TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS CLOUD DE SAP (para ventas indirectas) ("EULA de CLOUD")

1. DEFINICIONES

1.1. **"Filial"** es cualquier entidad legal de la que SAP SE o el Cliente posee, de manera directa o indirecta, más del 50 % de las acciones o derechos de voto. Cualquier entidad legal se considerará una Filial mientras se mantenga dicho porcentaje.

1.2. "**Contrato**" es el contrato tal como se ha definido en el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud aplicable.

1.3. "**Usuario Autorizado**" es cualquier persona a la que el Cliente concede autorización de acceso para usar el Servicio Cloud y que es un empleado, contratista o representante del Cliente, de las Filiales del Cliente o de los Partners Empresariales del Cliente y las Filiales del Cliente.

1.4. "**Partner Empresarial**" es una entidad legal que requiere el uso de un Servicio Cloud para las operaciones empresariales internas del Cliente y sus Filiales. Estas pueden ser clientes, distribuidores, proveedores de servicios o proveedores del Cliente y de sus Filiales.

1.5. "**Formulario de Aceptación del EULA de Cloud**" es el "Formulario de Aceptación del EULA de Cloud para los Servicios Cloud de SAP" formalizado entre SAP y el Cliente que hace referencia al EULA de Cloud.

1.6. "**Servicio Cloud**" es cualquier solución a demanda diferenciada, alojada, soportada y operada a demanda, proporcionada por SAP al Cliente en nombre del Partner, de conformidad con el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud.

1.7. "**Información Confidencial**" es toda la información que la parte divulgadora protege de divulgaciones sin restricción a terceros que la parte divulgadora, o sus representantes, designen como confidencial, interna o de propiedad en el momento de su divulgación, que, de manera razonable, debería considerarse confidencial en el momento de su divulgación, dada la naturaleza de la información y las circunstancias que rodean su divulgación.

1.8. "**Datos del Cliente**" es cualquier contenido, material, dato e información que los Usuarios Autorizados introducen en el sistema de producción de un Servicio Cloud (incluido cualquier derivado almacenado de los datos introducidos como, por ejemplo, informes específicos del Cliente). Los Datos del Cliente no incluyen Información Confidencial de SAP ni Materiales de SAP.

1.9. "**Documentación**" es la documentación técnica y funcional vigente de SAP relacionada con los Servicios Cloud que se encuentra en https://help.sap.com o está a disposición del Cliente como parte del Servicio Cloud, incluidas las especificaciones técnicas y funcionales que se actualizan periódicamente de conformidad con el Contrato.

1.10. "**Leyes de Exportación**" son todas las leyes de importación, control de exportaciones y sanciones aplicables, incluidas, aunque sin limitarse a estas, las leyes de Estados Unidos, la Unión Europea y Alemania.

1.11. "**Observaciones**" son las aportaciones, los comentarios o las sugerencias en relación con la dirección empresarial y tecnológica de SAP, así como la posible creación, modificación, corrección, mejora o ampliación del Servicio Cloud.

1.12. "**Derechos de Propiedad Intelectual**" son patentes de cualquier clase, derechos de diseño, modelos de utilidades u otros derechos de invención similares, derechos de propiedad intelectual y derechos relacionados, secretos comerciales, derechos de conocimientos técnicos o de confidencialidad, marcas registradas, nombres de marcas y marcas de servicio y cualquier otro derecho de propiedad no tangible, ya esté registrado o no, incluidas las aplicaciones (o los derechos aplicables) y los registros de los anteriores, en cualquier país, surgidos a raíz del derecho legislado, o el derecho consuetudinario, o por contrato, formalizado o no, existente en el momento actual o archivado, creado o adquirido en adelante.

1.13. "**Partner**" está definido en el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud.

1.14. **"Representantes"** son las Filiales, los empleados, los contratistas, los subcontratistas, los representantes legales, los contables u otros asesores profesionales de una parte.

1.15. "**Materiales de SAP**" o **"Materiales Cloud"** es cualquier material o información proporcionado, desarrollado, derivado o puesto a disposición por SAP o a través del Partner (de forma independiente o con la colaboración

del Cliente o el Partner) durante el transcurso de la prestación especificada en el Contrato, incluida la prestación de soporte al Cliente. Los Materiales de SAP incluyen, entre otros, la Documentación, los informes estadísticos, las mediciones de uso y el contenido de SAP que describe, estructura o da significado a los datos en el Servicio Cloud, como modelos de datos, metadatos, descripciones de tablas y materiales y derivados similares de lo anterior. Los Materiales de SAP no incluyen Datos del Cliente, Información Confidencial del Cliente ni el Servicio Cloud.

1.16. "**SAP SE**" es SAP SE, la empresa matriz de SAP.

1.17. "**Plazo de Suscripción**" es el plazo de suscripción inicial y, si procede, cualquier plazo de renovación de un Servicio Cloud identificado en el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud.

1.18. "**Métrica de Uso**" es cualquiera de los parámetros de medición que sirven para determinar el acceso y el uso autorizado a un Servicio Cloud, de conformidad con lo especificado en un Formulario de Aceptación del EULA de Cloud.

2. DERECHOS DE USO Y LIMITACIONES

2.1. Concesión de Derechos

Sujeto al pago de todas las tarifas debidas por parte del Partner a SAP, SAP garantiza al Cliente en nombre del Partner un derecho no exclusivo e intransferible para utilizar el Servicio Cloud (incluida su implementación y configuración), únicamente para las operaciones empresariales internas del Cliente y sus Filiales, en virtud del Contrato y la Documentación. El Cliente puede usar el Servicio Cloud en todo el mundo, excepto desde países en los que dicho uso esté prohibido por las Leyes de Exportación. Los usos autorizados y las limitaciones del Servicio Cloud también se aplican a los Materiales y a la Documentación de SAP. El Cliente puede reproducir y distribuir internamente la Documentación únicamente para prestar soporte al uso permitido del Servicio Cloud.

2.2. Usuarios Autorizados

El Cliente puede permitir usar el Servicio Cloud a los Usuarios Autorizados. Este uso se limitará a las Métricas de Uso y a los volúmenes especificados en el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud. Las credenciales de acceso al Servicio Cloud son unipersonales, pero pueden transferirse de una persona a otra si el usuario original deja de estar autorizado para utilizar el Servicio Cloud. El Cliente puede permitir que las personas empleadas por sus proveedores de servicios subcontratados sean Usuarios Autorizados únicamente en la medida en que dichos proveedores de servicios subcontratados necesiten acceso al Servicio Cloud durante la prestación de servicios subcontratados al Cliente, siempre que dichos proveedores de servicios subcontratados no sean competencia de SAP SE ni de sus Filiales. El Cliente es responsable de cualquier incumplimiento del Contrato por parte de los Usuarios Autorizados.

2.3. Verificación de Uso

El Cliente controlará su propio uso del Servicio Cloud y notificará al Partner cualquier uso que exceda las Métricas de Uso y el volumen. SAP puede controlar el uso a fin de verificar el cumplimiento de las Métricas de Uso, del volumen y del Contrato. SAP podrá enviar al Partner cualquier dato relacionado con el uso, que exceda las Métricas de Uso, el volumen y el Contrato por parte del Cliente.

2.4. Suspensión del Servicio Cloud

SAP puede suspender o limitar el uso del Servicio Cloud:

(a) si el uso continuado puede dar como resultado un daño material al Servicio Cloud o a sus usuarios; o

(b) en cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a SAP, sus Filiales o subcontratistas, o al Partner.

SAP notificará dicha suspensión o limitación al Cliente de manera inmediata. SAP limitará la duración y el alcance de la suspensión o la limitación tanto como sea razonablemente posible, en función de las circunstancias.

2.5. Servicios Web de Terceros

El Servicio Cloud puede incluir integraciones con servicios Web disponibles a través de terceros (que no sean SAP SE o sus Filiales), a los que se accede a través del Servicio Cloud y que están sujetos a los términos y

condiciones de dichos terceros. Estos servicios web de terceros no forman parte del Servicio Cloud y, por tanto, el Contrato no se aplica a los mismos. SAP no es responsable del contenido de estos servicios web de terceros.

2.6. Acceso Móvil a los Servicios Cloud

Los Usuarios Autorizados pueden acceder a determinados Servicios Cloud mediante aplicaciones para dispositivos móviles obtenidas desde sitios web de terceros, como las tiendas de aplicaciones de Android o Apple. El uso de aplicaciones móviles se rige por los términos y condiciones presentados en el momento de la descarga y/o el acceso a la aplicación móvil y no por los términos del Contrato.

2.7. Componentes On-Premise

El Servicio Cloud puede incluir componentes on-premise que el Cliente puede descargar e instalar (incluidas las actualizaciones). El SLA de Disponibilidad del Sistema no se aplica a estos componentes. El Cliente solo puede usar los componentes on-premise durante el Plazo de Suscripción, y únicamente para prestar soporte al uso permitido del Servicio Cloud.

3. RESPONSABILIDADES DE SAP

3.1. Suministro

SAP proporciona acceso al Servicio Cloud de conformidad con lo descrito en el Contrato. SAP pone a disposición el Servicio Cloud y es responsable de su funcionamiento.

3.2. Soporte

SAP presta soporte para los Servicios Cloud, según se especifica en el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud.

3.3. Seguridad

SAP protegerá los Datos del Cliente de conformidad con las Medidas de Seguridad. "Medidas de Seguridad" son las medidas técnicas y organizativas para el Servicio Cloud relevante publicadas en https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/SecurityMeasures.

3.4. Modificaciones

3.4.1. Alcance

SAP puede modificar el Servicio Cloud (incluidos los servicios de soporte, las Ventanas de Mantenimiento y las Ventanas de Actualización Principales), siempre y cuando SAP no degrade sustancialmente la funcionalidad principal del Servicio Cloud durante el Período de Suscripción.

3.4.2. Avisos de Modificación

SAP notificará al Cliente con antelación suficiente cualquier modificación de la funcionalidad del Servicio Cloud de acuerdo con la Sección 13.6, salvo en el caso de cambio en una Ventana de Mantenimiento o una Ventana de Actualización Principal, que deberá ser de conformidad con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

3.4.3. Terminación por parte del Cliente

Si una modificación degrada sustancialmente el Servicio Cloud y SAP no ofrece una funcionalidad equivalente, el Cliente puede terminar el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud para el Servicio Cloud afectado mediante un aviso por escrito a SAP y al Partner en el plazo de 1 mes a partir de la notificación correspondiente de SAP. Si SAP no recibe una notificación puntual, se considerará que el Cliente ha aceptado la modificación.

4. DATOS DEL CLIENTE Y DATOS PERSONALES

4.1. Propiedad del Cliente

Entre las partes, el Cliente posee todos los derechos e intereses sobre los Datos del Cliente. SAP puede utilizar marcas registradas proporcionadas por el Cliente solamente con el fin de proporcionar el Servicio Cloud y ofrecer el soporte correspondiente.

4.2. Datos del Cliente

El Cliente es responsable de los Datos del Cliente y de introducirlos en el Servicio Cloud. El Cliente concede a SAP (incluida SAP SE, sus Filiales y sus subcontratistas) un derecho no exclusivo para procesar y usar los Datos del Cliente a fin de proporcionar y prestar soporte al Servicio Cloud de conformidad con lo especificado en el Contrato.

4.3. Datos Personales

El Cliente recopilará y mantendrá todos los datos personales que contienen los Datos del Cliente, de conformidad con las leyes aplicables de privacidad y protección de datos.

4.4. Seguridad

4.4.1. El Cliente mantendrá estándares de seguridad razonables para el uso del Servicio por parte de sus Usuarios Autorizados. El Cliente también es responsable de los siguientes requisitos de seguridad:

(a) supervisar los detalles técnicos en las notas de versión, las notas de seguridad y la Documentación aplicables;

(b) mantener configuraciones de seguridad, autenticaciones y autorizaciones adecuadas para cada Usuario Autorizado; y

(c) habilitar y configurar determinadas funciones de seguridad aplicables al uso del Servicio Cloud por parte del Cliente.

4.4.2. El Cliente no realizará ni autorizará pruebas de penetración del Servicio Cloud sin la autorización previa de SAP.

4.5. Acceso a los Datos del Cliente

4.5.1. Durante el Plazo de Suscripción, el Cliente puede acceder a sus Datos del Cliente en cualquier momento. El Cliente puede exportar y recuperar sus Datos de Cliente en un formato estándar. La exportación y la recuperación pueden estar sujetas a limitaciones técnicas, en cuyo caso SAP y el Cliente (o el Partner en nombre del Cliente) buscarán un método razonable para permitir al Cliente el acceso a los Datos del Cliente.

4.5.2. Antes de que venza el Plazo de Suscripción, el Cliente puede utilizar las herramientas de autoservicio de exportación de SAP (según disponibilidad) para realizar una exportación final de los Datos del Cliente desde el Servicio Cloud.

4.5.3. SAP eliminará los Datos del Cliente que permanezcan en los servidores que alojan el Servicio Cloud dentro de los 120 días posteriores a la terminación o el vencimiento del Contrato, a menos que se permita la retención en virtud del Contrato o que así lo exija la ley aplicable. Los datos que se conserven estarán sujetos a las disposiciones de confidencialidad estipuladas en el Contrato.

4.5.4. SAP proporcionará acceso limitado al Servicio Cloud durante no más de 1 mes tras la terminación del Contrato, según sea estrictamente necesario para que el Cliente exporte los Datos del Cliente ("**Período de Recuperación**"). El Período de Recuperación está sujeto a lo siguiente:

(a) El Cliente acepta que, incluso si el acceso no está técnicamente limitado a la exportación de Datos del Cliente, no utilizará el Servicio Cloud con ninguna otra finalidad durante el Período de Recuperación;

(b) Si el Cliente utiliza el Servicio Cloud para cualquier otro fin que no sea la exportación de Datos del Cliente durante el Período de Recuperación, el Cliente acepta pagar al Partner las tarifas prorrateadas de la lista de precios de SAP vigente en ese momento durante todo el Período de Recuperación; y

(c) El acceso del Cliente durante el Período de Recuperación seguirá rigiéndose por sus obligaciones en virtud del Contrato.

4.5.5. En el caso de procedimientos legales de terceros relacionados con los Datos del Cliente, SAP cooperará con el Cliente y cumplirá la ley aplicable (en ambos casos, será el Cliente quien asuma los gastos) en cuanto a la gestión de los Datos del Cliente.

4.6. Derecho de Cambio

Esta Sección se aplica a los Servicios Cloud en los que se cumplen todas las condiciones siguientes:

(a) La dirección del Cliente, tal como se estipula en el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud correspondiente, está ubicada en la Unión Europea;

(b) El Cliente se ha suscrito a dichos Servicios Cloud en virtud de un Formulario de Aceptación del EULA de Cloud formalizado el 1 de septiembre de 2025, o después; y

(c) SAP identifica dichos Servicios Cloud como Servicios Cloud de "Nube Pública" en https://www.sap.com/eu-data-act.

En estas condiciones, el Cliente puede ejercer el derecho de cambio otorgado por el Reglamento de la UE 2023/2854 (la "**Ley de Datos**"), de conformidad con las Secciones 4.6.1 a 4.6.2 (el "**Derecho de Cambio**").

4.6.1. Procedimiento de Cambio

Para iniciar un cambio de acuerdo con la Ley de Datos, el Cliente y SAP seguirán el procedimiento que se detalla a continuación:

(a) El Cliente deberá notificar por escrito a SAP y al Partner, con 2 meses de antelación, en los Formularios de Aceptación del EULA de Cloud específicos, su intención de cambiar a un proveedor de servicios de tratamiento de datos alternativo que ofrezca el mismo tipo de servicio, a una infraestructura de TIC local o de borrar sus datos exportables y activos digitales ("**Servicios Cambiados**");

(b) El período de cambio comenzará en la fecha siguiente al final del período de aviso a SAP y finalizará 30 días después (**"Fecha de Fin del Cambio**"). Previa notificación por escrito a SAP y al Partner con 1 mes de antelación, el Cliente puede posponer la Fecha de Fin del Cambio de conformidad con la Ley de Datos;

(c) SAP se coordinará con el Partner para facilitar la ejecución del Derecho de Cambio;

(d) SAP terminará los Servicios Cambiados en virtud de los Formularios de Aceptación del EULA de SAP Cloud correspondientes en la Fecha de Fin del Cambio y lo notificará; y

(e) Si el Cliente no ejerce el Derecho de Cambio para todos los Servicios Cloud en virtud de un Formulario de Aceptación del EULA de Cloud, las partes formalizarán un formulario de aceptación del EULA de Cloud revisado para cualquier Servicio Cloud que continúe ("**Servicios Continuados**").

4.6.2. Exclusiones

Sin perjuicio de cualquier disposición que indique lo contrario, el Cliente no tendrá derecho a ejercer este derecho de cambio:

Para los Servicios Cloud a los que se suscribió inicialmente antes del 1 de septiembre de 2025, cuando un Formulario de Aceptación del EULA de Cloud formalizado después de esa fecha funcione para modificar la Métrica de Uso/Volumen del Servicio Cloud;

(a) para terminar parcialmente un Servicio Cloud;

(b) si se deroga la Ley de Datos, en cuyo caso el Derecho de Cambio dejará de aplicarse;

(c) durante cualquier período en el que se suspenda la Ley de Datos o se retrase su aplicación, en cuyo caso el Derecho de Cambio no estará disponible mientras dure dicha demora o suspensión; o

en caso de que la Ley de Datos se modifique de manera que elimine o limite sustancialmente el derecho del Cliente a cambiar, en cuyo caso el Derecho de Cambio dejará de aplicarse en virtud de este Contrato.

5. RELACIÓN CON EL PARTNER

5.1. Impago por parte del Partner

SAP podrá, a su decisión exclusiva, suspender el uso del Servicio Cloud por parte del Cliente o terminar el Contrato de conformidad con la Sección 6.2.2 si el Partner no ha pagado, en la fecha de vencimiento, cualquier tarifa u otra cantidad de la que deba efectuar el pago.

5.2. Terminación de la Relación con el Partner o de Pedidos Relacionados con el Cliente

Si (i) el Partner termina todos los pedidos relacionados con el Cliente, o (ii) SAP termina cualquier pedido del Partner relacionado con el Cliente por causa justificada, o (iii) la asociación entre SAP y el Partner relacionada con la venta de suscripciones para los Servicios Cloud termina, SAP podrá (a decisión del Cliente):

(a) prestar directamente al Cliente el Servicio Cloud afectado de conformidad con los Términos y Condiciones Generales de SAP en vigor en ese momento para los Servicios Cloud de SAP sujeto a las tarifas acordadas por ambas partes; o

(b) remitir al Cliente a la herramienta SAP Partner Finder, disponible en https://www.sap.com/partners/find.html para ayudar al Cliente a identificar a otros partners para la prestación del Servicio Cloud afectado.

5.3. Independencia del Partner

El Partner no es un agente de SAP. El Partner es una entidad independiente sin autoridad para vincular a SAP o efectuar declaraciones o garantías en su nombre. SAP no será responsable por haber confiado razonablemente en la precisión y fiabilidad de la información proporcionada por el Partner que podría dar motivos a SAP para suspender el Servicio Cloud o terminar el Contrato.

5.4. Ni declaraciones ni Garantías

SAP no realiza ninguna declaración ni garantía al Partner con respecto a estos distribuidores o revendedores autorizados, ni de ningún tercero, relacionada con la entrega de los productos o la prestación de los servicios, y rechaza plenamente tales garantías de conformidad con la Sección 7.

6. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

6.1. Vigencia

El Plazo de Suscripción es el estipulado en el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud.

6.2. Terminación

6.2.1. Una parte puede terminar:

(a) el Contrato (i) previo aviso por escrito con 30 días de antelación acerca del incumplimiento sustancial de la otra parte de cualquier disposición del Contrato (incluido el impago por parte del Cliente de cualquier importe adeudado al Partner en concepto del Servicio Cloud), a menos que la parte infractora haya subsanado ese incumplimiento durante dicho período de 30 días; y (ii) inmediatamente, si la otra parte se declara en bancarrota o insolvente, entra en concurso de acreedores, o incurre en un incumplimiento sustancial por incumplimiento de las obligaciones de las Secciones 11 o 13.7; o

(b) el Servicio Cloud afectado de acuerdo con lo permitido en las Secciones 3.4.3 (la terminación se hará efectiva 30 días después de la recepción del aviso, en cualquiera de los casos).

6.2.2. SAP puede terminar el Contrato si se termina el contrato de SAP con el Partner para los Servicios Cloud relevantes, en cuyo caso se aplicará la Sección 5.2.

6.3. Efecto del Vencimiento o la Terminación

A partir de la fecha de efecto del vencimiento, o la terminación del Contrato:

(a) finalizará el derecho del Cliente a utilizar el Servicio Cloud y toda la Información Confidencial de SAP; y

(b) se conservará, devolverá o destruirá, según lo especificado en el Contrato o lo estipulado por la ley vigente, la Información Confidencial de la parte divulgadora; y

la terminación o el vencimiento del Contrato no afectará a otros contratos que pudieran existir entre las partes.

6.4. Permanencia

Las Secciones 1, 6.3, 6.4, 8, 9, 10, 11, 12, 13 permanecerán en vigor tras el vencimiento o la terminación de este Contrato.

7. GARANTÍAS

7.1. Cumplimiento de la Ley

Cada una de las partes garantiza su cumplimiento continuado de las leyes y normativas aplicables en relación con:

(a) en el caso de SAP, el funcionamiento de SAP en lo relativo al Servicio Cloud; y

(b) En el caso del Cliente, los Datos del Cliente y el uso del Servicio Cloud por parte del Cliente.

7.2. Garantías de SAP y Recursos del Cliente

7.2.1. Buenas Prácticas del Sector

SAP garantiza que prestará el Servicio Cloud:

(a) en cumplimiento sustancial de la Documentación; y

(b) con el grado de capacidad y atención razonable que se espera de un proveedor de servicios global capacitado y experimentado, de manera sustancialmente similar a la naturaleza y complejidad del Servicio Cloud.

7.2.2. Garantía de Autorización

Cada una de las partes garantiza que: (a) está debidamente organizada y existe de forma válida en virtud de las leyes del estado o país de su constitución o formación y tiene pleno poder corporativo y autoridad para formalizar este Contrato y llevar a cabo sus obligaciones; (b) este Contrato es aplicable; y (c) la ejecución, entrega y cumplimiento de este Contrato no entra en conflicto con ningún acuerdo escrito con el que una de las partes pueda estar vinculada.

7.2.3. Garantía contra Virus

SAP garantiza que realizará los esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Servicio Cloud, tal como lo proporciona SAP, libre de virus, troyanos y código malicioso comparable destinado a dañar los sistemas del Cliente; no obstante, SAP no será responsable de ningún código malicioso colocado en el Servicio Cloud por parte del Cliente, sus Usuarios Autorizados o cualquier tercero.

7.2.4. Solución

Siempre y cuando el Cliente (o el Partner en nombre del Cliente) proporcione a SAP por escrito una descripción específica del incumplimiento del Servicio Cloud con respecto a la garantía de la Sección 7.2.1 sin demora indebida y SAP valide la existencia de dicho incumplimiento, SAP podrá, a su elección y de conformidad con la Sección 7.2.6.:

(a) corregir o sustituir el Servicio Cloud no conforme, o

(b) si SAP no corrige el incumplimiento después de realizar esfuerzos comerciales razonables, terminar el acceso al Servicio Cloud no conforme.

7.2.5. Las soluciones de la Sección 7.2.4 no se aplican a casos triviales o no sustanciales de incumplimiento y son la única y exclusiva solución del Cliente y la responsabilidad total de SAP por el incumplimiento de la garantía conforme a la Sección 7.2.1.1. La notificación por escrito de cualquier incumplimiento por parte del Cliente (o del Partner en nombre del Cliente) debe incluir detalles suficientes para que SAP analice el supuesto incumplimiento. El Cliente deberá proporcionar la ayuda comercialmente razonable para que SAP pueda analizar y solucionar cualquier incumplimiento del Servicio Cloud.

7.2.6. SAP consultará con el Partner

(a) para determinar un importe razonable en el que el Partner podrá reducir las tarifas de suscripción correspondientes a los Servicios Cloud no conformes, en caso de que el Partner aún no las haya abonado, o

(b) si el Partner ya ha pagado las tarifas de suscripción de los Servicios Cloud no conformes, para determinar un importe razonable que SAP reembolsará al Partner para reflejar el incumplimiento (a menos que dicho reembolso esté prohibido por las Leyes de Exportación).

7.2.7. SAP puede cumplir sus obligaciones de garantía con el Cliente o el Partner en nombre del Cliente. En la medida en que SAP cumpla con sus obligaciones de garantía de conformidad con la Sección 7.2.6 frente al

Partner, el Cliente no podrá presentar ninguna reclamación contra SAP por incumplimiento de la garantía de la Sección 7.2.1.1.

7.3. Garantía de Disponibilidad del Sistema y Solución del Cliente

7.3.1. SAP garantiza mantener una disponibilidad media mensual del sistema productivo del Servicio Cloud según lo especificado en el Acuerdo de Nivel de Servicio o el Acuerdo Complementario aplicable ("**SLA**").

7.3.2. La única solución del Cliente frente a un incumplimiento del SLA por parte de SAP es la emisión de un crédito, tal como se describe en el SLA, conforme al cual el crédito del nivel de servicio se calculará a partir de la tarifa de suscripción sin descuentos, establecida en el formulario de pedido, y acordada entre SAP y el Partner. El Cliente deberá notificar al Partner por escrito (pudiendo hacerlo por correo electrónico) en un plazo de 21 días laborables después de cada mes natural en el que SAP no cumpla el SLA, de modo que el Partner pueda seguir el procedimiento de reclamación de crédito presentado por SAP. Cuando SAP confirme al Partner por escrito la validez del crédito del servicio (pudiendo hacerlo por correo electrónico), SAP abonará dicho crédito al Partner, que se lo remitirá al Cliente.

7.4. Exclusiones de Garantía

Las garantías de las Secciones 7.2.1 no se aplicarán si:

(a) el Servicio Cloud no se utiliza de conformidad con el Contrato o la Documentación;

(b) el incumplimiento lo ha causado el Partner, el Cliente, otro tercero o cualquier producto, base de datos, contenido o servicio no proporcionado por SAP, o

(c) el Servicio Cloud se ha prestado de forma gratuita o es una licencia de prueba del Servicio Cloud.

7.5. Cláusula de Exención de Responsabilidad

Salvo que se exprese de forma explícita en este Contrato, ni SAP ni sus subcontratistas realizan ninguna declaración o garantía, expresa o implícita, reglamentaria o de cualquier otro tipo, respecto a cualquier cuestión, incluida la comerciabilidad, idoneidad, originalidad o adecuación para un uso o finalidad concreto, cumplimiento o resultado que se derive del uso o integración con cualquier producto o servicio especificado en el Contrato, o que el funcionamiento de cualquiera de estos productos o servicios será seguro, ininterrumpido o sin errores. El Cliente acepta que, a la hora de formalizar una suscripción a cualquier Servicio Cloud, no confía en la entrega de futuras funcionalidades, en comentarios públicos o publicidad de SAP, ni en hojas de ruta de productos.

8. RECLAMACIONES DE TERCEROS

8.1. Reclamaciones contra el Cliente

8.1.1. SAP defenderá al Cliente ante cualquier reclamación en su contra, o en contra de sus Filiales, por parte de cualquier tercero, en la que se alegue que el uso que hace el Cliente y sus Filiales del Servicio Cloud infringe o se apropia indebidamente de una patente, derecho de copyright o derecho de secreto comercial. SAP indemnizará al Cliente por todos los daños que finalmente se imputen al Cliente (o la cantidad de cualquier acuerdo al que llegue SAP) con respecto a dichas reclamaciones.

8.1.2. Las obligaciones de SAP conforme a la Sección 8.1 no se aplicarán si la reclamación se debe a:

(a) el uso del Servicio Cloud de manera conjunta con cualquier producto o servicio que no proporcione SAP;

(b) el uso del Servicio Cloud que se ha suministrado de manera gratuita;

(c) si el Cliente no notifica puntualmente a SAP por escrito sobre dicha reclamación si SAP se ve perjudicado por el hecho de que el Cliente no proporcione dicha notificación o que la proporcione con retraso; o

(d) cualquier uso del Servicio Cloud que no esté no permitido en virtud del Contrato.

8.1.3. Si un tercero presenta una reclamación o si, bajo la opinión razonable de SAP, puede formularse dicha reclamación, SAP, a su decisión y cargo exclusivos, podrá:

(a) proporcionar al Cliente el derecho a continuar utilizando el Servicio Cloud correspondiente, de conformidad con los términos del Contrato; o

(b) reemplazar o modificar el Servicio Cloud para solucionar el incumplimiento sin reducir sustancialmente su funcionalidad.

Si estas opciones no están disponibles de manera razonable, SAP podrá terminar la suscripción del Cliente al Servicio Cloud afectado, previo aviso por escrito.

8.1.4. SAP se reserva de forma expresa el derecho de abandonar la defensa de cualquier reclamación en caso de que deje de alegarse que el Servicio Cloud aplicable infringe o se apropia indebidamente de derechos de terceros.

8.2. Reclamaciones contra SAP

El Cliente defenderá a SAP ante cualquier reclamación que se interponga en contra de SAP, SAP SE, sus Filiales y sus subcontratistas por parte de terceros y en relación con los Datos del Cliente. El Cliente indemnizará a SAP por todos los daños que finalmente se imputen a SAP, SAP SE, sus Filiales y sus subcontratistas (o la cantidad de cualquier acuerdo al que llegue el Cliente) con respecto a dichas reclamaciones.

8.3. Procedimiento de Reclamación de Terceros

Todas las reclamaciones de terceros en virtud de la Sección 8 deben realizarse de la manera siguiente:

(a) La parte contra la que se presenta una reclamación de terceros ("**Parte Designada**") notificará puntualmente a la otra parte ("**Parte Defensora**") por escrito acerca de cualquier reclamación. La Parte Designada deberá cooperar razonablemente en la defensa y podrá comparecer (a su propio cargo) a través de un abogado que sea razonablemente aceptable por la Parte Defensora de conformidad con la Sección (b).

(b) La Parte Defensora tendrá derecho a controlar totalmente la defensa.

(c) Ningún acuerdo transaccional de una reclamación incluirá la ejecución de una obligación de carácter financiero o específico, así como tampoco una asunción de responsabilidad por parte de la Parte Designada.

8.4. Única Solución

Las disposiciones de la Sección 8 constituyen la responsabilidad única, exclusiva y completa de las partes, sus Filiales, sus Partners Empresariales y sus subcontratistas respecto a la otra parte, y la única solución para la otra parte con respecto a las reclamaciones de terceros cubiertas y a la infracción o apropiación indebida de los derechos de propiedad intelectual de terceros.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

9.1. Sin responsabilidad

SAP, sus licenciantes o sus subcontratistas no serán responsables en virtud del Contrato:

(a) si un Servicio Cloud no se utiliza de conformidad con la Documentación;

(b) si el defecto o la responsabilidad está provocado por un producto o servicio del Partner, del Cliente o de un tercero;

(c) si el Servicio Cloud se utiliza de manera conjunta con cualquier producto o servicio que no proporcione SAP;

(d) de cualquier actividad del Cliente que no esté permitida en virtud del Contrato; o

(e) de ninguna reclamación o daño que surja del uso inherentemente peligroso de cualquiera de los Servicios Cloud proporcionados en virtud del Contrato o en relación con este.

9.2. Responsabilidad ilimitada

Ninguna de las partes excluirá o limitará su responsabilidad por los daños que resulten de:

(a) las obligaciones de las partes especificadas en las Secciones 8.1.1 o 8.2 (salvo la obligación de SAP en virtud de la Sección 8.1.1, en la que las reclamaciones de terceros hacen referencia a los Servicios Cloud no desarrollados por SAP);

(b) una negligencia grave o dolo de cualquiera de las partes; o

(c) el uso no autorizado por parte del Cliente de cualquier Servicio Cloud o cualquier impago por parte del Cliente de las tarifas debidas por los Servicios Cloud.

9.3. Responsabilidad Máxima

Salvo en lo especificado en las Secciones 9.1 y 9.2, la responsabilidad total máxima de cada una de las partes (o sus Filiales correspondientes, o los subcontratistas de SAP) ante la otra parte o ante cualquier otra persona o entidad, y en cualquier incidencia (o en cualquier serie de incidencias conectadas) que se produzca en un período de 12 meses, no superará las tarifas de suscripción anuales pagadas al Partner por el Cliente por los Servicios Cloud aplicables que han provocado directamente el perjuicio durante dicho período de 12 meses. Cualquier "período de doce (12) meses" empieza en la fecha de inicio del Plazo de Suscripción o en cualquiera de sus fechas de renovación anual.

9.4. Exclusión de Daños

En ningún caso:

(a) ninguna de las partes (ni sus Filiales correspondientes, o los subcontratistas de SAP) será responsable ante la otra parte por cualquier daño especial, fortuito, consecuencial o indirecto, interrupción del trabajo o daños ejemplares o punitivos

(b) SAP será responsable por ningún daño provocado por un Servicio Cloud que se haya suministrado de manera gratuita.

9.5. Extensión a los miembros del grupo

Cualquier limitación de la responsabilidad y obligación de SAP de acuerdo con esta Sección 9 también se aplicará en beneficio de SAP SE y de cualquiera de sus Filiales y sus respectivos licenciantes.

9.6. SAP no estará obligado a proporcionar una indemnización o una compensación por daños cuando el Cliente haya sido completamente compensado o indemnizado por la misma pérdida o daño en virtud de su contrato con el Partner.

10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1. Propiedad de SAP

Salvo cualquier derecho otorgado de forma expresa al Cliente en virtud del Contrato, SAP, SAP SE, sus Filiales o licenciantes poseerán todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial y cualquier trabajo derivado de:

(a) el Servicio Cloud;

(b) los Materiales de SAP;

(c) la Documentación; y

(d) cualquier servicio, contribuciones al diseño, conocimientos o procesos relacionados, desarrollados o no para el Cliente.

El Cliente deberá cumplir y adoptar todas las medidas que sean razonablemente necesarias para garantizar la titularidad de SAP o SAP SE sobre dichos derechos.

10.2. Política de Uso Aceptable

Salvo que se especifique lo contrario en el Contrato, el Cliente (o cualquier tercero que actúe en su nombre) no deberá:

(a) copiar, traducir, desensamblar, descompilar, realizar trabajos derivados, o realizar ingeniería inversa del Servicio Cloud o los Materiales de SAP (o intentar cualquiera de las acciones anteriores);

(b) introducir, almacenar o transferir cualquier contenido o dato en el Servicio Cloud o a través del mismo que sea ilegal o que infrinja cualquier Derecho de Propiedad Intelectual;

(c) utilizar el Servicio Cloud o los Materiales de SAP para formar, desarrollar o mejorar el aprendizaje automático, los modelos de inteligencia artificial o tecnologías similares, excepto cuando SAP lo permita expresamente;

(d) evitar o poner en peligro el funcionamiento o la seguridad del Servicio Cloud;

(e) eliminar los avisos de copyright y de autoría de SAP; o

(f) utilizar los Servicios Cloud o los Materiales de SAP de manera que supere los derechos otorgados en virtud del Contrato, incluso con el fin de desarrollar, comercializar o poner a disposición cualquier producto o servicio que replique, simule o compita con el Servicio Cloud o cualquier Material de SAP. Para evitar cualquier tipo de duda, esto no restringirá el derecho del Cliente o los partners a desarrollar de forma independiente sus propios productos o servicios, siempre y cuando dicho desarrollo no dependa del Servicio Cloud ni de los Materiales de SAP.

11. CONFIDENCIALIDAD

11.1. Uso de la Información Confidencial

11.1.1. La parte receptora:

(a) conservará toda la Información Confidencial de la parte divulgadora en la más estricta confidencialidad y tomará medidas para proteger la Información Confidencial de la parte divulgadora que sean sustancialmente similares a las medidas que la parte receptora toma para proteger su propia Información Confidencial, que no deben ser inferiores a las que se adoptan de forma habitual;

(b) no divulgará ni revelará ninguna Información Confidencial de la parte divulgadora a nadie que no sean sus Representantes, cuyo acceso sea necesario para permitir ejercer sus derechos o ejecutar sus obligaciones de conformidad con el Contrato, y que están sujetos a obligaciones de confidencialidad sustancialmente similares a las especificadas en la Sección 11;

(c) no utilizará ni reproducirá Información Confidencial de la parte divulgadora para ningún fin fuera del alcance de este Contrato; y

(d) conservará todos los avisos o leyendas confidenciales, internos o de propiedad que aparezcan en el original y en cualquier reproducción.

11.1.2. El Cliente no divulgará ninguna información acerca del Contrato, sus términos y condiciones, los precios ni ningún otro hecho relacionado con ningún tercero.

11.1.3. La Información Confidencial de cualquiera de las partes divulgada antes de la formalización del Contrato estará sujeta a la Sección 11.

11.2. Divulgación por Obligación

La parte receptora puede divulgar la Información Confidencial de la parte divulgadora en la medida en que lo exija la legislación, las normativas o una orden dictada por un tribunal o un organismo regulador; siempre y cuando la parte receptora a la que se requiere dicha divulgación emplee los esfuerzos razonables para notificar a la parte divulgadora con una antelación razonable dicha obligación de divulgación (en la medida legalmente permitida) y proporcione la asistencia razonable en las acciones para impugnar dicha obligación de divulgación, a solicitud y a expensas de la parte divulgadora. La parte receptora y sus Representantes emplearán los esfuerzos comercialmente razonables para divulgar solo la parte de la Información Confidencial cuya divulgación se solicite legalmente y solicitarán que toda la Información Confidencial que se divulgue reciba un tratamiento confidencial.

11.3. Excepciones

Las restricciones sobre el uso o la divulgación de la Información Confidencial no se aplicarán a ninguna Información Confidencial que:

(a) la parte receptora haya desarrollado de forma independiente, sin referencia a la Información Confidencial de la parte divulgadora;

(b) se haya puesto en conocimiento o a disposición general del público sin haber incurrido la parte receptora en ningún tipo de incumplimiento;

(c) en el momento de la divulgación, fuese conocida para la parte receptora sin restricciones de confidencialidad;

(d) haya sido adquirida por la parte receptora, de forma legítima y sin restricciones, de un tercero que tenga derecho de proporcionar dicha Información Confidencial; o

(e) la parte divulgadora haya declarado por escrito como libre de dichas restricciones de confidencialidad.

11.4. Destrucción y Devolución de Información Confidencial

A petición de la parte divulgadora, la parte receptora deberá destruir o devolver inmediatamente la Información Confidencial de la parte divulgadora, incluidas las copias y las reproducciones de la misma. La obligación de destruir o devolver la Información Confidencial no se aplicará:

(a) si los procedimientos legales relacionados con la Información Confidencial prohíben su devolución o destrucción, hasta que el procedimiento se haya resuelto o se haya emitido un juicio al respecto;

(b) a la Información Confidencial que conste en los archivos o sistemas de copia de seguridad de acuerdo con las políticas generales de archivo o copia de seguridad; o

(c) a la Información Confidencial para la que la parte receptora tiene derecho u obligación legal a conservar.

12. OBSERVACIONES

El Cliente puede, a su entera discreción y elección, proporcionar Observaciones a SAP (directamente o a través del Partner). En tal caso, SAP, SAP SE y sus Filiales podrán, a su decisión exclusiva, conservar y utilizar libremente, incorporar o explotar de cualquier otro modo dichas Observaciones sin restricción, compensación o atribución a la fuente de las Observaciones.

13. VARIOS

13.1. Conservación de los Datos

Con respecto a las transacciones empresariales que abarca el Contrato, el Cliente deberá conservar cualquier registro durante un período de 10 años a partir del 1 de enero del año siguiente al año durante el cual se han transmitido o transferido los datos, o durante el período mínimo prescrito por la legislación aplicable, el período de los dos que sea más extenso. Además, el Cliente debe conservar unos informes actuales, completos y precisos sobre toda la Información Confidencial de SAP que posea o que esté en posesión de sus Representantes.

13.2. Integridad

Si cualquier disposición del Contrato se considera inválida o no aplicable en su totalidad o en parte, la invalidez o no aplicabilidad no afectará al resto de disposiciones del Contrato.

13.3. Irrenunciabilidad

La renuncia a cualquier incumplimiento del Contrato no se considera una renuncia a cualquier otro incumplimiento.

13.4. Firma Electrónica

Las firmas electrónicas que cumplen la ley aplicable se considerarán firmas originales.

13.5. Cumplimiento de las Normativas Comerciales

13.5.1. Todos los Servicios Cloud, Documentación y Materiales de SAP están sujetos a las Leyes de Exportación. SAP y el Cliente deberán cumplir las Leyes de Exportación durante la vigencia del Contrato. El Cliente, sus Filiales y los Usuarios Autorizados no deberán usar, exportar de manera directa o indirecta, volver a exportar, liberar ni transferir el Servicio Cloud, la Documentación ni los Materiales de SAP de manera que infrinja las Leyes de Exportación. El Cliente no debe permitir el uso del Servicio Cloud, la Documentación ni los Materiales de SAP a ningún usuario final con el que las transacciones estén prohibidas de conformidad con las Leyes de Exportación. El Cliente, sus Filiales y los Usuarios Autorizados no accederán ni utilizarán el Servicio Cloud, la Documentación ni los Materiales de SAP en o desde ningún país o región en el que los productos y servicios de SAP no estén disponibles para su uso, exportación directa o indirecta, reexportación, liberación o transferencia, tal como se especifica en https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html.

13.5.2. A petición de SAP, el Cliente deberá proporcionar la información y los documentos necesarios para ayudar a SAP a obtener una autorización de exportación para la prestación del Servicio Cloud, la Documentación y/o los Materiales de SAP. Previo aviso por escrito al Cliente, SAP puede terminar el Formulario de Aceptación del EULA de Cloud para el Servicio Cloud afectado si las Leyes de Exportación prohíben que SAP proporcione el Servicio Cloud, la Documentación y/o los Materiales de SAP al Cliente.

El Cliente solo es responsable del cumplimiento de las Leyes de Exportación relacionadas con los Datos del Cliente, incluida la obtención de las autorizaciones de exportación necesarias para los Datos del Cliente.

13.6. Notificaciones

Todas las notificaciones se realizarán por escrito y se considerarán entregadas cuando lleguen a la dirección especificada en un Formulario de Aceptación del EULA de Cloud. Los avisos de SAP al Cliente pueden realizarse mediante una notificación electrónica al representante o administrador autorizado del Cliente. SAP puede notificar las modificaciones del Servicio Cloud conforme la Sección 3.4.2 a través de la Documentación, las notas de versión o publicaciones. Las notificaciones del sistema y la información que realice SAP en relación con el funcionamiento, el alojamiento o el soporte del Servicio Cloud también pueden proporcionarse dentro del Servicio Cloud o ponerse a disposición a través de SAP Support Portal. Las notificaciones del Cliente a SAP también pueden realizarse en forma de notificación electrónica cuando SAP proporciona al Cliente acceso al portal digital para clientes de SAP for Me (o a su sucesor).

13.7. Cesión

Sin previo consentimiento escrito de SAP, el Cliente no podrá ceder o transferir el Contrato (ni ninguno de sus derechos u obligaciones) a ninguna parte. SAP puede ceder el Contrato a SAP SE o a cualquiera de sus Filiales.

13.8. Subcontratación

SAP puede subcontratar partes del Servicio Cloud a terceros. SAP es responsable de los incumplimientos del Contrato por parte de sus subcontratistas.

13.9. Relación entre las Partes

Las partes son contratistas independientes, y el presente Contrato no constituye una relación de asociación, franquicia, empresa conjunta, agencia, fiduciaria o laboral entre las partes.

13.10. Fuerza Mayor

Ninguna de las partes será responsable (salvo por lo que respecta al pago de los importes adeudados) si el cumplimiento de cualquier término o disposición de este Contrato se retrasa o se ve imposibilitado por revoluciones u otros desórdenes, guerras, terrorismo, huelgas, incendios, inundaciones, casos fortuitos, sin perjuicio de lo anterior, por cualquier otra causa que no esté bajo el control de la parte cuyo cumplimiento se ve interferido, y que ejerciendo una diligencia razonable, la parte no puede evitar, ya sea de la clase de causas aquí enumeradas o no.

13.11. En caso de que las condiciones más allá del control razonable de la parte ejecutante hagan que el Servicio Cloud no esté disponible durante más de 30 días consecutivos, la otra parte puede terminar el Contrato mediante una notificación por escrito a la parte ejecutante y al Partner.

13.12. Legislación Aplicable

El Contrato y cualquier reclamación (incluida cualquier reclamación no contractual) derivada de, o relacionada con, este Contrato y su objeto se regirán e interpretarán según las leyes de España. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y la Ley Uniforme de Transacciones de Datos Informáticos (si están promulgadas) no se aplicarán al Contrato.

13.13. Jurisdicción Obligatoria

Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en la ciudad de Madrid. Las partes renuncian a cualquier objeción a las jurisdicciones identificadas en esta disposición. La jurisdicción o foro exclusivo y único de todos los conflictos que surjan del Contrato (incluido cualquier conflicto relacionado con la existencia, la validez o la rescisión del Contrato) será de la ciudad de Madrid.

13.14. Totalidad del Contrato

El Contrato constituye la declaración completa y exclusiva del contrato entre SAP y el Cliente, con respecto a la relación empresarial entre las partes y el objeto del presente Contrato. Cualquier manifestación, discusión y redacción anterior (incluido cualquier contrato de confidencialidad) se fusionará con este Contrato y quedará sustituido por el mismo: asimismo, las partes renuncian a actuar en virtud de dichas manifestaciones, discusiones y redacciones anteriores. El Contrato solamente podrá modificarse por escrito y previa firma de ambas partes, salvo en lo permitido por la Sección 3.4. Los términos y condiciones de cualquier pedido emitido por el Cliente dejarán de tener efecto, incluso aunque SAP acepte, o de cualquier modo no rechace, el pedido.