

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR SAP CLOUD SERVICES ("GTC")

### TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA SERVIÇOS SAP CLOUD ("TCG")

#### 1. DEFINITIONS

Capitalized terms used in this document are defined in the Glossary.

#### 2. USAGE RIGHTS AND RESTRICTIONS

##### 2.1 Grant of Rights.

SAP grants to Customer a non-exclusive, non-transferable and world-wide right to use the Cloud Service (including its implementation and configuration), Cloud Materials and Documentation solely for Customer's and its Affiliates' internal business operations. Permitted uses and restrictions of the Cloud Service also apply to Cloud Materials and Documentation.

##### 2.2 Authorized Users.

Customer may permit Authorized Users to use the Cloud Service. Usage is limited to the Usage Metrics and volumes stated in the Order Form. Access credentials for the Cloud Service may not be used by more than one individual but may be transferred from one individual to another if the original user is no longer permitted to use the Cloud Service. Customer is responsible for breaches of the Agreement caused by Authorized Users.

##### 2.3 Acceptable Use Policy.

With respect to the Cloud Service, Customer will not:

- (a) disassemble, decompile, reverse-engineer, copy, translate or make derivative works,
- (b) transmit any content or data that is unlawful or infringes any intellectual property rights, or
- (c) circumvent or endanger its operation or security.

##### 2.4 Verification of Use.

Customer will monitor its own use of the Cloud Service and report any use in excess of the Usage Metrics and volume. SAP may monitor use to verify compliance with Usage Metrics, volume and the Agreement.

##### 2.5 Suspension of Cloud Service.

SAP may suspend or limit use of the Cloud Service if continued use may result in material harm to the Cloud Service or its users. SAP will promptly notify Customer of the suspension or limitation. SAP will limit a suspension or limitation in time and scope as reasonably possible under the circumstances.

##### 2.6 Third Party Web Services.

The Cloud Service may include integrations with web services made available by third parties (other than SAP SE or its Affiliates) that are accessed through the Cloud Service and subject to terms and

#### 1. DEFINIÇÕES

Os termos em maiúsculas, utilizados no presente documento, estão definidos no glossário.

#### 2. DIREITOS DE UTILIZAÇÃO E RESTRIÇÕES

##### 2.1 Concessão de Direitos.

A SAP outorga ao Cliente um direito não exclusivo, não transferível e universal para utilização do Serviço Cloud (incluindo a respetiva implementação e configuração), dos Materiais Cloud e da Documentação, exclusivamente para as operações empresariais internas do Cliente e respetivas Filiais. As utilizações permitidas e restrições do Serviço Cloud são igualmente aplicáveis aos Materiais Cloud e à Documentação.

##### 2.2 Utilizadores Autorizados.

O Cliente poderá permitir que Utilizadores Autorizados utilizem o Serviço Cloud. A utilização está limitada à Métrica de Utilização e aos volumes indicados no Formulário de Encomenda. As credenciais de acesso para o Serviço Cloud não poderão ser utilizadas por mais de um indivíduo, podendo, no entanto, ser transferidas de um indivíduo para outro, caso o utilizador original já não esteja autorizado a utilizar o Serviço Cloud. O Cliente é responsável por violações do Contrato, causadas pelos Utilizadores Autorizados.

##### 2.3 Política de Utilização Aceitável.

No que se refere ao Serviço Cloud, o Cliente não poderá:

- (a) desmontar, descompilar, efetuar engenharia inversa, copiar, traduzir ou realizar trabalhos derivados,
- (b) transmitir quaisquer conteúdos ou dados de carácter ilegítimo ou que infrinjam quaisquer direitos de propriedade intelectual, ou
- (c) contornar ou ameaçar a sua operação ou segurança.

##### 2.4 Verificação da Utilização.

O Cliente irá controlar a sua própria utilização do Serviço Cloud e notificará qualquer utilização que exceda a Métrica de Utilização e o volume. A SAP poderá controlar a utilização para verificar o cumprimento da Métrica de Utilização, do volume e do Contrato.

##### 2.5 Suspensão do Serviço Cloud.

A SAP poderá suspender ou limitar a utilização do Serviço Cloud, caso a utilização continuada possa resultar em danos materiais ao Serviço Cloud ou seus utilizadores. A SAP notificará, de imediato, o Cliente sobre a suspensão ou limitação. A SAP limitará o período e o âmbito da suspensão ou limitação, na medida do razoável, de acordo com as circunstâncias.

##### 2.6 Serviços Web de Terceiros.

O Serviço Cloud poderá incluir integrações com serviços Web disponibilizados por terceiros (que não sejam a SAP SE ou respetivas Filiais), que são acedidos através do Serviço Cloud e que estão

conditions with those third parties. These third-party web services are not part of the Cloud Service and the Agreement does not apply to them.

### **2.7 Mobile Access to Cloud Service.**

Authorized Users may access certain Cloud Services through mobile applications obtained from third-party websites such as Android or Apple app store. The use of mobile applications may be governed by the terms and conditions presented upon download/access to the mobile application and not by the terms of the Agreement.

### **2.8 On-Premise Components.**

The Cloud Service may include on-premise components that can be downloaded and installed (including updates) by Customer. The System Availability SLA does not apply to these components. In addition to the support policy referenced in the Order Form, specific SAP support and maintenance policies apply to the On-Premise Components and can be found in SAP Support Note 2658835.

## **3. SAP RESPONSIBILITIES**

### **3.1 Provisioning.**

SAP provides access to the Cloud Service as described in the Agreement.

### **3.2 Support.**

SAP provides support for the Cloud Service as referenced in the Order Form.

### **3.3 Security.**

SAP will implement and maintain appropriate technical and organizational measures to protect the personal data processed by SAP as part of the Cloud Service as described in the Data Processing Agreement for SAP Cloud Services incorporated into the Order Form in compliance with applicable data protection law.

### **3.4 Modifications.**

(a) The Cloud Service and SAP Policies may be modified by SAP. SAP will inform Customer of modifications by email, the support portal, release notes, Documentation or the Cloud Service. The information will be delivered by email if the modification is not solely an enhancement. Modifications may include optional new features for the Cloud Service, which Customer may use subject to the then-current Supplement and Documentation.

(b) If Customer establishes that a modification is not solely an enhancement and materially reduces the Cloud Service, Customer may terminate its subscriptions to the affected Cloud Service by providing written notice to SAP within thirty days after receipt of SAP's informational notice.

### **3.5 Analyses.**

SAP, SAP SE or SAP Affiliates may create analyses utilizing, in part, Customer Data and information

sujeitos a termos e condições impostos por esses terceiros. Tais serviços Web de terceiros não constituem parte do Serviço Cloud, não sendo o Contrato aplicável aos mesmos.

### **2.7 Acesso Móvel ao Serviço Cloud.**

Os Utilizadores Autorizados poderão aceder a determinados Serviços Cloud através de aplicações móveis obtidas de páginas Web de terceiros, por exemplo, app store Android ou Apple. A utilização de aplicações móveis poderá ser regulada pelos termos e condições apresentados no momento do download/acesso à aplicação móvel e não pelos termos do Contrato.

### **2.8 Componentes Locais**

O Serviço Cloud poderá incluir componentes locais que podem ser transferidos e instalados (incluindo atualizações) pelo Cliente. O SLA de Disponibilidade do Sistema não é aplicável a estes componentes. Além da política de suporte referida no Formulário de Encomenda, são aplicáveis, aos Componentes Locais, políticas de suporte e manutenção da SAP específicas, que podem ser encontradas na Nota de Suporte SAP 2658835.

## **3. RESPONSABILIDADES DA SAP**

### **3.1 Disponibilização.**

A SAP fornece acesso ao Serviço Cloud, do modo descrito no Contrato.

### **3.2 Suporte.**

A SAP fornece suporte para o Serviço Cloud, tal como referido no Formulário de Encomenda.

### **3.3 Segurança.**

A SAP vai implementar e manter medidas técnicas apropriadas para proteger os dados pessoais processados pela SAP como parte do Serviço Cloud, conforme descrito no Contrato de Processamento de Dados para os Serviço Cloud referidos no Formulário de Encomenda, para proteger os dados pessoais tratados no Serviço Cloud, de acordo com a legislação sobre proteção de dados aplicável.

### **3.4 Modificações.**

(a) O Serviço Cloud e as Políticas da SAP poderão ser modificados pela SAP. A SAP informará o Cliente sobre as modificações por e-mail, no portal de suporte, nos documentos de versão, na Documentação ou no Serviço Cloud. A informação será entregue por e-mail, caso a modificação não seja apenas uma melhoria. As modificações poderão incluir funcionalidades novas opcionais para o Serviço Cloud, que o Cliente poderá utilizar sob reserva do disposto no Suplemento e na Documentação em vigor no momento.

(b) Caso o Cliente determine que uma modificação não é apenas uma melhoria, mas reduz substancialmente o Serviço Cloud, o Cliente poderá cessar as suas subscrições do Serviço Cloud afetado, notificando, por escrito, a SAP, no prazo de trinta dias após a receção do aviso informativo da SAP.

### **3.5 Análises.**

A SAP, SAP SE e Filiais da SAP poderão criar análises, utilizando, em parte, Dados do Cliente e informações derivadas da utilização, por parte do

derived from Customer's use of the Cloud Service and Consulting Services, as set forth below ("Analyses"). Analyses will anonymize and aggregate information and will be treated as Cloud Materials.

Unless otherwise agreed, personal data contained in Customer Data is only used to provide the Cloud Service and Consulting Services. Analyses may be used for the following purposes:

- (a) product improvement (in particular, product features and functionality, workflows and user interfaces) and development of new SAP products and services,
- (b) improving resource allocation and support,
- (c) internal demand planning,
- (d) training and developing machine learning algorithms,
- (e) improving product performance,
- (f) verification of security and data integrity
- (g) identification of industry trends and developments, creation of indices and anonymous benchmarking.

#### **4. CUSTOMER AND PERSONAL DATA**

##### **4.1 Customer Data.**

Customer is responsible for the Customer Data and entering it into the Cloud Service. Customer grants to SAP (including SAP SE, its Affiliates and subcontractors) a nonexclusive right to process Customer Data solely to provide and support the Cloud Service.

##### **4.2 Personal Data.**

Customer will collect and maintain all personal data contained in the Customer Data in compliance with applicable data privacy and protection laws.

##### **4.3 Security.**

Customer will maintain reasonable security standards for its Authorized Users' use of the Cloud Service. Customer will not conduct or authorize penetration tests of the Cloud Service without advance approval from SAP.

##### **4.4 Access to Customer Data.**

- (a) During the Subscription Term, Customer can access its Customer Data at any time. Customer may export and retrieve its Customer Data in a standard format. Export and retrieval may be subject to technical limitations, in which case SAP and Customer will find a reasonable method to allow Customer access to Customer Data.
- (b) Before the Subscription Term expires, Customer may use SAP's self-service export tools (as available) to perform a final export of Customer Data from the Cloud Service.

Cliente, do Serviço Cloud e dos Serviços de Consultoria, tal como abaixo definido ("Análises"). As análises tornarão anónima e agregarão a informação e serão tratadas como Materiais Cloud.

Salvo se de outro modo acordado, os dados pessoais contidos nos Dados do Cliente apenas serão utilizados para prestar o Serviço Cloud e os Serviços de Consultoria. As Análises poderão ser utilizadas com as seguintes finalidades:

- (a) melhoria do produto (em especial, funções e funcionalidades do produto, fluxos de trabalho e interfaces de utilizador) e desenvolvimento de novos produtos e serviços da SAP,
- (b) melhoria da alocação de recursos e do suporte,
- (c) planeamento interno da demanda,
- (d) preparação e desenvolvimento de algoritmos de aprendizagem automática,
- (e) melhoria do desempenho do produto,
- (f) verificação da segurança e da integridade dos dados,
- (g) identificação de tendências de sector e de desenvolvimentos, criação de índices e avaliações comparativas anónimas.

#### **4. DADOS PESSOAIS E DO CLIENTE**

##### **4.1 Dados do Cliente.**

O Cliente é responsável pelos Dados do Cliente e pela introdução dos mesmos no Serviço Cloud. O Cliente outorga à SAP (incluindo a SAP SE, respetivas Filiais e subcontratados) um direito não exclusivo para tratar os Dados do Cliente, exclusivamente para fornecer o, e prestar suporte ao, Serviço Cloud.

##### **4.2 Dados Pessoais.**

O Cliente recolherá e manterá todos os dados pessoais contidos nos Dados do Cliente de acordo com a legislação aplicável sobre privacidade e proteção dos dados.

##### **4.3 Segurança.**

O Cliente manterá padrões de segurança razoáveis relativos à utilização, por parte dos seus Utilizadores Autorizados, do Serviço Cloud. O Cliente não realizará nem autorizará testes de penetração do Serviço Cloud, sem a aprovação prévia da SAP.

##### **4.4 Acesso a Dados do Cliente.**

- (a) Durante o Período de Subscrição, o Cliente pode aceder, em qualquer momento, aos respetivos Dados do Cliente. O Cliente poderá exportar e recuperar os seus Dados do Cliente num formato padrão. A exportação e recuperação poderão estar sujeitas a limitações técnicas, caso em que a SAP e o Cliente encontrarão um método razoável que permita ao Cliente aceder aos Dados do Cliente.
- (b) Antes de o Período de Subscrição caducar, o Cliente poderá utilizar as ferramentas de exportação self-service da SAP (quando disponíveis) para realizar uma exportação final dos Dados do Cliente a partir do Serviço Cloud.

- (c) At the end of the Agreement, SAP will delete the Customer Data remaining on servers hosting the Cloud Service unless applicable law requires retention. Retained data is subject to the confidentiality provisions of the Agreement.
- (d) In the event of third party legal proceedings relating to the Customer Data, SAP will cooperate with Customer and comply with applicable law (both at Customer's expense) with respect to handling of the Customer Data.

## **5. FEES AND TAXES**

### **5.1 Fees and Payment.**

Customer will pay fees as stated in the Order Form. After prior written notice, SAP may suspend Customer's use of the Cloud Service until payment is made. Customer cannot withhold, reduce or set-off fees owed nor reduce Usage Metrics during the Subscription Term. All Order Forms are non-cancellable and fees non-refundable.

### **5.2 Taxes.**

Fees and other charges imposed under an Order Form will not include taxes, all of which will be for Customer's account. Customer is responsible for all taxes, other than SAP's income and payroll taxes. Customer must provide to SAP any direct pay permits or valid tax-exempt certificates prior to signing an Order Form. If SAP is required to pay taxes (other than its income and payroll taxes), Customer will reimburse SAP for those amounts and indemnify SAP for any taxes and related costs paid or payable by SAP attributable to those taxes.

## **6. TERM AND TERMINATION**

### **6.1 Term.**

The Subscription Term is as stated in the Order Form.

### **6.2 Termination.**

A party may terminate the Agreement:

- (a) upon thirty days written notice of the other party's material breach unless the breach is cured during that thirty day period,
- (b) as permitted under Sections 3.4(b), 7.3(b), 7.4(c), or 8.1(c) (with termination effective thirty days after receipt of notice in each of these cases), or
- (c) immediately if the other party files for bankruptcy, becomes insolvent, or makes an assignment for the benefit of creditors, or otherwise materially breaches Sections 11 or 12.6.

- (c) No fim do Contrato, a SAP eliminará os Dados do Cliente que permaneçam nos servidores que alojam o Serviço Cloud, salvo se a legislação aplicável exigir a sua retenção. Os dados retidos estão sujeitos às disposições sobre confidencialidade do Contrato.
- (d) Na eventualidade de existirem processos judiciais de terceiros referentes aos Dados do Cliente, a SAP cooperará com o Cliente e cumprirá a legislação aplicável (tudo às custas do Cliente), no que se refere ao tratamento dos Dados do Cliente.

## **5. TAXAS E IMPOSTOS**

### **5.1 Taxas e Pagamento.**

O Cliente pagará taxas, tal como estipulado no Formulário de Encomenda. Após aviso prévio, por escrito, a SAP poderá suspender a utilização, por parte do Cliente, do Serviço Cloud, até que o pagamento seja efetuado. O Cliente não pode reter, reduzir ou compensar taxas devidas, nem reduzir a Métrica de Utilização, durante o Período de Subscrição. Nenhum Formulário de Encomenda poderá ser cancelado, sendo todas as taxas não reembolsáveis.

### **5.2 Impostos.**

As taxas e outros encargos imputados nos termos de um Formulário de Encomenda não incluirão impostos, estando todos os impostos por conta do Cliente. O Cliente é responsável por todos os impostos, exceto os referentes aos rendimentos ou salários da SAP. O Cliente terá de fornecer à SAP quaisquer autorizações de pagamento direto ou certificados válidos de isenção de impostos, antes da assinatura do Formulário de Encomenda. Caso seja exigido à SAP o pagamento de impostos (com exceção dos respetivos impostos sobre os rendimentos e salários), o Cliente reembolsará a SAP nesses montantes e indemnizará a SAP por quaisquer impostos e custos relacionados, pagos ou a pagar pela SAP, atribuíveis a tais impostos.

## **6. VIGÊNCIA E CESSAÇÃO**

### **6.1 Período de Vigência.**

O Período de Subscrição é estipulado no Formulário de Encomenda.

### **6.2 Cessação.**

Qualquer parte poderá cessar o Contrato:

- (a) no prazo de trinta dias, após aviso por escrito sobre uma violação grave da outra parte, salvo se a violação for sanada durante esse período de trinta dias,
- (b) conforme permitido nas Secções 3.4(b), 7.3(b), 7.4(c) ou 8.1(c) (sendo a cessação efetiva trinta dias após a receção do aviso em cada um desses casos), ou
- (c) de imediato, caso a outra parte inicie um processo de insolvência, se torne insolvente ou faça uma cessão em benefício de credores, ou de outro modo viole materialmente as Secções 11 ou 12.6.

### **6.3 Refund and Payments.**

For termination by Customer or an 8.1(c) termination, Customer will be entitled to:

- (a) a pro-rata refund in the amount of the unused portion of prepaid fees for the terminated subscription calculated as of the effective date of termination, and
- (b) a release from the obligation to pay fees due for periods after the effective date of termination.

### **6.4 Effect of Expiration or Termination.**

Upon the effective date of expiration or termination of the Agreement:

- (a) Customer's right to use the Cloud Service and all SAP Confidential Information will end,
- (b) Confidential Information of the disclosing party will be returned or destroyed as required by the Agreement, and
- (c) termination or expiration of the Agreement does not affect other agreements between the parties.

### **6.5 Survival.**

Sections 1, 5, 6.3, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11, and 12 will survive the expiration or termination of the Agreement.

## **7. WARRANTIES**

### **7.1 Compliance with Law.**

Each party warrants its current and continuing compliance with all laws and regulations applicable to it in connection with:

- (a) in the case of SAP, the operation of SAP's business as it relates to the Cloud Service, and
- (b) in the case of Customer, the Customer Data and Customer's use of the Cloud Service.

### **7.2 Good Industry Practices.**

SAP warrants that it will provide the Cloud Service:

- (a) in substantial conformance with the Documentation; and
- (b) with the degree of skill and care reasonably expected from a skilled and experienced global supplier of services substantially similar to the nature and complexity of the Cloud Service.

### **7.3 Remedy.**

Customer's sole and exclusive remedies and SAP's entire liability for breach of the warranty under Section 7.2 will be:

- (a) the re-performance of the deficient Cloud Service, and
- (b) if SAP fails to re-perform, Customer may terminate its subscription for the affected Cloud Service. Any termination must occur within three months of SAP's failure to re-perform.

### **6.3 Reembolso e Pagamentos.**

No caso de cessação por parte do Cliente ou de uma cessação nos termos da Secção 8.1(c), o Cliente terá direito a:

- (a) um desconto proporcional num montante igual à parte não utilizada das taxas pré-pagas relativas à subscrição cessada, calculado a partir da data de entrada em vigor da cessação, e
- (b) uma dispensa da obrigação de pagamento das taxas devidas pelos períodos após a data de entrada em vigor da cessação.

### **6.4 Efeito do Vencimento ou da Cessação.**

Na data de entrada em vigor do vencimento ou da cessação do Contrato:

- (a) cessará o direito do Cliente de utilizar o Serviço Cloud e toda a Informação Confidencial da SAP,
- (b) a Informação Confidencial da parte divulgadora será devolvida ou destruída, consoante exigido pelo Contrato, e
- (c) a cessação ou vencimento do Contrato não afetará outros contratos que possam existir entre as partes.

### **6.5 Sobrevivência.**

As Secções 1, 5, 6.3, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11 e 12 permanecerão em vigor após o vencimento ou a cessação do Contrato.

## **7. GARANTIAS**

### **7.1 Conformidade com a Legislação.**

Cada uma das partes garante o respetivo cumprimento atual e continuado de todas as leis e regulamentos que lhe são aplicáveis, no que se refere:

- (a) no caso da SAP, à operação do negócio da SAP relativamente ao Serviço Cloud, e
- (b) no caso do Cliente, aos Dados do Cliente e à utilização, por parte do Cliente, do Serviço Cloud.

### **7.2 Boas Práticas de Sector.**

A SAP garante que fornecerá o Serviço Cloud:

- (a) substancialmente em conformidade com a Documentação, e
- (b) com o grau de competência e de cuidado esperado, na medida do razoável, de um fornecedor global, qualificado e experiente, de serviços substancialmente semelhantes, em natureza e complexidade, ao Serviço Cloud.

### **7.3 Direito.**

Os únicos e exclusivos direitos do Cliente e a total responsabilidade da SAP pela violação da garantia disposta na Secção 7.2 serão:

- (a) a reexecução do Serviço Cloud deficiente, e
- (b) no caso de incapacidade de reexecução da SAP, o Cliente poderá cessar a respetiva subscrição para o Serviço Cloud afetado. Qualquer cessação terá de ocorrer no prazo de três meses após a incapacidade de reexecução por parte da SAP.

#### **7.4 System Availability.**

- (a) SAP warrants to maintain an average monthly system availability for the production system of the Cloud Service as defined in the applicable service level agreement or Supplement ("SLA").
- (b) Customer's sole and exclusive remedy for SAP's breach of the SLA is the issuance of a credit in the amount described in the SLA. Customer will follow SAP's posted credit claim procedure. When the validity of the service credit is confirmed by SAP in writing (email permitted), Customer may apply the credit to a future invoice for the Cloud Service or request a refund for the amount of the credit if no future invoice is due. Service credits are in addition to other contractual remedies, but any credits paid will be offset against any damages awarded.
- (c) In the event SAP fails to meet the SLA (i) for four consecutive months, or (ii) for five or more months during any twelve months period, or (iii) at a system availability level of at least 95% for one calendar month, Customer may terminate its subscriptions for the affected Cloud Service by providing SAP with written notice within thirty days after the failure.

#### **7.5 Warranty Exclusions.**

The warranties in Sections 7.2 and 7.4 will not apply if:

- (a) the Cloud Service is not used in accordance with the Agreement or Documentation,
- (b) any non-conformity is caused by Customer, or by any product or service not provided by SAP, or
- (c) the Cloud Service was provided for no fee.

#### **7.6 Disclaimer.**

Except as expressly provided in the Agreement, neither SAP nor its subcontractors make any representation or warranties, express or implied, statutory or otherwise, regarding any matter, including the merchantability, suitability, originality, or fitness for a particular use or purpose, non-infringement or results to be derived from the use of or integration with any products or services provided under the Agreement, or that the operation of any products or services will be secure, uninterrupted or error free. Customer agrees that it is not relying on delivery of future functionality, public comments or advertising of SAP or product roadmaps in obtaining subscriptions for any Cloud Service.

#### **7.4 Disponibilidade do Sistema.**

- (a) A SAP garante que manterá uma disponibilidade do sistema média mensal para o sistema produtivo do Serviço Cloud, tal como definido no acordo de nível de serviços ou Suplemento aplicável ("SLA").
- (b) O único e exclusivo direito do Cliente relativamente à violação, por parte da SAP, do SLA é a emissão de um crédito no montante descrito no SLA. O Cliente seguirá o procedimento de reclamação de créditos publicado pela SAP. Quando a validade do crédito de serviço for confirmada, por escrito, pela SAP (e-mail permitido), o Cliente poderá aplicar o crédito a uma fatura futura relativa ao Serviço Cloud, ou solicitar um reembolso no montante do crédito, caso não seja devida uma fatura futura. Os créditos de serviço são adicionais a outros direitos contratuais, mas quaisquer créditos pagos serão compensados relativamente a quaisquer danos imputados.
- (c) Na eventualidade de a SAP não cumprir o SLA (i) durante quatro meses consecutivos, ou (ii) durante cinco ou mais meses num período de doze meses, ou (iii) com um nível de disponibilidade do sistema de, pelo menos, 95% num mês do calendário, o Cliente poderá cessar as respetivas subscrições para o Serviço Cloud afetado, fornecendo à SAP um aviso por escrito, no prazo de trinta dias após o incumprimento.

#### **7.5 Exclusões de Garantia.**

As garantias estipuladas nas Secções 7.2 e 7.4 não serão aplicáveis caso:

- (a) o Serviço Cloud não seja utilizado de acordo com o Contrato ou a Documentação,
- (b) qualquer não-conformidade seja causada pelo Cliente, ou por qualquer produto ou serviço não fornecido pela SAP, ou
- (c) o Serviço Cloud seja fornecido gratuitamente.

#### **7.6 Exoneração de Responsabilidade.**

Com exceção do expressamente disposto no Contrato, nem a SAP nem os respetivos subcontratados prestam quaisquer declarações ou garantias, expressas ou implícitas, legais ou outras, relativas a qualquer matéria, incluindo a comercialização, relevância, originalidade ou adequação a uma determinada utilização ou finalidade, não violação ou resultados que possam ser derivados da utilização de ou integração com quaisquer produtos ou serviços fornecidos ao abrigo do Contrato, ou que o funcionamento de quaisquer produtos ou serviços seja seguro, ininterrupto ou isento de erros. O Cliente declara que a sua aquisição de subscrições para qualquer Serviço Cloud não está dependente da entrega de quaisquer funcionalidades futuras, comentários públicos ou publicidade da SAP ou de roadmaps de produtos.

## **8. THIRD PARTY CLAIMS**

### **8.1 Claims Brought Against Customer.**

- (a) SAP will defend Customer against claims brought against Customer and its Affiliates by any third party alleging that Customer's and its Affiliates' use of the Cloud Service infringes or misappropriates a patent claim, copyright, or trade secret right. SAP will indemnify Customer against all damages finally awarded against Customer (or the amount of any settlement SAP enters into) with respect to these claims.
- (b) SAP's obligations under Section 8.1 will not apply if the claim results from (i) Customer's breach of Section 2, (ii) use of the Cloud Service in conjunction with any product or service not provided by SAP, or (iii) use of the Cloud Service provided for no fee.
- (c) In the event a claim is made or likely to be made, SAP may (i) procure for Customer the right to continue using the Cloud Service under the terms of the Agreement, or (ii) replace or modify the Cloud Service to be non-infringing without a material decrease in functionality. If these options are not reasonably available, SAP or Customer may terminate Customer's subscription to the affected Cloud Service upon written notice to the other.

### **8.2 Claims Brought Against SAP.**

Customer will defend SAP against claims brought against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors by any third party related to Customer Data.

Customer will indemnify SAP against all damages finally awarded against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors (or the amount of any settlement Customer enters into) with respect to these claims.

### **8.3 Third Party Claim Procedure.**

- (a) The party against whom a third party claim is brought will timely notify the other party in writing of any claim, reasonably cooperate in the defense and may appear (at its own expense) through counsel reasonably acceptable to the party providing the defense.
- (b) The party that is obligated to defend a claim will have the right to fully control the defense.
- (c) Any settlement of a claim will not include a financial or specific performance obligation on, or admission of liability by, the party against whom the claim is brought.

### **8.4 Exclusive Remedy.**

The provisions of Section 8 state the sole, exclusive, and entire liability of the parties, their

## **8. RECLAMAÇÕES DE TERCEIROS**

### **8.1 Reclamações Intentadas contra o Cliente.**

- (a) A SAP defenderá o Cliente contra reclamações intentadas contra o Cliente e respectivas Filiais por qualquer terceiro que alegue que a utilização, por parte do Cliente e das respectivas Filiais, do Serviço Cloud constitui uma violação ou apropriação indevida de um pedido de registo de patente, direito de autor ou direito de segredo comercial. A SAP indemnizará o Cliente por todos os danos imputados em definitivo ao Cliente (ou o montante de qualquer acordo aceite pela SAP) relativamente a tais reclamações.
- (b) As obrigações da SAP ao abrigo da Secção 8.1 não serão aplicáveis se a reclamação resultar (i) da violação, por parte do Cliente, da Secção 2, (ii) da utilização do Serviço Cloud em conjunto com qualquer produto ou serviço não fornecidos pela SAP, ou (iii) da utilização do Serviço Cloud fornecido gratuitamente.
- (c) Na eventualidade de ser intentada ou de ser provável que seja intentada uma reclamação, a SAP poderá (i) obter para o Cliente o direito de continuar a utilizar o Serviço Cloud ao abrigo dos termos do Contrato, ou (ii) substituir ou modificar o Serviço Cloud tornando-o não ilícito, sem uma diminuição substancial das funcionalidades. Se estas opções não estiverem disponíveis, na medida do razoável, a SAP ou o Cliente poderão cessar a subscrição do Cliente relativa ao Serviço Cloud afetado, mediante aviso, por escrito, à outra parte.

### **8.2 Reclamações Intentadas contra a SAP.**

O Cliente defenderá a SAP contra reclamações intentadas contra a SAP, SAP SE, respetivas Filiais e subcontratados, por quaisquer terceiros, relativas aos Dados do Cliente.

O Cliente indemnizará a SAP por todos os danos imputados em definitivo à SAP, SAP SE, respetivas Filiais e subcontratados (ou o montante de qualquer acordo aceite pelo Cliente) relativamente a tais reclamações.

### **8.3 Procedimento de Reclamação de Terceiros.**

- (a) A parte contra a qual é intentada uma reclamação de um terceiro notificará, oportunamente, a outra parte, por escrito, sobre qualquer reclamação, cooperará, na medida do razoável, na defesa e poderá ser representada (às suas próprias custas) por um advogado razoavelmente aceite pela parte que disponibiliza a defesa.
- (b) A parte que está obrigada a defender uma reclamação terá o direito de controlar totalmente a defesa.
- (c) Qualquer acordo relativo a uma reclamação não incluirá qualquer obrigação financeira ou de desempenho específico, ou a admissão de responsabilidade, da parte contra a qual a reclamação foi intentada.

### **8.4 Direito Exclusivo.**

As disposições da Secção 8 regulam a única, exclusiva e total responsabilidade das partes,

Affiliates, Business Partners and subcontractors to the other party, and is the other party's sole remedy, with respect to covered third party claims and to the infringement or misappropriation of third party intellectual property rights.

## **9. LIMITATION OF LIABILITY**

### **9.1 Unlimited Liability.**

Neither party will exclude or limit its liability for damages resulting from:

- (a) the parties' obligations under Section 8.1(a) and 8.2,
- (b) unauthorized use or disclosure of Confidential Information,
- (c) either party's breach of its data protection and security obligations that result in an unauthorized use or disclosure of personal data,
- (d) death or bodily injury arising from either party's gross negligence or willful misconduct, or
- (e) any failure by Customer to pay any fees due under the Agreement.

### **9.2 Liability Cap.**

Subject to Sections 9.1 and 9.3, the maximum aggregate liability of either party (or its respective Affiliates or SAP's subcontractors) to the other or any other person or entity for all events (or series of connected events) arising in any twelve month period will not exceed the annual subscription fees paid for the applicable Cloud Service directly causing the damage for that twelve month period. Any "twelve month period" commences on the Subscription Term start date or any of its yearly anniversaries.

### **9.3 Exclusion of Damages.**

Subject to Section 9.1:

- (a) neither party (nor its respective Affiliates or SAP's subcontractors) will be liable to the other party for any special, incidental, consequential, or indirect damages, loss of good will or business profits, work stoppage or for exemplary or punitive damages, and
- (b) SAP will not be liable for any damages caused by any Cloud Service provided for no fee.

### **9.4 Risk Allocation.**

The Agreement allocates the risks between SAP and Customer. The fees for the Cloud Service and Consulting Services reflect this allocation of risk and limitations of liability.

## **10. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS**

### **10.1 SAP Ownership.**

SAP, SAP SE, their Affiliates or licensors own all intellectual property rights in and related to the

respetivas Filiais, Parceiros de Negócios e subcontratados em relação à outra parte, constituindo o único direito da outra parte relativamente a reclamações de terceiros abrangidas e à violação ou apropriação indevida dos direitos de propriedade intelectual de terceiros.

## **9. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE**

### **9.1 Responsabilidade Ilimitada.**

Nenhuma das partes poderá excluir ou limitar a sua responsabilidade por danos que resultem:

- (a) das obrigações das partes nos termos das Secções 8.1(a) e 8.2,
- (b) de utilização ou divulgação não autorizadas de Informação Confidencial,
- (c) da violação, de qualquer uma das partes, das respetivas obrigações relativas à proteção e segurança dos dados, que resultem em utilização ou divulgação não autorizadas de dados pessoais,
- (d) em morte ou lesões corporais, que resultem de negligência grosseira ou conduta dolosa de qualquer uma das partes, ou
- (e) de qualquer incumprimento, por parte do Cliente, do pagamento de quaisquer taxas devidas nos termos do Contrato.

### **9.2 Limite Máximo de Responsabilidade.**

Sem prejuízo do disposto nas Secções 9.1 e 9.3, a responsabilidade máxima agregada de qualquer uma das partes (ou das respetivas Filiais ou subcontratados da SAP) em relação à outra ou a qualquer outra pessoa ou entidade, por todos os eventos (ou série de eventos relacionados) que ocorram em qualquer período de doze meses, não excederá as taxas de subscrição anuais pagas pelo Serviço Cloud em questão que causa diretamente os danos, relativas a esse período de doze meses. Qualquer "período de doze meses" começa na data de início do Período de Subscrição ou em qualquer aniversário anual do mesmo.

### **9.3 Exclusão de Danos.**

Sem prejuízo do disposto na Secção 9.1:

- (a) nenhuma das partes (nem as respetivas Filiais ou os subcontratados da SAP) assumirá qualquer responsabilidade perante a outra por quaisquer danos especiais, acidentais, consequenciais ou indiretos, perda de clientela ou de lucros cessantes, interrupção do trabalho, ou por danos exemplares ou punitivos, e
- (b) a SAP não assumirá qualquer responsabilidade por quaisquer danos causados por qualquer Serviço Cloud fornecido gratuitamente.

### **9.4 Repartição dos Riscos.**

O Contrato reparte os riscos entre a SAP e o Cliente. As taxas relativas ao Serviço Cloud e aos Serviços de Consultoria refletem esta repartição dos riscos e as limitações da responsabilidade.

## **10. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

### **10.1 Propriedade da SAP.**

A SAP, SAP SE, respetivas Filiais ou licenciadas detêm todos os direitos de propriedade intelectual



Cloud Service, Cloud Materials, Documentation, Consulting Services, design contributions, related knowledge or processes, and any derivative works of them. All rights not expressly granted to Customer are reserved to SAP, SAP SE and its licensors.

### **10.2 Customer Ownership.**

Customer retains all rights in and related to the Customer Data. SAP may use Customer-provided trademarks solely to provide and support the Cloud Service.

### **10.3 Non-Assertion of Rights.**

Customer covenants, on behalf of itself and its successors and assigns, not to assert against SAP, SAP SE, their Affiliates or licensors, any rights, or any claims of any rights, in any Cloud Service, Cloud Materials, Documentation, or Consulting Services.

## **11. CONFIDENTIALITY**

### **11.1 Use of Confidential Information.**

- (a) The receiving party will protect all Confidential Information of the disclosing party as strictly confidential to the same extent it protects its own Confidential Information, and not less than a reasonable standard of care. Receiving party will not disclose any Confidential Information of the disclosing party to any person other than its personnel, representatives or Authorized Users whose access is necessary to enable it to exercise its rights or perform its obligations under the Agreement and who are under obligations of confidentiality substantially similar to those in Section 11. Customer will not disclose the Agreement or the pricing to any third party.
- (b) Confidential Information of either party disclosed prior to execution of the Agreement will be subject to Section 11.
- (c) In the event of legal proceedings relating to the Confidential Information, the receiving party will cooperate with the disclosing party and comply with applicable law (all at disclosing party's expense) with respect to handling of the Confidential Information.

### **11.2 Exceptions.**

The restrictions on use or disclosure of Confidential Information will not apply to any Confidential Information that:

- (a) is independently developed by the receiving party without reference to the disclosing party's Confidential Information
- (b) is generally available to the public without

no e relativos ao Serviço Cloud, Materiais Cloud, Documentação, Serviços de Consultoria, contribuições de concepção, conhecimentos relacionados ou processos, e em quaisquer trabalhos derivados dos mesmos. Todos os direitos não expressamente outorgados ao Cliente são reservados da SAP, SAP SE e respetivos licenciamentos.

### **10.2 Propriedade do Cliente.**

O Cliente retém todos os direitos nos e relativos aos Dados do Cliente. A SAP poderá utilizar as marcas comerciais fornecidas pelo Cliente exclusivamente para fornecer o, e prestar suporte ao, Serviço Cloud.

### **10.3 Não Exercício dos Direitos.**

O Cliente compromete-se, em nome próprio e em nome dos respetivos sucessores e cessionários, a não exercer contra a SAP, SAP SE, respetivas Filiais ou licenciamentos, quaisquer direitos, ou quaisquer reclamações de quaisquer direitos, relativos a qualquer Serviço Cloud, Materiais Cloud, Documentação ou Serviços de Consultoria.

## **11. CONFIDENCIALIDADE**

### **11.1 Utilização de Informação Confidencial.**

- (a) A parte recetora protegerá toda a Informação Confidencial da parte divulgadora como estritamente confidencial, na mesma medida em que protege a própria Informação Confidencial, que não será inferior aos comumente aceites deveres de cuidado. A parte recetora não divulgará qualquer Informação Confidencial da parte divulgadora a quaisquer pessoas além dos respetivos empregados, representantes ou Utilizadores Autorizados, cujo acesso seja necessário para que possam exercer os respetivos direitos ou cumprir as respetivas obrigações nos termos do Contrato, e que se encontram sob obrigações de confidencialidade substancialmente semelhantes às dispostas na Secção 11. O Cliente não divulgará o Contrato ou as informações sobre preços a qualquer terceiro.
- (b) A Informação Confidencial de qualquer uma das partes, divulgada antes da celebração do Contrato, estará sujeita ao disposto na Secção 11.
- (c) Na eventualidade de existirem processos judiciais relativos à Informação Confidencial, a parte recetora cooperará com a parte divulgadora e cumprirá toda a legislação aplicável (às custas da parte divulgadora), no que se refere ao tratamento da Informação Confidencial.

### **11.2 Exceções.**

As restrições à utilização ou divulgação de Informação Confidencial não serão aplicáveis a qualquer Informação Confidencial que:

- (a) seja desenvolvida de forma independente pela parte recetora, sem referência à Informação Confidencial da parte divulgadora,
- (b) esteja disponível publicamente, sem que a

- breach of the Agreement by the receiving party,
- (c) at the time of disclosure, was known to the receiving party free of confidentiality restrictions, or
  - (d) the disclosing party agrees in writing is free of confidentiality restrictions.

### **11.3 Publicity.**

Neither party will use the name of the other party in publicity activities without the prior written consent of the other, except that Customer agrees that SAP may use Customer's name in customer listings or quarterly calls with its investors or, at times mutually agreeable to the parties, as part of SAP's marketing efforts (including reference calls and stories, press testimonials, site visits, SAPPHIRE participation). Customer agrees that SAP may share information on Customer with its Affiliates for marketing and other business purposes and that it has secured appropriate authorizations to share Customer employee contact information with SAP.

## **12. MISCELLANEOUS**

### **12.1 Severability.**

If any provision of the Agreement is held to be invalid or unenforceable, the invalidity or unenforceability will not affect the other provisions of the Agreement.

### **12.2 No Waiver.**

A waiver of any breach of the Agreement is not deemed a waiver of any other breach.

### **12.3 Electronic Signature.**

Electronic signatures that comply with applicable law are deemed original signatures.

### **12.4 Regulatory Matters.**

SAP Confidential Information is subject to export control laws of various countries, including the laws of the United States and Germany. Customer will not submit SAP Confidential Information to any government agency for licensing consideration or other regulatory approval, and will not export SAP Confidential Information to countries, persons or entities if prohibited by export laws.

### **12.5 Notices.**

All notices will be in writing and given when delivered to the address set forth in an Order Form with copy to the legal department. Notices by SAP relating to the operation or support of the Cloud Service and those under Sections 3.4 and 5.1 may be in the form of an electronic notice to Customer's authorized representative or administrator identified in the Order Form.

parte recetora tenha violado o Contrato,

- (c) no momento da divulgação, fosse conhecida da parte recetora sem quaisquer restrições de confidencialidade, ou
- (d) a parte divulgadora aceite, por escrito, estar livre de restrições de confidencialidade.

### **11.3 Publicidade.**

Nenhuma das partes utilizará o nome da outra parte em atividades de publicidade, sem o prévio consentimento, por escrito, da outra parte, com a exceção em que o Cliente aceita que a SAP poderá utilizar o nome do Cliente em listagens de clientes ou em contactos trimestrais com os seus investidores, ou, em momentos mutuamente convenientes às partes, como parte dos esforços de marketing da SAP (incluindo contactos de referência e histórias, comunicados de imprensa, visitas à página Web, participação no SAPPHIRE). O Cliente aceita que a SAP poderá partilhar informações sobre o Cliente com as respetivas Filiais, para fins de marketing ou com outras finalidades empresariais, e que assegurou as autorizações adequadas para partilhar as informações de contacto dos empregados do Cliente com a SAP.

## **12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **12.1 Divisibilidade.**

Se qualquer disposição do Contrato for considerada inválida ou inaplicável, tal invalidade ou inaplicabilidade não afetará as restantes disposições do Contrato.

### **12.2 Sem Renúncia.**

A renúncia de qualquer violação do Contrato não será considerada como uma renúncia de qualquer outra violação.

### **12.3 Assinatura eletrónica.**

As assinaturas eletrónicas que cumpram a legislação aplicável serão consideradas assinaturas originais.

### **12.4 Questões Regulamentares.**

A Informação Confidencial da SAP está sujeita à legislação de controlo das exportações de vários países, incluindo a legislação dos Estados Unidos da América e da Alemanha. O Cliente não apresentará a Informação Confidencial da SAP a qualquer organismo público para efeitos de homologação ou outra aprovação regulamentar, e não exportará a Informação Confidencial da SAP para países, pessoas ou entidades proibidos pela legislação relativa às exportações.

### **12.5 Notificações.**

Todos os avisos serão elaborados por escrito e considerados como efetuados quando entregues no endereço definido num Formulário de Encomenda, com cópia para o departamento jurídico. Os avisos da SAP relativos ao funcionamento ou ao suporte do Serviço Cloud e os avisos mencionados nas Secções 3.4 e 5.1 poderão ter a forma de um aviso eletrónico ao representante autorizado ou administrador do Cliente, identificados no Formulário de Encomenda.

### **12.6 Assignment.**

Without SAP's prior written consent, Customer may not assign or transfer the Agreement (or any of its rights or obligations) to any party. SAP may assign the Agreement to SAP SE or any of its Affiliates.

### **12.7 Subcontracting.**

SAP may subcontract parts of the Cloud Service or Consulting Services to third parties. SAP is responsible for breaches of the Agreement caused by its subcontractors.

### **12.8 Relationship of the Parties.**

The parties are independent contractors, and no partnership, franchise, joint venture, agency, fiduciary or employment relationship between the parties is created by the Agreement.

### **12.9 Force Majeure.**

Any delay in performance (other than for the payment of amounts due) caused by conditions beyond the reasonable control of the performing party is not a breach of the Agreement. The time for performance will be extended for a period equal to the duration of the conditions preventing performance.

### **12.10 Governing Law.**

The Agreement and any claims relating to its subject matter will be governed by and construed under the laws of South Africa, without reference to its conflicts of law principles. All disputes will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts located in South Africa. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods and the Uniform Computer Information Transactions Act (where enacted) will not apply to the Agreement. Either party must initiate a cause of action for any claim(s) relating to the Agreement and its subject matter within one year from the date when the party knew, or should have known after reasonable investigation, of the facts giving rise to the claim(s).

### **12.11 Entire Agreement.**

The Agreement constitutes the complete and exclusive statement of the agreement between SAP and Customer in connection with the parties' business relationship related to the subject matter of the Agreement. All previous representations, discussions, and writings (including any confidentiality agreements) are merged in and superseded by the Agreement and the parties disclaim any reliance on them. The Agreement may be modified solely in writing signed by both parties, except as permitted under Section 3.4. An Agreement will prevail over terms and conditions of any Customer-issued purchase order, which will have no force and effect, even if SAP accepts or does not otherwise reject the purchase order.

### **12.6 Cessão da Posição Contratual.**

Sem o consentimento prévio, por escrito, da SAP, o Cliente não poderá ceder ou transferir o Contrato (ou qualquer um dos seus direitos ou obrigações) para qualquer outra parte. A SAP poderá ceder o Contrato à SAP SE ou a qualquer uma das suas Filiais.

### **12.7 Subcontratação.**

A SAP poderá subcontratar partes do Serviço Cloud ou dos Serviços de Consultoria a terceiros. A SAP é responsável por violações do Contrato, causadas pelos seus subcontratados.

### **12.8 Relação entre as Partes.**

As partes são contratantes independentes, não sendo criado, por meio do Contrato, qualquer tipo de parceria, franquia, joint-venture, agência ou relação fiduciária ou de trabalho entre as partes.

### **12.9 Força Maior.**

Qualquer atraso na execução (exceto os relativos ao pagamento de montantes devidos), originado por circunstâncias que se encontrem para além do controlo razoável da parte executante, não constituirá uma violação do Contrato. O período para a execução será prorrogado por um período igual à duração das circunstâncias que impedem a execução.

### **12.10 Legislação Aplicável.**

O Contrato e quaisquer reclamações relacionadas com a respetiva matéria serão regulados e considerados à luz da legislação da África do Sul, sem referência às suas regras de conflitos de lei. Todas as disputas estarão sujeitas à exclusiva jurisdição dos tribunais localizados na África do Sul. A Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias e o Uniform Computer Information Transactions Act, (quando promulgado), não serão aplicáveis ao Contrato. Cada parte deverá intentar as ações judiciais adequadas relativas a quaisquer reclamações que se relacionem com o Contrato e respetiva matéria, no prazo de um ano a partir da data em que essa parte tomou conhecimento, ou deveria ter tomado conhecimento, após análise razoável, dos factos que originaram as reclamações.

### **12.11 Totalidade do Contrato.**

O Contrato constitui a declaração completa e exclusiva do contrato entre a SAP e o Cliente, relativamente à relação comercial entre as partes, relacionada com a matéria do Contrato. Quaisquer declarações, discussões e documentos escritos anteriores (incluindo quaisquer contratos de confidencialidade) estão englobados no, e são substituídos pelo, Contrato, renunciando as partes a qualquer confiança em tais documentos. O Contrato só poderá ser modificado através de um documento escrito, assinado por ambas as partes, com exceção do permitido nos termos da Secção 3.4. Um Contrato será prevacente sobre os termos e condições de qualquer ordem de compra emitida pelo Cliente, que não será válida mesmo que a SAP aceite ou não rejeite de qualquer outro modo tal ordem de compra.

## Glossary

### Glossário

- 1.1 "Affiliate"** of a party means any legal entity in which a party, directly or indirectly, holds more than fifty percent (50%) of the entity's shares or voting rights. Any legal entity will be considered an Affiliate as long as that interest is maintained.
- 1.2 "Agreement"** means an Order Form and documents incorporated into an Order Form.
- 1.3 "Authorized User"** means any individual to whom Customer grants access authorization to use the Cloud Service that is an employee, agent, contractor or representative of
- (a) Customer,
  - (b) Customer's Affiliates, and/or
  - (c) Customer's and Customer's Affiliates' Business Partners.
- 1.4 "Business Partner"** means a legal entity that requires use of a Cloud Service in connection with Customer's and its Affiliates' internal business operations. These may include customers, distributors, service providers and/or suppliers of Customer.
- 1.5 "Cloud Service"** means any distinct, subscription-based, hosted, supported and operated on-demand solution provided by SAP under an Order Form.
- 1.6 "Cloud Materials"** mean any materials provided or developed by SAP (independently or with Customer's cooperation) in the course of performance under the Agreement, including in the delivery of any support or Consulting Services to Customer. Cloud Materials do not include the Customer Data, Customer Confidential Information or the Cloud Service.
- 1.7 "Confidential Information"** means
- (a) with respect to Customer: (i) the Customer Data, (ii) Customer marketing and business requirements, (iii) Customer implementation plans, and/or (iv) Customer financial information, and
  - (b) with respect to SAP: (i) the Cloud Service, Documentation, Cloud Materials and analyses under Section 3.5, and (ii) information regarding SAP research and development, product offerings, pricing and availability.
  - (c) Confidential Information of either SAP or Customer also includes information which the disclosing party protects against unrestricted disclosure to others that (i) the disclosing party or its representatives designates as confidential at the time of disclosure, or (ii) should reasonably be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances surrounding its disclosure.
- 1.1 "Filial"** de uma parte designa qualquer entidade jurídica na qual uma parte, direta ou indiretamente, detenha mais de cinquenta por cento (50%) das ações ou direitos de voto de tal entidade. Qualquer entidade jurídica será considerada como uma Filial durante todo o período em que tal interesse se mantenha.
- 1.2 "Contrato"** designa um Formulário de Encomenda e os documentos incorporados num Formulário de Encomenda.
- 1.3 "Utilizador Autorizado"** designa qualquer indivíduo a quem o Cliente conceda autorização de acesso para utilizar o Serviço Cloud, e que seja um empregado, agente, contratado ou representante
- (a) do Cliente,
  - (b) das Filiais do Cliente, e/ou
  - (c) dos Parceiros de Negócios do Cliente e das Filiais do Cliente.
- 1.4 "Parceiro de Negócios"** designa uma entidade jurídica que precisa de utilizar um Serviço Cloud, no âmbito das operações empresariais internas do Cliente e das suas Filiais. Pode incluir clientes, distribuidores, prestadores de serviços e/ou fornecedores do Cliente.
- 1.5 "Serviço Cloud"** designa qualquer solução distinta, baseada em subscrição, alojada, suportada e operada a pedido, fornecida pela SAP nos termos de um Formulário de Encomenda.
- 1.6 "Materiais Cloud"** designam quaisquer materiais fornecidos ou desenvolvidos pela SAP (de forma independente ou com a cooperação do Cliente) no decurso da execução do Contrato, incluídos na entrega de quaisquer serviços de suporte ou Serviços de Consultoria ao Cliente. Os Materiais Cloud não incluem os Dados do Cliente, a Informação Confidencial do Cliente ou o Serviço Cloud.
- 1.7 "Informação Confidencial"** designa
- (a) no que se refere ao Cliente: (i) os Dados do Cliente, (ii) os requisitos de marketing e empresariais do Cliente, (iii) os planos de implementação do Cliente, e/ou (iv) as informações financeiras do Cliente; e
  - (b) no que se refere à SAP: (i) o Serviço Cloud, a Documentação, os Materiais Cloud e as análises referidas na Secção 3.5, e (ii) informações relativas a pesquisa e desenvolvimento, ofertas de produtos, definição de preços e disponibilidade da SAP.
  - (c) A Informação Confidencial quer da SAP quer do Cliente inclui igualmente informação que a parte divulgadora protege contra a livre divulgação a terceiros e que (i) a parte divulgadora, ou os seus representantes, designe como confidencial no momento da divulgação, ou (ii) deva ser considerada, na medida do razoável, como confidencial, dada a natureza da informação e as circunstâncias que envolvem a respetiva divulgação.

- 1.8 "Consulting Services"** means professional services, such as implementation, configuration, custom development and training, performed by SAP's employees or subcontractors as described in any Order Form and which are governed by the Supplement for Consulting Services or similar agreement.
- 1.9 "Customer Data"** means any content, materials, data and information that Authorized Users enter into the production system of a Cloud Service or that Customer derives from its use of and stores in the Cloud Service (e.g. Customer-specific reports). Customer Data and its derivatives will not include SAP's Confidential Information.
- 1.10 "Documentation"** means SAP's then-current technical and functional documentation as well as any roles and responsibilities descriptions, if applicable, for the Cloud Service which is made available to Customer with the Cloud Service.
- 1.11 "Order Form"** means the ordering document for a Cloud Service that references the GTC.
- 1.12 "SAP SE"** means SAP SE, the parent company of SAP.
- 1.13 "SAP Policies"** means the operational guidelines and policies applied by SAP to provide and support the Cloud Service as incorporated in an Order Form.
- 1.14 "Subscription Term"** means the term of a Cloud Service subscription identified in the applicable Order Form, including all renewals.
- 1.15 "Supplement"** means the supplemental terms and conditions that apply to the Cloud Service and that are incorporated in an Order Form.
- 1.16 "Usage Metric"** means the standard of measurement for determining the permitted use and calculating the fees due for a Cloud Service as set forth in an Order Form.
- 1.8 "Serviços de Consultoria"** designam serviços profissionais, como, por exemplo, implementação, configuração, desenvolvimento personalizado e formação, realizados por empregados ou subcontratados da SAP, tal como descrito num Formulário de Encomenda, e que são regulados pelo Suplemento para Serviços de Consultoria ou por um contrato semelhante.
- 1.9 "Dados do Cliente"** designam quaisquer conteúdos, materiais, dados e informações que os Utilizadores Autorizados introduzem no sistema produtivo de um Serviço Cloud, ou que o Cliente deriva da respetiva utilização do Serviço Cloud e que armazena nesse Serviço (por exemplo, relatórios específicos do Cliente). Os Dados do Cliente e dados derivados não incluirão Informação Confidencial da SAP.
- 1.10 "Documentação"** designa a documentação técnica e funcional da SAP, em vigor no momento, assim como quaisquer descrições de funções e responsabilidades, se aplicável, relativas ao Serviço Cloud, disponibilizadas ao Cliente com o Serviço Cloud.
- 1.11 "Formulário de Encomenda"** designa o documento de encomenda para um Serviço Cloud que referencia os TCG.
- 1.12 "SAP SE"** designa a SAP SE, a empresa-mãe da SAP.
- 1.13 "Políticas da SAP"** designam as diretrizes e políticas operacionais aplicadas pela SAP, para fornecer o, e prestar suporte ao, Serviço Cloud, tal como incorporadas num Formulário de Encomenda.
- 1.14 "Período de Subscrição"** designa o período de vigência da subscrição de um Serviço Cloud, identificado no Formulário de Encomenda aplicável, incluindo todas as renovações.
- 1.15 "Suplemento"** designa os termos e condições adicionais aplicáveis ao Serviço Cloud e que estão incorporados num Formulário de Encomenda.
- 1.16 "Métrica de Utilização"** designa o padrão de medição para determinar a utilização permitida e calcular as taxas devidas relativas a um Serviço Cloud, tal como determinado num Formulário de Encomenda.