SAP Assessment Management by Questionmark
Condizioni Generali di Contratto Integrative

SAP e il Cliente hanno stipulato un contratto per l'acquisto di determinati prodotti e servizi SAP ("Contratto") in forza del quale il Cliente acquista SAP Assessment Management by Questionmark (il "Servizio"). SAP Assessment Management by Questionmark viene definito quale parte del Servizio (secondo la definizione di cui alle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi SAP Cloud) e viene fornito ai sensi delle clausole del Contratto. Il Contratto comprende un Modulo d'Ordine, i Termini e le Condizioni Generali per i Servizi SAP Cloud, i presenti Termini e Condizioni Supplementari ("Supplemento") e ogni Allegato cui detti documenti facciano riferimento. La presente Integrazione e tutte le modifiche qui apportate al Contratto troveranno applicazione esclusivamente per SAP Assessment Management by Questionmark e per nessun altro prodotto o servizio SAP.

1. Determinazione del prezzo. Il Cliente deve acquistare una sottoscrizione utente per ciascun Utente Designato con accesso al Servizio. Il Servizio comprende un massimo di 1 GB di memorizzazione di file multimediali e memoria illimitata per dati di valutazioni e risultati.

2. Componenti On-premise. Il Cliente potrà connettere data source on-premise al Servizio. Il Cliente dovrà essere in possesso di idonee licenze per ogni sistema di gestione della formazione on-premise al quale egli connetta il Servizio. SAP potrà inoltre mettere a disposizione software opzionale per la sicurezza del browser da scaricare sui sistemi on-premise del Cliente. L'utilizzo del software per la sicurezza del browser è limitato all'utilizzo con il Servizio stesso. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzi diversi del software per la sicurezza del browser. Il software per la sicurezza del browser fa parte del Servizio e l'utilizzo del Cliente è ammesso solo da parte di Utenti Designati e unicamente durante il termine di validità del relativo Modulo d'Ordine. Il software per la sicurezza del browser non può in alcun modo essere modificato o alterato se non da SAP. Ogni eventuale modifica, di cui sopra, avrà l'effetto di annullare l'obbligo di SAP a fornire il Supporto e annullerà gli obblighi di garanzia di SAP ai sensi del presente contratto. Il Cliente è l'unico responsabile della sicurezza del software per la sicurezza del browser nonché del mantenimento di adeguate misure di sicurezza, tra cui firewall, per prevenire ogni accesso non autorizzato al medesimo. Con la risoluzione o la scadenza del Modulo d'Ordine applicabile cesserà il diritto del Cliente all'utilizzo del software per la sicurezza del browser. Il Cliente si impegna ad utilizzare la versione più attuale del software per la sicurezza del browser messa a disposizione da SAP, e prende inoltre atto che il mancato utilizzo di tale versione potrebbe tradursi in una prestazione ridotta del Servizio.

3. Finestre di Manutenzione

SAP può utilizzare le seguenti finestre di manutenzione per i tempi di inattività programmati:

	Finestre di Manutenzione
Finestre di Manutenzione	Il terzo sabato di ogni mese, in una finestra compresa tra le 05:00 e le 17:00 ora EST degli Stati Uniti d'America e in una finestra compresa tra le 10:00 e le 22:00 per centri dati situati in Europa.

4. Disponibilità del Servizio.

(a) SAP garantisce che il Servizio in ciascuno dei propri centri dati sarà a disposizione del Cliente in misura pari ad almeno il 99,9% del tempo calcolato mensilmente, escluse le finestre di manutenzione, la Manutenzione d'Urgenza o i casi dovuti a Cause di Forza Maggiore.

(b) Nel caso in cui la disponibilità del Servizio non venga rispettata in un singolo mese di calendario, SAP dovrà applicare il seguente Service Level Credit ("SLC") alla successiva fattura del Cliente per i canoni del Servizio: il corrispettivo totale dovuto al Cliente subirà una riduzione del 10% per il mese successivo, per ciascun decimo di punto percentuale (0,1%) di cui il Servizio è sceso, in un singolo mese, al di sotto della Disponibilità di Servizio pattuita nel contratto. La misura massima consentita di SLC sarà pari al 100% del totale dei canoni dovuti per il Servizio in tale mese.

(c) "Causa di Forza Maggiore" si riferisce ad ogni azione, evento, omissione o incidente che esula dal ragionevole controllo di una o dell'altra parte, ivi compresi, a titolo meramente esemplificativo, eventi fortuiti, condizioni climatiche estreme, disastri naturali, guerra, minaccia o preparativi di guerra, sommossa civile o disordini, contaminazione, regolamento o direttiva nucleare, chimico o biologico, incendio, alluvione, terremoto, esplosione o danno accidentale, controversie di lavoro ivi compresi, (a titolo solo esemplificativo) scioperi, azioni industriali o picchetti, attacchi di tipo denial-of-service, interruzioni o guasti di utilità o di servizi di trasporto e l'indisponibilità di manodopera o di materiali nella misura che esula dal controllo della parte interessata.

(d) "Manutenzione d'Urgenza" si riferisce alla manutenzione che si rende necessaria urgentemente, senza che sia possibile rimandare senza correre rischi fino alla successiva finestra di manutenzione, per riparare software di terzi e/o problemi di hardware e applicare un patch sicurezza.

5. Conservazione dei Dati. Nel caso in cui il Cliente cancelli dall'interno del Servizio i Dati del Cliente, questi ultimi vengono cancellati dal sistema produttivo ma vengono tuttavia conservati in sistemi di backup criptati. I backup vengono conservati per 12 mesi. Alla cessazione o alla scadenza del presente Contratto, il Cliente può richiedere un download dei dati in formato Server SQL con i file di repository (grafiche, template, ecc.) in formato compresso (zip).

Successivamente alla cessazione o alla scadenza i Dati del Cliente non sono conservati nel sistema produttivo ma in backup criptati per un periodo di 12 mesi.

6. Supporto. SAP dovrà fornire supporto per il Servizio ai sensi delle clausole dell' Allegato 1 alla presente Integrazione.

7. Limitazioni

Le interfaccia messe a disposizione come parte del Servizio sono soggette a continue modifiche. SAP non potrà essere tenuta responsabile di periodi di inattività o avarie del Servizio, o di incompatibilità di sistemi o servizi del Cliente o di terzi, con il Servizio, che derivino dall'omesso aggiornamento, da parte del Cliente, di interfaccia Cliente o di sistemi o servizi di terzi SAP dovrà impegnarsi ad informare il Cliente con ragionevole anticipo per il tramite del Servizio di eventuali modifiche all'interfaccia di Servizio SAP.

Allegato 1 a

Clausole Integrative per

SAP Assessment Management by Questionmark

Termini e Condizioni del Supporto

Il presente documento ("Documento Servizi di Supporto") descrive i servizi di supporto forniti da SAP per SAP Assessment Management by Questionmark.

1. Ambito di Applicazione

   Il Documento Servizi di Supporto disciplina la fornitura da parte di SAP di servizi di supporto e manutenzione al Cliente per il Servizio.

2. Servizi di Supporto

   Supporto per Avarie
   SAP dovrà offrire supporto per qualunque avaria relativa al Servizio (ciascuna di esse un "Incidente"). Per le applicazioni personalizzate non è previsto alcun supporto. Gli Incidenti dovranno essere riferiti dal Cliente per mezzo del Service Marketplace SAP (o altro canale di supporto successivamente introdotto da SAP). Nel caso in cui SAP debba accedere in remoto ad un qualsiasi sistema del Cliente, ad es. tramite la condivisione di applicazioni, il Cliente accorda a SAP con il presente il permesso ad effettuare detto accesso in remoto. Verranno applicate le seguenti priorità di Incidente:

Priorità di Incidente	Definizione	Disponibilità del Supporto	Lingua del Supporto	Tempo Iniziale di Risposta
Molto Alta	Il problema ha conseguenze molto gravi per le principali transazioni aziendali e il lavoro urgente non può essere effettuato. L'Incidente richiede attenzione immediata poiché l'avaria può determinare perdite rilevanti.	24 ore su 24 7 giorni la settimana	Inglese	Risposta Iniziale da parte di SAP entro 2 ore dalla conferma.* SAP tenterà di prendere contatti con il cliente entro il Tempo di Risposta Iniziale al fine di chiarire l'impatto sulle attività e iniziare il processo di risoluzione.
Alta	Un'attività aziendale non funziona e azioni necessarie non possono essere effettuate. L'Incidente richiede attenzione tempestiva poiché l'avaria può turbare l'intero ciclo produttivo aziendale.	Dalle 08:00 alle 18:00 CST degli Stati Uniti d'America.		Risposta Iniziale da parte di SAP entro 8 ore dalla conferma.* SAP tenterà di prendere contatti con il cliente entro il Tempo di Risposta Iniziale al fine di chiarire l'impatto sulle attività e iniziare il processo di risoluzione.
Media	Una transazione aziendale non funziona come previsto con conseguenze minori per le operazioni produttive.			Risposta Iniziale da parte di SAP entro 2 giorni dalla conferma.* SAP tenterà di prendere contatti con il Cliente al fine di chiarire l'impatto sulle attività e valutare l'Incidente.
Bassa	L'avaria ha effetti trascurabili o nulli sulle attività aziendali.			Tempi ragionevoli di risposta compatibilmente con l'incidente.*

*Per tutti gli incidenti segnalati online la registrazione dell'incidente in SAP verrà confermata con una risposta via e-mail.

3. Obbligazioni / Precondizioni a carico del Cliente

Come requisito preliminare alla ricezione dei servizi di supporto descritti nella Sezione 2 di cui sopra, il Cliente dovrà adempiere ai seguenti obblighi:

Key User

Il Cliente dovrà indicare almeno un Utente Designato che parli la lingua Inglese quale "Key User". Il Key User è responsabile della gestione di ogni compito operativo del Servizio connesso all'attività commerciale del Cliente, quali:

(i) Fornire supporto agli utilizzatori finali e gestire i loro Incidenti. Ciò comprende la ricerca delle soluzioni note nella documentazione disponibile ed interfacciarsi con SAP in caso di nuovi problemi
(ii) Gestire le attività di riferimento e distribuire i compiti operativi tra gli utenti;
(iii) Gestire e sorvegliare le connessioni ai sistemi di terzi parti utilizzati dal Cliente (se disponibili), quali e-mail, fax, stampanti;
(iv) Fornire supporto per l'adattamento potenziale del Servizio.

Ricerca negli strumenti di risoluzione autonoma

In caso di Incidente, il Cliente dovrà sforzarsi per quanto ragionevolmente possibile di ricercare negli strumenti di risoluzione autonoma le soluzione già documentate.

Supporto Remoto

Nel caso in cui SAP abbia la necessità di accedere in remoto ad un qualsiasi sistema del Cliente, ad es. tramite la condivisione di applicazioni, il Cliente accorda a SAP con il presente il permesso ad effettuare detto accesso in remoto. Inoltre, il Cliente provvederà a nominare una persona di contatto la quale - qualora si renda necessario - fornisca a SAP i diritti di accesso necessari.