

# SMLOUVA O CLOUDOVÝCH SLUŽBÁCH

Tato smlouva o cloudových službách (tato „smlouva“) se uzavírá mezi společností Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., známou také jako Siemens Industry Software (dále označovanou jen jako „SISW“), a zákazníkem, který vyjádřil svůj souhlas s podmínkami této smlouvy („zákazník“). Společnost SISW si ponechává právo využívat své přidružené společnosti k prosazení jakýchkoli vlastních práv a splnění libovolných vlastních povinností na základě této smlouvy. Proto také může pojem „SISW“ použitý v tomto dokumentu odkazovat na přidružené společnosti, které jsou přímo či nepřímo vlastněny nebo kontrolovány nejvyšší nadřazenou společností společností Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. a které společnost Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. oprávnila k distribuování cloudových služeb.

Před použitím cloudových služeb, které budou poskytnuty podle této smlouvy, bude zákazník vyzván, aby kliknutím na tlačítko „přijmout“ vyjádřil svůj souhlas s těmito podmínkami. Kliknutím na tlačítko „přijmout“ zákazník sděluje, že si přečetl tuto smlouvu a porozuměl jí a souhlasí s těmito podmínkami. Podmínky této smlouvy představují úplnou dohodu mezi smluvními stranami týkající se používání cloudových služeb zákazníkem, a pokud jsou tyto podmínky v rozporu s podmínkami jiné smlouvy mezi zákazníkem a společností SISW, budou mít přednost tyto podmínky a nahradí podmínky této jiné smlouvy týkající se používání cloudových služeb.

## 1. Definice.

1.1 „Oprávněný zástupce“ znamená poradce, zástupce, zhotovitele a dodavatele zákazníka, kteří požadují přístup ke cloudovým službám nebo dokumentaci jako součást jejich podpory interních obchodních činností zákazníka za podmínky, že zákazník zajistí, že veškerý přístup ke cloudovým službám realizovaný jeho oprávněnými zástupci je omezen na jejich podporu interních obchodních činností zákazníka.

1.2 „Oprávněný uživatel“ znamená (i) zaměstnance zákazníka a (ii) oprávněné zástupce za podmínky, že oprávnění zástupci respektují chráněnou povahu cloudových služeb a dokumentace v souladu s ustanoveními o důvěrnosti uvedenými v této smlouvě.

1.3 „Cloudové služby“ znamenají soubor služeb nabízených k využití zákazníkem na základě softwarových produktů společnost SISW.

1.4 „Data zákazníka“ znamenají všechna data odeslaná do systému zákazníkem nebo libovolnou osobou, která využívá cloudových služeb pod oprávněním zákazníka, a také data generovaná používáním cloudových služeb.

1.5 „Smlouva o zpracování dat“ znamená dokument nacházející se na následující adrese URL, který je do této smlouvy začleněn odkazem stejně, jako kdyby zde byl uveden v plném rozsahu:

[http://www.plm.automation.siemens.com/en\\_us/products/eula/sisw-data-processing-agreement.shtml](http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/products/eula/sisw-data-processing-agreement.shtml)

1.6 „Dokumentace“ znamená vysvětlující tištěné nebo elektronické materiály dodané společností SISW v souvislosti s cloudovými službami, mimo jiné včetně specifikační licence, pokynů k používání cloudových služeb a technických specifikací.

1.7 „Oprávnění“ znamená rozsah práv udělených zákazníkovi k používání cloudových služeb.

1.8 „Smlouva o poskytování úrovně služeb“ znamená dokument nacházející se na následující adrese URL, který je do této smlouvy začleněn odkazem stejně, jako kdyby zde byl uveden v plném rozsahu:

[http://www.plm.automation.siemens.com/en\\_us/products/eula/sisw-service-level-agreement.shtml](http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/products/eula/sisw-service-level-agreement.shtml)

1.9 „Nabídka služeb“ znamená popis jednotlivé cloudové služby, jak je uvedeno ve smlouvě o poskytování úrovně služeb.

1.10 „Dodatek o podpoře“ znamená dokument nacházející se na následující adrese URL, který je do této smlouvy začleněn odkazem stejně, jako kdyby zde byl uveden v plném rozsahu:

[http://www.plm.automation.siemens.com/en\\_us/products/eula/sisw-support-annex.shtml](http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/products/eula/sisw-support-annex.shtml)

1.11 „Systém“ znamená kombinaci cloudových služeb a výpočetní infrastruktury potřebných k tomu, aby společnost SISW mohla nabízet zákazníkovi cloudové služby.

1.12 „Poskytovatel“ znamená třetí osobu, která poskytuje společnosti SISW technologii nebo služby, které usnadňují společnosti SISW nabízení cloudových služeb zákazníkovi.

## 2. Objednávky.

2.1 Objednání cloudových služeb. Tato smlouva je hlavní smlouva, na jejímž základě může zákazník vystavit jednu nebo více objednávek na cloudové služby nebo související odborné služby (dále jednotlivě jen „objednávka“) a společnost SISW je může přijmout v souladu s podmínkami této smlouvy. Jednotlivé objednávky cloudových služeb budou stanoveny ve smlouvě o označení licenčního softwaru nebo podobném objednávkovém dokumentu ve formátu, který je označen společností SISW (dále jen „LSDA“). Do každé smlouvy LSDA musí být odkazem začleněny podmínky této smlouvy. Odborné služby mohou být podle této smlouvy poskytovány za podmínky, že se smluvní strany u odborných služeb dohodly na specifických podmínkách produktu. Jednotlivé objednávky odborných služeb budou specifikovány v SOW (dle definice ve specifických podmínkách produktu pro odborné služby). Jednotlivá smlouva LSDA nebo specifikace SOW mohou obsahovat podmínky, které jsou nad rámec podmínek uvedených v této smlouvě a jsou specifické pro konkrétní cloudové služby nebo odborné služby v nich nabízené.

2.2 Poplatky. Zákazník zaplatí ceny a poplatky, které jsou vzájemně mezi smluvními stranami dohodnuty u cloudových služeb a odborných služeb poskytovaných podle této smlouvy, a případné další platby, na kterých se smluvní strany dohodnou. Poplatky za použití cloudových služeb jsou splatné předem a budou fakturovány, jak bude smluvními stranami stanoveno ve smlouvě LSDA. Pokud zákazník nezaplatí poplatky náležející společnosti SISW dle dohody, pak navíc k ostatním právům a prostředkům nápravy, které může společnost SISW mít, může společnost SISW pozastavit přístup zákazníka ke cloudovým službám, dokud všechny dlužné poplatky nebudou uhrazeny v souladu s podmínkami této smlouvy.

2.3 Nadměrné používání. Pokud využití nabídky služeb zákazníkem nebo jeho oprávněným uživatelem překročí oprávnění zákazníka popsané v související smlouvě LSDA a smlouvě o poskytování úrovně služeb, má společnost SISW právo uložit zákazníkovi v souvislosti s tímto nadměrným využitím další poplatky ve výši aktuálně platných sazeb společnosti SISW za nabídku služeb.

2.4 Daně. Zákazník souhlasí s tím, že zaplatí (a na požádání proplatí společnosti SISW nebo případně jejímu oprávněnému prodejnímu partnerovi, pokud jsou společností SIWS nebo její oprávněný prodejní partner povinni provést úhradu) všechny příslušné daně, vyměřené částky a poplatky, mimo jiné včetně všech vnitrostátních, zahraničních, místních, oblastních, provinčních nebo obecních daní z prodeje nebo užívání, daně z přidané hodnoty, daně vybírané podle hodnoty, cel, dovozních poplatků, kolkovného, daně z nehmotného zboží, registračních poplatků nebo jiných poplatků nebo plateb libovolného druhu nebo povahy, které jsou uloženy nebo vyměřeny libovolným státním orgánem na používání cloudových služeb zákazníkem nebo na jeho přijetí jakýchkoli jiných služeb, avšak mimo daň založenou na čistém příjmu společnosti SISW. Pokud je zákazník osvobozen od daně z přidané hodnoty a daně z prodeje, používá produkt nebo služby poskytované podle této smlouvy osvobozeným způsobem nebo se jinak považuje za subjekt nepodléhající dani z přidané hodnoty nebo dani z prodeje, musí předložit společnosti SISW v dobré víře platný a podepsaný doklad o osvobození, povolení k přímé platbě nebo jiný takový státem schválený dokument. Pokud je zákazník podle zákona povinen provést odpočet na daň z příjmu nebo srazit daň z příjmu z libovolné částky splatné podle této smlouvy přímo společnosti SISW, tuto platbu příslušným daňovým orgánům ihned zaplatí a také ihned dodá společnosti SISW úřední daňový příjmový doklad nebo jiný doklad vystavený příslušnými daňovými orgány, který bude dostačující k prokázání toho, že daň z příjmu byla uhrazena, a umožňující společnosti SISW požádat o úlevu formou daňového zápočtu oproti těmto platbám daně provedeným jejím jménem zákazníkem.

2.5 Fakturace a platební podmínky. U přímých prodejků od společnosti SISW nebo přidružené společnosti SISW zákazníkovi vyfakturuje společnost SISW zákazníkovi objednávku cloudových služeb první den měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, v němž byly zákazníkovi zpřístupněny počáteční přihlašovací údaje pro jeho přístup k objednaným cloudovým službám. Všechny ostatní vzniklé platby bude společnost SISW fakturovat zákazníkovi měsíčně zpětně, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Odborné služby budou fakturovány měsíčně zpětně, jak budu vznikat platby nebo jak bude jinak uvedeno v podmínkách uvedených v příslušné specifikaci SOW. Bez ohledu na to, zda se tyto faktury budou týkat cloudových služeb, odborných služeb nebo jiného produktu nebo služby poskytované nebo dodávané podle této smlouvy, uhradí zákazník každou fakturu do 30 dnů od data faktury společnosti SISW, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

### **3. Právo na přístup ke cloudovým službám.**

3.1 Udělená práva. Společnost SISW uděluje zákazníkovi nevýhradní, nepřevoditelné, celosvětové právo na přístup ke cloudovým službám a dokumentaci a jejich používání včetně systému, a to výhradně pro účely interních obchodních činností zákazníka a na základě podmínek této smlouvy a smlouvy o poskytované úrovni služeb, dodatku o podpoře a smlouvy o zpracování dat (dle potřeby).

3.2 Oprávnění uživatelé. Zákazník může povolit oprávněným uživatelům přístup k nabídce služeb a její používání s výjimkou omezení oprávnění. Zákazník bude povinen (i) zajistit, aby oprávnění uživatelé používali nabídku služeb pouze k podpoře interních obchodních činností zákazníka, (ii) nést odpovědnost za neoprávněné používání nabídky služeb uskutečněné pomocí přihlašovacích údajů přidružených k účtu zákazníka a (iii) nést odpovědnost za případné porušení této smlouvy oprávněným uživatelem.

3.3 Pozastavení cloudových služeb. Pokud je dle odůvodněného názoru společnosti SISW potřeba pozastavit přístup ke cloudovým službám, aby se zachovala bezpečnost nebo integrita cloudových služeb nebo konkrétní nabídky služeb, může tak společnost SISW učinit, aniž by jí tím vznikla vůči zákazníkovi odpovědnost, a to za podmínky, že společnost SISW vynaloží veškeré přiměřené úsilí na zkrácení doby trvání a zmenšení rozsahu takového pozastavení.

4. **Dostupnost cloudových služeb.** Společnost SISW bude během doby platnosti této smlouvy dávat cloudové služby zákazníkovi k dispozici na základě ustanovení této smlouvy, smlouvy o poskytované úrovni služeb, dodatku o podpoře a příslušné dokumentace. Společnost SISW vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby udržela cloudové služby ve funkčním stavu 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, s výjimkou plánovaných odstávek a případné nedostupnosti způsobené okolnostmi, které jsou mimo její přiměřenou kontrolu, mimo jiné včetně zásahů vyšší moci, událostí vedoucích ke ztrátě napájení nebo síťového připojení na pracovišti společnosti SISW nebo poskytovatele, útoku ve formě odepření služeb, vládních nebo soudních příkazů, občanských nepokojů, teroristických činů, záplav, požáru a zastavení práce. Pokud společnost SISW nesplní závazky úrovně služby pro nabídku služby uvedené ve smlouvě o poskytování úrovně služby, bude mít zákazník nárok požadovat prostředek nápravy popsaný ve smlouvě o poskytování úrovně služby, který bude představovat zákazníkům jediný a výhradní prostředek nápravy v souvislosti s tím, že společnost SISW nesplnila své závazky úrovně služby.

5. **Doba platnosti a ukončení.** Doba platnosti této smlouvy začíná datem, kdy zákazník poprvé vyznačí svůj souhlas s podmínkami této smlouvy, a trvá do okamžiku jejího ukončení v souladu s podmínkami této smlouvy. Pokud jde o konkrétní objednávku, doba platnosti takové objednávky bude stanovena v související smlouvě LSDA nebo specifikacích SOW. Pokud jde o cloudové služby, doba platnosti objednávky bude automaticky prodloužena o další období, a to vždy o jeden (1) rok, pokud zákazník nezašle nejméně třicet (30) dnů před koncem daného období písemnou výpověď dané objednávky.

Zákazník může do třiceti (30) dnů od ukončení nebo uplynutí doby platnosti této smlouvy nebo objednávky podle této smlouvy z libovolného důvodu zaslat společnosti SISW písemnou žádost, aby mu data zákazníka související s ukončenou nabídkou služeb byla zpřístupněna ke stažení. Po uplynutí 30denní lhůty nebude společnost SISW povinna udržovat data zákazníka související s ukončenou nabídkou služeb ani poskytovat zákazníkovi přístup a společnost SISW poté vymaže nebo zničí všechna data zákazníka v systému, která souvisejí s ukončenou nabídkou služeb, pokud to nezakazují platné zákony nebo nařízení vlády. Případné další služby požadované zákazníkem od společnosti SISW a usnadňující přechod zákazníka po ukončení budou účtovány dle aktuálně platných sazeb společnosti SISW za odborné služby a bude k nim nutný písemný výkaz práce odsouhlasený smluvními stranami.

### **6. Odškodnění za porušení práv duševního vlastnictví.**

6.1 Odškodnění při žalobě na porušení práv. Společnost SISW zajistí na své náklady odškodnění a obhajobu v případě jakékoli žaloby vznesené proti zákazníkovi, pokud bude založena na tvrzení, že používání cloudových služeb zákazníkem porušuje patentová práva, autorská práva, právo na obchodní tajemství nebo jiná práva duševního vlastnictví, a zaplatí všechny náklady a odškodné, které budou zákazníkovi soudem příslušné jurisdikce pravomocně vyměřeny, a to za podmínky, že společnost SISW bude o takovém nároku neprodleně písemně vyrozuměna a budou jí poskytnuty informace, přiměřená pomoc a výhradní oprávnění vést obhajobu vůči nároku nebo jej vypořádat. Společnost SISW neuzavře žádné vypořádání, které by připouštělo odpovědnost nebo vznik povinností na straně zákazníka, pokud k tomu nebude mít předem písemný souhlas zákazníka.

6.2 Soudní zákaz. Pokud bude vydán trvalý soudní zákaz směřující k používání cloudových služeb zákazníkem, společnost SISW zajistí zákazníkovi právo pokračovat v používání cloudových služeb nebo tyto služby nahradí či změní tak, aby neporušovaly žádná práva, nebo – pokud takové prostředky nápravy nejsou přiměřeně dostupné – společnost SISW poskytne zákazníkovi poměrnou část částek, které zákazník za používání cloudových služeb zaplatil, a zákazník přestane cloudové služby používat. Společnost SISW může dle vlastního uvážení poskytnout prostředky nápravy uvedené v tomto bodě ještě před vydáním trvalého soudního zákazu.

6.3 Výhrady. Společnost SISW neponese odpovědnost a nebude mít povinnost odškodnit zákazníka podle tohoto bodu 6 nebo podle jiné podmínky této smlouvy, pokud nárok z porušení práv vyplývá nebo je založen zcela nebo zčásti na: (i) skutečnosti, že zákazník používá neaktuální verzi cloudových služeb, pokud by odpovědnosti zákazníka za porušení práv bylo zamezeno používáním novější verze cloudových služeb, (ii) spojení, provozování nebo používání cloudových služeb se softwarem, zařízením, materiály nebo produkty třetích stran, pokud by odpovědnosti zákazníka za toto porušení práv bylo zamezeno, kdyby k takovému spojení, používání nebo provozování nedošlo, (iii) úpravách nebo konfiguraci cloudových služeb, které nebyly provedeny společností SISW, (iv) na používání cloudových služeb zákazníkem jinak než v souladu s dokumentací, (v) skutečnosti, že zákazník nepoužil korekci nebo opravu závady, která mu byla společností SISW dodána, (vi) dodržení návrhů, plánů nebo specifikací dodaných společností SISW zákazníkem, nebo (vii) odmítnutí zákazníka používat verzi cloudových služeb neporušující práva, kterou společnost SISW zákazníkovi zdarma nabídla, pokud tato verze neporušující práva vykonává v zásadě stejné funkce.

6.4 Jediný a výhradní prostředek nápravy. Tento bod 6 představuje výhradní a jedinou odpovědnost společnosti SISW vůči zákazníkovi za porušení práv duševního vlastnictví třetí osoby podle této smlouvy.

7. Omezení odpovědnosti. Celá odpovědnost společnosti SISW za všechny nároky nebo škody vyplývající z této smlouvy nebo s ní související bez ohledu na formu úkonu, zda smluvní, občanskoprávní či jinou, bude omezena a nepřekročí v souhrnu částku zaplacenou společností SISW podle této smlouvy za určitou nabídku služeb nebo odbornou službu, která způsobila škodu nebo je předmětem žaloby. Toto omezení se nevztahuje na nároky při porušení práv duševního vlastnictví, na které se vztahuje bod 6.1 této smlouvy. Míra náhrady škody zaplacená společností SISW nebude v žádném případě zahrnovat a společnost SISW nebude odpovědná za jakoukoli částku související se ztrátou dat, příjmu, zisku nebo úspor či za nepřímé, náhodné, následné, exemplární, sankční nebo zvláštní škody libovolné strany včetně třetích osob, a to ani v případě, že společnost SISW byla na možnost takových škod upozorněna předem, a všechny takové škody jsou výslovně odmítnuty. Žádná ze smluvních stran nesmí vznést na základě této smlouvy nárok vyplývající z události nebo událostí, ke kterým došlo více než dva (2) roky poté, co ji strana vznášející nárok zjistila.

## 8. Údržba cloudových služeb.

8.1 Prostředí a aktualizace. Zákazník bere na vědomí, že cloudové služby mohou být poskytovány v prostředí více uživatelů a že společnost SISW není povinna řídit poskytování cloudových služeb pro jakéhokoli kupujícího včetně zákazníka odděleně. Aktualizace softwaru, na němž jsou cloudové služby založeny, budou prováděny dle uvážení společnosti SISW na základě oznámení či bez něj a za přístup k aktualizovaným verzím cloudových služeb nebudou zákazníkovi účtovány žádné další poplatky.

8.2 Podpora. Služby poskytované společností SISW pro nabídku služeb budou odpovídat popisu v dodatku podpory.

8.3 Údržba dřívějších verzí. Společnost SISW není nijak povinna udržovat předchozí verze cloudových služeb, a to ani pokud o to zákazník požádá, a společnost SISW souhlasí, že pokud bude pro použití zákazníka udržována předchozí verze služby, nevznikne tím mezi smluvními stranami průběh jednání, který by od společnosti SISW vyžadoval souhlas s dalšími požadavky zákazníka na udržení předchozích verzí cloudových služeb.

8.4 Změna cloudových služeb. Společnost SISW bude mít právo dle svého výhradního uvážení změnit způsob, jakým poskytuje cloudové služby, pokud se rozhodne, že tyto změny jsou nezbytné a vhodné. Pokud společnost SISW důvodně uváží, že tato změna bude mít zásadní vliv na užívání cloudových služeb zákazníkem, vynaloží společnost SISW obchodně přiměřené úsilí, aby zákazníka před zavedením této změny upozornila.

8.5 Opravy chyb. Chyba znamená, že nabídka služby zásadním způsobem neodpovídá dokumentaci („chyba“). Zákazník může oznámit případné podezření na chybu společnosti SISW a na její žádost poskytne společnosti SISW podrobný popis a dokumentaci chyby, na kterou má podezření. Společnost SISW vyšetří skutečnosti s tím související a zákazník bude při šetření společnosti SISW spolupracovat. Pokud společnost SISW zjistí, že nabídka služeb obsahuje chybu, vynaloží veškeré obchodně přiměřené úsilí, aby tuto chybu napравила. Oprava chyby se může skládat ze

samostatné opravy, zástupného řešení, nebo může být zahrnuta do další dostupné verze nabídky služeb, a to dle uvážení společnosti SISW.

8.6 **Omezení prostředků nápravy.** Jediná a výhradní odpovědnost společnosti SISW a jediný a výhradní prostředek nápravy zákazníka v případě, že chyba nebude opravena, bude to, že zákazník může ukončit své používání nabídky služeb, která je chybou přímo dotčena. Společnost SISW poté neprodleně vrátí nevyužitou část předplacených poplatků za aktuální období zákazníkovi objednávkou takové nabídky služeb.

## 9. **Omezená licence na data zákazníka.**

9.1 Zákazník uděluje společnosti SISW celosvětovou, nevýhradní, převoditelnou, bezplatnou licenci na používání, hostování, přenos, zobrazování, poskytování formou dílčí licence a reprodukování všech dat zákazníka. Zákazník zajistí na své náklady odškodnění a obhajobu v případě jakékoli žaloby vznesené proti společnosti SISW, pokud bude založena na tvrzení, že data zákazníka porušují patentová práva, autorská práva, právo na obchodní tajemství nebo jiná práva duševního vlastnictví, a zaplatí všechny náklady a odškodné, které budou společnosti SISW soudem příslušné jurisdikce pravomocně vyměřeny, a to za podmínky, že zákazník bude o takovém nároku neprodleně písemně vyrozuměn a budou mu poskytnuty informace, přiměřená pomoc a výhradní oprávnění vést obhajobu vůči nároku nebo jej vypořádat. Zákazník neuzavře žádné vypořádání, které by připouštělo odpovědnost nebo vznik povinností na straně společnosti SISW, pokud k tomu nebude mít předem její písemný souhlas.

9.2 Zákazník se zavazuje, že data do systému odešle pouze v případě, že má právo takové údaje odeslat a udělit společnosti SISW práva uvedená v tomto bodě. Kromě omezených licenčních práv udělených touto smlouvou nezíská společnost SISW žádná práva, vlastnické nároky nebo podíl na datech zákazníka a společnost SISW se takových práv výslovně zříká. Není-li mezi společností SISW a zákazníkem písemně dohodnuto jinak, zavazuje se zákazník, že do systému budou odesílány pouze kopie dat zákazníka a zákazník bude po celou dobu a na své náklady uchovávat nezávislou záložní kopii všech dat zákazníka.

10. **Příhlašovací údaje zákazníka.** Podmínkou užívání služby je, že každý uživatel v rámci oprávnění musí pro svůj účet vytvořit heslo. Společnost SISW nebo její poskytovatelé mohou zavést přiměřené požadavky na heslo a zákazník souhlasí, že bude požadovat od všech oprávněných uživatelů v rámci oprávnění, aby tyto požadavky dodržovali. Se všemi hesly oprávněných uživatelů je potřeba zacházet jako s důvěrnými informacemi a žádný oprávněný uživatel nesmí sdělit své heslo jinému uživateli. Za jakékoli neoprávněné použití zaviněné nesprávným jednáním některého z jeho uživatelů nebo nezajištěním hesel nebo jiných přihlašovacích údajů správným způsobem je odpovědný výhradně zákazník. Zákazník společnost SISW odškodní a zbaví ji odpovědnosti za veškeré náklady, ztráty nebo odpovědnost vyplývající z toho, že zákazník nebo libovolný jeho uživatel nedodrželi podmínky tohoto bodu nebo pravidla stanovená společností SISW nebo jejími poskytovateli podle tohoto bodu. Ustanovení tohoto bodu budou trvat i po uplynutí doby platnosti nebo ukončení této smlouvy z libovolného důvodu.

11. **Omezení používání cloudových služeb.** Zákazník se zdrží a zajistí, aby se i jeho uživatelé zdrželi následujícího jednání: (i) porušování nebo narušování integrity nebo výkonu cloudových služeb, (ii) obcházení zabezpečení systému, (iii) používání cloudových služeb způsobem, který porušuje zákony nebo práva společnosti SISW, (iv) přistupování ke cloudovým službám za účelem monitorování dostupnosti, výkonu nebo funkcí pro konkurenční účely, (v) prodej, další prodej, poskytnutí licence, poskytnutí dílčí licence, pronájem nebo nájem cloudových služeb, (vi) používání cloudových služeb ke zpracování nebo analýze dat pro třetí osobu, (vii) odeslání dat, která porušují zákony nebo práva třetích osob, do systému, nebo (viii) získání přístupu ke cloudovým službám jinými prostředky než těmi, které poskytuje společnost SISW. Zákazník nebude provádět testy penetrace systému, pokud k tomu nebude mít předem výslovný písemný souhlas společnosti SISW, který může společnost SISW dle svého výhradního uvážení udělit nebo odmítnout, a zákazník společnost SISW odškodní, obhájí a zbaví ji odpovědnosti za jakékoli náklady, ztráty nebo odpovědnost vyplývající z toho, že provedl test penetrace systému.

12. **Dodržování vývozních předpisů.** Povinnost společnosti SISW plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy je podmíněna tím, že jí v tom nebudou bránit překážky vyplývající z vnitrostátních nebo mezinárodních požadavků v oblasti zahraničního obchodu a cla, včetně embarga a jiných sankcí. Zákazník souhlasí s tím, že bude plně dodržovat všechny platné vnitrostátní a mezinárodní předpisy pro kontrolu exportu a reexportu, mimo jiné včetně předpisů Německé spolkové republiky, Evropské unie, Spojených států amerických a předpisů libovolné jiné země nebo jurisdikce, které budou použitelné (dále jen „exportní zákony“). Aniž by tím bylo omezeno výše uvedené, musí zákazník zejména zajistit, aby přístup ke cloudovým službám nebo jejich používání, které se uskutečňují na základě jeho oprávnění: (i) nebyly používány, exportovány, reexportovány (včetně „domnělého exportu“) nebo přímo či nepřímo

předávány nebo k nim nebyl získáván přístup v rozporu s platnými ekonomickými sankcemi nebo exportními zákony, nebo (ii) nebyly používány nebo k nim nebyl získáván přístup pro účely, které jsou exportními zákony zakázány, nebo (iii) nebyly používány nebo k nim nebyl získáván přístup osobami/subjekty, které jinak nejsou způsobilé získat přístup ke cloudovým službám nebo je používat. Společnost SISW si vyhrazuje právo provádět potřebné kontroly exportních zákonů a zákazník na požádání neprodleně poskytne společnosti SISW nezbytné informace pro splnění jejích zákonných povinností. Zákazník společnost SISW odškodní a zbaví ji odpovědnosti za veškeré nároky, řízení, žaloby, pokuty, ztráty, náklady a škody způsobené nedodržením předpisů pro kontrolu exportu ze strany zákazníka nebo v souvislosti s nimi a zákazník nahradí společnosti SISW všechny ztráty a výdaje tím způsobené. Tento bod bude platit i po uplynutí doby platnosti nebo ukončení této smlouvy z libovolného důvodu.

### **13. Důvěrnost.**

13.1 Důvěrné informace společnosti SISW. Zákazník během doby platnosti této smlouvy a následně poté: (i) bude zacházet se všemi důvěrnými informacemi společnosti SISW jako důvěrnými, (ii) nebude používat tyto důvěrné informace společnosti SISW jinak, než jak je výslovně stanoveno v této smlouvě, (iii) zavede přiměřené postupy pro zabránění neoprávněného použití, sdělení, duplikace, zneužití nebo odstranění důvěrných informací společnosti SISW, a (iv) nesdělí důvěrné informace společnosti SISW žádné třetí osobě kromě oprávněných uživatelů. Zákazník dále nebude kopírovat důvěrné informace společnosti SISW bez jejího předchozího písemného souhlasu. Pokud zákazník poruší své povinnosti týkající se důvěrnosti nebo neoprávněného použití nebo sdělení důvěrných informací společnosti SISW podle této smlouvy, bude společnost SISW oprávněna obstarat si vedle všech prostředků nápravy, které bude mít k ochraně svých zájmů k dispozici, opravný prostředek na základě spravedlnosti a soudního příkazu. Pro účely této smlouvy znamenají „důvěrné informace společnosti SISW“ veškeré informace a materiály sdělené společností SISW zákazníkovi, mimo jiné včetně informací týkajících se obchodních strategií a postupů společnosti SISW, jejich metodik, obchodních tajemství, know-how, cenové kalkulace, technologie, softwaru, cloudových služeb a dokumentace, výrobních plánů, služeb, seznamů klientů a informací týkajících se zaměstnanců, klientů, dodavatelů, poradců a přidružených společností společnosti SISW. Pokud zákazník provede měření nebo jiné testy týkající se cloudových služeb včetně obsahu nebo funkcí našich externích majitelů licence (třetích osob) nebo hardwaru, pak budou tyto výsledky představovat důvěrné informace společnosti SISW a nebudou zveřejněny ani jinak prozrazeny třetím osobám.

13.2 Důvěrné informace zákazníka. Pro účely této smlouvy znamenají „důvěrné informace zákazníka“ veškeré informace a materiály sdělené zákazníkem společností SISW na základě této smlouvy, které se týkají podnikání zákazníka a které nebyly zveřejněny, a to za podmínky, že tyto informace jsou při jejich sdělení označeny nebo jinak identifikovány jako důvěrné nebo obsahují informace, které jsou podle jejich kontextu dostačující k tomu, aby společnost SISW upozornily na jejich důvěrnou povahu. Společnost SISW zamezí sdělení důvěrných informací zákazníka a bude jejich důvěrnost chránit stejnými prostředky, které používá k ochraně svých vlastních důvěrných informací, avšak v každém případě přinejmenším přiměřenými prostředky. Společnost SISW nesdělí důvěrné informace zákazníka žádné třetí osobě kromě svých zaměstnanců, svých přidružených společností, svých poradců, zástupců a dodavatelů, pokud k tomu nebude mít předem písemný souhlas zákazníka. Smluvní strany souhlasí s tím, že data zákazníka, kterými se zabývá jiná část této smlouvy, nebudou považována za důvěrné informace zákazníka.

13.3 Výhrady. Důvěrné informace společnosti SISW a důvěrné informace zákazníka jsou v této smlouvě souhrnně označovány jako „důvěrné informace“. Povinnost důvěrnosti uvedená v tomto bodě 13 se nebude vztahovat na důvěrné informace, které (i) jsou nebo se stanou veřejnosti obecně dostupnými jinak než v důsledku sdělení smluvní stranou, která obdržela důvěrné informace (dále jen „příjemce“), na základě porušení této smlouvy, (ii) se stanou příjemci dostupnými z jiného zdroje než od smluvní strany, která důvěrné informace sdělila (dále jen „sdělující strana“), za podmínky, že příjemce nemá důvod domnívat se, že tento zdroj je sám vázán smlouvou o důvěrnosti nebo zákazu sdělování uzavřenou se sdělující stranou nebo že má jinak zakázáno sdělovat tyto důvěrné informace na základě zákonné, smluvní nebo svěřenské povinnosti, (iii) příjemce vlastnil bez odpovídající povinnosti důvěrnosti ještě před jejich získáním od sdělující strany, (iv) byly nezávisle vypracovány příjemcem bez použití důvěrných informací sdělující strany nebo odkazování na ně, nebo (v) je příjemce povinen sdělit, protože to vyžaduje státní orgán nebo zákon, přičemž příjemce neprodleně písemně vyzoomí sdělující stranu o požadovaném sdělení, pokud je takové vyzoomění povoleno zákonem, a bude se sdělující stranou spolupracovat s cílem zmenšit povahu a rozsah tohoto povinného sdělení informací.

13.4 Přetrvání povinnosti důvěrnosti. Tento bod 13 bude platit i po uplynutí doby platnosti nebo ukončení této smlouvy z libovolného důvodu.

### **14. Porušení bezpečnosti systému.** Společnost SISW bude zákazníka neprodleně informovat o každém případě, kdy porušení bezpečnosti dat nebo porušení podmínek této smlouvy vedlo ke sdělení dat zákazníka neoprávněně třetí osobě.

Společnost SISW nebude vůči zákazníkovi nebo třetí osobě odpovědná za porušení bezpečnosti, které povede k neoprávněnému sdělení dat zákazníka, s výjimkou případů, kdy se společnosti nepodaří zavést a udržet obchodně přiměřená bezpečnostní opatření týkající se cloudových služeb a toto selhání je výhradní příčinou porušení bezpečnosti. Ustanovení tohoto bodu budou trvat i po uplynutí doby platnosti nebo ukončení této smlouvy z libovolného důvodu.

- 15. Zkušební verze služby.** Pokud společnost SISW souhlasí s tím, že poskytne zákazníkovi přístup k nabídce služeb za základě zkušební verze nebo hodnocení, budou pro toto použití v rámci zkušební verze nebo hodnocení nabídky služeb platit následující ustanovení. Pokud jsou ustanovení tohoto bodu 15 v souvislosti s tímto použitím v rámci zkušební verze nebo hodnocení v rozporu s jiným ustanovením této smlouvy, budou mít přednost ustanovení tohoto bodu 15.

**15.1 Udělená práva.** Společnost SISW uděluje zákazníkovi nevýhradní, nepřevoditelné, omezené právo na přístup k nabídce služeb a jejímu použití dle definice ve smlouvě o poskytování úrovně služeb v testovacím prostředí výhradně pro účely zkoušky. Nabídka služeb nesmí být použita pro komerční, odborné nebo výrobní účely, pro komerční školení nebo jiné ziskové účely včetně testování, analýzy a měření. Pokud společnost SISW během doby trvání takové zkoušky aktualizuje nabídku služeb, budou se na aktualizovanou nabídku služeb i nadále vztahovat podmínky tohoto bodu 15. Zákazník není oprávněn a souhlasí s tím, že (i) nepovolí použití nebo sdělení informací týkajících se nabídky služeb jiné osobě než svým zaměstnancům, kteří je potřebují znát za účelem provedení zkoušky, nebo (ii) nebude provádět dekompilaci, převod ze strojového kódu ani zpětnou analýzu nabídky služeb. Společnost SISW si vyhrazuje všechna práva na nabídku služeb, která nejsou výslovně udělena touto smlouvou.

**15.2 Povinnosti zákazníka.** Zákazník bere na vědomí prohlášení společnosti SISW o tom, že nabídka služeb představuje a obsahuje cenná obchodní tajemství a důvěrné obchodní informace společnosti SISW nebo jejích externích dodavatelů (třetích osob). Zákazník bude tyto informace uchovávat jako důvěrné a přijme opatření nezbytná k zabezpečení jejich důvěrnosti. Pokud zákazník nebo jeho zaměstnanec poruší povinnosti nebo hrozí porušení povinností vyplývajících z této smlouvy v tomto platném znění, bude mít společnost SISW kromě dalších prostředků nápravy, které má případně k dispozici, právo požadovat ve vztahu k tomuto jednání nebo pokusu o něj prostředek nápravy ve formě soudního zákazu, s čímž je zákazník srozuměn a souhlasí s tím, že peněžité odškodné je pro ochranu společnosti SISW neadekvátní. Povinnosti důvěrnosti a zákazu sdělování informací uvedené v bodě 15.2 přetrvávají i po ukončení smlouvy v tomto platném znění. Externí dodavatelé společnosti SISW (třetí osoby) mohou vymáhat tuto smlouvu v tomto platném znění přímo vůči zákazníkovi v rozsahu, v jakém se týká jejich podílu na nabídce služeb.

**15.3 Odmítnutí záruk.** Zkušební verze nabídky služeb jsou zákazníkovi bez ohledu na případná opačná ustanovení této smlouvy poskytovány „tak, jak jsou“, včetně smlouvy o poskytování úrovně služeb, a používání zkušební verze nebude zahrnovat závazek podpory nebo úrovně služeb společnosti SISW. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že zadání dat a jejich přesnost a správnost včetně výstupů generovaných v důsledku takového zadání jsou pod výhradní kontrolou zákazníka. Veškeré používání výstupů dat nebo spoléhání na ně ze strany zákazníka je na jeho výhradní odpovědnost. **SPOLEČNOST SISW A JEJÍ EXTERNÍ DODAVATELÉ (TŘETÍ OSOBY) NEPOSKYTUJÍ ŽÁDNÉ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VČETNĚ ODVOZENÉ ZÁRUKY OBCHODOVATELNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL NEBO NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV VE VZTAHU K NABÍDCE SLUŽEB POSKYTOVANÉ NA ZÁKLADĚ TĚTO SMLOUVY.** Společnost SISW ani její externí dodavatelé (třetí osoby) nebudou vůči zákazníkovi v žádném případě odpovědní za jakékoli nároky nebo škody vyplývající z této smlouvy nebo s ní související, a to bez ohledu na formu úkonu, zda smluvní, občanskoprávní či jinou.

**15.4 Doba platnosti a ukončení.** Práva na zkušební verzi trvají po omezenou dobu určitou stanovenou společností SISW. Veškerá práva na zkušební verzi budou s okamžitou platností ukončena, pokud zákazník nedodrží podmínky obsažené v této smlouvě. Aktualizace nabídky služeb nebudou v důsledku toho trvat déle než doba platnosti licence na zkušební verzi nad rámec doby stanovené pro tuto nabídku služeb. Zákazník bere na vědomí, že společnost SISW není povinna uložit nebo poskytnout zákazníkovi při uplynutí doby platnosti nebo ukončení práv na zkušební verzi nabídky služeb kopii dat uložených v systému.

## **16. Ochrana soukromých údajů.**

**16.1** Jednotlivé smluvní strany budou dodržovat platné zákony a předpisy upravující ochranu údajů umožňujících identifikaci osob (PII).

**16.2** S přihlédnutím k bodu 16.1 může společnost SISW zpracovávat údaje PII zákazníka jako nezávislý správce pro své vlastní obchodní účely, zejména pro účely zpřístupnění cloudových služeb zákazníkovi, správy účtu zákazníka

a zaslání oznámení zákazníkovi, pro fakturační účely a za účelem dodržení smluvních povinností společnosti SISW a platných zákonů.

16.3 Pokud poskytování nabídky služeb obnáší zpracování údajů PII obsažených v datech zákazníka, budou platit podmínky smlouvy o zpracování dat.

## **17. Omezená záruka a odmítnutí záruky.**

17.1 Společnost SISW se zaručuje, že dle ustanovení bodu 4 bude po celou dobu udržovat cloudové služby v zásadním souladu s prvky a funkcemi obecně popsány v dokumentaci, a vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby v případě, že zjistí a ověří jejich nesoulad, obnovila soulad cloudových služeb s dokumentací. Jediným zákaznickým prostředkem nápravy v případě porušení výše uvedené záruky bude ukončení této smlouvy.

17.2 SPOLEČNOST SISW NEPOSKYTUJE A ZÁKAZNÍK NEDOSTÁVÁ ŽÁDNÉ VÝSLOVNÉ ZÁRUKY KROMĚ VÝSLOVNÉ OMEZENÉ ZÁRUKY UVEDENÉ V TOMTO BODĚ. PŘÍPADNÁ PROHLÁŠENÍ NEBO VYJÁDRĚNÍ O CLOUDOVÝCH SLUŽBÁCH A JEJICH FUNKCÍCH V DOKUMENTACI NEBO KOMUNIKACI S VÁMI PŘEDSTAVUJÍ TECHNICKÉ INFORMACE, NIKOLI VÝSLOVNOU ZÁRUKU NEBO UJIŠTĚNÍ. KROMĚ TOHO SPOLEČNOST SISW KONKRÉTNĚ ODMÍTÁ JAKOUKOLI JINOU ZÁRUKU, MIMO JINÉ VČETNĚ ODVOZENÉ ZÁRUKY OBCHODOVATELNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV. ANIŽ BY TÍM BYLA OMEZENA PLATNOST VÝŠE UVEDENÉHO, SPOLEČNOST SISW NEZARUČUJE, ŽE PROVOZ CLOUDOVÝCH SLUŽEB BUDE NEPŘERUŠOVANÝ NEBO BEZCHYBNÝ.

17.3 NA CLOUDOVÉ SLUŽBY SE MOHOU VZTAHOVAT OMEZENÍ, PRODLENÍ A DALŠÍ PROBLÉMY VYPLÝVAJÍCÍ Z POVAHY INTERNETOVÉ KOMUNIKACE. SPOLEČNOST SISW NENÍ ODPOVĚDNÁ ZA PRODLENÍ, ZTRÁTU DAT, POPLATKY ZA PROPUSTNOST NEBO JINÉ NÁKLADY ČI ŠKODY ZPŮSOBENÉ TĚMITO PROBLÉMY NEBO ZA NEDOSTUPNOST CLOUDOVÝCH SLUŽEB ZPŮSOBENOU PROBLÉMY SÍTĚ NEBO TECHNOLOGIE POTŘEBNÉ K VYUŽÍVÁNÍ CLOUDOVÝCH SLUŽEB, KTERÁ NENÍ POSKYTOVÁNA SPOLEČNOSTÍ SISW.

**18. Shromažďování dat a zpětná vazba.** Společnost SISW bude oprávněna používat data, která shromažďuje, v souladu s platnými zákony týkajícími se používání cloudových služeb zákazníkem, a to za podmínky, že tato data budou anonymizována tak, aby společnost SISW ani třetí osoba nemohly výhradně na základě použití takových dat zákazníka identifikovat. Společnost SISW nebude povinna sdílet tato data se zákazníkem a může je používat pro obchodní účely, mimo jiné včetně zdokonalování cloudových služeb. Kromě toho zákazník uděluje společnosti SISW celosvětovou, trvalou, neodvolatelnou, převoditelnou, bezplatnou licenci na používání návrhů, doporučení, žádostí týkajících se funkcí nebo jiné zpětné vazby poskytované zákazníkem nebo jeho uživateli v souvislosti s provozem cloudových služeb a na začlenění libovolné výše uvedené položky do cloudových služeb.

**19. Jednání zákazníka ovlivňující poskytování služeb společností SISW.** Zákazník souhlasí s tím, že společnost SISW odškodní, obhájí a zbaví ji odpovědnosti v případě libovolné odpovědnosti, ztrát nebo nároků vyplývajících z jednání zákazníka, které způsobilo, že třetí osoba ukončila, pozastavila anebo snížila možnost poskytovatele plnit jeho povinnosti potřebné k tomu, aby společnost SISW mohla pokračovat v nabízení cloudových služeb. Ustanovení tohoto bodu budou trvat i po uplynutí doby platnosti nebo ukončení této smlouvy z libovolného důvodu.

**20. Změna poskytovatele společností SISW.** Zákazník souhlasí s tím, že pokud to bude pro společnost SISW dle jejího výhradního uvážení nutné nebo vhodné, poskytne jí veškerou přiměřenou součinnost tak, aby společnost SISW mohla využívat nového nebo jiného poskytovatele.

**21. Monitorování prováděné třetí osobou.** Společnost SISW může pověřit třetí osobu, aby shromažďovala a udržovala informace týkající se používání služeb zákazníkem pro účely interních obchodních činností společnosti SISW, mimo jiné včetně monitorování toho, zda je používání ze strany zákazníka v souladu s oprávněním a zda nedochází k neoprávněnému používání služby.

**22. Přenášení podmínek od poskytovatelů.** Zákazník bere na vědomí, že společnost SISW může používat k poskytování části systému jednoho nebo více poskytovatelů a že používání těchto poskytovatelů společností SISW je nedílnou součástí schopnosti společnosti SISW poskytovat služby zákazníkovi. Tito poskytovatelé mohou ukládat další podmínky týkající se používání služeb zákazníkem a zákazník souhlasí, že bude tyto podmínky dodržovat. Kromě toho, pokud



poskytovatel zavede nové nebo změněné podmínky týkající se používání služby zákazníkem, vynaloží zákazník maximální úsilí, aby všechny tyto nové nebo změněné podmínky splnil.

## **23. Ostatní ustanovení.**

23.1 Přednost. V případě rozporu mezi touto smlouvou a jinou smlouvou mezi společností SISW a zákazníkem se bude používání cloudových služeb zákazníkem řídit touto smlouvou.

23.2 Postoupení. Tato smlouva se bude vztahovat i na nástupce, zákonné zástupce a oprávněné postupníky smluvních stran a bude pro ně závazná. Avšak tato smlouva a práva udělená podle ní nesmí být zákazníkem postoupeny, poskytnuty formou dílčí licence ani jinak převedeny (ze zákona ani jinak) bez předchozího písemného souhlasu společnosti SISW.

23.3 Nezávazná nákupní objednávka. S výjimkou smlouvy LSDA nebudou pro smluvní strany závazné žádné podmínky uvedené v jakékoli nákupní objednávce, oznámení ani jiné listině vydané zákazníkem, jejichž účelem je nákup cloudových služeb nebo jiných produktů nebo služeb poskytovaných na základě této smlouvy, a taková objednávka, oznámení nebo jiná listina budou neplatné a nebudou mít žádnou právní platnost ani účinnost.

23.4 Oznámení. Všechna oznámení požadovaná touto smlouvou nebo s ní související budou vyhotovena písemně a budou zaslána společnosti SISW k rukám právního oddělení na adresu Legal Department, 5800 Granite Parkway, Suite 600, Plano, Texas 75024 nebo na pobočku společnosti SISW, která zpracovala objednávku podle příslušné smlouvy LSDA; a zákazníkovi na adresu, kterou poskytl, nebo na jinou adresu, kterou jedna smluvní strana druhé smluvní straně písemně oznámí.

23.5 Ustanovení o prominutí. Pokud některá smluvní strana nebude v určitém okamžiku vymáhat ustanovení této smlouvy, nebude to v žádném případě vykládáno jako prominutí těchto ustanovení a nebude to mít žádný vliv na platnost této smlouvy nebo libovolné její části ani na právo druhé strany každé takové ustanovení vymáhat později.

23.6 Vyšší moc. Žádná ze smluvních stran nebude odpovědná za neplnění nebo prodlení s plněním podle této smlouvy z důvodů, které jsou mimo její přiměřenou kontrolu, včetně válečných aktů, událostí vyšší moci, zemětřesení, povodní, embarga, povstání, sabotáže, nedostatku pracovníků nebo pracovních sporů, vládního aktu nebo výpadku internetu (jinak než v důsledku konání či nekonání smluvních stran) za podmínky, že smluvní strana, která je v prodlení: (i) zašle druhé straně neprodleně oznámení o dané příčině a (ii) vynaloží obchodně přiměřené úsilí o neprodlenou nápravu tohoto neplnění nebo prodlení s plněním.

23.7 Platnost a vymahatelnost. Pokud bude některé ustanovení této smlouvy považováno za neplatné, nezákonné nebo nevymahatelné, platnost, zákonnost a vymahatelnost zbývajících ustanovení tím nebude nijak ovlivněna ani narušena a toto ustanovení bude považováno za přeformulované tak, aby vyjadřovalo co nejvěrněji původní záměr smluvních stran v souladu s platnými zákony.

23.8 Zveřejnění. Pokud platné zákony nevyžadují něco jiného, nebude žádná smluvní strana sdělovat podmínky této smlouvy ani vydávat tiskovou zprávu týkající se předmětu této smlouvy, pokud k tomu nebude mít předem písemný souhlas druhé strany, který nebude druhá strana bezdůvodně odmítat. Aniž by tím bylo dotčeno výše uvedené, bude společnost SISW oprávněna uvádět jméno zákazníka jako zákazníka společnosti SISW na svých webových stránkách, ve firemních prezentacích, seznamech zákazníků a dalších marketingových materiálech společnosti SISW a každá ze smluvních stran bude mít omezené právo sdělit podmínky této smlouvy v dobré víře svým finančním, daňovým a právním poradcům za podmínky dodržení příslušné povinnosti důvěrnosti.

23.9 Rozhodné právo. Tato smlouva se bude řídit a vykládat v souladu s hmotným právem státu Delaware bez uplatnění pravidel volby práva, která mohou vyžadovat použití zákonů jiné jurisdikce. Na transakce realizované na základě této smlouvy se nebude vztahovat Úmluva ON o smlouvách o mezinárodním prodeji zboží a jednotný zákon o počítačových informacích a transakcích (UCITA), jejichž použití je výslovně vyloučeno.

23.10 Úplná smlouva. Tato smlouva včetně smlouvy o poskytování úrovně služeb, dodatku o podpoře a smlouvy o zpracování dat (pokud se uplatňuje) představuje celé a úplné znění dohody mezi smluvními stranami ve vztahu k předmětu této smlouvy a nahrazuje veškeré předchozí nebo souběžné ústní či písemné dohody, ujednání nebo sdělení týkající se této předmětné záležitosti. Tuto smlouvu nelze změnit jinak než písemně s podpisem řádně oprávněných zástupců obou smluvních stran.