CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES SAP CLOUD (pour les ventes indirectes)
(« CLUF Cloud »)

1. DÉFINITIONS

1.1. Le terme « **Société Affiliée** » désigne toute entité juridique dans laquelle SAP SE ou le Client détient, de manière directe ou indirecte, plus de 50 % des parts ou droits de vote de l'entité. Une entité juridique sera considérée comme une Société Affiliée tant qu'elle répondra aux définitions de filiale ou de société contrôlée.

1.2. Le terme « **Contrat** » désigne le contrat tel que défini dans le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud.

1.3. Le terme « **Utilisateur autorisé** » désigne toute personne physique à qui le Client donne l'autorisation d'utiliser le Service Cloud et qui est un employé, un prestataire ou un représentant du Client, des Sociétés Affiliées du Client ou d'une Tierce partie d'affaires du Client et de ses Sociétés Affiliées.

1.4. Le terme « **Tierce partie d'affaires** » désigne une entité juridique qui a besoin d'utiliser un Service Cloud dans le cadre des opérations liées à l'activité interne du Client ou de ses Sociétés Affiliées, telle qu'un client, un distributeur, un prestataire de services ou un fournisseur du Client et de ses Sociétés Affiliées.

1.5. Le terme « **Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud** » désigne le « Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud
pour les Services SAP Cloud » conclu entre SAP et le Client faisant référence au CLUF Cloud.

1.6. Le terme « **Service Cloud** » désigne toute solution à la demande distincte, hébergée, maintenue, exploitée et fournie par SAP au Client pour le compte du Partenaire, en vertu du Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud.

1.7. Le terme « **Informations confidentielles** » désigne toutes les informations que la partie divulgatrice protège contre une divulgation sans restriction à des tiers et que la partie divulgatrice ou ses représentants désignent comme confidentielles, internes ou exclusives au moment de leur divulgation, ou devant être raisonnablement considérées comme confidentielles au moment de leur divulgation étant donné leur nature et les circonstances de leur divulgation.

1.8. Le terme « **Données Client** » désigne tout contenu, ressource, donnée et information que les Utilisateurs autorisés entrent dans le système de production d'un Service Cloud (y compris toute donnée dérivée stockée telle que les rapports spécifiques au Client). Les Données Client n'incluent pas les Informations confidentielles de SAP ni les Ressources SAP.

1.9. Le terme « **Documentation** » désigne la documentation technique et fonctionnelle de SAP alors en vigueur en lien avec les Services Cloud disponible à l'adresse https://help.sap.com ou mise à la disposition du Client dans le cadre du Service Cloud, y compris les spécifications techniques et fonctionnelles mises à jour de temps à autre, conformément au Contrat.

1.10. Le terme « **Lois en matière d'exportation** » désigne toutes les réglementations et lois sur le contrôle des importations et exportations et sur les sanctions applicables, notamment, la législation en vigueur aux États-Unis, dans l'UE et en Allemagne.

1.11. Le terme « **Feedback** » désigne les avis, commentaires ou suggestions concernant les orientations commerciales et technologiques de SAP, et l'éventuelle création, modification, correction, amélioration ou extension du Service Cloud.

1.12. Le terme « **Droits de propriété intellectuelle** » désigne les brevets quels qu'ils soient, les droits sur les dessins et modèles, les modèles et/ou certificats d'utilité et autres droits d'invention similaires, les copyrights ou droits d'auteur et droits connexes, les droits des bases de données sui generis, les droits relatifs aux secrets des affaires, aux savoir-faire ou à la confidentialité, les marques, les noms commerciaux, les enseignes et la dénomination sociale, et autres droits portant sur les biens meubles incorporels, qu'ils soient ou non enregistrés, notamment les dépôts (ou les droits de déposer une demande) et les inscriptions de tout ce qui précède, dans quelque pays que ce soit, relevant du droit applicable ou de l'exécution d'un contrat et qu'ils soient ou non perfectibles, existants ou déposés, émis ou acquis.

1.13. Le terme « **Partenaire** » est défini dans le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud.

1.14. Le terme « **Représentants** » désigne les Sociétés Affiliées, les employés, les prestataires, les sous-traitants, les représentants légaux, les comptables ou autres conseillers professionnels d'une partie.

1.15. Le terme « **Ressources SAP** » ou « **Ressources Cloud** » désigne toute ressource ou information fournie, développée, obtenue ou mise à disposition par SAP ou par le biais du Partenaire (indépendamment ou avec la coopération du Client ou du Partenaire) dans le cadre de l'exécution des clauses du Contrat, y compris au cours de la fourniture au Client de tout service de maintenance. Les Ressources SAP incluent notamment la Documentation, les rapports statistiques, les mesures d'utilisation et les contenus SAP qui décrivent ou structurent les données ou qui leur donnent une signification dans le Service Cloud tels que les modèles de données, les métadonnées, les descriptions de tableaux et toute ressource similaire et dérivée de ce qui précède. Les Ressources SAP n'incluent pas les Données Client, les Informations confidentielles du Client ni le Service Cloud.

1.16. Le terme « **SAP SE** » désigne la société mère de SAP.

1.17. Le terme « **Durée d'abonnement** » désigne la durée d'abonnement initiale et, le cas échéant, toute durée d'abonnement renouvelée d'un Service Cloud identifiée dans le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud.

1.18. Le terme « **Métrique de consommation** » désigne la norme de mesure pour déterminer l'utilisation autorisée pour un Service Cloud, telle que prévue par le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud.

2. DROITS D'UTILISATION ET RESTRICTIONS

2.1. Concession de droits

Sous réserve du règlement par le Partenaire de l'ensemble des redevances dues à SAP, SAP accorde au Client, au nom du Partenaire, le droit non exclusif et non transférable d'utiliser le Service Cloud (y compris pour son implémentation et sa configuration), uniquement pour les opérations liées à l'activité interne du Client et de ses Sociétés Affiliées, conformément au Contrat et à la Documentation. Le Client peut utiliser le Service Cloud partout dans le monde, sauf depuis des pays où une telle utilisation est interdite par les Lois en matière d'exportation. Les droits d'utilisation et restrictions applicables au Service Cloud le sont également aux Ressources SAP et à la Documentation. Le Client peut reproduire la Documentation et la diffuser en interne, uniquement pour prendre en charge l'utilisation autorisée du Service Cloud.

2.2. Utilisateurs autorisés

Le Client peut permettre aux Utilisateurs autorisés d'utiliser le Service Cloud. L'utilisation est limitée aux volumes de Métriques de consommation indiqués dans le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud. Les identifiants d'accès au Service Cloud ne peuvent pas être utilisés par plus d'une personne physique, mais peuvent être transférés à une autre personne si l'utilisateur initial n'est plus autorisé à utiliser le Service Cloud. Le Client peut accorder à des individus employés par ses fournisseurs de services externes le statut d'Utilisateur autorisé uniquement dans la mesure où lesdits fournisseurs de services externes ont besoin d'accéder au Service Cloud dans le cadre de la prestation des services externes pour le compte du Client, à condition que lesdits fournisseurs de services externes ne soient pas des concurrents de SAP SE ou de ses Sociétés Affiliées. Le Client est responsable de tout manquement au Contrat causé par les Utilisateurs autorisés.

2.3. Vérification d'utilisation

Le Client est tenu de surveiller sa propre utilisation du Service Cloud et de signaler au Partenaire toute utilisation excédant les volumes de Métriques de consommation. SAP peut surveiller l'utilisation pour vérifier sa conformité avec les Métriques de consommation, le volume et le Contrat. SAP sera autorisée à transmettre au Partenaire toute information concernant une utilisation par le Client excédant les Métriques de consommation, le volume et le Contrat.

2.4. Suspension du Service Cloud

SAP peut suspendre ou limiter l'utilisation du Service Cloud :

(a) si la poursuite de l'utilisation est susceptible de causer un préjudice substantiel au Service Cloud ou à ses utilisateurs ; ou

(b) pour se conformer aux lois et réglementations applicables à SAP, ses Sociétés Affiliées, ses sous-traitants, ou au Partenaire.

SAP notifiera promptement le Client de ladite suspension ou limitation. SAP limitera le périmètre et la durée de la suspension ou la limitation aussi raisonnablement que possible compte tenu des circonstances.

2.5. Services Web tiers

Le Service Cloud peut inclure des intégrations avec des services Web mis à disposition par des tiers (autres que les Sociétés Affiliées de SAP), accessibles par l'intermédiaire du Service Cloud et régis par les conditions contractuelles de ces tiers. Les services Web tiers ne font pas partie du Service Cloud et le Contrat ne leur est pas applicable. SAP n'est pas responsable du contenu desdits services Web tiers.

2.6. Accès mobile au Service Cloud

Les Utilisateurs autorisés peuvent accéder à certains Services Cloud par le biais d'applications mobiles obtenues à partir de sites Web tiers tels que les boutiques d'applications Android ou Apple. L'utilisation d'applications mobiles peut être régie par les conditions contractuelles présentées lors du téléchargement de l'application mobile ou lors de l'accès à celle-ci, et non par les conditions du Contrat.

2.7. Composants sur site

Le Service Cloud peut inclure des composants sur site que le Client peut télécharger et installer (mises à jour comprises). L'Engagement des niveaux de service relatif à la Disponibilité du système ne s'applique pas auxdits composants. Le Client est autorisé à utiliser les composants sur site uniquement pendant la Durée d'abonnement et uniquement pour prendre en charge l'utilisation autorisée du Service Cloud.

3. RESPONSABILITÉS DE SAP

3.1. Mise à disposition

SAP fournit l'accès au Service Cloud conformément aux dispositions du Contrat. SAP met le Service Cloud à disposition du Client et est responsable de son fonctionnement.

3.2. Maintenance

SAP assure la maintenance du Service Cloud, désigné dans le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud.

3.3. Sécurité

SAP protégera les Données Client conformément aux Mesures de sécurité. Le terme « Mesures de sécurité » désigne les mesures techniques et organisationnelles pour le Service Cloud concerné publiées sur https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/SecurityMeasures.

3.4. Modifications

3.4.1. Périmètre

SAP peut modifier le Service Cloud (y compris les services de maintenance, les Périodes de maintenance et les Périodes de montée de version majeure), à condition de ne pas dégrader substantiellement la fonctionnalité principale du Service Cloud pendant la Durée d'abonnement.

3.4.2. Notifications de modification

SAP informera le Client avec un préavis raisonnable des modifications apportées à la fonctionnalité du Service Cloud conformément à l'article 13.6, à l'exception de toute modification d'une Période de maintenance ou d'une Période de montée de version majeure qui doit être conforme à l'ENS.

3.4.3. Résiliation par le Client

Si une modification dégrade substantiellement le Service Cloud et que SAP ne fournit pas de fonctionnalité équivalente, le Client peut résilier le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud pour le Service Cloud concerné sous réserve d'en informer SAP et le Partenaire par notification écrite dans un délai de 1 mois à compter de la notification de modification envoyée par SAP. Si SAP ne reçoit pas de notification dans le délai indiqué, le Client sera réputé avoir accepté la modification.

4. DONNÉES CLIENT ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

4.1. Propriété du Client

Au titre du Contrat, le Client détient tous les droits et intérêts dans et sur les Données Client. SAP peut utiliser les marques fournies par le Client uniquement pour fournir le Service Cloud et la maintenance associée.

4.2. Données Client

Le Client est responsable des Données Client et de leur entrée dans le Service Cloud. Le Client concède à SAP (y compris SAP SE, ses Sociétés Affiliées et ses sous-traitants) le droit non exclusif de traiter et utiliser les Données Client pour fournir le Service Cloud et la maintenance associée, ainsi qu'aux fins prévues dans le Contrat.

4.3. Données à caractère personnel

Le Client s'engage à ce que les données à caractère personnel contenues dans les Données Client soient collectées et conservées conformément à la réglementation applicable sur la confidentialité et la protection des données.

4.4. Sécurité

4.4.1. Le Client s'engage à maintenir des normes de sécurité raisonnables pour l'utilisation du Service Cloud par ses Utilisateurs autorisés. Le Client est également responsable des exigences de sécurité suivantes :

(a) La surveillance des détails techniques dans les notes de version, les notes de sécurité et la Documentation applicables.

(b) Le maintien de configurations, d'authentifications et d'autorisations de sécurité appropriées pour chaque Utilisateur autorisé.

(c) L'activation et la configuration de certaines fonctionnalités de sécurité applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client.

4.4.2. Le Client s'engage à ne pas réaliser ni autoriser des tests de pénétration du Service Cloud sans l'approbation préalable de SAP.

4.5. Accès aux Données Client

4.5.1. Le Client peut accéder à ses Données Client à tout moment pendant la Durée d'abonnement. Le Client peut exporter et extraire ses Données Client dans un format standard. L'exportation et l'extraction peuvent être soumises à des limitations techniques. Dans ce cas, SAP et le Client (ou le Partenaire pour le compte du Client) rechercheront une méthode raisonnable permettant au Client d'accéder à ses Données Client.

4.5.2. Avant l'expiration de la Durée d'abonnement, le Client est autorisé à utiliser les outils d'exportation en libre-service de SAP (s'ils sont disponibles) pour effectuer une exportation finale des Données Client depuis le Service Cloud.

4.5.3. SAP supprimera les Données Client encore présentes sur les serveurs qui hébergent le Service Cloud dans un délai de 120 jours à compter de la résiliation ou de l'expiration du Contrat, sauf si leur conservation est autorisée en vertu du Contrat ou requise en vertu du droit applicable. Les Données conservées sont soumises aux dispositions du Contrat relatives à la confidentialité.

4.5.4. SAP fournira un accès limité au Service Cloud pendant une durée maximale de 1 mois après la résiliation du Contrat, strictement selon les besoins, pour que le Client exporte les Données Client (« **Période de récupération** »). La Période de récupération est soumise aux conditions suivantes :

(a) Le Client convient que même si l'accès n'est pas techniquement limité à l'exportation des Données Client, il n'utilisera pas le Service Cloud à d'autres fins pendant la Période de récupération.

(b) Si le Client utilise le Service Cloud à d'autres fins que l'exportation des Données Client pendant la Période de récupération, le Client s'engage à payer au Partenaire, au prorata, les tarifs convenus alors en vigueur pour l'ensemble de la Période de récupération.

(c) L'accès du Client pendant la Période de récupération demeure assujetti à ses obligations en vertu du Contrat.

4.5.5. En cas d'action en justice intentée par un tiers relative aux Données Client, s'agissant de la gestion des Données Client, SAP s'engage, à la charge du Client, à collaborer avec le Client et à se conformer au droit en vigueur.

4.6. Droit de changement

Le présent article s'applique aux Services Cloud lorsque toutes les conditions énoncées ci-après sont remplies :

(a) L'adresse du Client telle que définie dans le Formulaire d'acceptation du CLUF SAP Cloud applicable est située dans l'Union européenne ;

(b) Le Client s'est abonné auxdits Services Cloud en vertu d'un Formulaire d'acceptation du CLUF SAP Cloud signé à compter du 1er septembre 2025 inclus ; et

(c) SAP identifie lesdits Services Cloud comme étant des Services Cloud de type « Cloud public » sur https://www.sap.com/eu-data-act.

Lorsque les conditions susmentionnées sont réunies, le Client peut exercer le droit de changement de fournisseur accordé par le Règlement UE 2023/2854 (le « **Règlement sur les données** »), conformément aux articles 4.6.1 à 4.6.2 (le « **Droit de changement** »).

4.6.1. Procédure de changement de fournisseur

Pour lancer un changement de fournisseur en vertu du Règlement sur les données, le Client et SAP suivront la procédure décrite ci-dessous :

(a) Le Client doit informer SAP et le Partenaire moyennant un préavis écrit de deux mois du ou des Service(s) Cloud prévu(s) dans des Formulaires d'acceptation du CLUF Cloud spécifiques pour lequel/lesquels le Client souhaite passer à un autre fournisseur de services de traitement de données couvrant le même type de service, passer à une infrastructure TIC sur site ou supprimer ses données exportables et ses actifs numériques (« **Service(s) objet du changement** »).

(b) La période de changement de fournisseur débutera à la date suivant la fin du préavis adressé à SAP et prendra fin 30 jours plus tard (**la « Date de fin du changement** »). Le Client peut, moyennant un préavis écrit d'un mois adressé à SAP et au Partenaire, reporter la Date de fin du changement conformément au Règlement sur les données.

(c) SAP se coordonnera avec le Partenaire pour faciliter l'exécution du Droit de changement.

(d) SAP résiliera le(s) Service(s) objet du changement prévu(s) dans les Formulaires d'acceptation du CLUF SAP Cloud concernés à la Date de fin du changement et transmettra un avis indiquant ladite résiliation.

(e) Lorsque le Client n'exerce pas le Droit de changement pour tous les Services Cloud prévus dans un Formulaire d'acceptation du CLUF SAP Cloud, les parties signeront un formulaire d'acceptation du CLUF SAP Cloud révisé pour tous les Services Cloud maintenus (« **Services maintenus** »).

4.6.2. Exclusions

Nonobstant toute indication contraire, le Client n'est pas autorisé à exercer ledit Droit de changement :

pour des Services Cloud initialement souscrits avant le 1er septembre 2025, lorsqu'un Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud signé après ladite date a pour effet de rappeler ou modifier la Métrique de consommation/le Volume du Service Cloud ;

(a) pour résilier partiellement un Service Cloud ;

(b) si le Règlement sur les données est abrogé, auquel cas le Droit de changement ne s'appliquera plus ;

(c) pendant toute période au cours de laquelle le Règlement sur les données se verrait suspendu ou son application reportée, auquel cas le Droit de changement ne sera pas disponible pendant la durée du report ou de la suspension susvisé(e) ; ou

(d) si le Règlement sur les données est modifié de manière à supprimer ou limiter substantiellement le droit du Client à changer de fournisseur, auquel cas le Droit de changement cessera de s'appliquer en vertu du présent Contrat.

5. PARTENARIAT

5.1. Non-paiement par le Partenaire

SAP peut, à son entière discrétion, suspendre l'utilisation par le Client du Service Cloud ou résilier le Contrat conformément à l'article 6.2.2 si le Partenaire manque à ses obligations de payer toute redevance ou autre somme due à la date d'échéance du paiement.

5.2. Résiliation du contrat de partenariat ou de commandes liées au Client

Si (i) le Partenaire résilie toutes les commandes liées au Client, (ii) SAP résilie l'une des commandes du Partenaire liées au Client pour un motif valable ou (iii) le partenariat entre SAP et le Partenaire lié à la vente d'abonnements aux Services Cloud est résilié, SAP peut (à la discrétion du Client) :

(a) fournir directement le Service Cloud concerné au Client conformément aux Conditions Générales des Services Cloud de SAP alors en vigueur moyennant des redevances d'abonnement convenues d'un commun accord ; ou

(b) diriger le Client vers l'outil SAP Partner Finder disponible sur https://www.sap.com/partners/find.html pour l'aider à identifier d'autres partenaires pour la fourniture du Service Cloud concerné.

5.3. Indépendance du Partenaire

Le Partenaire n'est pas un agent de SAP. Le Partenaire constitue une entité indépendante non habilitée à engager SAP ou à fournir des déclarations ou garanties au nom de SAP. SAP décline toute responsabilité quant à la fiabilité et l'exactitude des informations écrites fournies par le Partenaire qui donnerait à SAP des motifs pour suspendre le Service Cloud ou résilier le Contrat.

5.4. Absence de déclaration ou de garantie

SAP ne fournit aucune déclaration ou garantie relative au Partenaire, à un distributeur ou revendeur autorisé, ou à tout autre tiers, concernant la performance de leurs produits ou services et décline toute garantie conformément à l'article 7.

6. DURÉE ET RÉSILIATION

6.1. Durée

La Durée d'abonnement est définie dans le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud.

6.2. Résiliation

6.2.1. Chacune des parties peut résilier :

(a) le Contrat (i) moyennant un préavis écrit de 30 jours, en cas de manquement substantiel de l'autre partie à une disposition du Contrat (y compris en cas de non-paiement par le Client de toute redevance due au Partenaire au titre du Service Cloud), à moins que la partie défaillante n'ait réparé le manquement au cours dudit délai de 30 jours ; et (ii) immédiatement et de plein droit dans le cas où l'autre partie dépose son bilan, est en cessation de paiement, met en œuvre une cession au profit de ses créanciers ou en cas de manquement grave de l'autre partie en vertu à l'article 11 ou 13.7 ; ou

(b) le Service Cloud concerné conformément aux articles 3.4.3(la résiliation étant effective 30 jours après la réception du préavis dans chacun des cas).

6.2.2. SAP peut résilier le Contrat si le contrat de SAP conclu avec le Partenaire pour les Services Cloud concernés est résilié, auquel cas l'article 5.2 s'appliquera.

6.3. Effet de l'expiration ou de la résiliation

À compter de la date effective d'expiration ou de résiliation du Contrat :

(a) le droit du Client d'utiliser le Service Cloud et les Informations confidentielles de SAP prend fin ;

(b) les Informations confidentielles de la partie divulgatrice doivent être conservées, restituées ou détruites conformément au Contrat ou au droit en vigueur ;

(c) l'expiration ou la résiliation du Contrat n'ont pas d'effet sur les autres contrats conclus entre les parties.

6.4. Survie

Les articles 1, 6.3, 6.4, 8, 9, 10, 11, 12 et 13 survivent à l'expiration ou la résiliation du Contrat.

7. GARANTIES

7.1. Conformité à la loi

Chaque partie garantit qu'elle se conforme et continuera à se conformer à toutes lois et réglementations qui lui sont applicables et qui sont relatives :

(a) dans le cas de SAP, à l'exercice de l'activité de SAP liée au Service Cloud ; et

(b) dans le cas du Client, aux Données Client et à l'utilisation par le Client du Service Cloud.

7.2. Garanties de SAP et recours Client

7.2.1. Bonnes pratiques du secteur

SAP s'engage à fournir le Service Cloud :

(a) en conformité matérielle avec la Documentation, et

(b) avec le degré de diligence et de compétence que l'on peut raisonnablement attendre de la part d'un prestataire mondial, expérimenté et compétent, de services de nature et de complexité matériellement similaires à celles du Service Cloud.

7.2.2. Garantie d'autorisation

Chaque partie garantit : (a) être dûment organisée et exister en vertu des lois de l'État ou du pays de sa constitution ou formation et avoir pleine autorité et pleins pouvoirs pour conclure le présent Contrat et remplir ses obligations dans le cadre du présent Contrat ; (b) que le présent Contrat a force obligatoire ; et (c) que la signature, la livraison et l'exécution du présent Contrat n'entrent en conflit avec aucun contrat écrit auquel une partie est liée.

7.2.3. Garantie contre les virus

SAP garantit qu'elle mettra en œuvre les efforts commercialement raisonnables pour conserver le Service Cloud, tel que fourni par SAP, exempt de tout virus, cheval de Troie ou code malveillant comparable ayant pour objet de nuire aux systèmes du Client, étant entendu cependant que SAP ne sera tenue responsable d'aucun code malveillant quel qu'il soit placé sur le Service Cloud par le Client, ses Utilisateurs autorisés ou des tiers.

7.2.4. Recours

Sous réserve que le Client (ou le Partenaire au nom du Client) informe SAP par écrit en décrivant exactement la non-conformité du Service Cloud à la garantie définie à l'article 7.2.1 dans les meilleurs délais et que SAP valide l'existence d'une telle non-conformité, SAP pourra, à sa convenance et conformément à l'article 7.2.6 :

(a) corriger ou remplacer le Service Cloud non conforme, ou

(b) si SAP ne réussit pas à corriger la non-conformité après des efforts commerciaux raisonnables, résilier l'accès au Service Cloud non conforme.

7.2.5. Les recours visés à l'article 7.2.4 ne s'appliquent pas aux cas de non-conformité insignifiants et constituent les seuls et uniques recours du Client et l'entière responsabilité de SAP en cas de manquement à ses obligations au titre de l'article 7.2.1. La notification écrite de toute non-conformité par le Client (ou le Partenaire au nom du Client) doit inclure suffisamment de détails pour que SAP puisse analyser la non-conformité présumée. Le Client doit apporter à SAP une assistance commercialement raisonnable dans le but d'analyser et de rectifier la non-conformité du Service Cloud.

7.2.6. SAP consultera le Partenaire

(a) pour définir un montant raisonnable que le Partenaire pourra déduire des redevances d'abonnement pour les Services Cloud non conformes, s'il ne les a pas déjà réglées, ou

(b) si le Partenaire a déjà réglé les redevances d'abonnement pour les Services Cloud non conformes, pour définir un montant raisonnable que SAP remboursera au Partenaire pour refléter la non-conformité (sauf si un tel remboursement est interdit par les Lois en matière d'exportation).

7.2.7. SAP peut s'acquitter de ses obligations de garantie vis-à-vis du Client ou du Partenaire au nom du Client. Dans la mesure où SAP s'acquitte de ses obligations de garantie en vertu de l'article 7.2.6 par le biais du Partenaire, le Client n'intentera pas d'action en justice à l'encontre de SAP en cas de manquement à ses obligations au titre de l'article 7.2.1.

7.3. Garantie de Disponibilité du système et recours du Client

7.3.1. SAP s'engage à maintenir une disponibilité mensuelle moyenne pour le système de production du Service Cloud telle que définie dans l'Engagement de niveau de service (« **ENS** ») ou dans le Supplément applicable.

7.3.2. Le seul recours du Client en cas de manquement de SAP à l'ENS est l'émission d'un crédit pour le montant défini dans l'ENS, pour lequel un crédit de niveau de service sera calculé par rapport à la redevance d'abonnement non déduite définie dans le bon de commande convenu entre SAP et le Partenaire. Le Client doit informer le Partenaire par écrit (e-mail autorisé) dans les 21 jours ouvrables suivant chaque mois civil au cours duquel SAP ne respecte pas l'ENS, afin que le Partenaire puisse respecter la procédure de réclamation publiée par SAP. Lorsque la validité du crédit de service est confirmée par SAP par écrit (e-mail autorisé) au Partenaire, SAP appliquera le crédit au Partenaire qui le transmettra au Client.

7.4. Exclusions

Les garanties visées aux articles 7.2.1 ne s'appliquent pas si :

(a) le Service Cloud n'est pas utilisé conformément au Contrat ou à la Documentation ;

(b) la non-conformité est causée par le Partenaire, le Client, un autre tiers, ou par tout produit, base de données, contenu ou service non fourni par SAP, ou

(c) le Service Cloud a été fourni gratuitement ou dans le cadre d'une licence d'évaluation du Service Cloud.

7.5. Clause de non-responsabilité

Sauf disposition expresse contraire du Contrat, SAP et ses sous-traitants ne formulent aucune déclaration ou garantie, expresse ou implicite, légale ou autre, concernant tout sujet, telle que la qualité marchande, l'adéquation au besoin du Client, l'originalité, ou l'aptitude à un usage ou but particulier, l'absence de violation de droits, les résultats découlant de l'utilisation des produits ou services fournis au titre du Contrat ou de l'intégration auxdits produits ou services, ou quant au fait que le fonctionnement de produits ou services quels qu'ils soient sera sécurisé, ininterrompu ou exempt d'erreur. Le Client reconnaît et accepte que sa décision et son engagement de souscrire à tout Service Cloud ne prennent pas en considération la mise à disposition d'une quelconque fonctionnalité ou caractéristique future, d'éventuelles communications publiques ou promotionnelles émanant de SAP, ou de stratégies de développement de produits (roadmaps).

8. RÉCLAMATIONS DE TIERS

8.1. Actions en justice à l'encontre du Client

8.1.1. SAP s'engage à assurer la défense du Client contre toute action en justice intentée à l'encontre du Client et ses Sociétés Affiliées par un tiers alléguant que l'utilisation du Service Cloud par le Client et ses Sociétés Affiliées constitue une violation ou une appropriation illicite d'une revendication de brevet, d'un copyright, d'un droit d'auteur, ou d'un droit portant sur un secret d'affaires. SAP remboursera au Client tous les dommages-intérêts que ce dernier sera tenu de verser en vertu d'une décision de justice définitive ayant autorité de la chose jugée au principal (ou le montant de toute transaction conclue par SAP) au titre desdites actions en justice.

8.1.2. Les obligations de SAP en vertu de l'article 8.1 ne s'appliquent pas si :

(a) l'action en justice résulte de l'utilisation du Service Cloud en association avec un produit ou service non fourni par SAP,

(b) l'action en justice résulte de l'utilisation d'un Service Cloud fourni gratuitement,

(c) la non-remise par le Client d'un avis écrit dans un délai raisonnable pour notifier SAP d'une action en justice si SAP se trouvait pénalisé par un tel manquement ou retard de la part du Client, ou

(d) l'action en justice résulte de toute utilisation du Service Cloud non autorisée en vertu du Contrat.

8.1.3. Si un tiers intente une action en justice ou, si selon SAP, ce tiers est susceptible d'intenter une telle action en justice, SAP peut, à son entière discrétion et à ses frais :

(a) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le Service Cloud selon les dispositions du Contrat ; ou

(b) remplacer ou modifier le Service Cloud de manière à ce qu'il ne constitue plus une infraction, sans diminuer substantiellement sa fonctionnalité.

Si les options qui précèdent ne sont pas raisonnablement disponibles, SAP peut résilier l'abonnement du Client au Service Cloud concerné sur notification écrite.

8.1.4. SAP se réserve expressément le droit de cesser ladite défense contre toute action en justice si le Service Cloud applicable n'est plus suspecté d'enfreindre ou de détourner les droits de tiers.

8.2. Actions en justice intentées par un tiers à l'encontre de SAP

Le Client s'engage à assurer la défense de SAP contre toute action en justice intentée à l'encontre de SAP, ses Sociétés Affiliées et ses sous-traitants par un tiers en relation avec les Données Client. Le Client remboursera à SAP tous les dommages-intérêts que SAP, SAP SE et ses Sociétés Affiliées et ses sous-traitants seront tenus de verser en vertu d'une décision de justice définitive ayant autorité de la chose jugée au principal (ou le montant de toute transaction conclue par le Client) au titre desdites actions en justice.

8.3. Procédure applicable en cas d'actions en justice de tiers

Toutes les actions en justice de tiers en vertu de l'article 8 seront traitées conformément à la procédure suivante :

(a) La partie contre laquelle un tiers intente l'action en justice (la « **Partie mise en cause** ») est tenue d'en notifier l'autre partie (la « **Partie intervenante** ») par écrit en temps utile. La Partie mise en cause doit coopérer raisonnablement lors de la défense et peut être représentée (à ses frais) par un avocat convenant à la Partie intervenante sous réserve de l'article (b).

(b) La Partie intervenante est en droit de diriger intégralement ladite défense.

(c) Aucun accord juridique portant sur une action en justice ne comportera d'obligation financière ou d'exécution spécifique mise à la charge de la Partie mise en cause, ni une reconnaissance de responsabilité de ladite partie.

8.4. Étendue des recours

Les dispositions de l'article 8 définissent la responsabilité exclusive et complète des parties, de leurs Sociétés Affiliées, Tierces parties d'affaires et sous-traitants à l'égard de l'autre partie, et constituent l'unique indemnisation de l'autre partie au titre d'une action en justice intentée par un tiers couverte en vertu des présentes et d'une infraction ou d'un détournement des droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

9.1. Absence de responsabilité

SAP, ses concédants de licence ou ses sous-traitants ne sauraient être tenus responsables dans le cadre du Contrat :

(a) si un Service Cloud n'est pas utilisé conformément à la Documentation ;

(b) si la défectuosité ou la responsabilité est causée par le Partenaire, le Client ou tout produit ou service tiers ;

(c) si le Service Cloud est utilisé en association avec un produit ou service non fourni par SAP ;

(d) pour toute activité du Client non autorisée en vertu du Contrat ; ou

(e) pour toute réclamation ou tout dommage-intérêt résultant de l'utilisation intrinsèquement dangereuse de l'un des Services Cloud fournis en vertu du Contrat ou en relation avec le Contrat.

9.2. Cas non inclus dans le plafond de responsabilité

9.2.1. La responsabilité d'aucune des parties n'est plafonnée pour les dommages-intérêts résultant :

(a) d'une faute lourde ou dolosive ;

(b) de l'utilisation non autorisée par le Client d'un Service Cloud ou tout défaut de paiement par le Client au Partenaire des redevances dues dans le cadre du Service Cloud ; ou

(c) d'une responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée dans le cadre de la législation applicable.

9.2.2. Sous réserve de l'article 9.4, aucune limitation de responsabilité n'existe en lien avec les obligations des parties en vertu des articles **Error! Reference source not found.** et **Error! Reference source not found.** (à l'exclusion des obligations de SAP en vertu de l'article **Error! Reference source not found.** dans le cas où la ou les demandes en réclamation de la partie tierce sont liées à des Services Cloud non développés par SAP).

9.3. Limite de responsabilité

Sauf disposition contraire énoncée dans les articles 9.1, 9.2 et 9.4, la responsabilité globale de l'une ou l'autre des parties (ou des Sociétés Affiliées ou des sous-traitants de SAP) à l'égard de l'autre partie ou de toute autre personne ou entité, au titre de tous les dommages (ou séries de dommages liés entre eux) se produisant au cours d'une période de 12 mois, ne peut pas être supérieure au montant de la redevance d'abonnement annuelle payée par le Client au Partenaire pour ladite période de 12 mois pour le Service Cloud concerné. Toute « période de 12 mois » commence à la date de début de la Durée d'abonnement ou à sa date anniversaire.

9.4. Exclusion de dommages-intérêts

Sauf dispositions contraires énoncées à l'article 9.2.1, en aucun cas :

(a) les parties (ou leurs Sociétés Affiliées ou les sous-traitants de SAP) ne sauraient être tenues responsables, à l'égard de l'autre partie, des dommages-intérêts spéciaux, accessoires, consécutifs ou indirects, de la perte de clientèle ou de bénéfices commerciaux, d'une interruption de travail ou de dommages-intérêts punitifs ou exemplaires ; et

(b) SAP ne saurait être tenue responsable des dommages-intérêts causés par un Service Cloud fourni gratuitement.

9.5. Extension aux membres du groupe

Les limitations de responsabilité et autres obligations de SAP énoncées dans le présent article 9 s'appliquent également à SAP SE et à ses Sociétés Affiliées ainsi qu'à leurs concédants de licence respectifs.

9.6. SAP ne sera pas tenue de verser une indemnité ou des dommages-intérêts si le Client a été entièrement dédommagé ou indemnisé pour la même perte ou le même dommage dans le cadre de son contrat avec le Partenaire.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. Propriété de SAP

À l'exception des droits expressément accordés au Client en vertu du Contrat, SAP, SAP SE, ses Sociétés Affiliées ou ses concédants de licence détiennent tous les Droits de propriété intellectuelle et toutes œuvres composites :

(a) du Service Cloud ;

(b) des Ressources SAP ;

(c) de la Documentation ; et

(d) des services, contributions en termes de conception, savoir-faire ou processus associés, que ceux-ci soient ou non développés pour le Client.

Le Client s'engage à signer la documentation et à prendre les autres mesures jugées raisonnablement nécessaires pour sécuriser les droits susmentionnés de SAP ou de SAP SE.

10.2. Politique d'utilisation acceptable

Sauf indication contraire dans le Contrat, le Client (ou tout tiers agissant en son nom) ne doit pas :

(a) copier, traduire, désassembler, décompiler, réaliser des œuvres composites ou effectuer de l'ingénierie inverse sur le Service Cloud ou les Ressources SAP (ou tenter l'une des actions qui précède) ;

(b) saisir, stocker ou transférer, sur ou via le Service Cloud, du contenu ou des données de nature illicite ou qui enfreigne(nt) les Droits de propriété intellectuelle ;

(c) utiliser le Service Cloud ou les Ressources SAP pour l'entraînement, le développement ou l'amélioration de modèles d'apprentissage automatique, d'intelligence artificielle ou de technologies similaires, sauf autorisation expresse de SAP ;

(d) contourner ou mettre en péril le fonctionnement ou la sécurité du Service Cloud ;

(e) supprimer les notifications relatives au copyright et aux droits d'auteur de SAP ;

(f) utiliser les Services Cloud ou les Ressources SAP au-delà des droits qui lui sont accordés en vertu du Contrat, y compris en vue de développer, commercialiser ou rendre disponible tout produit ou service reproduisant, simulant ou entrant en concurrence avec le Service Cloud ou les Ressources SAP. Lesdites interdictions ne doivent pas limiter le droit du Client ou du Partenaire à développer indépendamment leurs propres produits ou services, sous réserve qu'un tel développement ne repose pas sur le Service Cloud ni sur les Ressources SAP.

11. CONFIDENTIALITÉ

11.1. Utilisation des Informations confidentielles

11.1.1. La partie réceptrice s'engage à :

(a) maintenir la stricte confidentialité de toutes les Informations confidentielles de la partie divulgatrice et, à prendre toutes les mesures pour protéger les Informations confidentielles de la partie divulgatrice qui soient substantiellement similaires aux mesures prises par la partie réceptrice pour protéger ses propres Informations confidentielles similaires, et qui doivent correspondre au minimum à un degré raisonnable de diligence ;

(b) ne pas divulguer ni révéler les Informations confidentielles de la partie divulgatrice à toute personne, à l'exception du Partenaire et des Représentants pour qui l'accès est nécessaire afin de permettre à la partie réceptrice d'exercer ses droits ou de satisfaire à ses obligations en vertu du Contrat, sous réserve qu'ils soient soumis à des obligations de confidentialité similaires à celles énoncées dans l'article 11 ;

(c) ne pas utiliser ou reproduire les Informations confidentielles de la partie divulgatrice à une finalité non comprise dans le périmètre du Contrat ; et

(d) conserver toute mention ou légende de classification confidentielle, interne ou exclusive figurant sur l'original et sur les éventuelles reproductions.

11.1.2. Le Client n'est pas autorisé à divulguer à un tiers des informations sur le Contrat, ses termes et conditions, les prix ou tout autre donnée connexe.

11.1.3. Les Informations confidentielles de l'une ou l'autre des parties divulguées préalablement à la conclusion du Contrat sont soumises aux dispositions de l'article 11.

11.2. Divulgation requise

La partie réceptrice est autorisée à divulguer les Informations confidentielles dans la mesure requise par la législation, la réglementation, une décision judiciaire ou une autorité réglementaire, à condition que la partie réceptrice devant effectuer ladite divulgation déploie des efforts raisonnables pour avertir au préalable la partie divulgatrice d'une telle obligation de divulgation (dans la mesure autorisée par la loi) et apporte son assistance raisonnable, aux frais de la partie divulgatrice, si celle-ci souhaite contester la divulgation requise. La partie

réceptrice et ses Représentants s'engagent à déployer des efforts commercialement raisonnables pour divulguer uniquement la partie des Informations confidentielles dont la divulgation est juridiquement et/ou légalement requise et s'assurer que toutes les Informations confidentielles ainsi divulguées se voient accorder un traitement confidentiel.

11.3. Exceptions

Les restrictions sur l'utilisation ou la divulgation des Informations confidentielles ne s'appliquent pas aux Informations confidentielles :

(a) développées de façon indépendante par la partie réceptrice sans référence aux Informations confidentielles de la partie divulgatrice ;

(b) devenues connues ou accessibles au public sans qu'aucune action ou omission de la part de la partie réceptrice n'ait été observée ;

(c) déjà connues par la partie réceptrice et qui, au moment de leur divulgation, n'étaient pas couvertes par une obligation de confidentialité ;

(d) reçues par la partie réceptrice de manière licite et sans restriction d'un tiers qui est en droit de communiquer de telles Informations confidentielles ; ou

(e) dont la partie divulgatrice accepte par écrit qu'elles sont libres de toute restriction de confidentialité.

11.4. Destruction et renvoi des Informations confidentielles

Sur demande de la partie divulgatrice, la partie réceptrice s'engage à détruire ou retourner dans les meilleurs délais les Informations confidentielles de la partie divulgatrice, y compris les copies et reproductions de celles-ci. L'obligation de détruire ou de retourner les Informations confidentielles ne s'applique pas :

(a) en cas de procédure judiciaire concernant les Informations confidentielles interdisant leur retour ou leur destruction tant que la procédure n'est pas close ou en l'absence de décision définitive ayant autorité de la chose jugée au principal ;

(b) aux Informations confidentielles stockées dans ses archives ou sauvegardes selon les politiques générales d'archivage et de sauvegarde ;

(c) aux Informations confidentielles que la partie réceptrice est légalement en droit ou tenue de conserver.

12. FEEDBACK

Le Client peut, à son entière discrétion, fournir un Feedback à SAP (directement ou par le biais du Partenaire). Dans un tel cas, SAP, SAP SE et ses Sociétés Affiliées peuvent, à leur entière discrétion, conserver et utiliser librement ledit Feedback, l'incorporer ou l'exploiter de quelque autre manière sans aucune restriction, rémunération ou attribution à la source du Feedback.

13. DIVERS

13.1. Conservation des données

S'agissant des transactions commerciales couvertes par le Contrat, le Client s'engage à conserver tout enregistrement pour une durée de 10 ans à compter du 1er janvier de l'année suivant l'année de transmission ou de transfert des données, ou pour la durée minimum prévue par la loi en vigueur, la période la plus longue s'appliquant. En outre, le Client s'engage à conserver des rapports à jour, exhaustifs et exacts concernant les Informations confidentielles de SAP étant en sa possession ou en la possession de ses Représentants.

13.2. Indépendance des dispositions

Si une disposition du Contrat est déclarée nulle ou inopposable, partiellement ou totalement, une telle nullité ou inopposabilité n'affectera pas les autres dispositions du Contrat.

13.3. Non-renonciation

Le fait de renoncer à se prévaloir d'un manquement au Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de tout autre manquement.

13.4. Signature électronique

Les signatures électroniques conformes au droit applicable ont valeur de signatures originales.

13.5. Conformité commerciale

13.5.1. Chaque Service Cloud, la Documentation et les Ressources SAP sont régis par les Lois en matière d'exportation. SAP et le Client doivent se conformer aux Lois en matière d'exportation dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client, ses Sociétés Affiliées et les Utilisateurs autorisés s'engagent à ne pas utiliser, exporter, réexporter, publier ou transférer, directement ou indirectement, le Service Cloud, la Documentation et/ou les Ressources SAP en violation des Lois en matière d'exportation. Le Client ne peut pas autoriser l'utilisation du Service Cloud, de la Documentation ou des Ressources SAP à un utilisateur final avec lequel les transactions sont interdites par les Lois en matière d'exportation. Le Client, ses Sociétés Affiliées et les Utilisateurs autorisés ne doivent pas accéder ni utiliser le Service Cloud, la Documentation ou les Ressources SAP dans ou depuis un pays ou une région dans lequel/laquelle les produits et services SAP ne peuvent pas être utilisés, exportés, réexportés, publiés ou transférés, directement ou indirectement, tel qu'indiqué à l'adresse https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html.

13.5.2. À la demande de SAP, le Client fournira les informations et documents nécessaires afin que SAP puisse obtenir une autorisation d'exportation pour la mise à disposition du Service Cloud, de la Documentation et/ou des Ressources SAP. Sur notification écrite adressée au Client, SAP peut résilier le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud pour le Service Cloud concerné si SAP n'est pas autorisée à fournir le Service Cloud, la Documentation ou les Ressources SAP au Client en vertu des Lois en matière d'exportation.

Le Client est le seul responsable du respect des Lois en matière d'exportation en lien avec les Données Client, y compris l'obtention de toute autorisation d'exportation requise pour les Données Client.

13.6. Notifications

Toutes les notifications doivent être envoyées par écrit à l'adresse indiquée dans le Formulaire d'acceptation du CLUF Cloud. Les notifications de SAP destinées au Client peuvent être envoyées sous forme électronique au représentant ou administrateur autorisé du Client. SAP peut fournir des notifications de modification du Service Cloud conformément à l'article 3.4.2 via la Documentation, des notes de version ou une publication. Les notifications système et les informations de SAP concernant le fonctionnement, l'hébergement ou la maintenance du Service Cloud peuvent également être communiquées dans le Service Cloud, ou mises à disposition via le SAP Support Portal. Les notifications du Client à SAP peuvent également être effectuées par voie électronique, dans la mesure où SAP met à la disposition du Client un accès au portail client numérique SAP for Me (ou à tout autre portail qui lui succède).

13.7. Cession

Le Client n'est pas autorisé à céder, déléguer ou transférer de toute autre manière le Contrat (ou ses droits et obligations quels qu'ils soient) à un tiers sans le consentement préalable et écrit de SAP. SAP peut céder le Contrat à SAP SE ou l'une de ses Sociétés Affiliées.

13.8. Sous-traitance

SAP peut sous-traiter une partie du Service Cloud à des tiers. SAP assume la responsabilité des manquements au Contrat par ses sous-traitants.

13.9. Indépendance des parties

Chacune des parties est une entité indépendante, et le Contrat ne crée entre les parties aucune relation de partenariat, franchise, co-entreprise, agence, fiducie ou de salariat.

13.10. Force majeure

Aucune des parties ne saurait être tenue responsable (à l'exception du paiement des montants dus) si l'exécution de toute condition ou disposition du présent Contrat est retardée ou empêchée par des révolutions ou autres troubles, guerres, actes de terrorisme, grèves, incendies, inondations, catastrophes naturelles, ou sans limiter ce qui précède, par toute autre cause indépendante de la volonté de la partie dont l'exécution est perturbée et que la partie n'est pas en mesure d'empêcher, malgré l'exercice d'une diligence raisonnable, que la cause en question soit listée ou non ci-dessus.

13.11. Si des conditions échappant au contrôle raisonnable de la partie exécutante empêchent toute utilisation du Service Cloud pendant plus de 30 jours consécutifs, l'autre partie peut résilier le Contrat sur notification écrite envoyée à la partie exécutante et au Partenaire.

13.12. Droit applicable

Le Contrat et toute réclamation (y compris toute réclamation non contractuelle) découlant du ou lié audit Contrat et à son objet sont régis et interprétés en vertu du droit italien. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et toute disposition régissant les conflits de lois, ainsi que la loi « Uniform Computer Information Transactions Act » (là où ces textes ont été adoptés) ne sont pas applicables au Contrat.

13.13. Juridiction compétente

Les parties se soumettent à la compétence exclusive des tribunaux italiens. Les parties renoncent à s'opposer au lieu du procès ou aux juridictions identifié(es) dans la présente disposition. La seule et unique juridiction compétente et obligatoire en cas de litige résultant du Contrat (notamment les litiges concernant l'existence, la validité ou la résiliation du Contrat) est celle de Milan.

13.14. S/O

13.15. Prescription

Le Client doit initier toute réclamation relative au Contrat et à son objet dans un délai d'une année à compter de la date à laquelle il a eu connaissance des faits fondant la demande, ou aurait dû connaître les faits suite à une enquête suffisante.

13.16. Intégralité du Contrat

Le Contrat, en ce compris chaque Bon de commande ou avenant, constitue l'intégralité de l'accord conclu entre SAP et le Client quant à la relation des parties liée à leur objet respectif. Tous écrits (y compris les accords de confidentialité), déclarations et négociations préalables à leur entrée en vigueur respective et relatifs à leur objet respectif sont annulés et remplacés par ledit Contrat, Bon de Commande ou avenant, et les parties renoncent à la possibilité de se prévaloir de tels écrits, déclarations et négociations. Le Contrat ne peut être modifié que par un écrit signé des deux parties, à l'exception de ce qui est prévu par l'article 3.4. Les termes et conditions de toute commande d'achat émanant du Client demeurent inopposables et dépourvus d'effet juridique, y compris si SAP accepte ladite commande d'achat ou ne la refuse pas.