

## SAP Afaria, Cloud Edition

### Termini e condizioni integrative

SAP e il Cliente hanno stipulato un contratto per l'acquisto di taluni prodotti e servizi SAP ("Contratto") ai sensi del quale il Cliente acquista ora SAP Afaria, Cloud Edition. SAP Afaria, Cloud Edition viene dichiarato parte del Servizio (secondo la definizione datane nelle 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 (CGC), 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 si applicano solamente a SAP Afaria, Cloud Edition e a nessun altro prodotto o servizio SAP.

#### 1. Utilizzo del Servizio Cloud

(a) Il Servizio comprende SAP Afaria, Cloud Edition sul quale i Dispositivi Mobili del Cliente (quali definiti alla Sezione 2 di cui innanzi) possono essere gestiti dal Cliente per i propri dipendenti e appaltatori, e i dipendenti ed appaltatori delle Controllate del Cliente. Il Servizio comprende altresì l'accesso ad un portale self-service per mezzo del quale il Cliente potrà accedere alle funzionalità amministrative di SAP Afaria, Cloud Edition per effettuare azioni amministrative e per ottenere informazioni sul Servizio.

(b) Nel caso in cui sia richiesta l'integrazione di un'applicazione on-premise con il Servizio, il Cliente dovrà munirsi delle relative licenze ai sensi di un contratto di licenza on-premise specifico per l'accesso a dette applicazioni on-premise per il tramite del Servizio.

(c) Il Cliente da atto che parti del Servizio vengono fornite da subappaltatori di SAP e dai loro fornitori. SAP sarà la sola responsabile dell'adempimento delle proprie obbligazioni poste a suo carico ai sensi del presente Contratto, sia che esse siano o meno adempiute da SAP, dalle proprie Controllate, dai loro subappaltatori ovvero dai loro fornitori. Il Cliente non avrà alcun titolo contro, e non potrà avanzare alcuna pretesa avverso, nessun subappaltatore di SAP ovvero nessuna controllata di SAP ovvero nessun fornitore di detto subappaltatore, con riguardo ad eventuali responsabilità o obbligazioni poste a carico di SAP dal presente Contratto.

(d) Il Servizio non potrà essere utilizzato da Utenti Designati ubicati in Uruguay, Israele e Argentina.

(e) SAP Mobile App Protection by Mocana è un componente opzionale del Servizio soggetto ad addebito separato. Il Cliente dovrà acquistare un abbonamento per un minimo di venticinque (25) Dispositivi Mobili per SAP Afaria, Cloud Edition per potere sottoscrivere il SAP Mobile App Protection by Mocana. Il Cliente potrà distribuire le app mobili incapsulate utilizzando i Service to Mobile Devices fino al numero totale di Dispositivi Mobili per i quali è stato acquistato un abbonamento a SAP Mobile App Protection by Mocana.

2. **Corrispettivi.** I Corrispettivi relativi al Servizio si basano sul numero di Dispositivi Mobili ordinati ai sensi del Modulo d'Ordine. Qualora il numero di Dispositivi Mobili registrati con il Servizio ecceda il numero di Dispositivi Mobili ordinati, il Cliente sarà soggetto ad addebito supplementare per detto utilizzo ulteriore ai sensi delle CGC.

#### 3. Finestre di Manutenzione

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

Finestre di Manutenzione	
Finestre di Manutenzione ordinarie	Due volte alla settimana nelle settimane dispari (es. settimana solare 1, 3, 5, ecc.), il sabato dalle 2:00 alle 10:00 Ora della Costa Est USA.
Upgrade principali	Fino a 4 volte all'anno dalle 10 del venerdì sera fino alle 3 del lunedì mattina <u>Ora Locale</u> (*). SAP provvederà ad informare tempestivamente il Cliente (con e-mail o qualsiasi altro mezzo elettronico)
(*)Ora Locale	UTC-5, Americhe; UTC+2, Europa UTC+8, APA (Asia Pacifico)

4. **Supporto.** I termini e le condizioni di supporto relativi al Servizio sono stabiliti all'Allegato 1 del presente Supplemento.

5. **Protezione dei dati.** Il Servizio è soggetto ai termini e condizioni "Riservatezza e Sicurezza Dati" allegati al Modulo d'Ordine.

## Allegato 1

### A

#### SAP Afaria Cloud

#### Condizioni Generali di Contratto Integrative

#### Servizi di Supporto per SAP Afaria Cloud

Il presente documento ("Documento Servizi di Supporto") descrive i servizi di supporto forniti da SAP per SAP Afaria Cloud.

#### 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**"). Il supporto per le applicazioni personalizzate non è previsto. Gli incidenti devono essere riferiti al Cliente per mezzo della funzionalità di help messa a disposizione da SAP (o qualunque altro canale di supporto instaurato 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, eccetto: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 Fuso Orario Locale: inglese, tedesco	Risposta Iniziale da parte di SAP entro 4 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.	Da Lunedì a Venerdì dalle 8:00 alle 18:00 Ora Locale (quale definita innanzi)	Inglese, tedesco	Risposta Iniziale da parte di SAP entro 3 giorni 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.			Tempi ragionevoli di risposta compatibilmente con l'incidente (di norma entro i 4 giorni).* 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.

Per Ora Locale si intende il fuso orario in cui si trova l'Utente Designato del Cliente dotato di diritti amministrativi che inoltri la richiesta di supporto.

#### Modifiche del Software

SAP si impegnerà ad applicare gli aggiornamenti e i patch software durante le finestre di manutenzione definite. Nel caso in cui vi sia necessità di applicare un patch al di fuori di una finestra di manutenzione, SAP provvederà ad informare il Cliente in anticipo.

### **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 soluzioni 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.