

## **Disciplina della fornitura dei servizi di assistenza**

Allegato alla Determinazione n.1909 del 22 12 2023

Decisione di contrarre ai sensi dell'art. 17 c. 1 D. Lgs 36/2023 per l'acquisizione del rinnovo di n. 16 licenze SAP professional e n. 15 licenze SAP limited per l'anno 2024 mediante trattativa diretta sulla piattaforma di acquisti CAT Sardegna ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 36/2023 - CIG A03F08200D - fascicolo archivistico 2023-06.05/120

## ALLEGATO SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Allegato")

Nel caso in cui le disposizioni del presente Allegato siano in contrasto o non coincidano con quelle del Contratto, inclusi eventuali Allegati, appendici, modelli d'ordine o altri documenti ad esso allegati, avranno prevalenza e verranno applicate le disposizioni dell'Allegato.

Il presente Allegato disciplina la fornitura dei servizi di assistenza erogati da SAP, così come di seguito definiti ("SAP Enterprise Support"), per tutti i prodotti software concessi in licenza dal Licenziatario ai sensi del Contratto (di seguito denominati congiuntamente "Soluzioni Enterprise Support"), ad esclusione del software al quale siano applicabili in maniera esclusiva particolari Contratti di assistenza.

### 1. Definizioni:

**1.1** "Go-Live" indica il momento dal quale, successivamente all'implementazione o all'aggiornamento delle Soluzioni Enterprise Support, le Soluzioni Enterprise Support possono essere utilizzate dal Licenziatario ai fini dell'elaborazione dei dati reali in modalità operativa live e ai fini dell'esecuzione dell'attività del Licenziatario stesso conformemente al Contratto.

**1.2** "Soluzione(i) del Licenziatario" indica le Soluzioni Enterprise Support e ogni altro software che il Licenziatario abbia ottenuto in licenza da terze parti.

**1.3** "Soluzione(i) IT del Licenziatario" indica la Soluzione del Licenziatario e il sistema hardware supportato dalla struttura IT del licenziatario.

**1.4** "Sistema(i) Produttivo(i)" si riferisce a un sistema SAP live usato per la gestione delle attività interne del Licenziatario e dove sono registrati i dati del Licenziatario.

**1.5** "Soluzione(i) software SAP" si intende un gruppo di uno o più Sistemi Produttivi che utilizzano la Soluzione del Licenziatario per la gestione di un aspetto funzionale specifico dell'attività del Licenziatario. Ulteriori dettagli ed esempi sono pubblicati sul Customer Support Website di SAP (come specificato nella Nota SAP 1324027 o in qualsiasi altra successiva Nota SAP che sostituisce tale Nota).

**1.6** "Sessione di Servizio" indica una sequenza di attività e task di supporto eseguiti in remoto per raccogliere ulteriori informazioni interrogando o analizzando un Sistema Produttivo che porta a un elenco di raccomandazioni. Una Sessione di Servizio può essere eseguita manualmente, in modalità self-service o totalmente automatica.

**1.7** Per "Problema prioritario" ("Top-Issue") si intende la problematica e/o l'errore riscontrati ai quali SAP e il Licenziatario hanno assegnato una priorità in conformità a quanto previsto dagli standard SAP che (i) possono compromettere il Go-Live di un sistema pre-produttivo oppure (ii) hanno un impatto di business significativo sul Sistema Produttivo.

**1.8** "Orario di lavoro locale" indica il normale orario lavorativo (dalle 8.00 alle 18.00) nei giorni feriali, in conformità a quanto previsto dalle festività pubbliche ufficiali osservate dalla sede legale SAP. Solo per quanto riguarda SAP Enterprise Support, entrambe le parti possono decidere di comune accordo di scegliere una sede legale diversa tra quelle delle società affiliate SAP e di utilizzarla come riferimento per l'Orario di lavoro locale.

**1.9** "Sito Web SAP di Supporto al Cliente" indica il sito web SAP cui il cliente può accedere per ottenere supporto reperibile all'indirizzo <http://support.sap.com/>.

**2. Oggetto di SAP Enterprise Support.** Il Licenziatario potrà richiedere, e SAP fornirà, i servizi di SAP Enterprise Support, nelle modalità in cui SAP li rende generalmente disponibili nel Territorio. SAP Enterprise Support attualmente include:

#### Innovazioni e Miglioramenti Continui

- Nuove release delle Soluzioni Enterprise Support concesse in licenza, nonché strumenti e procedure per gli aggiornamenti.
- Support package – pacchetti di correzioni volti a ridurre l'impegno necessario ad implementare singole correzioni. I Support package possono contenere anche correzioni volte ad adeguare funzionalità esistenti a nuovi requisiti di legge.
- Per le release di SAP Business Suite 7 core applications (a partire da SAP ERP 6.0 e con le release di SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 e SAP PLM 7.0 rilasciate nel 2008), SAP può fornire

funzionalità addizionali e/o innovazioni tramite enhancement packages o oltre modalità disponibili. Durante il periodo di manutenzione di una versione applicativa core di SAP, SAP può fornire un enhancement package o altro aggiornamento per ciascun anno di calendario.

- Aggiornamenti tecnologici per supportare database e sistemi operativi di terzi.
- Codice sorgente ABAP disponibile per le applicazioni software SAP e moduli di funzione rilasciati e supportati.
- La gestione delle modifiche del Software, quali modifiche dei parametri di configurazione o aggiornamenti di Soluzioni Enterprise Support, viene supportata, per esempio, mediante materiale informativo, strumenti e contenuti.
- Ogni anno solare SAP offre al Licenziatario fino a cinque giorni di servizi di assistenza remota erogati da esperti di architettura delle soluzioni SAP
  - Per assistere il Licenziatario nella valutazione delle funzionalità innovative dell'ultimo enhancement package SAP e della possibilità di utilizzo dello stesso per i requisiti dei processi aziendali del Licenziatario.
  - Per fornire una guida al Licenziatario nella forma di sessioni di knowledge transfer per software/applicativi SAP definiti o componenti Global Support Backbone Attualmente i contenuti e la pianificazione delle sessioni sono pubblicate su <http://support.sap.com/enterprisesupport>. La pianificazione, la disponibilità e la modalità di rilascio sono a discrezione di SAP.
- SAP fornisce al Licenziatario l'accesso a self services guidate quale parte di SAP Solution Manager Enterprise Edition per aiutare il Licenziatario a ottimizzare la gestione tecnica della soluzione delle Soluzioni Enterprise Support.

#### **Assistenza avanzata per Enhancement package e altri aggiornamenti software SAP**

SAP offre speciali controlli remoti forniti da esperti di soluzioni SAP per analizzare modifiche esistenti o pianificate e individuare eventuali conflitti tra il codice definito dall'utente Licenziatario e gli enhancement package e altri aggiornamenti per Soluzioni Enterprise Support. Per ogni modifica specifica viene eseguito un controllo in una delle fasi dei processi aziendali di base del Licenziatario. Il Licenziatario avrà il diritto di usufruire ogni anno solare di due servizi appartenenti a una delle seguenti categorie per Soluzioni software SAP.

- Giustificazione della modifica: sulla base della documentazione richiesta da SAP fornita dal Licenziatario relativa all'ambito di applicazione di una specifica modifica esistente o potenziale dell'utente in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica funzionalità standard di Soluzioni Enterprise Support che soddisfino i requisiti del Licenziatario (per ulteriori dettagli, visitare <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- Custom Code Maintainability: a seconda della documentazione richiesta da SAP fornita dal Licenziatario sull'ambito e sulla progettazione di una modifica personalizzata in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica quali uscite e servizi dell'utente possano essere disponibili per separare il codice personalizzato dal codice SAP (per i dettagli si veda <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

#### **Global Support Backbone**

- Customer Support Website di SAP – il database di conoscenze e l'extranet di SAP per il trasferimento di conoscenze sul quale SAP rende disponibili contenuti e servizi esclusivamente per i propri Licenziatari e partner.
- SAP Notes su Customer Support Website di SAP documenta errori del software e contiene informazioni su come correggere, evitare e superare tali errori. SAP Notes può contenere correzioni di codici che i clienti possono implementare nel proprio sistema SAP. SAP Notes documenta inoltre problemi correlati, domande dei clienti e soluzioni raccomandate (ad es. parametrizzazione personalizzata).
- SAP Note Assistant – strumento per installare specifiche correzioni e miglioramenti ai componenti SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** - come descritto alla Clausola 2.4.

## **Assistenza mission-critical**

- Gestione degli incidenti a livello globale da parte di SAP per problemi relativi a Soluzioni Enterprise Support, compresi i Service Level Agreement relativi ai tempi iniziali di risposta e alle azioni correttive (per ulteriori informazioni, fare riferimento al paragrafo 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – fare riferimento al paragrafo 2.2.
- Continuous Quality Check – fare riferimento al paragrafo 2.3.
- Procedure globali 24x7 di inoltro dei problemi a livelli superiori e di analisi dell'origine della causa conformemente a quanto indicato nel paragrafo 2.1 di seguito riportato.
- Analisi dell'origine della causa dei codici definiti dall'utente: per il codice definito dall'utente del Licenziatario creato con il workbench di sviluppo SAP, SAP offre l'analisi dell'origine delle cause per assistenza mission-critical, conformemente al processo Global Incident Handling e ai Service Level Agreement specificati ai paragrafi 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3, applicabile agli incidenti con Priorità "Molto alta" e "Alta". Se il codice definito dall'utente del Licenziatario viene documentato in conformità agli attuali standard SAP (per ulteriori dettagli, visitare <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP potrà fungere da guida per assistere il Licenziatario nella risoluzione di problemi.

## **Altri Componenti, Metodologie, Contenuti e Partecipazione della Community**

- Agenti e componenti di monitoraggio per sistemi volti a controllare le risorse disponibili e a raccogliere informazioni sullo status di sistema delle Soluzioni Enterprise Support (ad es., SAP EarlyWatch Alert).
- Descrizione dei processi e contenuti di processo che possono essere usati quali modelli di test e casi test preconfigurati tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition. Inoltre, SAP Solution Manager Enterprise Edition offre assistenza alle attività di test del Licenziatario.
- Contenuto e strumenti supplementari progettati per facilitare l'incremento di efficienza, in particolare per le implementazioni.
- Strumenti e contenuti per SAP Application Lifecycle Management (consegnato via SAP Solution Manager Enterprise Edition o Enterprise Support Solutions o la Documentazione applicabile per Enterprise Support Solutions o il Customer Support Website di SAP):
  - Strumenti per la implementazione, configurazione, testing, gestione delle operation e dei sistemi
  - Best practice, guideline, metodologie, descrizione dei processi e dei contenuti di processo. Tale contenuto supporta l'utilizzo degli strumenti per SAP Application Lifecycle Management.
- Accesso alle guideline tramite il Customer Support Website di SAP, che può includere processi operativi e di implementazione e un contenuto volto a facilitare la riduzione dei costi e dei rischi.
- Partecipazione alla community di clienti e partner SAP (attraverso il Customer Support Website di SAP), che fornisce informazioni sulle best practice aziendali, sui servizi offerti, ecc.

**2.1 Gestione incidenti ("incident") globale e Service Level Agreement (SLA).** Nel caso in cui il Licenziatario riscontri malfunzionamenti, SAP supporta il Licenziatario fornendo informazioni su come correggere, evitare o superare tali errori. Il principale canale per tale assistenza sarà l'infrastruttura di assistenza fornita da SAP. Il Licenziatario può inviare un incidente in qualsiasi momento. Tutte le persone coinvolte nel processo di risoluzione degli incidenti possono accedere allo stato dell'incidente in qualsiasi momento. Per ulteriori informazioni sulla definizione delle priorità degli incidenti si veda SAP Note 67739. In casi eccezionali, il Licenziatario può altresì contattare SAP tramite telefono. I dettagli del contatto sono indicati nella SAP Note 560499. Per tale contatto (e come altrimenti previsto) sarà richiesto al Licenziatario di fornire un accesso remoto come specificato al paragrafo 3.2 (iii).

I seguenti Service Level Agreement ("SLA") si applicheranno a tutti gli errori del Licenziatario riconosciuti da SAP quale Priorità 1 o 2 e che soddisfino i prerequisiti qui specificati. Tali SLA avranno inizio nel primo Trimestre di calendario successivo alla data di entrata in vigore del presente Allegato. Nel presente documento il "Trimestre di calendario" consiste nei tre mesi che scadono rispettivamente il 31 marzo, il 30 giugno, il 30 settembre e il 31 dicembre di ogni anno solare.

### **2.1.1 SLA per Tempi di risposta iniziali:**

- a. Incidenti di Priorità 1 ("Molto alta"). SAP risponderà agli incidenti con Priorità 1 entro una (1) ora dalla loro ricezione da parte di SAP (ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette). Un incidente rientra nella Priorità 1 nei casi in cui il problema provochi conseguenze molto serie sulle normali

attività di business e qualora impedisca l'esecuzione di processi "business critical" e urgenti. Generalmente una situazione di questo tipo è causata da: fermo totale del sistema, malfunzionamento di funzioni fondamentali del software SAP nel Sistema produttivo oppure Problemi prioritari e per ciascuno dei quali non sia possibile un workaround.

b. Incidenti di Priorità 2 ("Alta"). SAP risponderà agli incidenti con Priorità 2 entro quattro (4) ore dalla loro ricezione (durante il normale orario di lavoro nel paese in cui si trova la sede SAP). Un incidente rientra nella Priorità 2 se l'anomalia ostacola seriamente le normali transazioni di business impedendo l'esecuzione di attività necessarie. Ciò è riconducibile a funzioni non corrette o non eseguibili del sistema SAP che vengono richieste per eseguire tali transazioni o attività.

2.1.2 SLA per azioni correttive relative a Tempi di risposta per incidenti con Priorità 1: SAP fornirà una soluzione, un work-around o un piano di azione per la risoluzione ("Azione correttiva") dell'incidente del Licenziatario con Priorità 1 entro quattro (4) ore dalla sua ricezione (ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette) ("SLA per Azioni correttive"). Nel caso in cui il piano di azione sottoposto al Licenziatario sia un'Azione Correttiva, tale piano di azione includerà: (i) lo status del processo di risoluzione, (ii) le successive fasi pianificate, inclusa l'identificazione delle persone responsabili preposte da SAP, (iii) le necessarie azioni del Licenziatario per aiutare il processo di risoluzione, (iv) nel limite possibile, le date previste per le azioni SAP, e (v) la data e l'ora per il successivo aggiornamento sullo status da parte di SAP. I successivi aggiornamenti sullo status includeranno un riassunto delle azioni intraprese fino a tale momento, le successive fasi pianificate; la data e l'ora del successivo aggiornamento sullo status. Lo SLA per Azioni correttive si riferisce esclusivamente a quella parte di tempo necessaria per eseguire le attività quando l'incidente viene elaborato presso SAP ("Tempo di processo"). Il tempo di processo non include il tempo in cui l'incidente permane nello status di "Azione Cliente" o "Soluzione Proposta da SAP", dove (a) lo status Azione Cliente significa che l'incidente è passato in gestione al licenziatario; e (b) lo status Soluzione Proposta da SAP significa che SAP ha fornito un'Azione Correttiva come qui delineato. Lo SLA per Azioni correttive si intenderà soddisfatto se entro quattro (4) ore di Tempo di processo SAP abbia proposto una soluzione, un work-around o un piano di azione, oppure se il Licenziatario accetti di ridurre il livello di priorità dell'incidente.

### 2.1.3 Prerequisiti ed Esclusioni.

2.1.3.1 Prerequisiti. Lo SLA si applica esclusivamente quando i seguenti prerequisiti sono soddisfatti per tutti gli incidenti: (i) in tutti i casi, fatta eccezione per l'Analisi dell'origine della causa dei codici definiti dall'utente di cui alla Clausola 2, gli incidenti si riferiscono a release di soluzioni Enterprise Support classificate da SAP con status di spedizione "unrestricted shipment", (ii) gli incidenti vengono inviati dal Licenziatario in lingua inglese tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition conformemente alla procedura applicabile prevista da SAP per gli incidenti che contiene i necessari dettagli rilevanti (secondo quanto specificato nella nota SAP 16018 o altra nota SAP successiva e sostitutiva) per consentire a SAP di attivarsi sull'incidente segnalato, (iii) gli incidenti riguardano una release di prodotto delle soluzioni Enterprise Support che rientra nella Mainstream Maintenance o Extended Maintenance.

Per gli incidenti con Priorità 1, il Licenziatario dovrà conformarsi ai seguenti prerequisiti aggiuntivi: (a) il problema e il suo impatto sulle attività dovranno essere descritti in modo sufficientemente dettagliato da consentire a SAP di valutarne l'entità; (b) un interlocutore che parli inglese e che abbia l'esperienza e le conoscenze necessarie per contribuire alla risoluzione degli incidenti con Priorità 1 conformemente agli obblighi del Licenziatario stesso dovrà essere messo a disposizione dal Licenziatario 7 giorni su 7, 24 ore su 24; e (c) un interlocutore del Licenziatario dovrà essere disponibile per l'apertura della connessione in controllo remoto al sistema e per fornire i necessari dati di log-in a SAP.

2.1.3.2 Esclusioni. Per SAP Enterprise Support le seguenti tipologie di incidente con priorità 1 sono escluse dagli SLA: (i) incidenti che riguardano una release, una versione e/o funzionalità delle soluzioni Enterprise Support sviluppate specificamente per il Licenziatario (incluse quelle sviluppate attraverso SAP Custom Development e/o da un'affiliata di SAP) fatta eccezione per il codice definito dall'utente creato con il workbench di sviluppo SAP; (ii) gli incidenti che riguardano localizzazioni che

non siano parte delle soluzioni Enterprise Support ma che siano invece realizzate come add-on di partner, ampliamenti o modifiche, anche qualora tali versioni specifiche per paese siano state create da SAP o da un'affiliata di SAP; (iii) la causa principale dell'apertura dell'incidenti non è un malfunzionamento ma la mancanza di una funzionalità ("richiesta di sviluppo") oppure agli incidenti sono imputabili a una richiesta di consulenza.

#### 2.1.4 Service Level Credit.

2.1.4.1 Gli SLA così come sopra descritti si considereranno rispettati ove SAP reagisca nei tempi previsti in almeno il novantacinque percento (95%) dei casi aggregati per tutti gli SLA in un Trimestre di calendario. Nel caso in cui, in un qualsiasi Trimestre di calendario durante il periodo di validità dell'Enterprise Support, il Licenziatario presenti meno di venti (20) incidenti (nel computo complessivo di tutti gli SLA) conformemente agli SLA summenzionati, il Licenziatario conviene che gli obblighi previsti per gli SLA siano stati rispettati da parte di SAP qualora questi non abbia oltrepassato il periodo di SLA stabilito nel caso di più di un incidente durante il Trimestre di calendario applicabile.

2.1.4.2. Fatto salvo quanto previsto al paragrafo 2.1.4.1 sopra, qualora non siano rispettati i termini degli SLA relativi ai tempi di risposta ("Inadempienza"), troveranno applicazione le seguenti regole e procedure: (i) il Licenziatario dovrà informare SAP per iscritto di qualsivoglia presunta Inadempienza; (ii) SAP sarà tenuto a esaminare con la massima attenzione il reclamo e a fornire una relazione scritta in grado di comprovare o confutare l'attendibilità del reclamo del Licenziatario; (iii) il Licenziatario dovrà fornire a SAP ragionevole assistenza per correggere i problemi o i processi che impediscano di rispettare gli SLA; (iv) fatto salvo quanto previsto nel presente paragrafo 2.1.4, ove, sulla base della predetta relazione, sia provata un'Inadempienza da parte di SAP, quest'ultimo sarà tenuto ad applicare un Service Level Credit ("SLC") nella successiva fattura emessa al Licenziatario per il canone di Enterprise Support pari allo 0,25% del canone previsto per Enterprise Support del Licenziatario applicabile al Trimestre di calendario in cui ciascuna Inadempienza è stata segnalata e comprovata, con applicazione di un limite massimo di SLC per Trimestre di calendario pari al 5% del canone di assistenza dell'Enterprise Support del Licenziatario per detto Trimestre di calendario. Il Licenziatario ha l'onere di comunicare l'Inadempienza a SAP per qualsivoglia SLC entro 1 (un) mese dalla fine del Trimestre di calendario in cui tale Inadempienza si sia verificata. Nessuna penale verrà corrisposta da parte di SAP ove la contestazione del Cliente per SLC non sia comunicata per iscritto. L'SLC specificato al presente paragrafo 2.1.4 costituisce il solo ed esclusivo rimedio per qualsivoglia Inadempienza vera o presunta.

**2.2 SAP Support Advisory Center.** Per i messaggi con priorità 1 e i problemi prioritari direttamente correlati alle soluzioni Enterprise Support, SAP metterà a disposizione una unità globale nell'ambito della propria organizzazione di assistenza per le richieste correlate ad assistenza mission-critical ("Support Advisory Center"). Il Support Advisory Center eseguirà le seguenti attività di assistenza mission-critical: (i) supportare in modalità remota i problemi prioritari - il Support Advisory Center agirà quale livello superiore di inoltro delle richieste, consentendo 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana l'analisi dell'origine delle cause per l'identificazione del problema; (ii) pianificare la fornitura del servizio di Continuous Quality Check in collaborazione con l'IT del Licenziatario, incluso il coordinamento della pianificazione e del rilascio; (iii) fornire in remoto la certificazione primaria SAP Customer Competency Center of Expertise se richiesto dal Licenziatario; e (iv) fungere da guida nei casi in cui i Continuous Quality Check (come definiti di seguito al paragrafo 2.3), un piano d'azione e/o le raccomandazioni scritte del Licenziatario evidenzino uno stato critico (ad es. report CQC rosso) delle soluzioni Enterprise Support.

Come preparazione alla fornitura del Continuous Quality Check tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition, l'interlocutore del Licenziatario dovrà eseguire congiuntamente a SAP, sulla base degli standard e della documentazione SAP, un servizio obbligatorio di configurazione ("Valutazione iniziale") per le soluzioni Enterprise Support. Tale Controllo Iniziale sarà effettuato in base agli standard e alla documentazione di SAP.

Il Support Advisory Center designato parlerà inglese e sarà disponibile nei confronti dell'interlocutore del Licenziatario (come definito di seguito) o del suo rappresentante autorizzato sette giorni su sette, 24 ore su 24 per richieste di assistenza mission-critical. I numeri telefonici locali o globali disponibili sono riportati nella nota SAP 560499.

Il Support Advisory Center è responsabile solamente per i compiti relativi al supporto mission critical elencati sopra nella misura in cui tali compiti siano direttamente connessi ai problemi e alle escalation relativi alle Soluzioni Enterprise Support.

**2.3 SAP Continuous Quality Check.** In caso di situazioni critiche relative alla Soluzione software SAP (es. implementazione, upgrade, migrazione o problemi prioritari), SAP fornirà almeno un Continuous Quality Check ("CQC") all'anno per ciascuna Soluzione Software SAP.

Il CQC potrà consistere in una o più sessioni di servizio remote, manuali o automatiche. SAP potrà eseguire ulteriori CQC nel caso in cui siano segnalate vital alerts come descritte in SAP EarlyWatch Alert oppure nel caso in cui il Licenziatario e il SAP Advisory Center concordino che tale servizio è indispensabile per gestire un Problema prioritario. Dettagli quali il tipo esatto e le priorità specifiche di un CQC, i compiti di SAP e gli obblighi di collaborazione del Licenziatario verranno concordati congiuntamente dalle parti. Al termine di ogni CQC, SAP fornirà al Licenziatario un piano d'azione e/o raccomandazioni scritte.

Tutte o parte delle sessioni CQC possono essere fornite da SAP e/o da un partner certificato SAP in qualità di subfornitore e sulla base della metodologia e degli standard CQC di SAP. Il Licenziatario dovrà mettere a disposizione risorse adeguate, tra cui, ma non solo, dispositivi, dati, informazioni e personale idoneo in grado di collaborare al fine di facilitare la fornitura dei CQC in oggetto.

SAP limita la nuova pianificazione dei CQC sino ad un massimo di tre volte per ciascun anno. La ripianificazione dovrà avvenire almeno 5 giorni lavorativi prima della data programmata di rilascio. Se il Licenziatario non rispetta tali direttive, SAP non sarà obbligato a rilasciare il CQC annuale al Licenziatario.

**2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di SAP Enterprise Support.**

2.4.1 L'utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition (così come ogni eventuale successore di SAP Solution Manager Enterprise Edition fornito ai sensi del presente) è soggetto ai termini del Contratto ed è limitato nell'ambito di SAP Enterprise Support alle sole seguenti finalità: (i) rilascio di SAP Enterprise Support e (ii) application life management per le Soluzioni del Licenziatario. Tale application lifecycle management è limitato esclusivamente alle seguenti finalità:

- Implementazione, configurazione, testing, operations, continuous improvement e diagnostica.
- Incident management (service desk), problem management e change request management come permesso tramite l'utilizzo della tecnologia SAP CRM integrata in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Mobile application lifecycle management scenari usando SAP NetWeaver Gateway (o tecnologia equivalente) integrato in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Progetti di gestione di application lifecycle management per le Soluzioni IT del Licenziatario usando la funzionalità project management di SAP Project e Portfolio Management integrato in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (Tuttavia, portfolio management functionality di SAP Project e Portfolio Management non è in scope di SAP Solution Manager Enterprise Edition e richiede una distinta licenza d'uso)
- Administration, monitoring, reporting e business intelligence, come consentito tramite l'utilizzo della tecnologia SAP NetWeaver integrata in SAP Solution Manager Enterprise Edition. La Business intelligence può altresì essere usata purché il software SAP BI appropriato sia licenziato al Licenziatario quale parte della Soluzione Enterprise Support.

Per l'application lifecycle management descritto nella precedente clausola 2.4.1(ii) il Licenziatario non ha necessità di una separata licenza Package al SAP CRM.

2.4.2 Il Licenziatario è autorizzato ad usare i SAP database che sono elencati sul Customer Support Website di SAP che sono disponibili alla generalità di tutti i licenziatari SAP insieme a SAP Solution Manager. Questa licenza runtime è limitata per l'utilizzo dei database applicabili come database di base di SAP Solution Manager e limitatamente al periodo di validità del presente Allegato.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere usato per finalità diverse da quelle sopra descritte. In particolare, il Licenziatario non potrà usare in nessun caso SAP Solution Manager Enterprise Edition per (i) scenari CRM quali opportunity management, lead management, o trade promotion management salvi gli scenari CRM che sono espressamente previsti nella clausola 2.4.1, (ii) le tipologie di utilizzo di SAP NetWeaver diversi da quelli previsti precedentemente o (iii) application lifecycle management e in particolare l'incident management (service desk) ad esclusione delle Soluzioni IT del Licenziatario e

(iv) capacità non-IT shared services, inclusi senza limitazione HR, Finance o Procurement; (v) SAP Project and Portfolio Management incluso ma non limitato a portfolio management o project management diverso dalla gestione di progetti di application lifecycle come descritto nella Clausola 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, ad eccezione per l'applicazione di scenari mobile application lifecycle management nell'ambito descritto nella clausola 2.4.1.

2.4.4 SAP, a sua esclusiva discrezione, può aggiornare tramite Customer Support Website di SAP alla pagina <http://support.sap.com/solutionmanager> i casi di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition ai sensi della presente Clausola 2.4.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition potrà essere usato solo per finalità relative al supporto specifico al Prodotto SAP durante il periodo di validità del presente Allegato in conformità con i diritti di licenza sul Software ed esclusivamente per le esigenze del Licenziatario correlate a SAP nell'ambito delle attività aziendali interne del Licenziatario. Il diritto di utilizzare ogni altra funzionalità di SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di SAP Enterprise Support diversa da quelle esplicitamente menzionate sopra è subordinato a un separato accordo scritto con SAP, anche se tali funzionalità sono contenute in o si riferiscono a SAP Solution Manager Enterprise Edition. Il Licenziatario può autorizzare qualunque suo dipendente ad usare web self-services nel SAP Solution Manager Enterprise Edition durante la validità del presente Allegato come la creazione di support tickets, richiedere lo status di support ticket, ticket confirmation e approvazione per modifiche direttamente correlate alla Soluzione IT del Licenziatario.

2.4.6 Qualora il Licenziatario, in conformità all'articolo 6, interrompa l'uso di SAP Enterprise Support e riceva il SAP Standard Support, il suo diritto di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition per SAP Enterprise Support cesserà. Successivamente, il diritto di SAP Solution Manager Enterprise Edition sarà disciplinato dalle condizioni generali contenute nell'Allegato SAP Standard Support.

2.4.7 L'uso di SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere offerto dal Licenziatario a terze parti come servizio, anche se tali terze parti abbiano licenziato software SAP; solo le terze parti autorizzate ad accedere il Software SAP ai sensi del Contratto potranno accedere al SAP Solution Manager Enterprise Edition ma solo per finalità correlate al supporto SAP e per le finalità commerciali interne del Licenziatario ai sensi dei termini del presente Allegato.

### **3. Obblighi del Licenziatario:**

**3.1 SAP Enterprise Support Program Management.** Per ricevere SAP Enterprise Support, il Licenziatario deve designare all'interno del proprio SAP Customer Center of Expertise una persona qualificata in grado di parlare inglese per il Support Advisory Center ("Interlocutore") fornendo i dati di contatto (in particolare, indirizzo e-mail e numero di telefono) mediante cui l'interlocutore o un suo rappresentante autorizzato possano essere rintracciati in qualsiasi momento. L'Interlocutore del Licenziatario deve essere autorizzato dal Licenziatario ad assumere le decisioni per conto dello stesso o implementare tali decisioni senza ingiustificato ritardo.

**3.2 Altri requisiti.** Per ricevere SAP Enterprise Support il Licenziatario deve inoltre soddisfare i seguenti requisiti:

(i) Corrispondere gli importi per Enterprise Support conformemente al Contratto e al presente Allegato.

(ii) Adempiere ai propri obblighi definiti nel Contratto e nel presente Allegato.

(iii) Fornire e mantenere un accesso remoto attraverso una procedura tecnica standard definita da SAP e dare alla stessa tutte le autorizzazioni necessarie, in particolare per l'analisi remota dei problemi nell'ambito della gestione degli incidenti. Tale accesso remoto dovrà essere concesso senza restrizioni riguardanti la nazionalità del o dei dipendenti di SAP incaricati di elaborare gli incidenti o il paese in cui tali dipendenti operano. L'impossibilità di accesso può comportare ritardi nella gestione degli incidenti e nella fornitura delle correzioni, oppure può rendere SAP impossibilitato ad aiutare il Licenziatario con la dovuta efficienza. Dovranno essere inoltre installati i necessari componenti software. Per maggiori dettagli si veda la nota SAP 91488.

(iv) Definire e mantenere un CCOE certificato da SAP atto a soddisfare i requisiti specificati al successivo paragrafo 4.

(v) Installare, configurare e usare in modo produttivo un sistema software SAP Solution Manager Enterprise Edition, con patch ai più recenti livelli per pacchetti di assistenza per Basis e le ultime versioni dei support package di SAP Solution Manager Enterprise Edition.



(vi) Attivare SAP EarlyWatch Alert per i sistemi produttivi e trasmettere i dati al sistema produttivo SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenziatario. Vedasi nota SAP 1257308 per maggiori informazioni sulla configurazione di tale servizio.

(vii) Eseguire la Valutazione iniziale di cui alla Clausola 2.2 e implementare tutte le raccomandazioni classificate da SAP come obbligatorie.

(viii) Creare una connessione tra l'installazione del Licenziatario di SAP Solution Manager Enterprise Edition e SAP nonché una connessione tra le soluzioni Enterprise Support e l'installazione SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenziatario.

(ix) Mantenere l'ambiente delle soluzioni e i processi di business core nel proprio sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition per tutti i sistemi produttivi e per tutti i sistemi connessi ai sistemi produttivi. Il Licenziatario dovrà inoltre documentare eventuali progetti di implementazione o di upgrade all'interno del proprio sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(x) Per abilitare e attivare pienamente SAP Solution Manager Enterprise Edition, attenersi alla documentazione pertinente.

(xi) Aggiornare record adeguati e aggiornati che interessino tutte le modifiche e, se necessario, trasmettere sollecitamente tali record a SAP.

(xii) Inviare gli incidenti tramite l'infrastruttura di assistenza SAP messa di volta in volta a disposizione da SAP attraverso aggiornamenti, upgrade o add-on.

(xiii) Comunicare a SAP senza ritardo ingiustificato qualsivoglia modifica apportata alle installazioni del Licenziatario e qualsiasi altra informazione rilevante per le Soluzioni di Supporto Enterprise.

#### **4. Customer Center of Expertise.**

**4.1 Ruolo del Customer Center of Expertise.** Per utilizzare l'intero valore offerto nell'ambito di SAP Enterprise Support, il Licenziatario deve costituire un Customer Center of Expertise ("COE"). Il COE fungerà da punto centrale di contatto con l'organizzazione di supporto SAP. In quanto centro permanente di conoscenze specialistiche, il COE supporta l'efficienza delle attività di implementazione, innovazione e gestione nonché la qualità dei processi gestionali e dei sistemi correlati alla Soluzione software SAP avvalendosi della metodologia Run SAP fornita da SAP. Il COE deve coprire tutti i principali processi gestionali. SAP raccomanda di iniziare la costituzione del COE come progetto da eseguire parallelamente ai progetti di implementazione funzionali e tecnici.

**4.2 Funzioni di base del Customer COE.** Ciascun COE deve soddisfare le seguenti funzioni minime:

- Support Desk: attivare e gestire un support desk con un numero sufficiente di consulenti di assistenza per piattaforme di infrastrutture/applicative, e relative applicazioni, durante le normali ore di lavoro locali (come minimo, 8 ore al giorno, 5 giorni alla settimana, da lunedì a venerdì). I processi e le competenze di assistenza del Licenziatario saranno verificati in collaborazione nell'ambito del processo di programmazione dei servizi e dell'audit per la certificazione.
- Amministrazione Contratti: gestione dei Contratti e delle licenze in collaborazione con SAP (audit licenze, fatturazione manutenzione, elaborazione degli ordini di rilascio, record anagrafici utenti e gestione dei dati di installazione).
- Coordinamento delle richieste di miglioramento: raccolta e coordinamento delle richieste di sviluppo del Licenziatario e/o eventuali imprese associate, sempre che queste ultime siano autorizzate ad usufruire delle soluzioni Enterprise Support ai sensi del Contratto. Nel suo ruolo, il COE sarà altresì autorizzato a fungere da interfaccia di SAP per intraprendere azioni e decisioni necessarie per evitare inutili modifiche delle soluzioni Enterprise Support e per assicurare che le modifiche programmate siano allineate con il software SAP e le strategie di release.
- Gestione delle informazioni: distribuzione delle informazioni (ad es. dimostrazioni interne, informazioni relative ad eventi e marketing) relative alle soluzioni Enterprise Support e al COE all'interno dell'organizzazione del Licenziatario.
- Pianificazione CQC e altri servizi remoti: il Licenziatario attiverà regolarmente processi di pianificazione dei servizi con SAP. La pianificazione dei servizi ha inizio con la prima fase dell'implementazione iniziale e verrà proseguita regolarmente.

**4.3 Certificazione del Customer COE.** Il Licenziatario dovrà creare il COE certificato entro il successivo dei seguenti eventi: (i) dodici mesi dopo la data di efficacia del presente Allegato oppure (ii) sei mesi dopo che il Licenziatario abbia iniziato ad usare almeno uno delle soluzioni Standard Support in modalità live per l'espletamento di normali attività produttive. Per ottenere l'allora corrente prima certificazione o nuova certificazione da SAP, il Customer COE è soggetto a una procedura di verifica. Le informazioni dettagliate sul processo e sulle condizioni di certificazione iniziale, come le informazioni sui livelli di certificazione disponibili, sono disponibili su Customer Support Website di SAP (<http://support.sap.com/ccoe>).

**5. Corrispettivi per Enterprise Support.** I corrispettivi per SAP Enterprise Support devono essere corrisposti anticipatamente ogni anno e saranno indicati in appendici o documenti d'ordine al Contratto.

**6. Risoluzione e recesso.**

**6.1** Ciascuna parte può recedere da SAP Enterprise Support con preavviso scritto di tre mesi (i) prima della scadenza del Periodo Iniziale e (ii), successivamente, prima dell'inizio del successivo periodo di rinnovo. Il recesso avrà efficacia al termine del periodo di SAP Enterprise Support nel quale la notifica sia ricevuta dalla parte ricevente della stessa. Fatto salvo quanto sopra specificato, SAP ha facoltà di risolvere SAP Enterprise Support mediante preavviso scritto di un mese in caso di mancato pagamento degli importi dovuti dal Licenziatario per SAP Enterprise Support.

**6.2** Fatto salvo il diritto del Licenziatario ai sensi della Clausola 6.1 e a condizione che il Licenziatario non sia inadempiente a qualsiasi obbligo previsto nel Contratto, il Licenziatario potrà optare per SAP Standard Support mediante un preavviso di tre mesi a SAP (i) in riferimento a tutti gli ordini di supporto soggetti a rinnovo esclusivamente su base annuale, prima dell'inizio del periodo di rinnovo che segue il Periodo Iniziale iniziato a partire dal primo ordine del Licenziatario per SAP Enterprise Support; , o (ii) in riferimento a tutti gli ordini di supporto non soggetti a rinnovo esclusivamente su base annuale, prima dell'inizio del primo periodo di rinnovo in qualsiasi anno solare successivo al Periodo Iniziale iniziato a partire dal primo ordine del Licenziatario per il Supporto SAP Enterprise. Tale scelta dovrà essere indicata dal Licenziatario nella lettera di notifica e comporterà la interruzione di SAP Enterprise Support dalla data di inizio di SAP Standard Support. Tale scelta verrà applicata a tutte le Soluzioni Enterprise Support e sarà soggetta ai termini e alle condizioni di SAP Standard Support in vigore al momento, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i prezzi. SAP e il Licenziatario effettueranno una modifica al Contratto per riportare la scelta del Licenziatario, nonché i termini e le condizioni SAP in vigore al momento.

**6.3** La interruzione di SAP Enterprise Support o la scelta da parte del Licenziatario di aderire ad altri SAP Support Services ai sensi delle disposizioni contrattuali che disciplinano la scelta dei servizi di supporto potrà essere esercitata solo in riferimento a tutte le licenze SAP e il Licenziatario non potrà recedere parzialmente da SAP Enterprise Support né effettuare attivazioni parziali di SAP Enterprise Support in relazione a qualsivoglia parte del Contratto o relative appendici, Allegati, integrazioni, documenti di ordini di acquisto o del presente Allegato.

**7. Verifica.** Allo scopo di verificare la conformità alle condizioni del presente Allegato, SAP potrà controllare periodicamente (almeno una volta all'anno e nel rispetto delle procedure standard SAP) (i) la correttezza delle informazioni fornite dal Licenziatario e (ii) l'utilizzo di Solution Manager Enterprise Edition da parte del Licenziatario conformemente ai diritti e alle limitazioni di cui al paragrafo 2.4.

**8. Riattivazione.** Qualora il Licenziatario decida di non iniziare SAP Enterprise Support il primo giorno del mese successivo alla prima spedizione delle soluzioni Enterprise Support, o SAP Enterprise Support venga altrimenti interrotto ai sensi del precedente articolo 6 o non sia richiesto dal Licenziatario per un determinato periodo e ne venga successivamente richiesta la riattivazione, SAP fatturerà al Licenziatario i corrispettivi maturati per SAP Enterprise Support relativamente a tale periodo oltre a un importo per il ripristino ritardato.

## **9. Altri Termini e Condizioni.**

**9.1** L'ambito di SAP Enterprise Support offerto da SAP può essere modificato annualmente da SAP in qualsiasi momento previa notifica scritta di tre (3) mesi.

**9.2** Il Licenziatario conferma di avere ottenuto tutte le licenze applicabili relative alle Soluzioni del Licenziatario.

**9.3** Nel caso in cui il Licenziatario sia autorizzato a ricevere uno o più servizi per anno solare, (i) non sarà autorizzato ad avvalersi di tali servizi nel primo anno solare qualora la Data di efficacia del presente Allegato sia successiva al 30 settembre e (ii) non sarà autorizzato a trasferire all'anno successivo un servizio di cui non abbia usufruito.

**9.4** IL MANCATO UTILIZZO DI SAP ENTERPRISE SUPPORT COSÌ COME FORNITO DA SAP POTREBBE IMPEDIRE A SAP DI INDIVIDUARE EVENTUALI PROBLEMI E DI RISOLVERLI E CIÒ POTREBBE A SUA VOLTA GENERARE LIVELLI DI PERFORMANCE DEL SOFTWARE NON SODDISFACENTI DI CUI SAP NON PUÒ ESSERE RITENUTO RESPONSABILE.

**9.5** Qualora conceda in licenza al Licenziatario software di terze parti ai sensi del Contratto, SAP fornirà SAP Enterprise Support su tali prodotti di terzi nella misura in cui le terzi parti rendano disponibili tali servizi di supporto a SAP. Al Licenziatario potrebbe essere richiesto di aggiornare i suoi sistemi operativi e database a versioni più recenti al fine di poter ricevere SAP Enterprise Support. Se il fornitore in questione offre una estensione di supporto per il suo prodotto, SAP potrà offrire tale estensione di supporto tramite un nuovo contatto per un importo ulteriore. Qualora lo stesso fornitore non offra più il servizio di Supporto a SAP, SAP potrà, previo un ragionevole preavviso che non potrà essere inferiore a tre mesi con efficacia alla fine di un trimestre, eccezionalmente recedere parzialmente per la parte di supporto relativa al software di terze parti interessato.

**9.6** Le parti concordano che i termini del Trattamento dei Dati Personali per i Servizi SAP Support e Professional ("DPA") disponibile all'indirizzo [https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/data-processing-agreements.html?sort=latest\\_desc&tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services](https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/data-processing-agreements.html?sort=latest_desc&tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services) sono applicabili ai Servizi di Supporto e agli eventuali altri servizi professionali forniti da SAP al Licenziatario.

**9.7** SAP Enterprise Support viene fornito conformemente alle fasi di manutenzione delle versioni del software SAP in vigore, così come specificato alla pagina <http://support.sap.com/releasestrategy>.