dodržiavaní sankcií spoločnosti SAP nájdete na: <https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html>.

11. ODKAZOVANÉ DOKUMENTY

11.1. Tabuľka Zmluvy

Táto Objednávka zahŕňa a má sa riadiť nasledujúcimi dokumentmi, ktoré sú v účinnosti k dátumu nadobudnutia účinnosti. Všetky dokumenty sú uvedené v poradí významnosti a spoločne sa na ne odkazuje ako na „Zmluvu“

Číslo Prílohy	Názov dokumentu/prílohy	Miesto
	Táto Objednávka vrátane Prílohy 1 („Objednávka“)	
A.	Doplňujúce podmienky a ustanovenia pre Cloudové služby („Dodatok“)	http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement
B.	Support Schedule for Cloud Service s Version 10-2022	https://assets.cdn.sap.com/agreements/product-use-and-support-terms/cis/en/support-schedule-for-cloud-services-english-v10-2022.pdf
C.	Service Level Agreement for	https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&search=Service%20Level%20Agreement&tag=language:english

Číslo Prílohy	Názov dokumentu/prílohy	Miesto
	SAP Cloud Services ("SLA")	
D.	Personal Data Processing Agreement for SAP Cloud Services Version 8-2021 ZSU bude slúžiť ako písomná zmluva o zverenom spracovaní údajov	https://assets.cdn.sap.com/agreements/product-use-and-support-terms/dpa/data-processing-agreement-for-sap-cloud-services-english-v8-2021.pdf
E.	General Terms and Conditions for Cloud Services ("Cloud GTC") Version 02-2023	https://www.sap.com/docs/download/agreements/general-terms-and-conditions/cls/general-terms-and-conditions-for-cloud-services-slovakia-slovak-v2-2023.pdf

Všetky dokumenty, na ktoré sa odkazuje v tejto Objednávke, sú na vyžiadanie k dispozícii aj od spoločnosti SAP pred uplatnením tejto Objednávky a pri jej uplatnení. Spoločnosť SAP odporúča, aby si Zákazník stiahol alebo vytlačil kópie týchto dokumentov pre vlastné potreby. Táto Zmluva obsahuje celé znenie právne záväzného vyhlásenia medzi stranami, ktoré sa týka predmetu tejto Zmluvy.

Prijal:

SAP Slovensko, s.r.o.
(SAP)

Prijal:

MH Teplárenský holding, a.s.
(Zákazník)

Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD.

Konateľ

Dátum: 29.03.2023

Ing. Marcel Vrátný

Generálny riaditeľ

Dátum: 29.03.2023

Ing. Martin Ferenc

Generálny riaditeľ

Dátum: 29.03.2023

Ing. Norbert Skákala

Riaditeľ IT

Dátum: 29.03.2023

Príloha 1
Súhrn tvorby cien

Od 30.06.2023 do 29.06.2026

Cloudová Služba SAP	Metrika Používania	Obmedzenie Metriky Používania	Počiatkový dátum produktu	Koncový dátum produktu	Poplatok (bez zvýšenia) V EUR
RISE with SAP S/4HANA, pub ed, base	1 Full Use Equivalent	25	30.06.2023	29.06.2026	251.370,00
Cloud Platform Voucher	Spend	EUR 2.000	30.06.2023	29.06.2024	
Cloud Platform Voucher	Spend	EUR 2.000	30.06.2024	29.06.2025	
Cloud Platform Voucher	Spend	EUR 2.000	30.06.2025	29.06.2026	

Poplatok za Obdobie a Celkový Poplatok netto	Poplatok (vrátane zvýšenia) V EUR
Obdobie od 30.06.2023 do 29.06.2024	83.790,00
Obdobie od 30.06.2024 do 29.06.2025	86.555,08
Obdobie od 30.06.2025 do 29.06.2026	89.411,39
Celkový Poplatok netto	259.756,47

Sumy uvedené vyššie sú čisté sumy. Príslušné dane v nich nie sú zahrnuté. Toto nie je daňový doklad.

Obmedzenie metriky používania ukazuje maximálne množstvo, ktoré Zákazník môže použiť počas obdobia 12 mesiacov, ak neplatí, že:

- a) názov Cloudovej služby zahŕňa reťazec „Cloud Platform Enterprise Agreement“ alebo „Cloud Platform Voucher“, pretože v takom prípade Obmedzenie metriky používania ukazuje Cloudové kredity (brutto), ktoré sú k dispozícii počas obdobia 12 mesiacov; alebo
- b) názov Cloudovej služby obsahuje reťazec „Priebežne účtované“.

Vyššie uvedené sumy podliehajú zmenám poplatkov, ako je uvedené vo Formulári objednávky.

RISE with SAP S/4HANA Cloud Supplemental Terms and Conditions

This Supplement is part of an Agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies to all RISE with SAP S/4HANA Cloud; RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, premium; RISE with SAP S/4HANA Cloud, base option; RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, base; and RISE with SAP S/4HANA Cloud and experience management Cloud Service(s), including optional add-ons to which Customer is subscribed. Any documents referenced in this Supplement are available upon request.

1. CLOUD SERVICE

- 1.1. The Usage Metrics and additional terms of each of RISE with SAP S/4HANA Cloud; RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, premium; RISE with SAP S/4HANA Cloud, base option; RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, base; RISE with SAP S/4HANA Cloud and experience management; and optional add-ons ("Cloud Services") are described in the RISE with SAP S/4HANA Cloud Service Use Description document available at https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?tag=agreements:product-use-support-terms/service-description-guides&sort=latest_desc ("Service Use Description").

- 1.2. If a Customer subscribes to the Cloud Service(s), Customer will receive access to additional cloud services (collectively, "Bundled Cloud Services") as described below:

For RISE with SAP S/4HANA Cloud, base option:

- (i) SAP S/4HANA Cloud for Group Reporting;
- (ii) SAP Build Process Automation;
- (iii) SAP Build Work Zone, standard edition (formerly known as SAP Launchpad service); and
- (iv) if specified in the Order Form, Cloud Platform Voucher ("CPEA Voucher").

For RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, base:

- (i) SAP S/4HANA Cloud for Group Reporting;
- (ii) SAP S/4HANA Cloud, Digital Access;
- (iii) SAP Build Process Automation;
- (iv) SAP Build Work Zone, standard edition; and
- (v) if specified in the Order Form, Cloud Platform Voucher ("CPEA Voucher").

For RISE with SAP S/4HANA Cloud:

- (i) each of the following Cloud Services for which Customer does not have an existing subscription: SAP Digital Supplier Network (Ariba Network); SAP Logistics Business Network, freight collaboration option ("SAP LBN"); SAP Asset Intelligence Network ("SAP AIN");
- (ii) SAP Process Insights, base package ("SAP BPI"); SAP Signavio Process Manager ("Signavio PM"); SAP Signavio Process Collaboration Hub ("Signavio Collaboration Hub");
- (iii) SAP S/4HANA Cloud for Group Reporting;
- (iv) SAP Build Process Automation;
- (v) SAP Build Work Zone, standard edition; and
- (vi) if specified in the Order Form, CPEA Voucher.

For RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, premium:

- (i) SAP S/4HANA Cloud for Group Reporting
- (ii) SAP S/4HANA Cloud, Digital Access
- (iii) SAP S/4HANA Cloud for Advanced Financial Closing
- (iv) SAP S/4HANA Cloud for Cash Management
- (v) SAP S/4HANA Cloud for Receivables Management;
- (vi) SAP Build Process Automation;

SUPPORT SCHEDULE FOR CLOUD SERVICES

This Support Schedule is part of the Agreement for Cloud Services between SAP and Customer.

1. DEFINITIONS

- 1.1. **"Go-Live"** marks the point in time from when, after set-up of the Cloud Services for Customer, the Cloud Services can be used by Customer for processing real data in live operation mode and for running Customer's internal business operations in accordance with its agreement for such Cloud Services.
- 1.2. **"Local Business Hours"** means 8 a.m. (08:00) to 6 p.m. (18:00) Monday to Friday excluding local holidays, in accordance with local time zone applicable to the Customer's address.
- 1.3. **"SAP's Customer Support Website"** means SAP's customer facing support website (see: <https://support.sap.com> unless a different support website is listed in the Agreement or <https://support.sap.com/contactus>). In selected Cloud Services, support can also be accessed via the application itself.

2. SCOPE OF SUPPORT AND SUCCESS OFFERINGS

2.1. General

2.1.1. SAP offers the following:

- a) SAP Enterprise Support, cloud editions: Foundational engagement support as part of the Cloud Service with focus on customer interaction and case resolution.
- b) SAP Preferred Success: An add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions that includes strategic guidance, solution-specific best practices and success programs to help drive consumption and value realization.-
- c) SAP Enterprise Support, cloud editions is included in the subscription fees for the Cloud Services stated in the Order Form unless alternative support terms are agreed. SAP Preferred Success may be purchased for eligible Cloud Services for an additional fee, as an add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions. SAP Preferred Success is not available, and not provided, for any third-party cloud services purchased through SAP.

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

2.1.3. Customer Interaction Center languages: SAP provides initial telephone contact for Customer Contacts through the SAP one support phone number "CALL-1-SAP" (see CALL-1-SAP page: <https://support.sap.com/contactus>) or via other solution specific hotlines in the following languages: English (24x7) 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 or third party support engineers worldwide are handled in English only.

2.2. Mission Critical Support

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
24x7 mission critical support for P1 and P2 cases (English only)	Global case handling by SAP for issues related to support, including Service Level Agreements for Initial Response, Ongoing Communications and Corrective Action Targets (as set forth in Section 3 below).	24x7 prioritized case handling and enhanced Initial Response and Corrective Action Targets (as set forth in Section 3 below).
Non-mission critical support for P3 and P4 cases (English only)	Available during Local Business Hours(as set forth in Section 3 below).	Enhanced Initial Response Targets (as set forth in Section 3 below).

DATA PROCESSING AGREEMENT FOR CLOUD SERVICES

1. DEFINITIONS

- 1.1. **"Controller"** means the natural or legal person, public authority, agency or other body which, alone or jointly with others, determines the purposes and means of the processing of Personal Data; for the purposes of this DPA, where Customer acts as processor for another controller, it shall in relation to SAP be deemed as additional and independent Controller with the respective controller rights and obligations under this DPA.
- 1.2. **"Data Protection Law"** means the applicable legislation protecting the fundamental rights and freedoms of persons and their right to privacy with regard to the processing of Personal Data under the Agreement.
- 1.3. **"Data Subject"** means an identified or identifiable natural person as defined by Data Protection Law.
- 1.4. **"EEA"** means the European Economic Area, namely the European Union Member States along with Iceland, Liechtenstein and Norway.
- 1.5. **"GDPR"** means the General Data Protection Regulation 2016/679.
- 1.6. **"My Trust Center"** means information available on the SAP support portal (see: <https://support.sap.com/en/my-support/trust-center.html>) or the SAP agreements website (see: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html>) or any subsequent website(s) made available by SAP to Customer.
- 1.7. **"New SCC Relevant Transfer"** means a transfer (or an onward transfer) to a Third Country of Personal Data that is either subject to GDPR or to applicable Data Protection Law and where any required adequacy means under GDPR or applicable Data Protection Law can be met by entering into the New Standard Contractual Clauses.
- 1.8. **"New Standard Contractual Clauses"** means the unchanged standard contractual clauses, published by the European Commission, reference 2021/914 or any subsequent final version thereof which shall automatically apply. To avoid doubt Modules 2 and 3 shall apply as set out in Section 8.
- 1.9. **"Personal Data"** means any information relating to a Data Subject which is protected under Data Protection Law. For the purposes of the DPA, it includes only personal data which is:
 - a) entered by Customer or its Authorized Users into or derived from their use of the Cloud Service; or
 - b) supplied to or accessed by SAP or its Subprocessors in order to provide support under the Agreement. Personal Data is a sub-set of Customer Data (as defined under the Agreement).
- 1.10. **"Personal Data Breach"** means a confirmed:
 - a) accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure of or unauthorized third-party access to Personal Data; or
 - b) similar incident involving Personal Data, in each case for which a Controller is required under Data Protection Law to provide notice to competent data protection authorities or Data Subjects.
- 1.11. **"Processor"** means a natural or legal person, public authority, agency or other body which processes personal data on behalf of the controller, be it directly as processor of a controller or indirectly as subprocessor of a processor which processes personal data on behalf of the controller.
- 1.12. **"Schedule"** means the numbered Appendix with respect to the Standard Contractual Clauses (2010) and the numbered Annex with respect to the New Standard Contractual Clauses.
- 1.13. **"Standard Contractual Clauses (2010)"** means the Standard Contractual Clauses (processors) published by the European Commission, reference 2010/87/EU.
- 1.14. **"Subprocessor" or "sub-processor"** means SAP Affiliates, SAP SE, SAP SE Affiliates and third parties engaged by SAP, SAP SE or SAP SE's Affiliates in connection with the Cloud Service and which process Personal Data in accordance with this DPA.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP („VOP PRE CLOUD“).

APLIKOVATEĽNOSŤ

Pokiaľ nie je dohodnuté inak, tieto VOP pre Cloud sa uplatňujú, keď sa na ne odkazuje v zmluve medzi SAP Slovensko s.r.o. (ďalej len „SAP“) a inou spoločnosťou alebo verejným subjektom. Príslušným spôsobom sa tiež uplatňujú vo vzťahoch bez uzavretých zmlúv.

1. DEFINÍCIE

- 1.1. **„Ovládaná osoba“** znamená akúkoľvek právnickú osobu, v ktorej spoločnosť SAP, SAP SE alebo Zákazník priamo alebo nepriamo vlastní viac ako 50 % akcií alebo hlasovacích práv tejto právnickej osoby. Právnická osoba sa považuje za Ovládanú osobu iba v období, počas ktorého spĺňa túto požiadavku.
- 1.2. **„Oprávnený používateľ“** znamená ľubovoľného jednotlivca u Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb, prípadne u Obchodných partnerov Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb, ktorému Zákazník udelí oprávnenie na používanie Cloudovej služby.
- 1.3. **„Obchodný partner“** znamená právnickú osobu (ako sú napríklad zákazníci, distribútori, poskytovatelia služieb alebo dodávatelia Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb), ktorá požaduje používanie Cloudovej služby v súvislosti s internými podnikovými operáciami Zákazníka a jeho Ovládaných osôb.
- 1.4. **„Cloudová služba“** znamená ľubovoľné jednotlivé, hostené, podporované a prevádzkované riešenie na vyžiadanie, ktoré je poskytované spoločnosťou SAP na základe Objednávky.
- 1.5. **„Dôverné informácie“** znamená všetky informácie, ktoré zverejňujúca strana ochraňuje pred neobmedzeným zverejnením ostatným osobám a ktoré sú v čase svojho zverejnenia označené ako dôverné, interné alebo vlastnícke, prípadne ktoré sa môžu v čase svojho zverejnenia odôvodnene považovať za dôverné vzhľadom na povahu informácií alebo okolnosti sprevádzajúce ich zverejnenie. 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 Dôverné informácie spoločnosti SAP: Cloudová služba, Dokumentácia, Materiály spoločnosti SAP a informácie týkajúce sa výskumu a vývoja, ponuky, tvorby cien a dostupnosti produktov spoločnosti SAP, ako aj Zmluva.
- 1.6. **„Údaje Zákazníka“** znamenajú ľubovoľný obsah, materiály, údaje a osobné údaje, ktoré Oprávnení používatelia zadajú do produkčného systému Cloudovej služby alebo ktoré sú odvodené od ich používania a uložené v Cloudovej službe (napr. špecifické zostavy daného Zákazníka). Údaje Zákazníka a diela od nich odvodené nebudú zahŕňať Dôverné informácie spoločnosti SAP.
- 1.7. **„Dokumentácia“** znamená aktuálne platnú technickú a funkčnú dokumentáciu spoločnosti SAP ku Cloudovým službám, ktorá sa nachádza na <https://help.sap.com> alebo ktorú spoločnosť SAP sprístupňuje Zákazníkovi ako súčasť Cloudovej služby, vrátane technických a funkčných špecifikácií, ktoré môžu byť z času na čas aktualizované v súlade so Zmluvou.
- 1.8. **„Zákony o exporte“** znamená všetky uplatniteľné zákony o obmedzení importu a exportu a sankciách, ktoré okrem iného zahŕňajú zákony Spojených štátov, EÚ, Nemecka a Slovenska.
- 1.9. **„Práva duševného vlastníctva“** znamená patenty akéhokoľvek typu alebo iné nároky alebo práva na vynálezy, autorské práva, práva na autorstvo, značku, návrh alebo iné priemyselné práva a všetky práva na ich využívanie alebo používanie.
- 1.10. **„Objednávka“** alebo **„Zmluva“** znamená dohodu medzi spoločnosťou SAP a Zákazníkom o Cloudových službách a (v uplatniteľných prípadoch) súvisiacich Profesionálnych službách, ktorá odkazuje na a zahŕňa tieto VOP pre Cloud a ďalšie dokumenty.
- 1.11. **„Profesionálne služby“** znamená implementačné služby, poradenské služby alebo iné súvisiace služby, ktoré sú poskytované na základe Objednávky a na ktoré sa tiež môže odkazovať v Zmluve ako na „Poradenské služby“.
- 1.12. **„Materiály od spoločnosti SAP“** znamená ľubovoľné materiály (vrátane štatistických správ) poskytnuté alebo sprístupnené spoločnosťou SAP počas plnenia tejto Zmluvy vrátane dodávky ľubovoľnej podpory alebo

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP („VOP PRE CLOUD“).

APLIKOVATEĽNOSŤ

Pokiaľ nie je dohodnuté inak, tieto VOP pre Cloud sa uplatňujú, keď sa na ne odkazuje v zmluve medzi SAP Slovensko s.r.o. (ďalej len „SAP“) a inou spoločnosťou alebo verejným subjektom. Príslušným spôsobom sa tiež uplatňujú vo vzťahoch bez uzavretých zmlúv.

1. DEFINÍCIE

- 1.1. **„Ovládaná osoba“** znamená akúkoľvek právnickú osobu, v ktorej spoločnosť SAP, SAP SE alebo Zákazník priamo alebo nepriamo vlastní viac ako 50 % akcií alebo hlasovacích práv tejto právnickej osoby. Právnická osoba sa považuje za Ovládanú osobu iba v období, počas ktorého spĺňa túto požiadavku.
- 1.2. **„Oprávnený používateľ“** znamená ľubovoľného jednotlivca u Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb, prípadne u Obchodných partnerov Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb, ktorému Zákazník udelí oprávnenie na používanie Cloudovej služby.
- 1.3. **„Obchodný partner“** znamená právnickú osobu (ako sú napríklad zákazníci, distribútori, poskytovatelia služieb alebo dodávatelia Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb), ktorá požaduje používanie Cloudovej služby v súvislosti s internými podnikovými operáciami Zákazníka a jeho Ovládaných osôb.
- 1.4. **„Cloudová služba“** znamená ľubovoľné jednotlivé, hostené, podporované a prevádzkované riešenie na vyžiadanie, ktoré je poskytované spoločnosťou SAP na základe Objednávky.
- 1.5. **„Dôverné informácie“** znamená všetky informácie, ktoré zverejňujúca strana ochraňuje pred neobmedzeným zverejnením ostatným osobám a ktoré sú v čase svojho zverejnenia označené ako dôverné, interné alebo vlastnícke, prípadne ktoré sa môžu v čase svojho zverejnenia odôvodnene považovať za dôverné vzhľadom na povahu informácií alebo okolnosti sprevádzajúce ich zverejnenie. 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 Dôverné informácie spoločnosti SAP: Cloudová služba, Dokumentácia, Materiály spoločnosti SAP a informácie týkajúce sa výskumu a vývoja, ponuky, tvorby cien a dostupnosti produktov spoločnosti SAP, ako aj Zmluva.
- 1.6. **„Údaje Zákazníka“** znamenajú ľubovoľný obsah, materiály, údaje a osobné údaje, ktoré Oprávnení používatelia zadajú do produkčného systému Cloudovej služby alebo ktoré sú odvodené od ich používania a uložené v Cloudovej službe (napr. špecifické zostavy daného Zákazníka). Údaje Zákazníka a diela od nich odvodené nebudú zahŕňať Dôverné informácie spoločnosti SAP.
- 1.7. **„Dokumentácia“** znamená aktuálne platnú technickú a funkčnú dokumentáciu spoločnosti SAP ku Cloudovým službám, ktorá sa nachádza na <https://help.sap.com> alebo ktorú spoločnosť SAP sprístupňuje Zákazníkovi ako súčasť Cloudovej služby, vrátane technických a funkčných špecifikácií, ktoré môžu byť z času na čas aktualizované v súlade so Zmluvou.
- 1.8. **„Zákony o exporte“** znamená všetky uplatniteľné zákony o obmedzení importu a exportu a sankciách, ktoré okrem iného zahŕňajú zákony Spojených štátov, EÚ, Nemecka a Slovenska.
- 1.9. **„Práva duševného vlastníctva“** znamená patenty akéhokoľvek typu alebo iné nároky alebo práva na vynálezy, autorské práva, práva na autorstvo, značku, návrh alebo iné priemyselné práva a všetky práva na ich využívanie alebo používanie.
- 1.10. **„Objednávka“** alebo **„Zmluva“** znamená dohodu medzi spoločnosťou SAP a Zákazníkom o Cloudových službách a (v uplatniteľných prípadoch) súvisiacich Profesionálnych službách, ktorá odkazuje na a zahŕňa tieto VOP pre Cloud a ďalšie dokumenty.
- 1.11. **„Profesionálne služby“** znamená implementačné služby, poradenské služby alebo iné súvisiace služby, ktoré sú poskytované na základe Objednávky a na ktoré sa tiež môže odkazovať v Zmluve ako na „Poradenské služby“.
- 1.12. **„Materiály od spoločnosti SAP“** znamená ľubovoľné materiály (vrátane štatistických správ) poskytnuté alebo sprístupnené spoločnosťou SAP počas plnenia tejto Zmluvy vrátane dodávky ľubovoľnej podpory alebo

Profesionálnych služieb pre Zákazníka. Materiály od spoločnosti SAP zahŕňajú materiály vytvorené v spolupráci so Zákazníkom, nezahŕňajú však žiadne Údaje Zákazníka, Dôverné informácie Zákazníka ani Cloudovú službu. Na Materiály od spoločnosti SAP sa tiež môže v Zmluve odkazovať ako na „Cloudové materiály“.

- 1.13. „**SAP SE**“ znamená SAP SE, materskú spoločnosť spoločnosti SAP.
- 1.14. „**Obdobie predplatného**“ znamená počiatočné obdobie predplatného a ak je to použiteľné, ľubovoľné obdobie obnovenia predplatného v Objednávke.
- 1.15. „**Dane**“ znamená všetky dane, dávky a podobné poplatky týkajúce sa transakcií (a ľubovoľné súvisiace penále a pokuty), ako je federálna, štátna alebo miestna daň z predaja, daň z pridanej hodnoty, daň z tovarov a služieb, užívateľská daň, majetková daň, spotrebná daň, daň zo služieb alebo podobné dane.
- 1.16. „**Metrika používania**“ znamená štandard pre meranie na určenie povoleného použitia a na výpočet poplatkov za Cloudovú službu, ako je uvedené v Objednávke.

2. PRÁVA NA POUŽÍVANIE A OBMEDZENIA

- 2.1. Počas Obdobia predplatného spoločnosť SAP udeľuje Zákazníkovi nevýlučné a neprenosné právo na používanie Cloudovej služby (vrátane jej implementácie a konfigurácie), Materiálov od spoločnosti SAP a Dokumentácie výlučne na účely interných podnikových operácií Zákazníka a jeho Ovládaných osôb v súlade so Zmluvou, najmä čo sa týka podmienok Dodatku pre konkrétny produkt a Dokumentácie. Zákazník môže Cloudovú službu používať v celom svete, ale nesmie Cloudovú službu používať z krajín, v ktorých je toto používanie zakázané Zákonmi o exporte. Povolené použitia a obmedzenia týkajúce sa Cloudovej služby sa vzťahujú aj na Materiály od spoločnosti SAP 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 poverenia pre Cloudovú službu nemôže zdieľať ani používať viacero osôb naraz, sú však prenosné z osoby na osobu, ak pôvodný používateľ už 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. Zákazník nemá inak povolené sprístupniť žiadne Cloudové služby ani Materiály od spoločnosti SAP tretím stranám.
- 2.3. Pravidlá prijateľného používania. Zákazník nesmie: (a) kopírovať, prekladať, rozkladať, dekompilovať, vytvárať odvodené diela, spätne analyzovať ani modifikovať Cloudovú službu ani akékoľvek Materiály od spoločnosti SAP (s výnimkou rozsahu, v akom to povoľujú záväzné zákony); (b) používať Cloudovú službu tak, aby tým porušoval príslušné zákony, a Zákazník nesmie najmä zadávať, uchovávať ani prenášať do alebo prostredníctvom Cloudovej služby žiadny obsah ani žiadne údaje, ktoré sú nezákonné alebo porušujú akékoľvek Práva duševného vlastníctva; (c) obchádzať ani ohrozovať prevádzku alebo zabezpečenie Cloudovej služby a ani (d) odstraňovať upozornenia na práva duševného vlastníctva a autorské práva spoločnosti SAP.
- 2.4. Zákazník bude monitorovať používanie Cloudovej služby a bezodkladne písomne nahlasovať spoločnosti SAP každé používanie služby nad zmluvne dohodnutý rámec, najmä čo sa týka používania nad rámec objemu a Metriky používania. Ak k nemu dôjde, Zákazník musí so spoločnosťou SAP podpísať zmluvu, v ktorej sú zdokumentované ďalšie používanie a ďalšie 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.

Ak (i) je značne pravdepodobné, že pokračovanie v používaní Cloudovej služby v rozpore so zmluvou zo strany Oprávnených používateľov alebo tretej strany s použitím ich prístupových údajov môže viesť k vážnemu poškodeniu Cloudovej služby, jej používateľov, ostatných zákazníkov spoločnosti SAP alebo práv tretích strán spôsobom, ktorý si vyžaduje okamžitú akciu na zabránenie škodám, alebo (ii) ak sa to vyžaduje na zachovanie súladu so zákonmi ktoré sa vzťahujú na spoločnosť SAP, Spoločnosť SAP môže Zákazníkovi dočasne obmedziť alebo pozastaviť používanie Cloudovej služby, aby zabránila škodám. Spoločnosť SAP takéto obmedzenie alebo pozastavenie bezodkladne oznámi Zákazníkovi. Ak to umožňujú okolnosti, Zákazník o tom

bude informovaný vopred prostredníctvom e-mailu alebo písomne. Spoločnosť SAP primerane obmedzí dobu a rozsah pozastavenia alebo obmedzenia podľa aktuálnych okolností.

- 2.6. Cloudová služba môže zahŕňať integrácie s webovými službami sprístupnenými tretími stranami (inými než je spoločnosť SAP SE alebo jej Ovládané osoby), ku ktorým je možné získať prístup prostredníctvom Cloudovej služby a ktoré sa riadia podmienkami a ustanoveniami týchto tretích strán. Tieto webové služby tretích strán nie sú súčasťou Cloudovej služby a táto Zmluva sa na ne nevzťahuje, keďže spoločnosť SAP poskytuje len technický prístup k týmto webovým službám. Spoločnosť SAP za tieto webové služby nezodpovedá.
- 2.7. Oprávnení používateľa môžu získavať prístup k určitým Cloudovým službám prostredníctvom mobilných aplikácií, ktoré získajú z webových lokalít tretej strany, ako sú napríklad obchod s aplikáciami pre Android alebo Apple App Store. Používanie mobilných aplikácií sa môže riadiť podmienkami a ustanoveniami, ktoré sa sprístupnia pri sťahovaní mobilnej aplikácie alebo pri prístupe k mobilnej aplikácii, a nie podmienkami Zmluvy. Spoločnosť SAP za tieto webové lokality tretích strán nezodpovedá.
- 2.8. Cloudová služba môže zahŕňať lokálne komponenty, ktoré si Zákazník môže stiahnuť a nainštalovať (vrátane aktualizácií). SLA sa na tieto komponenty nevzťahuje. Zákazník môže používať lokálne komponenty len počas Obdobia predplatného relevantnej Cloudovej služby.

3. ZODPOVEDNOSTI A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI SAP

- 3.1. Spoločnosť SAP poskytuje Cloudovú službu tak, ako je to opísané v Zmluve. Spoločnosť SAP poskytuje podporu pre Cloudovú službu, ako sa na ňu odkazuje v Objednávke, a (ak sú dohodnuté) Profesionálne služby. Kvalita a funkcie na dohodnutej úrovni, ktorú je spoločnosť SAP povinná poskytovať, sú v konečnom dôsledku dohodnuté v Objednávke a v dokumentoch, na ktoré sa v nej odkazuje. Spoločnosť SAP nie je povinná poskytovať dodatočné služby ani dodatočné funkcie služieb.
- 3.2. Ak sa Zákazníkovi poskytuje bezplatná Cloudová služba, spoločnosť SAP nebude poskytovať žiadnu podporu pre túto Cloudovú službu a nemá žiadnu povinnosť poskytovať žiadnu konkrétnu úroveň služby. Spoločnosť SAP môže poskytovanie prístupu k takejto bezplatnej Službe kedykoľvek zrušiť. Tento článok 3.2 nahrádza akékoľvek konfliktné podmienky v týchto VOP pre Cloud.
- 3.3. Dohoda o úrovni služieb
 - 3.3.1. Ak v príslušnom Dodatku pre konkrétny produkt nie je uvedené inak, spoločnosť SAP dodrží priemernú mesačnú dostupnosť systému pre produkčný systém Cloudovej služby tak, ako je to definované v príslušnej Dohode o úrovni služieb („SLA“), na ktorú sa odkazuje v Objednávke.

V prípade nedodržania SLA zo strany spoločnosti SAP si Zákazník môže uplatniť nárok na kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb, ako je podrobnejšie uvedený v SLA, formou zmluvného penále. Zákazník bude postupovať podľa zverejneného postupu spoločnosti SAP na uplatnenie nároku na kredit. Keď spoločnosť SAP písomne potvrdí platnosť kreditu za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb (na tento účel je možné použiť aj e-mail), tento kredit sa uplatní na budúcej faktúre za Cloudovú službu alebo Zákazník môže požiadať o refundáciu sumy kreditu, ak nebude vystavovať žiadnu budúcu faktúru. Vyplatené kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb budú znížené o akékoľvek nárokovanie škody a zbytočné výdavky.

- 3.3.2. Ak sa spoločnosti SAP nepodarí dodržať SLA (i) počas štyroch po sebe nasledujúcich mesiacov alebo (ii) počas piatich alebo viacerých mesiacov v rámci ľubovoľného dvanásťmesačného obdobia, prípadne (iii) na aspoň 95 % úrovni dostupnosti systému počas jedného kalendárneho mesiaca, Zákazník môže ukončiť svoje predplatné na príslušnú Cloudovú službu na základe poskytnutia písomného oznámenia spoločnosti SAP do tridsiatich dní od zlyhania. Ukončenie nadobudne účinnosť na konci kalendárneho mesiaca, v ktorom bola spoločnosti SAP doručená výpoveď.
- 3.4. Spoločnosť SAP implementuje a bude uplatňovať primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov spracovaných spoločnosťou SAP v rámci Cloudovej služby, ako je to opísané v Zmluve o spracovaní údajov začlenenej do Objednávky, v súlade s príslušnými zákonmi na ochranu údajov.
- 3.5. Modifikácie

- 3.5.1. Spoločnosť SAP môže modifikovať Cloudovú službu (vrátane služieb podpory, Dôb údržby a Dôb veľkej inovácie) za predpokladu, že spoločnosť SAP počas Obdobia predplatného zásadným spôsobom nezniží základnú funkčnosť Cloudovej služby.
- 3.5.2. Spoločnosť SAP Zákazníkovi v primeranom predstihu oznámi modifikácie funkcií Cloudovej služby v súlade s Článkom 12.3, ak len nejde o zmenu Doby údržby alebo Doby veľkej inovácie, ktorá musí byť v súlade s Dohodou o úrovni služieb.
- 3.5.3. Ak modifikácia závažným spôsobom poškodí odôvodnené záujmy Zákazníka tak, že sa dá odôvodnene očakávať, že Zákazník už nedokáže dodržiavať podmienky dohodnuté v Zmluve, Zákazník môže ukončiť svoje predplatné na dotknutú Cloudovú službu tak, že to písomne oznámi spoločnosti SAP do jedného mesiaca od oznámenia spoločnosti SAP. Ak to Zákazník neoznámi spoločnosti SAP včas, modifikácia sa bude považovať za akceptovanú Zákazníkom.

4. ÚDAJE ZÁKAZNÍKA A OSOBNÉ ÚDAJE, ZODPOVEDNOSŤ A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 4.1. Zákazník zodpovedá za Údaje Zákazníka a ich zadávanie do Cloudovej služby. V súlade s článkom 11 Zákazník udeľuje spoločnosti SAP (vrátane spoločnosti SAP SE, jej Ovládaných osôb a subdodávateľov) neexkluzívne právo na spracovanie a používanie Údajov Zákazníka na poskytovanie a podporu Cloudovej služby tak, ako je uvedené v Zmluve (vrátane prípravy záložných kópií alebo vykonávania penetračného testovania).
- 4.2. Zákazník bude zhromažďovať a udržiavať všetky osobné údaje obsiahnuté v Údajoch Zákazníka v súlade s príslušnými zákonmi o súkromí a ochrane údajov.
- 4.3. Zákazník bude dodržiavať primerané štandardy zabezpečenia pre používanie Cloudovej služby svojimi Oprávnenými používateľmi. Zákazník neuskutoční ani neautorizuje penetračné testy Cloudovej služby bez predchádzajúceho schválenia spoločnosti SAP. Zákazník výlučne zodpovedá za posúdenie vhodnosti Cloudovej služby pre podnikové procesy Zákazníka a za dodržiavanie všetkých uplatniteľných zákonných ustanovení, ktoré sa týkajú Údajov Zákazníka a jeho používania Cloudovej služby. Zákazník musí bezplatne poskytnúť všetku súčinnosť pri spolupráci, ktorá sa vyžaduje v súvislosti s poskytovaním Cloudovej služby, podpory a v dohodnutých prípadoch aj Profesionálnych služieb spoločnosťou SAP, napríklad vrátane infraštruktúry a telekomunikačných zariadení na prístup ku Cloudovej službe. Spoločnosť SAP zdôrazňuje, že spolupráca zo strany Zákazníka je nevyhnutným predpokladom pre riadne plnenie povinností spoločnosťou SAP. Zákazník nesie zodpovednosť za všetky dôsledky a náklady vzniknuté v dôsledku porušenia svojich povinností.
- 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. V prípadoch, v ktorých export a načítanie podliehajú technickým obmedzeniam a splneniu technických predpokladov, spoločnosť SAP a Zákazník na základe požiadavky nájdu prijateľný spôsob, ktorý Zákazníkovi umožní získať prístup k Údajom Zákazníka a ich exportu. Pred uplynutím platnosti Obdobia predplatného Zákazník môže pomocou samoobslužných nástrojov exportu spoločnosti SAP (ak sú k dispozícii) vykonať finálny export Údajov Zákazníka z Cloudovej služby. Pri ukončení platnosti Zmluvy spoločnosť SAP odstráni zostávajúce Údaje Zákazníka z hostiteľských serverov Cloudovej služby, ak príslušné zákony nevyžadujú ich uchovávanie. Uchované údaje podliehajú ustanoveniam Zmluvy o dôvernosti.

5. POPLATKY A DANE

- 5.1. Zákazník musí platiť poplatky tak, ako je uvedené v Objednávke. Opakovaný poplatok, ktorý je dohodnutý v Objednávke, sa vzťahuje na Počiatočné obdobie predplatného na Cloudové služby, 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:
 - 5.1.1. Na základe podmienok uvedených nižšie spoločnosť SAP môže podľa vlastného uváženia upraviť opakované poplatky s účinnosťou od začiatku Obdobia obnovenia po oznámení úpravy poplatkov Zákazníkovi v predstihu dvoch mesiacov:
 - 5.1.2. Zmena v poplatkoch nesmie byť väčšia ako zmena v indexe v článku 5.1.3 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.

- 5.1.3. Index slúžiaci na určenie Zmeny uplatniteľnej na základe vlastného uváženia je index spotrebiteľských cien Štatistického úradu Slovenskej republiky. Ak sa tento index prestane publikovať, príslušným indexom bude publikovaný index, ktorý najviac zodpovedá indexu spotrebiteľských cien.
- 5.1.4. Zmena poplatku sa považuje za odsúhlasenú oboma stranami, ak sa Cloudové služby obnovia automaticky na obdobie obnovenia, ak len 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). Spoločnosť SAP na túto možnosť upozorní v oznámení o úprave poplatku.
- 5.2. Žiadne hotovostné zľavy sa neuplatňujú. Platby sú splatné do 30 kalendárnych dní od dátumu faktúry. Spoločnosť SAP môže odosielať faktúry v elektronickom formáte. Ak si Zákazník nesplní svoje platobné povinnosti ani po uplynutí primeraného obdobia predĺženia, ktoré určí spoločnosť SAP, potom spoločnosť SAP môže Zákazníkovi pozastaviť používanie príslušnej Cloudovej služby až do uskutočnenia platby. Spoločnosť SAP musí Zákazníkovi každé takéto pozastavenie vopred oznámiť. Všetky poplatky v omeškaní sa penalizujú príslušnou zákonom stanovenou úrokovou sadzbou. Zákazník je oprávnený vysporiadať iba nároky, ktoré sú nesporné alebo nariadené súdom, a odoprieť platbu alebo ponechať si držbu len na zaistenie pohľadávok, ktoré sú nesporné alebo nariadené súdom.
- 5.3. Všetky poplatky podliehajú príslušným Daniam, ktoré sa budú účtovať navyše k poplatkom podľa Zmluvy.

6. TRVANIE A UKONČENIE

- 6.1. Obdobie predplatného je v súlade s tým, čo je uvedené v Objednávke. Každá Objednávka sa spočiatku uplatňuje počas Počiatočného obdobia 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 odstúpenie od Objednávky počas Počiatočného obdobia predplatného alebo počas Období obnovenia je vylúčené. Zákazník môže odstúpiť od Objednávky na základe oznámenia aspoň jeden mesiac pred uplynutím platnosti Počiatočného obdobia predplatného alebo aktuálneho Obdobia obnovenia. Spoločnosť SAP môže odstúpiť od Objednávky na základe oznámenia aspoň šesť mesiacov pred uplynutím platnosti Počiatočného obdobia predplatného alebo aktuálneho Obdobia obnovenia. Mimoriadne práva na ukončenie a právo na ukončenie z oprávneného dôvodu zostávajú nedotknuté. Spoločnosť SAP si vyhradzuje právo na ukončenie z oprávneného dôvodu v prípadoch, kedy Zákazník opakovane alebo závažným spôsobom porušuje hlavné zmluvné povinnosti (uvedené najmä v článkoch 2, 4, 11 a 12.2).
- 6.3. V prípade ukončenia Zákazníkom alebo ukončenia spoločnosťou SAP podľa článku 12.2 má Zákazník nárok na pomernú refundáciu predplatených poplatkov za časové obdobie od ukončenia do konca pôvodného obdobia príslušnej Cloudovej služby, ak takúto refundáciu nezakazujú Zákony o exporte.
- 6.4. Pri ukončení Objednávky:
 - a) sa skončí právo Zákazníka na používanie Cloudovej služby a všetkých Dôverných informácií spoločnosti SAP,
 - b) budú Dôverné informácie zverejňujúcej strany uchované, vrátené alebo zničené, ako to vyžaduje Zmluva a v súlade s uplatniteľnými zákonmi.

7. ZÁRUKY SPOLOČNOSTI SAP

- 7.1. Spoločnosť SAP ručí počas Obdobia predplatného za to, že Cloudová služba zodpovedá špecifikáciám odsúhlaseným v Dodatku a Dokumentácii a Cloudová služba pri používaní Zákazníkom tak, ako je odsúhlasené v zmluve, neporušuje práva žiadnej tretej strany. Spoločnosť SAP napraviť všetky kvalitatívne

nedostatky a nedostatky z hľadiska vlastníckeho práva v Cloudovej službe v súlade s článkom 7.4. Ak spoločnosť SAP nenapraví nedostatok na konci Zákazníkom písomne určeného dodatočného časového obdobia s primeranou dĺžkou a vhodnosť Cloudovej služby na používanie následne poklesne 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 je oprávnený na zníženie poplatkov o zodpovedajúcu sumu. Článok 9 (Obmedzenie zodpovednosti) sa vzťahuje na kompenzáciu zbytočných výdavkov a škôd v dôsledku nedostatkov.

- 7.2. V prípade Profesionálnych služieb poskytovaných ako diela spoločnosť SAP zaručuje, že Profesionálna služba zodpovedá odsúhlasenému popisu služby a pri používaní Zákazníkom tak, ako je odsúhlasené v zmluve, neporušuje práva žiadnej tretej strany. Spoločnosť SAP napraviť nedostatky v súlade s článkom 7.4. Ak nedôjde k náprave nedostatkov do konca Zákazníkom písomne určeného dodatočného časového obdobia s primeranou dĺžkou, Zákazník je oprávnený na zníženie poplatkov uvedených v Objednávke na príslušné Profesionálne služby o zodpovedajúcu sumu alebo odstúpiť od Objednávky v súvislosti s Profesionálnou službou. Článok 9 (Obmedzenie zodpovednosti) sa vzťahuje na kompenzáciu zbytočných výdavkov a škôd.
- 7.3. Ak spoločnosť SAP riadne neposkytne Profesionálne služby, ktoré nepodliehajú odsúhlaseniu, alebo ak (s ohľadom na Profesionálne 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 celú situáciu. Článok 9 (Obmedzenie zodpovednosti) sa vzťahuje na kompenzáciu zbytočných výdavkov a škôd.
- 7.4. Spoločnosť SAP musí nedostatky v Cloudovej službe a Profesionálnych službách, ktoré podliehajú odsúhlaseniu, napraviť tak, že Zákazníkovi poskytne Cloudovú službu alebo novú Profesionálnu službu, ktorá nemá žiadne nedostatky, alebo podľa vlastného uváženia odstráni tieto nedostatky. Spoločnosť SAP môže nedostatok odstrániť aj tak, že Zákazníkovi predstaví 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 Profesionálnej služby v súlade so zmluvou alebo (ii) nahradiť Cloudovú službu alebo Profesionálnu 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 danej miery a refundovať Zákazníkovi vopred zaplatené poplatky za zostávajúce obdobie po dátume odstúpenia a zaplatiť zbytočné výdavky alebo škody s ohľadom na obmedzenia Článku 9 (Obmedzenie zodpovednosti).
- 7.5. Zákazník musí každé porušenie bezodkladne a s podrobným opisom príčiny písomne oznámiť spoločnosti SAP. Platnosť záručných práv v súvislosti s kvalitatívnymi nedostatkami a nedostatkami z hľadiska vlastníckeho práva v Profesionálnych službách, ktoré podliehajú odsúhlaseniu, uplynie jeden rok po odsúhlasení. Záruky pre Cloudovú službu sa uplatňujú podľa služieb podpory.

8. NÁROKY TRETÍCH STRÁN

Ak tretia strana namieta, že používanie Cloudovej služby alebo Materiálov od spoločnosti SAP 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 Materiály od spoločnosti SAP s cieľom zmierniť stratu alebo z ľubovoľného 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. Zodpovednosť spoločnosti SAP za stratu alebo zbytočné výdavky vyplývajúca zo zmluvy, prečinu alebo inak sa vždy riadi nasledujúcimi ustanoveniami:

- 9.1.1. V prípade zámeru sa zodpovednosť spoločnosti SAP rozšíri na celú stratu. V prípade hrubej nedbalosti je zodpovednosť spoločnosti SAP obmedzená do výšky predvídateľnej straty, ktorej by bolo možné predísť uplatňovaním náležitej starostlivosti. V prípade absencie zaručenej kvality je zodpovednosť spoločnosti SAP obmedzená do výšky predvídateľnej straty, ktorej by bolo možné predísť prítomnosťou garantovanej kvality.
- 9.1.2. V ostatných prípadoch spoločnosť SAP nenesie žiadnu zodpovednosť s výnimkou porušenia hlavnej povinnosti, v prípade ktorého nesie zodpovednosť do výšky limitov podľa nasledujúceho článku 9.1.3. Porušenie hlavnej povinnosti v zmysle tohto článku 9.1.2 sa predpokladá, keď je povinnosť sama o sebe nevyhnutným predpokladom pre zmluvné plnenia alebo keď porušenie príslušnej povinnosti ohrozuje účel zmluvy a Zákazník sa mohol oprávnenne spoliehať na jej splnenie.
- 9.1.3. Zodpovednosť v prípadoch uvedených v článku 9.1.2 je obmedzená na 100 000,- € za incident, pričom za zmluvný rok môže dosiahnuť maximálne 300 000,- € alebo výšku poplatku zaplateného v zmluvnom roku za dotknutú Cloudovú službu (alebo príslušnú Profesionálnu službu) podľa toho, ktorá z týchto dvoch súm je vyššia.

10. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 10.1. Zákazník môže používať Cloudové služby, Dokumentáciu a Materiály od spoločnosti SAP iba v zmluvne dohodnutom rozsahu. Vo vzťahu medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP sa všetky súvisiace Práva duševného vlastníctva, ktoré nie sú výslovne udelené Zákazníkovi, vyhradzujú spoločnosť SAP, spoločnosť SAP SE, ich Ovládané osoby alebo ich poskytovatelia licencií vrátane prípadov, v ktorých došlo k vytvoreniu na základe požiadavky Zákazníka alebo v spolupráci so Zákazníkom.
- 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 a podporu Cloudovej služby a všetkých dohodnutých Profesionálnych služieb.

11. DÔVERNOSŤ

- 11.1. V súvislosti s Dôvernými informáciami zverejňujúcej strany získanými pred plnením Zmluvy alebo počas jej plnenia prijímajúca strana
- a) musí natrvalo zachovať dôvernosť všetkých Dôverných informácií a prijať na ochranu Dôverných informácií opatrenia v podstate podobné opatreniam, ktoré prijímajúca strana prijíma na ochranu svojich vlastných Dôverných informácií a ktoré nesmú byť na úrovni nižšej než primeranej obvyklej starostlivosti;
 - b) môže zverejňovať a prezrádzať Dôverné informácie tretím stranám len v rozsahu, v akom je to potrebné na uplatňovanie práv alebo plnenie povinností prijímajúcej strany na základe Zmluvy, a len tretím stranám, ktoré sú viazané povinnosťou zachovávanía dôvernosti na úrovni v podstate zodpovedajúcej podmienkam v článku 11;
 - c) nesmie použiť ani reprodukovať žiadne Dôverné informácie zverejňujúcej strany na žiadny iný účel mimo rozsahu Zmluvy a
 - d) tam, kde je to technicky možné, musí zachovať všetky možné dôverné, interné alebo vlastnícke vyhlásenia alebo popisy, ktoré sa zobrazujú v origináli a ľubovoľných reprodukciách.
- 11.2. Prijímajúca strana môže zverejniť Dôverné informácie zverejňujúcej strany v rozsahu požadovanom zákonom za predpokladu, že prijímajúca strana, od ktorej sa požaduje vykonanie takéhoto zverejnenia, použije primerané úsilie, aby zverejňujúcu stranu v primeranom predstihu informovala o takomto požadovanom zverejnení (v zákonom povolenom rozsahu), a poskytne primeranú pomoc pri spochybnení požadovaného zverejnenia na žiadosť a na náklady zverejňujúcej strany. Prijímajúca strana musí vynaložiť komerčne primerané úsilie na zverejnenie iba tej časti Dôverných informácií, ktorej zverejnenie sa vyžaduje z právnych dôvodov, a vyžadovať, aby sa so všetkými takto zverejnenými Dôvernými informáciami zaobchádzalo dôverne.
- 11.3. Obmedzenia používania alebo zverejňovania Dôverných informácií sa nebudú vzťahovať na žiadne z Dôverných informácií, ktoré:

- a) sú nezávisle vyvinuté prijímajúcou stranou bez odkazovania na Dôverné informácie zverejňujúcej strany,
 - b) boli všeobecne známe alebo verejne dostupné inak než v dôsledku konania alebo nedbalosti prijímajúcej strany,
 - c) boli prijímajúcej strane bez obmedzenia dôvernosti známe v čase ich poskytnutia,
 - d) prijímajúca strana zákonne a bez obmedzení získala od tretej strany s právom na poskytovanie takýchto Dôverných informácií alebo
 - e) na základe písomného súhlasu zverejňujúcej strany nespádajú pod obmedzenia dôvernosti.
- 11.4. Na požiadanie zverejňujúcej strany prijímajúca strana musí bezodkladne zničiť alebo vrátiť Dôverné informácie zverejňujúcej strany aj so všetkými ich kópiami a reprodukciami, ak len príslušné zákony nevyžadujú ich uchovávanie, a v takom prípade sa na Dôverné informácie naďalej vzťahujú podmienky článku 11. Ani jedna zo strán nesmie použiť názov druhej strany na účely vlastnej publicity bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Spoločnosť SAP môže zdieľať informácie o Zákazníkovi so spoločnosťou SAP SE a jej Ovládanými osobami na marketingové a iné obchodné účely. Ak je s tým spojené aj poskytovanie a používanie kontaktných informácií kontaktných osôb Zákazníka, Zákazník v prípade potreby zaistí zodpovedajúce povolenia.

12. RÔZNE

- 12.1. Dodatky a doplnenia Zmluvy a akékoľvek zmluvne relevantné oznámenia a oznámenia s priamym vplyvom na právne vzťahy, ako napríklad oznámenia o ukončení, pripomenutia alebo oznámenia o nastavení časových limitov, 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 nasledujúcich elektronických formátov: fax, emailová komunikácia s naskenovanými podpismi, SAP Store, Docusign™ alebo ľubovoľný iný ekvivalentný elektronický proces poskytnutý spoločnosťou SAP.
- 12.2. Zákony o exporte / Súlad so zákonmi o obchode
- 12.2.1. Spoločnosť SAP a Zákazník musia pri realizácii Zmluvy postupovať v súlade so Zákonmi o exporte. Na Dôverné informácie spoločnosti SAP sa vzťahujú Zákony o exporte. Zákazník, jeho Ovládané osoby a Oprávnení používateľia nesmú priamo ani nepriamo exportovať, reexportovať, vydávať ani prevádzať Dôverné informácie spoločnosti SAP v rozpore so Zákonmi o exporte. Zákazník výlučne zodpovedá za zachovanie súladu so Zákonmi o exporte, pokiaľ ide o Údaje Zákazníka, vrátane získania ľubovoľných požadovaných oprávnení na export pre Údaje Zákazníka. Zákazník nesmie používať Cloudovú službu z Krymu/Sevastopoľa, Kuby, Iránu, Kórejskej ľudovodemokratickej republiky (Severnej Kórey), takzvanej Luhanskej ľudovej republiky (LLR) a Doneckej ľudovej republiky (DLR) alebo Sýrie.
- 12.2.2. Na základe žiadosti spoločnosti SAP Zákazník poskytne informácie a dokumenty potvrdzujúce získanie oprávnenia na export. Spoločnosť SAP môže na základe písomného oznámenia Zákazníkovi okamžite ukončiť predplatné Zákazníka na Cloudovú službu, ak:
- a) kompetentný úrad neudelí takéto oprávnenie na export do 18 mesiacov alebo
 - b) Zákony o exporte zakazujú spoločnosti SAP poskytnúť Cloudovú službu alebo Profesionálne služby Zákazníkovi.
- 12.3. Spoločnosť SAP môže poskytnúť oznámenie o modifikáciách podľa článku 3.5.2 prostredníctvom Dokumentácie, poznámok k vydaniu alebo publikovania. Systémové upozornenia a informácie od spoločnosti SAP v súvislosti s prevádzkovaním, hostením alebo podporou Cloudovej služby môžu byť poskytované aj v rámci Cloudovej služby kontaktnej osobe, ktorá je uvedená v Objednávke, alebo sprístupnené prostredníctvom portálu SAP Support Portal.
- 12.4. Zákazník nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SAP postúpiť, delegovať ani inak previesť Zmluvu (ani akékoľvek z jej práv alebo povinností) na žiadne tretie strany. Spoločnosť SAP môže Zmluvu postúpiť spoločnosti SAP SE alebo ktorejkoľvek zo svojich Ovládaných osôb.

Táto Zmluva a akékoľvek nároky (vrátane mimozmluvných) vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo súvisiace s ňou a jej predmetom sa budú riadiť a budú interpretované podľa zákonov Slovenskej republiky. Dohovor OSN o medzinárodnej kúpe tovaru a akékoľvek konflikty právnych princípov sa na Zmluvu nebudú vzťahovať.

Profesionálnych služieb pre Zákazníka. Materiály od spoločnosti SAP zahŕňajú materiály vytvorené v spolupráci so Zákazníkom, nezahŕňajú však žiadne Údaje Zákazníka, Dôverné informácie Zákazníka ani Cloudovú službu. Na Materiály od spoločnosti SAP sa tiež môže v Zmluve odkazovať ako na „Cloudové materiály“.

- 1.13. „**SAP SE**“ znamená SAP SE, materskú spoločnosť spoločnosti SAP.
- 1.14. „**Obdobie predplatného**“ znamená počiatočné obdobie predplatného a ak je to použiteľné, ľubovoľné obdobie obnovenia predplatného v Objednávke.
- 1.15. „**Dane**“ znamená všetky dane, dávky a podobné poplatky týkajúce sa transakcií (a ľubovoľné súvisiace penále a pokuty), ako je federálna, štátna alebo miestna daň z predaja, daň z pridanej hodnoty, daň z tovarov a služieb, užívateľská daň, majetková daň, spotrebná daň, daň zo služieb alebo podobné dane.
- 1.16. „**Metrika používania**“ znamená štandard pre meranie na určenie povoleného použitia a na výpočet poplatkov za Cloudovú službu, ako je uvedené v Objednávke.

2. PRÁVA NA POUŽÍVANIE A OBMEDZENIA

- 2.1. Počas Obdobia predplatného spoločnosť SAP udeľuje Zákazníkovi nevýlučné a neprenosné právo na používanie Cloudovej služby (vrátane jej implementácie a konfigurácie), Materiálov od spoločnosti SAP a Dokumentácie výlučne na účely interných podnikových operácií Zákazníka a jeho Ovládaných osôb v súlade so Zmluvou, najmä čo sa týka podmienok Dodatku pre konkrétny produkt a Dokumentácie. Zákazník môže Cloudovú službu používať v celom svete, ale nesmie Cloudovú službu používať z krajín, v ktorých je toto používanie zakázané Zákonmi o exporte. Povolené použitia a obmedzenia týkajúce sa Cloudovej služby sa vzťahujú aj na Materiály od spoločnosti SAP 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 poverenia pre Cloudovú službu nemôže zdieľať ani používať viacero osôb naraz, sú však prenosné z osoby na osobu, ak pôvodný používateľ už 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. Zákazník nemá inak povolené sprístupniť žiadne Cloudové služby ani Materiály od spoločnosti SAP tretím stranám.
- 2.3. Pravidlá prijateľného používania. Zákazník nesmie: (a) kopírovať, prekladať, rozkladať, dekompilovať, vytvárať odvodené diela, spätne analyzovať ani modifikovať Cloudovú službu ani akékoľvek Materiály od spoločnosti SAP (s výnimkou rozsahu, v akom to povoľujú záväzné zákony); (b) používať Cloudovú službu tak, aby tým porušoval príslušné zákony, a Zákazník nesmie najmä zadávať, uchovávať ani prenášať do alebo prostredníctvom Cloudovej služby žiadny obsah ani žiadne údaje, ktoré sú nezákonné alebo porušujú akékoľvek Práva duševného vlastníctva; (c) obchádzať ani ohrozovať prevádzku alebo zabezpečenie Cloudovej služby a ani (d) odstraňovať upozornenia na práva duševného vlastníctva a autorské práva spoločnosti SAP.
- 2.4. Zákazník bude monitorovať používanie Cloudovej služby a bezodkladne písomne nahlasovať spoločnosti SAP každé používanie služby nad zmluvne dohodnutý rámec, najmä čo sa týka používania nad rámec objemu a Metriky používania. Ak k nemu dôjde, Zákazník musí so spoločnosťou SAP podpísať zmluvu, v ktorej sú zdokumentované ďalšie používanie a ďalšie 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.

Ak (i) je značne pravdepodobné, že pokračovanie v používaní Cloudovej služby v rozpore so zmluvou zo strany Oprávnených používateľov alebo tretej strany s použitím ich prístupových údajov môže viesť k vážnemu poškodeniu Cloudovej služby, jej používateľov, ostatných zákazníkov spoločnosti SAP alebo práv tretích strán spôsobom, ktorý si vyžaduje okamžitú akciu na zabránenie škodám, alebo (ii) ak sa to vyžaduje na zachovanie súladu so zákonmi ktoré sa vzťahujú na spoločnosť SAP, Spoločnosť SAP môže Zákazníkovi dočasne obmedziť alebo pozastaviť používanie Cloudovej služby, aby zabránila škodám. Spoločnosť SAP takéto obmedzenie alebo pozastavenie bezodkladne oznámi Zákazníkovi. Ak to umožňujú okolnosti, Zákazník o tom

bude informovaný vopred prostredníctvom e-mailu alebo písomne. Spoločnosť SAP primerane obmedzí dobu a rozsah pozastavenia alebo obmedzenia podľa aktuálnych okolností.

- 2.6. Cloudová služba môže zahŕňať integrácie s webovými službami sprístupnenými tretími stranami (inými než je spoločnosť SAP SE alebo jej Ovládané osoby), ku ktorým je možné získať prístup prostredníctvom Cloudovej služby a ktoré sa riadia podmienkami a ustanoveniami týchto tretích strán. Tieto webové služby tretích strán nie sú súčasťou Cloudovej služby a táto Zmluva sa na ne nevzťahuje, keďže spoločnosť SAP poskytuje len technický prístup k týmto webovým službám. Spoločnosť SAP za tieto webové služby nezodpovedá.
- 2.7. Oprávnení používateľa môžu získavať prístup k určitým Cloudovým službám prostredníctvom mobilných aplikácií, ktoré získajú z webových lokalít tretej strany, ako sú napríklad obchod s aplikáciami pre Android alebo Apple App Store. Používanie mobilných aplikácií sa môže riadiť podmienkami a ustanoveniami, ktoré sa sprístupnia pri sťahovaní mobilnej aplikácie alebo pri prístupe k mobilnej aplikácii, a nie podmienkami Zmluvy. Spoločnosť SAP za tieto webové lokality tretích strán nezodpovedá.
- 2.8. Cloudová služba môže zahŕňať lokálne komponenty, ktoré si Zákazník môže stiahnuť a nainštalovať (vrátane aktualizácií). SLA sa na tieto komponenty nevzťahuje. Zákazník môže používať lokálne komponenty len počas Obdobia predplatného relevantnej Cloudovej služby.

3. ZODPOVEDNOSTI A POVINNOSTI SPOLOČNOSTI SAP

- 3.1. Spoločnosť SAP poskytuje Cloudovú službu tak, ako je to opísané v Zmluve. Spoločnosť SAP poskytuje podporu pre Cloudovú službu, ako sa na ňu odkazuje v Objednávke, a (ak sú dohodnuté) Profesionálne služby. Kvalita a funkcie na dohodnutej úrovni, ktorú je spoločnosť SAP povinná poskytovať, sú v konečnom dôsledku dohodnuté v Objednávke a v dokumentoch, na ktoré sa v nej odkazuje. Spoločnosť SAP nie je povinná poskytovať dodatočné služby ani dodatočné funkcie služieb.
- 3.2. Ak sa Zákazníkovi poskytuje bezplatná Cloudová služba, spoločnosť SAP nebude poskytovať žiadnu podporu pre túto Cloudovú službu a nemá žiadnu povinnosť poskytovať žiadnu konkrétnu úroveň služby. Spoločnosť SAP môže poskytovanie prístupu k takejto bezplatnej Službe kedykoľvek zrušiť. Tento článok 3.2 nahrádza akékoľvek konfliktné podmienky v týchto VOP pre Cloud.
- 3.3. Dohoda o úrovni služieb
 - 3.3.1. Ak v príslušnom Dodatku pre konkrétny produkt nie je uvedené inak, spoločnosť SAP dodrží priemernú mesačnú dostupnosť systému pre produkčný systém Cloudovej služby tak, ako je to definované v príslušnej Dohode o úrovni služieb („SLA“), na ktorú sa odkazuje v Objednávke.

V prípade nedodržania SLA zo strany spoločnosti SAP si Zákazník môže uplatniť nárok na kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb, ako je podrobnejšie uvedený v SLA, formou zmluvného penále. Zákazník bude postupovať podľa zverejneného postupu spoločnosti SAP na uplatnenie nároku na kredit. Keď spoločnosť SAP písomne potvrdí platnosť kreditu za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb (na tento účel je možné použiť aj e-mail), tento kredit sa uplatní na budúcej faktúre za Cloudovú službu alebo Zákazník môže požiadať o refundáciu sumy kreditu, ak nebude vystavovať žiadnu budúcu faktúru. Vyplatené kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb budú znížené o akékoľvek nárokované škody a zbytočné výdavky.

- 3.3.2. Ak sa spoločnosti SAP nepodarí dodržať SLA (i) počas štyroch po sebe nasledujúcich mesiacov alebo (ii) počas piatich alebo viacerých mesiacov v rámci ľubovoľného dvanásťmesačného obdobia, prípadne (iii) na aspoň 95 % úrovni dostupnosti systému počas jedného kalendárneho mesiaca, Zákazník môže ukončiť svoje predplatné na príslušnú Cloudovú službu na základe poskytnutia písomného oznámenia spoločnosti SAP do tridsiatich dní od zlyhania. Ukončenie nadobudne účinnosť na konci kalendárneho mesiaca, v ktorom bola spoločnosti SAP doručená výpoveď.
- 3.4. Spoločnosť SAP implementuje a bude uplatňovať primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov spracovaných spoločnosťou SAP v rámci Cloudovej služby, ako je to opísané v Zmluve o spracovaní údajov začlenenej do Objednávky, v súlade s príslušnými zákonmi na ochranu údajov.
- 3.5. Modifikácie

- 3.5.1. Spoločnosť SAP môže modifikovať Cloudovú službu (vrátane služieb podpory, Dôb údržby a Dôb veľkej inovácie) za predpokladu, že spoločnosť SAP počas Obdobia predplatného zásadným spôsobom nezniží základnú funkčnosť Cloudovej služby.
- 3.5.2. Spoločnosť SAP Zákazníkovi v primeranom predstihu oznámi modifikácie funkcií Cloudovej služby v súlade s Článkom 12.3, ak len nejde o zmenu Doby údržby alebo Doby veľkej inovácie, ktorá musí byť v súlade s Dohodou o úrovni služieb.
- 3.5.3. Ak modifikácia závažným spôsobom poškodí odôvodnené záujmy Zákazníka tak, že sa dá odôvodnene očakávať, že Zákazník už nedokáže dodržiavať podmienky dohodnuté v Zmluve, Zákazník môže ukončiť svoje predplatné na dotknutú Cloudovú službu tak, že to písomne oznámi spoločnosti SAP do jedného mesiaca od oznámenia spoločnosti SAP. Ak to Zákazník neoznámi spoločnosti SAP včas, modifikácia sa bude považovať za akceptovanú Zákazníkom.

4. ÚDAJE ZÁKAZNÍKA A OSOBNÉ ÚDAJE, ZODPOVEDNOSŤ A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 4.1. Zákazník zodpovedá za Údaje Zákazníka a ich zadávanie do Cloudovej služby. V súlade s článkom 11 Zákazník udeľuje spoločnosti SAP (vrátane spoločnosti SAP SE, jej Ovládaných osôb a subdodávateľov) neexkluzívne právo na spracovanie a používanie Údajov Zákazníka na poskytovanie a podporu Cloudovej služby tak, ako je uvedené v Zmluve (vrátane prípravy záložných kópií alebo vykonávania penetračného testovania).
- 4.2. Zákazník bude zhromažďovať a udržiavať všetky osobné údaje obsiahnuté v Údajoch Zákazníka v súlade s príslušnými zákonmi o súkromí a ochrane údajov.
- 4.3. Zákazník bude dodržiavať primerané štandardy zabezpečenia pre používanie Cloudovej služby svojimi Oprávnenými používateľmi. Zákazník neuskutoční ani neautorizuje penetračné testy Cloudovej služby bez predchádzajúceho schválenia spoločnosti SAP. Zákazník výlučne zodpovedá za posúdenie vhodnosti Cloudovej služby pre podnikové procesy Zákazníka a za dodržiavanie všetkých uplatniteľných zákonných ustanovení, ktoré sa týkajú Údajov Zákazníka a jeho používania Cloudovej služby. Zákazník musí bezplatne poskytnúť všetku súčinnosť pri spolupráci, ktorá sa vyžaduje v súvislosti s poskytovaním Cloudovej služby, podpory a v dohodnutých prípadoch aj Profesionálnych služieb spoločnosťou SAP, napríklad vrátane infraštruktúry a telekomunikačných zariadení na prístup ku Cloudovej službe. Spoločnosť SAP zdôrazňuje, že spolupráca zo strany Zákazníka je nevyhnutným predpokladom pre riadne plnenie povinností spoločnosťou SAP. Zákazník nesie zodpovednosť za všetky dôsledky a náklady vzniknuté v dôsledku porušenia svojich povinností.
- 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. V prípadoch, v ktorých export a načítanie podliehajú technickým obmedzeniam a splneniu technických predpokladov, spoločnosť SAP a Zákazník na základe požiadavky nájdu prijateľný spôsob, ktorý Zákazníkovi umožní získať prístup k Údajom Zákazníka a ich exportu. Pred uplynutím platnosti Obdobia predplatného Zákazník môže pomocou samoobslužných nástrojov exportu spoločnosti SAP (ak sú k dispozícii) vykonať finálny export Údajov Zákazníka z Cloudovej služby. Pri ukončení platnosti Zmluvy spoločnosť SAP odstráni zostávajúce Údaje Zákazníka z hostiteľských serverov Cloudovej služby, ak príslušné zákony nevyžadujú ich uchovávanie. Uchované údaje podliehajú ustanoveniam Zmluvy o dôvernosti.

5. POPLATKY A DANE

- 5.1. Zákazník musí platiť poplatky tak, ako je uvedené v Objednávke. Opakovaný poplatok, ktorý je dohodnutý v Objednávke, sa vzťahuje na Počiatočné obdobie predplatného na Cloudové služby, 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:
 - 5.1.1. Na základe podmienok uvedených nižšie spoločnosť SAP môže podľa vlastného uváženia upraviť opakované poplatky s účinnosťou od začiatku Obdobia obnovenia po oznámení úpravy poplatkov Zákazníkovi v predstihu dvoch mesiacov:
 - 5.1.2. Zmena v poplatkoch nesmie byť väčšia ako zmena v indexe v článku 5.1.3 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.

- 5.1.3. Index slúžiaci na určenie Zmeny uplatniteľnej na základe vlastného uváženia je index spotrebiteľských cien Štatistického úradu Slovenskej republiky. Ak sa tento index prestane publikovať, príslušným indexom bude publikovaný index, ktorý najviac zodpovedá indexu spotrebiteľských cien.
- 5.1.4. Zmena poplatku sa považuje za odsúhlasenú oboma stranami, ak sa Cloudové služby obnovia automaticky na obdobie obnovenia, ak len 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). Spoločnosť SAP na túto možnosť upozorní v oznámení o úprave poplatku.
- 5.2. Žiadne hotovostné zľavy sa neuplatňujú. Platby sú splatné do 30 kalendárnych dní od dátumu faktúry. Spoločnosť SAP môže odosielať faktúry v elektronickom formáte. Ak si Zákazník nesplní svoje platobné povinnosti ani po uplynutí primeraného obdobia predĺženia, ktoré určí spoločnosť SAP, potom spoločnosť SAP môže Zákazníkovi pozastaviť používanie príslušnej Cloudovej služby až do uskutočnenia platby. Spoločnosť SAP musí Zákazníkovi každé takéto pozastavenie vopred oznámiť. Všetky poplatky v omeškaní sa penalizujú príslušnou zákonom stanovenou úrokovou sadzbou. Zákazník je oprávnený vysporiadať iba nároky, ktoré sú nesporné alebo nariadené súdom, a odoprieť platbu alebo ponechať si držbu len na zaistenie pohľadávok, ktoré sú nesporné alebo nariadené súdom.
- 5.3. Všetky poplatky podliehajú príslušným Daniam, ktoré sa budú účtovať navyše k poplatkom podľa Zmluvy.

6. TRVANIE A UKONČENIE

- 6.1. Obdobie predplatného je v súlade s tým, čo je uvedené v Objednávke. Každá Objednávka sa spočiatku uplatňuje počas Počiatočného obdobia 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 odstúpenie od Objednávky počas Počiatočného obdobia predplatného alebo počas Období obnovenia je vylúčené. Zákazník môže odstúpiť od Objednávky na základe oznámenia aspoň jeden mesiac pred uplynutím platnosti Počiatočného obdobia predplatného alebo aktuálneho Obdobia obnovenia. Spoločnosť SAP môže odstúpiť od Objednávky na základe oznámenia aspoň šesť mesiacov pred uplynutím platnosti Počiatočného obdobia predplatného alebo aktuálneho Obdobia obnovenia. Mimoriadne práva na ukončenie a právo na ukončenie z oprávneného dôvodu zostávajú nedotknuté. Spoločnosť SAP si vyhradzuje právo na ukončenie z oprávneného dôvodu v prípadoch, kedy Zákazník opakovane alebo závažným spôsobom porušuje hlavné zmluvné povinnosti (uvedené najmä v článkoch 2, 4, 11 a 12.2).
- 6.3. V prípade ukončenia Zákazníkom alebo ukončenia spoločnosťou SAP podľa článku 12.2 má Zákazník nárok na pomernú refundáciu predplatených poplatkov za časové obdobie od ukončenia do konca pôvodného obdobia príslušnej Cloudovej služby, ak takúto refundáciu nezakazujú Zákony o exporte.
- 6.4. Pri ukončení Objednávky:
 - a) sa skončí právo Zákazníka na používanie Cloudovej služby a všetkých Dôverných informácií spoločnosti SAP,
 - b) budú Dôverné informácie zverejňujúcej strany uchované, vrátené alebo zničené, ako to vyžaduje Zmluva a v súlade s uplatniteľnými zákonmi.

7. ZÁRUKY SPOLOČNOSTI SAP

- 7.1. Spoločnosť SAP ručí počas Obdobia predplatného za to, že Cloudová služba zodpovedá špecifikáciám odsúhlaseným v Dodatku a Dokumentácii a Cloudová služba pri používaní Zákazníkom tak, ako je odsúhlasené v zmluve, neporušuje práva žiadnej tretej strany. Spoločnosť SAP napravi všetky kvalitatívne

nedostatky a nedostatky z hľadiska vlastníckeho práva v Cloudovej službe v súlade s článkom 7.4. Ak spoločnosť SAP nenapraví nedostatok na konci Zákazníkom písomne určeného dodatočného časového obdobia s primeranou dĺžkou a vhodnosť Cloudovej služby na používanie následne poklesne 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 je oprávnený na zníženie poplatkov o zodpovedajúcu sumu. Článok 9 (Obmedzenie zodpovednosti) sa vzťahuje na kompenzáciu zbytočných výdavkov a škôd v dôsledku nedostatkov.

- 7.2. V prípade Profesionálnych služieb poskytovaných ako diela spoločnosť SAP zaručuje, že Profesionálna služba zodpovedá odsúhlasenému popisu služby a pri používaní Zákazníkom tak, ako je odsúhlasené v zmluve, neporušuje práva žiadnej tretej strany. Spoločnosť SAP napraviť nedostatky v súlade s článkom 7.4. Ak nedôjde k náprave nedostatkov do konca Zákazníkom písomne určeného dodatočného časového obdobia s primeranou dĺžkou, Zákazník je oprávnený na zníženie poplatkov uvedených v Objednávke na príslušné Profesionálne služby o zodpovedajúcu sumu alebo odstúpiť od Objednávky v súvislosti s Profesionálnou službou. Článok 9 (Obmedzenie zodpovednosti) sa vzťahuje na kompenzáciu zbytočných výdavkov a škôd.
- 7.3. Ak spoločnosť SAP riadne neposkytne Profesionálne služby, ktoré nepodliehajú odsúhlaseniu, alebo ak (s ohľadom na Profesionálne 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 celú situáciu. Článok 9 (Obmedzenie zodpovednosti) sa vzťahuje na kompenzáciu zbytočných výdavkov a škôd.
- 7.4. Spoločnosť SAP musí nedostatky v Cloudovej službe a Profesionálnych službách, ktoré podliehajú odsúhlaseniu, napraviť tak, že Zákazníkovi poskytne Cloudovú službu alebo novú Profesionálnu službu, ktorá nemá žiadne nedostatky, alebo podľa vlastného uváženia odstráni tieto nedostatky. Spoločnosť SAP môže nedostatok odstrániť aj tak, že Zákazníkovi predstaví 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 Profesionálnej služby v súlade so zmluvou alebo (ii) nahradiť Cloudovú službu alebo Profesionálnu 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 danej miery a refundovať Zákazníkovi vopred zaplatené poplatky za zostávajúce obdobie po dátume odstúpenia a zaplatiť zbytočné výdavky alebo škody s ohľadom na obmedzenia Článku 9 (Obmedzenie zodpovednosti).
- 7.5. Zákazník musí každé porušenie bezodkladne a s podrobným opisom príčiny písomne oznámiť spoločnosti SAP. Platnosť záručných práv v súvislosti s kvalitatívnymi nedostatkami a nedostatkami z hľadiska vlastníckeho práva v Profesionálnych službách, ktoré podliehajú odsúhlaseniu, uplynie jeden rok po odsúhlasení. Záruky pre Cloudovú službu sa uplatňujú podľa služieb podpory.

8. NÁROKY TRETÍCH STRÁN

Ak tretia strana namieta, že používanie Cloudovej služby alebo Materiálov od spoločnosti SAP 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 Materiály od spoločnosti SAP s cieľom zmierniť stratu alebo z ľubovoľného 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. Zodpovednosť spoločnosti SAP za stratu alebo zbytočné výdavky vyplývajúca zo zmluvy, prečinu alebo inak sa vždy riadi nasledujúcimi ustanoveniami:

- 9.1.1. V prípade zámeru sa zodpovednosť spoločnosti SAP rozšíri na celú stratu. V prípade hrubej nedbalosti je zodpovednosť spoločnosti SAP obmedzená do výšky predvídateľnej straty, ktorej by bolo možné predísť uplatňovaním náležitej starostlivosti. V prípade absencie zaručenej kvality je zodpovednosť spoločnosti SAP obmedzená do výšky predvídateľnej straty, ktorej by bolo možné predísť prítomnosťou garantovanej kvality.
- 9.1.2. V ostatných prípadoch spoločnosť SAP nenesie žiadnu zodpovednosť s výnimkou porušenia hlavnej povinnosti, v prípade ktorého nesie zodpovednosť do výšky limitov podľa nasledujúceho článku 9.1.3. Porušenie hlavnej povinnosti v zmysle tohto článku 9.1.2 sa predpokladá, keď je povinnosť sama o sebe nevyhnutným predpokladom pre zmluvné plnenia alebo keď porušenie príslušnej povinnosti ohrozuje účel zmluvy a Zákazník sa mohol oprávnenne spoliehať na jej splnenie.
- 9.1.3. Zodpovednosť v prípadoch uvedených v článku 9.1.2 je obmedzená na 100 000,- € za incident, pričom za zmluvný rok môže dosiahnuť maximálne 300 000,- € alebo výšku poplatku zaplateného v zmluvnom roku za dotknutú Cloudovú službu (alebo príslušnú Profesionálnu službu) podľa toho, ktorá z týchto dvoch súm je vyššia.

10. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 10.1. Zákazník môže používať Cloudové služby, Dokumentáciu a Materiály od spoločnosti SAP iba v zmluvne dohodnutom rozsahu. Vo vzťahu medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP sa všetky súvisiace Práva duševného vlastníctva, ktoré nie sú výslovne udelené Zákazníkovi, vyhradzujú spoločnosť SAP, spoločnosť SAP SE, ich Ovládané osoby alebo ich poskytovatelia licencií vrátane prípadov, v ktorých došlo k vytvoreniu na základe požiadavky Zákazníka alebo v spolupráci so Zákazníkom.
- 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 a podporu Cloudovej služby a všetkých dohodnutých Profesionálnych služieb.

11. DÔVERNOSŤ

- 11.1. V súvislosti s Dôvernými informáciami zverejňujúcej strany získanými pred plnením Zmluvy alebo počas jej plnenia prijímajúca strana
- a) musí natrvalo zachovať dôvernosť všetkých Dôverných informácií a prijať na ochranu Dôverných informácií opatrenia v podstate podobné opatreniam, ktoré prijímajúca strana prijíma na ochranu svojich vlastných Dôverných informácií a ktoré nesmú byť na úrovni nižšej než primeranej obvyklej starostlivosti;
 - b) môže zverejňovať a prezrádzať Dôverné informácie tretím stranám len v rozsahu, v akom je to potrebné na uplatňovanie práv alebo plnenie povinností prijímajúcej strany na základe Zmluvy, a len tretím stranám, ktoré sú viazané povinnosťou zachovávanía dôvernosti na úrovni v podstate zodpovedajúcej podmienkam v článku 11;
 - c) nesmie použiť ani reprodukovať žiadne Dôverné informácie zverejňujúcej strany na žiadny iný účel mimo rozsahu Zmluvy a
 - d) tam, kde je to technicky možné, musí zachovať všetky možné dôverné, interné alebo vlastnícke vyhlásenia alebo popisy, ktoré sa zobrazujú v origináli a ľubovoľných reprodukciách.
- 11.2. Prijímajúca strana môže zverejniť Dôverné informácie zverejňujúcej strany v rozsahu požadovanom zákonom za predpokladu, že prijímajúca strana, od ktorej sa požaduje vykonanie takéhoto zverejnenia, použije primerané úsilie, aby zverejňujúcu stranu v primeranom predstihu informovala o takomto požadovanom zverejnení (v zákonom povolenom rozsahu), a poskytne primeranú pomoc pri spochybnení požadovaného zverejnenia na žiadosť a na náklady zverejňujúcej strany. Prijímajúca strana musí vynaložiť komerčne primerané úsilie na zverejnenie iba tej časti Dôverných informácií, ktorej zverejnenie sa vyžaduje z právnych dôvodov, a vyžadovať, aby sa so všetkými takto zverejnenými Dôvernými informáciami zaobchádzalo dôverne.
- 11.3. Obmedzenia používania alebo zverejňovania Dôverných informácií sa nebudú vzťahovať na žiadne z Dôverných informácií, ktoré:

- a) sú nezávisle vyvinuté prijímajúcou stranou bez odkazovania na Dôverné informácie zverejňujúcej strany,
 - b) boli všeobecne známe alebo verejne dostupné inak než v dôsledku konania alebo nedbalosti prijímajúcej strany,
 - c) boli prijímajúcej strane bez obmedzenia dôvernosti známe v čase ich poskytnutia,
 - d) prijímajúca strana zákonne a bez obmedzení získala od tretej strany s právom na poskytovanie takýchto Dôverných informácií alebo
 - e) na základe písomného súhlasu zverejňujúcej strany nespádajú pod obmedzenia dôvernosti.
- 11.4. Na požiadanie zverejňujúcej strany prijímajúca strana musí bezodkladne zničiť alebo vrátiť Dôverné informácie zverejňujúcej strany aj so všetkými ich kópiami a reprodukciami, ak len príslušné zákony nevyžadujú ich uchovávanie, a v takom prípade sa na Dôverné informácie naďalej vzťahujú podmienky článku 11. Ani jedna zo strán nesmie použiť názov druhej strany na účely vlastnej publicity bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Spoločnosť SAP môže zdieľať informácie o Zákazníkovi so spoločnosťou SAP SE a jej Ovládanými osobami na marketingové a iné obchodné účely. Ak je s tým spojené aj poskytovanie a používanie kontaktných informácií kontaktných osôb Zákazníka, Zákazník v prípade potreby zaistí zodpovedajúce povolenia.

12. RÔZNE

- 12.1. Dodatky a doplnenia Zmluvy a akékoľvek zmluvne relevantné oznámenia a oznámenia s priamym vplyvom na právne vzťahy, ako napríklad oznámenia o ukončení, pripomenutia alebo oznámenia o nastavení časových limitov, 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 nasledujúcich elektronických formátov: fax, emailová komunikácia s naskenovanými podpismi, SAP Store, DocuSign™ alebo ľubovoľný iný ekvivalentný elektronický proces poskytnutý spoločnosťou SAP.
- 12.2. Zákony o exporte / Súlad so zákonmi o obchode
- 12.2.1. Spoločnosť SAP a Zákazník musia pri realizácii Zmluvy postupovať v súlade so Zákonmi o exporte. Na Dôverné informácie spoločnosti SAP sa vzťahujú Zákony o exporte. Zákazník, jeho Ovládané osoby a Oprávnení používateľia nesmú priamo ani nepriamo exportovať, reexportovať, vydávať ani prevádzať Dôverné informácie spoločnosti SAP v rozpore so Zákonmi o exporte. Zákazník výlučne zodpovedá za zachovanie súladu so Zákonmi o exporte, pokiaľ ide o Údaje Zákazníka, vrátane získania ľubovoľných požadovaných oprávnení na export pre Údaje Zákazníka. Zákazník nesmie používať Cloudovú službu z Krymu/Sevastopoľa, Kuby, Iránu, Kórejskej ľudovodemokratickej republiky (Severnej Kórey), takzvanej Luhanskej ľudovej republiky (LLR) a Doneckej ľudovej republiky (DLR) alebo Sýrie.
- 12.2.2. Na základe žiadosti spoločnosti SAP Zákazník poskytne informácie a dokumenty potvrdzujúce získanie oprávnenia na export. Spoločnosť SAP môže na základe písomného oznámenia Zákazníkovi okamžite ukončiť predplatné Zákazníka na Cloudovú službu, ak:
- a) kompetentný úrad neudelí takéto oprávnenie na export do 18 mesiacov alebo
 - b) Zákony o exporte zakazujú spoločnosti SAP poskytnúť Cloudovú službu alebo Profesionálne služby Zákazníkovi.
- 12.3. Spoločnosť SAP môže poskytnúť oznámenie o modifikáciách podľa článku 3.5.2 prostredníctvom Dokumentácie, poznámok k vydaniu alebo publikovania. Systémové upozornenia a informácie od spoločnosti SAP v súvislosti s prevádzkovaním, hostením alebo podporou Cloudovej služby môžu byť poskytované aj v rámci Cloudovej služby kontaktnej osobe, ktorá je uvedená v Objednávke, alebo sprístupnené prostredníctvom portálu SAP Support Portal.
- 12.4. Zákazník nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SAP postúpiť, delegovať ani inak previesť Zmluvu (ani akékoľvek z jej práv alebo povinností) na žiadne tretie strany. Spoločnosť SAP môže Zmluvu postúpiť spoločnosti SAP SE alebo ktorejkoľvek zo svojich Ovládaných osôb.

Táto Zmluva a akékoľvek nároky (vrátane mimozmluvných) vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo súvisiace s ňou a jej predmetom sa budú riadiť a budú interpretované podľa zákonov Slovenskej republiky. Dohovor OSN o medzinárodnej kúpe tovaru a akékoľvek konflikty právnych princípov sa na Zmluvu nebudú vzťahovať.

1.15. **"Technical and Organizational Measures"** means the technical and organizational measures for the relevant Cloud Service published on My Trust Center (see: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?search=Technical%20Organizational%20Measures>).

1.16. **"Third Country"** means any country, organization or territory not acknowledged by the European Union under Article 45 of GDPR as a safe country with an adequate level of data protection.

2. BACKGROUND

2.1. Purpose and Application

2.1.1. This document ("**DPA**") is incorporated into the Agreement and forms part of a written (including in electronic form) contract between SAP and Customer.

2.1.2. This DPA applies to Personal Data processed by SAP and its Subprocessors in connection with its provision of the Cloud Service.

2.1.3. This DPA does not apply to non-production environments of the Cloud Service if such environments are made available by SAP. Customer shall not store Personal Data in such environments.

2.2. Structure

Schedules 1 and 2 are incorporated into and form part of this DPA. They set out the agreed subject-matter, the nature and purpose of the processing, the type of Personal Data, categories of data subjects (Schedule 1) and the applicable Technical and Organizational Measures (Schedule 2).

2.3. Governance

2.3.1. SAP acts as a Processor and Customer and those entities that it permits to use the Cloud Service act as Controllers under the DPA.

2.3.2. Customer acts as a single point of contact and shall obtain any relevant authorizations, consents and permissions for the processing of Personal Data in accordance with this DPA, including, where applicable approval by Controllers to use SAP as a Processor. Where authorizations, consent, instructions or permissions are provided by Customer these are provided not only on behalf of the Customer but also on behalf of any other Controller using the Cloud Service. Where SAP informs or gives notice to Customer, such information or notice is deemed received by those Controllers permitted by Customer to use the Cloud Service. Customer shall forward such information and notices to the relevant Controllers.

3. SECURITY OF PROCESSING

3.1. Applicability of the Technical and Organizational Measures

SAP has implemented and will apply the Technical and Organizational Measures. Customer has reviewed such measures and agrees that as to the Cloud Service selected by Customer in the Order Form the measures are appropriate taking into account the state of the art, the costs of implementation, nature, scope, context and purposes of the processing of Personal Data.

3.2. Changes

3.2.1. SAP applies the Technical and Organizational Measures to SAP's entire customer base hosted out of the same data center or receiving the same Cloud Service. SAP may change the Technical and Organizational Measures at any time without notice so long as it maintains a comparable or better level of security. Individual measures may be replaced by new measures that serve the same purpose without diminishing the security level protecting Personal Data.

3.2.2. SAP will publish updated versions of the Technical and Organizational Measures on My Trust Center and where available Customer may subscribe to receive e-mail notification of such updated versions.

4. SAP OBLIGATIONS

4.1. Instructions from Customer

SAP will process Personal Data only in accordance with documented instructions from Customer. The Agreement (including this DPA) constitutes such documented initial instructions and each use of the Cloud Service then constitutes further instructions. SAP will use reasonable efforts to follow any other Customer instructions, as long as they are required by Data Protection Law, technically feasible and do not require changes to the Cloud Service. If any of the before-mentioned exceptions apply, or SAP otherwise cannot comply with an instruction or is of the opinion that an instruction infringes Data Protection Law, SAP will immediately notify Customer (email permitted).

4.2. Processing on Legal Requirement

SAP may also process Personal Data where required to do so by applicable law. In such a case, SAP shall inform Customer of that legal requirement before processing unless that law prohibits such information on important grounds of public interest.

4.3. Personnel

To process Personal Data, SAP and its Subprocessors shall only grant access to authorized personnel who have committed themselves to confidentiality. SAP and its Subprocessors will regularly train personnel having access to Personal Data in applicable data security and data privacy measures.

4.4. Cooperation

4.4.1. At Customer's request, SAP will reasonably cooperate with Customer and Controllers in dealing with requests from Data Subjects or regulatory authorities regarding SAP's processing of Personal Data or any Personal Data Breach.

4.4.2. If SAP receives a request from a Data Subject in relation to the Personal Data processing hereunder, SAP will promptly notify Customer (where the Data Subject has provided information to identify the Customer) via e-mail and shall not respond to such request itself but instead ask the Data Subject to redirect its request to Customer.

4.4.3. In the event of a dispute with a Data Subject as it relates to SAP's processing of Personal Data under this DPA, the Parties shall keep each other informed and, where appropriate, reasonably co-operate with the aim of resolving the dispute amicably with the Data Subject.

4.4.4. SAP shall provide functionality for production systems that supports Customer's ability to correct, delete or anonymize Personal Data from a Cloud Service, or restrict its processing in line with Data Protection Law. Where such functionality is not provided, SAP will correct, delete or anonymize any Personal Data, or restrict its processing, in accordance with the Customer's instruction and Data Protection Law.

4.5. Personal Data Breach Notification

SAP will notify Customer without undue delay after becoming aware of any Personal Data Breach and provide reasonable information in its possession to assist Customer to meet Customer's obligations to report a Personal Data Breach as required under Data Protection Law. SAP may provide such information in phases as it becomes available. Such notification shall not be interpreted or construed as an admission of fault or liability by SAP.

4.6. Data Protection Impact Assessment

If, pursuant to Data Protection Law, Customer (or its Controllers) are required to perform a data protection impact assessment or prior consultation with a regulator, at Customer's request, SAP will provide such documents as are generally available for the Cloud Service (for example, this DPA, the Agreement, Audit Reports and Certifications). Any additional assistance shall be mutually agreed between the Parties.

5. DATA EXPORT AND DELETION

5.1. Export and Retrieval by Customer

During the Subscription Term and subject to the Agreement, Customer can access its Personal Data at any time. Customer may export and retrieve its Personal Data in a standard format. Export and retrieval may be

subject to technical limitations, in which case SAP and Customer will find a reasonable method to allow Customer access to Personal Data.

5.2. Deletion

Before the Subscription Term expires, Customer may use SAP's self-service export tools (as available) to perform a final export of Personal Data from the Cloud Service (which shall constitute a "return" of Personal Data). At the end of the Subscription Term, Customer hereby instructs SAP to delete the Personal Data remaining on servers hosting the Cloud Service within a reasonable time period in line with Data Protection Law (not to exceed 6 months) unless applicable law requires retention.

6. CERTIFICATIONS AND AUDITS

6.1. Customer Audit

Customer or its independent third party auditor reasonably acceptable to SAP (which shall not include any third party auditors who are either a competitor of SAP or not suitably qualified or independent) may audit SAP's control environment and security practices relevant to Personal Data processed by SAP only if:

- a) SAP has not provided sufficient evidence of its compliance with the Technical and Organizational Measures that protect the production systems of the Cloud Service through providing either: (i) a certification as to compliance with ISO 27001 or other standards (scope as defined in the certificate); or (ii) a valid ISAE3402 or ISAE3000 or other SOC1-3 attestation report. Upon Customer's request audit reports or ISO certifications are available through the third party auditor or SAP;
- b) a Personal Data Breach has occurred;
- c) an audit is formally requested by Customer's data protection authority; or
- d) provided under mandatory Data Protection Law conferring Customer a direct audit right and provided that Customer shall only audit once in any 12 month period unless mandatory Data Protection Law requires more frequent audits.

6.2. Other Controller Audit

Any other Controller may assume Customer's rights under Section 6.1 only if it applies directly to the Controller and such audit is permitted and coordinated by Customer. Customer shall use all reasonable means to combine audits of multiple other Controllers to avoid multiple audits, unless the audit must be undertaken by the other Controller itself under Data Protection Law. If several Controllers whose Personal Data is processed by SAP on the basis of the Agreement require an audit, Customer shall use all reasonable means to combine the audits and to avoid multiple audits.

6.3. Scope of Audit

Customer shall provide at least 60 days advance notice of any audit unless mandatory Data Protection Law or a competent data protection authority requires shorter notice. The frequency and scope of any audits shall be mutually agreed between the parties acting reasonably and in good faith. Customer audits shall be limited in time to a maximum of 3 business days. Beyond such restrictions, the parties will use current certifications or other audit reports to avoid or minimize repetitive audits. Customer shall provide the results of any audit to SAP.

6.4. Cost of Audits

Customer shall bear the costs of any audit unless such audit reveals a material breach by SAP of this DPA, then SAP shall bear its own expenses of an audit. If an audit determines that SAP has breached its obligations under the DPA, SAP will promptly remedy the breach at its own cost.

7. SUBPROCESSORS

7.1. Permitted Use

SAP is granted a general authorization to subcontract the processing of Personal Data to Subprocessors, provided that:

- a) SAP or SAP SE on its behalf shall engage Subprocessors under a written (including in electronic form) contract consistent with the terms of this DPA in relation to the Subprocessor's processing of Personal Data. SAP shall be liable for any breaches by the Subprocessor in accordance with the terms of this Agreement;
- b) SAP will evaluate the security, privacy and confidentiality practices of a Subprocessor prior to selection to establish that it is capable of providing the level of protection of Personal Data required by this DPA; and
- c) SAP's list of Subprocessors in place on the effective date of the Agreement is published by SAP on My Trust Center or SAP will make it available to Customer upon request, including the name, address and role of each Subprocessor SAP uses to provide the Cloud Service.

7.2. New Subprocessors

SAP's use of Subprocessors is at its discretion, provided that:

- a) SAP will inform Customer in advance (by email or by posting on the My Trust Center) of any intended additions or replacements to the list of Subprocessors including name, address and role of the new Subprocessor; and
- b) Customer may object to such changes as set out in Section 7.3.

7.3. Objections to New Subprocessors

7.3.1. If Customer has a legitimate reason under Data Protection Law to object to the new Subprocessors' processing of Personal Data, Customer may terminate the Agreement (limited to the Cloud Service for which the new Subprocessor is intended to be used) on written notice to SAP. Such termination shall take effect at the time determined by the Customer which shall be no later than 30 days from the date of SAP's notice to Customer informing Customer of the new Subprocessor. If Customer does not terminate within this 30 day period, Customer is deemed to have accepted the new Subprocessor.

7.3.2. Within the 30 day period from the date of SAP's notice to Customer informing Customer of the new Subprocessor, Customer may request that the parties discuss in good faith a resolution to the objection. Such discussions shall not extend the period for termination and do not affect SAP's right to use the new Subprocessor(s) after the 30 day period.

7.3.3. Any termination under this Section 7.3 shall be deemed to be without fault by either party and shall be subject to the terms of the Agreement.

7.4. Emergency Replacement

SAP may replace a Subprocessor without advance notice where the reason for the change is outside of SAP's reasonable control and prompt replacement is required for security or other urgent reasons. In this case, SAP will inform Customer of the replacement Subprocessor as soon as possible following its appointment. Section 7.2 applies accordingly.

8. INTERNATIONAL PROCESSING

8.1. Conditions for International Processing

SAP shall be entitled to process Personal Data, including by using Subprocessors, in accordance with this DPA outside the country in which the Customer is located as permitted under Data Protection Law.

8.2. Applicability of the Standard Contractual Clauses (2010)

8.2.1. Where, for the period up to and including 26 September 2021, Personal Data of a Controller that is subject to GDPR is processed in a Third Country, or where Personal Data of a Swiss or United Kingdom based Controller or another Controller is processed in a Third Country and such international processing requires an adequacy means under the laws of the country of the Controller and the required adequacy means can be met by entering into Standard Contractual Clauses (2010), then:

- a) SAP and Customer enter into the Standard Contractual Clauses (2010);

- b) Customer joins the Standard Contractual Clauses (2010) entered into by SAP or SAP SE and the Subprocessor as an independent owner of rights and obligations; or
 - c) other Controllers whose use of the Cloud Services has been authorized by Customer under the Agreement may also enter into Standard Contractual Clauses (2010) with SAP or the relevant Subprocessors in the same manner as Customer in accordance with Section 8.2.1 a) and b) above. In such case, Customer will enter into the Standard Contractual Clauses (2010) on behalf of the other Controllers.
- 8.2.2. The Standard Contractual Clauses (2010) shall be governed by the law of the country in which the relevant Controller is established.
- 8.2.3. Where applicable Data Protection Law adopts the New Standard Contractual Clauses as meeting any required adequacy means as an alternative or update to the Standard Contractual Clauses (2010) then the New Standard Contractual Clauses shall apply in accordance with Section 8.3.
- 8.3. Applicability of New Standard Contractual Clauses
 - 8.3.1. The following shall apply with effect from 27 September 2021 and shall solely apply in respect of New SCC Relevant Transfers:
 - 8.3.1.1. Where SAP is not located in a Third Country and acts as a data exporter, SAP (or SAP SE on its behalf) has entered in to the New Standard Contractual Clauses with each Subprocessor as the data importer. Module 3 (Processor to Processor) of the New Standard Contractual Clauses shall apply to such New SCC Relevant Transfers.
 - 8.3.1.2. Where SAP is located in a Third Country:

SAP and Customer hereby enter into the New Standard Contractual Clauses with Customer as the data exporter and SAP as the data importer which shall apply as follows:

 - a) Module 2 (Controller to Processor) shall apply where Customer is a Controller; and
 - b) Module 3 (Processor to Processor) shall apply where Customer is a Processor. Where Customer acts as Processor under Module 3 (Processor to Processor) of the New Standard Contractual Clauses, SAP acknowledges that Customer acts as Processor under the instructions of its Controller(s).
 - 8.3.2. Other Controllers or Processors whose use of the Cloud Services has been authorized by Customer under the Agreement may also enter into the New Standard Contractual Clauses with SAP in the same manner as Customer in accordance with Section 8.3.1.2 above. In such case, Customer enters into the New Standard Contractual Clauses on behalf of the other Controllers or Processors.
 - 8.3.3. With respect to a New SCC Relevant Transfer, on request from a Data Subject to the Customer, Customer may make a copy of Module 2 or 3 of the New Standard Contractual Clauses entered into between Customer and SAP (including the relevant Schedules), available to Data Subjects.
 - 8.3.4. The governing law of the New Standard Contractual Clauses shall be the law of Germany.
- 8.4. Relation of the Standard Contractual Clauses to the Agreement

Nothing in the Agreement shall be construed to prevail over any conflicting clause of the Standard Contractual Clauses (2010) or the New Standard Contractual Clauses. For the avoidance of doubt, where this DPA further specifies audit and Subprocessor rules, such specifications also apply in relation to the Standard Contractual Clauses (2010) and the New Standard Contractual Clauses.
- 8.5. Third Party Beneficiary Right under the New Standard Contractual Clauses
 - 8.5.1. Where Customer is located in a Third Country and acting as a data importer under Module 2 or Module 3 of the New Standard Contractual Clauses and SAP is acting as Customer's sub-processor under the applicable Module, the respective data exporter shall have the following third party beneficiary right:
 - 8.5.2. In the event that Customer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent (in all cases without a successor entity that has assumed the legal obligations of the Customer by contract or by operation of law), the respective data exporter shall have the right to terminate the affected Cloud Service

solely to the extent that the data exporter's Personal Data is processed. In such event, the respective data exporter also instructs SAP to erase or return the Personal Data.

9. DOCUMENTATION; RECORDS OF PROCESSING

- 9.1. Each party is responsible for its compliance with its documentation requirements, in particular maintaining records of processing where required under Data Protection Law. Each party shall reasonably assist the other party in its documentation requirements, including providing the information the other party needs from it in a manner reasonably requested by the other party (such as using an electronic system), in order to enable the other party to comply with any obligations relating to maintaining records of processing.

Schedule 1 Description of the Processing

This Schedule 1 applies to describe the Processing of Personal Data for the purposes of the Standard Contractual Clauses (2010), New Standard Contractual Clauses and applicable Data Protection Law.

1. A. LIST OF PARTIES

- 1.1. Under the Standard Contractual Clauses (2010)

- 1.1.1. Data Exporter

The data exporter under the Standard Contractual Clauses (2010) is the Customer who subscribed to a Cloud Service that allows Authorized Users to enter, amend, use, delete or otherwise process Personal Data. Where the Customer allows other Controllers to also use the Cloud Service, these other Controllers are also data exporters.

- 1.1.2. Data Importer

SAP and its Subprocessors that provide and support the Cloud Service are data importers under the Standard Contractual Clauses (2010).

- 1.2. Under the New Standard Contractual Clauses

- 1.2.1. Module 2: Transfer Controller to Processor

Where SAP is located in a Third Country, Customer is the Controller and SAP is the Processor, then Customer is the data exporter and SAP is the data importer.

- 1.2.2. Module 3: Transfer Processor to Processor

Where SAP is located in a Third Country, Customer is a Processor and SAP is a Processor, then Customer is the data exporter and SAP is the data importer.

2. B. DESCRIPTION OF TRANSFER

- 2.1. Data Subjects

Unless provided otherwise by the data exporter, transferred Personal Data relates to the following categories of Data Subjects: employees, contractors, business partners or other individuals having Personal Data stored in the Cloud Service, transmitted to, made available to, accessed or otherwise processed by the data importer.

- 2.2. Data Categories

The transferred Personal Data concerns the following categories of data:

Customer determines the categories of data per Cloud Service subscribed. Customer can configure the data fields during implementation of the Cloud Service or as otherwise provided by the Cloud Service. The transferred Personal Data typically relates to the following categories of data: name, phone numbers, e-mail address, address data, system access / usage / authorization data, company name, contract data, invoice data, plus any application-specific data that Authorized Users enter into the Cloud Service and may include bank account data, credit or debit card data.

- 2.3. Special Data Categories (if agreed)
 - 2.3.1. The transferred Personal Data may comprise special categories of personal data set out in the Agreement (“**Sensitive Data**”). SAP has taken Technical and Organizational Measures as set out in Schedule 2 to ensure a level of security appropriate to protect also Sensitive Data.
 - 2.3.2. The transfer of Sensitive Data may trigger the application of the following additional restrictions or safeguards if necessary to take into consideration the nature of the data and the risk of varying likelihood and severity for the rights and freedoms of natural persons (if applicable):
 - a) training of personnel;
 - b) encryption of data in transit and at rest;
 - c) system access logging and general data access logging.
 - 2.3.3. In addition, the Cloud Services provide measures for handling of Sensitive Data as described in the Documentation.
- 2.4. Purposes of the data transfer and further processing; Nature of the processing
 - 2.4.1. The transferred Personal Data is subject to the following basic processing activities:
 - a) use of Personal Data to set up, operate, monitor and provide the Cloud Service (including operational and technical support);
 - b) continuous improvement of service features and functionalities provided as part of the Cloud Service including automation, transaction processing and machine learning;
 - c) provision of embedded Professional Services;
 - d) communication to Authorized Users;
 - e) storage of Personal Data in dedicated data centers (multi-tenant architecture);
 - f) release, development and upload of any fixes or upgrades to the Cloud Service;
 - g) back up and restoration of Personal Data stored in the Cloud Service;
 - h) computer processing of Personal Data, including data transmission, data retrieval, data access;
 - i) network access to allow Personal Data transfer;
 - j) monitoring, troubleshooting and administering the underlying Cloud Service infrastructure and database;
 - k) security monitoring, network-based intrusion detection support, penetration testing; and
 - l) execution of instructions of Customer in accordance with the Agreement.
 - 2.4.2. The purpose of the transfer is to provide and support the Cloud Service. SAP and its Subprocessors may support the Cloud Service data centers remotely. SAP and its Subprocessors provide support when a Customer submits a support ticket as further set out in the Agreement.
- 2.5. Additional description in respect of the New Standard Contractual Clauses:
 - 2.5.1. Applicable Modules of the New Standard Contractual Clauses
 - a) Module 2: Transfer Controller to Processor
 - b) Module 3: Transfer Processor to Processor
 - 2.5.2. For transfers to (sub-) processors, also specify subject matter, nature and duration of the processing

In respect of the New Standard Contractual Clauses, transfers to Subprocessors shall be on the same basis as set out in the DPA.
 - 2.5.3. The frequency of the transfer (e.g. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis).

Transfers shall be made on a continuous basis.

- 2.5.4. The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period.

Personal Data shall be retained for the duration of the Agreement and subject to Section 5.2 of the DPA.

3. C. COMPETENT SUPERVISORY AUTHORITY

- 3.1. In respect of the New Standard Contractual Clauses:

- 3.1.1. Module 2: Transfer Controller to Processor

- 3.1.2. Module 3: Transfer Processor to Processor

- 3.2. Where Customer is the data exporter, the supervisory authority shall be the competent supervisory authority that has supervision over the Customer in accordance with Clause 13 of the New Standard Contractual Clauses.

Schedule 2 Technical and Organizational Measures

This Schedule 2 applies to describe the applicable technical and organizational measures for the purposes of the Standard Contractual Clauses (2010), New Standard Contractual Clauses and applicable Data Protection Law.

SAP will apply and maintain the Technical and Organizational Measures.

To the extent that the provisioning of the Cloud Service comprises New SCC Relevant Transfers, the Technical and Organizational Measures set out in Schedule 2 describe the measures and safeguards which have been taken to fully take into consideration the nature of the personal data and the risks involved. If local laws may affect the compliance with the clauses, this may trigger the application of additional safeguards applied during transmission and to the processing of the personal data in the country of destination (if applicable: encryption of data in transit, encryption of data at rest, anonymization, pseudonymization).

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
24x7 Customer interaction center	Support center that customers may contact for general support related inquiries through the contact channels described in Section 2.1.3.	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions.
Global support backbone	SAP's knowledge database and extranet where SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. This includes SAP's Customer Support Website.	
End-to-end supportability	Support for cases that occur in integrated business scenarios consisting of SAP Cloud Services or both SAP Cloud Services and SAP Software with a valid SAP support agreement.	

2.3. Learning and Empowerment

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Remote SAP support content and services	Remote support content and services (e.g., Meet-the-Expert sessions) in various formats which may include live and recorded webinars, tutorials, best practices, self-paced learning materials and workshop-style interactive remote sessions. Content and session schedules are stated on SAP's Customer Support Website in the SAP Enterprise Support Academy section. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.	Access to demo systems, live sessions with instructors, examinations and certifications specific to the Cloud Service for up to 5 Customer Contacts. SAP Preferred Success exclusive learning content related to the Cloud Service in various formats which may include live and recorded webinars, best practices, and workshop-style interactive remote sessions. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
Release update information	Generally available documented summaries, webinars and videos provided by SAP to inform and instruct customers on new product release changes. Self-service through web and community.	Release guidance specific to the Cloud Service.

2.4. Collaboration

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
SAP support advisory services	Access to experts who help customers with support-related requests and advise on the appropriate SAP Enterprise Support content and services for their needs.	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions.
Support via chat	Available during business hours in English language for non-Mission Critical Support issues, where available for the Cloud Service.	

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Support via web and platform for social business collaboration	Access to SAP's Customer Support Website, including social media-based empowerment and collaboration, with peers and SAP experts.	Access to exclusive SAP Preferred Success collaboration platform.
Support and success reporting	SAP Enterprise Support reporting: A report or dashboard analyzing and documenting the status of support services and achievements hereunder.	Reports, dashboards, or other reporting components and capabilities regarding the overall engagement, full customer lifecycle, and productive use of the solution, including relevant feature adoption, technical and product usage and status of support services and achievements hereunder, specific to the Cloud Service.
Preferred Success resources and guidance		Access to success resources to provide guidance on onboarding, product adoption and usage, best practices and operational excellence. This may include a customer success partner as the primary contact for ongoing success management, success planning, technical guidance and mentorship, and support case oversight throughout the Customer lifecycle. Assignment of a customer success partner is at SAP's discretion.
Regular checkpoint		Periodic review of Cloud Service, success plan, critical issues, reporting and best practices. May include in-person delivery, at SAP's discretion.
Success Plan		A success plan outlines steps towards achieving key business milestones and objectives throughout the customer lifecycle. Focus topics include challenges, consumption, adoption and cycle planning.

2.5. Innovation and Value Realization

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Proactive checks proposed by SAP	Support services, providing recommendations for the specific customer situation. Such services are delivered remotely upon Customer request.	Expert-led checks, providing recommendations based on SAP best practices or recommended configuration(s).
Product roadmaps	Self-service through web.	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions.
Refresh of test instance	Self-service or request through web for initiating the refresh as offered and required by respective solution.	Access to SAP assistance with managing the refreshing of test instances up to 2 times per year, where applicable.

2.6. Application Lifecycle Management

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Application lifecycle management ("ALM")	Software or online services for application lifecycle management made available by SAP. Feature scope and availability details are set forth on SAP's Customer Support Website (see: https://support.sap.com/en/alm) and usage rights (see: https://support.sap.com/en/alm/usage-rights).	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions.

3. CUSTOMER RESPONSE LEVELS

3.1. SAP responds to submitted support cases as described in the table below.

Priority	Definition	Response Level
P1	Very High A case should be categorized with the priority "very high" if the problem has very serious 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) a productive service is completely down; b) the imminent system Go-Live or upgrade of a production system cannot be completed; c) the customer's core business processes are seriously affected A workaround is not available for each circumstance. The case requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.	Initial Response: Within 1 hour of case submission. Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every hour. Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 4 hours.
P2	High A case 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. The case is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.	Initial Response: Within 4 hours of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers and within 2 hours of case submission for SAP Preferred Success customers. Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every 6 hours. Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 3 business days for SAP Preferred Success customers only.
P3	Medium A case 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 1 business day of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers, and within 4 business hours of case being received for SAP Preferred Success customers. Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every 3 business days

Priority	Definition	Response Level
		for non-defect Issues and 10 business days for product defect issues. A non-defect issue is a reported support case that does not involve a defect in the applicable Cloud Service and does not require engineering, development or operations personnel to resolve.
P4	Low A case 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 2 business days of case submission for SAP Enterprise Support, cloud editions customers and within 1 business day of case submission for SAP Preferred Success customers. Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every week.

3.2. The following types of cases are excluded from customer response levels as described above:

- a) cases regarding a release, version or functionalities of Cloud Services developed specially for Customer (including those developed by SAP Custom Development or by SAP subsidiaries or individual content services);
- b) the root cause behind the case is not a malfunction but missing functionality (development request);
- c) the case is a consulting or how-to request.

4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

4.1. Customer Contact

4.1.1. Customer shall designate at least 2 and up to 5 qualified English-speaking contact persons per Cloud Service (each a "**Customer Contact**"). Customer Contacts include designated support contact, authorized support contact, key user, application administrator or system administrators whose roles within specific Cloud Services are authorized to contact or access the Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services and Mission Critical Support services.

4.1.2. The Customer Contact is responsible for managing all business-related tasks of the Cloud Service related to Customer's business, such as:

- a) support end users and manage their cases. This includes searching for known solutions in available documentation and liaising with SAP in the event of new problems;
- b) manage background jobs and the distribution of business tasks across users (if available);
- c) manage and monitor connections to Customer's third-party systems (if available);
- d) support the adoption of the Cloud Service.

4.2. Contact Details

Customer will provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by which the Customer Contact or the authorized representative of the Customer Contact can be contacted at any time. Customer will update its Customer Contacts for a Cloud Service through SAP's Customer Support Website. Only authorized Customer Contacts may contact SAP's support organization.

4.3. Cooperation

Customer Contact shall reasonably cooperate with SAP to resolve support cases, and will have adequate technical expertise and knowledge of its configuration of the Cloud Services to provide relevant information to enable SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error.

- (vii) SAP Build Apps, Enterprise Edition;
- (viii) SAP Build Work Zone, standard edition; and
- (ix) if specified in the Order Form, CPEA Voucher.

For RISE with SAP S/4HANA Cloud and experience management:

- (i) SAP BPI; Signavio PM; Signavio Collaboration Hub;
- (ii) SAP S/4HANA Cloud for Group Reporting;
- (iii) SAP Build Process Automation;
- (iv) SAP Build Work Zone, standard edition;
- (v) if specified in the Order Form, CPEA Voucher; and
- (vi) SAP Qualtrics Employee Technology Experience.

Use of the following Bundled Cloud Service is subject to the supplemental terms located at <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement> and the following limitations:

- (i) for SAP Digital Supplier Network (Ariba Network), access does not include Supplier enablement or deployment and is limited to 2,000 Documents;
- (ii) for SAP LBN, access is limited to 1,000 Documents and to either (a) one Logistics Service Provider and access to one digital forwarder (for the United States, UberFreight and for Europe, InstaFreight) or (b) two Logistics Service Providers;
- (iii) for SAP AIN, access is limited to 200 Devices, 2 Connections, and 10 partner Portal Invitees;
- (iv) for SAP BPI, access is limited to one production tenant and to a one-time data upload of a maximum of 50GB of Storage, and supports the connection to one ERP system;
- (v) for Signavio PM, access is limited to 3 Users;
- (vi) for Signavio Collaboration Hub, access is limited to 10 Users;
- (vii) for SAP Qualtrics Employee Technology Experience, access is limited to 10 Qualtrics Users per FUE as further described in the Service Use Description;
- (viii) for SAP Build Process Automation, use is subject to the SAP Business Technology Platform supplemental terms and access is limited to 20 Standard users, 2 Advanced users, and 1 unattended automation;
- (ix) for SAP Build Apps, Enterprise Edition, use is subject to the SAP Business Technology Platform supplemental terms and access is limited to 1 Base Package;
- (x) for SAP Build Work Zone, standard edition, use is subject to the SAP Business Technology Platform supplemental terms and access is limited as follows: for each Authorized User (as defined in the GTC) of the Cloud Services, Customer is entitled to 1 Active User of SAP Build Work Zone, standard edition;
- (xi) Cloud Platform CPEA Voucher, as indicated in the Order Form.

Use of the following Bundled Cloud Services is subject to the Service Use Description and the following limitations:

For SAP S/4HANA Cloud for Group Reporting, access is limited as follows:

- (a) for RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, base, access is limited to 25 Entities;
- (b) for RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, premium, access is limited to 50 Entities; and
- (c) for each of the following Cloud Services: RISE with SAP S/4HANA Cloud; RISE with SAP S/4HANA Cloud, base option; and RISE with SAP S/4HANA Cloud and experience management, access is limited to 5 Entities.

For SAP S/4HANA Cloud, Digital Access, access is limited as follows:

- (a) for RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, base, access is limited to 100,000 Documents; and
- (b) for RISE with SAP S/4HANA Cloud, public edition, premium, access is limited to 500,000 Documents.

For SAP S/4HANA Cloud for Advanced Financial Closing, access is limited to 50 Objects.

For SAP S/4HANA Cloud for Cash Management, access is limited to 5 Users.

For SAP S/4HANA Cloud for Receivables Management, access is limited to 5 Users.

- 1.3. At Customer's option and with a subscription to the RISE with SAP S/4HANA Cloud Cloud Service, Customer may access the following additional services made available at the following web links:

- (i) For SAP Custom Code Migration App (formerly, "Custom Code Analyzer"), access is made available at <https://blogs.sap.com/abap-custom-code-analysis-using-sap-cloud-platform>;
- (ii) For Process Discovery by SAP, access is made available at <http://www.s4hana.com>; and
- (iii) For SAP Readiness Check, access is made available at <http://www.sap.com/readinesscheck>.

These additional services may be subject to additional legal terms and conditions. Where there is a conflict between the additional legal terms and conditions and the Agreement, the additional legal terms and conditions shall control.

- 1.4. The EU Access option is not available for Bundled Cloud Services.

- 1.5. Customer is entitled to receive updates and upgrades to the Cloud Services if and when SAP makes them generally available to all its customers subscribing to the Cloud Service. Customer is responsible for applying the respective business configuration content. If Customer does not apply the respective business configuration content to all systems within the communicated timeframe, there may be ramifications to the functionality, operability and/or security of the Cloud Service. Customer bears all consequences and costs resulting from breach of its duties.

- 1.6. **Disaster Recovery.** SAP will provide Customer, at no additional charge, with the following capabilities for RISE with SAP S/4HANA Cloud: (i) offsite database backups to disk (i.e. weekly full / nightly incremental / archive logs multiple times daily to separate storage array); and (ii) commercially reasonable efforts to restore productive tenants from backups as soon as practicable in case of a disaster resulting in loss of the production data center. Customer may subscribe to SAP S/4HANA Cloud, disaster recovery, subject to an additional fee, for enhanced disaster recovery services.

- 1.7. **Data Use.** Where users access the central business configuration for the Cloud Services, SAP SE, Dietmar-Hopp-Allee 16, 69190 Walldorf, Germany, may use the users' log-in information (i.e. their user ID and e-mail address) and link it with data regarding the Cloud Services certifications from SAP's internal learning system. Such information will then be used by SAP for the sole purpose of improving the quality of its cloud and certification services and for creating internal records of system access. In this case, SAP is acting as a data controller and the Personal Data Processing Agreement for SAP Cloud Services does not apply.

2. SAP S/4HANA CLOUD, TEST DATA REFRESH

- 2.1. Where a Customer has subscribed to the SAP S/4HANA Cloud, test data refresh Cloud Service ("S/4HANA, test data refresh") the terms set forth in this Section and the S/4HANA, Test Data Refresh Schedule ("Schedule") shall apply. S/4HANA, test data refresh will use the non-production environment(s) already provided with the Cloud Service. Subject to the Schedule and the Agreement, Customer may exceptionally store and process Personal Data (as defined in the DPA) in non-production environments of the Cloud Services provided as a part of the S/4HANA, test data refresh Cloud Service solely for the purposes of Testing (defined below) the Cloud Services as set forth in Section 1.1 of the Schedule. Customer agrees and acknowledges that during the refreshing process where Customer Data is transferred from a Customer's production environment to the non-production environment, access to the non-production environment(s) may be unavailable or limited.

- 2.2. The processing of Customer Data and Personal Data in non-production environments as a part of the S/4HANA, test data refresh Cloud Service is at the Customer's own risk. SAP's data security and data protection obligations under the Agreement shall not include SAP's processing of such Personal Data as a part of the S/4HANA, test data refresh Cloud Service. SAP's liability for any unauthorized disclosures related to Personal Data entered into the non-production environments shall be limited to the liability cap in the GTC and any liability cap exclusions arising from an unauthorized disclosure shall not apply.

SAP S/4HANA Cloud, Test Data Refresh Schedule

1. AMENDMENTS TO THE DPA

- 1.1. As long as the Customer has an existing subscription to S/4HANA, test data refresh, Customer may store and process Personal Data in a non-production environment to perform testing, including refreshing copies of Customer Data from the production environment into the non-production environment (the “**Testing**”). For the duration of the Testing and solely for the purposes of the Testing, the following amendments to the DPA apply:
 - 1.1.1. The restriction on storing Personal Data in non-production environments does not apply.

The non-production environments are designed to support testing and quality assurance only. Customer shall only store and process Personal Data in such environments to the minimum extent possible, always use the scrambling functionality that enables Customer to pseudonymize Personal Data to the extent possible, and ensure the deletion of Personal Data at the earliest possible time.
 - 1.1.2. Notwithstanding anything in the Agreement, functionality to delete Personal Data in non-production environments is limited to the option of deleting the non-production environment containing Personal Data.
 - 1.1.3. Notwithstanding anything in the Agreement, export or extraction of Personal Data shall only be performed via the production system of the Cloud Service.
 - 1.1.4. Subject to any audit restrictions in the DPA, Customer is not permitted to audit SAP’s control environment and security practices relevant to Personal Data processed by SAP in a non-production environment unless (i) a Personal Data Breach has occurred; (ii) an audit is formally requested by Customer’s data protection authority; or (iii) mandatory Data Protection Law provides Customer with a direct audit right.
 - 1.1.5. Section 6.2 (Other Controller Audit) of the DPA shall not apply. The right to process Personal Data in non-production environments as a part of S/4HANA, test data refresh is reserved solely for Customer.
 - 1.1.6. For the purposes of the “Personal Data” definition in the DPA, “Cloud Service” includes the non-production environment of the Cloud Services.
- 1.2. For the duration of the Testing and solely for the purposes of the Testing, the following amendments to Schedule 1 of the DPA apply:
 - 1.2.1. The role of the Data Exporter is limited to the Customer. The Customer shall not enable or permit other Controllers other than its Affiliates to use or store Personal Data in the non-production environments.
 - 1.2.2. The provisions regarding the agreed support services shall not entail the service of back-up, recovery, or disaster recovery.
 - 1.2.3. The processing activities do not comprise the creation of security backups, access, and retrieval of the Personal Data.
- 1.3. For the duration of the Testing and solely for the purposes of the Testing, the following amendments to the Technical and Organizational Measures shall apply:
 - 1.3.1. The provisions on availability control set out in Section 7 (Availability Control) of the Technical and Organizational Measures shall not apply.
 - 1.3.2. The provisions on data integrity control set out in Section 9 (Data Integrity Control) of the Technical and Organizational Measures shall not apply.
- 1.4. Should Customer modify any of the security controls applicable to the non-production environments, Customer will defend SAP against any and all claims brought against SAP, SAP SE, its Affiliates and their subcontractors by any third party related to the processing of Personal Data in such non-production environments. Customer will indemnify SAP against all damages finally awarded against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors (or the amount of any settlement Customer enters into) with respect to these claims.
- 1.5. Upon termination or expiration of the of the S/4HANA, test data refresh Subscription Term, the DPA restriction on storing Personal Data in non-production environments shall apply except with respect to Personal Data uploaded as part of the Testing to which the terms of this Schedule shall continue to apply.