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, ordini o altri documenti ad esso incorporati, avranno prevalenza e saranno 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"), escluso il 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 commerciali interne del Licenziatario stesso conformemente al Contratto.

1.2 "Soluzione del Licenziatario" indica le Soluzioni Enterprise Support e ogni altro software che il Licenziatario abbia ottenuto in licenza da terze parti, a condizione che tale software di terze parti sia utilizzato congiuntamente alle Soluzioni Enterprise Support.

1.3 "Sistema produttivo" indica un sistema SAP live utilizzato per eseguire attività interne gestionali del Licenziatario e sul quale sono registrati i dati del Licenziatario.

1.4 Con "Soluzioni software SAP" si intendono un gruppo di uno o più Sistemi produttivi che utilizzano la Soluzione del Licenziatario e che gestiscono un aspetto funzionale specifico dell'attività del Licenziatario. Per altri dettagli ed esempi, fare riferimento a SAP Service Marketplace (come specificato nella Nota SAP 1324027 o in qualsiasi altra Nota SAP successiva a sostituzione della nota summenzionata).

1.5 "Sessione di servizio" indica una sequenza di attività e task di assistenza eseguiti in remoto per recuperare ulteriori informazioni interrogando o analizzando un Sistema produttivo al fine di ottenere un elenco di raccomandazioni. Una Sessione di servizio può essere eseguita manualmente, in modalità self-service o totalmente automatica.

1.6 "Problema prioritario" indica le problematiche e/o gli errori riscontrati ai quali SAP e il Licenziatario hanno congiuntamente assegnato una priorità in conformità a quanto previsto dagli standard SAP, poiché tali problemi (i) possono compromettere il Go-Live di un sistema pre-produttivo oppure (ii) hanno un significativo impatto di business sul Sistema produttivo.

1.7 "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.

2. Oggetto di SAP Enterprise Support

Il Licenziatario potrà richiedere, e SAP dovrà fornire, i servizi di SAP Enterprise Support, nei termini in cui quest'ultimo li rende generalmente disponibili. 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 a 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 release di una core application di SAP, la pratica corrente di SAP è di 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 funzionali successivamente rilasciati e supportati.
- La gestione delle modifiche del Software, quali modifiche dei parametri di configurazione o aggiornamenti di Soluzioni Enterprise Support, è supportata, per esempio, mediante materiale informativo e contenuti, strumenti per la copia client e la copia entità, nonché strumenti per il confronto della personalizzazione.
- 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 la pianificazione di contenuti e le sessioni sono pubblicate su http://service.sap.com/enterprisesupport. La pianificazione, la disponibilità e il 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.
- I contenuti e le linee guida per la configurazione di Soluzioni Enterprise Support sono generalmente distribuiti tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Best practice di SAP System Administration e SAP Solution Operations per Software SAP.
- Il contenuto operativo e di configurazione SAP è supportato come parte integrante delle Soluzioni Enterprise Support.
- Contenuto, strumenti e descrizioni di processo per SAP Application Lifecycle Management fanno parte di SAP Solution Manager Enterprise Edition, delle Soluzioni Enterprise Support o della documentazione applicabile per le 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 potenziali 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 il sito http://service.sap.com/).
- Possibilità di aggiornamento del codice definito dall'utente: 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 quali servizi e user exit potranno essere disponibili per distinguere il codice definito dall'utente dal codice SAP (per ulteriori dettagli, visitare il sito http://service.sap.com/).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace – 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 in SAP Service Marketplace 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 (es. parametrizzazione personalizzata).
- SAP Note Assistant – strumento per installare specifiche correzioni e miglioramenti ai componenti SAP.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – fare riferimento al paragrafo 2.4

Assistenza Mission-Critical

- Gestione dei messaggi 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 globale di gestione messaggi e ai Service Level Agreement specificati ai paragrafi 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3, applicabile per messaggi con Priorità "Molto alta" e "Alta". Se il codice definito dall'utente del Licenziatario è documentato in conformità agli attuali standard SAP (per ulteriori dettagli, visitare il sito http://service.sap.com/), 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 (es., SAP EarlyWatch Alert).
- Modelli di test e casi test preconfigurati sono generalmente forniti tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition. Inoltre, SAP Solution Manager Enterprise Edition offre assistenza alle attività di test del Licenziatario tramite le seguenti funzionalità:
    - Amministrazione test per Soluzioni Enterprise Support sfruttando la funzionalità fornita nell'ambito di SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Quality Management per la gestione dei "quality gate"
    - Strumenti forniti da SAP per l'esecuzione automatica di test
    - Strumenti forniti da SAP per circoscrivere l'ambito dei test di regressione. Tali strumenti supportano l'identificazione dei processi gestionali influenzati da una modifica pianificata delle Soluzioni software SAP e formulano raccomandazioni relative all'ambito dei test, generando inoltre programmi di esecuzione dei test (per maggiori dettagli si veda http://service.sap.com/)
- Contenuto e strumenti supplementari progettati per facilitare l'incremento di efficienza, che possono includere metodologie di implementazione e procedure standard, una guida di implementazione (IMG, Implementation Guide) e set di configurazione d'impresa (BC, Business Configuration).
- Accesso alle linee guida tramite SAP Service Marketplace, che può includere processi operativi e di implementazione e un contenuto volto a facilitare la riduzione dei costi e dei rischi. Tale contenuto attualmente include:
    - End-to-End Solution Operations: aiuta il Licenziatario nell'ottimizzazione delle operazioni globali end-to-end della soluzione Software SAP del Licenziatario.
    - Metodologia Run SAP: assiste il Licenziatario nella gestione delle applicazioni, nelle operazioni dei processi gestionali e nell'amministrazione della piattaforma tecnologica SAP NetWeaver®, e attualmente include:
        - Standard SAP relativi agli aspetti operativi delle soluzioni
        - La road map di Run SAP per implementare gli aspetti operativi delle soluzioni end-to-end
        - Strumenti quali la soluzione di gestione delle applicazioni di SAP Solution Manager Enterprise Edition. Per maggiori informazioni sulla metodologia Run SAP, fare riferimento a http://service.sap.com/runsap
- Partecipazione alla community di clienti e partner SAP (attraverso SAP Service Marketplace), che fornisce informazioni sulle best practice aziendali, sui servizi offerti, ecc.

2.1. Gestione messaggi globale e Service Level Agreement o SLA (Accordo sul livello di servizio)

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 messaggio di errore in qualsiasi momento. Tutte le persone coinvolte nel processo di risoluzione dei messaggi di errore possono accedere allo stato del messaggio in qualsiasi momento. Per ulteriori informazioni sulla definizione delle priorità dei messaggi si veda SAP Note 67739.

In casi eccezionali, il Licenziatario può altresì contattare SAP tramite telefono. Per tale contatto (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 i messaggi del Service Desk del Licenziatario accettati da SAP con 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 <u>SLA per Tempi di riposta iniziale</u>:

a. Messaggi del Service Desk con Priorità 1 ("Molto alta"). SAP risponderà ai messaggi del Service Desk con Priorità 1 entro una (1) ora dalla ricezione (ventiquattro ore il giorno, sette giorni su sette) di tali messaggi del Service Desk con Priorità 1. Un messaggio rientra nella Priorità 1 nei casi in cui il problema riscontrato 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.

b. Messaggi del Service Desk con Priorità 2 ("Alta"). SAP risponderà ai messaggi del Service Desk con Priorità 2 entro quattro (4) ore dalla ricezione (durante il normale orario di lavoro nel paese in cui si trova la sede SAP) di tali messaggi del Service Desk con Priorità 2. Un messaggio rientra nella Priorità 2 se l'anomalia ostacola seriamente le normali transazioni di business impedendo l'esecuzione di task necessari. Ciò è riconducibile a funzioni del sistema SAP non corrette o non eseguibili che sono richieste per eseguire tali transazioni o task.

2.1.2 SLA per azioni correttive relative a Tempi di risposta per messaggi del Service Desk con Priorità 1: SAP fornirà una soluzione, un work-around o un piano di azione per la risoluzione ("Azione correttiva") del messaggio del Service Desk del Licenziatario con Priorità 1 entro quattro (4) ore dalla ricezione (ventiquattro ore il giorno, sette giorni su sette) di tale messaggio del Service Desk con Priorità 1 ("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 al Licenziatario. 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 il messaggio viene elaborato presso SAP ("Tempo di processo"). Il tempo di processo non include il tempo in cui il messaggio permane nello status di"Customer Action" o "SAP Proposed Solution", dove (a) lo status di Customer Action significa che il messaggio del Service Desk è passato in gestione al Licenziatario, e (b) lo status di SAP Proposed Solution significa che SAP ha fornito un'Azione correttiva. 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 del messaggio.

2.1.3 Prerequisiti ed esclusioni.

2.1.3.1 Prerequisiti. Lo SLA si applica esclusivamente quando i seguenti prerequisiti sono soddisfatti per tutti i messaggi del Service Desk: (i) in tutti i casi, fatta eccezione per l'Analisi dell'origine della causa dei codici definiti dall'utente di cui al capitolo 2, i messaggi del Service Desk si riferiscono a release di soluzioni Enterprise Support classificate da SAP con status di spedizione "spedizione senza limiti"; (ii) i messaggi del Service Desk sono inviati dal Licenziatario in lingua inglese tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition conformemente alla procedura applicabile prevista da SAP per il messaggio del Service Desk 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'errore segnalato; (iii) i messaggi del Service Desk riguardano una release di prodotto delle soluzioni Enterprise Support che rientra nella Mainstream Maintenance o Extended Maintenance. Per i messaggi del Service Desk 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 dei messaggi 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 messaggio con priorità 1 sono escluse dagli SLA: (i) messaggi del Service Desk 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) messaggi del Service Desk 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 del messaggio non è un malfunzionamento ma la mancanza di una funzionalità ("richiesta di sviluppo") oppure il messaggio è attribuito 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) messaggi (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 messaggio del Service Desk 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 sarà corrisposta da parte di SAP ove la contestazione del Cliente per SLC non sia comunicata per iscritto. Il 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 il giorno, 7 giorni la 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 (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.

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 unicamente delle attività sopra descritte relative ad assistenza mission-critical nella misura in cui tali compiti siano direttamente correlati a problemi gestiti o inoltrati a livelli superiori riguardanti le 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 si impegna a fornire 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 ha facoltà di eseguire ulteriori CQC nel caso in cui siano segnalate allerte critiche tramite SAP EarlyWatch Alert oppure nel caso in cui il Licenziatario e il SAP Advisory Center concordino congiuntamente 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 saranno concordati congiuntamente dalle parti. Al termine di ogni CQC, SAP fornirà al Licenziatario un piano d'azione e/o raccomandazioni scritte.

Il Licenziatario prende atto che tutte o parte delle sessioni CQC possono essere fornite da SAP e/o da un partner certificato SAP che agisce in funzione di subfornitore e sulla base della metodologia e degli standard CQC di SAP. Il Licenziatario accetta di 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.

Il Licenziatario prende atto che SAP limita la ripianificazione dei CQC sino a 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

SAP Solution Manager Enterprise Edition (così come ogni eventuale successore di SAP Solution Manager Enterprise Edition di cui al presente atto) è soggetto ai termini del Contratto e solo per le finalità descritte qui di seguito: (i) per la fornitura di SAP Enterprise Support e servizi di assistenza per le Soluzioni del Licenziatario, tra cui fornitura e installazione di software e manutenzione tecnologica per le Soluzioni Enterprise Support e (ii) per l'application lifecycle management per le Soluzioni del Licenziatario e per eventuali altri componenti software e asset IT licenziati o altrimenti ottenuti dal Licenziatario da terze parti, nel caso in cui tali software di terze parti, componenti software e IT asset siano operativi congiuntamente con le Soluzioni Enterprise Support e sono richiesti per completare i processi di business del licenziatario Licenziatario,così come documentato nella documentazione della soluzione di SAP Solution Manager Enterprise Edition "Additional Supported Assets". 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 consentito tramite l'utilizzo della tecnologia SAP CRM integrata in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- 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 sezione 2.4.1(ii), il Licenziatario non ha necessità di un separato Package license al SAP CRM. Il Licenziatario deve essere in possesso di un numero corretto di licenze Named User per usare SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere usato per finalità diverse da quelle sopra descritte. In particolare, il Licenziatario non potrà usare SAP Solution Manager Enterprise Edition per (i) e gli scenari CRM quali service plans, contracts, service confirmation management, salvi gli scenari CRM che sono espressamente previsti nella sezione 2.4.1, (ii) le tipologie di utilizzo di SAP NetWeaver diversi da quelli previsti precedentemente o (iii) le application life-cycle management e in particolare l'incident management (service desk) ad esclusione della soluzioni del Licenziatario e gli Additional Supported Assets e (iv) capacità non-IT shared services, inclusi senza limitazione HR, Finance o Procurement.

2.4.3 SAP, a sua esclusiva discrezione, può aggiornare su SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/solutionmanager). I casi di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition ai sensi della presente sezione 2.4.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition può essere utilizzato solo per il periodo di validità del presente Allegato e da Named Users licenziati al Licenziatario secondo i diritti d'uso concessi per il Software ed esclusivamente per le finalità di assistenza del Licenziatario correlate a SAP destinate alle attività gestionali interne del Licenziatario stesso. 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. Nonostante le precedenti limitazioni per i Named Users, il Licenziatario può autorizzare qualunque suo dipendente a usare web self service nel SAP Solution Manager Enterprise Edition durante la validità del presente Allegato per la sola finalità di creare support tickets, richiedere lo status di support ticket e ticket confirmation direttamente correlate alla Soluzione del Licenziatario e agli Additional Supported Assets.

2.4.5 Qualora il Licenziatario, in conformità al capitolo 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.

2.4.6 L'uso di SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere offerto dal Licenziatario a terze parti quale servizi,o anche se tali terze parti abbiano licenziato del SAP Software e Named Users; 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. Responsabilità del Licenziatario

3.1 SAP Enterprise Support Program Management

Per usufruire del servizio SAP Enterprise Support in oggetto, il Licenziatario è tenuto a 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, possa essere rintracciato in qualsiasi momento. L'Interlocutore del Licenziatario deve essere il rappresentante autorizzato del Licenziatario ed essere abilitato ad assumere le decisioni per conto dello stesso o produrre tali decisioni senza ritardo ingiustificato.

3.2 Altri requisiti

Per usufruire del servizio SAP Enterprise Support in oggetto, il Licenziatario deve inoltre soddisfare i seguenti requisiti:

(i) Continuare a corrispondere tutti i corrispettivi di SAP Enterprise Support conformemente al Contratto e al presente Allegato

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

(iii) Fornire e mantenere un accesso remoto attraverso una procedura tecnica standard così come definita da SAP e concedere a quest'ultimo tutte le autorizzazioni necessarie, in particolare per l'analisi remota dei problemi nell'ambito della gestione dei messaggi. Tale accesso remoto dovrà essere concesso senza restrizioni riguardanti la nazionalità dei dipendenti di SAP incaricati di elaborare i messaggi o il paese in cui tali dipendenti operano. Il Licenziatario prende atto che la mancata concessione dell'accesso può comportare ritardi nella gestione dei messaggi e nella fornitura delle correzioni, oppure può rendere SAP impossibilitato ad aiutare il Licenziatario con la dovuta efficienza. In vista dei servizi di assistenza dovranno essere inoltre installati i necessari componenti software. Per maggiori dettagli si veda la nota SAP 91488.

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

(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 al paragrafo 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. Il Licenziatario è tenuto a 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.

(ix) Per abilitare e attivare pienamente SAP Solution Manager Enterprise Edition, il Licenziatario si impegna ad attenersi alla documentazione pertinente.

(x) Il Licenziatario acconsente ad aggiornare record adeguati e aggiornati che interessino tutte le modifiche e, se necessario, si impegna a trasmettere sollecitamente tali record a SAP.

(xi) Inviare tutti i messaggi di errore tramite l'infrastruttura di assistenza SAP messa di volta in volta a disposizione da SAP attraverso aggiornamenti, upgrade o add-on.

(xii) Comunicare a SAP senza ritardo ingiustificato qualsivoglia cambiamento apportato alle proprie installazioni e agli utenti definiti e qualsiasi altra informazione che abbia rilevanza ai fini delle soluzioni Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise

4.1 Ruolo Del Customer Center of Expertise. Per sfruttare l'intero valore potenziale messo a disposizione nell'ambito di SAP Enterprise Support, il Licenziatario è tenuto a istituire un Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise" o "Customer COE") che fungerà da punto centrale di contatto con l'organizzazione di assistenza SAP. In qualità di centro permanente di conoscenze specialistiche, il Customer 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 (per maggiori informazioni sulla metodologia Run SAP, consultare il sito http://service.sap.com/runsap). Il Customer COE deve coprire tutti i principali processi gestionali. Si raccomanda di impostare l'implementazione iniziale del Customer COE come progetto da eseguire parallelamente ai progetti di implementazione funzionali e tecnici.

4.2 Funzioni minime del Customer COE. Ciascun Customer 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 il giorno, 5 giorni la 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 Customer 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 (es. dimostrazioni interne, informazioni relative ad eventi e marketing) relative alle soluzioni Enterprise Support e al Customer 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 sarà proseguita regolarmente.

4.3 Certificazione del Customer COE

Il Licenziatario dovrà creare un certificato Customer COE entro il più lontano cronologicamente dei seguenti eventi: (i) entro 12 mesi dopo la data di efficacia del presente Allegato oppure (ii) entro 6 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 ricertificazione da SAP per il Customer COE, 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 SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. Corrispettivi per Enterprise Support

I corrispettivi per SAP Enterprise Support devono essere pagati annualmente in anticipo e saranno specificati in appendici o documenti d'ordine al Contratto. Dopo il Periodo Iniziale (come definito nel Contratto o nei relativi documenti d'ordine) i corrispettivi per SAP Enterprise Support saranno soggetti alla conformità con i requisiti del Customer COE da parte del Licenziatario.

6. Risoluzione

6.1 Il servizio SAP Enterprise Support potrà essere interrotto dall'una o dall'altra parte con preavviso scritto di 3 (tre) mesi (i) prima dello scadere del Periodo Iniziale e (ii) in un momento successivo, prima dell'avvio del successivo periodo di rinnovo. Qualunque interruzione avrà efficacia al termine del periodo di SAP Enterprise Support durante il 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 1 (un) mese in caso di mancato pagamento degli importi dovuti dal Licenziatario per il servizio Enterprise Support.

6.2 Fatti salvi i diritti del Licenziatario indicati alla sezione 6.1 e a condizione che il Licenziatario non sia inadempiente a qualsiasi obbligo previsto nel Contratto, il Licenziatario potrà scegliere SAP Standard Support mediante un preavviso di 3 (tre) mesi a SAP (i) in riferimento a tutti gli ordini di supporto soggetti a rinnovo esclusivamente su base annuale, prima dell'inizio di qualsiasi mese di calendario, o (ii) in riferimento a tutti gli ordini di supporto non soggetti a rinnovo esclusivamente su base annuale, prima del mese di scadenza di tale rinnovo di tali ordini. Tale scelta dovrà essere indicata dal Licenziatario sulla lettera di disdetta e comporterà la risoluzione di SAP Enterprise Support a decorrere dalla data di entrata in vigore di SAP Standard Support. Tale scelta sarà 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 o un documento di altro tipo al Contratto per suggellare la scelta del Licenziatario, nonché i termini e le condizioni SAP in vigore al momento.

6.3 La risoluzione di SAP Enterprise Support o la scelta da parte del Licenziatario di aderire ad altri tipi di 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 coperte dal Contratto e relativi appendici, Allegati, integrazioni e documenti di ordini di acquisto. Il Licenziatario non potrà fare interruzioni o 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 avrà facoltà di controllare periodicamente (almeno una volta l'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 usufruire di SAP Enterprise Support il primo giorno del mese successivo alla prima spedizione delle soluzioni Enterprise Support, o SAP Enterprise Support sia altrimenti interrotto ai sensi del precedente articolo 6 o non sia richiesto dal Licenziatario per un determinato periodo, e sia successivamente richiesta la riattivazione, SAP avrà facoltà di fatturare al Licenziatario i corrispettivi dovuti per la fruizione di SAP Enterprise Support relativamente a tale periodo di tempo, oltre a un importo dovuto per il ripristino.

9. Altre condizioni generali

9.1 L'ambito di applicazione di SAP Enterprise Support offerto da SAP potrà essere modificato ogni anno da SAP in qualsiasi momento previa notifica scritta di tre mesi.

9.2 Il Licenziatario conferma di avere ottenuto tutte le licenze relative alle proprie Soluzioni.

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 (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 SAP conceda in licenza al Licenziatario software di terze parti ai sensi del Contratto, il primo fornirà i servizi di 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 tuttavia essere richiesto di provvedere ad eseguire un upgrade a versioni più recenti dei suoi sistemi operativi e database al fine di poter ricevere SAP Enterprise Support. Se il fornitore in questione offre una estensione di assistenza per il proprio prodotto, SAP potrà offrire tale estensione di assistenza nel quadro di un Contratto scritto separato a fronte di una commissione aggiuntiva.

9.6 SAP Enterprise Support è fornito conformemente alle fasi di manutenzione delle release del software SAP rispettivamente in vigore, così come specificato alla pagina http://service.sap.com/releasestrategy.