

Contratto di SAP Standard Support

Il presente contratto di Supporto SAP (il "Contratto"), disciplina la fornitura dei servizi di supporto erogati da Techedge S.p.A. (nel seguito "VAR") così come di seguito definiti ("SAP Standard Support") per tutti i prodotti software concessi in licenza a Italia Lavoro S.p.A. (nel seguito "CLIENTE") ai sensi del Contratto (di seguito denominati congiuntamente "Soluzioni Standard Support"), a esclusione del software al quale siano applicabili in maniera esclusiva particolari contratti di supporto.

1. DEFINIZIONI

- 1.1 **"Il Licenziatario"** indica il CLIENTE
- 1.2 **"Sistema produttivo"** indica un sistema SAP live utilizzato per eseguire attività interne gestionali del CLIENTE e sul quale sono registrati i dati del CLIENTE.
- 1.3 **"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.
- 1.4 Per **"Documentazione"** si intende la documentazione SAP Consegnata al cliente in forza del contratto di licenza software
- 1.5 Per **"Software"** si intende tutto il software sviluppato da o per conto SAP SE e consegnato al cliente ai sensi del contratto di licenza software. Qualunque nuova versione messa a disposizione nell'ambito del Supporto SAP.

2. OGGETTO di SAP STANDARD SUPPORT.

Techedge S.p.A. per la fornitura dei servizi sarà responsabile di:

- Ricevere tutte le richieste da parte del cliente e compiere tutti i passi relativi al 1° e 2° livello di supporto prima di inoltrarle a SAP
- Assicura l'attivazione del SAP EarlyWatch® Alert per l'ambiente produttivo del cliente che viene trasferito sul Solution Manager di Techedge
- Esegue il regolare check del SAP EarlyWatch® Alert del cliente non meno di 4 volte all'anno.
- Risponde e risolve i customer incidents, secondo la definizione delle service level guidelines del maintenance agreement.
- Effettua una simulazione ed analisi degli incidenti usando test systems simili all'ambiente produttivo del cliente
- Al fine di utilizzare il SAP Support network, Techedge assicura la disponibilità della comunicazione e connessione tra il cliente e la propria struttura di supporto remote.

Techedge S.p.A., fornirà i servizi di SAP Standard Support che includono:

2.1. Miglioramento ed Innovazioni continui

- Nuove software release delle Soluzioni Standard Support concesse in licenza, nonché strumenti e procedure per gli aggiornamenti.
- Support Package – pacchetti di correzioni volti a ridurre l'impegno necessario ad implementare le 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), possono essere fornite funzionalità addizionali e/o innovazioni tramite enhancement packages o altre modalità disponibili.
- Aggiornamenti tecnologici per supportare database e sistemi operativi di Terzi.
- Codice sorgente ABAP disponibile per le applicazioni SW SAP e moduli funzionali successivamente rilasciati e supportati.
- La gestione delle modifiche del Software, quali modifiche dei parametri di configurazione o aggiornamenti di Soluzioni Standard Support, è supportata, per esempio, mediante materiale informativo, strumenti per la copia del client o la copia di entità, nonché strumenti per il confronto del "customizing".

2.2 Altri componenti, metodologie, contenuti e partecipazione della community

- Agenti e componenti di monitoraggio per sistemi volti a controllare le risorse disponibili e recuperare le informazioni sullo status di sistema delle Soluzioni Standard Support (ad es., SAP EarlyWatch Alert).
- Integrazione amministrativa di sistemi distribuiti tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition per le finalità di SAP EarlyWatch Alert.
- 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.
- Partecipazione alla community di clienti e partner SAP (attraverso SAP Service Marketplace), che fornisce informazioni sulle best practice.

2.3. Gestione dei messaggi

- 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.
- Gestione globale dei messaggi da parte di Techedge per i problemi relativi alle soluzioni Standard Support. Quando il CLIENTE segnala guasti, il VAR fornisce supporto al CLIENTE fornendo informazioni su come risolvere, evitare o ignorare gli errori. Il canale principale di tale supporto sarà l'infrastruttura di supporto fornita da Techedge.

Il CLIENTE potrà inviare un messaggio di errore in qualsiasi momento. Tutte le persone coinvolte nel processo di risoluzione del messaggio potranno accedere in qualsiasi momento allo stato del messaggio. In casi eccezionali, il CLIENTE potrà contattare Techedge anche tramite telefono. Techedge richiede inoltre al CLIENTE di fornire l'accesso remoto come specificato nella sezione 3.2 (iii).

Per gli errori di priorità "very high" Techedge inizierà la gestione dei messaggi entro 24 ore, 7 giorni a settimana, a patto che siano soddisfatte le seguenti condizioni:

- (i) l'errore dovrà essere segnalato in lingua inglese e
- (ii) il CLIENTE dovrà mettere a disposizione una propria risorsa adeguatamente qualificata, che parli correttamente l'inglese, in modo da garantire la comunicazione tra il CLIENTE e SAP qualora Techedgeassegni il messaggio relativo al problema a un centro di supporto SAP.

- Procedure di escalation globali 24X7.

2.4. Servizi Remoti

- SAP Standard Support include attualmente la scelta di uno dei seguenti servizi remoti denominati Technical Quality Check (TQC) per ciascuna installazione di sistema produttivo per ogni anno di calendario:
 - Un GoingLive Check, ad es. nel caso in cui il CLIENTE decida di implementare un nuovo software SAP e di utilizzarlo in modo produttivo;
 - Un GoingLive Upgrade Check per un upgrade a una versione successiva; oppure
 - Un GoingLive OS/DB Migration Check. Tale OS/DB Migration Check assiste il CLIENTE nella preparazione di una migrazione a un sistema operativo o database. La migrazione è di responsabilità del CLIENTE.
- In caso di vital alerts segnalate da SAP EarlyWatch Alert, per un sistema di produzione, possono essere eseguiti fino a due (2) SAP EarlyWatch Check per anno di calendario, per un Sistema produttivo, se necessario.
- Un servizio può essere costituito da una o più Service Session.
- Al fine di rispettare la data di fornitura richiesta di un servizio remoto, il servizio remoto deve essere richiesto almeno con due mesi d'anticipo rispetto alla data prevista di erogazione del servizio remoto desiderata. Il diritto ai servizi sussiste solo per una specifica installazione e non è trasferibile ad altre installazioni.
- Per ulteriori informazioni dettagliate sui singoli servizi remoti, accedere a SAP Service Marketplace all'indirizzo <http://service.sap.com/standardsupport>

Evidenziamo per maggior chiarezza tutti i TQC che la SAP mette a disposizione, compresi quelli utilizzabili solo dalla manutenzione Enterprise Support e non compresi nella manutenzione standard. Quelli descritti precedentemente e oggetto del presente Standard Support sono evidenziati in rosso nella tabella.

REMOTE SERVICE FOR IMPLEMENTATION ED INNOVATION	
TQC for Implementation	E' possibile scegliere uno dei tre TQC riportati a fianco per anno e per sistema produttivo
TQC for Upgrade	
TQC SAP OS/DB Migration Check	
TQC Going Live Support	I TQC a fianco riportati sono disponibili solo per la manutenzione di tipo Enterprise Support. Sono utilizzabili in caso di situazioni critiche evidenziate dall'EarlyWatch Alert o in seguito a Top Issue
TQC Downtime Assessment	
TQC Upgrade Assessment	
TQC Planning	
TQC EHP Installation Check	

REMOTE SERVICE FOR OPERATION	
SAP EarlyWatch Check	Questo servizio viene rilasciato dopo un critico problema del sistema o in seguito a un EWA report che riporti semafori rossi o alerts.
TQC Technical Performance Optimization (Database)	I TQC a fianco riportati sono disponibili solo per la manutenzione di tipo Enterprise Support. Sono utilizzabili in caso di situazioni critiche evidenziate dall'EarlyWatch Alert o in seguito a Top Issue.
TQC Business Process Performance Optimization	
TQC Business Process Analysis & Monitoring	
TQC Data Volume Management	
TQC Security Optimization	
TQC Solution Transition Assessment	
TQC Transport Execution Analysis	
TQC Integration Validation	

2.5. SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di Standard Support

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (e qualsiasi versione successiva di SAP Solution Manager Enterprise Edition fornita ai sensi del presente documento), sarà soggetto al Contratto e per le seguenti finalità solo nell'ambito di SAP Standard Support:
 - (i) fornitura di SAP Standard Support, inclusa la fornitura e l'installazione, upgrade e manutenzione di soluzioni Standard Support,
 - (ii) proattivo supporto su richiesta del CLIENTE inclusi, ma non limitato a, l'applicazione di break fixes e root cause analysis per le soluzioni Standard Support,
 - (iii) gestione delle Soluzioni Standard Support utilizzando solo gli ambienti che sono parte della base funzionale (functional baseline) così come definito su SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/solutionmanager>).

SAP, a sua esclusiva discrezione, può aggiornare di volta in volta su SAP Service Marketplace al link <http://service.sap.com/solutionmanager> i casi di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition ai sensi di SAP Standard Support.

- L'utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition da parte del CLIENTE per SAP Standard Support è limitato al periodo di validità del presente Allegato ed esclusivamente per le finalità di supporto del CLIENTE destinate alle proprie attività gestionali interne. Il diritto di utilizzare qualsiasi altra funzionalità di SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di SAP Standard Support diversa da quelle esplicitamente menzionate sopra è subordinato alla stipula di un separato accordo scritto con TECHEDGE S.P.A, anche se tali funzionalità sono accessibili con o si riferiscono a SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Qualora il CLIENTE interrompa l'uso di SAP Standard Support e riceva SAP Enterprise Support, il suo utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition sarà disciplinato dai termini e dalle condizioni contenuti nell'allegato SAP Enterprise Support.

3. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE Licenziatario

3.1 SAP Standard Support Program Management.

Per usufruire del servizio SAP Standard Support in oggetto, il CLIENTE è tenuto a designare all'interno del proprio staff una persona qualificata (un interlocutore che conosca l'inglese) in grado di comunicare con la struttura di Supporto di Techedge, 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 CLIENTE deve essere il rappresentante autorizzato del CLIENTE ed essere abilitato ad assumere le decisioni per conto dello stesso e produrre tali decisioni senza ritardo ingiustificato.

3.2 Altri Requisiti.

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

- (i) Corrispondere i corrispettivi di SAP Standard 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 dal VAR 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. Il CLIENTE prende atto che la mancata concessione dell'accesso può comportare ritardi nella gestione dei messaggi e nella fornitura delle correzioni, oppure può rendere impossibile aiutare il CLIENTE con la dovuta efficienza. In vista dei servizi di assistenza dovranno essere inoltre installati i necessari componenti software per i quali si può chiedere una collaborazione al VAR.
- (iv) Installare, configurare e usare in modo produttivo un sistema software SAP Solution Manager Enterprise Edition con patch ai più recenti livelli, in caso ciò non avvenga si deve obbligatoriamente utilizzare il SAP Solution Manager Enterprise Edition messo a disposizione dal VAR.
- (v) Set-up del SAP EarlyWatch® Alert, per inviare i necessari dati ed informazioni, in maniera regolare, al Solution Manager di Techedge SAP
- (vi) Assicurare il completo supporto e prontezza con Techedge
- (vii) Partecipare attivamente con il VAR a quanto espresso ai paragrafi precedenti e implementare tutte le raccomandazioni classificate da SAP come obbligatorie.
- (viii) Permettere, senza restrizioni, una connessione tra le proprie soluzioni Standard Support e l'installazione SAP Solution Manager Enterprise Edition del VAR. Il CLIENTE 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 CLIENTE dovrà inoltre documentare eventuali progetti di implementazione o di upgrade all'interno del proprio sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition. Nel caso in cui esso non venga utilizzato è necessario effettuare le stesse attività nel Solution Manager Enterprise Edition del VAR.
- (ix) Il licenziatario si impegna a mantenere correttamente tutte le informazioni relative ai propri sistemi, ambienti ed ai suoi dati, comunicandoli senza ritardo a Techedge.
- (x) Inviare tutti i messaggi di errore tramite il Solution Manager proprio o del VAR

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

4. LE FASI DELLA MANUTENZIONE

SAP Standard Support viene fornito conformemente alle fasi di manutenzione delle release del Software SAP rispettivamente in vigore, così come specificato nel SAP Support Portal all'indirizzo <https://support.sap.com/release-upgrade-maintenance/release-strategy.html>

L'ambito dei servizi basati sull'offerta di SAP Standard Support dipende dalla fase di manutenzione della rispettiva release Software. SAP, tramite il PARTNER (TECHEDGE S.P.A), fornisce l'intera gamma dei servizi di SAP Standard Support solo durante la fase di prima manutenzione, la cosiddetta "Mainstream maintenance". Successivamente alla scadenza della "Mainstream Maintenance", SAP, per mezzo del PARTNER, può offrire servizi differenti. Per l' up-to-date delle informazioni relative alla pianificazione delle release ed ulteriori informazioni sui servizi, si prega di guardare il Product Availability Matrix (PAM) all'indirizzo <https://support.sap.com/release-upgrade-maintenance/pam.html>

L'end User riconosce che SAP e il PARTNER (TECHEDGE S.P.A), non saranno in grado di supportare sistemi operativi di Terze Parti, database o altri componenti middleware che non siano più supportati dai rispettivi produttori. SAP e il PARTNER (TECHEDGE S.P.A) saranno in grado di supportare sistemi operativi di Terze Parti, database o altri componenti middleware se e nella misura in cui il relativo produttore offrirà manutenzione e supporto per il proprio prodotto. L'End User riconosce ed accetta che può essere necessario un aggiornamento a una versione più recente dei sistemi operativi di Terze Parti, database o altri componenti middleware.

5. Limitazioni ed esclusioni

Sono esclusi dall'ambito del presente servizio di manutenzione, i seguenti servizi:

- a. il PARTNER non fornisce supporto per incidenti causati da:
 - (1) modifiche al software realizzate senza autorizzazione di SAP
 - (2) violazione di diritti di proprietà intellettuale di SAP, PARTNER o terzi;
 - (3) uso di prodotti non-SAP che non sono stati licenziati/rivenduti dal PARTNER
 - (4) improper installation, business design or operation of the software;
 - (5) problema hardware;
 - (6) prodotti di terzi per i quali il licenziatario non ha ottenuto licenze;
 - (7) installazione impropria da parte del licenziatario, formazione insufficiente, business design incorretto o mancante, hardware malfunzionante o difettoso;
 - (8) l'ambito dello Standard Support non comprende né il training funzionale nè il supporto all'utilizzo e all'operatività.
- b. il PARTNER non supporta sistemi operativi non in matrice di compatibilità SAP, databases o altri componenti di terzi, inclusi Software/Prodotti di terzi che sono fuori manutenzione o per i quali il supporto non è disponibile a SAP.
- c. il servizio Standard Support è fornito solo per I regimi di "mainstream maintenance", "extended maintenance" o "customer specific maintenance" in accordo con quanto pubblicato sul sito <http://service.sap.com/releasestrategy>, sotto il capitolo "maintenance phase". "Extended maintenance" richiede un contratto separato.
- d. Parte dello Standard Support potrebbe essere temporaneamente sospeso per aggiornamenti o manutenzioni pianificate

6. Risoluzione

I servizi SAP Standard Support non potranno essere terminati da parte del Cliente entro i primi 9 (Nove) mesi dalla data in cui tali servizi sono stati inizialmente forniti. Il servizio SAP Standard Support potrà essere risolto dall'una o dall'altra parte con preavviso scritto di novanta (90) giorni (i) prima dello scadere della Validità iniziale e (ii) in seguito, prima dell'avvio del successivo periodo di rinnovo. Qualunque risoluzione avrà efficacia al termine del periodo di SAP Standard Support durante il quale la notifica sia ricevuta dal PARTNER. Fatto salvo quanto sopra specificato, il PARTNER ha facoltà di risolvere SAP Standard Support mediante preavviso scritto di trenta (30) giorni in caso di mancato pagamento delle commissioni dovute dal licenziatario per il servizio Standard Support.

Fatti salvi i diritti del licenziatario, e a condizione che il licenziatario non sia inadempiente a qualsiasi obbligo previsto nel contratto, il licenziatario potrà scegliere SAP Enterprise Support mediante un preavviso di novanta (90) giorni al PARTNER in riferimento a tutti gli ordini di assistenza soggetti a rinnovo esclusivamente su base annuale, prima dell'inizio di qualsiasi mese. Tale scelta dovrà essere indicata dal licenziatario sulla lettera di disdetta e comporterà la risoluzione di SAP Standard Support a decorrere dalla data di entrata in vigore di SAP Enterprise Support. Tale scelta verrà applicata a tutte le soluzioni Standard Support e sarà soggetta ai termini e alle condizioni di SAP Enterprise Support in vigore al momento, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i prezzi. Il PARTNER e il licenziatario effettueranno una modifica o un documento di altro tipo al contratto per formalizzare la scelta del licenziatario, nonché i termini e le condizioni del PARTNER in vigore al momento.

Per fugare ogni eventuale dubbio, la risoluzione di SAP Standard 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 assistenza, si applicheranno rigorosamente a tutte le license intestate al licenziatario, coperte dal contratto e relative appendici, allegati, integrazioni e documenti di ordini di acquisto o da altri contratti. Analogamente, non saranno consentite al licenziatario né la risoluzione parziale di SAP Standard Support né la scelta parziale di SAP Standard Support in relazione a qualsivoglia parte del contratto o relative appendici, allegati, integrazioni, documenti di ordini di acquisto o il presente allegato o di altri contratti.

Tutte le comunicazioni scritte vanno inviate a: Techedge S.p.A., Via Caldera 21 - 20153 Milano.

7. Verifica

Allo scopo di verificare la conformità alle condizioni del presente allegato, il PARTNER avrà facoltà di controllare periodicamente (almeno una volta all'anno e nel rispetto delle procedure standard del PARTNER) (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 presente allegato.

8. Riattivazione

Nell'eventualità che il licenziatario decida di non iniziare SAP Standard Support il primo giorno del mese successivo alla fornitura iniziale delle soluzioni Standard Support, oppure nel caso in cui SAP Standard Support venga risolto in conformità con quanto indicato nelle sezioni sopra riportate senza esercitare i diritti di cui alla sezione 7 o venga declinato dal licenziatario per un determinato periodo di tempo e venga successivamente richiesto o ripristinato, il PARTNER addebiterà al licenziatario le commissioni maturate per SAP Standard Support associate a tale periodo di tempo oltre ad una quota di ripristino.

9. Altre condizioni generali

Il PARTNER si riserva il diritto di modificare l'ambito di SAP Standard Support in qualsiasi momento mediante un preavviso scritto di tre mesi.

TECHEDGE S.p.A.

Sede legale e amministrativa: 20153 Milano – (MI) Via Caldera,21 – Tel. + 39 02 89075129 Fax + 39 02 89075229
Capitale Sociale Euro 1.881.485,00 i.v. – REA di Milano 1726950 – C.F. e P.I. 04113150967 - www.techedgegroup.com

Il licenziatario conferma di avere ottenuto tutte le licenze relative alle soluzioni Standard Support.

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.

Il mancato utilizzo di SAP STANDARD SUPPORT così come fornito dal Partner potrebbe impedire al Partner di individuare eventuali problemi e di risolverli e ciò potrebbe a sua volta generare livelli di performance del software non soddisfacenti di cui il Partner non può essere ritenuto responsabile.

SAP Standard Support viene fornito in base alle fasi di manutenzione attuali delle versioni dei software SAP come indicato all'indirizzo <http://service.sap.com/releasestrategy>. Per la determinazione di versioni del software è disponibile una proroga dell'assistenza a costi aggiuntivi.

Per accettazione: **ITALIA LAVORO S.p.A.**

Firma:

Nome & Ruolo _____
Paolo REBOANI
Presidente e Amministratore Delegato