

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SAP

Los Términos y Condiciones Generales de los Servicios de SAP ("TCG") entran en vigencia a partir de la Fecha de Entrada en Vigencia del Formulario de Pedido relevante y se celebra entre SAP y el Licenciario.

DECLARACIONES

POR CUANTO, el Licenciario (o la empresa matriz del Licenciario) con licencia de SAP (o una Afiliada de SAP SE o un revendedor autorizado de SAP), tiene el derecho de usar el Software de SAP o un Servicio de SAP Cloud. El Licenciario, en virtud del Contrato de Servicios, puede ser una Afiliada o un Subsidiario autorizados con derecho a utilizar el Software de SAP o los Servicios de SAP Cloud. Algunas versiones de los contratos de SAP usan el término "Cliente", en lugar de "Licenciario". A los fines de estos TCG, toda referencia a "Cliente" significa "Licenciario", y viceversa.

POR CUANTO, SAP brinda determinados Servicios que el Licenciario desea obtener según se indica en un Formulario de Pedido que menciona e incorpora estos TCG (cada uno, un "Formulario de Pedido").

POR LO TANTO, las partes acuerdan lo siguiente:

1. DEFINICIONES

- 1.1 "Contrato"** se refiere a un Formulario de Pedido que se rige por estos TCG, incluidos los documentos incorporados en el Formulario de Pedido y/o en los TCG.
- 1.2 "Afiliada"** de una parte hace referencia a cualquier persona jurídica en la que una parte posea, de manera directa o indirecta, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o derechos de voto de dicha entidad. Cualquier persona jurídica se considerará una Afiliada siempre y cuando se mantenga esa participación accionaria.
- 1.3 "Solicitud de Modificación"** se refiere a una solicitud de modificación realizada según la sección 4 de estos TCG y en el formulario que SAP pone a disposición ocasionalmente o que se incluye en el Formulario de Pedido.
- 1.4 "Servicio Cloud"** se refiere a cualquier suscripción distinta basada, alojada, admitida u operada en una solución on demand que SAP proporciona en virtud del Formulario de Pedido de un Servicio Cloud.
- 1.5 "Formulario de Pedido del Servicio Cloud"** se refiere a todos los formularios de pedido escritos u otra documentación de pedidos de Servicios Cloud celebrados entre SAP, la Afiliada de SAP SE, un distribuidor de SAP SE o de una Afiliada de SAP SE, y el Licenciario.
- 1.6 "Información Confidencial"** se refiere a,
con respecto al Licenciario: (i) los Datos del cliente, (ii) los requisitos empresariales y de marketing del Licenciario, y/o (iii) la información financiera del Licenciario, y
con respecto a SAP: (i) los Servicios, la documentación, los materiales de SAP y los Productos de Trabajo y Entregables, y (ii) la información relacionada con la investigación y el desarrollo, las ofertas de servicios o productos, el precio y la disponibilidad de SAP.
La Información Confidencial de SAP o del Licenciario también incluye información que la parte reveladora protege contra la divulgación no restringida a otros que (i) la parte reveladora o sus representantes designa como confidencial al momento de la divulgación, o (ii) que debe comprenderse razonablemente como confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias relacionadas con su divulgación.
- 1.7 "Consultores"** se refiere a los empleados y contratistas de terceros que SAP utiliza para proporcionar Servicios al Licenciario.
- 1.8 "Datos del Cliente"** se refiere a cualquier contenido, materiales, datos e información que el Licenciario o sus usuarios autorizados ingresen en los servicios o los datos específicos del Cliente que derivan del uso que el Licenciario le da a los servicios gestionados (p. ej., informes específicos del Cliente), siempre y cuando este trabajo derivado no sea un componente de los servicios gestionados o proporcionado por SAP en virtud del Contrato. Los datos del cliente no incluyen ningún componente de los Servicios o materiales proporcionados por SAP o en nombre de SAP.

- 1.9 "Entregables"** se refiere a los Productos de Trabajo específicos que se identifican de manera explícita como un "Entregable" en el Formulario de Pedido correspondiente.
- 1.10 "Derechos de Propiedad Intelectual"** se refiere a patentes de cualquier tipo, derechos de diseño, modelos de utilidad u otros tipos de derechos de invención, copyrights, derechos de enmascaramiento, derechos de confidencialidad, conocimientos técnicos y secretos comerciales, marcas registradas, nombres de marcas, marcas de servicios y cualquier otro derecho de propiedad no tangible, que incluyen las aplicaciones y los registros de cualquiera de los anteriores, en cualquier país, surgidos del derecho legislado o consuetudinario, o por contrato, perfeccionados o no, existentes o archivados, emitidos o adquiridos.
- 1.11 "Contrato de Licencia"** se refiere al contrato entre SAP (o una Afiliada de SAP SE o un revendedor autorizado de Software de SAP) en virtud del cual el Licenciatario procuró los derechos de licencia para usar el Software de SAP o servicios bajo demanda o alojados en SAP.
- 1.12 "Defecto Material"** significa que el Entregable no cumple sustancialmente con el criterio de aceptación pertinente y correspondiente a dicho Entregable establecido en el Formulario de Pedido.
- 1.13 "Formulario de Pedido"** se refiere al documento de pedido para Servicios que mencionan los TCG.
- 1.14 "Software de SAP"** hace referencia a (i) productos de software según lo establecido en los Formularios de Pedido, tal y como fueron desarrollados por SAP, SAP SE, y/o cualquiera de las empresas afiliadas o para estos y entregados al Licenciatario; (ii) todas las releases, actualizaciones o versiones nuevas que se hayan puesto a disposición mediante entrega no restringida de conformidad con el contrato de soporte o la obligación de garantía correspondiente y (iii) todas las copias completas o parciales de cualquiera de los anteriores.
- 1.15 "Documento de Alcance"** hace referencia al documento que se proporciona con el Formulario de pedido y que se convierte en parte de este, y que define, en ocasiones junto con una Descripción de Servicios, los Servicios que se proporcionarán.
- 1.16 "Servicios"** se refiere a los servicios definidos por las Descripciones de Servicios y/o los Documentos del Alcance de un Formulario de Pedido.
- 1.17 "Descripción de Servicios"** se refiere a las descripciones previamente definidas de servicios que se encuentran en <http://www.sap.com/servicedescriptions> con vigor a partir de la fecha de entrada en vigencia del Formulario de Pedido que, junto con un Documento de Alcance, definen los Servicios que se proporcionarán y forman parte del Formulario de Pedido.
- 1.18 "Impuestos"** se refiere a los impuestos sobre ventas, IVA/ IGB, impuestos sobre bienes y servicios, retenciones en el extranjero, impuestos de uso, sobre bienes inmuebles, de consumo, sobre servicios u otros impuestos similares federales, estatales o locales que se recauden ahora o en el futuro y que son responsabilidad del Licenciatario.
- 1.19 "Producto de Trabajo"** se refiere a cualquier producto de trabajo o resultado tangible producidos por SAP o con SAP, incluidos los trabajos creados para el Licenciatario o en cooperación con este.

2. SUMINISTRO DE SERVICIOS

- 2.1** SAP proporcionará los Servicios de acuerdo con el Formulario de Pedido y estos TCG.
- 2.2** SAP puede usar contratistas externos para que cumplan las obligaciones de SAP. SAP será responsable de la prestación de los Servicios de dichos contratistas externos en la misma medida que de sus propios empleados.
- 2.3** Si SAP no puede proporcionar un Servicio, en su totalidad o parcialmente, debido a un problema del Licenciatario y el Licenciatario no proporciona aviso a SAP con anterioridad razonable, el tiempo que los Consultores dediquen a dicho Servicio se cobrará al Licenciatario.
- 2.4** Todo servicio, entregable y producto de trabajo proporcionados por SAP al Licenciatario antes de la realización de un Formulario de Pedido o una Solicitud de Modificación pertinentes, es Información Confidencial y de propiedad exclusiva de SAP y será regida por los términos de este Contrato. Si no se completa ningún Formulario de Pedido, todos los servicios, productos de trabajo y entregables deben devolverse o eliminarse, y no deben usarse.
- 2.5** Todas las fechas con respecto a la prestación de Servicios son estimadas por lo que el tiempo no debe ser considerado de la esencia.

2.6 Aceptación.

Si el Formulario de Pedido correspondiente estipula que los Entregables están sujetos a aceptación y no especifica un procedimiento de aceptación, se aplica el siguiente procedimiento de aceptación:

- (a) Una vez que SAP realiza el envío de un Entregable completo, el Licenciatario tendrá 10 días corridos para aceptar o rechazar ("**Período de Aceptación**") el Entregable, debido a un Defecto Material sobre la base del criterio de aceptación establecido en el Formulario de Pedido para dicho Entregable.
- (b) Si el Entregable correspondiente cumple con el criterio de aceptación establecido en el Formulario de Pedido, el Licenciatario deberá aceptar el Entregable. El Licenciatario no deberá aplazar la aceptación sin motivos. Si el Licenciatario notifica a SAP que ha rechazado el Entregable como consecuencia de un Defecto Material, el Licenciatario deberá presentar una notificación por escrito, dentro de ese período de diez (10) días, en el que especificará la base del Defecto Material.
- (c) SAP dispondrá de un período razonable para remediar y para volver a enviar la Entregable que pasará a un Período de Aceptación adicional. Si el Licenciatario no rechaza un Entregable dentro del Período de Aceptación, a través de un documento escrito en donde especifique el Defecto Material, se considerará que el Licenciatario habrá aceptado el Entregable después del décimo (10.º) día del Período de Aceptación.
- (d) Cuando se acepta una Entrega, todos los Servicios asociados con ese Entregable se considerarán aceptados y SAP no tendrá más obligaciones en lo que concierne al Entregable aceptado. El Licenciatario no hará uso productivo de un Entregable a menos que este haya aceptado (ya sea de manera explícita o porque haya transcurrido el tiempo).
- (e) Si no se indican los criterios de aceptación en el Formulario de Pedido, dicho Entregable se considerará aceptado al momento de la entrega.

3. RESPONSABILIDADES DEL LICENCIATARIO

- 3.1** El Licenciatario hará los arreglos necesarios para que SAP pueda prestar los Servicios.
- 3.2** El Licenciatario debe proporcionar y poner a disposición todo el personal que SAP requiera razonablemente con relación a la prestación de Servicios y tal como pueda indicarse en el Formulario de Pedido correspondiente.
- 3.3** Si los Servicios se proporcionan en las instalaciones del Licenciatario, el Licenciatario acepta proporcionar el acceso necesario a dicho lugar, incluido el acceso adecuado al establecimiento, al sistema informático y a otras instalaciones del Licenciatario.
- 3.4** El Licenciatario nombrará a una persona de contacto con la autoridad para tomar decisiones y para brindar a SAP la información necesaria o relevante de manera rápida y eficaz.
- 3.5** El Licenciatario se asegurará de tener todos los derechos de licencia necesarios, incluidos los derechos de licencia de terceros, requeridos para permitir que SAP preste los Servicios.

4. PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN

- 4.1** Cualquier parte puede solicitar que se modifique el Servicio.
- 4.2** Se requiere que SAP no actúe en virtud de una Solicitud de Modificación antes de que las partes realicen la Solicitud de Modificación correspondiente.

5. SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL

Si en algún momento el Licenciatario o SAP no se encuentran conformes con el rendimiento sustancial de un Consultor o un miembro del equipo de proyecto del Licenciatario, la parte insatisfecha deberá informarlo rápidamente a la otra parte por escrito y puede solicitar un reemplazo. La otra parte hará uso razonable de la discreción para realizar dicho cambio (que además, en el caso de SAP, estará sujeto a la disponibilidad de personal).

6. TARIFAS DE SAP

- 6.1** SAP proporcionará una factura que detalle las tarifas para cada uno de los Servicios de acuerdo con los términos del Formulario de Pedido. El pago vence 30 (treinta) días después de que se emite la factura. SAP se reserva el derecho de cobrar recargos por pagos tardíos según la ley pertinente. Luego de un aviso por escrito, SAP puede suspender la prestación de los Servicios

hasta que se efectúe el pago.

- 6.2** Las tarifas y otros cargos descritos en el Contrato no incluyen Impuestos. Cualquier permiso de pago directo o certificado de exención fiscal válido correspondiente debe proporcionarse a SAP antes de la ejecución del Contrato. Si SAP tiene que pagar Impuestos, el Licenciatarario deberá reembolsar a SAP dichos gastos. Por intermedio del presente, el Licenciatarario acepta indemnizar a SAP por todos los Impuestos y costos (incluidos aquellos relacionados a la asignación a largo plazo de Consultores), penalizaciones e intereses relacionados que SAP haya pagado o deba pagar. Esta Sección no aplica a los impuestos sobre los ingresos de SAP.

7. PERÍODO DE VIGENCIA Y RESCISIÓN

7.1 Período de vigencia de los TCG.

Estos TCG comenzarán en la Fecha de Entrada en Vigencia y permanecerán en vigor a menos que una de las partes rescinda con anticipación de acuerdo con esta Sección 7.

7.2 Rescisión de los TCG sin causa.

Cualquiera de las partes puede rescindir estos TCG sin causa con treinta (30) días de antelación a la otra parte. Si se rescinden estos TCG sin causa antes de la finalización de uno o más Formularios de Pedido, la rescisión no afectará la continuidad de cualquier Formulario de Pedido regido por estos TCG.

7.3 Período de Vigencia de un Formulario de Pedido o Servicio.

Cada Formulario de Pedido y Servicio tendrán vigor en la fecha de entrada en vigencia establecida en ese Formulario de Pedido y permanecerán en vigor hasta el fin del período o la finalización de los Servicios, según el Formulario de Pedido, la Descripción de Servicios correspondiente o el Documento de Alcance, o cualquiera de las partes lo rescindirán, según esta Sección 7. Para evitar dudas, la cancelación de cualquier Servicio en particular de acuerdo con esta Sección 7 no causará ni resultará en la cancelación de cualquier otro Servicio ordenado bajo el mismo Formulario de Pedido ni reducirá la responsabilidad del Licenciatarario de los pagos a SAP.

7.4 Rescisión de un Formulario de Pedido por Conveniencia.

A menos que se acuerde lo contrario en un Formulario de Pedido, cualquiera de las partes puede rescindir cada Formulario de Pedido (sin incluir los Servicios con precio fijo ni los Servicios basados en suscripciones o Servicios mensuales recurrentes) mediante una notificación por escrito a la otra parte con treinta (30) días de antelación.

7.5 Rescisión del Contrato y/o un Formulario de Pedido por Causa.

Cualquiera de las partes puede rescindir estos TCG y/o un Formulario de Pedido por causa:

- (a) mediante una notificación por escrito con treinta (30) días de antelación del incumplimiento material de la otra parte de cualquier disposición (incluidos más de treinta (30) días de falta de pago del Licenciatarario de cualquier tarifa derivada del presente o de un Formulario de Pedido) del Contrato, a menos que esa parte subsane dicho incumplimiento durante este período de treinta (30) días; o
- (b) inmediatamente si la otra parte presenta una petición de quiebra, se vuelve insolvente o realiza una cesión en beneficio de los acreedores, o que por el contrario incurra en un incumplimiento material de las obligaciones estipuladas en las Secciones 9 o 14.

7.6 Entrada en Vigor de la Rescisión.

El Licenciatarario será responsable de pagar todos los costos, las tarifas y los gastos hasta la fecha de entrada en vigencia de la rescisión por (i) cualquier Servicio completado, parcialmente completado o programado de cualquier fase o hito; (ii) cualquier costo o gasto razonable comprometido; (iii) cualquier costo de viaje no reembolsable, incluidos los costos de visa y los gastos relacionados.

Toda la Información Confidencial de la otra parte proporcionada en relación con este Contrato que posea cualquiera de las partes, en virtud de los derechos de retención y a pedido de la otra parte, deberá devolverse a la otra parte reveladora o destruirse con certificación de dicha destrucción por parte de un particular con autoridad para vincular a la parte correspondiente. La obligación de devolver o destruir la Información Confidencial no se aplica a los Productos de Trabajo que proporciona SAP al Licenciatarario, a menos que SAP haya rescindido el Formulario de Pedido o el Contrato, en virtud de la Sección 7.5.

8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

- 8.1** Toda titularidad y derechos en los Servicios, Entregables y Productos de Trabajo, y todos los Derechos de Propiedad Intelectual allí contenidos, que incluyen las técnicas, el conocimiento o los procesos de los Servicios y/o Entregables (desarrollados o no para el Licenciatario) serán propiedad exclusiva de SAP y SAP SE. El Licenciatario acuerda ejecutar y garantizar a los terceros la ejecución de dicha documentación, según sea razonablemente necesario, para asegurar la titularidad de SAP o SAP SE sobre dichos derechos.
- 8.2** Una vez pagados en su totalidad todos los montos debidos y satisfechas todas las demandas en virtud de este Formulario de Pedido, se concede al Licenciatario una licencia no exclusiva ni transferible por la duración de la licencia otorgada en virtud del Contrato de Licencia, durante el tiempo en que el Licenciatario cumpla con los términos del Contrato de Licencia y este Contrato, para usar todo Entregable o Producto de Trabajo proporcionado a este por SAP en virtud de un Formulario de Pedido pertinente y de este Contrato, a fin de ejecutar las operaciones comerciales internas del Licenciatario y sus Afiliadas y, por el contrario, en la misma medida en que se le concede al Licenciatario una licencia para usar el Software de SAP, la documentación y la Información Confidencial de SAP en el Contrato de Licencia. El Licenciatario puede conceder a sus proveedores de servicios externos acceso a los Entregables, el Producto de Trabajo y los Servicios de SAP solo para respaldar al Licenciatario o las Afiliadas, siempre y cuando el proveedor de servicio externo esté obligado en virtud de términos escritos sustancialmente similares a proteger la información confidencial de SAP, y el Licenciatario será responsable de cualquier incumplimiento como si fuera propio.
- 8.3** El Licenciatario debe informar a SAP inmediatamente por escrito si cualquier tercero obtiene acceso no autorizado a los materiales o a la Información Confidencial de propiedad de SAP. El Licenciatario tomará todas las medidas necesarias para detener el acceso no autorizado.

9. CONFIDENCIALIDAD.

9.1 Uso de la Información Confidencial.

- (a) La parte receptora protegerá toda la Información Confidencial de la parte reveladora y la tratará como estrictamente confidencial en la misma medida que protege su propia Información Confidencial, no menos que un estándar de atención razonable. La parte receptora no divulgará Información Confidencial de la parte reveladora a ninguna persona distinta de su personal, sus representantes o los Usuarios Autorizados cuyo acceso es necesario para que pueda ejercer sus derechos o desempeñar sus obligaciones en virtud del Contrato, y quienes están bajo obligación escrita de confidencialidad sustancialmente equivalente a la que se menciona en el presente. El Licenciatario no divulgará el Contrato ni el precio a ningún tercero. No obstante esta sección, la parte receptora puede usar en sus actividades comerciales las ideas, los conceptos y el conocimiento relacionados con la tecnología incluida en la Información Confidencial y retenida de forma espontánea en las memorias de los empleados de la otra parte que tienen acceso a dicha Información Confidencial en relación con los Servicios.
- (b) En caso de procesos legales relacionados con la Información Confidencial, la parte receptora cooperará con la parte reveladora y cumplirá con la ley aplicable (todo al cargo de la parte reveladora) sobre manipulación de Información Confidencial.

9.2 Excepciones.

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

- (a) la parte receptora desarrolle de forma independiente sin referencia a la Información Confidencial de la parte reveladora;
- (b) esté generalmente disponible al público sin que la parte receptora incumpla el Contrato;
- (c) la parte receptora conocía al momento de la divulgación sin restricciones de confidencialidad, o
- (d) la parte reveladora acuerde por escrito que está libre de restricciones de confidencialidad.

9.3 Publicidad.

Ninguna de las partes utilizará el nombre de la otra parte en actividades de publicidad sin el

previo consentimiento por escrito de la otra parte, a menos que el Licenciatario acepte que SAP pueda utilizar el nombre del Licenciatario en listas de clientes o en llamadas trimestrales con sus inversores o, en ocasiones aceptadas mutuamente, como parte de las actividades de marketing de SAP (que incluyen las historias y las llamadas de referencia, los testimonios de prensa, las visitas a las páginas web o la participación en SAPPHIRE). El Licenciatario acuerda que SAP puede compartir información sobre el Licenciatario con SAP SE y sus Afiliadas para fines relacionados con el marketing o para otros fines comerciales y que cuenta con las autorizaciones adecuadas para compartir la información de contacto del empleado del Licenciatario con SAP SE y sus Afiliadas.

10. COMENTARIOS

El Licenciatario puede, a su exclusiva discreción, brindar a SAP (o, como se usa en el presente, SAP SE u otra entidad SAP) información, comentarios o sugerencias del Licenciatario en relación con el rumbo empresarial y tecnológico de SAP y/o la posible creación, modificación, corrección, mejora o ampliación del software, los productos y/o los servicios de SAP (colectivamente denominados "**Comentarios**"). El Licenciatario concede a SAP SE una licencia no exclusiva, perpetua, irrevocable, internacional, transferible y gratuita, con el derecho de otorgar una sublicencia mediante varios niveles, para mostrar, realizar, copiar, efectuar, encargar, usar, modificar, crear trabajos derivados, distribuir, vender, ofrecer para la venta y sacar provecho de cualquier otra forma de los Comentarios, de cualquier manera o por cualquier medio.

11. GARANTÍA

11.1 Buenas prácticas del sector.

SAP garantiza que

- (a) sus Servicios se prestarán de manera profesional y eficiente por parte de Asesores con las habilidades razonablemente necesarias para los Servicios, y
- (b) durante noventa (90) días luego de la provisión del Servicio, los Entregables cumplirán sustancialmente con las especificaciones pertinentes para ese Entregable. Para evitar dudas, el período de garantía de los Entregables (si lo hubiera) que deriva de los Servicios basados en la suscripción no superarán, en ninguna circunstancia, la fecha de rescisión de los Servicios basados en la suscripción.

SAP no garantiza la operación sin errores o interrupciones de ningún Servicio o Entregables, o que SAP corregirá todas las no conformidades.

11.2 Notificación.

El Licenciatario notificará por escrito a SAP dentro de los noventa (90) días de la prestación del Servicio o el Entregable, según corresponda, de la supuesta violación a la garantía y brindará a SAP una descripción precisa del problema y de toda la información relevante que sea razonablemente necesaria para SAP, a fin de rectificar la violación de la garantía.

11.3 Solución.

Siempre que el Licenciatario haya notificado a SAP, de acuerdo con la sección 11.2, de la violación de la garantía, y SAP valide la existencia de dicha violación, SAP, a su discreción:

- (a) volverá a prestar los Servicios o los Entregables correspondientes;
- (b) refinanciará la tarifa abonada o reasignará la cuota del Servicio o el Entregable específico que no cumple la normativa según corresponda.

Esta es la compensación única y exclusiva del Licenciatario frente a un incumplimiento de garantía.

11.4 Exclusiones.

Esta garantía no será aplicable

- (a) si los Entregables no se usan de conformidad con cualquier documentación pertinente proporcionada, o
- (b) si la supuesta violación de garantía se genera a partir de una modificación del Entregable, el Licenciatario o un software de terceros.

11.5 Exención de Responsabilidad.

SAP y sus licenciantes se eximen de todas las garantías expresas o implícitas o legales, incluida, sin limitación, cualquier garantía implícita de comercialización o idoneidad para una

finalidad específica, excepto en la medida en que las garantías implícitas en la ley no puedan eximirse.

12. RECLAMOS DE TERCEROS

12.1 SAP deberá defender (a su cargo exclusivo) al Licenciatario frente a cualquier reclamo presentado contra este último por parte de un tercero que alegue que el uso que hace el Licenciatario de los Entregables, de conformidad con los términos y condiciones del Contrato, constituye una violación o una apropiación indebida de una o varias patentes, copyright o derechos de secreto comercial. SAP pagará los daños que finalmente se adjudiquen al Licenciatario (o el importe de cualquier arreglo que SAP celebre) con respecto a dichos reclamos. Esta obligación de SAP no se aplicará si la supuesta violación o apropiación indebida surge de (a) el uso de los Entregables junto con cualquier otro software, servicio o producto, dato o aparato que SAP no proporcione; (b) cualquier cosa que el Licenciatario proporcione, incluidas las configuraciones, instrucciones o especificaciones; (c) una modificación del Entregable realizada por el Licenciatario o un tercero en representación del Licenciatario, o cualquier uso que no esté autorizado en el Contrato.

12.2 En caso de que se realice un reclamo según la Sección 12.1 o sea probable de realizarse, a criterio razonable de SAP, SAP puede, a su sola discreción y cargo:

- (a) procurar para el Licenciatario el derecho de continuar utilizando el Entregable, en virtud de los términos del Contrato, o
- (b) reemplazar o modificar el Entregable para que no suponga ninguna infracción, sin disminución significativa de la funcionalidad.

Si estas opciones no están razonablemente disponibles, SAP o el Licenciatario pueden rescindir el Contrato con el Entregable afectado mediante envío de un aviso por escrito a la otra parte.

12.3 El Licenciatario defenderá a SAP y a sus empresas afiliadas ante reclamos que cualquier tercero haya presentado contra SAP que surjan de lo siguiente o estén relacionados con ello:

- (a) Cualquier uso de los Servicios por parte del Licenciatario que viole las leyes o los reglamentos aplicables.
- (b) Una acusación de que los Datos del Cliente, el uso de los Servicios por parte del Licenciatario, o cualquier cosa que el Licenciatario proporcione a SAP, incluido el acceso al software de terceros o a la información propietaria que viole o infrinja los derechos de un tercero o que haga un uso indebido de estos.

Lo antedicho deberá aplicarse independientemente de si dichos daños fueron provocados por el comportamiento del Licenciatario y/o sus Usuarios Nombrados, o por el comportamiento de un tercero que utilizó las credenciales de acceso del Licenciatario.

12.4 Las obligaciones correspondientes a la Sección 12 dependen de que

- (a) la parte contra la cual un tercero presenta un reclamo notifique, de forma oportuna, a la otra parte por escrito de tal reclamo, siempre que el incumplimiento de la parte de proporcionar o la demora en proporcionar dicha notificación no libere a una parte de sus obligaciones, de conformidad con la Sección 12, salvo que dicho incumplimiento o demora perjudique la defensa;
- (b) la parte que está obligada en el presente a defender un reclamo tenga el derecho a controlar completamente la defensa de dicho reclamo, y
- (c) la parte contra la cual un tercero presenta un reclamo colabore razonablemente en la defensa de dicho reclamo. Cualquier resolución de un reclamo no debe incluir una obligación financiera o de desempeño específico o un reconocimiento de responsabilidad de la parte contra la cual se presentó el reclamo, siempre que SAP pueda resolver dicho reclamo mediante la sustitución, por su parte, de los Servicios por unos servicios alternativos sustancialmente equivalentes que no vulneren esos derechos. La parte contra la cual el tercero presenta el reclamo puede comparecer, a su cargo, mediante un abogado que sea razonablemente aceptable para la parte obligada a defender los reclamos, en virtud del presente. Ninguna parte puede comprometerse a ninguna acción como respuesta de una violación o apropiación indebida, o supuesta violación o apropiación indebida, que sea perjudicial para los derechos de la otra parte.

12.5 Las disposiciones de esta sección 12 establecen la responsabilidad única, exclusiva y total de las partes, sus Afiliadas y sus licenciantes ante la otra parte, y es la solución única y exclusiva de la otra parte, con respecto a los reclamos de terceros abarcados en el presente y a la violación o apropiación indebida de los derechos de propiedad intelectual de terceros.

13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de ninguna disposición anterior que indique lo contrario y excepto que los daños resultantes de (i) una divulgación o un uso no autorizados de información confidencial (incluidos los Datos del cliente), (ii) daños causados por la muerte o daño corporal que surjan de una negligencia grave o conducta impropia deliberada, o (iii) el derecho de SAP de recaudar tarifas no pagas, en ninguna circunstancia e independientemente de la naturaleza de cualquier reclamo, ninguna parte (o sus Afiliadas respectivas o licenciantes de SAP) será responsable ante la otra ni ante ninguna otra persona o entidad de conformidad con este contrato por una cantidad de daños que supere las tarifas pagadas por el Servicio pertinente en virtud de los Formularios de Pedido relevantes o, en caso de los Servicios basados en la suscripción o Servicios con tarifas mensuales recurrentes, las tarifas pagadas en el período de doce (12) meses previo a la fecha del incidente que dio lugar a la responsabilidad, ni por daños especiales, fortuitos, derivados o indirectos, pérdida de fondo de comercio o ganancias comerciales, cese de tareas o daños punitivos o ejemplares.

14. CESIÓN

El Licenciatario no debe, sin el previo consentimiento por escrito de SAP, asignar, delegar, prometer o transferir de ningún otro modo este Contrato, ni cualquiera de los derechos u obligaciones especificados en este Contrato, ni los Productos de Trabajo, los Entregables o la Información Confidencial de SAP, a ninguna parte, ni de manera voluntaria ni mediante una operación legal, incluida la venta de activos, las fusiones o la consolidación. SAP puede (i) ceder este Contrato a cualquiera de las Afiliadas de SAP SE o (ii) subcontratar todo o parte del trabajo que se debe realizar, en virtud de este Contrato, a un tercero calificado.

15. DISPOSICIONES GENERALES

15.1 Nulidad Parcial.

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

15.2 Sin Exención.

Una exención o la no aplicación de la ley contra cualquier incumplimiento del Contrato u obligación en virtud del Contrato no se consideran una exención de cualquier otro incumplimiento u obligación.

15.3 Firma Electrónica.

Las firmas electrónicas que cumplen con las leyes aplicables se consideran firmas originales.

15.4 Aviso.

Todos los avisos se realizarán por escrito y se entregarán cuando se envíen a las oficinas correspondientes de SAP y el Licenciatario en las direcciones que se indican arriba, con copia al departamento legal.

15.5 Contratista Independiente.

La relación de SAP y el Licenciatario establecida en este Contrato es la de un contratista independiente y este Contrato no crea una relación fiduciaria, de empleo, agencia, fideicomiso o sociedad.

15.6 Seguridad del Sistema y Protección de Datos.

Cuando SAP obtiene acceso a los sistemas y datos del Licenciatario, SAP cumplirá con las medidas razonables de protección administrativa, técnica y física del Licenciatario, a fin de proteger los datos y evitar el acceso no autorizado. Con relación a dicho acceso, el Licenciatario será responsable de proporcionar a los Consultores de SAP las autorizaciones de usuario y las contraseñas para acceder a sus sistemas, y de revocar dichas autorizaciones y dar de baja el acceso, según considere apropiado el Licenciatario periódicamente. El Licenciatario no concederá a SAP acceso a los sistemas o información personal del Licenciatario (o de un tercero), a menos que dicho acceso sea esencial para la prestación de los Servicios referidos

en el Contrato. Las partes aceptan que no se considerará incumplimiento de esta disposición el caso de la no conformidad de SAP con las medidas de protección mencionadas sin que se haya visto comprometida información personal alguna.

15.7 Fuerza Mayor.

Cualquier demora en el cumplimiento (excepto por el pago de importes adeudados en virtud del presente) a causa de condiciones que escapen al control razonable de la parte cumplidora no se considera un incumplimiento de este Contrato. El tiempo de cumplimiento se extenderá durante un período equivalente a la duración de las condiciones que impiden dicho cumplimiento.

15.8 Ley Aplicable.

El Contrato y cualquier reclamo relacionado con su objeto estarán regidos por las leyes de la República de Chile, y serán interpretados según estas, sin referencia a los conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en Tribunales de la Justicia Ordinaria de la Ciudad de Santiago. La Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos para la Venta Internacional de Mercancías no es aplicable a este Contrato. No se aplicará la Ley de Transacciones Uniformes de Información Computarizada tal como fue promulgada. Cada parte debe iniciar una acción legal por cualquier reclamo que surja de este Contrato y su objeto, o que esté relacionado con estos, dentro de un año desde la fecha en la que la parte conoció, o tendría que haber conocido tras una investigación razonable, los hechos que originan el reclamo.

15.9 Exclusividad.

Ninguna de las partes empleará o contratará, conscientemente, a ningún empleado de la otra parte que esté involucrado en este Servicio durante el plazo de vigencia del Formulario de Pedido pertinente y por un período de seis (6) meses desde su terminación, sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte. Esta disposición no restringe el derecho de cualquiera de las partes de emplear o contratar generalmente en el medio.

15.10 Totalidad del Contrato; Formato Escrito.

El Contrato constituye la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre SAP y el Licenciatario con respecto al objeto de este documento. Todas las declaraciones, los debates y los escritos previos (incluido cualquier acuerdo de confidencialidad) se consideran fusionados con el Contrato o sustituidos por este, y las partes renuncian a actuar en virtud de dichas declaraciones, debates y escritos. Solo se puede modificar un Contrato mediante un escrito firmado por ambas partes. Un Contrato prevalecerá por sobre los términos y las condiciones de cualquier pedido de compra emitido por el Licenciatario, que no tendrá vigencia ni efecto, incluso si SAP acepta o rechaza el pedido de compra.

15.11 Jerarquía.

En caso de la existencia de inconsistencias entre los TCG y un Formulario de Pedido, el Formulario de Pedido prevalecerá sobre los TCG. El Documento de Alcance prevalece sobre cualquier Descripción de Servicio.

15.12 Asuntos Regulatorios.

La Información Confidencial de SAP está sujeta a las leyes de control de exportaciones de varios países, incluidas las de Estados Unidos y Alemania. El Licenciatario no enviará la Información Confidencial de SAP a ninguna agencia gubernamental para obtener una contraprestación de licencia u otro tipo de autorización regulatoria sin el previo consentimiento escrito de SAP; asimismo, no exportará la Información Confidencial de SAP a países, personas o entidades no autorizadas por las leyes de exportación.

15.13 Vigencia.

Las secciones 7 (Período de Vigencia y Rescisión), 8 (Derechos de Propiedad Intelectual), 9 (Confidencialidad), 13 (Limitación de Responsabilidades), 15.8 (Derecho Aplicable) y 15.9 (Exclusividad) seguirán vigentes luego de la terminación de este Contrato.