

CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES SAP CLOUD (« CG » ou « Conditions générales »)

1. DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule employés dans le présent document sont définis dans le Glossaire.

2. DROITS D'UTILISATION ET RESTRICTIONS.

2.1 Concession de droits.

SAP accorde au Client un droit non exclusif et incessible d'utiliser le Service Cloud (y compris son implantation et sa configuration), les Matériels Cloud et la Documentation, uniquement pour les transactions commerciales internes du Client et de ses Sociétés affiliées. Le Client peut utiliser le Service Cloud partout dans le monde, sauf depuis les pays où une telle utilisation est interdite par les Lois en matière d'exportation. Les utilisations autorisées et les restrictions du Service Cloud s'appliquent également aux Matériels Cloud et à la Documentation.

2.2 Utilisateurs autorisés.

Le Client peut permettre aux Utilisateurs autorisés d'utiliser le Service Cloud. L'utilisation est limitée aux Métriques de consommation et aux volumes indiqués dans le Formulaire de commande. Les informations d'accès au Service Cloud ne peuvent pas être utilisées par plusieurs personnes physiques, mais peuvent être transférées d'une personne à une autre si l'utilisateur initial n'est plus autorisé à utiliser le Service Cloud. Le Client assume la responsabilité des violations du Contrat causées par les Utilisateurs autorisés.

2.3 Politique d'utilisation acceptable.

En ce qui concerne le Service Cloud, le Client s'engage à ne pas:

- (a) désassembler, décompiler, effectuer de l'ingénierie inverse, copier, traduire ou créer des travaux dérivés dudit Service,
- (b) transmettre un contenu ou des données de nature illicite ou enfreignant des droits de propriétés intellectuels quels qu'ils soient, ou
- (c) contourner ou mettre en danger son fonctionnement ou sa sécurité.

2.4 Vérification d'utilisation.

Le Client est tenu de surveiller sa propre utilisation du Service Cloud et de signaler à SAP toute utilisation dépassant les Métriques de consommation et le volume. SAP peut surveiller l'utilisation pour vérifier sa conformité avec les Métriques de consommation, le volume et le Contrat.

2.5 Suspension du Service Cloud.

SAP peut suspendre ou limiter le Service Cloud si la poursuite de son utilisation est susceptible de causer un préjudice matériel au Service Cloud ou à ses utilisateurs. SAP s'engage à notifier promptement le Client de ladite suspension ou limitation. SAP s'engage à limiter la portée et la durée d'une suspension ou limitation de façon raisonnable en fonction des circonstances.

2.6 Services Web tiers.

Le Service Cloud peut inclure des intégrations avec des services Web mis à disposition par des tiers (autres que SAP SE ou ses Sociétés affiliées), accessibles par l'intermédiaire du Service Cloud et soumis aux conditions desdits tiers. Les services Web tiers ne font pas partie du Service Cloud et le présent Contrat ne s'applique pas auxdits services.

2.7 Accès mobile aux Services Cloud.

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

2.8 Composants sur site.

Le Service Cloud peut inclure des composants sur site que le Client peut télécharger et installer (mises à jour comprises). L'ANS relatif à la Disponibilité du système ne s'applique pas auxdits composants. En plus de la politique de support référencée dans le Formulaire de commande, des politiques spécifiques de support et maintenance SAP s'appliquent aux Composants sur site et sont disponibles dans la Note de support SAP 2658835.

3. RESPONSABILITÉS DE SAP

3.1 Attribution de privilèges d'accès.

SAP fournit l'accès au Service Cloud conformément aux dispositions du Contrat.

3.2 Support.

SAP fournit le support pour le Service Cloud tel que défini dans le Formulaire de commande.

3.3 Sécurité.

SAP mettra en place et maintiendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel traitées par SAP dans le cadre de sa prestation du Service Cloud, tel que décrit dans le Contrat de traitement des données pour les Services SAP Cloud intégré au Formulaire de commande conformément aux lois applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

3.4 Modifications.

(a) Le Service Cloud et les Politiques SAP peuvent être modifiées par SAP. SAP s'engage à informer le Client desdites modifications par courriel, via le Support Portal, les notes de version, la Documentation ou le Service Cloud. SAP enverra les renseignements par courriel si la modification n'est pas uniquement une amélioration. Les modifications peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités optionnelles du Service Cloud que le Client peut utiliser en vertu des conditions du Supplément et de la Documentation alors en vigueur.

(b) Si le Client établit qu'une modification n'est pas uniquement une amélioration et qu'elle réduit substantiellement le Service Cloud, le Client peut résilier son abonnement au Service Cloud concerné en notifiant SAP par écrit dans un délai de trente jours après réception des renseignements fournis par SAP.

3.5 Analyses.

SAP, SAP SE ou les Sociétés affiliées de SAP peuvent créer des analyses en utilisant, en partie, des Données client et des informations dérivées de l'utilisation par le Client du Service Cloud et des Services-conseils, tel que défini ci-après (les « **Analyses** »). Les Analyses rendront anonymes et regrouperont les renseignements. Elles seront également considérées comme des Matériels Cloud.

Sauf accord contraire, les données à caractère personnel contenues dans les Données client sont uniquement utilisées dans le cadre de la prestation du Service Cloud et des Services-conseils. Les Analyses peuvent être utilisées aux fins suivantes:

- a) amélioration des produits (en particulier, les fonctionnalités et fonctions des produits, les workflows et les interfaces utilisateur) et développement de nouveaux produits et services SAP;
- b) amélioration de l'affectation des ressources et du support;
- c) planification interne de la demande;
- d) formation et développement d'algorithmes d'apprentissage automatique;
- e) optimisation des performances des produits;
- f) vérification de la sécurité et de l'intégrité des données;
- g) identification des tendances d'industries et développements, et création d'indices et d'analyses comparatives anonymes.

4. DONNÉES CLIENT ET DONNÉES PERSONNELLES

4.1 Données client.

Le Client est responsable des Données client et de leur saisie dans le Service Cloud. Le Client concède à SAP (y compris SAP SE, ses Sociétés affiliées et ses sous-traitants) un droit non exclusif de traiter les Données client uniquement pour fournir le Service Cloud et le support associé.

4.2 Données à caractère personnel.

Le Client collectera et gèrera toutes les données à caractère personnel contenues dans les Données client conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

4.3 Sécurité.

Le Client s'engage à maintenir des normes de sécurité raisonnables pour l'utilisation du Service Cloud par ses Utilisateurs autorisés. Le Client s'engage à ne pas réaliser ni autoriser des tests de pénétration du Service Cloud sans l'approbation préalable de SAP.

4.4 Accès aux Données client.

(a) Le Client peut accéder à ses Données client à tout moment pendant la Durée d'abonnement. Le Client peut exporter et extraire ses Données client dans un format standard. L'exportation et l'extraction peuvent être sujettes à des limitations techniques, dans lequel cas, SAP et le Client chercheront une méthode raisonnable permettant au Client d'accéder à ses Données client.

- (b) Avant l'expiration de la Durée d'abonnement, le Client est autorisé à utiliser les outils d'exportation en libre-service de SAP (si disponibles) pour effectuer une exportation finale des Données client depuis le Service Cloud.
- (c) À la fin du Contrat, SAP supprimera les Données client restantes sur les serveurs qui hébergent le Service Cloud, à moins que la loi applicable exige de les conserver. Les données conservées sont soumises aux clauses de confidentialité du Contrat.
- (d) En cas d'actions en justice intentées par des tiers reliées aux Données client, SAP collaborera avec le Client et se conformera aux lois applicables (dans les deux cas aux frais du Client) quant à la gestion des Données client.

5. REDEVANCES ET TAXES

5.1 Redevances et paiement.

Le Client s'engage à payer les redevances stipulées dans le Formulaire de commande. En cas de défaut de paiement, SAP peut suspendre l'utilisation du Service Cloud par le Client suivant un préavis écrit jusqu'à ce que le paiement soit effectué. Le Client n'est pas autorisé à retenir ou déduire quelque montant des redevances dues, ni à réduire les Métriques d'utilisation pendant la Durée d'abonnement. Les Formulaires de commande ne sont pas résiliables et les redevances ne sont pas remboursables.

5.2 Taxes.

Les redevances et autres frais prévus en vertu du Formulaire de commande n'incluent pas les taxes, dont le Client doit assumer l'entière responsabilité. Le Client est redevable de toutes les taxes autres que les taxes s'appliquant aux revenus de SAP et les retenues à la source (sur les salaires). Le Client est tenu de fournir à SAP les autorisations de prélèvement ou les certificats d'exonération de taxes valides avant la signature du Formulaire de commande. Si SAP doit payer des taxes (autres que les taxes s'appliquant à ses revenus et les retenues à la source (sur les salaires)), le Client s'engage à rembourser lesdits montants à SAP et à indemniser SAP pour toutes taxes et frais liés payés ou payables par SAP imputables auxdites taxes.

6. DURÉE ET RÉSILIATION

6.1 Durée.

La Durée d'abonnement est définie dans le Formulaire de commande.

6.2 Résiliation.

L'une ou l'autre des parties peut résilier le Contrat:

- (a) suivant un préavis écrit de trente jours suivant une violation substantielle de l'autre partie, sauf si ladite violation est corrigée au cours de ladite période de trente jours,
- (b) conformément aux Sections 3.4(b), 7.3(b), 7.4(c), 8.1(c) ou 12.4 (la résiliation étant effective trente jours après réception du préavis dans chacun des cas), ou
- (c) immédiatement si l'autre partie déclare faillite, devient insolvable ou entame une procédure de liquidation dans l'intérêt des créanciers, ou commet une violation matérielle en vertu des Sections 11 ou 12.6.

6.3 Remboursement et paiements.

En cas de résiliation par le Client ou de résiliation conformément à la Section 8.1(c) ou 12.4:

- (a) le Client aura droit au remboursement au prorata du montant des redevances payées d'avance pour la période d'abonnement postérieure à la date effective de résiliation (sauf si ledit remboursement est interdit par les Lois en matière d'exportation), et
- (b) le Client ne sera plus tenu à l'obligation de payer les redevances dues pour les périodes postérieures à la date effective de résiliation.

6.4 Effet de l'expiration ou de la résiliation.

À compter de la date d'entrée en vigueur de l'expiration ou de la résiliation du Contrat:

- (a) le droit d'utilisation par le Client du Service Cloud et de tous les Renseignements confidentiels SAP prend fin,
- (b) les Renseignements confidentiels de la partie émettrice seront retournés ou détruits conformément au Contrat, et
- (c) l'expiration ou la résiliation du Contrat n'affecte pas les autres contrats conclus entre les parties.

6.5 Maintien en vigueur.

Les Sections 1, 5, 6.3, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11 et 12 resteront en vigueur après l'expiration ou la résiliation du Contrat.

7. GARANTIES

7.1 Conformité aux lois.

Chaque partie garantit sa conformité actuelle et continue avec toutes les lois et réglementations en vigueur concernant:

- (a) dans le cas de SAP, l'exécution de l'activité SAP liée au Service Cloud, et
- (b) dans le cas du Client, les Données client et l'utilisation par le Client du Service Cloud.

7.2 Bonnes pratiques d'industrie.

SAP s'engage à fournir le Service Cloud:

- (a) de façon substantiellement conforme à la Documentation, et
- (b) avec la diligence et les compétences raisonnablement attendues d'un fournisseur global, expérimenté et compétent, de services de nature et de complexité substantiellement similaires à celles du Service Cloud.

7.3 Recours.

Le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de SAP en cas de violation de la garantie en vertu de la Section 7.2 sera:

- (a) la réexécution du Service Cloud défectueux, et
- (b) si SAP ne réexécute pas ledit service, le Client peut résilier son abonnement au Service Cloud concerné. Toute résiliation doit avoir lieu dans les trois mois suivant le défaut de réexécution par SAP.

7.4 Disponibilité du système.

- (a) SAP s'engage à maintenir une disponibilité mensuelle moyenne pour le système de production du Service Cloud conformément aux Accords sur le niveau de service (« ANS ») ou le Supplément applicable.
- (b) Le recours unique et exclusif du Client en cas de manquement de SAP à l'ANS est l'émission d'un crédit pour le montant défini dans l'ANS. Le Client s'engage à suivre la procédure de réclamation définie par SAP. Une fois la validité du crédit de service confirmée par écrit par SAP (courriel autorisé), le Client peut appliquer le crédit à une future facture de Service Cloud ou demander un remboursement du montant du crédit si aucune facture ultérieure n'est due.
- (c) Dans le cas où SAP ne respecte pas son engagement ANS (i) pendant quatre mois consécutifs, ou (ii) cinq mois ou plus pendant une période de douze mois consécutifs, ou (iii) pour un taux de disponibilité du système inférieur à 95% pour un mois civil, le Client peut résilier son abonnement pour le Service Cloud concerné, en faisant parvenir une notification écrite à SAP dans un délai de trente jours à compter du manquement.

7.5 Exclusions de garantie.

Les garanties des Sections 7.2 et 7.4 ne s'appliquent pas si:

- (a) le Service Cloud n'est pas utilisé conformément au Contrat ou à la Documentation,
- (b) la non-conformité quelle qu'elle soit est causée par le Client ou par un produit ou service quel qu'il soit non fourni par SAP, ou
- (c) le Service Cloud a été fourni gratuitement.

7.6 Avis de non-responsabilité.

Sauf disposition contraire expressément stipulée dans le Contrat, SAP et ses sous-traitants ne font aucune déclaration et déclinent toute garantie, expresse ou tacite, légale ou autre, concernant tout sujet, dont la qualité marchande, l'adéquation au besoin du client, l'originalité, ou l'aptitude à un usage ou but précis, la non-contrefaçon ou les résultats découlant de l'utilisation des produits ou services fournis dans le cadre du Contrat ou de l'intégration auxdits produits ou services, ou quant au fait que le fonctionnement des produits ou services quels qu'ils soient sera sécurisé, ininterrompu ou sans erreur. Le Client reconnaît qu'il ne compte pas sur les futures fonctionnalités, les commentaires publics, la publicité de SAP ou les feuilles de route de produit pour obtenir des abonnements à un service Cloud quel qu'il soit.

8. ACTIONS DE TIERS

8.1 Actions en justice à l'encontre du Client.

- (a) SAP s'engage à assurer la défense du Client contre toute action en justice intentée à son endroit et ses Sociétés affiliées par un tiers quel qu'il soit alléguant que l'utilisation du Service Cloud par le Client et ses Sociétés affiliées constitue une violation ou une appropriation illicite d'une revendication de brevet, d'un droit d'auteur ou d'un droit portant sur un secret commercial. SAP remboursera au Client tous les dommages-intérêts qu'il sera tenu de verser en dernier lieu (ou le montant de tout accord juridique accepté par SAP) relativement auxdites actions en justice.
- (b) Les obligations de SAP en vertu de la Section 8.1 ne s'appliquent pas si l'action en justice résulte de (i) la violation par le Client de la Section 2, (ii) l'utilisation du Service Cloud avec un produit ou service non fourni par SAP, ou (iii) l'utilisation d'un Service Cloud fourni gratuitement.
- (c) Si une action en justice est intentée ou susceptible de l'être, SAP peut (i) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le Service Cloud selon les conditions du Contrat, ou (ii) remplacer ou modifier le Service Cloud de manière à ce qu'il ne constitue plus une violation d'un droit, sans diminuer substantiellement ses fonctionnalités. Si les options qui précèdent ne peuvent raisonnablement être choisies, SAP ou le Client est autorisé à résilier l'abonnement dudit Client au Service Cloud concerné suivant un préavis écrit transmis à l'autre partie.

8.2 Actions en justice à l'encontre de SAP.

Le Client s'engage à assurer la défense de SAP contre toute action en justice intentée à l'encontre de SAP, SAP SE, ses Sociétés affiliées et ses sous-traitants par un tiers quel qu'il soit concernant les Données client.

Le Client remboursera à SAP tous les dommages-intérêts que SAP, SAP SE, ses Sociétés affiliées et ses sous-traitants seront tenus de payer en dernier lieu (ou le montant de tout accord juridique accepté par le Client) relativement auxdites actions en justice.

8.3 Procédure d'action en justice de tiers.

- (a) La partie contre laquelle un tiers intente l'action en justice est tenue d'en notifier par écrit dans un délai raisonnable l'autre partie, de coopérer raisonnablement lors de la défense et peut être représentée (à ses propres frais) par un avocat raisonnablement acceptable pour la partie assurant la défense.
- (b) La partie obligée de contester une action en justice est en droit de contrôler intégralement ladite défense.
- (c) Aucun règlement résultant d'une action en justice ne doit comporter d'obligation financière ou d'exécution spécifique pour la partie contre laquelle est intentée l'action en justice, ni d'admission de responsabilité par ladite partie.

8.4 Recours exclusif.

Les clauses de la Section 8 établissent la responsabilité unique, exclusive et complète des parties, de leurs Sociétés affiliées, Partenaires d'affaires et sous-traitants à l'égard de l'autre partie, et constituent l'unique recours de l'autre partie relativement à une action en justice intentée par un tiers couverte en vertu des présentes et d'une violation ou d'une appropriation illicite des droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

9.1 Responsabilité illimitée.

Aucune des parties ne peut exclure ou limiter sa responsabilité à l'égard des préjudices résultant des faits suivants:

- (a) des obligations des parties en vertu de la Section 8.1(a) et 8.2;
- (b) de l'utilisation ou de la divulgation non autorisée de Renseignements confidentiels;
- (c) violation par l'une ou l'autre des parties de ses obligations en matière de sécurité et de protection des données entraînant une utilisation ou une divulgation non autorisée de données à caractère personnel;
- (d) décès ou préjudice physique causé par une négligence grave ou une faute intentionnelle d'une partie; ou
- (e) défaut de paiement par le Client des redevances dues en vertu du Contrat.

9.2 Limite de responsabilité.

Sous réserve des Sections 9.1 et 9.3, la responsabilité cumulative maximale de l'une ou l'autre des parties (ou de leurs Sociétés affiliées ou des sous-traitants de SAP) envers l'autre partie ou toute autre personne

ou entité à l'égard de tous les événements (ou d'une série d'événements liés) se produisant au cours d'une période de douze mois ne peut dépasser la redevance d'abonnement annuelle payée pour le Service Cloud directement à l'origine du préjudice pour ladite période de douze mois. Toute « période de douze mois » entre en vigueur à la date de début de la Période d'abonnement ou à sa date anniversaire.

9.3 Exclusion de dommages-intérêts.

Sous réserve de la Section 9.1:

- (f) aucune des parties (ni leurs Sociétés affiliées ni les sous-traitants de SAP) ne saurait être tenue responsable envers l'autre partie de la perte de clientèle ou de profits commerciaux ou d'une interruption du travail, ni ne saurait être passible de dommages punitifs ou exemplaires, ni de dommages-intérêts spéciaux, accessoires, consécutifs ou indirects et SAP ne saurait être tenue responsable de dommages-intérêts causés par un Service Cloud quel qu'il soit fourni gratuitement.

9.4 Répartition des risques.

Le Contrat répartit les risques entre SAP et le Client. Les redevances pour les Services Cloud et les Services-conseils reflètent ladite répartition des risques et limitations de responsabilité.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1 Propriété de SAP.

SAP, SAP SE, leurs Sociétés affiliées ou concédants de licence détiennent tous les droits de propriété intellectuelle sur le Service Cloud, les Matériels Cloud, la Documentation, les Services-conseils, les contributions en termes de conception, les connaissances ou processus afférents et toute œuvre dérivée. Tous les droits non expressément accordés au Client sont réservés à SAP, SAP SE et ses concédants de licence.

10.2 Propriété du Client.

Le Client détient tous les droits sur les Données client. SAP peut utiliser les marques fournies par le Client uniquement pour fournir le Service Cloud et le support associé.

10.3 Non-revendication des droits

Le Client s'engage, en son nom et au nom de ses successeurs et cessionnaires, à ne pas se prévaloir à l'encontre de SAP, SAP SE, leurs Sociétés affiliées ou leurs concédants de licence, d'un droit ou de toute réclamation d'un droit sur un Service Cloud, des Matériels Cloud, de la Documentation ou des Services-conseils.

11. CONFIDENTIALITÉ

11.1 Utilisation des Renseignements confidentiels.

- (a) La partie réceptrice s'engage à protéger tous les Renseignements confidentiels de la partie émettrice de la même manière qu'elle protège ses propres Renseignements confidentiels, en appliquant au minimum un degré de diligence raisonnable. La partie réceptrice s'engage à ne pas divulguer les Renseignements confidentiels quels qu'ils soient de la partie émettrice à des personnes autres que son personnel, ses représentants ou les Utilisateurs autorisés qui doivent pouvoir y accéder afin d'exercer leurs droits ou de respecter leurs obligations en vertu du Contrat et qui sont soumises à des obligations de confidentialité similaires en substance à celles énoncées dans la Section 11. Le Client n'est pas autorisé à divulguer le Contrat ou le prix à un tiers quel qu'il soit.
- (b) Les Renseignements confidentiels de l'une ou l'autre des parties divulgués préalablement à la signature du Contrat sont soumis aux dispositions de la Section 11.
- (c) En cas d'actions en justice concernant les Renseignements confidentiels, reliée à la gestion desdits Renseignements confidentiels, la partie réceptrice s'engage (aux frais de la partie émettrice) à coopérer avec la partie émettrice et à se conformer aux lois applicables.

11.2 Exceptions.

Les restrictions concernant l'utilisation ou la divulgation des Renseignements confidentiels ne s'appliquent pas aux Renseignements confidentiels qui sont :

- (a) développés de façon indépendante par la partie réceptrice sans référence aux Renseignements confidentiels de la partie émettrice;
- (b) mis à la disposition du public sans violation du Contrat par la partie réceptrice;
- (c) connus par la partie réceptrice au moment de leur divulgation comme étant sans restrictions de confidentialité; ou

- (d) déclarés par écrit par la partie émettrice comme étant libres de toute restriction de confidentialité.
- 11.3 Publicité.**
Aucune des parties n'est autorisée à utiliser le nom de l'autre partie dans le cadre d'activités publicitaires sans le consentement écrit et préalable de l'autre partie, à moins que le Client n'accepte que SAP utilise son nom dans les listes de clients, dans ses conférences téléphoniques trimestrielles avec ses investisseurs ou, d'un commun accord entre les parties, dans le cadre d'activités promotionnelles de SAP (notamment les références, les témoignages, les visites de site, la participation à SAPPHIRE). Le Client comprend que SAP pourra partager des renseignements sur le Client avec ses Sociétés affiliées à des fins de marketing ou à d'autres fins commerciales, et le Client certifie avoir obtenu l'autorisation de ses salariés afin de pouvoir transmettre leurs coordonnées professionnelles à SAP.
- 12. DIVERS**
- 12.1 Indépendance des clauses.**
Si une clause du Contrat est déclarée inopérante ou inexécutoire, le caractère inopérant ou inexécutoire de ladite clause n'affectera pas les autres clauses du Contrat.
- 12.2 Non renonciation.**
Une renonciation à l'égard d'une violation du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'égard de toute autre violation.
- 12.3 Signature électronique.**
Les signatures électroniques conformes aux lois applicables ont valeur de signatures originales.
- 12.4 Conformité commerciale.**
- (a) SAP et le Client doivent se conformer aux Lois en matière d'exportation dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Les Renseignements confidentiels de SAP sont soumis aux Lois en matière d'exportation. Le Client, ses Sociétés affiliées et les Utilisateurs autorisés s'engagent à ne pas exporter, réexporter, publier ou transférer, directement ou indirectement, des Renseignements confidentiels en violation des Lois en matière d'exportation. Le Client est le seul responsable du respect des Lois en matière d'exportation en lien avec les Données client, y compris l'obtention de toute autorisation d'exportation requise pour les Données client. Le Client n'utilisera pas le Service Cloud depuis la Crimée/Sébastopol, Cuba, l'Iran, la République populaire démocratique de Corée (Corée du Nord) ou la Syrie.
- (b) À la demande de SAP, le Client fournira des informations et documents pour faciliter l'obtention d'une autorisation d'exportation. Sur notification écrite adressée au Client, SAP peut résilier avec effet immédiat l'abonnement du Client au Service Cloud concerné si (i) l'autorité compétente ne confère pas ladite autorisation d'exportation dans les dix-huit mois ou si (ii) SAP n'est pas autorisée à fournir le Service Cloud au Client en vertu des Lois en matière d'exportation.
- 12.5 Notifications.**
Toutes les notifications doivent être consignées par écrit et envoyées à l'adresse indiquée dans le Formulaire de commande avec un exemplaire adressé au service juridique. Les notifications de SAP concernant le fonctionnement ou le support du Service Cloud et les notifications visées aux Sections 3.4 et 5.1 peuvent être envoyées sous forme électronique à l'administrateur ou au représentant autorisé du Client indiqué dans le Formulaire de commande.
- 12.6 Cession.**
Le Client n'est pas autorisé à céder ou transférer le Contrat (ou ses droits et obligations quels qu'ils soient) à un tiers sans le consentement écrit et préalable de SAP. SAP peut céder le Contrat à SAP SE ou l'une de ses Sociétés affiliées.
- 12.7 Sous-traitance.**
SAP peut sous-traiter une partie du Service Cloud ou des Services-conseils à des tiers. SAP assume la responsabilité des violations au Contrat imputables à ses sous-traitants.
- 12.8 Indépendance des parties.**
Les parties sont indépendantes et aucun partenariat, ni aucune relation de franchise, co-entreprise, agence, relation fiduciaire ou d'emploi n'est créée par le Contrat.
- 12.9 Force majeure.**
Tout retard dans l'exécution d'une obligation (autre que le paiement des montants dus) résultant de conditions échappant au contrôle raisonnable de la partie exécutante ne saurait constituer une violation du

Contrat. Dans ce cas, le délai d'exécution est prolongé pour une période égale à la durée des conditions empêchant ladite exécution.

12.10 Droit applicable.

Le Contrat et toute réclamation se rapportant au Contrat et à son objet sont régis et interprétés en vertu des lois en vigueur dans la Province de l'Ontario, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois. Tout litige est soumis à la juridiction exclusive des tribunaux de Toronto, Ontario. La Convention des Nations Unies relative à la vente internationale de marchandises et la loi Uniform Computer Information Transactions Act (loi sur les transactions informatiques) en vigueur ne s'appliquent pas au Contrat. Chaque partie doit intenter une action pour toute réclamation se rapportant au Contrat ou à son objet dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle elle a eu connaissance, ou aurait dû avoir connaissance de la réclamation suite à une enquête suffisante.

12.11 Intégralité du Contrat.

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre SAP et le Client quant à la relation commerciale des parties reliée à l'objet du Contrat. Il annule et remplace l'ensemble des déclarations, discussions et documents (y compris les accords de confidentialité) échangés entre les parties antérieurement à la conclusion du Contrat, et les parties déclarent ne plus s'appuyer dorénavant sur les déclarations, discussions et documents susmentionnés. Le Contrat peut uniquement être modifié par écrit avec la signature des deux parties, sauf dans le cadre de la Section 3.4. Le Contrat prévaut sur toutes les conditions de tout bon de commande ou document d'achat émis par le Client, qui seront nuls et sans effet, y compris si SAP accepte ledit bon de commande ou document d'achat ou ne le refuse pas.

Glossaire

- 1.1** Le terme « **Client** » désigne le client du ou des Services Cloud identifié dans un Formulaire de commande.
- 1.2** Le terme « **Contrat** » désigne un Formulaire de commande et les documents joints audit Formulaire de commande.
- 1.3** Le terme « **Documentation** » désigne la documentation technique et fonctionnelle de SAP alors en vigueur pour le Service Cloud, ainsi que les descriptions des rôles et responsabilités le cas échéant, mise à la disposition du Client avec le Service Cloud.
- 1.4** Le terme « **Données client** » désigne tout contenu, matériel, données et renseignements que les Utilisateurs autorisés saisissent dans le système de production d'un Service Cloud ou que le Client obtient de son utilisation du Service Cloud et stocke dans ledit Service (rapports spécifiques au Client, par exemple). Les Données client et les données dérivées n'incluent pas les Renseignements confidentiels de SAP.
- 1.5** Le terme « **Durée d'abonnement** » désigne la durée d'un abonnement au Service Cloud stipulée dans le Formulaire de commande applicable, y compris toutes les périodes de renouvellement.
- 1.6** Le terme « **Formulaire de commande** » désigne le document de commande d'un Service Cloud référençant les CG.
- 1.7** Le terme « **Lois en matière d'exportation** » désigne toutes les réglementations et lois sur le contrôle des importations et exportations et sur les sanctions applicables, notamment, la législation en vigueur aux États-Unis, dans l'UE et en Allemagne.
- 1.8** Le terme « **Matériels Cloud** » désigne tout matériel fourni ou développé par SAP (indépendamment ou avec la coopération du Client) dans le cadre de l'exécution des dispositions du Contrat, y compris au cours de la prestation au Client de tout Service-conseils ou support. Les Matériels Cloud n'incluent pas les Données client, les Renseignements confidentiels du Client ni le Service Cloud.
- 1.9** Le terme « **Métrique de consommation** » désigne la norme de mesure permettant de déterminer l'utilisation autorisée et de calculer les redevances dues pour un Service Cloud tel que stipulé dans un Formulaire de commande.
- 1.10** Le terme « **Partenaire d'affaires** » désigne une entité légale qui a besoin d'utiliser un Service Cloud dans le cadre des opérations commerciales internes du Client et de ses Sociétés affiliées, Il peut s'agir également de clients, distributeurs, prestataires de services et/ou fournisseurs du Client.
- 1.11** Le terme « **Politiques SAP** » désigne les directives et politiques opérationnelles appliquées par SAP pour fournir et assurer le support du Service Cloud référencées dans un Formulaire de commande.
- 1.12** Le terme « **Renseignements confidentiels** » signifie
- (a)** en ce qui concerne le Client: (i) les Données client, (ii) le marketing et les exigences commerciales du Client, (iii) les projets d'implantation du Client, et/ou (iv) les informations financières du Client, et
 - (b)** en ce qui concerne SAP: (i) le Service Cloud, la Documentation, les Matériels Cloud et les Analyses visées dans la Section 3.5, et (ii) les informations relatives à la recherche et au développement SAP, le portfolio de produits, leurs prix et leur disponibilité.
 - (c)** Les Renseignements confidentiels de SAP ou du Client incluent aussi des renseignements protégés par la Partie émettrice contre la complète divulgation à des tiers (i) que la Partie émettrice ou ses représentants désignent comme confidentiels au moment de la divulgation, ou (ii) devant être raisonnablement compris comme confidentiels de par la nature desdites renseignements et des circonstances entourant leur divulgation.
- 1.13** Le terme « **SAP SE** » désigne la société mère de SAP.
- 1.14** Le terme « **Service Cloud** » désigne toute solution à la demande, distincte, basée sur un abonnement, hébergée, supportée, exploitée et fournie par SAP en vertu d'un Formulaire de commande.
- 1.15** Le terme « **Services-conseils** » désigne des services professionnels, tels que l'implantation, la configuration, le développement personnalisé et la formation, exécutés par des employés ou des sous-traitants de SAP tel que décrit dans le Formulaire de commande et régis par le Supplément des Services-conseils ou un accord similaire.
- 1.16** Le terme « **Société affiliée** » d'une partie désigne toute entité légale dans laquelle une partie détient, de manière directe ou indirecte, plus de cinquante pour cent (50 %) des parts ou droits de vote de l'entité. Toute entité légale est considérée comme une Société affiliée tant que ledit intérêt est conservé.
- 1.17** Le terme « **Supplément** » désigne les conditions complémentaires applicables au Service Cloud et référencées dans un Formulaire de commande.
- 1.18** Le terme « **Utilisateur autorisé** » désigne toute personne physique à qui le Client donne l'autorisation d'utiliser le Service Cloud et qui est un employé, un agent, un contractuel ou un représentant
- (a)** du Client,
 - (b)** des Sociétés affiliées du Client et/ou
 - (c)** des Partenaires d'affaires du Client et de ses Sociétés affiliées.