**CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES CLOUD (« CG »)**

## 1. DÉFINITIONS

1.1. Le terme « **Société Affiliée** » désigne toute entité juridique dans laquelle SAP SE ou le Client détient, de manière directe ou indirecte, plus de 50 % des parts ou droits de vote de l'entité. Toute entité juridique sera considérée comme une Société Affiliée tant que ladite participation est maintenue.

1.2. Le terme « **Contrat** » désigne le contrat tel que défini dans le Bon de commande applicable.

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

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

1.5. Le terme « **Service Cloud** » désigne toute solution à la demande distincte, hébergée, maintenue, exploitée et fournie par SAP dans le cadre d'un Bon de commande.

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

1.7. Le terme « **Données Client** » désigne tout contenu, ressource, donnée et information que les Utilisateurs autorisés entrent dans le système de production d'un Service Cloud (y compris tout ce qui est stocké et dérivé d'une donnée entrée tels que par exemple les rapports spécifiques au Client). Les Données Client n'incluent pas les Informations confidentielles de SAP ni les Ressources SAP.

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

1.9. 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.

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

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

1.12. Le terme « **Bon de commande** » désigne le document de commande d'un Service Cloud qui fait référence aux CG.

1.13. Le terme « **Services professionnels** » désigne les services d'implémentation, services de conseil ou autres services connexes fournis en vertu d'un Bon de commande et peut également être désigné sous le terme « Services de conseil » dans le Contrat.

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

1.15. Le terme « **Ressources SAP** » ou « **Ressources Cloud** » désigne toutes les ressources ou informations (y compris les rapports statistiques et les mesures de l'utilisation du Service Cloud) fournies, développées, dérivées ou mises à disposition par SAP (indépendamment ou avec la collaboration du Client) dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris dans le cadre de la fourniture au Client de la maintenance ou des Services professionnels. Les Ressources SAP incluent notamment ; sans s'y limiter, la Documentation, les rapports statistiques, les mesures d'utilisation, et les contenus SAP qui décrivent, structurent ou donnent une signification aux données dans le Service cloud tels que les modèles de données, les métadonnées, les descriptions de tables et autres éléments similaires, ainsi que leurs dérivés. Les Ressources SAP n'incluent pas les Données Client, les Informations confidentielles du Client ni le Service Cloud.».

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

1.17. Le terme « **Durée d'abonnement** » désigne la durée d'abonnement initiale et, le cas échéant, toute période de renouvellement d'abonnement d'un Service Cloud identifiée dans le Bon de commande.

1.18. Le terme « **Impôts et taxes** » désigne tous les impôts, taxes, prélèvements transactionnels et tous les frais similaires (ainsi que tout intérêt et pénalité liés) tels que les taxes fédérales, locales ou étatiques sur les ventes, la taxe sur la valeur ajoutée, la taxe sur les produits et services, la taxe d'utilisation, la taxe foncière, le droit d'accise, ou autres taxes similaires.

1.19. Le terme « **Métrique de consommation** » désigne la norme de mesure pour déterminer l'utilisation autorisée et calculer les redevances dues pour un Service Cloud, telle que prévue par le Bon de commande.

## 2. DROITS D'UTILISATION ET RESTRICTIONS

2.1. Concession de droits

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

2.2. Utilisateurs autorisés

Le Client peut permettre aux Utilisateurs autorisés d'utiliser le Service Cloud. L'utilisation est limitée aux Métriques de consommation et aux volumes indiqués dans le Bon de commande. Les identifiants d'accès au Service Cloud ne peuvent pas être utilisés par plus d'une personne physique, mais peuvent être transférés d'une personne à une autre si l'utilisateur initial n'est plus autorisé à utiliser le Service Cloud. Le Client peut accorder à des individus employés par ses fournisseurs de services externes le statut d'Utilisateur autorisé uniquement dans la mesure où lesdits fournisseurs doivent accéder au Service Cloud dans le cadre de la prestation des services externes pour le compte du Client. Le Client est responsable des manquements au Contrat causés par les Utilisateurs autorisés.

2.3. 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 les volumes indiqués dans le Bon de commande. SAP peut surveiller l'utilisation pour vérifier sa conformité avec les Métriques de consommation, le volume et le Contrat.

2.4. Suspension du Service Cloud

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

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

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

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

2.5. Services Web tiers

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

2.6. Accès mobile au Service Cloud

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

2.7. Composants sur site

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

## 3. RESPONSABILITÉS DE SAP

3.1. Accès

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

3.2. Maintenance

SAP assure la maintenance du Service Cloud désigné dans le Bon de commande.

3.3. Sécurité

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

3.4. Modifications

3.4.1. Périmètre

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

3.4.2. Notifications de modification

SAP informera le Client avec un préavis raisonnable des modifications apportées aux fonctionnalités du Service Cloud conformément à l'article 13.5, à l'exception de toute modification d'une Période de maintenance ou d'une Période de montée de version majeure qui doit être conforme à l'Engagement de niveau de service.

3.4.3. Résiliation par le Client

Si la modification dégrade substantiellement le Service Cloud et si SAP ne fournit pas des fonctionnalités équivalentes, le Client peut résilier son abonnement au Service Cloud concerné sous réserve d'en informer

SAP par notification écrite dans un délai de 1 mois à compter de la notification de modification envoyée par SAP. Si SAP ne reçoit pas de notification dans le délai indiqué, le Client sera réputé avoir accepté la modification.

## 4. DONNÉES CLIENT ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

4.1. Propriété du Client

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

4.2. Données Client

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

4.3. Données à caractère personnel

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

4.4. Sécurité

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

a) le suivi des informations techniques figurant dans les notes de version applicables, les notes de sécurité et la Documentation ;

b) le maintien de configurations de sécurité appropriées, ainsi que de mécanismes d'authentification et d'autorisation adéquats pour chaque Utilisateur autorisé ; et

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

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

4.5. Accès aux Données Client

4.5.1. Le Client peut accéder à ses Données Client à tout moment pendant la Durée d'abonnement. Le Client peut exporter et extraire ses Données Client dans un format standard avec les structures ou descriptions donnant une signification aux données telle que techniquement nécessaire pour interpréter ces données aux fins de l'activité interne du Client et de ses Affiliés. L'exportation et l'extraction peuvent être sujettes à des limitations techniques. Dans ce cas, SAP et le Client rechercheront une méthode raisonnable permettant au Client d'accéder à ses Données Client.

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

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

4.5.4. SAP fournira un accès limité au Service Cloud pendant une durée maximale de 1 mois après la résiliation du Contrat, uniquement pour les besoins d'exportation des Données Client par le Client (« Période de récupération »). La Période de récupération est soumise aux conditions suivantes :

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

b) Si le Client utilise le Service Cloud à d'autres fins que l'exportation des Données Client pendant la Période de récupération, le Client s'engage à payer à SAP, au prorata, les tarifs alors en vigueur indiqués dans la liste de prix pour l'ensemble de la Période de récupération, Et

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

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

## 5. REDEVANCES, IMPÔTS ET TAXES

5.1. Redevances, facturation et paiement

Le Client s'engage à payer toutes les redevances dues à SAP dans les 30 jours suivant la date de facturation. SAP enverra les factures à l'adresse ou aux adresses e-mail fournies par le Client. Les factures sont réputées livrées lorsqu'elles sont envoyées à l'adresse e-mail fournie par le Client. Si cette option est disponible, le Client peut consulter les factures sur le portail client SAP For Me, et il lui incombe de fournir des coordonnées et informations de facturation complètes et exactes, et d'assurer leur gestion. Le défaut de fournir des informations exactes ne constitue pas un motif de non-paiement.

Toute redevance non acquittée à l'échéance est soumise, le jour suivant la date de paiement indiquée sur la facture, à : (i) un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération principale de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, qui ne sera pas inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au Maroc ; et (ii) une indemnité forfaitaire pour couvrir les frais de recouvrement de quarante (40) euros minimum.

Si les informations de paiement fournies par le Client permettent à SAP de traiter les paiements, le Client autorise SAP à facturer tous les Services Cloud et autres services répertoriés dans le Bon de commande pour la période d'abonnement initiale et toute période d'abonnement renouvelée.

Les commandes d'achat servent à des fins administratives et ne sauraient constituer une condition de paiement. SAP est en droit d'émettre une facture et de recouvrer les paiements même en l'absence de commande d'achat correspondante. Tous les paiements du Client doivent faire référence au numéro de facture applicable. En l'absence d'une référence de facture sur le paiement du Client, SAP peut appliquer le paiement à la facture la plus ancienne.

Le paiement n'est aucunement subordonné à l'exécution de services d'implémentation ou de tous autres services. Le cas échéant, les redevances pour les services non récurrents seront facturées par SAP en une fois et payées par le Client dès la première Date de début du produit, indiquée sur le Bon de commande. Le Client s'engage à rembourser à SAP tous les frais de déplacement et autres dépenses associées documentés en bonne et due forme et préapprouvés par le Client et engagés par SAP dans le cadre de la maintenance des Services Cloud.

Si le Client ne paie pas les redevances conformément aux conditions du Contrat, et sans préjudice de tout autre recours disponible, SAP pourra suspendre l'utilisation du Service Cloud concerné par le Client jusqu'à ce que le paiement soit effectué. SAP en informera le Client par écrit avant toute suspension.

Le Client n'est pas autorisé à retenir, déduire ou compenser un montant de redevances dues. Le Client n'est pas autorisé à diminuer les volumes de Métriques de consommation pendant la Durée d'abonnement. Les Bons de commande ne peuvent pas être annulés. Les redevances sont non remboursables, sauf dispositions contraires stipulées dans l'article 6.3.

5.2. Factures contestées

Si le Client a des motifs raisonnables de contester le montant dû d'une facture, en tout ou partie, il doit en informer SAP dans un délai de 15 jours à compter de la date de la facture en soumettant un litige faisant référence à ladite facture et décrivant les motifs de contestation du montant dû.

Le Client doit régler dans les plus brefs délais la partie non contestée de la facture. SAP n'exercera pas son droit de facturer des intérêts pour retard de paiement ou de suspendre l'utilisation du Service Cloud si le Client

conteste une facture, ou une partie d'une facture, de manière raisonnable et de bonne foi, et coopère avec diligence à la résolution du litige.

5.3. Impôts et taxes

Toutes les redevances et tous les autres frais sont soumis aux Impôts et taxes applicables, qui seront facturés en sus des redevances dues en vertu du Contrat.

## 6. DURÉE ET RÉSILIATION

6.1. Durée

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

6.2. Résiliation

Chacune des parties peut résilier :

a) le Contrat (i) moyennant un préavis écrit de 30 jours, en cas de manquement substantiel de l'autre partie à une disposition du Contrat (y compris en cas de non-paiement par le Client de toute somme due en vertu des présentes dans les 30 jours suivant la date d'échéance du paiement), à moins que la partie défaillante n'ait réparé le manquement au cours dudit délai de 30 jours ; et (ii) immédiatement et de plein droit dans le cas où l'autre partie dépose son bilan, est en cessation de paiement, ou fait l'objet d'une procédure collective (sous réserve de dispositions impératives contraires), ou en cas de manquement grave de l'autre partie à l'article 11 ou 13.6 ; et

b) le Service Cloud concerné conformément aux articles 3.4.3, 3.4.37.2.4, 7.3.3, 8.1.4 ou 13.9 (la résiliation étant effective 30 jours après la réception du préavis dans chacun des cas).

6.3. Remboursement et paiements

En cas de résiliation par le Client (notamment en application des articles 3.4.3, 6.2(a)(i), 7.2.4 ou 7.3.3) ou de résiliation en vertu des articles 8.1.4 ou 13.9 :

a) le Client aura droit au remboursement au prorata du montant des redevances payées d'avance et non utilisées 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 effective d'expiration ou de résiliation du Contrat :

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

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

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

6.5. Survie

Les articles 1, 5, 6.3, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11, **Error! Reference source not found.** et 13 survivent à l'expiration ou la résiliation du Contrat.

## 7. GARANTIES

7.1. Conformité à la loi

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

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

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

7.2. Garanties de SAP et recours Client

7.2.1 Bonne garantie du secteur

SAP s'engage à fournir le Service Cloud :

a) en conformité matérielle avec la Documentation, et

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

7.2.2. Garantie générale

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

7.2.3. Garantie contre les virus

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

7.2.4 Recours

Le seul recours et la seule indemnisation du Client et l'entière responsabilité de SAP en cas de manquement à ses obligations au titre de l'article 7.2 seront :

a) la correction du Service Cloud défectueux ; et

b) si SAP ne parvient à corriger le Service Cloud défectueux, la résiliation par le Client de son abonnement au Service Cloud concerné. Toute résiliation doit avoir lieu dans les 3 mois qui suivent la non-correction par SAP du Service Cloud défectueux.

7.3. Garantie de Disponibilité du système SAP et recours Client

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

7.3.2. Le seul recours du Client en cas de manquement de SAP à l'ENS est l'émission d'un crédit pour le montant défini dans l'ENS. Le Client s'engage à respecter la procédure de réclamation publiée par SAP. Une fois la validité du crédit de service confirmée par écrit par SAP (e-mail autorisé), le Client peut appliquer le crédit à une prochaine facture pour le Service Cloud ou demander un remboursement du montant du crédit si aucune facture ultérieure n'est prévue.

7.3.3. Dans le cas où SAP ne respecte pas son ENS (i) pendant 4 mois consécutifs, ou (ii) 5 mois ou plus pendant une période de 12 mois consécutifs, ou (iii) pour un taux de disponibilité du système inférieur à 95 % pour 1 mois civil, le Client peut résilier son abonnement pour le Service Cloud concerné, sous réserve d'envoyer une notification écrite à SAP dans un délai de 30 jours à compter du manquement.

7.4. Exclusions

Les garanties visées aux articles 7.2 et 7.3 ne s'appliquent pas si :

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

b) la non-conformité est due au Client ou à tout produit ou service quel qu'il soit non fourni par SAP ; ou

c) le Service Cloud a été fourni gratuitement.

7.5. Limites de garanties

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

## 8. RÉCLAMATIONS DE TIERS

8.1. Actions en justice à l'encontre du Client

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.4. Si les options qui précèdent ne sont pas raisonnablement disponibles, SAP ou le Client peut résilier l'abonnement du Client au Service Cloud concerné sur notification écrite adressée à l'autre partie.

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

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

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

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

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

a) La partie contre laquelle un tiers intente l'action en justice (la « **Partie mise en cause** ») est tenue d'en notifier l'autre partie (la « **Partie intervenante** ») par écrit en temps utile. La Partie mise en cause doit

coopérer raisonnablement lors de la défense et peut être représentée (à ses frais) par un avocat convenant à la Partie intervenante sous réserve de l'article 8.3b).

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

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

8.4. Étendue des recours

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

## 9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

9.1. Cas non inclus dans le plafond de responsabilité

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

a) décès ou préjudice corporel résultant d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de l'une ou l'autre des parties ;

b) de l'utilisation non autorisée par le Client d'un Service Cloud et/ou tout défaut de paiement par le Client des redevances dues en vertu du Contrat ; et/ou

c) toute responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée par la loi applicable.

9.1.2. Sous réserve de l'article 9.3, la responsabilité d'aucune des parties n'est limitée au regard des obligations des parties en vertu des articles 8.1.1 et 8.2 (à l'exclusion des obligations de SAP en vertu de l'article 8.1.1 lorsqu'une réclamation de tiers se rapporte à des Services Cloud non développés par SAP)

9.2. Limite de responsabilité

Sauf disposition contraire énoncée dans l'article 9.1 et 9.3, la responsabilité globale de l'une ou l'autre des parties (ou de ses Affiliées ou des sous-traitants de SAP) à l'égard de l'autre partie ou de toute autre personne ou entité, au titre de tous les dommages (ou séries de dommages liés entre eux) se produisant au cours d'une période de 12 mois, ne peut pas être supérieure au montant de la redevance d'abonnement annuelle payée pour ladite période de 12 mois pour le Service Cloud concerné. Toute « période de 12 mois » commence à la date de début de la Durée d'abonnement ou à sa date anniversaire.

9.3. Dommages exclus

Sauf dispositions contraires stipulées à l'article 9.1.1, en aucun cas :

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

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

## 10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. Propriété de SAP

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

a) du Service Cloud ;

b) des Ressources SAP ;

c) de la Documentation ; et

d) des Services professionnels, en ce que compris les contributions en termes de conception, le savoir-faire ou les processus qui y sont liés, que ceux-ci soient ou non développés pour le Client.

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

10.2. Politique d'utilisation acceptable

10.2.1. Sauf disposition contraire du Contrat, le Client (ou tout tiers agissant pour son compte) s'engage à ne pas :

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

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

c) utiliser le Service Cloud ou les Ressources SAP pour former, développer ou améliorer l'apprentissage automatique, les modèles d'intelligence artificielle ou des technologies similaires, sauf autorisation expresse de SAP ;

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

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

f) utiliser les Services Cloud ou les Ressources SAP d'une manière excédant les droits concédés au titre du Contrat, notamment en vue de développer, commercialiser ou mettre à disposition tout produit ou service reproduisant, simulant ou entrant en concurrence avec le Service Cloud ou toutes Ressources SAP. Pour éviter toute ambiguïté, la présente disposition ne limite pas le droit du Client ou de ses partenaires de développer de manière indépendante leurs propres produits ou services, sous réserve que ce développement ne repose pas sur le Service Cloud ni sur les Ressources SAP

## 11. CONFIDENTIALITÉ

11.1. Utilisation des Informations confidentielles

11.1.1. La partie réceptrice s'engage à :

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

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

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

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

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

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

11.2. Divulgation requise

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

raisonnable, aux frais de la partie divulgatrice, si celle-ci souhaite contester la divulgation requise. La partie réceptrice et ses Représentants s'engagent à déployer des efforts raisonnables pour divulguer uniquement la partie des Informations confidentielles dont la divulgation est juridiquement et/ou légalement requise et s'assurer que toutes les Informations confidentielles ainsi divulguées se voient accorder un traitement confidentiel.

11.3. Exceptions

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

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

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

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

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

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

11.4. Destruction et renvoi des Informations confidentielles

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

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

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

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

## 12. FEEDBACK

12.1. Le Client peut, à son entière discrétion, communiquer à SAP un Feedback. Dans un tel cas, SAP, SAP SE et ses Affiliées peuvent, à leur entière discrétion, conserver et utiliser librement ce Feedback, l'incorporer ou l'exploiter de quelque autre manière sans aucune restriction, rémunération ou attribution à la source du Feedback.

## 13. DIVERS

13.1. Indépendance des dispositions

Si une disposition du Contrat est déclarée nulle, réputée non-écrite, inapplicable ou inopposable, partiellement ou totalement, les autres dispositions du Contrat ne seront pas affectées et demeureront valables.

13.2. Non-renonciation

La tolérance par une partie d'un fait contraire aux dispositions du Contrat ne peut être interprétée comme une renonciation de ladite Partie à tout droit ou recours qui lui serait ouvert, ni comme un droit acquis au profit de l'autre Partie. Toute renonciation d'une Partie à l'un quelconque de ses droits au titre du Contrat doit impérativement être constatée par un écrit signé par un représentant habilité. Le fait de renoncer à se prévaloir d'un manquement au Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de tout autre manquement.

13.3. Nombre d'exemplaires requis

Le Contrat peut être signé en plusieurs exemplaires, dont chacun a valeur d'original. Les signatures électroniques via DocuSign ou toute autre forme déterminée par SAP ont valeur de signatures originales.

13.4. Conformité aux lois internationales en matière d'exportation, de commerce et de finances

13.4.1. Chaque Service Cloud, la Documentation et les Ressources SAP sont régis par les Lois en matière d'exportation. SAP et le Client doivent se conformer aux Lois en matière d'exportation dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client, ses Affiliées et les Utilisateurs autorisés s'engagent à ne pas utiliser, exporter, réexporter, publier ou transférer, directement ou indirectement, , le Service Cloud, la Documentation et/ou les Ressources SAP en violation des Lois en matière d'exportation. Le Client ne peut pas autoriser l'utilisation du Service Cloud, de la Documentation et/ou de Ressources SAP à un utilisateur final avec lequel les transactions sont interdites par les Lois en matière d'exportation. Le Client, ses Sociétés Affiliées et les Utilisateurs autorisés ne doivent pas accéder au Service Cloud, à la Documentation et/ou aux Ressources SAP ni les utiliser dans ou depuis un pays ou une région dans lesquels les produits et services SAP ne sont pas disponibles pour l'utilisation, l'exportation, la réexportation, la publication ou le transfert, directs ou indirects, tels que répertoriés sur : https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html.

13.4.2 À la demande de SAP, le Client fournira des informations et documents destinés à permettre l'obtention d'une autorisation d'exportation. Sur notification écrite adressée au Client, SAP peut résilier de plein droit l'abonnement du Client au Service Cloud concerné si SAP n'est pas autorisée à fournir le Service Cloud, la Documentation et/ou les Ressources SAP au Client en vertu des Lois en matière d'exportation.

Le Client est seul responsable de la conformité aux Lois en matière d'exportation relatives aux Données client, y compris l'obtention de toute autorisation d'exportation nécessaire et liée aux Données client.

13.5. Notifications

Toutes les notifications doivent être envoyées par écrit à l'adresse indiquée dans le Bon de commande. Les notifications de SAP destinées au Client peuvent être envoyées sous forme électronique au représentant ou administrateur autorisé du Client. SAP peut fournir des notifications de modification du Service Cloud conformément à l'article 3.4.2 via la Documentation, des notes de version ou une publication. Les notifications système et les informations de SAP concernant le fonctionnement, l'hébergement ou la maintenance du Service Cloud peuvent également être communiquées dans le Service Cloud, ou mises à disposition via le SAP Support Portal.

13.6. Cession

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

13.7. Sous-traitance

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

13.8. Indépendance des parties

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

13.9. Force majeure

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

Si des conditions échappant au contrôle raisonnable d'une des parties rendent le Service Cloud indisponible pendant plus de 30 jours consécutifs, l'autre partie peut résilier le Contrat sur notification écrite adressée à

l’autre partie (auquel cas le Client recevra un remboursement des redevances payées en avance et non utilisées à compter du début de la période d’indisponibilité due auxdites conditions).

13.10. Droit applicable

Le Contrat et toute réclamation (y compris toute réclamation non contractuelle) découlant du ou lié audit Contrat et à son objet sont régis et interprétés en vertu du droit italien. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et les principes de conflit de lois, ainsi que la loi « Uniform Computer Information Transactions Act » (là où elle est adoptée) ne s'appliquent pas au Contrat.

13.11. Juridiction compétente

Les parties se soumettent à la compétence exclusive des tribunaux situés en Italie. Les parties renoncent à toute objection à la juridiction ou aux juridictions identifiées dans la présente disposition. La seule et unique juridiction compétente et obligatoire en cas de litige résultant du Contrat (notamment les litiges concernant l'existence, la validité ou la résiliation du Contrat) est celle de Milan.

13.12. Prescription

Le Client doit initier toute réclamation relative au Contrat et à son objet dans un délai d’une année à compter de la date à laquelle (i) il a eu connaissance des faits fondant la demande, (ii) ou il aurait dû connaître les faits lui permettant de l’exercer.

13.13. Intégralité du Contrat

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