



Spettabile
Italia Lavoro S.p.A.
Via Guidubaldo del Monte 60
00197 Roma

Vimercate 27 febbraio 2013

Rif. protocollo SAP: CON0167/2013

Oggetto: Contratto di Supporto del Software SAP – Canone anno 2013
BANDO DI GARA DI UNA PROCEDURA APERTA PER IL RINNOVO DELLA
MANUTENZIONE DI LICENZE SAP
Rif. gara n. 4802087 - (CIG 4883114924)

Con riferimento al bando di gara in oggetto Vi inviamo di seguito la quotazione del servizio SAP Enterprise Support per l'anno 2013.

Periodo di copertura	Importo annuale €
1.1.2013 - 31.12.2013	139.837,81 (centotrentanovemilaottocentotrentasette,81)

Tutti gli importi si intendono al netto di IVA al 21%. Dettagli sulle modalità di calcolo sono presenti in Allegato 2.

Di seguito potete trovare la configurazione delle licenze SAP coperte dal servizio di supporto e manutenzione, alla data della presente offerta:

Tipologia	Quantità Licenze in Manutenzione
SAP Business Suite Professional	66
SAP Business Suite Employee	271
SAP Business Suite Ltd Professional	97
Oracle DB (%)	1
SAP Business Suite Developer User	5
SAP Solution Manager Enterprise Edition	1
SAP NetWeaver Process Integration	1
SAP Doc.Access by Open Text (Exp.,Prof.)	500
SAP Doc.Access by Open Text (Empl,ESS)	300
SAP Interact.Forms by Adobe, enable ent	800
SAP Business Suite Professional	30
SAP Business Suite Employee	24
SAP Business Suite ESS User	616

Antonietta Arfenti
Amministratore Delegato



Periodicità fatturazione: annuale anticipata, a far data dall'1 Gennaio 2013

Condizioni di pagamento: 30 giorni fine mese data fattura

Costi della sicurezza: SAP ha sostenuto costi per la sicurezza nell'anno 2011 pari a € 31.169,00; data la natura dell'obbligazione prevista dal bando di gara in oggetto non è possibile imputare un importo preciso di costi per i rischi specifici attinenti al citato bando.

Con riferimento all'articolo 15 Accettazione delle condizioni del bando di gara in oggetto si precisa che SAP non presta, ed esplicitamente esclude, qualsivoglia garanzia diversa ed ulteriore rispetto a quelle contenute nel presente documento di offerta e dei suoi allegati. In particolare:

- l'articolo 5 Penali del bando di gara in oggetto non è applicabile alla fornitura di cui all'oggetto della presente offerta
- la responsabilità è governata dalle previsioni delle condizioni generali di contratto di cui all'Allegato 3 delle presente offerta

La presente offerta è valida fino al 28 Agosto 2013.

Distinti saluti.

SAP Italia S.p.A.


Antonietta Arienti
Legale Rappresentante

- All. 1 – Modulo accettazione offerta
- All. 2 – Schema di calcolo manutenzione
- All. 3 – Condizioni generali di contratto
- All. 4 – SAP Enterprise Support



ALLEGATO 1 – MODULO ACCETTAZIONE OFFERTA CON0167/2013

**A: SAP Italia S.p.A.
Contract Department
Fax 039/6899830**

Con riferimento alla presente offerta, Vi confermiamo la nostra integrale ed incondizionata accettazione di tutte le condizioni stabilite nell'ordine e negli altri documenti citati e/o allegati.

La presente accettazione assume valore di esplicito impegno al pagamento dei servizi ordinati.¹

Vi comuniciamo inoltre che per la presente offerta:

- l'ordine d'acquisto emesso è il n° 4500052046 del 18-06-2013 qui allegato
- l'ordine d'acquisto non potrà essere emesso in quanto la nostra società non richiede l'emissione di un ordine di acquisto per i servizi richiesti.

Vi trasmettiamo l'offerta siglata per accettazione in ogni sua pagina (allegati compresi).

Roma 18-06-2013

(Luogo e Data)

Italia/lavoro S.p.A.

Paolo REBOANI

Procedente e Firma Paolo REBOANI Amministratore Delegato

Nome:

Titolo:

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato

¹ Selezionare una delle seguenti opzioni



ALLEGATO 2 – SCHEMA DI CALCOLO CANONE DI MANUTENZIONE

Contratto	Data	Base di manutenzione	2013
			20,10%
10423970	13.12.2007	84.693,00	17.023,29
10442668	31.03.2008	27.609,37	5.549,48
			22%
10751959	17.06.2010	249.043,21	54.789,51
10838745	01.01.2004	86.530,05	19036,61
10838749	28.05.2004	11.188,67	2.461,51
10838752	30.06.2005	56.426,61	12.413,85
10838754	29.03.2007	53.834,35	11.843,56
10964673	25.06.2012	76.000,00	16.720,00

139.837,81

Tutti gli importi si intendono al netto di IVA al 21%.

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato




ALLEGATO 3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Condizioni generali di contratto ("CGC")

1. DEFINIZIONI

1.1 Per "**Add-on**" s'intende un qualsiasi sviluppo utilizzando SAP API che aggiunge funzionalità nuove e indipendenti, ma che non modifica le funzionalità SAP preesistenti.

1.2 Per "**API**" (Application Programming Interface) s'intendono le interfacce di programmazione dell'applicazione SAP, nonché l'altro codice SAP che consente ad altri prodotti software di comunicare o di richiamare il software SAP (quali i servizi SAP Enterprise, BAPI, Idocs, RFCs e ABAP o altri user exits) forniti ai sensi del presente Contratto.

1.3 Per "**Affiliata**" s'intende una qualsiasi persona giuridica che abbia sede nel Territorio nella quale il Licenziatario detenga, direttamente o indirettamente, oltre il cinquanta per cento (50%) delle azioni o dei diritti di voto. Tali persone giuridiche saranno considerate Affiliate esclusivamente per tutto il periodo in cui siano mantenute tali partecipazioni o diritti di voto.

1.4 Per "**Business Partner**" s'intende una persona giuridica che richiede un accesso al Software nell'ambito delle operazioni commerciali interne del Licenziatario, quali clienti, distributori e/o fornitori del Licenziatario.

1.5 Per "**Informazioni Riservate**" s'intendono, con riferimento a SAP, tutte le informazioni che SAP protegge contro una loro divulgazione non autorizzata verso terzi, e includono, ma non si limitano a: (a) il Software, la Documentazione e gli altri Materiali SAP incluse, ma non limitatamente a, le seguenti informazioni sul Software: (i) software per elaboratori (codice oggetto e sorgente), tecniche di programmazione e concetti di programmazione, metodi di elaborazione, progettazioni di sistemi incorporati nel Software, (ii) risultati di benchmarking, manuali, rubriche di programmi, strutture di dati, flow charts, diagrammi logici, specifiche funzionali, formati di file, e (iii) scoperte, invenzioni, concetti, disegni, flow charts, documentazione, specifiche di prodotto, specifiche API, tecniche e processi relativi al Software; (b) attività di ricerca e sviluppo o altrimenti di indagine svolte da SAP; (c) offerte di prodotti, contenuti di partner, listini dei prodotti, disponibilità dei prodotti, disegni tecnici, algoritmi, processi, idee, tecniche, formule, dati, schemi, segreti commerciali, know-how, miglorie, piani di marketing, previsioni e strategie; e (d) una qualsiasi informazione su o relativa a una terza parte (fornita a SAP dietro obbligo di riservatezza verso detti terzi). Con riferimento al Licenziatario, per "Informazioni Riservate" s'intendono tutte le informazioni che il Licenziatario protegge da una loro divulgazione non autorizzata verso terzi e che (i), se in forma tangibile, il Licenziatario identifichi chiaramente come riservate o proprietarie al momento della loro divulgazione, e (ii), se in forma intangibile (incluse le rivelazioni fatte verbalmente o con mezzi visivi), il Licenziatario identifichi come riservate al momento della loro divulgazione, ne annoti in forma sintetica e scritta la rispettiva natura di Informazioni Riservate e depositi siffatta nota entro trenta (30) giorni di calendario dalla loro divulgazione.

1.6 Per "**Documentazione**" s'intende la documentazione SAP fornita o resa disponibile al Licenziatario con il Software ai sensi del presente Contratto.

1.7 Per "**Diritti di proprietà intellettuale**" ("Intellectual Property Rights") s'intendono i brevetti di ogni tipo, i diritti sui disegni, sui modelli di utilità o altri similari diritti sulle invenzioni industriali, i diritti d'autore, le clausole d'accordo, i segreti di fabbricazione o i diritti riservati, i marchi, le denominazioni commerciali e i marchi di servizio e ogni qualsiasi altro diritto sulla proprietà intangibile, inclusa la domanda, la registrazione o deposito di uno dei predetti diritti in un qualsiasi paese, sia esso fondato nel diritto codicistico, nella common law o in un contratto e a prescindere che siffatti diritti siano già perfezionati, di prossimo deposito, emissione o acquisizione.

1.8 Per "**Modifiche**" s'intendono (i) le modifiche al codice sorgente o ai metadati forniti, o (ii) un qualsiasi sviluppo, che non consista in una modifica del codice sorgente o metadati forniti, allo scopo di personalizzare, ampliare o modificare la funzionalità esistente del Software, inclusi, ma non limitatamente a, la creazione di nuove interfacce di programmazione dell'applicazione (API), interfacce utente (UI) alternative o di ampliamento delle strutture dati SAP, o (iii) una qualsiasi altra modifica del Software (che non costituisca un Add-on), che faccia uso o incorpori un qualsiasi Materiale SAP (come in seguito definito).

1.9 Lasciato intenzionalmente vuoto

1.10 Per "Materiali SAP" s'intendono software, programmi, strumenti, sistemi, dati o altro materiale reso disponibile da SAP al Licenziatario nella esecuzione del Contratto, inclusi, ma non limitatamente a, il Software e la Documentazione, le informazioni, i materiali o i riscontri forniti dal Licenziatario a SAP in relazione al Software e alla Documentazione.

1.11 Per "Supporto SAP" s'intende l'offerta di manutenzione SAP rilasciata al Licenziatario, come definita nell'applicabile allegato relativo al Supporto SAP, allegato al Contratto e facente parte integrante dello stesso.

1.12 Per "Software" s'intendono (i) i prodotti software dati in licenza al Licenziatario ai sensi del presente Contratto, come specificati nei Moduli d'Ordine del Software così come sviluppati da o per SAP, SAP AG, Business Objects Software Limited e/o una qualsiasi delle loro società affiliate, e consegnati al Licenziatario ai sensi del presente Contratto, (ii) tutte le rispettive nuove release rese disponibili tramite unrestricted shipment ai sensi del relativo contratto di manutenzione e (iii) tutte le copie complete o parziali di uno qualsiasi dei predetti.

1.13 Per "Modulo d'ordine del Software" s'intende il modulo d'ordine per il Software e il relativo Supporto SAP ordinati dal Licenziatario, incluse le informazioni sul Software, sul Supporto SAP, sui corrispettivi e tutte le altre informazioni necessarie per la consegna di tali voci al Licenziatario.

1.14 Per "Territorio" si intende il territorio/paese indicato nel Modulo d'ordine del Software.

1.15 Per "Software di Terzi" s'intendono (i) tutti i prodotti software e i contenuti concessi in licenza al Licenziatario ai sensi del presente Contratto indicati nei Moduli d'ordine del Software che sono sviluppati da società diverse da SAP, SAP AG, Business Objects Software Limited e/o una qualsiasi delle loro società affiliate e che sono consegnati al Licenziatario ai sensi del presente Contratto, (ii) tutte le nuove release rese disponibili tramite unrestricted shipment ai sensi del Supporto SAP, e (iii) tutte le copie complete o parziali di uno qualsiasi dei predetti.

1.16 Per "Utilizzo/Usò" s'intende l'attivazione dei processi di elaborazione del Software, il caricamento, l'esecuzione, l'accesso, l'impiego del Software, nonché la visualizzazione delle informazioni risultanti da siffatte capacità.

2. DIRITTI CONCESSI IN LICENZA

2.1 Licenza.

2.1.1 A condizione della sua osservanza di tutte le clausole e condizioni del presente Contratto, SAP cede al Licenziatario una licenza non esclusiva e perpetua (salvo il caso di licenze in modalità subscription) per l'Utilizzo del Software, della Documentazione e degli altri Materiali SAP nell'ambito del Territorio per eseguire le operazioni interne commerciali del Licenziatario e delle sue Affiliate (incluso il backup e il disaster recovery passivo) e per fornire formazione interna e testing di tali attività operative e gestionali interne oltre alle ulteriori limitazioni previste nel Modulo d'ordine del Software, salva l'interruzione anticipata del presente Contratto ai sensi dell'art. 5. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, la licenza non consente al Licenziatario di: (i) utilizzare i Materiali SAP per fornire servizi a terzi (ad esempio, offrendo la gestione di processi gestionali in outsourcing, facendo uso degli applicativi come Service Bureau o erogando formazione a terzi) che non siano le sue Affiliate (subordinatamente alla clausola 2.2), (ii) noleggiare, prestare, rivendere, sub licenziare o altrimenti distribuire i Materiali SAP a soggetti che non siano le sue Affiliate (subordinatamente alla clausola 2.2), (iii) distribuire o pubblicare i keycode, (iv) utilizzare o altrimenti trattare i Materiali SAP in modalità che non siano espressamente permesse ai sensi del presente Contratto, (v) utilizzare componenti Software diversi da quelli specificamente identificati nel Modulo d'ordine del Software anche ove sia tecnicamente possibile per il Licenziatario accedere a detti componenti del Software. I Business Partner possono Utilizzare il Software solo tramite accesso video (screen access) e solo congiuntamente all'Utilizzo del Licenziatario e, dunque, non possono utilizzare il Software per gestire i loro processi operativo-gestionali.

2.1.2 Il Licenziatario potrà installare il Software solamente sui dispositivi informatici (quali dischi fissi o unità centrali di elaborazione) da questi identificati ai fini del presente Contratto e preliminarmente approvati da SAP per iscritto o altrimenti noti al pubblico come idonei per l'Utilizzo o l'interoperatività con il Software ("Unità designata") e facenti parte dell'infrastruttura del Licenziatario e in suo diretto possesso. Ove sia concordato per iscritto, i dispositivi informatici possono anche far parte dell'infrastruttura di un'Affiliata ed essere in possesso diretto di quest'ultima. Il Licenziatario deve possedere i diritti di licenza previsti dalle Condizioni d'Utilizzo per ogni individuo che Utilizza il Software, inclusi i dipendenti o gli agenti delle Affiliate e dei Business Partner. L'Utilizzo può realizzarsi tramite un'interfaccia fornita con il Software o parte di esso, un'interfaccia del Licenziatario o di terzi o un altro sistema intermediario. Se il Licenziatario riceve delle licenze Software che vanno a sostituire licenze Software precedentemente acquisite, con l'implementazione e l'utilizzo del nuovo Software licenziato decadono i diritti relativi alle precedenti

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato

CONTRACT DEPARTMENT
CHECKED
SAP Italia

licenze Software. A decorrere dalla predetta sostituzione, il Licenziatario è tenuto ad osservare, in merito al Software dismesso, quanto disposto dalla clausola 5.2 del presente Contratto.

2.1.3 Le Clausole e condizioni del presente Contratto che disciplinano il "Software" si applicano ai Software di Terzi, salvo quando diversamente previsto dall'Allegato "Diritti di utilizzo del Software".

2.2 Utilizzo delle Affiliate. L'Utilizzo del Software, della Documentazione e degli altri Materiali SAP da parte delle Affiliate allo scopo di eseguire le rispettive attività operativo-gestionali interne come consentito ai sensi della clausola 2.1.1 è soggetto alle seguenti condizioni: (i) l'Affiliata deve accettare i termini del presente Contratto e (ii) una violazione del Contratto da parte dell'Affiliata è da considerarsi un inadempimento del Licenziatario. Se il Licenziatario ha una affiliata che ha in essere con SAP AG, una sua qualsiasi affiliata (inclusa SAP) o un qualsiasi altro distributore del Software SAP, un diverso e separato contratto di licenza per l'utilizzo del software SAP e/o dei servizi di supporto, il Software concesso in licenza con il presente Contratto non può essere Usato per gestire le attività operativo-gestionali interne di detta affiliata e tale società non potrà ricevere nessun servizio di supporto ai sensi del presente Contratto anche qualora il suo contratto di supporto sia scaduto o altrimenti interrotto, salvo diverso accordo scritto delle parti.

3. CONTROLLO. SAP si riserva il diritto di verificare l'utilizzo fatto dei Materiali SAP almeno una volta l'anno ai sensi delle procedure standard SAP (che possono prevedere verifiche sul luogo e/o in remoto). Il Licenziatario dovrà prestare una ragionevole collaborazione alla conduzione di tali verifiche. Ove la verifica rivelasse che (i) il Licenziatario non abbia corrisposto a SAP tutti i corrispettivi dovuti per la licenza e/o il Supporto SAP e/o (ii) il Licenziatario abbia Utilizzato il Software oltre al numero di licenze acquistate o al livello di licenza specificato nel Modulo d'ordine del Software, il Licenziatario è tenuto a corrispondere a SAP gli importi dovuti in base al Listino dei prezzi e delle condizioni a disciplina dell'utilizzo del Software e del Supporto SAP in vigore al momento della verifica e, per il caso di utilizzo superiore al consentito, sarà tenuto a sottoscrivere un aggiuntivo Modulo d'ordine per il Software in conformità del presente Contratto. Il Licenziatario dovrà manlevare SAP dei ragionevoli costi relativi alla verifica qualora questa evidenziasse un uso del Software superiore al numero di licenze acquistate o al livello concesso in licenza. SAP si riserva comunque l'attivazione dei diritti previsti dalla legge in relazione al mancato pagamento dei corrispettivi per le licenze e il Supporto SAP e alla mancata regolarizzazione del software utilizzato in eccesso rispetto a quanto licenziato.

4. PREZZI E PAGAMENTO.

4.1 Corrispettivi. Il Licenziatario corrisponderà a SAP gli importi per il Software e il Supporto SAP conformemente a quanto previsto nel Modulo d'ordine del Software. L'eventuale ritardo nel pagamento comporterà l'applicazione degli interessi previsti dalla legge. Per la consegna fisica, i corrispettivi indicati includono i costi della spedizione e dell'imballaggio. Per la consegna in modalità elettronica, SAP rende disponibile a sue spese il Software per il download dalla rete, mentre il Licenziatario sopporterà il costo del download del Software.

4.2 Imposte. I corrispettivi e gli altri costi descritti nel presente Contratto non includono le imposte locali, l'IVA, le altre eventuali imposte applicabili su beni e servizi, le ritenute d'acconto estere, le imposte sull'uso, sulla proprietà, le accise o altre similari imposte (le "Imposte") presenti o future, che sono tutte di competenza del Licenziatario. Eventuali "Dichiarazioni d'intento" o altre valide certificazioni che consentano una esenzione fiscale devono essere forniti a SAP prima della esecuzione del presente Contratto. Qualora fosse richiesto a SAP di pagare delle Imposte, il Licenziatario dovrà rimborsare a SAP quelle che essa fosse tenuta a sostenere. Il Licenziatario s'impegna a rifondere a SAP tutte le Imposte e i relativi oneri, interessi e penali versati o da versare da SAP.

5. DURATA

5.1. Durata. Il presente Contratto e le relative licenze concesse diventano efficaci dalla data indicata nel Modulo d'ordine del Software e continueranno sino al verificarsi della prima delle seguenti circostanze: (i) 30 giorni dopo che il Licenziatario abbia comunicato per iscritto a SAP la sua intenzione di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, sempre che siano stati corrisposti tutti gli importi dovuti per le licenze e il Supporto SAP sino allora maturati e dovuti, (ii) 30 giorni dopo che SAP abbia comunicato per iscritto al Licenziatario una grave violazione di una qualsiasi disposizione del Contratto (purché non si tratti dell'inadempimento degli obblighi che competono al Licenziatario in forza delle clausole 6, 10 o 11, il cui mancato adempimento comporta la risoluzione immediata), incluso il ritardo del Licenziatario per oltre trenta giorni nel pagamento delle somme dovute in virtù del presente Contratto, salvo il Licenziatario abbia rimediato all'inadempimento contestato entro i predetti trenta giorni, (iii) immediatamente ove il Licenziatario sia dichiarato fallito, diventi insolvente o effettui una cessione a beneficio dei creditori. Resta inteso che la risoluzione del Contratto avrà effetto su tutte le connesse licenze, appendici, allegati, integrazioni e documenti

d'ordine; il Licenziatario non può chiedere la risoluzione parziale del Contratto o di una qualsiasi parte dello stesso, dei suoi allegati, integrazioni o altri documenti.

5.2 Obbligazioni finali. Non appena il Contratto si interrompe, il Licenziatario e le sue Affiliate dovranno cessare immediatamente l'Utilizzo di tutti i Materiali SAP e di tutte le Informazioni Riservate. Entro trenta (30) giorni dalla data dell'interruzione, il Licenziatario è tenuto a distruggere definitivamente o, dietro richiesta di SAP, a restituire a SAP tutte le copie dei Materiali SAP e delle Informazioni riservate in qualunque forma, salvo nel caso in cui sussistano obblighi di legge che gli impongano di conservare quanto sopra per un periodo maggiore, nel qual caso la restituzione o la distruzione dovranno aver luogo al termine del suddetto periodo. Il Licenziatario è tenuto a certificare per iscritto a SAP di aver ottemperato agli obblighi di cui al presente articolo 5.2. Il Licenziatario dovrà attestare per iscritto di aver adempiuto, insieme a tutte le sue Affiliate, al suddetto obbligo. Le clausole 3, 4, 5.2, 6, 7.2, 8, 9, 10, 12.4, 12.5, 12.6 e 12.8 continueranno a produrre effetti legali anche in seguito alla interruzione del Contratto. Nell'eventualità di una interruzione per qualunque motivo ai sensi del presente articolo, il Licenziatario non ha alcun diritto a qualunque rimborso a fronte di pagamenti da questi effettuati. La risoluzione non sgrava il Licenziatario dell'obbligo di pagare i corrispettivi dovuti e non ancora versati.

6. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

6.1 Riserva di proprietà. I Materiali SAP e tutti i Diritti di proprietà intellettuale a essi connessi sono di sola ed esclusiva proprietà di SAP, SAP AG (la controllante di SAP) o dei rispettivi licenzianti, fatti salvi i diritti espressamente conferiti al Licenziatario di cui alle clausole 2 e 6.3 del presente documento. Fatti salvi i diritti di cui alla clausola 6.3 che segue, il Licenziatario non è autorizzato a modificare o altrimenti creare opere derivate del Software. Eventuali opere non autorizzate realizzate dal Licenziatario e tutti i Diritti di proprietà intellettuale che ne derivano sono di sola ed esclusiva proprietà di SAP o SAP AG.

6.2 Tutela dei diritti. Al Licenziatario è fatto divieto di copiare, tradurre, disassemblare, decompilare, creare o tentare di creare il codice sorgente dal codice dell'oggetto del Software in qualsiasi maniera. E' vietato il reverse engineering del Software e degli altri Materiali SAP. Il Licenziatario è autorizzato a eseguire il back-up dei dati conformemente alla prassi consolidata in ambito information technology e, a tale scopo, a creare le necessarie copie di backup del Software. Le copie di back-up realizzate su dischi mobili o su altri media devono essere contrassegnate come copie di back-up e riportare la stessa nota sui diritti d'opera e d'autore impressa sui dischi o gli altri mezzi di dati originali. Al Licenziatario è fatto divieto di modificare o rimuovere le note sui diritti d'opera e d'autore di SAP.

6.3 Modifiche e Add-on.

6.3.1 Nei limiti concessi dal presente Contratto, il Licenziatario può effettuare Modifiche e/o Add-on al Software nell'ambito dell'Utilizzo permesso dal presente Contratto ed è autorizzato ad utilizzare le Modifiche e gli Add-on con il Software in conformità della licenza per il Software indicata nella clausola 2.1.1(a) del presente documento. Il Licenziatario dovrà osservare la procedura di registrazione SAP prima di fare Modifiche o Add-on. Tutte le Modifiche e i diritti connessi saranno di esclusiva proprietà di SAP e SAP AG. Tutti gli Add-on sviluppati da SAP (indipendentemente o congiuntamente al Licenziatario) e tutti i diritti a essi connessi saranno di esclusiva proprietà di SAP e SAP AG. Il Licenziatario s'impegna a perfezionare tutti i documenti ragionevolmente necessari per garantire a SAP i diritti sopra descritti. Tutti gli Add-on sviluppati dal Licenziatario o per suo conto senza la partecipazione di SAP ("Add-on del Licenziatario") e tutti i diritti connessi, saranno di proprietà esclusiva del Licenziatario, fatti salvi i diritti di SAP nel e sul Software, a condizione che il Licenziatario non commercializzi, immetta sul mercato, distribuisca, conceda in licenza, conceda in sublicenza, trasferisca o altrimenti ceda tali Add-on del Licenziatario. SAP si riserva il diritto di sviluppare in autonomia proprie Modifiche o Add-on per il Software e il Licenziatario s'impegna ad astenersi da qualsiasi condotta che potrebbe limitare la vendita, la cessione, la concessione in licenza o l'utilizzo da parte di SAP del proprio Software, Modifiche o degli Add-on.

6.3.2 Le Modifiche sviluppate da o per conto del Licenziatario senza la partecipazione di SAP o gli Add-on del Licenziatario non possono comportare (e subordinatamente alle altre restrizioni qui previste): l'elusione o l'aggiornamento di alcuna delle restrizioni di cui al Contratto e/o consentire al Licenziatario accesso al Software per il quale non sia stato licenziato, le estrazioni di dati di massa dal Software a software non SAP, incluso l'utilizzo, la modifica, il salvataggio o altra elaborazione dei dati nel software non SAP, quanto possa compromettere, degradare o ridurre la performance o la sicurezza del Software, la cessione o la divulgazione di informazioni sui termini di licenza del software SAP, sul Software, o qualsiasi altra informazione concernente i prodotti SAP.

6.3.3 Il Licenziatario non può, per suo conto e per conto dei suoi successori e cessionari, rivalersi su SAP, le sue affiliate o i rispettivi rivenditori, distributori, fornitori, partner commerciali e clienti, per un qualsiasi diritto nelle Modifiche sviluppate da o per conto del Licenziatario senza partecipazione SAP o negli Add-on del Licenziatario, ovvero

Antonietta Arfenti
Amministratore Delegato



per una qualsiasi altra funzionalità del Software SAP cui si è acceduti tramite siffatta Modifica sviluppata da o per conto del Licenziatario senza la partecipazione di SAP o tramite Add-on del Licenziatario.

7. GARANZIE.

7.1 Garanzia. SAP garantisce che il Software è sostanzialmente conforme alla descrizione contenuta nella Documentazione per un periodo di sei mesi successivi alla spedizione. La garanzia non si applica: (i) se il Software non sia utilizzato conformemente a quanto previsto nella Documentazione, o (ii) se il difetto consegua a una Modifica o Add-on (che non siano una Modifica o un Add-on sviluppati da SAP e forniti tramite il Supporto SAP o in garanzia), a un software del Licenziatario o di terzi. SAP non garantisce il funzionamento ininterrotto del software o che sia esente da errori minori o errori che non incidano su tale funzionamento, ovvero circa il fatto che le applicazioni comprese nel Software siano adatte a soddisfare tutte le necessità commerciali del Licenziatario. A condizione che il Licenziatario notifichi a SAP per iscritto e con una descrizione dettagliata le non conformità del Software nel periodo di garanzia e SAP confermi la sussistenza di siffatta non conformità, SAP, a sua discrezione, potrà: a) riparare o sostituire il Software non conforme o b) rimborsare i corrispettivi per le licenze del Software non conforme a fronte della restituzione di tale Software. Quanto sopra è l'unico ed esclusivo rimedio del Licenziatario ai sensi della presente garanzia.

7.2 Clausola espressa di esclusione della responsabilità. SAP E I SUOI LICENZIANTI ESCLUDONO TUTTE LE ALTRE GARANZIE ESPRESSE O IMPLICITE, INCLUSE, SENZA LIMITAZIONE ALCUNA, UNA QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ ALL'USO PER UN PARTICOLARE SCOPO, SALVO NELLA MISURA IN CUI UNA GARANZIA PREVISTA PER LEGGE NON POSSA ESSERE VALIDAMENTE ESCLUSA.

8. VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI TERZI.

8.1 Diritti del Licenziatario in caso di violazione dei diritti di terzi. SAP s'impegna a difendere il Licenziatario dalle pretese di terzi avanzate sul Territorio ai sensi delle quali l'Utilizzo del Software, conforme ai termini e le condizioni del presente Contratto, costituirebbe una violazione dei diritti di brevetto, d'autore o di un segreto industriale, e SAP si farà carico del risarcimento del danno accertato in via definitiva nei confronti del Licenziatario (o di un qualsiasi ammontare transatto da SAP) a fronte di tale pretesa. Il presente obbligo di SAP viene meno ove la presunta violazione consegua all'Utilizzo del Software congiuntamente a un qualsiasi altro software o apparato diverso dalla Unità designata, al mancato utilizzo di un aggiornamento fornito da SAP ove siffatta violazione avrebbe potuto essere evitata con il suo utilizzo, ovvero ad attività non previste dalla licenza. Tale obbligo di SAP viene meno anche laddove il Licenziatario manchi di notificare tempestivamente per iscritto a SAP la sussistenza di tale pretesa. SAP si riserva la facoltà di gestire interamente la difesa e conciliare siffatta pretesa purché ciò non comporti un impegno finanziario per il Licenziatario. Ove declinasse la linea di difesa offerta da SAP, o altrimenti non permettesse il pieno controllo della difesa al legale incaricato da SAP, il Licenziatario libera SAP dagli obblighi di cui alla presente clausola 8.1. Il Licenziatario dovrà cooperare appieno nel difendere la pretesa di risarcimento avanzata nei suoi confronti e potrà farsi rappresentare, a sue spese, da un suo rappresentante legale, purché ragionevolmente gradito a SAP. SAP si riserva espressamente il diritto di cessare tale difesa da qualunque pretesa nel caso in cui il Software non violi più, o sia considerato non violare più, i diritti di terzi. SAP si riserva il diritto di comporre le eventuali controversie offrendo di sostituire il Software con un programma e una documentazione di supporto sostanzialmente equivalenti che non diano luogo a violazioni. Il Licenziatario si impegna ad astenersi dall'intraprendere azioni in risposta a qualunque violazione o presunta violazione del Software che possa recare pregiudizio ai diritti di SAP.

8.2 LE DISPOSIZIONI DI CUI ALLA CLAUSOLA 8 STABILISCONO LA SOLA, ESCLUSIVA E TOTALE RESPONSABILITÀ DI SAP E DEI SUOI LICENZIANTI NEI CONFRONTI DEL LICENZIATARIO E RAPPRESENTANO L'UNICO RIMEDIO ESPERIBILE DAL LICENZIATARIO IN CASO DI VIOLAZIONE DEI DIRITTI INTELLETTUALI DI TERZI.

9. LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ.

9.1 Esonero da responsabilità. SAP e i suoi licenzianti non saranno responsabili ai sensi del presente Contratto (i) in caso di utilizzo del Software non conforme a quanto previsto nella Documentazione, o (ii) se il difetto o la responsabilità siano causati dal Licenziatario, da una Modifica o da un Add-on del Licenziatario (che non sia una Modifica o un Add-on realizzato da SAP e fornito tramite il Supporto SAP o in garanzia) o da un software di terzi. SAP E I SUOI LICENZIANTI ESCLUDONO QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER DANNI O PERDITE CONSEGUENTI AD UN UTILIZZO INERENTEMENTE PERICOLOSO DEL SOFTWARE E/O DI UN SOFTWARE DI TERZI CONCESSO IN LICENZA AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO.

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato



9.2 Esclusione di danni; Limitazione della responsabilità. IN DEROGA AD OGNI CONTRARIA DISPOSIZIONE, SALVI I CASI IN CUI I DANNI CONSEGUANO ALL'UTILIZZO NON AUTORIZZATO O ALLA DIVULGAZIONE DI INFORMAZIONI RISERVATE O AD IPOTESI DI COLPA GRAVE O DOLO, IN NESSUN CASO E INDIPENDENTEMENTE DALLA NATURA DELLA CONTESTAZIONE, SAP, I SUOI LICENZIANTI O I SUOI LICENZIATARI, SARANNO RESPONSABILI PER UN AMMONTARE PER DANNI SUPERIORE AI CORRISPETTIVI PAGATI DAL LICENZIATARIO PER IL SOFTWARE CHE HA CAUSATO DIRETTAMENTE IL DANNO, O ALTRIMENTI RESPONSABILI PER QUALUNQUE IMPORTO PER DANNI SPECIALI, INCIDENTALI, CONSEQUENZIALI O INDIRETTI, PERDITA DI AVVIAMENTO O UTILE D'IMPRESA, ARRESTO DEL LAVORO, PERDITA DI DATI, GUASTO O MALFUNZIONAMENTO DEGLI ELABORATORI, COMPENSI DEGLI AVVOCATI, SPESE GIUDIZIALI, INTERESSI OVVERO PER DANNI ESEMPLARI O PUNITIVI. Le disposizioni del presente Contratto regolano l'allocazione dei rischi tra SAP e il Licenziatario. I corrispettivi della licenza riflettono siffatta distribuzione del rischio e la limitazione di responsabilità descritta.

10. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.

10.1. Utilizzo delle informazioni riservate. Le Informazioni Riservate non potranno essere riprodotte in alcuna forma, salvo nella misura necessaria all'adempimento del presente Contratto. Tutte le riproduzioni di qualunque Informazione Riservata restano di proprietà della parte che le divulga e devono contenere tutte le avvertenze o legende sulla natura riservata di tali informazioni che appaiono sull'originale. Con riguardo alle Informazioni Riservate dell'altra parte, ciascuna parte: (a) si impegna ad adottare tutte le Misure ragionevoli (come di seguito definite) atte a garantire la confidenzialità di tutte le Informazioni Riservate, e (b) si impegna a non divulgare le Informazioni Riservate dell'altra parte, salvo le persone che hanno ragionevole necessità d'accedervi per esercitare i diritti conferiti dal presente Contratto. Per "Misure ragionevoli" si intendono tutte quelle misure che la parte destinataria delle informazioni mette in atto per tutelare le proprie informazioni riservate e proprietarie similari; tali misure non possono comunque essere inferiori a uno standard ragionevole. Le Informazioni Riservate di ciascuna parte divulgate prima del perfezionamento del presente Contratto fruiscono delle tutele previste dal presente Contratto.

10.2. Deroghe. Le predette restrizioni all'utilizzo e alla divulgazione delle Informazioni Riservate non si applicano alle Informazioni Riservate che: (a) siano indipendentemente sviluppate dalla parte destinataria senza riferimento alcuno alle Informazioni Riservate della parte che le divulga, o di cui si abbia lecitamente e senza limitazione alcuna conoscenza da una terza parte autorizzata a fornire siffatta Informazione Riservata, (b) siano entrate nel pubblico dominio non in seguito alla violazione del presente Contratto da parte della parte destinataria, (c) al momento della loro divulgazione, siano già note alla parte destinataria e libere da ogni vincolo, o (d) la parte che le divulga sollevi, per iscritto, l'altra parte dall'impegno a tenerle riservate.

10.3. Riservatezza; Pubblicità. Il Licenziatario s'impegna a non divulgare a terzi le clausole e condizioni del presente Contratto e le condizioni economiche ivi previste. Ciascuna parte non potrà usare il nome dell'altra parte a fini pubblicitari o similari in assenza di preventivo consenso scritto dell'altra parte fatta salva la possibilità per SAP di utilizzare il nome del Licenziatario in elenchi clienti oppure, nelle modalità concordate, nell'ambito delle iniziative di marketing di SAP (incluse, senza limitazione alcuna, referenze, dichiarazioni stampa, visite al sito, partecipazione al SAPPHIRE). SAP farà quanto ragionevolmente possibile per evitare che le attività autorizzate possano interferire con le attività commerciali del Licenziatario.

11. CESSIONE. In assenza del preventivo consenso scritto di SAP, il Licenziatario non può cedere, delegare, costituire in pegno o altrimenti trasferire il presente Contratto o uno qualsiasi dei diritti o obblighi previsti dal medesimo, dai Materiali SAP o dalle Informazioni riservate SAP a terzi, volontariamente o per legge, compresi la cessione d'azienda, fusione o consolidamento. SAP si riserva il diritto di trasferire il presente Contratto a una qualsiasi delle sue affiliate.

12. FORO COMPETENTE. Qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti circa l'interpretazione o l'esecuzione del Contratto verrà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

13. DISPOSIZIONI GENERALI.

13.1. Sopravvivenza del contratto. La nullità o inapplicabilità di una o più disposizioni del presente Contratto non inficia la validità delle restanti disposizioni del medesimo, le quali continueranno a valere a tutti gli effetti di legge e il Contratto sarà interpretato come se le clausole nulle o inapplicabili non fossero mai state incluse.

13.2. Rinunce. La rinuncia di ciascuna parte a rivalersi sull'altra in caso di violazione di una qualsiasi delle disposizioni del presente Contratto non può essere interpretata come rinuncia a rivalersi in caso di altre violazioni precedenti o future della stessa disposizione ovvero di una qualsiasi altra disposizione del presente atto.

13.3 Copie. Il presente Contratto viene sottoscritto in due copie, ciascuna delle quali si considererà un originale, che, insieme, formano un unico Contratto.

13.4 Esportazione. Il Software, la Documentazione e i Materiali SAP sono soggetti alle leggi sul controllo delle esportazioni di diversi paesi, incluse, senza limitazione alcuna, le leggi degli Stati Uniti d'America e della Germania. Il Licenziatario s'impegna ad astenersi dal presentare il Software, la Documentazione o gli altri Materiali SAP a una qualsiasi agenzia governativa per finalità di licenza o altra approvazione regolatoria senza il previo consenso scritto di SAP e s'impegna a non esportare il Software, la Documentazione e i Materiali SAP in paesi ovvero a farli pervenire a persone fisiche o a persone giuridiche vietate da siffatte leggi. E' responsabilità del Licenziatario ottemperare a tutti i regolamenti governativi applicabili del paese dove il Licenziatario abbia sede o di altri paese interessati riguardo all'Uso da parte sua o delle sue Affiliate del Software, della Documentazione e degli altri Materiali SAP.

13.5 Legge applicabile; termini di prescrizione. Il presente Contratto e qualunque controversia derivante o comunque riferibile al medesimo e al suo oggetto sono soggetti e interpretati dalla legge italiana, senza riferimento alcuno alle norme di diritto internazionale privato. Nell'eventualità di un eventuale contrasto tra leggi, norme e regolamenti esteri e leggi, norme e regolamenti italiani, prevalgono e saranno applicate le leggi, le norme e i regolamenti del diritto italiano. Al presente Contratto non si applica la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni mobili. Al presente Contratto non si applica la legge Uniform Computer Information Transactions Act, nella versione vigente. Per far valere le sue pretese fondate o pertinenti al presente Contratto e a quanto da esso disciplinato, il Licenziatario ha l'obbligo di ricorrere entro un (1) anno dal giorno in cui sia venuto a conoscenza o, dopo un ragionevole esame, sarebbe dovuto venire a conoscenza dei fatti all'origine della controversia.

13.6 Comunicazioni. Tutte le comunicazioni o le segnalazioni ai sensi del presente Contratto devono essere fatte per iscritto e s'intenderanno correttamente compiute quando inviate alle rispettive sedi di SAP e del Licenziatario, agli indirizzi indicati in un qualsiasi Modulo d'ordine del Software. Il requisito della forma scritta di cui alla presente clausola 12.6 o altrimenti previsto nel presente Contratto è soddisfatto se la comunicazione è fatta a mezzo fax, tramite scambio epistolare o in altra forma scritta.

13.7 Eventi di forza maggiore. Un qualsiasi ritardo o mancato adempimento di una qualsiasi disposizione del presente Contratto (fatta esclusione del pagamento degli importi dovuti ai sensi del medesimo) causato da condizioni che esulano dal ragionevole controllo della parte adempiente non costituisce una violazione del presente Contratto e i tempi per l'adempimento di siffatta disposizione possono essere prorogati di un periodo pari alla durata delle circostanze che ne hanno impedito l'adempimento.

13.8 Valore del Contratto. Il presente Contratto attesta la totale ed esclusiva volontà di SAP e del Licenziatario in merito all'accordo raggiunto, riassume in sé e supera tutto quanto in precedenza dichiarato, discusso e scritto e le parti rinunciano totalmente a far valere quanto in precedenza dichiarato, discusso e scritto. Il presente Contratto può essere modificato solamente con atto scritto sottoscritto da entrambe le parti. Il presente Contratto prevale su qualunque clausola e condizione supplementare, in conflitto o incongrua, presente in un qualsiasi ordine d'acquisto o altro documento fornito dal Licenziatario a SAP. Il presente Contratto prevale su qualunque clausola e condizione supplementare, in conflitto o incongrua, presente in un qualsiasi contratto clickwrap incluso nel Software. Le Firme inviate a mezzo elettronico (facsimile o scansite e inviate via e-mail) saranno considerate firme originali.

13.9 Gerarchia. Ove sussista un conflitto o un'incongruità tra le disposizioni dei singoli componenti del presente Contratto, si applica il seguente ordine di prevalenza: (i) il Modulo d'ordine del Software; (ii) gli Allegati; (iii) le Condizioni di utilizzo; e (iv) le Condizioni generali di contratto.

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato



ALLEGATO 4 – SAP ENTERPRISE SUPPORT

Il presente Allegato disciplina la fornitura dei servizi di supporto erogati da SAP, così come di seguito definiti ("SAP Enterprise Support"), per tutti i prodotti software concessi in licenza al 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 supporto.

1. Definizioni

1.1 "Go-Live" indica il momento dal quale, in seguito alla implementazione o l'aggiornamento delle Soluzioni Enterprise Support, le Soluzioni Enterprise Support possono essere utilizzate dal Licenziatario per l'elaborazione dei dati reali in modalità operativa live e per l'esecuzione delle attività commerciali interne del Licenziatario 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 "Top Issue" indica i problemi e/o gli errori identificati e prioritizzati da SAP e il Licenziatario in conformità a quanto previsto dagli standard SAP e che (i) possano compromettere il Go-Live di un sistema pre-produttivo oppure (ii) abbiano un significativo impatto di business sul Sistema produttivo.

1.7 "Orario lavorativo 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 lavorativo locale.

2. Oggetto di SAP Enterprise Support. Il Licenziatario potrà richiedere e SAP fornirà, nei termini in cui SAP li renda generalmente disponibili, i servizi di SAP Enterprise Support. 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 aggiuntive e/o innovazioni tramite enhancement packages o mediante altre modalità disponibili. Durante il periodo di supporto di una release di una SAP core application, 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.
- SAP offre al Licenziatario fino a cinque giorni di servizi di supporto remota per anno solare 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 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.

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato



- 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.

Manutenzione 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 dal 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 nel corso di ciascun 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

Supporto 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 custom: per il codice custom 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 custom del Licenziatario è documentato in conformità agli attuali standard SAP (per ulteriori dettagli si veda <http://service.sap.com/>), SAP potrà fornire una 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 supporto 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:

Antonietta Arienti
 Amministratore Delegato



- o End-to-End Solution Operations: aiuta il Licenziatario nell'ottimizzazione delle operazioni globali end-to-end della soluzione software SAP del Licenziatario.
- o 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 supporterà il Licenziatario fornendo informazioni su come correggere, evitare o superare tali errori. Il principale canale per tale assistenza sarà l'infrastruttura di supporto 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 requisiti 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 iniziale:

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 al 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 Top Issue.

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 al 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 "unrestricted shipment" ("spedizione senza limitazioni"); (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 requisiti 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 per cento (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 supporto 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 Top Issue 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 Top Issue - il Support Advisory Center agirà quale livello superiore di inoltro delle richieste, consentendo 24 ore al 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.

Antonella Arienti
Amministratore Delegato

CONTRACT DEPARTMENT
CHECKED

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 Top Issue. 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

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (così come ogni eventuale successore di SAP Solution Manager Enterprise Edition fornito) è soggetto ai termini del Contratto e solo per le seguenti finalità rientranti in SAP Enterprise Support: (i) rilascio di SAP Enterprise Support e servizi di supporto 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 purché tali software di terze parti, componenti software e IT asset siano gestiti congiuntamente con le Soluzioni Enterprise Support e necessari per completare i processi di business del 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) scenari CRM quali service plans, contracts, service confirmation management, salvi gli scenari CRM che sono espressamente previsti nella sezione 2.4.1, (ii) tipologie di utilizzo di SAP NetWeaver diversi da quelli previsti precedentemente o (iii) application life-cycle management e in particolare 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.

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato

CONTRACT DEPARTMENT
CHECKED

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) Corrispondere 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 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 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, attenersi alla documentazione pertinente.
- (x) Mantenere record adeguati e aggiornati di tutte le modifiche e, se necessario, trasmettere senza ritardo tali record a SAP.
- (xi) Inviare tutti i messaggi di errore tramite l'infrastruttura di supporto 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 supporto 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:

Antonella Arienti
Amministratore Delegato

- **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. **Recesso**

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), successivamente, prima dell'avvio del successivo periodo di rinnovo. Qualsiasi recesso avrà efficacia al termine del periodo di SAP Enterprise Support durante il quale la notifica sia ricevuta dall'altra parte. 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 ordinare 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 nella lettera di recesso 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 firmeranno una integrazione al Contratto per formalizzare 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.

Antonietta Arienti
Amministratore Delegato

CONTRACT DEPARTMENT
CHECKED

SAP Italia

9. Altre disposizioni.

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 supporto per il proprio prodotto, SAP potrà offrire tale estensione di supporto nel quadro di un Contratto scritto separato a fronte di una commissione aggiuntiva.

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

Antionietta Arienti
Amministratore Delegato

CONTRACT DEPARTMENT
CHECKED