TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA SAP ("TCG")

1. DEFINIÇÕES

1.1. "**Afiliada**" significa qualquer empresa da qual, direta ou indiretamente, a SAP SE ou o Cliente detenham mais de 50% (cinquenta por cento) das ações ou dos direitos de voto. Qualquer pessoa jurídica será considerada Afiliada durante o período em que a participação for mantida.

1.2. "**Contrato**" significa o contrato conforme definido no Formulário de Pedido aplicável.

1.3. "**Usuário Autorizado**" significa qualquer indivíduo a quem o Cliente conceda autorização de acesso para usar o Serviço Cloud ou o Software Licenciado pela SAP nos termos do Contrato de Licenciamento.

1.4. "**Pedido de Modificação**" significa um pedido de modificação feito de acordo com a Cláusula 4 abaixo e na forma disponibilizada pela SAP de tempos em tempos ou incluída no Formulário de Pedido.

1.5. "**Serviço Cloud**" significa qualquer solução sob demanda distinta, hospedada, suportada e operada fornecida pela SAP, por uma Afiliada SAP ou por um revendedor autorizado da SAP nos termos de um formulário de pedido de Serviços Cloud.

1.6. "**Informações Confidenciais**" significa todas as informações protegidas pela parte divulgadora contra a divulgação irrestrita a terceiros designadas pela parte divulgadora ou por seus Representantes como sendo confidenciais internas e/ou exclusivas no momento da divulgação entendidas, de modo razoável, como sendo confidenciais no momento da divulgação, dada a natureza da informação e as circunstâncias da divulgação.

1.7. "**Consultores**" significa funcionários e terceirizados utilizados pela SAP para prestar os Serviços ao Cliente.

1.8. "**Dados de Cliente**" significa informações, conteúdos e materiais inseridos pelo Cliente ou por seus Usuários Autorizados no sistema de produção de um Serviço Cloud ou derivados do uso do Cliente e armazenados no Serviço Cloud (por exemplo, relatórios específicos do Cliente). Dados de Cliente não incluem nenhum componente dos Serviços Cloud, Serviços ou Materiais da SAP. Não são considerados como Informações Confidenciais da SAP os Dados de Cliente e seus derivados.

1.9. "**Objetos de Entrega**" significa os Produtos de Trabalho específicos expressamente identificados como "Objeto de Entrega" de acordo com o Formulário de Pedido.

1.10. "**Leis de Exportação**" significa todas as leis de importação, de controle de exportação e sanções aplicáveis, incluindo, entre outras, as leis dos Estados Unidos, da UE e da Alemanha.

1.11. "**Feedback**" significa informações, sugestões ou comentários relativos à direção dos negócios e tecnologia da SAP e à possível criação, modificação, correção, melhoria ou aprimoramento do Serviço Cloud, do Software Licenciado pela SAP ou dos Serviços, conforme aplicável.

1.12. "**Direitos de Propriedade Intelectual**" significa patentes de qualquer tipo, direitos de desenho, modelos de utilidade ou outros direitos de invenção similares, direitos autorais e direitos relacionados, segredos comerciais, know-how ou direitos de confidencialidade, marcas comerciais, nomes comerciais e marcas de serviços e qualquer outro direito de propriedade intangível, registrados ou não, incluindo inscrições (e os direitos à inscrição) e registros de qualquer patente supramencionada, em qualquer país, decorrentes do direito estatutário, civil ou contratual, sejam ou não completos, ora existentes ou doravante registrados, emitidos ou adquiridos.

1.13. "**Contrato de Licenciamento**" significa o contrato firmado entre a SAP (ou uma Afiliada SAP SE ou um revendedor autorizado) nos termos do qual o Cliente adquire os direitos de uso do Software Licenciado pela SAP ou de um Serviço Cloud.

1.14. "**Defeito Substancial**" significa descumprimento substancial dos critérios de aceitação correspondentes e aplicáveis ao Objeto de Entrega estabelecido no Formulário de Pedido.

1.15. "**Formulário de Pedido**" significa documento de pedido de Serviços que faça referência a este TCG.

1.16. "Serviços Premium Engagement" significa Serviços SAP MaxAttention, SAP ActiveAttention ou SAP Value Assurance.

1.17. "**Representantes**" significa Afiliadas, funcionários, contratados, subcontratados, representantes legais, contadores ou outros consultores profissionais das partes.

1.18. "**Materiais da SAP**" significa qualquer material ou informação, incluindo relatórios estatísticos e medições de uso do Software Licenciado pela SAP ou do Serviço Cloud fornecido, desenvolvido, derivado ou disponibilizado pela SAP de modo independente ou com a cooperação do Cliente no decorrer da execução do Contrato. Isso inclui, entre outros, os Objetos de Entrega e a entrega de Serviços ao Cliente. Os Materiais da SAP não incluem os Dados de Cliente nem as Informações Confidenciais do Cliente.

1.19. "**SAP SE"** significa a SAP SE, empresa controladora da SAP.

1.20. "**Software Licenciado pela SAP**" significa

i. produtos de software licenciados e entregues ao Cliente conforme especificado nos formulários de pedido de software firmados entre a SAP (ou uma Afiliada SAP SE ou um revendedor autorizado) e o Cliente;

ii. quaisquer novos releases, atualizações ou versões dos mesmos disponibilizados nos termos de um Contrato de Licenciamento para Software e Suporte da SAP; e

iii. todas as cópias completas ou parciais dos materiais acima.

1.21. "**Documento de Definição do Escopo**" significa o documento fornecido que se torna parte do Formulário de Pedido e que define, algumas vezes em conjunto com a Descrição dos Serviços, os Serviços que serão fornecidos.

1.22. "**Serviços**" significa Serviços Premium Engagement, serviços de implementação, serviços de consultoria ou outros serviços relacionados definidos mais detalhadamente pelas Descrições de Serviço e/ou Documentos de Definição de Escopo específicos nos termos de um Formulário de Pedido que faça referência a este TCG e que também possa ser referido no Contrato como "Serviços de Consultoria" ou "Serviços Profissionais".

1.23. "**Descrição dos Serviços**" significa as descrições predefinidas de serviços encontradas em http://www.sap.com/servicedescriptions vigentes a partir da data de início de vigência do Formulário de Pedido que, em conjunto com o Documento de Definição do Escopo, define os Serviços que serão fornecidos, e que passam a constituir parte do Formulário de Pedido.

1.24. "**Impostos**" significa todos os impostos transacionais, taxas e encargos similares, bem como juros e penalidades relacionados, como imposto sobre vendas federal, estadual ou local, imposto sobre valor agregado, imposto sobre mercadorias e serviços, imposto sobre uso, imposto predial, imposto seletivo, imposto sobre serviços ou impostos similares.

1.25. "**Produto do Trabalho**" significa qualquer produto do trabalho ou resultados tangíveis produzidos pela SAP ou em conjunto com ela, incluindo trabalhos criados para ou em cooperação com o Cliente.

2. FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

2.1. Execução

2.1.1. A SAP fornecerá os Serviços de acordo com o Formulário de Pedido e com este TCG.

2.1.2. Se a SAP ficar impossibilitada de prestar qualquer Serviço, na totalidade ou em parte, devido a algum problema do Cliente e ao não envio de notificação com devida antecedência pelo Cliente à SAP, o tempo gasto e previsto pelos Consultores para a prestação do Serviço, será faturado ao Cliente.

2.2. Tempo não essencial

Todas as datas referentes à execução dos Serviços são estimativas, não devendo o tempo ser considerado essencial.

2.3. Aceitação

Se o Formulário de Pedido expressamente definir que os Objetos de Entrega estão sujeitos a aceitação e não especificarem um procedimento de aceitação, o seguinte procedimento deverá ser aplicado:

a) Após a entrega pela SAP de um Objeto de Entrega concluído, o Cliente terá 10 (dez) dias corridos para aceitar ou rejeitar o Objeto de Entrega, em virtude de Defeito Substancial com base nos critérios de aceitação estabelecidos no Formulário de Pedido daquele Objeto de Entrega ("**Período de Aceitação**").

b) O Cliente deve aceitar o Objeto de Entrega se ele cumprir os critérios de aceitação no Formulário de Pedido, a menos que exista um Defeito Substancial. Em caso de rejeição, o Cliente deverá enviar

notificação por escrito especificando o Defeito Substancial dentro do Período de Aceitação. Nesse caso, a SAP terá prazo razoável para sanar e entregar novamente o Objeto de Entrega para um procedimento adicional de aceitação.

c) Se o Cliente deixar de aceitar ou de rejeitar expressamente um Objeto de Entrega dentro do Período de Aceitação, o Objeto de Entrega será considerado aceito pelo Cliente ao final do Período de Aceitação.

d) Após a aceitação de um Objeto de Entrega, todas as obrigações da SAP relacionadas à entrega e execução dos Serviços associados ao Objeto de Entrega serão consideradas cumpridas.

e) O Cliente não pode fazer uso produtivo do Objeto de Entrega, a menos que tenha sido aceito pelo Cliente, expressamente ou pela passagem do tempo.

f) Se o Formulário de Pedido aplicável não especificar expressamente critérios de aceitação para um Objeto de Entrega, este será considerado aceito após a entrega.

3. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

3.1. Acesso, Sistema de Segurança e Proteção de Dados

3.1.1. O Cliente tomará as providências necessárias para que a SAP possa realizar os Serviços, incluindo a disponibilidade de conectividade remota consistente, estável e rápida e as autorizações necessárias para acesso remoto aos sistemas do Cliente.

3.1.2. Se os Serviços forem executados no local do Cliente, este concordará em fornecer o acesso necessário ao local, inclusive acesso apropriado às instalações, aos sistemas de computação e a outras instalações do Cliente, conforme necessário para a SAP executar os Serviços.

3.1.3. Quando a SAP tiver acesso aos sistemas e dados do Cliente, a SAP deverá implementar medidas de proteção administrativa, técnica e física razoáveis do Cliente para proteger os dados e impedir o acesso não autorizado aos dados. Em relação ao acesso, o Cliente será responsável por fornecer aos Consultores autorizações e senhas de usuário para acesso aos seus sistemas e revogar tais autorizações e cancelar tal acesso, quando o Cliente considerar adequado. O Cliente não deverá conceder à SAP acesso a sistemas ou informações pessoais do Cliente ou de qualquer terceiro, a menos que o acesso seja essencial para a execução dos Serviços nos termos do Contrato.

3.2. Cooperação entre Clientes

3.2.1. O Cliente deverá fornecer e disponibilizar todo pessoal do Cliente bem como outros recursos que a SAP solicitar, conforme o necessário, para a realização dos Serviços e na medida que detalhado no respectivo Formulário de Pedido.

3.2.2. O Cliente deverá designar uma pessoa de contato com autoridade para tomar decisões e fornecer rapidamente à SAP informações necessárias e relevantes.

3.3. Pré-requisitos de direitos de uso

O Cliente deverá garantir que tenha todos os direitos de uso necessários para o Software Licenciado pela SAP ou o Serviço Cloud, bem como qualquer licença de terceiros ou direitos de uso necessários para a SAP executar os Serviços.

4. PROCEDIMENTOS DE PEDIDO DE MODIFICAÇÃO

4.1. Pedidos de Modificação

4.1.1. As partes podem solicitar modificações no Serviço.

4.1.2. A SAP não é obrigada a realizar um Pedido de Modificação antes da assinatura pelas partes do respectivo Pedido de Modificação.

5. SATISFAÇÃO COM O PESSOAL

Se a qualquer tempo o Cliente ou a SAP estiver insatisfeita com o desempenho substancial de algum Consultor, funcionário ou contratado do Cliente, a parte insatisfeita deverá imediatamente comunicar por escrito tal insatisfação à outra parte e poderá solicitar substituição. A outra parte usará de critério razoável para realizar tal alteração (que, inclusive, no caso da SAP, estará sujeita à disponibilidade de pessoal).

6. VALORES E IMPOSTOS

6.1. Valores e pagamento

O Cliente deverá pagar os valores especificados no Formulário de Pedido. Se o Cliente não pagar os valores de acordo com os termos do Contrato, além das demais medidas cabíveis, a SAP poderá suspender o fornecimento dos Serviços até a quitação do pagamento. A SAP deverá notificar o Cliente por escrito antes de qualquer suspensão. Sobre todos os valores vencidos e não pagos incidirão juros na taxa máxima legal. Os pedidos de compra são feitos apenas por conveniência administrativa. A SAP poderá emitir uma fatura e cobrar o pagamento sem um pedido de compra correspondente. O Cliente não pode reter, reduzir ou compensar valores devidos.

6.2. Impostos

Todos os valores e demais cobranças descritos no Contrato estão sujeitos aos Impostos aplicáveis, que serão cobrados além dos valores, nos termos do Contrato.

7. PRAZO E RESCISÃO

7.1. Prazo de vigência do contrato

O Contrato entrará em vigor na Data de Início de Vigência especificada no Formulário de Pedido e permanecerá em vigor até o término do prazo especificado no Formulário de Pedido ou na conclusão dos Serviços de acordo com o Contrato, salvo se rescindido antecipadamente por qualquer uma das partes de acordo com o Contrato.

7.2. Rescisão do contrato

7.2.1. Qualquer uma das partes pode rescindir o Contrato:

a) por justa causa, notificando por escrito e com 30 dias de antecedência a outra parte a violação material de qualquer dispositivo do Contrato (incluindo a falta de pagamento pelo Cliente de qualquer valor devido em até 30 dias a partir da data de vencimento do pagamento), a menos que a parte violadora tenha sanado tal violação durante o período de 30 dias;

b) imediatamente se a outra parte ajuizar pedido de falência, tornar-se insolvente, ou fizer cessão em benefício de credores ou de outra forma violar a Cláusula 9 deste TCG.

7.2.2. A SAP pode rescindir o Contrato imediatamente se o Cliente violar as Cláusulas 8, 15.4 ou 15.6 do TCG.

7.2.3. Qualquer uma das partes poderá requerer resilição do Contrato (excluindo contratos para Serviços de preço fixo, Serviços Premium Engagement e subscrições ou Serviços recorrentes mensais) mediante notificação por escrito enviada à outra parte com 30 dias de antecedência, salvo se de outra forma acordado em Formulário de Pedido de Serviços Profissionais.

7.3. Consequências da rescisão ou resilição

7.3.1. O Cliente será responsável pelo pagamentos de todos os custos, valores e despesas até a data de início de vigência da rescisão aplicáveis a:

a) quaisquer Serviços concluídos, parcialmente concluídos ou programados;

b) quaisquer despesas ou custos comprometidos razoáveis; e

c) todos os custos de viagem não reembolsáveis, incluindo custos de visto e despesas relacionadas.

7.3.2. A rescisão ou resilição de qualquer Serviço específico de acordo com esta Cláusula 7 não poderá causar nem resultar na rescisão ou resilição de qualquer outro Serviço solicitado nos termos do mesmo Formulário de Pedido. A resilição ou rescisão de um Formulário de Pedido ou de qualquer Serviço específico não resultará na rescisão ou resilição de qualquer Formulário de Pedido separado entre as partes.

7.4. Subsistência

As cláusulas 1, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14 e 15 deste TCG permanecerão em vigor após o término, rescisão ou resilição do contrato.

8. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. Propriedade da SAP

8.1.1. Salvo os direitos expressamente concedidos ao Cliente nos termos do Contrato, a SAP, a SAP SE, suas Afiliadas ou licenciadoras são titulares de todos os Direitos de Propriedade Intelectual contidos e qualquer trabalhos derivados de:

a) Materiais da SAP

b) Todos os Serviços, Objetos de Entrega e Produtos de Trabalho (incluindo técnicas, contribuições de design, conhecimento relacionado ou processos dos Serviços ou dos Objetos de Entrega) desenvolvidos ou não para o Cliente.

8.1.2. O Cliente deverá assinar tal documentação e adotar outras medidas razoavelmente necessárias para proteger a propriedade desses direitos pela SAP ou pela SAP SE.

8.2. Salvo quaisquer direitos expressamente concedidos ao Cliente nos termos do Contrato, o Cliente não poderá remover as notificações de direitos autorais e autoria da SAP.

8.3. Quaisquer Serviços, Objetos de Entrega e Produtos de Trabalho fornecidos pela SAP ao Cliente antes da assinatura de um Formulário de Pedido aplicável ou de um Pedido de Modificação são de propriedade exclusiva e Informações Confidenciais da SAP e serão regidos pelos termos deste Contrato. Se nenhum Formulário de Pedido for concluído, todos os Serviços, Produtos de Trabalho e Objetos de Entrega deverão ser devolvidos ou excluídos e não poderão ser usados.

8.4. Desde que todos os valores devidos nos termos de um Formulário de Pedido sejam pagos integralmente de acordo com os termos do Contrato, o Cliente terá direito a uma licença não exclusiva e intransferível para usar todos os Objetos de Entrega e os Produtos de Trabalho fornecidos a ele pela SAP nos termos de um Formulário de Pedido aplicável de acordo com o Contrato para executar as operações comerciais internas do Cliente e de suas Afiliadas. Esta licença será concedida na mesma extensão e prazo do Contrato de Licenciamento. O disposto acima estará sujeito ao cumprimento pelo Cliente dos termos do Contrato de Licenciamento e deste Contrato.

8.5. O Cliente pode permitir que seus prestadores de serviço acessem os Objetos de Entrega, o Produto de Trabalho e os Serviços da SAP exclusivamente para fins de suporte ao Cliente ou às suas Afiliadas, desde que o terceiro prestador de serviços esteja obrigado de forma substancialmente similar mediante termos por escrito a proteger as Informações Confidenciais da SAP. O Cliente será responsável por violações do Contrato causadas por terceiros prestadores de serviços. O Cliente deverá notificar a SAP imediatamente por escrito se algum terceiro obtiver acesso não autorizado a Informações Confidenciais ou aos materiais de propriedade da SAP. O Cliente deverá tomar todas as medidas razoáveis para impedir tal acesso não autorizado.

9. CONFIDENCIALIDADE

9.1. Uso de Informações Confidenciais

9.1.1. A parte receptora deverá:

a) manter estritamente confidenciais todas as Informações Confidenciais da parte divulgadora, adotando medidas para proteger as Informações Confidenciais similar da parte divulgadora substancialmente similares às medidas adotadas pela parte receptora para proteger suas próprias Informações Confidenciais, que não deverão ser inferiores a um padrão razoável de cuidado;

b) não divulgar nem revelar nenhuma Informação Confidencial da parte divulgadora a outras pessoas, exceto a seus Representantes, cujo acesso seja necessário ao exercício de seus direitos ou ao cumprimento das obrigações previstas no Contrato, e sujeitos a obrigações de confidencialidade essencialmente similares às previstas nesta Cláusula 9;

c) não usar nem reproduzir nenhuma Informação Confidencial da parte divulgadora para qualquer fim fora do escopo do Contrato; e

d) reter toda e qualquer notificação ou legenda confidencial, interna ou exclusiva que apareça no original e em todas as reproduções.

9.1.2. O Cliente não deverá divulgar nenhuma informação sobre o Contrato, seus termos e condições, os preços nem qualquer outro fato relacionado a nenhum terceiro.

9.1.3. As Informações Confidenciais de qualquer uma das partes, reveladas antes da execução do Contrato, estão sujeitas a esta Cláusula 9.

9.2. Divulgação obrigatória

A parte recebedora poderá divulgar as Informações Confidenciais da outra parte na medida exigida por lei, regulamento, decisão judicial ou agência regulatória, desde que a parte recebedora obrigada a divulgar as informações empenhe-se razoavelmente para notificar com razoável antecedência a parte divulgadora sobre a divulgação exigida, conforme permitido por lei, e preste assistência razoável na contestação da divulgação exigida, a pedido e às custas da parte divulgadora. A parte receptora e seus Representantes deverão envidar esforços comercialmente razoáveis para divulgar apenas a parte das Informações Confidenciais legalmente obrigada a ser divulgada, exigindo que todas as Informações Confidenciais divulgadas recebam tratamento confidencial.

9.3. Exceções

9.3.1. As restrições quanto a uso e divulgação das Informações Confidenciais não serão aplicadas a Informações Confidenciais:

a) seja desenvolvido de forma independente pela parte receptora, sem uso ou referência às Informações Confidenciais da parte divulgadora;

b) tenham se tornado de conhecimento geral ou disponíveis ao público sem ato ou omissão da parte receptora;

c) na ocasião da divulgação, de conhecimento da parte receptora sem restrições de confidencialidade;

d) legalmente obtidas sem restrições por parte da parte recebedora de terceiros com direito a fornecer tais Informações Confidenciais; ou

e) declaradas por escrito pela parte divulgadora como não sujeitas a restrições de confidencialidade.

9.4. Destruição e devolução de Informações Confidenciais

Mediante solicitação da parte divulgadora, a parte recebedora deverá imediatamente destruir ou devolver as Informações Confidenciais da parte divulgadora, inclusive cópias e reproduções das mesmas. A obrigação de destruir ou devolver Informações Confidenciais não deverá ser aplicada:

a) se procedimentos legais relacionados às Informações Confidenciais proibirem sua devolução ou destruição até que o processo seja concluído ou uma sentença final seja proferida;

b) a Informações Confidenciais armazenadas em sistemas de arquivamento ou backup de sistemas gerais de arquivamento ou políticas de backup; ou

c) a Informações Confidenciais sobre as quais a parte recebedora tenha direito ou obrigação de reter;

d) a Produtos de Trabalho fornecidos pela SAP ao Cliente, a menos que o Contrato seja rescindido pela SAP de acordo com a Cláusula 7.2.1 ou 7.2.2 acima. Nos casos em que a SAP rescindir o Contrato de acordo com a Cláusula 7.2.1 ou 7.2.2, o Cliente deverá automaticamente ser obrigado a destruir os Produtos de Trabalho sem notificação prévia da SAP.

10. PUBLICIDADE

Nenhuma das partes usará o nome da outra parte em atividades publicitárias, sem a autorização prévia por escrito da outra parte, salvo se o Cliente autorizar a SAP a usar o nome do Cliente nas relações de clientes ou em eventos trimestrais com seus investidores, em períodos mutuamente acordados entre as partes, como parte das iniciativas de marketing da SAP (inclusive de relatos e eventos de referência, declarações jornalísticas, visitas, participação no programa SAPPHIRE). O Cliente autoriza a SAP a compartilhar informações sobre o Cliente com suas Afiliadas para ações de marketing e outras finalidades comerciais e assegura ter obtido autorizações para compartilhar com a SAP informações de contato de funcionários do Cliente.

11. FEEDBACK

O Cliente pode, a seu exclusivo critério, fornecer Feedback à SAP. Nesse caso, a SAP, a SAP SE e suas Afiliadas podem, a seu exclusivo critério, reter e usar livremente, incorporar ou de alguma forma explorar o Feedback sem restrição, compensação ou atribuição à fonte do Feedback.

12. GARANTIA

12.1. Boas práticas do setor

12.1.1. A SAP garante que:

a) seus Serviços serão realizados por profissionais altamente especializados e Consultores com as habilidades razoavelmente exigidas para os Serviços; e que

b) por 90 dias após o fornecimento do Serviço, os Objetos de Entrega estarão substancialmente de acordo com as especificações aplicáveis ao Objeto de Entrega. A título de esclarecimento, em nenhuma hipótese o período de garantia dos Objetos de Entrega (se for o caso) resultante de qualquer Serviço baseado em subscrição será posterior à data de encerramento dos Serviços baseados em subscrição.

12.1.2. A SAP não garante operação ininterrupta e sem erros de qualquer Serviço ou Objeto de Entrega, nem a correção de todas as inconformidades.

12.2. Garantia de Autorização

Cada uma das partes garante que: (a) está devidamente constituída de acordo com as leis do estado ou país de sua incorporação ou formação e tem pleno poder corporativo e autoridade para celebrar e cumprir suas obrigações neste Contrato; (b) este Contrato é juridicamente válido; e (c) a execução, a entrega e o desempenho deste Contrato não entram em conflito com nenhum contrato por escrito ao qual uma parte possa estar vinculada.

12.3. Notificação

O Cliente deverá notificar a SAP por escrito em até 90 dias após o fornecimento do Serviço ou Objeto de Entrega informando eventual violação da garantia e descrever precisamente o problema e todas as informações relevantes e razoavelmente necessárias para a SAP sanar a alegada violação de garantia.

12.4. Medidas

Se o Cliente notificar a SAP, de acordo com a Cláusula 12.3, da violação de uma garantia e a SAP validar a existência da violação de garantia, a SAP, a seu critério:

a) executar novamente os Serviços;

b) corrigir o Objeto de Entrega; ou

c) reembolsar o valor pago ou realocar a cota para o Serviço específico ou Objeto de Entrega não conforme.

Esse será o único e exclusivo recurso jurídico cabível ao Cliente por violação de garantia.

12.5. Exclusões

Esta garantia não será aplicável se:

a) os Objetos de Entrega não forem usados de acordo com a documentação aplicável fornecida;

b) a suposta violação de garantia for causada por modificação feita no Objeto de Entrega por terceiros e não pela SAP, pelo Cliente ou por software de terceiros; ou

c) o Objeto de Entrega for fornecido gratuitamente.

12.6. Isenção de responsabilidade

Salvo nos termos expressamente previstos no Contrato, nem a SAP nem seus subcontratados declaram ou garantem, explícita ou implicitamente, por força de lei ou de outra forma, a respeito de qualquer questão, inclusive de comerciabilidade, adequabilidade, originalidade ou capacidade para uso ou fim específico, a não violação ou os resultados derivados de uso de, ou integração a, qualquer Produto de Trabalho ou Serviço fornecido nos termos do Contrato, ou a operação segura, ininterrupta ou perfeita de qualquer produto ou Serviço. O Cliente admite não se basear em entrega de funcionalidade futura, comentários públicos ou anúncios da SAP ou roadmaps de produtos ao obter os Serviços.

13. AÇÕES AJUIZADAS POR TERCEIROS

13.1. Ações contra o Cliente

13.1.1. A SAP defenderá o Cliente em ações ajuizadas contra ele e respectivas Afiliadas por qualquer terceiro, sob a alegação de violação ou apropriação indébita de reivindicação de patente, direitos autorais ou direitos de sigilo comercial decorrentes do uso do Objeto de Entrega pelo Cliente e por suas Afiliadas. A SAP ressarcirá o Cliente de todas as indenizações fixadas em última instância contra o Cliente (ou o valor de qualquer acordo firmado pela SAP) associadas a essas ações.

13.1.2. As obrigações da SAP previstas na Cláusula 13.1.1 não se aplicarão se a reivindicação resultar de:

a) uso dos Objetos de Entrega em conjunto com qualquer outro software, produto ou serviço não fornecido pela SAP;

b) uso do Objeto de Entrega fornecido gratuitamente;

c) falha do Cliente em notificar a SAP em tempo hábil e por escrito sobre a ação se a SAP for prejudicada pela falha ou pelo atraso do Cliente no envio da notificação;

d) modificação do Objeto de Entrega pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente;

e) qualquer coisa que o Cliente fornecer à SAP, incluindo configurações, instruções ou especificações em relação aos Serviços; ou

f) qualquer uso do Serviço Cloud não permitido nos termos do Contrato.

13.1.3. Se um terceiro fizer uma reivindicação ou, na opinião razoável da SAP, for provável que venha a fazer tal reivindicação, a SAP poderá, a seu exclusivo critério e à sua custa:

a) obter para o Cliente o direito de continuar a usar o Objeto de Entrega aplicável nos termos do Contrato; ou

b) substituir ou modificar o Objeto de Entrega para que não cause mais violação sem perda material de funcionalidade.

13.1.4. Se essas opções não estiverem de modo razoável disponíveis, a SAP ou o Cliente poderá cancelar o Contrato relacionado ao Objeto de Entrega afetado mediante envio de notificação à outra parte por escrito.

13.1.5. A SAP expressamente se reserva o direito de cessar a defesa de qualquer ação caso o Objeto de Entrega deixe de supostamente infringir ou se apropriar indevidamente de direitos de terceiros.

13.2. Ações contra a SAP

13.2.1. O Cliente defenderá a SAP e suas empresas Afiliadas contra reivindicações contra a SAP propostas por terceiros originadas a partir de ou relacionadas a

13.2.2. uma alegação de que os Dados do Cliente ou qualquer item que o Cliente tenha fornecido à SAP, incluindo acesso a software de terceiros ou informações exclusivas viole, prejudique ou se aproprie indevidamente dos direitos do terceiro. O Cliente ressarcirá a SAP e suas Afiliadas de todas as indenizações fixadas em última instância contra a SAP e/ou suas Afiliadas ou o valor de qualquer acordo firmado pelo Cliente.

13.2.3. O disposto acima será aplicável independentemente de o dano ter sido causado por conduta da Licenciada e/ou de seus Usuários Autorizados ou por conduta de algum outro terceiro usando as credenciais de acesso da Licenciada.

13.3. Procedimento para ações propostas por terceiros

Todas as ações de terceiros previstas nas Cláusulas 13.1 e 13.2 devem ser realizadas da seguinte forma:

a) a parte contra a qual uma ação de terceiros for ajuizada (a "**Parte Nomeada**"), deve notificar a outra parte (a "**Parte Defensora**") por escrito sobre qualquer ação. A Parte Nomeada deverá cooperar razoavelmente na defesa e poderá comparecer, à sua custa, por meio de advogado razoavelmente aceitável para a Parte Defensora, sujeito à cláusula 13.3b).

b) a Parte Defensora terá o direito de controlar integralmente a defesa;

c) qualquer acordo firmado em uma ação judicial não exigirá obrigação financeira nem de desempenho específico, tampouco admissão de responsabilidade pela Parte Nomeada.

13.4. Medida exclusiva

As disposições desta Cláusula 13 estabelecem a única, exclusiva e integral responsabilidade das partes, das Afiliadas e das empresas subcontratadas para com a outra parte, sendo o único recurso cabível à outra parte em relação às ações ajuizadas por terceiros aqui previstas e à violação ou apropriação indébita de direitos de propriedade intelectual de terceiros.

14. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

14.1. Sem limite de responsabilidade

Nenhuma das partes é responsabilizada por danos resultantes de:

a) negligência grave ou dolo de qualquer uma das partes, resultando em morte ou lesão corporal; e/ou

b) não pagamento pelo Cliente de qualquer valor devido nos termos do Contrato;

14.2. Limite de responsabilidade para Serviços

Exceto conforme definido na Cláusula 14.1, a responsabilidade agregada máxima do Cliente (e de suas Afiliadas) e da SAP (e de suas Afiliadas, licenciadoras ou subcontratados) originadas nos termos de ou referentes ao Contrato em relação à outra ou a qualquer outra pessoa ou empresa não deverá exceder

a) para Serviços (além dos Serviços SAP Premium Engagement ou Serviços baseados em subscrição), para todos os eventos ou séries de eventos conectados, os valores pagos pelos Serviços aplicáveis associados aos danos, ou

b) para Serviços SAP Premium Engagement ou Serviços baseados em subscrição, para todos os eventos (ou séries de eventos conectados) originados em qualquer período de 12 meses, os valores anuais pagos pelos Serviços SAP Premium Engagement ou Serviços baseados em subscrição associados aos danos decorrentes nesse período de 12 meses. Qualquer "período de 12 meses" começa na data de início dos Serviços SAP Premium Engagement ou Serviços baseados em subscrição ou em qualquer um de seus aniversários anuais.

14.3. Exceções relativas a danos

Em nenhum caso:

a) nenhuma parte (nem suas respectivas Afiliadas, subcontratados da SAP ou licenciadoras) será responsável perante a outra parte por qualquer dano especial, incidental, consequencial ou direto, perda de credibilidade ou rentabilidade comercial, interrupção de trabalho ou por dano de caráter exemplar ou punitivo; e

b) a SAP será responsável por danos causados por qualquer Serviço fornecido de modo gratuito.

15. DIVERSOS

15.1. Autonomia de dispositivos

Se qualquer disposição do Contrato for considerada inválida ou inexigível, parcial ou integralmente, a invalidade ou inexigibilidade não prejudicará as demais disposições do Contrato. O dispositivo nulo ou inexequível será substituído por um dispositivo válido e exequível que se aproxime o máximo possível da intenção do dispositivo nulo ou inexequível. O que se aplica inclusive nos casos de lacuna contratual.

15.2. Ausência de renúncia

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

15.3. Vias

O Contrato poderá ser assinado em vias, todas originais e que em conjunto constituem um Contrato. As assinaturas eletrônicas via DocuSign ou qualquer outra forma determinada pela SAP são consideradas assinaturas originais.

15.4. Conformidade comercial

Todos os Serviços, Produtos de Trabalho e Materiais da SAP estão sujeitos às Leis de Exportação. A SAP e o Cliente deverão respeitar as Leis de Exportação ao cumprir o Contrato. O Cliente, suas Afiliadas e os Usuários Autorizados não podem exportar, reexportar, lançar ou transferir, direta nem indiretamente, os Serviços, os Produtos de Trabalho e/ou os Materiais da SAP violando Leis de Exportação. O Cliente não pode permitir o uso dos Serviços, dos Produtos de Trabalho e/ou dos Materiais da SAP a qualquer usuário final com o qual as Leis de Exportação proíbam realizar transações. O Cliente, suas Afiliadas e os Usuários Autorizados não podem acessar nem usar os Serviços, os Produtos de Trabalho e/ou os Materiais da SAP a partir de um país ou região embargados como Crimeia/Sebastopol, Cuba, Irã, República Popular Democrática da Coreia do Norte (Coreia do Norte), República Popular de Luhansk (LNR) e República Popular de Donetsk (DNR), territórios não controlados pelo governo de Kherson e Zaporizhzhia, Síria ou qualquer país ou região que possa violar Leis de Exportação.

a) Mediante solicitação da SAP, o Cliente deverá fornecer as informações e os documentos necessários para auxiliar a SAP na obtenção de autorização de exportação para o fornecimento do Serviços, dos Produtos de Trabalho e/ou dos Materiais da SAP. Mediante notificação por escrito ao Cliente, a SAP poderá rescindir os Serviços afetados se as Leis de Exportação proibirem a SAP de fornecer os Serviços, os Produtos de Trabalho e/ou os Materiais da SAP ao Cliente. O Cliente é o único

responsável pelo cumprimento das Leis de Exportação relacionadas aos Dados de Cliente, incluindo a obtenção de autorizações de exportação para Dados de Cliente.

15.5. Avisos

Todas as notificações serão por escrito e consideradas entregues quando enviadas ao endereço especificado no Formulário de Pedido. As notificações da SAP ao Cliente podem ser enviadas eletronicamente ao administrador ou representante autorizado do Cliente.

15.6. Cessão

Sem autorização prévia por escrito da SAP, o Cliente não poderá ceder, delegar nem de outra forma transferir o Contrato nem seus direitos ou obrigações a nenhuma outra parte. A SAP poderá ceder o Contrato à SAP SE ou a qualquer uma de suas Afiliadas.

15.7. Subcontratação

A SAP poderá usar subcontratados para fornecer todo ou parte dos Serviços nos termos do Contrato. A SAP é responsável pela realização dos Serviços por um subcontratado na mesma medida em que seria executada por seus próprios funcionários.

15.8. Relação entre as Partes

As partes são contratantes independentes, não sendo criadas por este Contrato nenhuma sociedade, franquia, joint venture, agência, relação fiduciária ou empregatícia entre elas.

15.9. Força Maior

Nenhuma das partes será responsabilizada (exceto pelo pagamento dos montantes devidos nos termos aqui previstos) se o cumprimento de quaisquer termos ou disposições deste Contrato forem atrasados ou impedidos por revoluções ou outros distúrbios, guerras, atos de inimigos, greves, incêndios, inundações, atos de Deus ou, sem limitar o acima exposto, por qualquer outra causa que não esteja sob controle da parte cujo desempenho tenha sofrido interferência e que, mediante o exercício de diligência razoável, a parte não possa evitar, seja ela da classe de causas aqui enumeradas ou não. Nesse caso, o tempo para o cumprimento dos termos ou disposições aplicáveis será prorrogado por um período igual à duração das condições que impedirem o desempenho.

Caso as condições além do controle razoável da parte executora tornem o Serviço indisponível por mais de 30 dias consecutivos, a outra parte poderá rescindir o Contrato mediante notificação por escrito à parte executora (no caso de serviços por subscrição, o Cliente receberá um reembolso dos valores pré-pagos não usados a partir do início do período de indisponibilidade devido a tais condições).

15.10. Legislação aplicável

O Contrato e todas as ações judiciais (incluindo ações não contratuais) originadas a partir ou relativas a este Contrato e ao objeto do Contrato serão regidos e interpretados de acordo com as leis do país do endereço da SAP, conforme definido no Formulário de Pedido aplicável. A Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods), conflitos com os princípios legais e a Lei para uniformização de transações por computadores (Uniform Computer Information Transactions Act), se promulgada, não serão aplicadas ao Contrato.

15.11. Jurisdição e foro

As partes se submetem ao foro exclusivo dos tribunais localizados na cidade em que a SAP está sediada, conforme definido no Formulário de Pedido aplicável. As partes renunciam a quaisquer objeções ao foro ou às jurisdições identificadas neste dispositivo.

15.12. Íntegra do Contrato

O Contrato constitui a total e exclusiva declaração de acordo entre a SAP e o Cliente, estabelecendo a relação comercial entre as partes relativa ao objeto do Contrato. Todas as declarações, discussões e redações anteriores, inclusive qualquer contrato de confidencialidade, foram integradas ao, e substituídas pelo, Contrato, renunciando as partes de qualquer dependência delas. O Contrato só poderá ser modificado por escrito e assinado por ambas as partes, salvo nos termos permitidos no Contrato. Termos e condições de qualquer pedido de compra emitido pelo Cliente não terão efeito e validade, mesmo quando aceitos ou de algum modo não rejeitados pela SAP.