

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SAP: SAP COMO SUBCONTRATISTA

1. DEFINICIONES

- 1.1. **"Afiliana"** se refiere a cualquier persona jurídica en la que SAP SE, el Contratista Principal o el Cliente posea, de manera directa o indirecta, más del 50% de las acciones o derechos de voto. Cualquier persona jurídica se considerará una Afiliana solamente durante el período de tiempo en que se mantenga dicha participación accionaria.
- 1.2. **"Contrato"** se refiere al contrato según se define en el Formulario de Pedido correspondiente.
- 1.3. **"Usuario Autorizado"** se refiere a 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 Cambio"** se refiere a una solicitud de cambio realizada según la Sección 4 a continuación y en el formulario que SAP pone a disposición ocasionalmente o que se incluye en el Formulario de Pedido.
- 1.5. **"Servicio Cloud"** se refiere a cualquier solución on demand característica, alojada y admitida que SAP, una Filial de SAP o un revendedor autorizado de SAP proporciona en virtud de un Formulario de Pedido para los Servicios Cloud.
- 1.6. **"Información Confidencial"** se refiere a toda información que la parte reveladora protege contra la divulgación no restringida a otros que la parte reveladora o sus Representantes designan como confidencial, interna o propietaria al momento de la divulgación, o que debe entenderse 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 Contratista Principal.
- 1.8. **"Cliente"** se refiere al cliente final del Contratista Principal, y dicho Cliente se identificará en el Formulario de Pedido relevante.
- 1.9. **"Datos del Cliente"** se refiere a cualquier contenido, material, datos e información que el Contratista Principal, el Cliente o los Usuarios Autorizados del Cliente ingresan al sistema de producción de un Servicio Cloud, o que el Contratista Principal o el Cliente deriva de su uso del Servicio Cloud y almacena en este (p. ej., 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 del Cliente y sus derivados no se incluirán en la Información Confidencial de SAP.
- 1.10. **"Entregables"** se refiere a los Productos de Trabajo específicos que se identifican de manera explícita como un "Entregable" en el Formulario de Pedido correspondiente.
- 1.11. **"Leyes de Exportación"** se refiere a todas las sanciones y controles de importación y exportación aplicables, incluidas, entre otras, las leyes de Estados Unidos, la UE y Alemania.
- 1.12. **"Feedback"** se refiere a aportes, comentarios o sugerencias en relación con la dirección comercial y tecnológica de SAP, o la posible creación, modificación, corrección, mejora o ampliación de los Servicios Cloud, del Software de SAP o de los Servicios (según corresponda) que el Contratista Principal o el Cliente adquiere en virtud del Contrato.
- 1.13. **"Derechos de Propiedad Intelectual"** se refiere a patentes de cualquier tipo, derechos de diseño, modelos de utilidad u otros tipos de derechos de invención similares, copyrights y derechos relacionados, derechos de confidencialidad, conocimientos técnicos y secretos comerciales, marcas registradas, nombres comerciales, marcas de servicios y cualquier otro derecho de propiedad no tangible registrados o no, que incluyen aplicaciones (o el derecho a aplicar) y 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.
- 1.14. **"Contrato de Licencia"** se refiere al contrato entre SAP (o una Afiliana de SAP SE o un revendedor autorizado) y el Cliente en virtud del cual el Cliente ha adquirido los derechos para utilizar el Software de SAP o un Servicio Cloud.

- 1.15. **"Defecto Material"** se refiere a que el Entregable no cumple sustancialmente con el criterio de aceptación pertinente y correspondiente a dicho Entregable establecido en el Formulario de Pedido.
- 1.16. **"Formulario de Pedido"** se refiere al documento de pedido correspondiente para los Servicios en el que se hace referencia a estos TCG.
- 1.17. **"Representantes"** se refiere a las Afiliadas, los empleados, los contratistas, los subcontratistas, los representantes legales, los contadores u otros asesores profesionales de una parte.
- 1.18. **"Materiales de SAP"** se refiere a cualquier material (incluidos los informes estadísticos) proporcionado, desarrollado o puesto a disposición por SAP (de forma independiente o con la cooperación del Contratista Principal o el Cliente) durante el desempeño de sus obligaciones en virtud del Contrato. Esto incluye, entre otros, los Entregables y la prestación de cualquier Servicio al Contratista Principal. Los Materiales de SAP no incluyen los Datos del Cliente ni la Información Confidencial del Contratista Principal.
- 1.19. **"SAP SE"** se refiere a SAP SE, una empresa matriz de SAP.
- 1.20. **"Software de SAP"** se refiere a:
- i. productos de software licenciados y entregados al Cliente según se especifica en los formularios de pedido de software entre SAP (o una Afiliada de SAP SE o un revendedor autorizado) y el Cliente;
 - ii. todos los lanzamientos, actualizaciones o versiones nuevos que se hayan puesto a disposición en virtud de un Contrato de Licencia para el Soporte y Software de SAP; y
 - iii. cualquier copia completa o parcial de cualquiera de las anteriores.
- 1.21. **"Documento de Alcance"** se refiere 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.
- 1.22. **"Servicios"** se refiere a aquellos servicios definidos por los Documentos del Alcance que se proporcionan al Contratista Principal de un Formulario de Pedido que hace referencia a estos TCG.
- 1.23. **"Descripción de Servicios"** se refiere a las descripciones previamente definidas de servicios que se encuentran en <http://www.sap.com/servicedescriptions> vigentes 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.
- 1.24. **"Impuestos"** se refiere a todos los impuestos transaccionales, gravámenes y cargos similares (y cualquier interés y sanción relacionados), como impuestos federales, estatales o locales sobre las ventas; impuesto sobre el valor agregado, impuesto sobre bienes y servicios, impuesto sobre el uso, impuesto sobre bienes inmuebles, impuesto al consumo, impuesto sobre servicios o impuestos similares.
- 1.25. **"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 Contratista Principal o el Cliente o en cooperación con estos.

2. SUMINISTRO DE SERVICIOS

- 2.1. Rendimiento
- 2.1.1. SAP proporcionará los Servicios de acuerdo con el Formulario de Pedido y estos TCG.
- 2.1.2. Si SAP no puede proporcionar un Servicio, en su totalidad o parcialmente, debido a un problema del Contratista Principal o del Cliente, y el Contratista Principal no proporciona aviso a SAP con anterioridad razonable, el tiempo empleado por los Contratistas Principales para dicho Servicio se le cobrará al Contratista Principal.
- 2.2. Time not of Essence
- 2.2.1. Todas las fechas con respecto a la prestación de Servicios son estimadas y el tiempo no se considerará importante.

2.3. Aceptación

2.3.1. 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 Contratista Principal 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 Contratista Principal deberá aceptar el Entregable. El Contratista Principal no deberá aplazar la aceptación sin motivos. Si el Contratista Principal notifica a SAP que ha rechazado el Entregable como consecuencia de un Defecto Material, el Contratista Principal 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 volver a enviar el Entregable que pasará a un Período de Aceptación adicional. Si el Contratista Principal 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 Contratista Principal habrá aceptado el Entregable después del décimo 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 Contratista Principal no hará un uso productivo y procurará que el Cliente no haga un uso productivo de un Entregable a menos que haya sido aceptado (ya sea de forma expresa o por el paso del tiempo).

e) Si el Formulario de Pedido correspondiente no especifica de forma expresa los criterios de aceptación de un Entregable, dicho Entregable se considerará aceptado en el momento de la entrega.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES DEL CONTRATISTA PRINCIPAL

3.1. Acceso, Seguridad del Sistema y Protección de Datos

3.1.1. El Contratista Principal realizará los preparativos necesarios para que SAP pueda prestar los Servicios, incluida la disponibilidad de una conectividad remota consistente, estable y rápida, así como las autorizaciones necesarias para el acceso remoto a los sistemas del Cliente.

3.1.2. Si los Servicios se proporcionan en las instalaciones del Contratista Principal o el Cliente, el Contratista Principal acepta proporcionar el acceso necesario a dicho lugar, incluido el acceso adecuado a las instalaciones, a los sistemas informáticos y a otras instalaciones del Contratista Principal o el Cliente.

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

3.2. Cooperación del Contratista Principal

3.2.1. El Contratista Principal deberá 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. El Contratista Principal procurará la disponibilidad del personal del Cliente que SAP requiera, razonablemente, con relación a la prestación de Servicios.

3.2.2. El Contratista Principal 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. En cambio, el Contratista Principal puede designar un empleado del Cliente, siempre sujeto a la condición de que se le conceda a dicho empleado del Cliente la facultad total de tomar decisiones en nombre del Contratista Principal en asuntos relacionados con el

presente Contrato y conforme a las disposiciones establecidas en esta sección. En ese caso, SAP tendrá derecho a depender por completo de las decisiones del empleado del Cliente como representante autorizado del Contratista Principal.

3.3. Requisitos Previos de los Derechos de Uso

- 3.3.1. El Contratista Principal se asegurará de tener todos los derechos de licencia necesarios para el Software de SAP o el Servicio Cloud, así como cualquier licencia de terceros relevante o derechos de uso necesarios para prestar los Servicios. El Contratista Principal garantiza que el Cliente tiene todos los derechos de licencia necesarios, incluidos los derechos de licencia de terceros, que se exigen para la prestación de los Servicios por parte de SAP.

4. PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE CAMBIO

4.1. Solicitudes de Cambio

- 4.1.1. Cualquier parte puede solicitar que se cambien los Servicios.

- 4.1.2. Se requiere que SAP no actúe en virtud de una Solicitud de Cambio antes de que las partes realicen la Solicitud de Cambio correspondiente.

5. SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL

Si en algún momento el Contratista Principal o SAP no se encuentra conforme con el rendimiento sustancial de un Consultor asignado o un miembro del equipo de proyecto del Contratista Principal, la parte insatisfecha deberá informarlo rápidamente a la otra parte por escrito y puede solicitar un reemplazo. En caso de la falta de satisfacción de SAP con un miembro del equipo de proyecto del Cliente, SAP informará al Contratista Principal. La otra parte deberá hacer uso razonable de la discreción para realizar dicho cambio (que además, en el caso de SAP, estará sujeto a la disponibilidad de personal).

6. IMPUESTOS Y TARIFAS

6.1. Tarifas y Pago

- 6.1.1. El Contratista Principal pagará las tarifas que se indican en el Formulario de Pedido. Si el Contratista Principal no paga ninguna tarifa según los términos del Contrato, además de cualquier otro recurso disponible, SAP puede suspender la prestación de los Servicios hasta que se realice el pago. SAP proporcionará al Contratista Principal un aviso previo por escrito antes de dicha suspensión. Las tarifas que no se abonen a su vencimiento acumularán intereses a la tasa legal máxima. Los pedidos de compra son solo para fines administrativos. SAP puede emitir una factura y cobrar el pago sin que exista un pedido de compra correspondiente.

- 6.1.2. La remuneración de SAP (o la recepción de dicha remuneración por parte de SAP) no se verá, de ninguna manera, condicionada a la recepción del pago del Contratista Principal por parte del Cliente.

6.2. Impuestos

Todas las tarifas y otros cargos que se describen en el Contrato están sujetos a los Impuestos aplicables, los que se cobrarán adicional a las tarifas de este Contrato.

7. PERÍODO DE VIGENCIA Y TERMINACIÓN

7.1. Plazo del Contrato

El Contrato entrará en vigencia a partir de la Fecha de Entrada en Vigencia especificada en el Formulario de Pedido y permanecerá vigente hasta el final del plazo especificado en el Formulario de Pedido o al finalizar los Servicios en conformidad con el Contrato, salvo que cualquiera de las partes lo termine antes según estos TCG.

7.2. Terminación del Contrato

- 7.2.1. Cualquiera de las partes puede terminar el Contrato:

a) con causa, previo aviso por escrito con 30 días de anticipación del incumplimiento material de la otra parte de cualquier disposición del Contrato (incluido el incumplimiento del Contratista Principal del pago de cualquier dinero adeudado en virtud del presente en un plazo de 30 días a partir de la fecha de vencimiento del pago), a menos que la parte infractora haya subsanado el incumplimiento durante dicho período de 30 días;

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 incurra en un incumplimiento material de las secciones 9 de este TCG de otra manera.

7.2.2. SAP puede terminar el Contrato de forma inmediata si el Contratista Principal incumple las secciones 8, 15.4 o 15.6 de los TCG.

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

7.3. Entrada en vigencia de la terminación

7.3.1. El Contratista Principal será responsable del pago de todos los costos, tarifas y gastos hasta la fecha de entrada en vigencia de la terminación por lo siguiente:

- a) cualquier Servicio completado, parcialmente completado o programado de cualquier fase o hito;
- b) cualquier costo o gasto razonable comprometido; y
- c) cualquier costo de viaje no reembolsable, incluidos los costos de visa y los gastos relacionados.

7.4. Vigencia

Las secciones 1, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14 y 15 de estos TCG permanecerán vigentes luego de que venza o se termine el Contrato.

8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

8.1. Propiedad de SAP

8.1.1. Salvo cualquier derecho otorgado de forma expresa al Contratista Principal en virtud del Contrato, SAP, SAP SE, sus Afiliadas o licenciantes son propietarios de todos los Derechos de Propiedad Intelectual y cualquier trabajo derivado de:

- a) Materiales de SAP; y
- b) cualquier Servicio, Entregable y Producto de Trabajo (incluida cualquier técnica, conocimiento o proceso de los Servicios o los Entregables) desarrollado o no para el Contratista Principal o el Cliente.

8.2. El Contratista Principal deberá ejecutar dicha documentación y tomar otras medidas razonablemente necesarias para proteger la propiedad de SAP o SAP SE de esos derechos.

8.3. Protección de derechos

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

8.4. Todo Servicio, Entregable y Producto de Trabajo proporcionado por SAP previamente a la realización de un Formulario de Pedido o una Solicitud de Modificación pertinente es Información Confidencial y de propiedad exclusiva de SAP y se registrará de conformidad con los términos del 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.

8.5. Una vez pagados en su totalidad todos los montos debidos y satisfechas todas las demandas en virtud de este Formulario de Pedido, se concederá al Contratista Principal una licencia no exclusiva ni transferible para usar cualquier Entregable y Producto de Trabajo que le proporcione SAP en virtud de un Formulario de Pedido relevante en el marco del Contrato únicamente para permitirle sublicenciar dichos Entregables y Productos de Trabajo al Cliente por la duración de la licencia concedida al Cliente a fin de ejecutar las operaciones comerciales internas del Cliente y sus Afiliadas. Esta sublicencia se otorgará por el mismo plazo y en la misma medida en que se otorgue al Cliente una licencia para usar el Software de SAP o el Servicio Cloud en virtud del Contrato de Licencia. Lo anterior estará sujeto a (i) el cumplimiento por parte del Contratista Principal de los términos de este Contrato; y (ii) el cumplimiento por parte del Cliente de los términos del Contrato de Licencia.

- 8.6. El Contratista Principal debe informar a SAP inmediatamente por escrito si cualquier tercero obtiene acceso no autorizado a los materiales o Información Confidencial propiedad de SAP. El Contratista Principal tomará todas las medidas necesarias para detener el acceso no autorizado. El Contratista Principal también asumirá la obligación de informar y notificar en nombre del Cliente y garantizará que el Cliente tome todas las medidas necesarias para detener el acceso no autorizado.

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1. Uso de la Información Confidencial

9.1.1. La parte receptora:

- a) tratará toda la Información Confidencial de la parte reveladora con estricta confidencialidad y tomará medidas para proteger la Información Confidencial de la parte reveladora que sean sustancialmente similares a las medidas que toma la parte receptora para proteger su propia Información Confidencial similar, que no serán menos estrictas que un estándar de cuidado razonable;
- b) no divulgará Información Confidencial de la parte reveladora a ninguna persona distinta de sus representantes, cuyo acceso es necesario para que pueda ejercer sus derechos o desempeñar sus obligaciones en virtud del Contrato y están bajo una obligación de confidencialidad sustancialmente similar a la que se menciona en esta Sección 9;
- c) no usará ni reproducirá Información Confidencial de la parte reveladora para ningún fin que no esté incluido en el alcance de este Contrato; y
- d) conservará todos los avisos confidenciales, internos o de propiedad y las leyendas que aparezcan en el original y en cualquier reproducción.

- 9.1.2. El Contratista Principal no divulgará ninguna información sobre el Contrato, sus términos y condiciones, los precios o cualquier otro hecho relacionado con el mismo a ningún tercero, incluido el Cliente, salvo por los términos prácticos y sin relación con cuestiones comerciales que SAP requiera comunicar al Cliente mediante el Contratista Principal.

- 9.1.3. La Información Confidencial de cualquiera de las partes revelada antes de la ejecución del Contrato estará sujeta a la presente Sección 9.

9.2. Divulgación Obligada

La parte receptora puede divulgar la Información Confidencial de la parte reveladora en la medida en que lo exija la ley, la reglamentación, una orden judicial o un organismo regulador. Se establece, además, que la parte receptora que debe realizar la divulgación hará todo lo posible por enviar a la parte reveladora un aviso previo sobre la divulgación solicitada (en la medida en que la ley lo permita) y ayudará a responder la divulgación requerida, a pedido y a cargo de la parte reveladora. La parte receptora y sus Representantes harán todo lo comercialmente razonable para divulgar solo la parte de la Información Confidencial que se solicite legalmente y pedirán que toda la Información Confidencial que se divulgue reciba tratamiento confidencial.

9.3. Excepciones

- 9.3.1. 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 uso o referencia a la Información Confidencial de la parte reveladora;
- b) se haya convertido en información generalmente conocida para el público o se haya puesto a disposición de este sin que haya habido ninguna acción u omisión de la parte receptora;
- c) la parte receptora conocía al momento de la divulgación sin restricciones de confidencialidad;
- d) se obtuvo lícitamente y sin restricciones de la parte receptora vía un tercero con derecho a proporcionar dicha Información Confidencial, o
- e) la parte reveladora acuerde por escrito que está libre de restricciones de confidencialidad.

9.4. Destrucción y devolución de Información Confidencial

- 9.4.1. A petición de la parte reveladora o a partir de la fecha de entrada en vigencia del vencimiento o la terminación del Contrato, salvo en la medida en que esté legalmente autorizada u obligada a conservar la Información Confidencial, la parte receptora deberá destruir o devolver a la parte reveladora, a elección de la parte reveladora, todos los materiales que contengan Información Confidencial de la parte reveladora y todas sus copias, ya sean reproducciones, resúmenes o extractos de esta, o que se originen en dicha Información Confidencial (en formato impreso o intangible). Sin embargo, se establece que:
- a) si se ha instituido un procedimiento judicial para solicitar la divulgación de la Información Confidencial, dicho material no se destruirá hasta que se haya resuelto el procedimiento o se haya dictado una sentencia final; y
 - b) la parte receptora no estará obligada, en relación con las obligaciones anteriores, a identificar o eliminar la Información Confidencial contenida en el archivo o los sistemas de copia de seguridad de acuerdo con las políticas generales de archivo o copia de seguridad de los sistemas.
- 9.4.2. La obligación en esta Sección 9.4 no se aplica a Productos de Trabajo que proporciona SAP al Contratista Principal en virtud de cualquier Servicio (si corresponde), a menos que SAP haya terminado el Contrato de acuerdo con la Sección 7.2.1 o 7.2.2 anterior.

10. 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 Contratista Principal obtenga el consentimiento del Cliente para que SAP utilice el nombre del Cliente en listas de clientes o en llamadas trimestrales con sus inversores o, en ocasiones de mutuo acuerdo, como parte de las actividades de marketing de SAP (que incluyen historias y llamadas de referencia, testimonios de prensa, visitas a páginas web o participación en SAPPHIRE). El Contratista Principal acuerda que SAP puede compartir información sobre el Contratista Principal con 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 de empleado del Contratista Principal con SAP.

11. COMENTARIOS

- 11.1. El Contratista Principal puede, a su entera discreción y elección, proporcionar feedback a SAP. En tal instancia, SAP, SAP SE y sus Afiliadas podrán, a su entera discreción, conservar y usar libremente, incorporar o explotar de cualquier otro modo dichos Feedback sin restricción, compensación o atribución a la fuente del Feedback.

12. GARANTÍA

12.1. Buenas Prácticas de la Industria

12.1.1. SAP garantiza que:

- a) sus Servicios se prestarán de manera profesional y eficiente por parte Asesores con las habilidades razonablemente necesarias para los Servicios, y
- b) durante 90 días después 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 los hubiera) que deriva de los Servicios basados en la suscripción no superará, en ninguna circunstancia, la fecha de terminación de los Servicios basados en la suscripción.

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

12.2. Notificación

El Contratista Principal notificará por escrito a SAP dentro de los 90 días de la prestación del Servicio o el Entregable del supuesto incumplimiento de la garantía y brindará a SAP una descripción precisa del problema y toda la información relevante que sea razonablemente necesaria para SAP a fin de rectificar el incumplimiento de la garantía.

12.3. Recurso

12.3.1. Siempre que el Contratista Principal haya notificado a SAP, de acuerdo con la sección 12.2, del incumplimiento de garantía, y SAP valide la existencia de dicho incumplimiento, SAP, a su discreción:

- a) volverá a prestar los Servicios Profesionales o los Entregables correspondientes; o
- b) refinanciará la tarifa abonada o reasignará la cuota del Servicio o Entregable específico que no cumplen la normativa.

This is Prime Contractor's sole and exclusive remedy for a warranty breach.

12.4. Exclusiones

Esta garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- a) si los Entregables no se usan en conformidad con cualquier documentación pertinente proporcionada, o
- b) si el supuesto incumplimiento de garantía se genera a partir de una modificación del Entregable por parte del Contratista Principal, el Cliente o un software de terceros.

13. RECLAMOS DE TERCEROS

13.1. Reclamos contra el Contratista Principal

13.1.1. SAP defenderá al Contratista Principal frente a cualquier reclamo presentado contra el mismo por cualquier tercero que alegue que la transmisión de los Entregables por parte del Contratista Principal infringe o se apropia indebidamente de un derecho de patente, de copyright o de secreto comercial. SAP indemnizará al Contratista Principal por todos los daños que finalmente se adjudiquen al Contratista Principal (o el monto de cualquier arreglo que SAP celebre) con respecto a dichos reclamos.

13.1.2. La obligación de SAP en virtud de la Sección 13.1.1 no corresponderá si el reclamo surge:

- a) del uso de los Entregables junto con cualquier otro software, servicio o producto que SAP no proporcione;
- b) por el uso del Entregable proporcionado sin tarifa;
- c) del hecho de que el Contratista Principal no avise por escrito a SAP con la suficiente antelación sobre dicho reclamo, si SAP se ve perjudicada por el hecho de que el Contratista Principal no envió dicho aviso o por la demora en enviarlo;
- d) por una modificación del Entregable realizada por el Contratista Principal o el Cliente o por un tercero en representación del Contratista Principal o el Cliente;
- e) por cualquier cosa que el Contratista Principal proporcione a SAP, incluidas las configuraciones, instrucciones o especificaciones en relación con los Servicios; o
- f) por cualquier uso de los Entregables no permitidos en virtud del Contrato.

13.2. Si un tercero realiza un reclamo en función de la Sección 13.1.1 o, según la opinión de SAP, es probable que realice dicho reclamo, SAP puede, a su entera discreción y cargo:

- a) otorgar al Contratista Principal el derecho de seguir usando 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.

13.3. Si estas opciones no están razonablemente disponibles, SAP o el Contratista Principal pueden terminar el Contrato del Entregable afectado mediante el envío de un aviso por escrito a la otra parte.

13.4. SAP se reserva expresamente el derecho a no asumir la defensa de ningún reclamo si deja de considerarse que el Entregable viola o se apropia indebidamente de los derechos de terceros.

13.5. Reclamos contra SAP

13.5.1. El Contratista Principal defenderá a SAP y a sus 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 Contratista Principal o el Cliente que viole las leyes o los reglamentos aplicables, y
 - b) una acusación de que los Datos del Cliente, el uso de los Servicios por parte del Contratista Principal, el uso de los Servicios por parte del Cliente o cualquier cosa que el Contratista Principal haya proporcionado a SAP, incluido el acceso al software de terceros o la información propietaria, viole o infrinja los derechos de un tercero o haga un uso indebido de estos.
- 13.5.2. Lo anterior deberá aplicarse independientemente de que ese daño sea causado por el comportamiento del Contratista Principal o por el comportamiento de un tercero que utilice las credenciales de acceso del Contratista Principal o del Cliente.
- 13.6. Procedimiento de Reclamo de Terceros
- 13.6.1. Todo reclamo de un tercero en virtud de las Secciones 13.1 y 13.2 se realizará de la siguiente manera:
- a) La parte contra la cual se presenta un reclamo de un tercero (la **"Parte Nominada"**) avisará oportunamente a la otra parte (la **"Parte Defensora"**) por escrito sobre cualquier reclamo. La Parte Nominada cooperará razonablemente en la defensa y puede comparecer (a su cargo) mediante un abogado aceptable para la Parte Defensora en función de la sección b) a continuación.
 - b) La Parte Defensora tendrá derecho a controlar por completo la defensa.
Cualquier arreglo de un reclamo no incluirá una obligación financiera o de desempeño específico ni un reconocimiento de responsabilidad de la Parte Nominada.
- 13.7. Recurso exclusivo
- 13.7.1. Las disposiciones de esta Sección establecen la responsabilidad única, exclusiva y total de la Parte Defensora y subcontratistas ante la Parte Nombrada, y es el recurso único y exclusivo de la Parte Nombrada con respecto a los reclamos de terceros abarcados y al incumplimiento y la apropiación indebida de los derechos de propiedad intelectual de terceros.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

14.1. Sin límite de responsabilidad

14.1.1. Ninguna de las partes tiene un límite de responsabilidad por los daños que resulten de:

- a) la muerte o el daño corporal que surjan de una negligencia grave o conducta impropia deliberada de cualquier de las partes, o
- b) el uso no autorizado por parte del Contratista Principal de cualquier Servicio y/o cualquier imposibilidad por parte del Contratista Principal de pagar las tarifas adeudadas en virtud del Contrato.

14.2. Límite de Responsabilidad para los Servicios

14.2.1. Salvo según se estipula en la Sección 14.1 anterior, la responsabilidad máxima total de cualquiera de las partes (o de sus Filiales o los licenciantes o subcontratistas de SAP correspondientes) hacia la otra parte o hacia cualquier persona o entidad para todos los eventos (o serie de eventos conectados) no excederá las tarifas pagadas por los Servicios correspondientes en virtud del Formulario de Pedido relevante o, en caso de los Servicios Premium Engagement, Servicios basados en suscripción o Servicios con tarifas mensuales recurrentes, las tarifas pagadas en el período de 12 meses previo a la fecha del incidente que dio lugar a la responsabilidad.

14.3. Exclusiones de Daños

En ningún caso:

- a) cualquiera de las partes (o sus Afiliadas correspondientes o los subcontratistas o licenciantes de SAP) será responsable ante la otra parte por cualquier daño especial, fortuito, derivado o indirecto, pérdida de fondo de comercio o ganancias comerciales, cese de tareas o daños punitivos o ejemplares; y
- b) SAP será responsable de cualquier daño causado por cualquier Servicio proporcionado sin una tarifa.

14.4. Exención de Responsabilidad

Salvo que se exprese de forma explícita en el Contrato, ni SAP ni sus subcontratistas o licenciantes realizan ninguna declaración ni garantía expresa o implícita, legal o de otro tipo, con respecto a cualquier cuestión, incluida la comerciabilidad, idoneidad, originalidad o adecuación a determinado uso o fin, no infracción o resultados que se deriven del uso o la integración con cualquier producto o servicio proporcionados según el Contrato, o que la operación de cualquier productos o servicio será segura, ininterrumpida o sin errores. El Contratista Principal acuerda que no depende de la entrega de funcionalidades futuras, comentarios públicos ni publicidad de SAP o planes de acción del producto al obtener los Servicios.

15. DISPOSICIONES VARIAS

15.1. Nulidad Parcial

Si cualquier disposición del Contrato no fuera total o parcialmente válida o imposible de aplicar, dicha invalidez o inaplicabilidad no afectarán al resto de las disposiciones del Contrato. La disposición inválida o inaplicable se reemplazará por una disposición válida y aplicable que se aproxime, en la medida de lo posible, a la finalidad de la disposición no válida o no aplicable. Esto también se aplicará en los casos de vacíos contractuales.

15.2. No renuncia

Una renuncia de cualquier incumplimiento u obligación del Contrato no se considerará una renuncia de cualquier otro incumplimiento u obligación.

15.3. Ejemplares

El Contrato se puede firmar en ejemplares: cada uno de ellos se considerará un original y juntos constituirán un Contrato. Las firmas electrónicas mediante DocuSign o cualquier otro medio que SAP determine se considerarán firmas originales.

15.4. Cumplimiento Comercial

15.4.1. SAP y el Contratista Principal deben cumplir con las Leyes de Exportación durante la ejecución del Contrato. Los Servicios, los Productos de Trabajo y la Información Confidencial están sujetos a las Leyes de Exportación. El Contratista Principal y sus Afiliadas no deben directa o indirectamente exportar, reexportar, liberar ni transferir los Servicios, los Productos de Trabajo y la Información Confidencial contrario a lo estipulado en las Leyes de Exportación. El Contratista Principal es el único responsable del cumplimiento de las Leyes de Exportación, incluida la obtención de las autorizaciones de exportación necesarias si el Contratista Principal exporta o reexporta los Servicios, los Productos de Trabajo y la Información Confidencial. El Contratista Principal no deberá utilizar los Servicios o Productos de Trabajo desde Crimea/Sebastopol, Cuba, Irán, la República Popular Democrática de Corea (Corea del Norte), las denominadas República Popular de Donetsk y República Popular de Lugansk ni Siria.

15.4.2. Si SAP lo solicitara, el Contratista Principal deberá proporcionar información y documentos para respaldar la obtención de una autorización de exportación. SAP puede terminar inmediatamente los Servicios afectados mediante una notificación por escrito al Contratista Principal si:

- a) la autoridad competente no concede tal autorización de exportación en un plazo de 18 meses, o
- b) las Leyes de Exportación prohíben que SAP proporcione los Servicios al Contratista Principal.

15.5. Aviso

Todos los avisos se realizarán por escrito y se entregarán cuando se entreguen en la dirección indicada en el Formulario de Pedido. Los avisos que SAP proporcione al Contratista Principal pueden realizarse en forma de notificación electrónica al representante o administrador autorizado del Contratista Principal.

15.6. Asignación

Sin el consentimiento previo por escrito de SAP, el Contratista Principal no puede asignar, delegar o transferir de otro modo el Contrato (o cualquiera de sus derechos u obligaciones) a otra parte. SAP puede ceder el Contrato a SAP SE o cualquiera de sus Afiliadas.

15.7. Subcontratación

15.7.1. SAP puede usar subcontratistas para proporcionar la totalidad o parte de los Servicios correspondientes en virtud del Contrato.

15.7.2. SAP es responsable de la prestación de cualquier Servicio por parte de un subcontratista en la misma medida en que la llevarían a cabo sus propios empleados

15.8. Relación de las Partes

Las partes del Contrato son contratistas independientes, y el Contrato no crea ninguna sociedad, franquicia, joint venture, agencia, fideicomiso ni relación laboral entre las partes.

15.9. Exclusividad

Ninguna de las partes empleará o contratará, conscientemente, a ningún empleado de la otra parte que esté involucrado en los Servicios durante el plazo de vigencia del Formulario de Pedido pertinente y por un período de 6 meses desde su terminación, sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte. Esta disposición no restringirá el derecho de cualquiera de las partes a contratar normalmente en los medios.

15.10. Fuerza Mayor

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

15.11. Derecho Aplicable

El Contrato y cualquier reclamo (incluido cualquier reclamo no contractual) derivado de, o relacionado con, este Contrato y su objeto se registrarán e interpretarán según las leyes del país en el que se encuentra SAP, según se indica en el Formulario de Pedido. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y cualquier conflicto de principios legales y la Ley Uniforme de Transacciones de Información Informática (donde esté promulgada) no se aplicarán al Contrato.

15.12. Jurisdicción y jurisdicción obligatoria

Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en la ciudad en la que se encuentra SAP, según se indica en el Formulario de Pedido. Las partes renuncian a cualquier objeción respecto a la sede o las jurisdicciones identificadas en esta disposición. El ámbito, lugar o foro obligatorio, único y exclusivo de cualquier conflicto que surja del Contrato (incluido cualquier conflicto relacionado con la existencia, la validez o la terminación del Contrato) será la ciudad en la que se encuentra SAP, según se indica en el Formulario de Pedido.

15.13. Renuncia al Derecho a Juicio por Jurado

Cada parte renuncia a cualquier derecho que pueda tener a un juicio por jurado por cualquier reclamo o causa de acción que surja a partir del Contrato o en relación con este.

15.14. Plazo de Prescripción

A excepción de los reclamos de propiedad o titularidad de derechos de propiedad intelectual, el incumplimiento de las protecciones de la Información Confidencial, el derecho de SAP de presentar una demanda por pagos no recibidos en virtud del presente, o el incumplimiento de una parte de proporcionar las obligaciones de indemnización establecidas en el presente y su objeto, cada parte debe iniciar una acción legal por cualquier reclamo relacionado con el Contrato y su objeto dentro de 1 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.

15.15. Totalidad del Contrato

El Contrato constituye el entero y único acuerdo entre SAP y el Contratista Principal en cuanto a la relación comercial entre las partes asociadas con el objeto del Contrato. Todas las declaraciones, las conversaciones 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, conversaciones y escritos.

Solo se puede modificar el Contrato mediante un escrito firmado por ambas partes, salvo los casos permitidos en virtud del Contrato. Los términos y las condiciones de cualquier pedido de compra emitido por el Contratista Principal no tendrán vigencia ni efecto, incluso si SAP acepta o no rechaza de ningún modo el pedido de compra.

15.16. Jerarquía

En caso de incoherencias se aplicará el siguiente orden de prioridades:

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