

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SAP ("GTC")

1. DEFINICIONES

- 1.1. "**Filial**" es cualquier entidad legal de la que SAP SE o el Cliente posee, de manera directa o indirecta, más del 50 % de las acciones o derechos de voto. Cualquier entidad legal se considerará una Filial solamente durante el tiempo en que se mantenga esa participación.
- 1.2. "**Contrato**" es el contrato tal como se ha definido en el Formulario de Pedido aplicable.
- 1.3. "**Usuario Autorizado**" es cualquier persona a la que el Cliente concede autorización de acceso para utilizar el Servicio Cloud o el Software de SAP en virtud del Contrato de Licencia.
- 1.4. "**Solicitud de Modificación**" es una solicitud de modificación realizada de conformidad con la Sección 4 siguiente y que SAP pone a disposición periódicamente, o incluye en el Formulario de Pedido.
- 1.5. "**Servicio Cloud**" es cualquier diferente solución, alojada, soportada y a demanda proporcionada por SAP, una Filial de SAP o un revendedor autorizado de SAP en virtud de un Formulario de Pedido para Servicios Cloud.
- 1.6. "**Información Confidencial**" es toda la información que la parte reveladora protege de divulgaciones sin restricción a terceros que (i) la parte reveladora, o sus Representantes, designen como confidencial, interna y/o de propiedad en el momento de su divulgación; o (ii) que, de manera razonable, debería considerarse confidencial en el momento de su divulgación, dada la naturaleza de la información y las circunstancias que rodean su divulgación.
- 1.7. "**Consultores**" son los empleados y los contratistas externos que SAP emplea para prestar Servicios al Cliente.
- 1.8. "**Datos de Cliente**" es cualquier contenido, material, dato e información que el Cliente o sus Usuarios Autorizados introducen en el sistema de producción de un Servicio Cloud o que un Cliente obtiene de su uso y almacena en el Servicio Cloud (por ejemplo, informes específicos del Cliente). Los Datos del Cliente no incluyen ningún componente de los Servicios Cloud, los Servicios o los Materiales de SAP. Los Datos de Cliente y sus derivados no incluyen la Información Confidencial de SAP.
- 1.9. "**Productos de Entrega**" son los Productos de Trabajo específicos que se identifican de manera explícita como un "Producto de Entrega" en el Formulario de Pedido aplicable.
- 1.10. "**Leyes de Exportación**" son todos los controles y sanciones de importación y exportación, incluidas, aunque sin limitarse a estas, las leyes de Estados Unidos, la Unión Europea y Alemania.
- 1.11. "**Comentarios**" son las aportaciones, comentarios o sugerencias de o en nombre del Cliente o de cualquiera de sus Filiales a SAP, SAP SE o cualquier otra Filial de SAP, así como cualquier revendedor o representante del mismo, en relación con la dirección empresarial y tecnológica de SAP o la posible creación, modificación, corrección o mejora de los Servicios Cloud o el Software o los Servicios de SAP (según se aplique) adquiridos por el Cliente.
- 1.12. "**Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial**" son patentes de cualquier clase, derechos de diseño, modelos de utilidades u otros derechos de invención similares, derechos de propiedad intelectual y derechos relacionados, secretos comerciales, derechos de conocimientos técnicos o de confidencialidad, marcas registradas, nombres de marcas y marcas de servicio y cualquier otro derecho de propiedad no tangible, ya esté registrado o no, incluidas las aplicaciones (o los derechos aplicables) y los registros de los anteriores, en cualquier país, surgidos a raíz del derecho legislado, o el derecho consuetudinario, o por contrato, formalizado o no, existente en el momento actual o archivado, creado o adquirido en adelante.
- 1.13. "**Contrato de Licencia**" es el contrato entre el Cliente y SAP (o una Filial de SAP SE o un revendedor autorizado) en virtud del cual el Cliente ha adquirido los derechos para utilizar el software de SAP o un Servicio Cloud.
- 1.14. "**Defecto Sustancial**" implica que el Producto de Entrega no cumple sustancialmente los criterios de aceptación aplicables, correspondientes a dicho Producto de Entrega, tal como se ha especificado en el Formulario de Pedido.
- 1.15. "**Formulario de Pedido**" es el documento de solicitud de los Servicios en el que se hace referencia a estos GTC.

- 1.16. "**Representantes**" son las Filiales, los empleados, los contratistas, los subcontratistas, los representantes legales, los contables u otros asesores profesionales de una parte.
- 1.17. "**Materiales de SAP**" es cualquier material (incluidos los informes estadísticos) proporcionado, desarrollado o puesto a disposición por SAP (de forma independiente o con la colaboración del Cliente) durante el transcurso de la prestación especificada en el Contrato. Esto incluye, entre otros, los Productos de Entrega y la prestación de cualquier Servicio al Cliente. Los Materiales de SAP no incluyen los Datos del Cliente ni la Información Confidencial del Cliente.
- 1.18. "**SAP SE**" es SAP SE, una empresa matriz de SAP.
- 1.19. "**Software de SAP**" son
- i. los productos de software licenciados y entregados al Cliente, tal como se especifica en los formularios de pedido de software entre SAP (o una Filial de SAP SE o un revendedor autorizado) y el Cliente;
 - ii. cualquier nuevo lanzamiento, actualización o versión de los mismos puesto a disposición en virtud de un Contrato de Licencia para el Software y el Soporte de SAP; y
 - iii. cualquier copia completa o parcial de cualquiera de las anteriores.
- 1.20. "**Documento de Alcance**" es el documento (de haberlo) que se adjunta a y forma parte del Formulario de Pedido y que define, en ocasiones junto a la Descripción del Servicio (si se aplican), los Servicios que se van a prestar.
- 1.21. "**Servicios**" son aquellos servicios que se definen en las Descripciones del Servicio y/o en los Documentos de Alcance específicos en un Formulario de Pedido que hace referencia a estos GTC.
- 1.22. "**Descripción del Servicio**" son las descripciones del servicio previamente definidas, que se encuentran en <http://www.sap.com/service-descriptions>, vigentes a partir de la fecha de entrada en vigor del Formulario de Pedido que, junto con el Documento de Alcance (si lo hubiere), definen los Servicios que se van a prestar y que forman parte del Formulario de Pedido.
- 1.23. "**Impuestos**" son todos los impuestos transaccionales, gravámenes y cargos similares (así como cualquier interés y penalización relacionados), como impuestos sobre las ventas regionales, estatales o locales, impuesto sobre el valor añadido, impuesto sobre bienes y servicios, impuesto sobre el consumo, impuesto sobre la propiedad, impuesto sobre servicios o impuestos similares.
- 1.24. "**Producto de Trabajo**" es cualquier producto de trabajo o resultado tangible producido por o conjuntamente con SAP, incluidos los trabajos creados para o en colaboración con el Cliente.

2. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Ejecución

2.1.1. SAP prestará los Servicios de acuerdo con el Formulario de Pedido y con estos GTC.

2.1.2. Si SAP no puede prestar un Servicio, o parte del mismo, por un problema del Cliente, y este no informa a SAP con una antelación razonable, el tiempo que deberán emplear los Consultores para prestar dicho Servicio se facturará al Cliente.

2.2. El tiempo no se considera un elemento esencial

Todas las fechas relativas a la prestación de los Servicios son estimadas, y el tiempo no deberá considerarse un elemento esencial.

2.3. Aceptación

2.3.1. En caso de que el Formulario de Pedido aplicable indique expresamente que los Productos de Entrega están sujetos a aceptación, pero no especifique de otro modo ningún procedimiento de aceptación, se aplicará el siguiente procedimiento de aceptación:

- a) En cuanto SAP entregue un Producto de Entrega acabado, el Cliente dispondrá de 10 días naturales para aceptar o rechazar dicho Producto de Entrega como consecuencia de un defecto sustancial, basándose en los criterios de aceptación establecidos en el Formulario de Pedido correspondiente ("**Período de Aceptación**").

- b) Si el Producto de Entrega cumple los criterios de aceptación establecidos en el Formulario de Pedido, el Cliente deberá aceptar el Producto de Entrega. El Cliente no deberá retrasar la aceptación sin motivo justificado. Si el Cliente notifica a SAP que rechaza el Producto de Entrega por un Defecto Sustancial, deberá notificarlo a SAP por escrito en dicho plazo de 10 días indicando la causa del Defecto Sustancial.
- c) En caso de rechazo del Producto de Entrega por Defecto Sustancial, SAP deberá disponer de un período razonable para solventarlo y volver a entregar el Producto de Entrega, con un Período de Aceptación adicional. Si el Cliente no rechaza ningún Producto de Entrega durante el Período de Aceptación mediante un documento escrito, en el que se especifique el Defecto Sustancial, se entenderá que el Cliente ha aceptado dicho Producto de Entrega, transcurrido el décimo día del Período de Aceptación.
- d) En cuanto se acepte un Producto de Entrega, todos los Servicios asociados a dicho Producto de Entrega se considerarán aceptados, y SAP no tendrá ninguna obligación por lo que respecta a un Producto de Entrega aceptado. El Cliente no utilizará de forma productiva un Producto de Entrega a menos que el Cliente lo haya aceptado (de forma explícita o con el paso del tiempo).
- e) Si el Formulario de Pedido correspondiente no especifica de forma expresa los criterios de aceptación de un Producto de Entrega, este se considerará aceptado en el momento de la entrega.

3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

3.1. Acceso, Seguridad del Sistema y Protección de Datos

- 3.1.1. El Cliente realizará las gestiones necesarias para que SAP pueda prestar los Servicios, incluida la disponibilidad de una conectividad remota consistente, estable y rápida y las autorizaciones necesarias para el acceso remoto a los sistemas del Cliente.
- 3.1.2. Si los Servicios se prestan en las instalaciones del Cliente, este acepta otorgar el acceso necesario a dichas instalaciones, incluido el acceso adecuado a sus locales, sistemas informáticos y otras dependencias.
- 3.1.3. Cuando se proporcione a SAP acceso a los sistemas y datos del Cliente, SAP deberá cumplir con las protecciones razonables de carácter administrativo, técnico y físico que el Cliente haya comunicado a SAP con una antelación razonable por escrito para proteger dichos datos y evitar el acceso no autorizado a los mismos. En relación con dicho acceso, el Cliente será responsable de suministrar a los Consultores las autorizaciones de usuario y las contraseñas necesarias para acceder a sus sistemas, así como de rechazar dichas autorizaciones y finalizar dicho acceso cuando el Cliente lo considere necesario. El Cliente no concederá a SAP acceso a los sistemas o la información personal (del Cliente o de un tercero), a menos que dicho acceso sea imprescindible para la prestación de los Servicios de conformidad con este Contrato. El Cliente no deberá almacenar datos personales en entornos que no sean de producción. No se considerará que se ha producido un incumplimiento de esta disposición, en caso de que SAP no haya cumplido con la protección anteriormente mencionada, si no se ha comprometido la información personal.

3.2. Cooperación del Cliente

- 3.2.1. El Cliente deberá proporcionar y poner a disposición todo el personal del Cliente según se haya indicado en el Formulario de Pedido correspondiente o que SAP requiera de forma razonable en relación con la prestación de los Servicios.
- 3.2.2. El Cliente deberá designar una persona de contacto con autorización para tomar decisiones, y para proporcionar a SAP, con la diligencia adecuada, toda la información que sea necesaria o relevante.

3.3. Requisitos Previos de los Derechos de Uso

- 3.3.1. El Cliente deberá garantizar que dispone de todos los derechos de uso necesarios para el Software de SAP o el Servicio Cloud, así como de cualquier licencia de terceros relevante o derechos de uso necesarios para prestar los Servicios.

4. PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN

4.1. Solicitudes de Modificación

- 4.1.1. Ambas partes pueden solicitar modificaciones del Servicio.

- 4.1.2. SAP no estará obligada a ejecutar una Solicitud de Modificación hasta que ambas partes formalicen la Solicitud de Modificación aplicable.

5. SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL

Si, en cualquier momento, el Cliente o SAP no están conformes con el rendimiento general de un Consultor o de un contratista o empleado del Cliente implicado en la prestación de los Servicios por parte de SAP, la parte disconforme deberá informar lo antes posible sobre este hecho a la otra parte por escrito y podrá solicitar su sustitución. La otra parte deberá emplear su buen criterio, a la hora de llevar a cabo dicha sustitución (que, además, en el caso de SAP, estará sujeta a la disponibilidad del personal).

6. TARIFAS E IMPUESTOS

6.1. Tarifas y Pago

El Cliente deberá pagar las tarifas especificadas en el Formulario de Pedido. Si el Cliente no paga las tarifas (y los Impuestos) de acuerdo con los términos del Contrato, además de cualquier otra solución disponible, SAP puede suspender el uso de los Servicios hasta que se realice el pago. SAP deberá enviar al Cliente una notificación previa por escrito antes de dicha suspensión. Las tarifas (y los Impuestos) que no se abonen a su vencimiento devengarán un interés igual al último interés legal publicado. Los pedidos son exclusivamente para fines administrativos. SAP puede emitir una factura y cobrar el pago sin el pedido correspondiente.

6.2. Impuestos

Todas las tarifas, así como cualquier cargo descrito en el Contrato, están sujetos a los Impuestos aplicables, que se cargarán y serán pagaderos de manera adicional a las tarifas especificadas en el Contrato.

7. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

7.1. Vigencia del Contrato

El Contrato entrará en vigor a partir de la Fecha de Entrada en Vigor especificada en el Formulario de Pedido y permanecerá vigente hasta el final del período de vigencia, tal como se especifica en el Formulario de Pedido, o una vez finalizados los Servicios de acuerdo con el Contrato, a menos que cualquiera de las partes lo resuelva antes, de conformidad con estos GTC.

7.2. Resolución del Contrato

7.2.1. Cualquiera de las partes puede resolver el Contrato:

- a) previo aviso por escrito con treinta (30) días de antelación acerca del incumplimiento sustancial de la otra parte de cualquier disposición del Contrato (incluido el impago por parte del Cliente del importe adeudado en un plazo de 30 días a partir de la fecha de vencimiento del pago), a menos que la parte infractora haya subsanado ese incumplimiento durante dicho período de 30 días;
- b) inmediatamente si la otra parte se declara en bancarrota o insolvente, entra en concurso de acreedores, o incurre en un incumplimiento sustancial por incumplimiento de las obligaciones de la Sección 9 de estos GTC.

7.2.2. SAP puede resolver el Contrato de inmediato si el Cliente incumple las Secciones 8, 15.4 o 15.6 de los GTC.

7.2.3. Cualquiera de las partes podrá resolver el Contrato (salvo los contratos para Servicios de precio fijo, Servicios Premium Engagement y suscripciones o Servicios mensuales recurrentes) mediante un aviso por escrito con 30 días de antelación a la otra parte, a menos que se acuerde lo contrario en un Formulario de Pedido de Servicios.

7.3. Efecto de la resolución

7.3.1. El Cliente será responsable del pago de todos los costes, incluidas todas las tarifas y gastos hasta la fecha de efecto de la resolución, que correspondan a:

- a) los Servicios terminados, parcialmente terminados o programados de cualquier fase o etapa;
- b) los costes o gastos razonables incurridos; y
- c) los gastos de desplazamiento no reembolsables, incluidos los gastos de visado y gastos relacionados.

7.3.2. La resolución de cualquier Servicio concreto de conformidad con esta Sección 7 no provocará o resultará en la resolución de ningún otro Servicio solicitado en el mismo Formulario de Pedido, ni la resolución de un Formulario de Pedido o de un Servicio concreto del mismo dará como resultado la resolución de ningún Formulario de Pedido de Servicios independiente entre las partes.

7.4. Permanencia

Las Secciones 1, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14 y 15 de estos GTC permanecerán en vigor tras el vencimiento o la resolución del Contrato.

8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

8.1. Propiedad de SAP

8.1.1. Salvo cualquier derecho otorgado de forma expresa al Cliente en virtud del Contrato, SAP, SAP SE, sus Filiales o licenciantes poseerán todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial y cualquier trabajo derivado de:

a) Materiales de SAP;

b) cualquier Servicio, Producto de Entrega y Producto de Trabajo (incluidas las técnicas, los conocimientos o los procesos de los Servicios o los Productos de Entrega) desarrollados o no para el Cliente.

8.1.2. El Cliente deberá cumplir y adoptar todas las medidas que sean razonablemente necesarias para garantizar la titularidad de SAP o SAP SE sobre dichos derechos.

8.2. Salvo cualquier derecho otorgado de forma expresa al Cliente en virtud del Contrato, el Cliente no eliminará los avisos de copyright y autoría de SAP.

8.3. Todo Servicio, Producto de Entrega y Producto de Trabajo proporcionado por SAP al Cliente, antes de la formalización de un Formulario de Pedido específico, o de una Solicitud de Modificación, son propiedad exclusiva e Información Confidencial de SAP, y deberán regirse por los términos del Contrato. Si no se formaliza el Formulario de Pedido, todos los Servicios, Productos de Trabajo y Entregables deberán devolverse o eliminarse y no deberán utilizarse.

8.4. Una vez pagados todos los importes debidos de conformidad con el Formulario de Pedido y en cumplimiento de las condiciones del Contrato, el Cliente recibirá una licencia no transferible y no exclusiva para utilizar cualquier Producto de Entrega y Producto de Trabajo que le haya sido suministrado por SAP en virtud del Formulario de Pedido correspondiente, de conformidad con este Contrato, con la finalidad de ejecutar las operaciones comerciales internas del Cliente y sus Filiales. Esta licencia se otorgará en la misma medida y plazo que el Contrato de Licencia. Lo anterior estará sujeto al cumplimiento por parte del Cliente de los términos del Contrato de Licencia y de este Contrato.

8.5. El Cliente puede permitir que sus proveedores de servicios externos accedan a los Productos de Entrega, a los Productos de Trabajo y a los Servicios de SAP, exclusivamente para finalidades de soporte al Cliente o a sus Filiales, y siempre que dicho proveedor de servicios externo esté obligado conforme a unos términos escritos sustancialmente similares a los de este Contrato, a fin de proteger la Información Confidencial de SAP. El Cliente será responsable de cualquier incumplimiento del Contrato por parte de los proveedores de servicios externos. El Cliente deberá informar inmediatamente a SAP si un tercero obtiene acceso no autorizado a materiales propiedad de SAP o a Información Confidencial. El Cliente deberá llevar a cabo todas las acciones que estén a su alcance para detener dicho acceso no autorizado.

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1. Uso de la Información Confidencial

9.1.1. La parte receptora:

a) conservará toda la Información Confidencial de la parte reveladora en la más estricta confidencialidad y tomará medidas para proteger la Información Confidencial de la parte reveladora que sean sustancialmente similares a las medidas que la parte receptora toma para proteger su propia Información Confidencial similar, que no deben ser inferiores a las que se adoptan de forma habitual;

- b) no divulgará ni revelará ninguna Información Confidencial de la parte reveladora a nadie que no sean sus Representantes, cuyo acceso sea necesario para permitir ejercer sus derechos o ejecutar sus obligaciones de conformidad con el Contrato, y que están sujetos a obligaciones de confidencialidad sustancialmente similares a las especificadas en esta Sección 9;
 - c) no utilizará ni reproducirá Información Confidencial de la parte reveladora para ningún fin fuera del alcance de este Contrato; y
 - d) conservará todos los avisos o leyendas de confidencialidad, internos o de propiedad que aparezcan en el original y en cualquier reproducción.
- 9.1.2. El Cliente tratará toda la información sobre el Contrato, sus términos y condiciones, los precios o cualquier otro hecho relacionado con el mismo como Información Confidencial de SAP y la protegerá de la divulgación a terceros de conformidad con las Secciones 9.1.1 y 9.2.
- 9.1.3. La Información Confidencial de cualquiera de las partes revelada antes de la formalización del Contrato estará sujeta a esta Sección 9.
- 9.2. Divulgación por Obligación
- La parte receptora puede divulgar la Información Confidencial de la parte reveladora en la medida en que lo exija la legislación, las normativas o una orden dictada por un tribunal o un organismo regulador; siempre y cuando la parte receptora a la que se requiere dicha divulgación emplee los esfuerzos razonables para notificar a la parte reveladora con una antelación razonable dicha obligación de divulgación (en la medida legalmente permitida) y proporcione la asistencia razonable en las acciones para impugnar dicha obligación de divulgación, a solicitud y a expensas de la parte reveladora. La parte receptora y sus Representantes emplearán los esfuerzos comercialmente razonables para divulgar solo la parte de la Información Confidencial cuya divulgación se solicite legalmente y solicitarán que toda la Información Confidencial que se divulgue reciba un tratamiento confidencial.
- 9.3. Excepciones
- 9.3.1. Las restricciones sobre el uso o la divulgación de la Información Confidencial no se aplicarán a ninguna Información Confidencial que:
- a) la parte receptora haya desarrollado de forma independiente, sin uso ni referencia a la Información Confidencial de la parte reveladora;
 - b) se haya puesto en conocimiento o a disposición general del público sin ningún tipo de incumplimiento por parte de la parte receptora;
 - c) en el momento de la divulgación, fuese conocida para la parte receptora sin restricciones de confidencialidad;
 - d) haya sido adquirida por la parte receptora, de forma legítima y sin restricciones, de un tercero que tenga derecho de proporcionar dicha Información Confidencial; o
 - e) la parte reveladora haya declarado por escrito como libre de dichas restricciones de confidencialidad.
- 9.4. Destrucción y Devolución de Información Confidencial
- 9.4.1. A petición de la parte reveladora o en la fecha de entrada en vigor del vencimiento o la resolución del Contrato, excepto en la medida en que esté legalmente autorizada o sea legalmente requerida para conservar la Información Confidencial, la parte receptora deberá destruir o devolver inmediatamente, a elección de la parte reveladora, a la parte reveladora todos los materiales que contengan Información Confidencial de la parte reveladora y todas las copias de la misma, ya sean reproducciones, resúmenes o extracciones de dicha información o basados en ella (en formato físico o intangible), teniendo en cuenta, sin embargo, que:
- a) si se ha iniciado un proceso legal que solicite la divulgación de la Información Confidencial, dicho material no se podrá destruir hasta que el proceso se haya resuelto o se haya emitido un juicio al respecto; y que
 - b) no se requerirá a la parte receptora, en relación con las obligaciones anteriores, que identifique o elimine la Información Confidencial que conste en los archivos o sistemas de copia de seguridad que no están accesibles a nivel general, de acuerdo con las políticas de archivo y de copia de seguridad generales.

- 9.4.2. La obligación de esta Sección 9.4 no se aplicará a los Productos de Trabajo que SAP proporcione al Cliente, salvo que SAP haya resuelto el Contrato de conformidad con la Sección 7.2.2 o 7.2.2 anterior.

10. PUBLICIDAD

Ninguna de las partes utilizará el nombre de la otra parte en actividades publicitarias sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte, salvo que el Cliente acepta que SAP pueda utilizar el nombre del Cliente en listados de clientes o llamadas trimestrales con sus inversores o, si lo han aceptado de manera mutua ambas partes, como parte de las actividades de marketing de SAP (incluidas llamadas de referencia e historias, testimonios de prensa, visitas a las páginas Web o participación en SAPPHIRE). El Cliente acepta que SAP pueda compartir información sobre el Cliente con sus Filiales con fines de marketing o con otras finalidades empresariales, y que dispone de las autorizaciones adecuadas para compartir la información de contacto de los empleados del Cliente con SAP.

11. OBSERVACIONES

El Cliente puede, a su entera discreción y elección, proporcionar Observaciones. En tal instancia, SAP, SAP SE y sus Filiales podrán, a su decisión exclusiva, conservar y utilizar libremente, incorporar o explotar de cualquier otro modo dichas Observaciones sin restricción, compensación o atribución a la fuente de las Observaciones.

12. GARANTÍA

12.1. Buenas prácticas del sector

12.1.1. SAP garantiza que:

- a) todos sus Servicios se prestarán de forma profesional, y que los Consultores dispondrán de las cualificaciones necesarias para prestar dichos Servicios; y
- b) durante 90 días tras la prestación del Servicio, los Productos de Entrega cumplirán sustancialmente las especificaciones aplicables a dicho Producto de Entrega. En cualquier caso, el período de garantía para los Productos de Entrega (de haberlos) que resulten de cualquier Servicio basado en suscripción en ningún caso superará la fecha de resolución de los Servicios basados en suscripción.

12.1.2. SAP no garantiza que el funcionamiento del Servicio o el Producto de Entrega esté libre de errores o sea ininterrumpido, ni que SAP vaya a corregir todas estas irregularidades.

12.2. Notificación

El Cliente deberá notificar a SAP por escrito en los 90 días posteriores a la entrega del Servicio o el Producto de Entrega el supuesto incumplimiento de la garantía y deberá proporcionar a SAP una descripción precisa del problema y toda la información que sea razonablemente necesaria para SAP con el objetivo de subsanar dicho incumplimiento de garantía.

12.3. Solución

En la medida en que el Cliente haya notificado a SAP, de acuerdo con la Sección 12.2, un incumplimiento de garantía y que SAP valide su existencia, SAP podrá:

- a) volver a prestar los Servicios o a entregar el Producto de Entrega correspondiente; o
- b) reembolsará la tarifa pagada, o ajustará el precio correspondiente al Servicio o al Producto de Entrega no conforme.

Este es el único y exclusivo recurso del Cliente en caso de incumplimiento de la garantía.

12.4. Exclusiones

La garantía no se aplica:

- a) si los Servicios, el Producto de Trabajo y los Productos de Entrega no se utilizan de acuerdo con la Documentación aplicable que se haya proporcionado, o
- b) si el supuesto de incumplimiento de la garantía es consecuencia de una modificación de los Productos de Entrega, o del software del Cliente, o del software de un tercero.

13. RECLAMACIONES DE TERCEROS

13.1. Reclamaciones contra el Cliente

13.1.1. SAP defenderá al Cliente ante cualquier reclamación en su contra, o en contra de sus Filiales, por parte de cualquier tercero, en la que se alegue que el uso que hace el Cliente y sus Filiales de los Productos de Entrega infringe o se apropia indebidamente de una patente, derecho de copyright o derecho de secreto comercial. SAP indemnizará al Cliente por todos los daños que finalmente se imputen al Cliente (o la cantidad de cualquier acuerdo al que llegue SAP) con respecto a dichas reclamaciones.

13.1.2. La obligación de SAP conforme a la Sección 13.1.1 no se aplicará si la reclamación alegada se debe a:

- a) el uso de los Productos de Entrega de manera conjunta con cualquier otro software, servicio u otro producto que SAP no haya suministrado;
- b) el uso del Producto de Entrega que se ha suministrado de manera gratuita;
- c) que el Cliente no ha notificado puntualmente a SAP por escrito acerca de dicha reclamación, si SAP se ve perjudicado por el hecho de que el Cliente no proporcione dicha notificación o que la proporcione con retraso;
- d) la modificación del Producto de Entrega por parte del Cliente, o de un tercero en nombre del Cliente;
- e) cualquier cosa que el Cliente proporcione a SAP, incluidas configuraciones, instrucciones o especificaciones en relación con los Servicios; o
- f) cualquier uso del Servicio que no esté no permitido en virtud del Contrato.

13.2. Si un tercero presenta una reclamación en virtud de la Sección 13.1 o si, bajo la opinión razonable de SAP, puede formularse dicha reclamación, SAP, a su decisión y cargo exclusivos, podrá:

- a) proporcionar al Cliente el derecho a continuar utilizando el Producto de Entrega correspondiente, de conformidad con los términos del Contrato; o
- b) reemplazar o modificar el Producto de Entrega para solucionar el incumplimiento sin reducir sustancialmente su funcionalidad.

13.3. Si estas opciones no están disponibles de manera razonable, SAP o el Cliente podrán resolver el Contrato correspondiente al Producto de Entrega afectado, previo aviso por escrito a la otra parte.

13.4. SAP se reserva de forma expresa el derecho de abandonar la defensa de cualquier reclamación en caso de que deje de alegarse que el Producto de Entrega aplicable infringe o se apropia indebidamente de derechos de terceros.

13.5. Reclamaciones contra SAP

13.5.1. El Cliente defenderá a SAP y a sus Filiales de reclamaciones presentadas por terceros contra SAP como resultado de:

- a) un uso de los Servicios por parte del Cliente que infrinja las leyes o normativas aplicables; y
- b) la alegación de que los Datos de Cliente, el uso de los Servicios por parte del Cliente, o cualquier elemento que el Cliente haya proporcionado a SAP, incluido el acceso a software de terceros o a información confidencial, incumple, infringe o se apropia indebidamente de los derechos de un tercero.

13.5.2. Lo anterior deberá aplicarse independientemente de que ese daño sea causado por el comportamiento del Cliente o sus Usuarios Autorizados o por el comportamiento de un tercero que utilice las credenciales de acceso del Cliente.

13.6. Procedimiento de Reclamación de Terceros

Todas las reclamaciones de terceros en virtud de las Secciones 13.1 y 13.5 deben realizarse como sigue:

- a) La parte contra la que se presenta una reclamación de terceros (la "**Parte Designada**") notificará puntualmente a la otra parte (la "**Parte Defensora**") por escrito acerca de cualquier reclamación. La Parte Designada cooperará razonablemente en la defensa y podrá comparecer, a su propio cargo, a través de un abogado que sea razonablemente aceptable por la Parte Defensora de conformidad con la siguiente Sección 13.6 b).
- b) La Parte Defensora tendrá derecho a controlar totalmente la defensa.

- c) Ningún acuerdo transaccional de una reclamación incluirá la ejecución de una obligación de carácter financiero o específico, así como tampoco una asunción de responsabilidad por parte de la Parte Designada.

13.7. Única Solución

Las disposiciones de la presente Sección 13 constituyen la responsabilidad única, exclusiva y completa de la Parte Defensora, sus Filiales y sus subcontratistas respecto a la Parte Designada, y la única solución para la Parte Designada con respecto a las reclamaciones de terceros cubiertas por el presente documento y a la infracción y apropiación indebida de los derechos de la propiedad intelectual de terceros.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

14.1. Responsabilidad ilimitada

Ninguna de las partes excluirá o limitará su responsabilidad por los daños que resulten de:

- a) la muerte o daños físicos como consecuencia de una negligencia grave o dolo de cualquiera de las partes; y/o
- b) cualquier impago por parte del Cliente de las tarifas debidas, de conformidad con lo especificado en el Contrato;

14.2. Responsabilidad Máxima para los Servicios

Salvo en lo especificado en la Sección 14.1 anterior, la responsabilidad total máxima del Cliente (o sus Filiales correspondientes) y SAP (o sus Filiales, licenciantes o subcontratistas) ante la otra parte, o ante cualquier otra persona o entidad, y en cualquier incidencia (o en cualquier serie de incidencias conectadas), no superará las tarifas pagadas por los Servicios aplicables en virtud del Formulario de Pedido correspondiente o, en el caso de Servicios Premium Engagement, servicios basados en suscripción o servicios con tarifas mensuales recurrentes, las tarifas pagadas en el período de 12 meses anterior a la fecha de la incidencia que haya dado lugar a dicha responsabilidad.

14.3. Exclusiones en los Daños

En ningún caso:

- a) ninguna de las partes (ni sus Filiales correspondientes, o los subcontratistas o licenciantes de SAP) será responsable ante la otra parte por cualquier daño especial, fortuito, consecuencial o indirecto, pérdida de fondo de comercio o lucro cesante, interrupción del trabajo o daños ejemplares o punitivos; y
- b) SAP será responsable por ningún daño provocado por un Servicio que se haya prestado de manera gratuita.

14.4. Cláusula de exención de responsabilidad

Salvo que se exprese de forma explícita en este Contrato, ni SAP ni sus subcontratistas o licenciantes realizan ninguna declaración o garantía, expresa o implícita, reglamentaria o de cualquier otro tipo, respecto a cualquier cuestión, incluida la comerciabilidad, idoneidad, originalidad o adecuación para un uso o finalidad concreto, cumplimiento o resultado que se derive del uso o integración con cualquier producto o servicio especificado en el Contrato, o que el funcionamiento de cualquiera de estos productos o Servicios será seguro, ininterrumpido o sin errores. El Cliente acepta que, a la hora de obtener los Servicios, no confía en la entrega de futuras funcionalidades, en comentarios públicos o publicidad de SAP, ni en hojas de rutas de productos.

15. VARIOS

15.1. Integridad

Si cualquier disposición del Contrato se considera inválida o no aplicable en su totalidad o en parte, la invalidez o no aplicabilidad no afectará al resto de disposiciones del Contrato. La disposición inválida o inejecutable será sustituida por otra cuya finalidad sea lo más próxima posible a la de la disposición inválida o inejecutable. Esto también se aplicará en los casos de vacío contractual.

15.2. Irrenunciabilidad

La renuncia a cualquier incumplimiento u obligación del Contrato no se considera una renuncia a cualquier otro incumplimiento u obligación.

15.3. Ejemplares

El Contrato puede firmarse en varios ejemplares, cada uno de los cuales se considerará un original y juntos constituirán un Contrato. Las firmas electrónicas mediante DocuSign o cualquier otra forma que SAP determine se considerarán firmas originales.

15.4. Cumplimiento de las Normativas Comerciales

15.4.1. SAP y el Cliente deberán cumplir las Leyes de Exportación durante la formalización del Contrato. Los Servicios, los Productos de Trabajo y la Información Confidencial están sujetos a las Leyes de Exportación. El Cliente, sus Filiales y sus Usuarios Autorizados no deberán exportar, volver a exportar, liberar ni transferir, ni directa ni indirectamente, los Servicios, los Productos de Trabajo y la Información Confidencial de manera que se infrinjan las Leyes de Exportación. El Cliente es el único responsable del cumplimiento de las Leyes de Exportación, incluida la obtención de las autorizaciones de exportación necesarias si el Cliente exporta o vuelve a exportar los Servicios, los Productos de Trabajo y la Información Confidencial. El Cliente no deberá utilizar los Servicios o los Productos de Trabajo en Crimea/Sebastopol, Cuba, Irán, la República Popular de Corea (Corea del Norte) ni Siria.

15.4.2. A petición de SAP, el Cliente deberá proporcionar información y documentos que permitan obtener una autorización de exportación. SAP podrá resolver de inmediato el Servicio afectado mediante una notificación por escrito al Cliente si:

- a) la autoridad competente no otorga dicha autorización de exportación en un plazo de dieciocho (18) meses; o
- b) las Leyes de Exportación prohíben a SAP prestar los Servicios al Cliente.

15.5. Avisos

Todas las notificaciones se realizarán por escrito y se considerarán entregadas cuando lleguen a la dirección especificada en un Formulario de Pedido. Las notificaciones de SAP al Cliente pueden realizarse mediante una notificación electrónica al representante o administrador autorizado del Cliente.

15.6. Cesión

Sin previo consentimiento por escrito de SAP, el Cliente no podrá ceder, delegar o transferir de cualquier otro modo el Contrato (ni ninguno de sus derechos u obligaciones) a ninguna parte. SAP puede ceder el Contrato a SAP SE o a cualquiera de sus Filiales.

15.7. Subcontratación

15.7.1. SAP puede usar subcontratistas para prestar todos o parte de los Servicios aplicables en virtud del Contrato. SAP es responsable de la prestación de cualquier Servicio por parte de un subcontratista en la misma medida en que se haría si sus propios empleados realizaran las prestación.

15.8. Relación entre las Partes

Las partes del Contrato son contratistas independientes, y el presente Contrato no constituye una relación de asociación, franquicia, empresa conjunta, agencia, fiduciaria o laboral entre las partes.

15.9. Exclusividad

Ninguna de las partes podrá captar, ni contratar, a empleados de la otra parte que participen en los Servicios, durante la vigencia del Formulario de Pedido correspondiente, ni durante el período de 6 meses posterior a su resolución, sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte. Esta disposición no debe limitar el derecho de ambas partes a contratar de forma general a través de los medios de comunicación.

15.10. Fuerza Mayor

Ningún retraso en la prestación (salvo en relación con el pago de importes debidos), provocado por condiciones que van más allá del control razonable de la parte ejecutante, no se considerará un incumplimiento del Contrato. La duración de la prestación se ampliará por un período de tiempo equivalente a la duración de las condiciones que impidan la prestación.

15.11. Legislación Aplicable

El Contrato y cualquier reclamación (incluida cualquier reclamación no contractual) derivada de, o relacionada con, este Contrato y su objeto se registrarán e interpretarán según las leyes de España. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y la Ley Uniforme de Transacciones de Datos Informáticos (si están promulgadas) no se aplicarán al Contrato.

15.12. Jurisdicción Obligatoria

Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en la ciudad de Madrid. Las partes renuncian a cualquier objeción a las jurisdicciones identificadas en esta disposición.

15.13. Estatuto de Limitación

Salvo la reclamación o titularidad de los derechos de propiedad intelectual, el incumplimiento de la protección de la Información Confidencial, el derecho de SAP a interponer una demanda por los pagos adeudados en virtud del presente, o el incumplimiento de una de las partes de las obligaciones de indemnización y su objeto, cualquiera de las partes debe iniciar una acción por cualquier reclamación relacionada con el Contrato y su objeto en un plazo de 1 año a partir de la fecha en la que la parte tuvo conocimiento o debería haber tenido conocimiento, tras una investigación razonable, de los hechos que dieron lugar a la reclamación o reclamaciones.

15.14. Totalidad del Contrato

El Contrato constituye la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre SAP y el Cliente con respecto a la relación empresarial entre las partes en cuanto al objeto del Acuerdo. Cualquier declaración, discusión y redacción anterior (incluido cualquier contrato de confidencialidad) se fusionará con este Contrato, y quedará sustituida por el mismo; asimismo, las partes renuncian a actuar en virtud de dichas declaraciones, discusiones y redacciones anteriores. El Contrato solamente podrá modificarse por escrito y previa firma de ambas partes, salvo en lo permitido por el Contrato. Los términos y condiciones de cualquier pedido emitido por el Cliente dejarán de tener efecto, incluso aunque SAP acepte, o de cualquier modo no rechace, el pedido.

15.15. Jerarquía

En caso de incoherencia, se aplicará el siguiente orden de prioridad:

- i. Formulario de Pedido, incluido el Documento de Alcance;
- ii. Descripción del Servicio (si la hubiera);
- iii. DPA;
- iv. estos GTC.