TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES ("TCG") DE LOS SERVICIOS CLOUD

1. DEFINICIONES

1.1. "**Afiliada**" hace referencia a cualquier persona jurídica en la que SAP SE o el Cliente posean, de manera directa o indirecta, más del 50% de las acciones o derechos de voto de dicha persona jurídica. Cualquier persona jurídica se considerará una Afiliada siempre y cuando se mantenga esa participación accionaria.

1.2. "**Contrato**" se refiere al contrato según se define en el Formulario de Pedido correspondiente.

1.3. "**Usuario Autorizado**" se refiere a cualquier individuo al que el Cliente otorga autorización de acceso para usar el Servicio Cloud. Puede ser empleado, contratista o representante del Cliente, Socios Comerciales del Cliente o Socios Comerciales de las Afiliadas del Cliente.

1.4. "**Socio Comercial**" se refiere a una persona jurídica que requiere el uso de un Servicio Cloud para operaciones comerciales internas del Cliente y sus Afiliadas. Un Socio Comercial puede ser un cliente, un distribuidor, un proveedor de servicios y/o un proveedor del Cliente y sus Afiliadas.

1.5. "**Servicio Cloud**" se refiere a cualquier solución on-demand característica, alojada, admitida y operada, que SAP proporciona en virtud de un Formulario de Pedido.

1.6. "**Información Confidencial**" se refiere a toda información que la parte reveladora protege contra la divulgación no restringida a otros que la parte reveladora o sus representantes designan como confidencial, interna y/o propietaria al momento de la divulgación o que debe entenderse razonablemente como confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias relacionadas con su divulgación.

1.7. "**Datos del Cliente**" se refiere a cualquier contenido, material, dato e información que los Usuarios Autorizados ingresan al sistema de producción de un Servicio Cloud, (incluyendo cualquier derivado almacenado de datos ingresados tales como informes específicos del Cliente). Datos del Cliente no incluye Información Confidencial de SAP o Materiales SAP.

1.8. "**Documentación**" se refiere a la documentación técnica y funcional de SAP entonces vigente en relación con los Servicios Cloud ubicados en https://help.sap.com o que SAP pone a disposición del Cliente como parte del Servicio Cloud, incluidas las especificaciones técnicas y funcionales actualizadas por SAP periódicamente de acuerdo con el Contrato.

1.9. "**Leyes de Exportación**" se refiere a todas las leyes de sanciones y control de importación y exportación aplicables, incluidas, entre otras, las leyes de Estados Unidos, la UE y Alemania.

1.10. "**Feedback**" se refiere a aportes, comentarios o sugerencias en relación con la dirección comercial y tecnológica de SAP, así como la posible creación, modificación, corrección, mejora o ampliación del Servicio Cloud.

1.11. "**Derechos de Propiedad Intelectual**" se refiere a patentes de cualquier tipo, derechos de diseño, modelos de utilidad u otros tipos de derechos de invención similares, copyrights y derechos relacionados, derechos de confidencialidad, conocimientos técnicos y secretos comerciales, marcas registradas, nombres comerciales, marcas de servicios y cualquier otro derecho de propiedad no tangible registrados o no, que incluyen aplicaciones (o el derecho a aplicar) y registros de cualquiera de los anteriores, en cualquier país, surgidos del derecho legislado o consuetudinario, o por contrato, perfeccionados o no, existentes o archivados, emitidos o adquiridos.

1.12. "**Formulario de Pedido**" se refiere al documento de pedido para un Servicio Cloud donde se mencionan los TCG.

1.13. "**Servicios**" se refiere a servicios de implementación, servicios de consultoría u otros servicios relacionados prestados según un Formulario de Pedido y también pueden ser referidos en el Contrato como "Servicios de Consultoría".

1.14. "**Representantes**" se refiere a las Afiliadas, los empleados, los contratistas, los subcontratistas, los representantes legales, los contadores u otros asesores profesionales de una parte.

1.15. "**Materiales de SAP**" o "**Materiales Cloud**" se refiere a cualquier material o información proporcionados, desarrollados, derivados o puestos a disposición por SAP (de forma independiente o con cooperación del Cliente) en el curso del desempeño de sus obligaciones en virtud del Contrato, incluida la prestación de cualquier soporte o Servicios Profesionales al Cliente. Los Materiales de SAP incluyen, entre otros, la Documentación, informes estadísticos, mediciones de uso y contenido de SAP que describe, estructura o da significado a los datos en el Servicio Cloud, tales como modelos de datos, metadatos, descripciones de tablas, y materiales similares y derivados de lo anterior. Los Materiales de SAP no incluyen Datos del Cliente, la Información Confidencial del Cliente ni Servicios Cloud.

1.16. "**SAP SE**" se refiere a SAP SE, la casa matriz de SAP.

1.17. "**Período de Suscripción**" se refiere al período de suscripción inicial y, si procede, cualquier período de suscripción de renovación de un Servicio Cloud identificado en el Formulario de Pedido.

1.18. "**Impuestos**" se refiere a todos los impuestos transaccionales, gravámenes y cargos similares (y cualquier interés y sanción relacionados), como impuestos federales, estatales o locales sobre las ventas; impuestos sobre el valor agregado, impuestos sobre bienes y servicios, impuestos al uso, impuestos sobre bienes inmuebles, impuestos al consumo, impuestos sobre servicios o impuestos similares.

1.19. "**Métrica de Uso**" se refiere al estándar de medición para determinar el uso permitido y calcular las tarifas adeudadas por un Servicio Cloud según se indica en el Formulario de Pedido.

2. DERECHOS DE USO Y LIMITACIONES

2.1. Concesión de derechos

SAP otorga al Cliente un derecho no exclusivo e intransferible para utilizar el Servicio Cloud (incluidas su implementación y configuración), solo para las operaciones comerciales internas del Cliente y sus Afiliadas de acuerdo con el Contrato y la Documentación. El Cliente puede utilizar el Servicio Cloud de forma mundial, pero no podrá utilizar el Servicio Cloud en países donde dicho uso esté prohibido por las Leyes de Exportación. Los usos permitidos y las restricciones del Servicio Cloud también se aplican a la Documentación y los Materiales de SAP. El Cliente podrá reproducir y distribuir internamente la Documentación únicamente para facilitar el uso permitido del Servicio Cloud.

2.2. Usuarios Autorizados

El Cliente puede permitir que los Usuarios Autorizados utilicen el Servicio Cloud. El uso está limitado a las Métricas de Uso y a los volúmenes indicados en el Formulario de Pedido. Si bien las credenciales de acceso al Servicio Cloud no pueden ser usadas por más de una persona, se pueden transferir de una persona a otra si el usuario original ya no tiene permiso para usar el Servicio Cloud. El Cliente puede permitir que las personas empleadas por sus proveedores de servicios tercerizados sean Usuarios Autorizados únicamente en la medida en que dichos proveedores estén obligados a acceder al Servicio Cloud en el transcurso de la prestación de servicios tercerizados al Cliente. El Cliente es responsable de cualquier incumplimiento del Contrato por parte de los Usuarios Autorizados.

2.3. Verificación de uso

El Cliente supervisará su uso del Servicio Cloud e informará cualquier uso en exceso de las Métricas de Uso y el volumen. SAP puede supervisar el uso para verificar el cumplimiento de las Métricas de Uso, el volumen y el Contrato.

2.4. Suspensión del Servicio Cloud

SAP puede suspender o limitar el uso del Servicio Cloud:

a) si el uso continuado puede resultar en un daño material al Servicio Cloud o a sus usuarios; o

b) debe cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a SAP, sus Afiliadas o sus subcontratistas.

SAP notificará al Cliente de forma inmediata sobre la suspensión o limitación. SAP limitará la suspensión o limitación en tiempo y alcance según sea razonablemente posible en función de las circunstancias.

2.5. Servicios web de terceros

El Servicio Cloud puede incluir integraciones con servicios web ofrecidos por terceros (que no sean SAP SE y sus Afiliadas) a las cuales se accede a través del Servicio Cloud y que están sujetas a los términos y condiciones con esos terceros. Estos servicios web de terceros no forman parte del Servicio Cloud y el Contrato no se aplica a ellos. SAP no es responsable del contenido de estos servicios web de terceros.

2.6. Acceso móvil al Servicio Cloud

Los Usuarios Autorizados pueden acceder a determinados Servicios Cloud a través de aplicaciones móviles obtenidas de sitios web de terceros, como las tiendas de aplicaciones de Android y Apple. El uso de las aplicaciones móviles puede estar regido por los términos y condiciones presentados en el momento de descargar y acceder 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 Período de Suscripción, únicamente para facilitar el uso permitido del Servicio Cloud.

3. RESPONSABILIDADES DE SAP

3.1. Aprovisionamiento

SAP proporciona acceso al Servicio Cloud según se detalla en el Contrato. SAP pone a disposición el Servicio Cloud y es responsable de su funcionamiento durante el Período de Suscripción aplicable. SAP determina la ubicación de los centros de datos, a menos que se acuerde lo contrario en el Formulario de Pedido.

3.2. Soporte

SAP proporciona soporte para el Servicio Cloud según lo indicado en el Formulario de Pedido.

3.3. Seguridad

SAP protegerá los Datos del Cliente de acuerdo con las Medidas de Seguridad. "Medidas de Seguridad" se refiere a 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, los Períodos de Mantenimiento y los Períodos de Upgrade Principales), siempre que SAP no degrade materialmente la funcionalidad central del Servicio Cloud durante el Plazo de Suscripción.

3.4.2. Avisos de modificación

SAP deberá proporcionar al Cliente una notificación con una antelación razonable de las modificaciones a la funcionalidad del Servicio Cloud de acuerdo con la Sección 13.5, salvo por cualquier modificación en un Período de Mantenimiento o en un Período de Upgrade Principal que deberá realizarse de conformidad con el Acuerdo sobre el Nivel de Servicios.

3.4.3. Terminación de Cliente

Si la modificación degrada sustancialmente el Servicio Cloud y SAP no proporciona una funcionalidad equivalente, el Cliente puede terminar su suscripción al Servicio Cloud afectado enviando un aviso por escrito a SAP en un plazo de 1 mes a partir de la notificación de SAP. Si SAP no recibe un aviso dentro de ese plazo, se considerará que el Cliente aceptó 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 en y sobre los Datos del Cliente. SAP puede utilizar marcas comerciales proporcionadas por el Cliente solo para brindar y respaldar el Servicio Cloud.

4.2. Datos del Cliente

El Cliente es responsable de los Datos del Cliente y de ingresarlos al Servicio Cloud. El Cliente concede a SAP (así como a SAP SE, sus Afiliadas y subcontratistas) un derecho no exclusivo para procesar y utilizar los Datos del Cliente con el fin de proporcionar y brindar soporte al Servicio Cloud, de conformidad con lo especificado en el Contrato.

4.3. Datos personales

El Cliente recopilará y conservará todos los datos personales incluidos en los Datos del Cliente de acuerdo con las leyes de privacidad y protección de datos correspondientes.

4.4. Seguridad

El Cliente mantendrá estándares de seguridad razonables para el uso del Servicio Cloud por parte de los Usuarios Autorizados. El Cliente no realizará ni autorizará pruebas de penetración del Servicio Cloud sin obtener la aprobación previa por escrito de SAP. El Cliente también es responsable de los siguientes requisitos de seguridad:

supervisar los detalles técnicos en las notas de actualización, notas de seguridad y Documentación aplicables;

mantener las configuraciones de seguridad, autenticaciones y autorizaciones adecuadas para cada Usuario Autorizado; y

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

4.5. Acceso a los Datos del Cliente

4.5.1. Durante el Período de Suscripción, el Cliente puede acceder a los Datos del Cliente en cualquier momento. El Cliente puede exportar y recuperar los Datos del Cliente en un formato estándar. Es posible que la exportación y la recuperación estén sujetas a limitaciones técnicas, en cual caso SAP y el Cliente encontrarán un método razonable para permitir que el Cliente acceda a los Datos del Cliente.

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

4.5.3. SAP eliminará los Datos del Cliente que permanezcan en los servidores de producción 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 se requiera según la ley aplicable. Los datos retenidos estarán sujetos a las disposiciones de confidencialidad del Contrato.

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

a) incluso si el acceso no se limita técnicamente a la exportación de Datos del Cliente, no utilizará el Servicio Cloud para ningún otro fin durante el Período de Recuperación;

b) si el Cliente utiliza el Servicio Cloud para algo que no sea exportar los Datos del Cliente durante el Período de Recuperación, este acepta pagar a SAP las tarifas de lista de precios proporcionales entonces vigentes para todo el Período de Recuperación;

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

4.5.5. En caso de procedimientos legales de terceros en relación con los Datos del Cliente, SAP cooperará con el Cliente y cumplirá con la ley aplicable (ambos a cargo del Cliente) con respecto a la gestión de los Datos del Cliente.

5. IMPUESTOS Y TARIFAS

5.1. Tarifas, Facturas y Pagos

El Cliente pagará todas las tarifas adeudadas a SAP en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura. SAP enviará las facturas a las direcciones de correo electrónico que proporcione el Cliente. Las facturas se consideran entregadas cuando se envían a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente. Si está disponible, el Cliente puede ver las facturas en el portal de clientes de SAP For Me y es responsable de proporcionar y actualizar la información de contacto y facturación completa y exacta. No proporcionar la información exacta no es motivo de falta de pago. Salvo que se indique lo contrario en el Formulario de Pedido aplicable, las tarifas que no se abonen a su vencimiento acumularán intereses a la tasa máxima legal.

Si el Cliente proporciona información de pago que permite a SAP procesar pagos, el Cliente autoriza a SAP a cobrar por todos los Servicios Cloud y otros servicios enumerados en el Formulario de Pedido tanto por el período de suscripción inicial como por cualquier período de renovación de suscripción.

Las órdenes de compra no constituyen una condición de pago, ya que solo se confeccionan por cuestiones administrativas. SAP puede emitir una factura y cobrar el pago sin una orden de compra correspondiente. Todos los pagos del Cliente deben hacer referencia al número de factura correspondiente. Si el Cliente no tiene una referencia de factura en su pago, SAP podrá aplicar el pago a la factura más antigua.

El pago no depende de que se haya completado el servicio de implementación o cualquier otro servicio. Si correspondiera, SAP facturará las tarifas de servicios no recurrentes una única vez, y el Cliente las pagará al comienzo de la primera Fecha de Inicio del Producto, como se indica en el Formulario de Pedido. El Cliente reembolsará a SAP todos los gastos de viaje y otros gastos relacionados debidamente documentados, previamente aprobados por el Cliente y en los que SAP haya incurrido durante la prestación de soporte para los Servicios Cloud.

Si el Cliente no paga las tarifas según los términos del Contrato, además de cualquier otro recurso disponible, SAP puede suspender el uso del Servicio Cloud correspondiente por parte del Cliente hasta que se realice el pago. SAP proporcionará al Cliente un aviso previo por escrito de la suspensión.

El Cliente no puede retener, reducir ni compensar las tarifas adeudadas. El Cliente no puede reducir las Métricas de Uso durante el Período de Suscripción. No se pueden cancelar los Formularios de Pedido. Todas las tarifas son no reembolsables salvo según lo estipulado en la Sección 6.3.

5.2. Facturas en disputa

Si el Cliente tiene motivos razonables para disputar una factura en su totalidad o en parte, el Cliente debe notificar a SAP en el plazo de 15 días a partir de la fecha de la factura enviando un reclamo en referencia a esa factura y una descripción de los motivos para impugnar el importe adeudado.

El Cliente deberá pagar de inmediato la parte no disputada de la factura. SAP no ejercerá su derecho a cobrar cargos de intereses por retrasos en el pago o suspender el uso del Servicio Cloud si el Cliente está disputando una factura, o parte de una factura, razonablemente y de buena fe, y coopera diligentemente para resolver la disputa.

5.3. Impuestos

Todas las tarifas y otros cargos están sujetos a los Impuestos aplicables, que se cobrarán en suma a las tarifas en virtud del Contrato.

6. PERÍODO DE VIGENCIA Y TERMINACIÓN

6.1. Período de Vigencia

El Período de Suscripción se indica en el Formulario de Pedido.

6.2. Terminación

Cualquiera de las partes puede:

a) terminar el Contrato (i) por causa justificada, previa notificación por escrito con 30 días de antelación del incumplimiento material por la otra parte de cualquiera de las disposiciones del Contrato (incluido el incumplimiento del Cliente del pago de cualquier dinero adeudado en virtud del presente Contrato en un plazo de 30 días a partir de la fecha de vencimiento del pago), a menos que la parte incumplidora haya corregido el incumplimiento durante dicho período de 30 días; e (ii) inmediatamente si la otra parte se declara en bancarrota, se vuelve insolvente o realiza una cesión en beneficio de los acreedores, o que por el contrario incurra en un incumplimiento material de las obligaciones estipuladas en las Secciones 11 o 13.6 y

b) el Servicio Cloud afectado según lo permitido en las Secciones 3.4.3, 7.2.4, 7.3.3, 8.1.4 o 13.4 (con terminación efectiva 30 días luego de la recepción del aviso en cada uno de estos casos).

6.3. Reembolso y pagos

En el caso de terminación por parte del Cliente (incluidas, entre otras, las Secciones 3.4.2, 6.2(a)(i), 7.2.4 o 7.3.3) o la terminación en virtud de las Secciones 8.1.4 o 13.9, el Cliente tendrá derecho a:

a) un reembolso prorrateado por el importe de la porción no utilizada de las tarifas ya pagadas de la suscripción terminada calculado a partir de la fecha de entrada en vigencia de la terminación (a menos que las Leyes de Exportación prohíban dicho reembolso); y

b) la exención de la obligación de pagar tarifas estipuladas por períodos luego de la fecha de entrada en vigencia de la terminación.

6.4. Efectos del vencimiento o la terminación

A partir de la fecha de entrada en vigencia del vencimiento o la terminación del Contrato:

a) el Cliente ya no tendrá derecho a usar el Servicio Cloud y toda la Información Confidencial de SAP;

b) la Información Confidencial de la parte reveladora se conservará, devolverá o destruirá según lo establecido en el Contrato o según lo dispuesto por la ley aplicable, y

c) la terminación o el vencimiento del Contrato no afecta a otros contratos celebrados entre las partes.

6.5. Vigencia

Las Secciones 1, 5, 6.3, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 conservarán su vigencia luego del vencimiento o la terminación del Contrato.

7. GARANTÍAS

7.1. Cumplimiento de la ley

Cada parte garantiza el cumplimiento actual y continuo de todas las leyes y regulaciones aplicables a esta en conexión con lo siguiente:

a) En el caso de SAP, las operaciones comerciales de SAP en relación con el Servicio Cloud.

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. Buena garantía de la industria

SAP garantiza que proporcionará el Servicio Cloud:

a) en conformidad material con la Documentación, y

b) con las habilidades y el cuidado razonablemente esperados de un proveedor de servicios mundial con experiencia materialmente similar a la naturaleza y la complejidad del Servicio Cloud.

7.2.2. Garantía de Autorización

Cada una de las partes garantiza que (a) está debidamente constituida y existe válidamente conforme a las leyes del estado o país de su constitución o formación y tiene pleno poder y autoridad corporativa para suscribir y cumplir sus obligaciones en este Contrato; (b) este Contrato es ejecutable; y (c) la ejecución,

entrega y cumplimiento de este Contrato no entra en conflicto con ningún contrato escrito al que una parte pueda estar obligada.

7.2.3. Garantía contra virus

SAP garantiza que deberá realizar esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Servicio Cloud, tal como lo proporciona SAP, libre de virus, troyanos y código malicioso similares 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. Recurso

El recurso único y exclusivo del Cliente y la responsabilidad total de SAP por el incumplimiento de la garantía limitada en la Sección 7.2 será:

a) la corrección del Servicio Cloud deficiente; y

b) si SAP no puede corregir el Servicio Cloud deficiente, la terminación por parte del Cliente de la suscripción al Servicio Cloud afectado. Cualquier terminación debe ocurrir dentro de los 3 meses posteriores al incumplimiento de SAP de corregir el Servicio Cloud deficiente.

7.3. Garantía de Disponibilidad del Sistema de SAP y Recurso del Cliente

7.3.1. SAP garantiza que mantendrá una disponibilidad mensual promedio del sistema de producción del Servicio Cloud según se define en el Acuerdo sobre el Nivel de Servicios o Suplemento correspondientes (“SLA”).

7.3.2. El recurso único y exclusivo del Cliente por incumplimiento del SLA por parte de SAP es la emisión de un crédito por el monto indicado en el SLA. El Cliente seguirá el procedimiento de reclamo de crédito contabilizado de SAP. Una vez que SAP haya confirmado la validez del crédito de servicio por escrito (se permite correo electrónico), el Cliente podrá aplicar el crédito a una factura futura del Servicio Cloud o solicitar un reembolso por el monto del crédito si no se adeuda una factura futura. Los créditos de servicio son adicionales a otros recursos contractuales, pero todo crédito pagado será deducido de cualquier indemnización por daños y perjuicios otorgada.

7.3.3. Si SAP no cumple con el SLA (i) por 4 meses consecutivos o (ii) por 5 o más meses durante un período de 12 meses, o (iii) con un nivel de disponibilidad del sistema de, al menos, un 95% durante un 1 mes calendario, el Cliente puede terminar sus suscripciones al Servicio Cloud afectado enviando un aviso por escrito a SAP dentro de los 30 días después del incumplimiento.

7.4. Exclusiones de garantía

Las garantías de las Secciones 7.2 y 7.3 no se aplicarán en los siguientes casos:

a) si el Servicio Cloud no se utiliza en conformidad con el Contrato o la Documentación;

b) si el incumplimiento es ocasionado por el Cliente o por cualquier producto o servicio que no sea proporcionado por SAP o

c) si el Servicio Cloud fue proporcionado sin tarifa.

7.5. Exención de responsabilidad

Salvo que se exprese de forma explícita en el Contrato, ni SAP ni sus subcontratistas realizan ninguna declaración ni garantía expresa o implícita, legal o de otro tipo, con respecto a cualquier cuestión, incluida la comerciabilidad, idoneidad, originalidad o adecuación a un uso o fin determinados, no infracción o resultados que deben derivarse del uso o la integración con cualquier producto o servicio proporcionados según el Contrato, o que la operación de cualquier productos o servicio será segura, ininterrumpida o sin errores. El Cliente acuerda que no depende de la entrega de funcionalidades futuras, comentarios públicos ni publicidad de SAP o planes de acción de productos para obtener suscripciones a cualquier Servicio Cloud.

8. RECLAMOS DE TERCEROS

8.1. Reclamos contra el Cliente

8.1.1. SAP defenderá al Cliente frente a cualquier reclamo presentado contra este último y sus Afiliadas por parte de un tercero que alegue que el uso que hace el Cliente y sus Afiliadas del Servicio Cloud constituye una violación o una apropiación indebida de una patente, copyright o derecho de secreto comercial. SAP indemnizará al Cliente por todos los daños que finalmente se adjudiquen al Cliente (o el monto de cualquier arreglo que SAP celebre) con respecto a dichos reclamos.

8.1.2. Las obligaciones de SAP en virtud de la Sección 8.1 no aplicarán si el reclamo surge:

a) por el uso del Servicio Cloud junto con cualquier producto o servicio que no proporcione SAP;

b) por el uso del Servicio Cloud proporcionado sin tarifa;

c) porque el Cliente no avisa por escrito a SAP con la suficiente antelación sobre dicho reclamo si SAP se ve perjudicada por el hecho de que el Cliente no envió dicho aviso o por la demora en enviarlo, o

d) por cualquier uso del Servicio Cloud no permitido en virtud del Contrato.

8.1.3. Si un tercero realiza un reclamo o, según la opinión razonable de SAP, es probable que realice dicho reclamo, SAP puede, a su entera discreción y cargo:

a) otorgar al Cliente el derecho de seguir usando el Servicio Cloud en virtud de los términos del Contrato, o

b) reemplazar o modificar el Servicio Cloud para que no suponga ninguna infracción, sin disminución significativa de la funcionalidad.

8.1.4. Si estas opciones no están razonablemente disponibles, SAP o el Cliente pueden terminar la suscripción del Cliente al Servicio Cloud afectado mediante notificación por escrito a la otra parte.

8.1.5. SAP se reserva expresamente el derecho a no asumir la defensa de ningún reclamo si deja de considerarse que el Servicio Cloud viola o se apropie indebidamente de los derechos de terceros.

8.2. Reclamos contra SAP

El Cliente defenderá a SAP frente a cualquier reclamo presentado contra este último, contra SAP SE, sus Afiliadas y subcontratistas por parte de un tercero en relación con los Datos del Cliente. El Cliente indemnizará a SAP por todos los daños que finalmente se adjudiquen a SAP, SAP SE, sus Afiliadas y subcontratistas (o el monto de cualquier arreglo que celebre el Cliente) con respecto a dichos reclamos.

8.3. Procedimiento de Reclamo de Terceros

Todo reclamo de un tercero en virtud de la Sección 8 se realizará de la siguiente manera:

a) La parte contra la cual se presenta un reclamo de un tercero (la "**Parte Nominada**") avisará oportunamente a la otra parte (la "**Parte Defensora**") por escrito sobre cualquier reclamo. La Parte Nominada deberá cooperar razonablemente en la defensa y puede comparecer (a su cargo) mediante un abogado aceptable para la Parte Defensora en función de la Sección 8.3b).

b) La Parte Defensora tendrá derecho a controlar por completo la defensa.

c) Cualquier arreglo de un reclamo no incluirá una obligación financiera o de desempeño específico ni un reconocimiento de responsabilidad de la Parte Nominada.

8.4. Recurso Exclusivo

Las disposiciones de la Sección 8 establecen la responsabilidad única, exclusiva y total de las partes, sus Afiliadas, Socios Comerciales y subcontratistas ante la otra parte, y es el recurso único y exclusivo de la otra parte, con respecto a los reclamos de terceros abarcados y al incumplimiento o la apropiación indebida de los derechos de propiedad intelectual de terceros.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

9.1. Sin límite de responsabilidad

Ninguna de las partes tiene un límite de responsabilidad por los daños que surjan de:

a) las obligaciones de las partes según las Secciones 8.1.1 y 8.2 (sin incluir la obligación de SAP según la Sección 8.1.1 según la cual los reclamos del tercero se relacionan con Servicios Cloud no desarrollados por SAP);

b) la muerte o el daño corporal que surjan de una negligencia grave o conducta impropia deliberada de cualquier de las partes, y/o

c) el uso no autorizado por parte del Cliente de cualquier Servicio Cloud y/o cualquier imposibilidad por parte del Cliente de pagar las tarifas adeudadas en virtud del Contrato.

9.2. Límite de Responsabilidad

Salvo según se estipula en la Sección 9.1, la responsabilidad máxima total de cualquiera de las partes (o de sus Afiliadas correspondientes o los subcontratistas de SAP) hacia la otra parte o hacia cualquier persona o entidad para todos los eventos (o serie de eventos conectados) que surjan en cualquier período de 12 meses no excederá las tarifas de suscripción anuales abonadas por el Servicio Cloud pertinente relacionado con los daños durante ese período de 12 meses. Cualquier "período de 12 meses" comienza en la fecha de inicio del Período de Suscripción o en cualquiera de sus aniversarios anuales.

9.3. Exclusión de daños

En ningún caso:

a) cualquiera de las partes (ni sus Afiliadas correspondientes o los subcontratistas de SAP) será responsable ante la otra parte por cualquier daño especial, fortuito, derivado o indirecto, pérdida de fondo de comercio o ganancias comerciales, cese de tareas o daños punitivos o ejemplares; ni

b) SAP será responsable de cualquier daño causado por cualquier Servicio Cloud proporcionado sin tarifas.

10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1. Propiedad de SAP

10.1.1. Salvo cualquier derecho otorgado de forma expresa al Cliente en virtud del Contrato, SAP, SAP SE, sus Afiliadas o licenciantes son propietarios de todos los Derechos de Propiedad Intelectual y trabajos derivados de:

a) el Servicio Cloud;

b) los Materiales de SAP;

c) la Documentación; y

d) todos los Servicios Profesionales, contribuciones de diseño, conocimientos o procesos relacionados, desarrollados o no para el Cliente.

10.1.2. El Cliente deberá ejecutar dicha documentación y tomar otras medidas razonablemente necesarias para proteger la propiedad de SAP o SAP SE de esos derechos.

10.2. Política de uso aceptable

A menos que se especifique lo contrario en el Contrato, el Cliente (o cualquier tercero actuando en su nombre) no podrá:

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

b) ingresar, almacenar o transferir cualquier contenido o dato en el Servicio Cloud o a través de este que sean ilegales o que infrinjan cualquier Derecho de Propiedad Intelectual;

c) utilizar el Servicio Cloud o Materiales de SAP para la formación, el desarrollo o la mejora de aprendizaje automático, los modelos de inteligencia artificial o tecnologías similares, salvo que SAP lo permita expresamente;

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

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

f) utilizar los Servicios Cloud o los Materiales de SAP de una manera que exceda los derechos otorgados en virtud del Contrato, incluido con el fin de desarrollar, comercializar o poner a disposición cualquier producto o servicio que replique, simule o compita con el Servicio Cloud o con cualquiera de los Materiales de SAP. A efectos de evitar cualquier duda, lo anterior no limitará el derecho del Cliente o de los partners a desarrollar de forma independiente sus propios productos o servicios, siempre que dicho desarrollo no se base en el Servicio Cloud ni en los Materiales de SAP.

11. CONFIDENCIALIDAD

11.1. Uso de la Información Confidencial

11.1.1. La parte receptora:

a) tratará toda la Información Confidencial de la parte reveladora con estricta confidencialidad, tomando medidas para proteger la Información Confidencial de la parte reveladora que sean sustancialmente similares a las medidas que la parte receptora toma para proteger su propia Información Confidencial, que no serán menos estrictas que un estándar de cuidado razonable;

b) no divulgará Información Confidencial de la parte reveladora a ninguna persona distinta de sus representantes cuyo acceso es necesario para que pueda ejercer sus derechos o desempeñar sus obligaciones en virtud del Contrato, y están bajo una obligación de confidencialidad sustancialmente similar a la que se menciona en la Sección 11;

c) no usará ni reproducirá Información Confidencial de la parte reveladora para ningún fin que no esté incluido en el alcance de este Contrato; y

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

11.1.2. El Cliente no divulgará ninguna información sobre el Contrato, sus términos y condiciones, los precios ni ningún otro hecho relacionado a ningún tercero.

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

11.2. Divulgación Obligada

La parte receptora puede divulgar la Información Confidencial de la parte reveladora en la medida en que lo exija la ley, la reglamentación, una orden judicial o un organismo regulador. Se establece, además, que la parte receptora que debe realizar la divulgación hará todo lo posible por enviar a la parte reveladora un aviso previo sobre la divulgación solicitada (en la medida en que la ley lo permita) y ayudará a responder la divulgación requerida, a pedido y a cargo de la parte reveladora. La parte receptora y sus Representantes harán todo lo comercialmente razonable para divulgar solo la parte de la Información Confidencial que se solicite legalmente y pedirán que toda la Información Confidencial que se divulgue reciba tratamiento confidencial.

11.3. Excepciones

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

a) la parte receptora desarrolle de forma independiente sin referencia a la Información Confidencial de la parte reveladora;

b) se haya convertido en información generalmente conocida para el público o se haya puesto a disposición de este sin que haya habido ninguna acción u omisión de la parte receptora;

c) la parte receptora conocía al momento de la divulgación sin restricciones de confidencialidad;

d) se obtuvo lícitamente y sin restricciones de la parte receptora vía un tercero con derecho a proporcionar dicha Información Confidencial, o

e) la parte reveladora acuerde por escrito que está libre de restricciones de confidencialidad.

11.4. Destrucción y devolución de Información Confidencial

A pedido de la parte reveladora, la parte receptora destruirá o devolverá inmediatamente la Información Confidencial de la parte reveladora, así como copias y reproducciones de esta. 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 se resuelva el proceso o se dicte una sentencia final;

b) a la Información Confidencial incluida en el archivo o en los sistemas de respaldo conforme a las políticas generales de archivo o copia de seguridad de sistemas, o

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

12. FEEDBACK

12.1. El Cliente puede, a su entera discreción y elección, proporcionar feedback a SAP. En tal instancia, SAP, SAP SE y sus Afiliadas podrán, a su entera discreción, conservar y usar libremente, incorporar o explotar de cualquier otro modo dicho feedback sin restricción, compensación o atribución a la fuente del feedback.

13. DISPOSICIONES VARIAS

13.1. Nulidad Parcial

Si cualquier disposición del Contrato no fuera total o parcialmente válida o imposible de aplicar, dicha invalidez o inaplicabilidad no afectarán al resto de las disposiciones del Contrato.

13.2. No renuncia

Una renuncia de cualquier incumplimiento del Contrato no se considerará una renuncia de cualquier otro incumplimiento.

13.3. Ejemplares

El Contrato se puede firmar en ejemplares; cada uno se considerará un original y juntos constituirán un Contrato. Las firmas electrónicas mediante DocuSign o cualquier otro medio que SAP determine se considerarán firmas originales.

13.4. Cumplimiento comercial

13.4.1. Cada Servicio Cloud, Documentación y Materiales de SAP están sujetos a las Leyes de Exportación; SAP y el Cliente deberán cumplir con las Leyes de Exportación durante la ejecución del Contrato. El Cliente, sus Afiliadas y los Usuarios Autorizados no usarán, exportarán directa o indirectamente, reexportarán, liberarán ni transferirán el Servicio Cloud, la Documentación o los Materiales de SAP en violación a lo estipulado en las Leyes de Exportación. El Cliente no puede permitir el uso del Servicio Cloud, la Documentación o los Materiales de SAP a ningún usuario final con el que se prohíban las transacciones de acuerdo con las Leyes de Exportación. El Cliente, sus Afiliadas y los Usuarios Autorizados no accederán ni utilizarán el Servicio Cloud, la Documentación o los Materiales de SAP en cualquier país o región en el que los productos y servicios de SAP no estén disponibles para su uso, exportación, reexportación, liberación o transferencia, directa o indirectamente, o desde estos, tal como se especifica en https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html.

13.4.2. 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 o los Materiales de SAP. Mediante un aviso por escrito al Cliente, SAP puede terminar la suscripción del Cliente al Servicio Cloud afectado si las Leyes de Exportación prohíben que SAP proporcione el Servicio Cloud, la Documentación o los Materiales de SAP al Cliente.

El Cliente es el único responsable del cumplimiento de las Leyes de Exportación relacionadas con los Datos del Cliente, incluida la obtención de cualquier autorización de exportación necesaria para los Datos del Cliente.

13.5. Avisos

Todos los avisos se realizarán por escrito y se entregarán cuando se entreguen en la dirección indicada en el Formulario de Pedido. Los avisos que SAP proporcione al Cliente pueden realizarse en forma de

notificación electrónica al representante o administrador autorizados del Cliente. SAP puede dar aviso de modificaciones al Servicio Cloud según la Sección 0 mediante documentación, notas de release o publicaciones. Los avisos del sistema y la información de SAP relacionada con la operación, 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.

13.6. Cesión

Sin el consentimiento previo por escrito de SAP, el Cliente no puede asignar, delegar o transferir de otro modo el Contrato (o cualquiera de sus derechos u obligaciones) a otra parte. SAP puede ceder el Contrato a SAP SE o cualquiera de sus Afiliadas.

13.7. Subcontratación

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

13.8. Relación de las Partes

Las partes son contratistas independientes, y el Contrato no crea ninguna sociedad, franquicia, joint venture, agencia, fideicomiso ni relación laboral entre las partes.

13.9. Fuerza Mayor

Ninguna de las partes será responsable (excepto por el pago de importes adeudados en virtud del presente) si el cumplimiento de algún término o disposición de este Contrato se ve demorado o no se puede realizar por revoluciones u otros problemas, guerras, actos de enemigos, huelgas, incendios, inundaciones, caso fortuito o, sin limitar la restricción anterior, por cualquier otra causa que no esté bajo el control de la parte cuyo cumplimiento se ve perjudicado, y que la parte no puede evitar incluso con una diligencia razonable, ya sea del tipo de causas que se enumeran aquí o no.

En caso de que las condiciones que exceden el 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 un aviso por escrito a la parte ejecutante (en cuyo caso el Cliente recibirá un reembolso de las tarifas no utilizadas prepagadas que comiencen desde el inicio del período de falta de disponibilidad debido a dichas condiciones).

13.10. Derecho Aplicable

El Contrato y cualquier reclamo (incluido cualquier reclamo no contractual) derivado de este Contrato y su objeto o relacionado con estos se interpretarán según las leyes del país donde se encuentre SAP. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y cualquier conflicto de principios legales y la Ley Uniforme de Transacciones Electrónicas (donde se promulgue) no se aplicarán a este Contrato.

13.11. Jurisdicción y Jurisdicción Obligatoria

Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en la ciudad en la que se encuentre SAP. Las partes renuncian a cualquier objeción respecto a la jurisdicción o las jurisdicciones identificadas en esta disposición.

13.12. *Intencionalmente en blanco.*

13.13. *Intencionalmente en blanco.*

13.14. Totalidad del Contrato

El Contrato constituye la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre SAP y el Cliente en relación con la relación comercial entre las partes asociadas con el objeto del Contrato. Todas las declaraciones, las conversaciones y los escritos previos (incluido cualquier acuerdo de confidencialidad) se consideran fusionados con el Contrato o sustituidos por este, y las partes renuncian a actuar en virtud de dichas declaraciones, conversaciones y escritos. Solo se puede modificar el Contrato mediante un escrito firmado por ambas partes, salvo los casos permitidos en virtud del Contrato. Los términos y condiciones de cualquier

pedido de compra emitido por el Cliente no tendrán vigencia ni efecto, incluso si SAP acepta o no rechaza en modo alguno la orden de compra.