



**CAPITOLATO
“MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE SAP IN USO
PRESSO GTT”**

NOVEMBRE 2019

INDICE

PARTE PRIMA

Articolo 1 - Definizioni, criteri di interpretazione e norme applicabili

Articolo 2 - Referenti

Articolo 3 - Oggetto

Articolo 4 – Durata

Articolo 5 - Oneri dell'appaltatore

Articolo 6 - Norme generali e particolari, anche di tutela ambientale, da osservare nell'esecuzione dell'appalto

Articolo 7 Oneri del committente

Articolo 8 - Verifiche e collaudi

Articolo 9 – Penali

Articolo 10 - Risoluzione del contratto

Art. 11 - Recesso

Articolo 12 – Subappalto

Articolo 13 – Fallimento dell'appaltatore

Articolo 14 – Allegati

Articolo 1 – Definizioni, criteri di interpretazione e norme applicabili

1.1 Definizioni:

- GTT: stazione appaltante
- I.A.: impresa appaltatrice
- Le parti: GTT e IA
- RUP: responsabile unico del procedimento di GTT
- DEC: direttore dell'esecuzione del contratto di GTT
- RGC: responsabile generale del contratto della IA, che sovrintende alla gestione e rappresenta il referente per RUP e DEC

1.2 In caso di contrasto tra norme contenute nel presente capitolato e allegati, prevale la norma contenuta nel presente capitolato. In particolare per:

- SAP Services general Terms and Conditions itiT. V3 – 2016_ **scaricato dal sito il 13/9/2017 non sono accettati e non verranno applicati gli articoli 6.1 – 7 – 15.8 e 15.9.**

Nel caso di emissione di nuove versioni o integrazioni della normativa SAP le variazioni non saranno accettate tacitamente da GTT ma solo con espressa accettazione scritta. Non sarà valida ai fini del presente contratto alcuna norma SAP non allegata o espressamente accettata.

L'interpretazione generale del contratto sarà la più aderente alle finalità per le quali il servizio è stato progettato ed al migliore raggiungimento del risultato secondo criteri di buona fede e ragionevolezza.

1.3 Per quanto non regolato dal presente capitolato, come integrato dall'offerta aggiudicataria, e allegati, si applicano le disposizioni contenute nel d.lgs. 50/2016 e da esso richiamate e nel codice civile, nonché le norme di legge riferibili al settore.

Articolo 2 - Referenti

2.1 Il RUP è Gianni Pederiva e alla sottoscrizione del contratto sono comunicati al RGC i relativi recapiti telefonici, e-mail e pec.

2.2 Il RUP svolge anche le funzioni di DEC.

2.3 Alla sottoscrizione del contratto la IA è tenuta a comunicare al RUP:

- ✓ nominativo e recapiti telefonici, e-mail e pec del RGC e dei suoi eventuali assistenti;
- ✓ il domicilio eletto ai fini del contratto.

2.4 Le parti sono tenute a comunicare immediatamente ogni variazione.

Articolo 3 – Oggetto e descrizione delle attività comprese nell'appalto.

3.1 L'oggetto della prestazione è la manutenzione di licenze software SAP in uso in GTT.

Di seguito si riporta l'elenco delle licenze SAP in uso presso GTT per le quali dovrà essere garantita la manutenzione per tutta la durata del contratto:

Tipologia	Quantità licenz
SAP ERP Professional User	276
SAP ERP Limited Professional User	40
SAP ERP Employee User	500
SAP ERP Developer User	11
SAP SRM Professional User	20
SAP SRM Developer	1
SAP Payroll processing	10000
SAP Learning solution	500
Strategic Sourcing Bundle	1

Supply Enabling	1
SAP Solution Manager	1
SAP Solution Manager Enterprise Edition	1
SAP BusObj Ent. Prof. F. Ent. Rep. (USR)	40
Crystal Reports 2008	2
SAP Extended Procurement for T&L	250

I Servizi di manutenzione Software hanno ad oggetto - a titolo esemplificativo e non esaustivo - interventi di:

- aggiornamento software: installazione di nuove release del software SAP installato nonché strumenti e procedure a supporto delle attività di aggiornamento;
- installazione patch correttive e/o evolutive per l'implementazione di nuove funzionalità (support package);
- disponibilità all'installazione di funzionalità aggiuntive e/o innovazioni tramite enhancement package o altre modalità disponibili;
- aggiornamenti tecnologici per supportare database e sistemi operativi di terze parti;
- supporto per attività progettuali basate o coinvolgenti i prodotti software installati;
- assistenza remota fornita da esperti di soluzioni SAP per analizzare modifiche esistenti o potenziali e individuare eventuali conflitti tra il codice prodotto dalla Stazione Appaltante e gli enhancement package e altri aggiornamenti previsti dalle soluzioni SAP;
- assistenza mission critical per la gestione di incidenti con copertura H24x7 per l'analisi dell'origine della causa e supporto alla risoluzione degli stessi, anche sul codice prodotto dalla Stazione Appaltante;
- gestione degli incidenti basata su livelli di priorità (e.g. medium, high, very-high);
- richiesta di modelli di test, test case preconfigurati e assistenza alle attività di test;
- richiesta e consultazione di Best Practices, Guideline, Tutorial tecnici, webinars, sessioni con esperti, documentazione e manualistica delle soluzioni SAP;
- partecipazione alla community dei clienti e partner SAP.
- Per l'espletamento del Servizio di manutenzione per il Software in oggetto, dovrà essere previsto un punto di contatto telefonico, email o web, per l'apertura delle chiamate di assistenza.

3.2 Livelli di servizio.

Si riportano di seguito i Livelli di Servizio (Service Level Agreement – SLA) minimi che l'Impresa Aggiudicataria è tenuta a garantire.

Definizione priorità:

- Priorità 1 ("Molto alta"). Un incidente rientra nella Priorità 1 nei casi in cui il problema provochi conseguenze molto serie sulle normali attività di business e qualora impedisca l'esecuzione di processi "business critical" e urgenti. (fermo totale del sistema, malfunzionamento di funzioni fondamentali del software SAP nel Sistema produttivo oppure Problemi prioritari e per ciascuno dei quali non sia possibile un workaround).

- Priorità 2 ("Alta"). Un incidente rientra nella Priorità 2 se l'anomalia ostacola seriamente le normali transazioni di business impedendo l'esecuzione di attività necessarie. Ciò è riconducibile a funzioni non corrette o non eseguibili del sistema SAP che vengono richieste per eseguire tali transazioni o attività.

Prestazione		Indicatore	Livello di servizio
SLA 1	Tempo massimo di risposta agli incidenti con priorità 1	Intervallo di tempo massimo che intercorre dall'invio della segnalazione alla risposta	2 ore solari
SLA 2	Tempo massimo di risposta agli incidenti con priorità 2	Intervallo di tempo massimo che intercorre dall'invio della segnalazione alla risposta	6 ore lavorative

Articolo 4 – Durata

- 4.1** La durata del contratto è di 12 mesi
- 4.2** L'appaltatore che per cause a lui non imputabili non sia in grado di ultimare il servizio o la fornitura nel termine fissato può richiederne la proroga, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del termine contrattuale. Sull'istanza di proroga decide il RUP, sentito il DEC, entro trenta giorni dal ricevimento. L'esecutore deve ultimare i lavori nel termine stabilito dagli atti contrattuali, decorrente dalla data del verbale di consegna ovvero, in caso di consegna parziale dall'ultimo dei verbali di consegna. L'ultimazione del servizio è comunicata dall'appaltatore per iscritto al DEC, il quale procede subito alle necessarie constatazioni in contraddittorio.
- 4.3** L'appaltatore è tenuto a proseguire nella esecuzione delle prestazioni alle stesse condizioni contrattuali oltre la scadenza di cui al punto 4.1 nei limiti strettamente necessari alla conclusione delle procedure di riaffidamento. Si applicano le modalità di cui all'art. 5.4.3.

Articolo 5 – Oneri dell'appaltatore

5.1 Principi generali

- 5.1.1** La sottoscrizione del contratto comporta attestazione da parte della IA di piena conoscenza e accettazione delle condizioni dell'affidamento espresse dal contratto medesimo, dal presente capitolato e da tutti gli allegati.
- 5.1.2** La IA è tenuta all'esecuzione del contratto secondo i principi di buona fede, correttezza, leale cooperazione, tempestiva e chiara informazione di ogni circostanza imprevista influente sul buon esito dell'appalto.
- 5.1.3** Il RGC è tenuto a sottoscrivere ogni verbale o documento predisposto dal RUP o dal DEC o loro assistenti.

5.2 Personale

- 5.2.1** La IA è tenuta ad applicare il trattamento economico e normativo stabilito dai CCNL nazionali e territoriali in vigore per settore e zona in cui si eseguono le prestazioni.
- 5.2.2** La IA è tenuta all'osservanza delle disposizioni sulla sicurezza del lavoro ex d.lgs. 81/2008.

5.3 Modifiche e varianti

- 5.3.1.** Sono ammesse, previa autorizzazione del RUP, le seguenti modifiche e varianti ai sensi dell'art. 106:
- A. ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. b): per servizi o forniture supplementari che si sono resi necessari e non inclusi nell'appalto iniziale, ove secondo la valutazione del RUP il cambiamento del contraente produca entrambi i seguenti effetti:

- 1) risulti impraticabile per motivi economici o tecnici;
 - 2) comporti per GTT notevoli disguidi o consistente duplicazione dei costi;
- B. ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. c): per varianti in corso d'opera ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
- 1) la necessità di modifica sia determinata da circostanze impreviste e imprevedibili, tra cui anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;
 - 2) la modifica non alteri la natura generale del contratto;
- C. ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. d): in caso di modificazioni soggettive previste dalla norma;
- D. nei casi e con i limiti di cui all'art. 106 comma 2 ove compatibile con il presente appalto;
- E. ai sensi dell'art. 106 comma 12: qualora si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni sino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, alle stesse condizioni da esso previste.
- 5.3.2** Nei casi di cui al punto 5.4.1 lettere A,B,D,E, l'appaltatore è tenuto a sottoscrivere l'atto di sottomissione, relativo alla variante, ad esso sottoposto dal RUP ed entro il termine assegnato.

5.4 Sospensioni

- 5.4.1** In tutti i casi in cui circostanze speciali, non prevedibili al momento della stipulazione del contratto, impediscano in via temporanea il regolare svolgimento dei servizi, il RUP/DEC può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento del RGC, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione, dello stato di avanzamento del servizio e delle eventuali cautele adottate affinché alla ripresa esso possa continuare senza eccessivi oneri, della consistenza di mezzi e/o attrezzature esistenti sul luogo delle prestazioni al momento della sospensione.
- 5.4.2** Il RUP può disporre la sospensione per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze di finanza pubblica. Qualora la sospensione, o le sospensioni, durino per un tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista, o comunque quando superino sei mesi complessivi, l'appaltatore può chiedere la risoluzione del contratto senza indennità. Se GTT si oppone, l'esecutore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini suddetti. Nessun indennizzo è dovuto all'esecutore negli altri casi.
- 5.4.3** La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale.
- 5.4.4** Ove successivamente alla consegna del servizio insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano parzialmente il suo regolare svolgimento, l'esecutore è tenuto a proseguire le parti di servizio eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle parti non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.
- 5.4.5** Le contestazioni dell'appaltatore in merito alle sospensioni sono iscritte a pena di decadenza nei verbali di sospensione e di ripresa. L'iscrizione, a pena di decadenza, deve contenere:
- a) formulazione ed indicazione documentata delle ragioni su cui le contestazioni, pretese o richieste si fondano;

- b) precisazione delle conseguenze che ne derivano sul piano economico con indicazione esatta dei criteri di calcolo, del conteggio e della somma di cui si richiede il pagamento.

5.5 Cauzione definitiva

- 5.5.1** La cauzione definitiva, costituita dall'art. 103 d.lgs. 50/2016 è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempimenti, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più alla IA rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno. La garanzia cessa di avere effetto alla data di emissione del certificato di conformità rilasciato dal RUP.
- 5.5.2** Ove la cauzione sia venuta meno in tutto o in parte, il RUP chiede alla IA la reintegrazione; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sul corrispettivo dovuto.
- 5.5.3** GTT ha inoltre diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto in danno dell'esecutore, nonché per provvedere al pagamento di quanto dovuto dalla IA per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto e/o comunque presenti nei luoghi dove viene prestato il servizio.
- 5.5.4** La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo deve permanere fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità, o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione risultante dal relativo certificato. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte della IA, degli stati di avanzamento del servizio, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione.

Articolo 6 – Norme generali e particolari, anche di tutela ambientale, da osservare nell'esecuzione dell'appalto.

- 6.1** La IA si obbliga a conoscere e rispettare il *Codice di comportamento GTT*, il *Modello di organizzazione, gestione e controllo* di cui al d.lgs. 231/2001 ed il *Piano di prevenzione della corruzione*, pubblicati sul sito www.gtt.to.it
- 6.2** Le parti sono tenute all'osservanza delle prescrizioni di cui al d.lgs. 196/2003
- 6.3** La IA assume ogni onere e garantisce e tiene indenne GTT da qualsiasi azione o pretesa di terzi per brevetti di invenzione, privative industriali o analoghi diritti in relazione a complessivi, apparecchiature, materiali, procedimenti adottati nell'esecuzione delle prestazioni.

Articolo 7 – Oneri del committente

7.1 Principi generali.

GTT è tenuta all'esecuzione del contratto secondo i principi di buona fede, correttezza, leale cooperazione, tempestiva e chiara informazione di ogni circostanza imprevista influente sul buon esito dell'appalto, e ad assumere ogni iniziativa utile a consentire l'adempimento della IA.

7.2 Avvio dell'esecuzione

Il RUP/DEC dà avvio all'esecuzione della prestazione fornendo alla IA le istruzioni e direttive necessarie, indicando (ove occorra) i luoghi ove si svolgeranno le prestazioni, descrivendo mezzi e strumenti eventualmente messi a disposizione da GTT. Di tutto ciò redige apposito verbale che le parti sono tenute a sottoscrivere.

7.3 Corrispettivo, contabilizzazione e pagamenti. Tracciabilità. Revisione prezzi

7.3.1 La fatturazione del canone avverrà in rate trimestrali posticipate

7.3.2 Il pagamento avverrà a 60 giorni fine mese data fattura.

7.3.3 Sui pagamenti è operata la ritenuta dello 0,50 ai sensi dell'art.30 comma 5 del Dlgs 50/2016

7.3.4 Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari le parti convengono espressamente che tutti i pagamenti relativi all'appalto in oggetto saranno effettuati da G.T.T. S.p.A. mediante bonifico bancario (fatta salva la possibilità di ricorrere ad altri strumenti di pagamento ugualmente idonei a consentire la tracciabilità delle operazioni) su conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva.

Articolo 8. Verifiche di conformità

8.1 Ogni ticket aperto sarà chiuso solo a seguito di collaudo positivo espresso dai key-user GTT.

8.2 Modalità di verifica di conformità finale e di rilascio del certificato di conformità: all'esito positivo della verifica di conformità e controllo della regolarità del DURC, il RUP rilascia entro 90 giorni il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte della IA.

8.2.1 Qualora nel corso delle verifiche in corso d'opera e finale siano riscontrati vizi o difformità rispetto a quanto contrattualmente previsto, il RUP/DEC inoltra contestazione scritta alla IA, con invito alla regolarizzazione entro il termine assegnato, ferma la facoltà per la IA di presentare osservazioni scritte.

8.2.2 L'onere di regolarizzazione entro il termine assegnato non è sospeso dalla presentazione delle osservazioni.

8.2.3 Il RUP comunica alla IA l'esito dell'esame delle osservazioni eventualmente presentate, disponendo il relativo accoglimento ovvero confermando la violazione anche per gli effetti di cui al successivo art. 9.

Articolo 9 - Penali

9.1 Previo espletamento della procedura di cui all'art. 8.3, le violazioni di seguito indicate comportano l'applicazione delle corrispondenti penali:

Con riguardo al mancato rispetto degli SLA descritti al paragrafo 3.1, sarà applicata una penale pari allo 0,25% del canone previsto applicabile al Trimestre di calendario in cui ciascuna Inadempienza è stata segnalata.

Gli SLA di cui al punto 3.1 si considerano rispettati quando i tempi indicati sono rispettati in almeno il 95% dei casi verificatisi nel trimestre di riferimento.

9.2 Le fatture emesse da GTT per le penali devono essere pagate entro 30 giorni f.m.d.f., ferma la possibilità di compensazione con gli importi dovuti alla IA stessa per prestazioni precedenti o in corso.

9.3 In assenza di compensazione o di pagamento da parte della IA entro il termine sopra indicato, GTT gli importi possono essere prelevati dalla cauzione definitiva.

- 9.4** Quando le penali raggiungono il 10% dell'importo contrattuale, GTT si riserva la facoltà di risolvere il contratto.
- 9.5** E' fatto salvo il diritto di GTT al risarcimento del maggior danno.

Art. 10 – Risoluzione del contratto

- 10.1** Qualora si verificano le circostanze di cui all'art. 108, comma 2, d.lgs. 50/2016, il RUP comunica alla IA la risoluzione del contratto.
- 10.2** Qualora si verificano le circostanze di cui all'art. 108, comma 1, d.lgs. 50/2016, è facoltà di GTT risolvere il contratto, previa comunicazione scritta al RGC.
- 10.3** Qualora si verificano gravi inadempimenti alle obbligazioni contrattuali da parte della IA, il RUP contesta all'appaltatore gli addebiti, assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per presentare controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o in assenza di esse, GTT può dichiarare risolto il contratto, ferma la facoltà di esecuzione in danno e a carico della IA inadempiente.
- In via esemplificativa, costituiscono gravi inadempimenti:
- la sospensione o il rallentamento delle prestazioni tanto gravi da compromettere il buon esito del servizio;
 - la violazione di norme codice etico GTT;
 - la violazione delle disposizioni sulla tracciabilità dei pagamenti;
 - il superamento del limite del 10% delle penali di cui all'art. 9.6.
 - la grave o ripetuta violazione degli obblighi di cui all'art. 30 commi 4,5,6 del Dlgs. 50/2016
- 10.4** Qualora, al di fuori di quanto previsto al punto precedente, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza della IA, il RUP/DEC, le assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali la IA deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio, qualora l'inadempimento permanga, GTT può risolvere il contratto.
- 10.5** Nel caso di risoluzione del contratto la IA ha diritto al pagamento delle sole prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto stesso.
- 10.6** In sede di liquidazione finale riferita all'appalto risolto, l'onere da porre a carico della IA è determinato anche in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altra impresa le prestazioni ove GTT non si sia avvalsa della facoltà di cui al successivo punto 10.9.
- 10.7** Resta fermo in ogni caso il diritto di GTT al pagamento delle penali e al risarcimento del danno.
- 10.8** Nei casi di risoluzione del contratto la IA deve provvedere allo sgombero delle aree di esercizio nel termine a tale fine assegnato; in caso di mancato rispetto del termine assegnato, GTT provvede d'ufficio addebitando alla IA i relativi oneri e spese. GTT, in alternativa all'esecuzione di eventuali provvedimenti giurisdizionali cautelari, possessori o d'urgenza comunque denominati che inibiscano o ritardino lo sgombero, può depositare cauzione in conto vincolato a favore dell'appaltatore o prestare fideiussione bancaria o polizza assicurativa con le modalità di cui all'articolo 93 d.lgs. 50/2016, pari all'uno per cento del valore del contratto.

10.9 In caso di risoluzione del contratto GTT ha facoltà di ricorrere alla procedura di cui al successivo art. 13.

Articolo 11- Recesso

11.1 La stazione appaltante può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni eseguite oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite.

11.2 Il decimo dell'importo delle opere non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

11.3 L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione alla IA con preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali GTT prende in consegna i servizi e verifica la regolarità dei servizi eseguiti.

11.4 E' vietato il recesso dell'appaltatore.

Articolo 12 – Subappalto.

Il subappalto è soggetto tassativamente a preventiva autorizzazione GTT nel rispetto delle condizioni e dei limiti di legge.

12.2 Si richiama il precedente art. 7.3.4 in materia di tracciabilità.

12.3 Non è previsto il pagamento diretto ai subappaltatori. Per il pagamento la IA dovrà presentare le fatture quietanzate del subappaltatore.

12.4 Per quanto non previsto dal presente articolo vale quanto disposto dall'art. 105 Dlgs. 50/2016

Articolo 13 – Fallimento dell'appaltatore

E' facoltà di GTT ricorrere alla procedura di cui all'art. 110 d.lgs. 50/2016.

Articolo 14 – Allegati

- SAP Services general Terms and Connditions itiT. V3 – 2016_ scaricato dal sito SAP il **13/9/2017**
- SAP Enterprise Support Schedule itIT.v.10-2016 scaricato dal sito SAP il 13/9/2017

ALLEGATO SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Allegato")

Nel caso in cui le disposizioni del presente Allegato siano in contrasto o non coincidano con quelle del Contratto, inclusi eventuali Allegati, appendici, modelli d'ordine o altri documenti ad esso allegati, avranno prevalenza e verranno applicate le disposizioni dell'Allegato.

Il presente Allegato disciplina la fornitura dei servizi di assistenza erogati da SAP, così come di seguito definiti ("SAP Enterprise Support"), per tutti i prodotti software concessi in licenza dal Licenziatario ai sensi del Contratto (di seguito denominati congiuntamente "Soluzioni Enterprise Support"), ad esclusione del software al quale siano applicabili in maniera esclusiva particolari Contratti di assistenza.

1. Definizioni:

1.1 "Go-Live" indica il momento dal quale, successivamente all'implementazione o all'aggiornamento delle Soluzioni Enterprise Support, le Soluzioni Enterprise Support possono essere utilizzate dal Licenziatario ai fini dell'elaborazione dei dati reali in modalità operativa live e ai fini dell'esecuzione dell'attività del Licenziatario stesso conformemente al Contratto.

1.2 "Soluzione(i) del Licenziatario" indica le Soluzioni Enterprise Support e ogni altro software che il Licenziatario abbia ottenuto in licenza da terze parti.

1.3 "Soluzione(i) IT del Licenziatario" indica la Soluzione del Licenziatario e il sistema hardware supportato dalla struttura IT del licenziatario.

1.4 "Sistema(i) Produttivo(i)" si riferisce a un sistema SAP live usato per la gestione delle attività interne del Licenziatario e dove sono registrati i dati del Licenziatario.

1.5 "Soluzione(i) software SAP" si intende un gruppo di uno o più Sistemi Produttivi che utilizzano la Soluzione del Licenziatario per la gestione di un aspetto funzionale specifico dell'attività del Licenziatario. Ulteriori dettagli ed esempi sono pubblicati sul Customer Support Website di SAP (come specificato nella Nota SAP 1324027 o in qualsiasi altra successiva Nota SAP che sostituisce tale Nota).

1.6 "Sessione di Servizio" indica una sequenza di attività e task di supporto eseguiti in remoto per raccogliere ulteriori informazioni interrogando o analizzando un Sistema Produttivo che porta a un elenco di raccomandazioni. Una Sessione di Servizio può essere eseguita manualmente, in modalità self-service o totalmente automatica.

1.7 Per "Problema prioritario" ("Top-Issue") si intende la problematica e/o l'errore riscontrati ai quali SAP e il Licenziatario hanno assegnato una priorità in conformità a quanto previsto dagli standard SAP che (i) possono compromettere il Go-Live di un sistema pre-produttivo oppure (ii) hanno un impatto di business significativo sul Sistema Produttivo.

1.8 "Orario di lavoro locale" indica il normale orario lavorativo (dalle 8.00 alle 18.00) nei giorni feriali, in conformità a quanto previsto dalle festività pubbliche ufficiali osservate dalla sede legale SAP. Solo per quanto riguarda SAP Enterprise Support, entrambe le parti possono decidere di comune accordo di scegliere una sede legale diversa tra quelle delle società affiliate SAP e di utilizzarla come riferimento per l'Orario di lavoro locale.

1.9 "Sito Web SAP di Supporto al Cliente" indica il sito web SAP cui il cliente può accedere per ottenere supporto reperibile all'indirizzo <http://support.sap.com/>.

2. Oggetto di SAP Enterprise Support. Il Licenziatario potrà richiedere, e SAP fornirà, i servizi di SAP Enterprise Support, nelle modalità in cui SAP li rende generalmente disponibili nel Territorio. 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 ad 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 altre modalità disponibili. Durante il periodo di manutenzione di una versione applicativa core di SAP, SAP può 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 di funzione rilasciati e supportati.
- La gestione delle modifiche del Software, quali modifiche dei parametri di configurazione o aggiornamenti di Soluzioni Enterprise Support, viene supportata, per esempio, mediante materiale informativo, strumenti e contenuti.
- Ogni anno solare SAP offre al Licenziatario fino a cinque giorni di servizi di assistenza remota erogati da esperti di architettura delle soluzioni SAP
 - Per assistere il Licenziatario nella valutazione delle funzionalità innovative dell'ultimo enhancement package SAP e della possibilità di utilizzo dello stesso per i requisiti dei processi aziendali del Licenziatario.
 - Per fornire una guida al Licenziatario nella forma di sessioni di knowledge transfer per software/applicativi SAP definiti o componenti Global Support Backbone Attualmente i contenuti e la pianificazione delle sessioni sono pubblicate su <http://support.sap.com/enterprisesupport>. La pianificazione, la disponibilità e la modalità di rilascio sono a discrezione di SAP.
- SAP fornisce al Licenziatario l'accesso a self services guidate quale parte di SAP Solution Manager Enterprise Edition per aiutare il Licenziatario a ottimizzare la gestione tecnica della soluzione delle Soluzioni Enterprise Support.

Assistenza avanzata per Enhancement package e altri aggiornamenti software SAP

SAP offre speciali controlli remoti forniti da esperti di soluzioni SAP per analizzare modifiche esistenti o pianificate e individuare eventuali conflitti tra il codice definito dall'utente Licenziatario e gli enhancement package e altri aggiornamenti per Soluzioni Enterprise Support. Per ogni modifica specifica viene eseguito un controllo in una delle fasi dei processi aziendali di base del Licenziatario. Il Licenziatario avrà il diritto di usufruire ogni anno solare di due servizi appartenenti a una delle seguenti categorie per Soluzioni software SAP.

- Giustificazione della modifica: sulla base della documentazione richiesta da SAP fornita dal Licenziatario relativa all'ambito di applicazione di una specifica modifica esistente o potenziale dell'utente in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica funzionalità standard di Soluzioni Enterprise Support che soddisfino i requisiti del Licenziatario (per ulteriori dettagli, visitare <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- Custom Code Maintainability: a seconda della documentazione richiesta da SAP fornita dal Licenziatario sull'ambito e sulla progettazione di una modifica personalizzata in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica quali uscite e servizi dell'utente possano essere disponibili per separare il codice personalizzato dal codice SAP (per i dettagli si veda <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

Global Support Backbone

- Customer Support Website di SAP – 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 su Customer Support Website di SAP 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 (ad es. parametrizzazione personalizzata).
- SAP Note Assistant – strumento per installare specifiche correzioni e miglioramenti ai componenti SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** - come descritto alla Clausola 2.4.

Assistenza mission-critical

- Gestione degli incidenti a livello globale da parte di SAP per problemi relativi a Soluzioni Enterprise Support, compresi i Service Level Agreement relativi ai tempi iniziali di risposta e alle azioni correttive (per ulteriori informazioni, fare riferimento al paragrafo 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – fare riferimento al paragrafo 2.2.
- Continuous Quality Check – fare riferimento al paragrafo 2.3.
- Procedure globali 24x7 di inoltro dei problemi a livelli superiori e di analisi dell'origine della causa conformemente a quanto indicato nel paragrafo 2.1 di seguito riportato.
- Analisi dell'origine della causa dei codici definiti dall'utente: per il codice definito dall'utente del Licenziatario creato con il workbench di sviluppo SAP, SAP offre l'analisi dell'origine delle cause per assistenza mission-critical, conformemente al processo Global Incident Handling e ai Service Level Agreement specificati ai paragrafi 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3, applicabile agli incidenti con Priorità "Molto alta" e "Alta". Se il codice definito dall'utente del Licenziatario viene documentato in conformità agli attuali standard SAP (per ulteriori dettagli, visitare <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP potrà fungere da guida per assistere il Licenziatario nella risoluzione di problemi.

Altri Componenti, Metodologie, Contenuti e Partecipazione della Community

- Agenti e componenti di monitoraggio per sistemi volti a controllare le risorse disponibili e a raccogliere informazioni sullo status di sistema delle Soluzioni Enterprise Support (ad es., SAP EarlyWatch Alert).
- Descrizione dei processi e contenuti di processo che possono essere usati quali modelli di test e casi test preconfigurati tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition. Inoltre, SAP Solution Manager Enterprise Edition offre assistenza alle attività di test del Licenziatario.
- Contenuto e strumenti supplementari progettati per facilitare l'incremento di efficienza, in particolare per le implementazioni.
- Strumenti e contenuti per SAP Application Lifecycle Management (consegnato via SAP Solution Manager Enterprise Edition o Enterprise Support Solutions o la Documentazione applicabile per Enterprise Support Solutions o il Customer Support Website di SAP):
 - Strumenti per la implementazione, configurazione, testing, gestione delle operation e dei sistemi
 - Best practice, guideline, metodologie, descrizione dei processi e dei contenuti di processo. Tale contenuto supporta l'utilizzo degli strumenti per SAP Application Lifecycle Management.
- Accesso alle guideline tramite il Customer Support Website di SAP, 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 il Customer Support Website di SAP), che fornisce informazioni sulle best practice aziendali, sui servizi offerti, ecc.

2.1 Gestione incidenti ("incident") globale e Service Level Agreement (SLA). Nel caso in cui il Licenziatario riscontri malfunzionamenti, SAP supporta il Licenziatario fornendo informazioni su come correggere, evitare o superare tali errori. Il principale canale per tale assistenza sarà l'infrastruttura di assistenza fornita da SAP. Il Licenziatario può inviare un incidente in qualsiasi momento. Tutte le persone coinvolte nel processo di risoluzione degli incidenti possono accedere allo stato dell'incidente in qualsiasi momento. Per ulteriori informazioni sulla definizione delle priorità degli incidenti si veda SAP Note 67739. In casi eccezionali, il Licenziatario può altresì contattare SAP tramite telefono. I dettagli del contatto sono indicati nella SAP Note 560499. Per tale contatto (e 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 gli errori del Licenziatario riconosciuti da SAP quale Priorità 1 o 2 e che soddisfino i prerequisiti qui specificati. Tali SLA avranno inizio nel primo Trimestre di calendario successivo alla data di entrata in vigore del presente Allegato. Nel presente documento il "Trimestre di calendario" consiste nei tre mesi che scadono rispettivamente il 31 marzo, il 30 giugno, il 30 settembre e il 31 dicembre di ogni anno solare.

2.1.1 SLA per Tempi di risposta iniziali:

- a. **Incidenti di Priorità 1 ("Molto alta").** SAP risponderà agli incidenti con Priorità 1 entro una (1) ora dalla loro ricezione da parte di SAP (ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette). Un incidente

rientra nella Priorità 1 nei casi in cui il problema provochi conseguenze molto serie sulle normali attività di business e qualora impedisca l'esecuzione di processi "business critical" e urgenti. Generalmente una situazione di questo tipo è causata da: fermo totale del sistema, malfunzionamento di funzioni fondamentali del software SAP nel Sistema produttivo oppure Problemi prioritari e per ciascuno dei quali non sia possibile un workaround.

b. Incidenti di Priorità 2 ("Alta"). SAP risponderà agli incidenti con Priorità 2 entro quattro (4) ore dalla loro ricezione (durante il normale orario di lavoro nel paese in cui si trova la sede SAP). Un incidente rientra nella Priorità 2 se l'anomalia ostacola seriamente le normali transazioni di business impedendo l'esecuzione di attività necessarie. Ciò è riconducibile a funzioni non corrette o non eseguibili del sistema SAP che vengono richieste per eseguire tali transazioni o attività.

2.1.2 SLA per azioni correttive relative a Tempi di risposta per incidenti con Priorità 1: SAP fornirà una soluzione, un work-around o un piano di azione per la risoluzione ("Azione correttiva") dell'incidente del Licenziatario con Priorità 1 entro quattro (4) ore dalla sua ricezione (ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette) ("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. 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 l'incidente viene elaborato presso SAP ("Tempo di processo"). Il tempo di processo non include il tempo in cui l'incidente permane nello status di "Azione Cliente" o "Soluzione Proposta da SAP", dove (a) lo status Azione Cliente significa che l'incidente è passato in gestione al licenziatario; e (b) lo status Soluzione Proposta da SAP significa che SAP ha fornito un'Azione Correttiva come qui delineato. 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 dell'incidente.

2.1.3 Prerequisiti ed Esclusioni.

2.1.3.1 Prerequisiti. Lo SLA si applica esclusivamente quando i seguenti prerequisiti sono soddisfatti per tutti gli incidenti: (i) in tutti i casi, fatta eccezione per l'Analisi dell'origine della causa dei codici definiti dall'utente di cui alla Clausola 2, gli incidenti si riferiscono a release di soluzioni Enterprise Support classificate da SAP con status di spedizione "unrestricted shipment", (ii) gli incidenti vengono inviati dal Licenziatario in lingua inglese tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition conformemente alla procedura applicabile prevista da SAP per gli incidenti 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'incidente segnalato, (iii) gli incidenti riguardano una release di prodotto delle soluzioni Enterprise Support che rientra nella Mainstream Maintenance o Extended Maintenance.

Per gli incidenti con Priorità 1, il Licenziatario dovrà conformarsi ai seguenti prerequisiti aggiuntivi: (a) il problema e il suo impatto sulle attività dovranno essere descritti in modo sufficientemente dettagliato da consentire a SAP di valutarne l'entità; (b) un interlocutore che parli inglese e che abbia l'esperienza e le conoscenze necessarie per contribuire alla risoluzione degli incidenti 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 incidente con priorità 1 sono escluse dagli SLA: (i) incidenti 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) gli incidenti 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 dell'incidenti non è un malfunzionamento ma la mancanza di una funzionalità ("richiesta di sviluppo") oppure agli incidenti sono imputabili 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) incidenti (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 incidente durante il Trimestre di calendario applicabile.

2.1.4.2. Fatto salvo quanto previsto al paragrafo 2.1.4.1 sopra, qualora non siano rispettati i termini degli SLA relativi ai tempi di risposta ("Inadempienza"), troveranno applicazione le seguenti regole e procedure: (i) il Licenziatario dovrà informare SAP per iscritto di qualsivoglia presunta Inadempienza; (ii) SAP sarà tenuto a esaminare con la massima attenzione il reclamo e a fornire una relazione scritta in grado di comprovare o confutare l'attendibilità del reclamo del Licenziatario; (iii) il Licenziatario dovrà fornire a SAP ragionevole assistenza per correggere i problemi o i processi che impediscano di rispettare gli SLA; (iv) fatto salvo quanto previsto nel presente paragrafo 2.1.4, ove, sulla base della predetta relazione, sia provata un'Inadempienza da parte di SAP, quest'ultimo sarà tenuto ad applicare un Service Level Credit ("SLC") nella successiva fattura emessa al Licenziatario per il canone di Enterprise Support pari allo 0,25% del canone previsto per Enterprise Support del Licenziatario applicabile al Trimestre di calendario in cui ciascuna Inadempienza è stata segnalata e comprovata, con applicazione di un limite massimo di SLC per Trimestre di calendario pari al 5% del canone di assistenza dell'Enterprise Support del Licenziatario per detto Trimestre di calendario. Il Licenziatario ha l'onere di comunicare l'Inadempienza a SAP per qualsivoglia SLC entro 1 (un) mese dalla fine del Trimestre di calendario in cui tale Inadempienza si sia verificata. Nessuna penale verrà corrisposta da parte di SAP ove la contestazione del Cliente per SLC non sia comunicata per iscritto. L'SLC specificato al presente paragrafo 2.1.4 costituisce il solo ed esclusivo rimedio per qualsivoglia Inadempienza vera o presunta.

2.2 SAP Support Advisory Center. Per i messaggi con priorità 1 e i problemi prioritari direttamente correlati alle soluzioni Enterprise Support, SAP metterà a disposizione una unità globale nell'ambito della propria organizzazione di assistenza per le richieste correlate ad assistenza mission-critical ("Support Advisory Center"). Il Support Advisory Center eseguirà le seguenti attività di assistenza mission-critical: (i) supportare in modalità remota i problemi prioritari - il Support Advisory Center agirà quale livello superiore di inoltro delle richieste, consentendo 24 ore al giorno, 7 giorni alla 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 (ad 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. Tale Controllo Iniziale sarà effettuato in base agli standard e alla documentazione di SAP.

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 solamente per i compiti relativi al supporto mission critical elencati sopra nella misura in cui tali compiti siano direttamente connessi ai problemi e alle escalation relativi alle Soluzioni Enterprise Support.

2.3 SAP Continuous Quality Check. In caso di situazioni critiche relative alla Soluzione software SAP (es. implementazione, upgrade, migrazione o problemi prioritari), SAP fornirà 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 potrà eseguire ulteriori CQC nel caso in cui siano segnalate vital alerts come descritte in SAP EarlyWatch Alert oppure nel caso in cui il Licenziatario e il SAP Advisory Center concordino che tale servizio è indispensabile per gestire un Problema prioritario. Dettagli quali il tipo esatto e le priorità specifiche di un CQC, i compiti di SAP e gli obblighi di collaborazione del Licenziatario verranno concordati congiuntamente dalle parti. Al termine di ogni CQC, SAP fornirà al Licenziatario un piano d'azione e/o raccomandazioni scritte.

Tutte o parte delle sessioni CQC possono essere fornite da SAP e/o da un partner certificato SAP in qualità di subfornitore e sulla base della metodologia e degli standard CQC di SAP. Il Licenziatario dovrà 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.

SAP limita la nuova pianificazione dei CQC sino ad 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 L'utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition (così come ogni eventuale successore di SAP Solution Manager Enterprise Edition fornito ai sensi del presente) è soggetto ai termini del Contratto ed è limitato nell'ambito di SAP Enterprise Support alle sole seguenti finalità: (i) rilascio di SAP Enterprise Support e (ii) application life management per le Soluzioni del Licenziatario. 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 permesso tramite l'utilizzo della tecnologia SAP CRM integrata in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Mobile application lifecycle management scenari usando SAP NetWeaver Gateway (o tecnologia equivalente) integrato in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Progetti di gestione di application lifecycle management per le Soluzioni IT del Licenziatario usando la funzionalità project management di SAP Project e Portfolio Management integrato in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (Tuttavia, portfolio management functionality di SAP Project e Portfolio Management non è in scope di SAP Solution Manager Enterprise Edition e richiede una distinta licenza d'uso)
- 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 clausola 2.4.1(ii) il Licenziatario non ha necessità di una separata licenza Package al SAP CRM.

2.4.2 Il Licenziatario è autorizzato ad usare i SAP database che sono elencati sul Customer Support Website di SAP che sono disponibili alla generalità di tutti i licenziatari SAP insieme a SAP Solution Manager. Questa licenza runtime è limitata per l'utilizzo dei database applicabili come database di base di SAP Solution Manager e limitatamente al periodo di validità del presente Allegato.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere usato per finalità diverse da quelle sopra descritte. In particolare, il Licenziatario non potrà usare in nessun caso SAP Solution Manager Enterprise Edition per (i) scenari CRM quali opportunity management, lead management, o trade promotion

management salvi gli scenari CRM che sono espressamente previsti nella clausola 2.4.1, (ii) le tipologie di utilizzo di SAP NetWeaver diversi da quelli previsti precedentemente o (iii) application lifecycle management e in particolare l'incident management (service desk) ad esclusione delle Soluzioni IT del Licenziatario e (iv) capacità non-IT shared services, inclusi senza limitazione HR, Finance o Procurement; (v) SAP Project and Portfolio Management incluso ma non limitato a portfolio management o project management diverso dalla gestione di progetti di application lifecycle come descritto nella Clausola 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, ad eccezione per l'applicazione di scenari mobile application lifecycle management nell'ambito descritto nella clausola 2.4.1.

2.4.4 SAP, a sua esclusiva discrezione, può aggiornare tramite Customer Support Website di SAP alla pagina <http://support.sap.com/solutionmanager> i casi di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition ai sensi della presente Clausola 2.4.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition potrà essere usato solo per finalità relative al supporto specifico al Prodotto SAP durante il periodo di validità del presente Allegato in conformità con i diritti di licenza sul Software ed esclusivamente per le esigenze del Licenziatario correlate a SAP nell'ambito delle attività aziendali interne del Licenziatario. 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. Il Licenziatario può autorizzare qualunque suo dipendente ad usare web self-services nel SAP Solution Manager Enterprise Edition durante la validità del presente Allegato come la creazione di support tickets, richiedere lo status di support ticket, ticket confirmation e approvazione per modifiche direttamente correlate alla Soluzione IT del Licenziatario.

2.4.6 Qualora il Licenziatario, in conformità all'articolo 6, interrompa l'uso di SAP Enterprise Support e riceva il SAP Standard Support, il suo diritto di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition per SAP Enterprise Support cesserà. Successivamente, il diritto di SAP Solution Manager Enterprise Edition sarà disciplinato dalle condizioni generali contenute nell'Allegato SAP Standard Support.

2.4.7 L'uso di SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere offerto dal Licenziatario a terze parti come servizio, anche se tali terze parti abbiano licenziato software SAP; 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. Obblighi del Licenziatario:

3.1 SAP Enterprise Support Program Management. Per ricevere SAP Enterprise Support, il Licenziatario deve 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 possano essere rintracciati in qualsiasi momento. L'Interlocutore del Licenziatario deve essere autorizzato dal Licenziatario ad assumere le decisioni per conto dello stesso o implementare tali decisioni senza ingiustificato ritardo.

3.2 Altri requisiti. Per ricevere SAP Enterprise Support il Licenziatario deve inoltre soddisfare i seguenti requisiti:

(i) Corrispondere gli importi per Enterprise Support conformemente al Contratto e al presente Allegato.

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

(iii) Fornire e mantenere un accesso remoto attraverso una procedura tecnica standard definita da SAP e dare alla stessa tutte le autorizzazioni necessarie, in particolare per l'analisi remota dei problemi nell'ambito della gestione degli incidenti. Tale accesso remoto dovrà essere concesso senza restrizioni riguardanti la nazionalità del o dei dipendenti di SAP incaricati di elaborare gli incidenti o il paese in cui tali dipendenti operano. L'impossibilità di accesso può comportare ritardi nella gestione degli incidenti e nella fornitura delle correzioni, oppure può rendere SAP impossibilitato ad aiutare il Licenziatario con la dovuta efficienza. Dovranno essere inoltre installati i necessari componenti software. Per maggiori dettagli si veda la nota SAP 91488.

- (iv) Definire e mantenere un CCOE 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 alla Clausola 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.
- (ix) 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.
- (x) Per abilitare e attivare pienamente SAP Solution Manager Enterprise Edition, attenersi alla documentazione pertinente.
- (xi) Aggiornare record adeguati e aggiornati che interessino tutte le modifiche e, se necessario, trasmettere sollecitamente tali record a SAP.
- (xii) Inviare gli incidenti tramite l'infrastruttura di assistenza SAP messa di volta in volta a disposizione da SAP attraverso aggiornamenti, upgrade o add-on.
- (xiii) Comunicare a SAP senza ritardo ingiustificato qualsivoglia modifica apportata alle installazioni del Licenziatario e qualsiasi altra informazione rilevante per le Soluzioni di Supporto Enterprise.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Ruolo del Customer Center of Expertise. Per utilizzare l'intero valore offerto nell'ambito di SAP Enterprise Support, il Licenziatario deve costituire un Customer Center of Expertise ("COE"). Il COE fungerà da punto centrale di contatto con l'organizzazione di supporto SAP. In quanto centro permanente di conoscenze specialistiche, il 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. Il COE deve coprire tutti i principali processi gestionali. SAP raccomanda di iniziare la costituzione del COE come progetto da eseguire parallelamente ai progetti di implementazione funzionali e tecnici.

4.2 Funzioni di base del Customer COE. Ciascun COE deve soddisfare le seguenti funzioni minime:

- Support Desk: attivare e gestire un support desk con un numero sufficiente di consulenti di assistenza per piattaforme di infrastrutture/applicative, e relative applicazioni, durante le normali ore di lavoro locali (come minimo, 8 ore al giorno, 5 giorni alla 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 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 (ad es. dimostrazioni interne, informazioni relative ad eventi e marketing) relative alle soluzioni Enterprise Support e al 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 verrà proseguita regolarmente.

4.3 Certificazione del Customer COE. Il Licenziatario dovrà creare il COE certificato entro il successivo dei seguenti eventi: (i) dodici mesi dopo la data di efficacia del presente Allegato oppure (ii) sei 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 nuova certificazione da SAP, 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 Customer Support Website di SAP (<http://support.sap.com/ccoe>).

5. Corrispettivi per Enterprise Support. I corrispettivi per SAP Enterprise Support devono essere corrisposti anticipatamente ogni anno e saranno indicati in appendici o documenti d'ordine al Contratto.

6. Risoluzione e recesso.

6.1 Ciascuna parte può recedere da SAP Enterprise Support con preavviso scritto di tre mesi (i) prima della scadenza del Periodo Iniziale e (ii), successivamente, prima dell'inizio del successivo periodo di rinnovo. Il recesso avrà efficacia al termine del periodo di SAP Enterprise Support nel quale la notifica sia ricevuta dalla parte ricevente della stessa. Fatto salvo quanto sopra specificato, SAP ha facoltà di risolvere SAP Enterprise Support mediante preavviso scritto di un mese in caso di mancato pagamento degli importi dovuti dal Licenziatario per SAP Enterprise Support.

6.2 Fatto salvo il diritto del Licenziatario ai sensi della Clausola 6.1 e a condizione che il Licenziatario non sia inadempiente a qualsiasi obbligo previsto nel Contratto, il Licenziatario potrà optare per SAP Standard Support mediante un preavviso di 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 notifica e comporterà la interruzione di SAP Enterprise Support dalla data di inizio di SAP Standard Support. Tale scelta verrà applicata a tutte le Soluzioni Enterprise Support e sarà soggetta ai termini e alle condizioni di SAP Standard Support in vigore al momento, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i prezzi. SAP e il Licenziatario effettueranno una modifica al Contratto per riportare la scelta del Licenziatario, nonché i termini e le condizioni SAP in vigore al momento.

6.3 La interruzione di SAP Enterprise Support o la scelta da parte del Licenziatario di aderire ad altri 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 SAP e il Licenziatario non potrà recedere parzialmente da SAP Enterprise Support né effettuare 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 potrà controllare periodicamente (almeno una volta all'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 iniziare SAP Enterprise Support il primo giorno del mese successivo alla prima spedizione delle soluzioni Enterprise Support, o SAP Enterprise Support venga altrimenti interrotto ai sensi del precedente articolo 6 o non sia richiesto dal Licenziatario per un determinato periodo e ne venga successivamente richiesta la riattivazione, SAP fatturerà al Licenziatario i corrispettivi maturati per SAP Enterprise Support relativamente a tale periodo oltre a un importo per il ripristino ritardato.

9. Altri Termini e Condizioni.

9.1 L'ambito di SAP Enterprise Support offerto da SAP può essere modificato annualmente da SAP in qualsiasi momento previa notifica scritta di tre (3) mesi.

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

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 e (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 conceda in licenza al Licenziatario software di terze parti ai sensi del Contratto, SAP fornirà 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 essere richiesto di aggiornare i suoi sistemi operativi e database a versioni più recenti al fine di poter ricevere SAP Enterprise Support. Se il fornitore in questione offre una estensione di supporto per il suo prodotto, SAP potrà offrire tale estensione di supporto tramite un nuovo contatto per un importo ulteriore. Qualora lo stesso fornitore non offra più il servizio di Supporto a SAP, SAP potrà, previo un ragionevole preavviso che non potrà essere inferiore a tre mesi con efficacia alla fine di un trimestre, eccezionalmente recedere parzialmente per la parte di supporto relativa al software di terze parti interessato.

9.6 Le parti concordano che i termini del Trattamento dei Dati Personali per i Servizi SAP Support e Professional ("DPA") disponibile all'indirizzo <https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services&tag=region-country:europa/italy> sono applicabili ai Servizi di Supporto e agli eventuali altri servizi professionali forniti da SAP al Licenziatario.

9.7 SAP Enterprise Support viene fornito conformemente alle fasi di manutenzione delle versioni del software SAP in vigore, così come specificato alla pagina <http://support.sap.com/releasestrategy>.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI SAP

Le presenti Condizioni Generali di Contratto per i Servizi SAP ("CGC") acquistano efficacia alla Data di Inizio Efficacia indicata nel Modulo d'Ordine e sono concluse tra SAP e il Licenziatario.

PREMESSO CHE

Il Licenziatario (o la sua capogruppo) ha ottenuto una licenza da SAP (oppure da un'Affiliata di SAP SE o da un rivenditore autorizzato di SAP) per l'uso del Software SAP o del Servizio Cloud SAP oppure è una Affiliata autorizzata ad usare il Software o i Servizi Cloud SAP. Alcune versioni dei contratti SAP usano il termine "Cliente" al posto del termine "Licenziatario". Per le finalità delle presenti CGC, tutti i riferimenti al termine "Cliente" saranno da intendersi riferiti al "Licenziatario"; SAP fornisce i Servizi che il Licenziatario intende ricevere nei termini del Modulo d'Ordine che richiama e incorpora le presenti CGC (ciascuno un "Modulo d'Ordine").

TANTO PREMESSO, le parti convengono e stipulano quanto segue:

1. DEFINIZIONI

- 1.1 "Contratto"** si intende un Modulo d'Ordine disciplinato dalle presenti CGC inclusi i documenti richiamati nel Modulo d'Ordine e nelle CGC.
- 1.2 "Affiliata"** di una parte si intende una qualsiasi persona giuridica di cui una parte, direttamente o indirettamente, detiene oltre il cinquanta per cento (50%) delle azioni o dei diritti di voto. La persona giuridica sarà considerata un'Affiliata fintanto che tale partecipazione sia mantenuta.
- 1.3 "Richiesta di Modifica"** si intende una richiesta di modifica effettuata ai sensi della Clausola 4 delle presenti CGC e secondo le modalità rese disponibili di volta in volta da SAP o inserite nel Modulo d'Ordine.
- 1.4 "Cloud Service"** si intende una qualsiasi distinta soluzione offerta in abbonamento, in hosting, supportata e gestita in modalità on-demand rilasciata da SAP ai sensi di un Modulo d'Ordine.
- 1.5 "Modulo d'Ordine per Cloud Service"** si intendono tutti i moduli d'ordine scritti o altra documentazione d'ordine per i Servizi Cloud tra SAP, o un'Affiliata di SAP SE o un rivenditore di SAP SE, e il Licenziatario.
- 1.6 "Informazioni Riservate"** si intendono, con riguardo al Licenziatario (i) i Dati Cliente, (ii) i requisiti di marketing e di business del Licenziatario, e (iii) le informazioni finanziarie del Licenziatario, e per quanto riguarda SAP (i) i Servizi, la Documentazione, i Materiali e Work Product SAP e i Deliverables, e (ii) le informazioni riguardanti la ricerca e lo sviluppo, l'offerta di prodotti o servizi, i prezzi e la disponibilità SAP.
Le Informazioni Riservate di SAP o del Licenziatario comprendono anche le informazioni che la parte rivelante protegge da una divulgazione illimitata ad altri e che (i) la parte rivelante identifica chiaramente come riservate al momento della loro divulgazione, o che (ii) dovrebbero essere ragionevolmente considerate riservate per la natura dell'informazione e le circostanze della loro divulgazione.
- 1.7 "Consulenti"** si intendono i dipendenti e terzi appaltatori che SAP utilizza per la fornitura dei Servizi al Licenziatario.
- 1.8 "Dati Cliente"** si intendono tutti i contenuti, i materiali, i dati e le informazioni che il Licenziatario o i suoi utenti autorizzati inseriscono nei servizi gestiti, ovvero i dati specifici del Licenziatario che derivano dall'utilizzo dei servizi gestiti da parte del Licenziatario (quali i report specifici del Licenziatario) purché tali risultati derivati non siano una componente dei servizi gestiti o forniti da SAP ai sensi del presente Contratto. I Dati Cliente non comprendono componenti dei Servizi o materiali forniti da o per conto di SAP.
- 1.9 "Deliverables"** si intendono gli specifici Work Products che il Modulo d'Ordine applicabile identifica come "Deliverable".
- 1.10 "Diritti di proprietà intellettuale"** si intendono i brevetti di ogni tipo, i diritti sui disegni, sui modelli di utilità o altri simili diritti sulle invenzioni industriali, i diritti d'autore, i segreti di fabbricazione, il know-how 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, derivanti sia dalla legge che da un contratto e a prescindere che siffatti diritti siano già perfezionati, di prossimo deposito, emissione o acquisizione.

- 1.11 "Contratto di Licenza"** si intende il contratto tra SAP (ovvero un'Affiliata di SAP SE o un rivenditore autorizzato del software SAP) e il Licenziatario ai sensi del quale il Licenziatario ha acquisto il diritto di utilizzo del Software SAP o dei servizi SAP in hosting o on-demand.
- 1.12 "Vizio sostanziale"** si riferisce alla circostanza che il Deliverable manchi sostanzialmente di soddisfare i rispettivi criteri d'accettazione applicabili al medesimo, così come stabilito nel Modulo d'Ordine.
- 1.13 "Modulo d'Ordine"** si riferisce al documento d'ordine per i Servizi che richiama le CGC.
- 1.14 "Software SAP"** si intende (i) i prodotti software ottenuti in licenza dal Licenziatario, come specificati nei moduli d'ordine, così come sviluppati da o per SAP, SAP SE e/o una qualsiasi delle loro società affiliate e consegnati al Licenziatario; (ii) eventuali nuove release, aggiornamenti o versioni degli stessi forniti tramite 'unrestricted shipment' ai sensi del rispettivo contratto di supporto SAP o obbligo di garanzia e (iii) tutte le copie complete o parziali di uno qualsiasi dei predetti.
- 1.15 "Documento di Ambito"** si intende il documento fornito con il Modulo d'Ordine che diventa parte integrante del Modulo d'Ordine, che specifica, talvolta insieme alla Descrizione del Servizio, i Servizi oggetto di fornitura.
- 1.16 "Servizi"** si intendono i servizi come descritti dalle specifiche Descrizioni del Servizio e/o Documenti di Ambito conformemente al Modulo d'Ordine.
- 1.17 "Descrizione del Servizio"** si intendono tutte le descrizioni predefinite dei servizi pubblicate all'indirizzo <http://www.sap.com/servicedescriptions> alla data di validità del Modulo d'Ordine che, unitamente con un Documento d'Ambito, definiscono i Servizi oggetto di fornitura e formano parte integrante del Modulo d'Ordine.
- 1.18 "Imposte"** si intendono le imposte regionali, statali o locali, l'IVA, le altre eventuali imposte applicabili su beni e servizi, le trattenute estere, le imposte sull'uso, la proprietà, le accise, ovvero altre simili imposte, presenti o future, che saranno integralmente a carico del Licenziatario.
- 1.19 "Work Product"** si intende qualsiasi prodotto ovvero risultato tangibile creato da o con SAP, ivi comprese le opere create per conto di o in cooperazione con il Licenziatario.

2. FORNITURA DEI SERVIZI

- 2.1** SAP fornirà i Servizi ai sensi del Modulo d'Ordine e delle presenti CGC.
- 2.2** SAP potrà impiegare terzi appaltatori per l'adempimento delle proprie obbligazioni. SAP sarà responsabile per i servizi di tali terzi appaltatori nella stessa misura in cui essa è responsabile dei propri dipendenti.
- 2.3** Qualora SAP non sia in grado di fornire un Servizio, in tutto o in parte, per una causa imputabile al Licenziatario e quest'ultimo non abbia fornito a SAP un ragionevole preavviso, sarà addebitato al Licenziatario il tempo concordato che i Consulenti dovranno dedicare a tale Servizio.
- 2.4** Tutti i Servizi, i Deliverables e i Work Products forniti da SAP al Licenziatario prima della stipula del relativo Modulo d'Ordine o Richiesta di Modifica costituiscono proprietà esclusiva di SAP e Informazioni Riservate di SAP e saranno governati dai termini e condizioni del presente Contratto. Qualora non si giunga al perfezionamento di un Modulo d'Ordine, tutti i Servizi, i Work Products e i Deliverables dovranno essere restituiti o eliminati e ne sarà proibito l'utilizzo.
- 2.5** Tutte le date relative all'esecuzione dei Servizi costituiscono una stima e i tempi non devono essere considerati elementi essenziali.
- 2.6 Accettazione.**

Qualora il Modulo d'Ordine applicabile indichi che i Deliverables sono soggetti ad accettazione e non specifichi una diversa una procedura di accettazione, si applicherà la seguente procedura di accettazione:

- (a) Dal momento della consegna da parte di SAP di un Deliverable completato, il Licenziatario avrà 10 giorni di tempo per accettare o rifiutare il Deliverable in questione ("**Periodo di Accettazione**") per Vizio Sostanziale secondo i criteri d'accettazione di cui al Modulo d'Ordine

- di detto Deliverable.
- (b) Se il Deliverable in questione soddisfa i criteri di accettazione di cui al Modulo d'Ordine, il Licenziatario sarà tenuto ad accettare detto Deliverable. Il Licenziatario non dovrà rifiutare l'accettazione senza giustificato motivo. Il Licenziatario che intenda rifiutare il Deliverable per Vizio Sostanziale dovrà comunicare la sua intenzione a SAP entro i suddetti dieci giorni, adducendo le ragioni del Vizio Sostanziale.
 - (c) SAP avrà a disposizione un periodo di tempo ragionevole per correggere e riconsegnare il Deliverable, che sarà sottoposto a un ulteriore Periodo di Accettazione. Se il Licenziatario non rifiuta il Deliverable entro il Periodo di Accettazione indicato, adducendo per iscritto il Vizio Sostanziale, l'accettazione del Deliverable si riterrà perfezionata il decimo giorno del Periodo d'Accettazione.
 - (d) All'accettazione del Deliverable si riterranno accettati tutti i Servizi ad esso connessi e SAP non avrà altri obblighi relativamente al Deliverable accettato. Il Licenziatario non potrà fare un utilizzo produttivo di un Deliverable, salvo che lo stesso sia accettato da parte del Licenziatario, espressamente o per decorso del termine.
 - (e) Qualora i criteri di accettazione non siano specificati nel Modulo d'Ordine, tale Deliverable si riterrà accettato alla consegna.

3. OBBLIGHI DEL LICENZIATARIO

- 3.1** Il Licenziatario dovrà porre in essere le condizioni necessarie per consentire a SAP di erogare il Servizio.
- 3.2** Il Licenziatario dovrà fornire e mettere a disposizione il personale ritenuto necessario da SAP per l'esecuzione dei Servizi e secondo quanto eventualmente diversamente previsto nel relativo Modulo d'Ordine.
- 3.3** Qualora i Servizi siano eseguiti presso la sede del Licenziatario, quest'ultimo fornirà l'accesso necessario alla propria sede ivi inclusi i propri locali, ai sistemi informatici e altre strutture.
- 3.4** Il Licenziatario dovrà nominare un referente dotato del potere decisionale per fornire in maniera tempestiva a SAP le eventuali informazioni necessarie o rilevanti.
- 3.5** Il Licenziatario dovrà assicurarsi di disporre di tutti i necessari diritti di licenza, compresi i diritti di licenza di terzi richiesti per consentire a SAP di fornire i Servizi.

4. PROCEDURE DI RICHIESTA DI MODIFICA

- 4.1** Ciascuna delle parti è legittimata a richiedere modifiche al Servizio.
- 4.2** SAP non è tenuta a fornire le prestazioni richieste con una Richiesta di Modifica prima che le parti abbiano perfezionato la relativa Richiesta di Modifica.

5. SODDISFACIMENTO DEL PERSONALE

Laddove il Licenziatario o SAP non fossero soddisfatti dell'operato di un qualsiasi Consulente o di un membro del team di progetto del Licenziatario, la parte insoddisfatta può comunicare all'altra parte per iscritto le ragioni della sua insoddisfazione e chiedere la sostituzione della risorsa. L'altra parte dovrà provvedere a detta sostituzione (che, nel caso di SAP, sarà soggetta alla disponibilità di personale) secondo la sua discrezione e in maniera ragionevole.

6. COMPENSI DI SAP

- 6.1** SAP invierà una fattura specificando i corrispettivi di ciascuno dei Servizi in conformità ai termini del Modulo d'Ordine. Il pagamento dovrà essere effettuato a trenta (30) giorni dall'emissione fattura. SAP si riserva il diritto di applicare gli interessi dovuti per i ritardi di pagamento in conformità alla legge applicabile. A seguito di avviso scritto, SAP potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino al pagamento.
- 6.2** I corrispettivi e altri costi descritti nel Contratto non comprendono le Imposte. Tutti i certificati di esenzione fiscale validi ed applicabili devono essere portati all'attenzione di SAP prima della stipulazione del Contratto. Le Imposte eventualmente anticipate da SAP dovranno essere integralmente rimborsate dal Licenziatario a SAP. Il Licenziatario dovrà tenere indenne SAP da ogni Imposta e dai relativi oneri (compresi quelli relativi all'assegnazione a lungo termine di Consulenti), interessi e penali versati o addebitati a SAP. La presente clausola non si applica

alle imposte sul reddito di SAP.

7. DURATA E CESSAZIONE DEL CONTRATTO

7.1 Termine di validità delle CGC.

Le presenti CGC saranno valide dalla Data di Inizio Efficacia e avranno una durata di tre anni salvo i casi di interruzione anticipata di una delle parti ai sensi della presente Clausola 7.

7.2. Recesso dalle CGC.

Ciascuna delle parti potrà recedere dalle presenti CGC con un preavviso scritto di trenta (30) giorni all'altra parte. Se il recesso dalle CGC avviene prima del completamento di uno o più Moduli d'Ordine, il recesso non si estenderà a tali Moduli d'Ordine per i quali continueranno ad applicarsi le presenti CGC.

7.3 Periodo di validità di un Modulo d'Ordine o Servizio.

Ciascun Modulo d'Ordine e Servizio acquisterà efficacia a partire dalla data di inizio efficacia in esso stabilita, e rimarrà efficace fino al completamento dei Servizi in accordo al Modulo d'Ordine, alla relativa Descrizione del Servizio o al relativo Documento di Ambito, ovvero interrotto anticipatamente da una o dall'altra parte ai sensi della presente Clausola 0. A titolo di chiarimento, la cessazione di un dato Servizio ai sensi della presente Clausola 7 non comporterà la cessazione degli altri Servizi ordinati con lo stesso Modulo d'Ordine, né andrà a ridurre i pagamenti dovuti del Licenziatario a SAP.

7.4 Recesso da un Modulo d'Ordine.

Fatto salvo quanto eventualmente diversamente stabilito in un Modulo d'Ordine, ciascuna parte ha facoltà di recedere da un Modulo d'Ordine per i Servizi (esclusi i Servizi fixed price e i Servizi a sottoscrizione o i Servizi periodici mensili) dandone preavviso scritto di trenta (30) giorni all'altra parte.

7.5 Risoluzione per inadempimento delle CGC e/o del Modulo d'Ordine.

Ciascuna parte avrà facoltà di risolvere le presenti CGC e/o un Modulo d'Ordine nelle seguenti ipotesi:

- (a) decorsi trenta (30) giorni dalla notifica scritta dell'inadempimento ad una qualsiasi disposizione del Contratto dell'altra parte (compreso un ritardo nel pagamento di oltre trenta (30) giorni delle somme dovute dal Licenziatario ai sensi del Contratto) purché la parte inadempiente non vi abbia posto rimedio entro trenta (30) giorni; oppure
- (b) immediatamente in caso di presentazione della domanda di ammissione alla procedura di fallimento, di insolvenza o di atto di cessione a beneficio dei creditori da parte dell'altra parte, ovvero di inadempimento delle rispettive obbligazioni ai sensi delle Clausole 9 (Riservatezza) e 14 (Cessione).

7.6 Effetti della risoluzione.

In caso di suo inadempimento, il Licenziatario dovrà riconoscere a SAP tutti i costi, corrispettivi e spese fino alla data di effettivo scioglimento per (i) qualunque Servizio completato, parzialmente completato o programmato per ogni fase o milestone; (ii) gli eventuali costi o le spese che ragionevolmente possano essere stati sostenuti; (iii) eventuali costi di trasferta non rimborsabili ivi compresi i costi di visto e spese relative.

Tutte le Informazioni Riservate fornite dalla parte rivelante all'altra in forza del Contratto e in possesso di quest'ultima dovranno essere restituite alla parte rivelante o distrutte, fatti salvi i diritti di ritenzione ex lege e su richiesta dell'altra parte; la distruzione dovrà essere certificata da un soggetto autorizzato a rappresentare la relativa parte. L'obbligo di restituire o distruggere le Informazioni Riservate non si applica ai Work Products forniti da SAP al Licenziatario, salvo SAP risolva il Modulo d'Ordine o il Contratto ai sensi della Clausola 7.5 che precede.

8. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

8.1 Tutti i diritti su Servizi, Deliverables e Work Products, nonché tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale in essi incorporati, comprese tecniche, conoscenze o processi dei Servizi e/o Deliverables (creati appositamente per il Licenziatario o meno), saranno proprietà unica ed esclusiva di SAP e SAP SE. Il Licenziatario accetta di stipulare, e assicurarsi che i propri terzi stipolino, tutta la documentazione ragionevolmente necessaria per garantire i relativi diritti di SAP o di SAP SE o delle sue Affiliate.

- 8.2** All'avvenuto pagamento integrale di tutte le somme dovute in forza di un Modulo d'Ordine, al Licenziatario viene concessa una licenza non esclusiva e non trasferibile per la durata della licenza concessa con il Contratto di Licenza, per l'utilizzo dei Deliverables e dei Work Products ad esso forniti da SAP in forza di un Modulo d'Ordine ai sensi del presente Contratto, al fine di gestire le operazioni commerciali interne proprie e delle proprie Affiliate, e nella stessa misura in cui al Licenziatario è concessa licenza per l'utilizzo del Software SAP, della documentazione e delle Informazioni Riservate SAP nel Contratto di Licenza. Il Licenziatario può permettere alle sue terze parti fornitrici di servizi di accedere ai Deliverables, Work Product e Servizi di SAP per la sola finalità di supporto del Licenziatario e delle Affiliate, purché il terzo fornitore di servizi si obblighi a tutelare le Informazioni Riservate di SAP sottoscrivendo per iscritto termini e condizioni sostanzialmente simili a quelli del Licenziatario, il quale sarà responsabile di un eventuale inadempimento del fornitore come se l'inadempimento fosse suo.
- 8.3** Il Licenziatario deve informare tempestivamente e per iscritto SAP nel caso in cui una terza parte ottenga un accesso non autorizzato a materiali proprietari di SAP o a Informazioni Riservate. Il Licenziatario dovrà far quanto ragionevolmente possibile per bloccare gli accessi non autorizzati.

9. RISERVATEZZA

9.1 Utilizzo delle Informazioni Riservate.

- (a) La parte ricevente proteggerà tutte le Informazioni Riservate della parte rivelante con misure di riservatezza identiche a quelle applicate alle proprie Informazioni Riservate, che non saranno comunque inferiori a quanto previsto da un ragionevole standard di diligenza. La parte ricevente non divulgherà le Informazioni Riservate della parte divulgante ad alcuna persona che non sia un suo dipendente, rappresentante o Utente Autorizzato che abbia necessità d'accedervi per poter esercitare i suoi diritti o adempiere ai propri obblighi ai sensi del Contratto e che è soggetto ad un obbligo scritto di riservatezza sostanzialmente equivalente a quello previsto dalla Clausola 11. Il Licenziatario si asterrà dal divulgare i contenuti del Contratto o le condizioni economiche a terzi. Fatte salve le disposizioni della presente Clausola, ad una parte ricevente è consentito utilizzare nella propria attività commerciale le idee, i concetti e il know-how relativi alle tecnologie contenute nelle Informazioni Riservate dell'altra parte e spontaneamente memorizzati dai dipendenti dell'altra parte che ad essi abbiano avuto accesso nello svolgimento del presente Contratto.
- (b) Qualora fosse intentata un'azione giudiziaria concernente le Informazioni Riservate, la parte ricevente coopererà con la parte rivelante e si atterrà alle leggi vigenti (tutto a spese della parte rivelante) in materia di trattamento delle Informazioni Riservate.

9.2 Deroghe.

Le limitazioni sull'uso e la divulgazione delle Informazioni Riservate non si applicano alle Informazioni Riservate che:

- (a) sono sviluppate autonomamente dalla parte ricevente senza far riferimento alle Informazioni Riservate della parte rivelante;
- (b) sono diventate di pubblico dominio senza una violazione del Contratto ad opera della parte ricevente,
- (c) al momento della loro divulgazione, sono già note alla parte ricevente e libere da ogni vincolo di riservatezza, o
- (d) la parte che le divulga sollevi, per iscritto, l'altra parte dall'impegno a tenerle riservate.

9.3 Pubblicità.

Le parti si asterranno dall'utilizzare la ragione sociale o denominazione dell'altra parte a fini pubblicitari in assenza di un previo consenso scritto di quest'ultima; in deroga a quanto precede, il Licenziatario autorizza SAP a fare uso della sua ragione sociale o denominazione negli elenchi di clienti o chiamate trimestrali con i suoi investitori o, secondo le tempistiche concordate tra le parti, per le iniziative di marketing SAP (incluse le telefonate e testimonianze di referenza, dichiarazioni stampa, visite al sito, partecipazione al SAPPHERE). Il Licenziatario conviene che SAP ha la facoltà di condividere con SAP SE e le proprie Affiliate informazioni che lo riguardano a fini di marketing e commerciali; stabilisce inoltre di avere ottenuto le

appropriate autorizzazioni al fine di condividere i dati personali dei propri dipendenti con SAP SE e le proprie Affiliate.

10. FEEDBACK

Il Licenziatario potrà, a propria discrezione, fornire a SAP (ai sensi del presente SAP include SAP SE o altre entità SAP) i propri input, commenti o suggerimenti relativi alle attività e alla tecnologia SAP e/o l'eventuale modifica, correzione, miglioramento e adeguamento del software, dei prodotti e/o dei servizi di SAP (collettivamente, "Feedback"). Il Licenziatario concede a SAP SE una licenza non esclusiva, perpetua, irrevocabile, a livello mondiale, trasferibile e non soggetta a royalty, con il diritto di sublicenziare su piani multipli, i diritti all'uso, pubblicazione, rivelazione, esecuzione, copia, nonché il diritto a fare o all'aver fatto, utilizzare, modificare, creare opere derivate, distribuire, vendere, offrire alla vendita e altrimenti beneficiare del Feedback in qualsivoglia maniera e per il tramite di un qualsiasi mezzo.

11. GARANZIA

11.1 Buone pratiche di settore.

SAP garantisce che

- (a) i suoi Servizi saranno prestati in maniera professionale da Consulenti dotati delle competenze ragionevolmente richieste per i Servizi; e.
- (b) per novanta (90) giorni dalla prestazione dei Servizi, i Deliverables saranno sostanzialmente conformi alle specifiche applicabili a tale Deliverable. A titolo di chiarimento, il periodo di garanzia offerto per gli eventuali Deliverables previsti nell'ambito di Servizi a sottoscrizione non supererà comunque la data di cessazione dei Servizi a sottoscrizione.

SAP non garantisce un'operatività priva di errori o di interruzioni dei Servizi o dei Deliverables, né che sarà in grado di correggere tutte le non conformità.

11.2 Notifica.

Il Licenziatario informerà SAP per iscritto entro novanta (90) giorni dalla fornitura del Servizio o dei Deliverables della supposta violazione della garanzia e fornirà a SAP una descrizione precisa del problema e tutte le informazioni ragionevolmente necessarie a SAP per porre rimedio a siffatta violazione.

11.3 Rimedi.

A condizione che il Licenziatario abbia comunicato a SAP la violazione della garanzia ai sensi della clausola 11.2 e SAP abbia confermato l'esistenza di siffatta violazione, SAP potrà, a sua scelta:

- (a) rieseguire i relativi Servizi o i Deliverables;
- (b) rimborsare i corrispettivi pagati o riassegnare la quota riferita ai Servizi o Deliverables non conformi.

Quanto sopra costituisce l'unico ed esclusivo rimedio legale esperibile dal Licenziatario in caso di violazione della garanzia.

11.4 Esclusioni.

La presente garanzia non si applica

- (a) se i Deliverables non sono utilizzati in conformità con la documentazione fornita o
- (b) se la presunta violazione della garanzia è causata da una modifica ai Deliverables, dal software del Licenziatario o dal software di terzi.

11.5 Esonero da responsabilità.

SAP e i suoi danti causa escludono tutte le garanzie espresse, implicite o ai sensi di legge, comprese, senza limitazione alcuna, le garanzie implicite di commerciabilità o idoneità all'uso per un particolare scopo, salvo nella misura in cui una garanzia prevista per legge non possa essere validamente esclusa.

12. PRETESE DI TERZI

12.1 SAP dovrà difendere (a sue spese) il Licenziatario dalle contestazioni avanzate da terzi nei confronti del Licenziatario da qualunque terzo che affermi che l'utilizzo dei Deliverables da parte del Licenziatario, conformemente ai termini e le condizioni del Contratto, vada a

costituire una violazione o un'appropriazione indebita di diritti di brevetto, di copyright o relativi al segreto industriale. SAP pagherà i danni (o un qualsiasi importo transato da SAP) riconosciuti in via definitiva contro il Licenziatario in relazione a tale contestazione. Detto obbligo di SAP non sussiste laddove la pretesa violazione o appropriazione indebita origini

(a) dall'utilizzo dei Deliverables congiunto a un qualsiasi altro software, servizio o prodotto, dato o apparato non forniti da SAP; o

(b) qualsiasi rilascio del Licenziatario, quali configurazioni, istruzioni o specifiche;

(c) modifiche dei Deliverables apportate dal Licenziatario o da terzi per conto del Licenziatario o

(d) qualsiasi utilizzo non consentito dal Contratto.

12.2 Nel caso in cui sia avanzata una pretesa ai sensi della Clausola 12.1, o SAP consideri tale eventualità probabile, SAP potrà, interamente, a propria scelta e facendosi carico delle spese:

(a) consentire al Licenziatario il diritto di continuare ad utilizzare i Deliverables secondo le disposizioni del presente Contratto; ovvero

(b) sostituire o modificare il Deliverable senza ridurne sostanzialmente la funzionalità.

12.3 Il Licenziatario si impegna a difendere SAP e le sue Affiliate contro eventuali contestazioni avanzate da terzi nei confronti di SAP derivanti da, o relative a,

(a) un utilizzo dei Servizi da parte del Licenziatario in violazione delle leggi o dei regolamenti applicabili; ovvero

(b) i Dati Cliente, l'utilizzo dei Servizi da parte del Licenziatario o che quanto consegnato dal Licenziatario a SAP, compreso l'accesso a software di terzi o informazioni proprietarie, violi, infranga o costituisca un'appropriazione indebita dei diritti del terzo.

Quanto sopra troverà applicazione indipendentemente dal fatto che tale danno sia stato causato dalla condotta del Licenziatario e/o dei suoi Utenti Designati ovvero a causa della condotta di un terzo che utilizzi le credenziali d'accesso del Licenziatario.

12.4 Gli obblighi assunti in forza della Clausola 12 sono subordinati alla condizione che

(a) la parte avverso cui i terzi avanzino la contestazione notifichi tempestivamente per iscritto all'altra parte detta contestazione, fermo restando che la mancata o la ritardata notifica non varrà comunque a liberare una delle parti degli obblighi assunti in forza della Clausola 12, fatto salvo nella misura in cui detta omissione o ritardo vada a pregiudicare la difesa;

(b) la parte tenuta ai sensi del presente a contrastare la pretesa mantenga il diritto di controllare integralmente la difesa in relazione a tale pretesa; e

(c) la parte contro la quale venga avanzata la pretesa di un terzo, collabori in misura ragionevole alla difesa contro la pretesa. Eventuali transazioni di una qualunque pretesa non dovranno includere un'obbligazione economica o di esecuzione in forma specifica o l'ammissione di una responsabilità della parte contro cui sia avanzata la pretesa, fatto salvo che, in ogni caso, SAP potrà transigere qualunque pretesa sostituendo i Servizi con eventuali servizi sostanzialmente equivalenti e che non vadano a costituire violazione. La parte contro la quale venga avanzata una pretesa di un terzo potrà comparire in giudizio a proprie spese, per il tramite di legali che siano di ragionevole gradimento per la parte obbligata a manlevare le pretese che sorgano dal presente. Nessuna delle parti potrà intraprendere alcuna azione in reazione a eventuali violazioni o appropriazioni illegittime, ovvero asserite violazioni o appropriazioni illegittime, che vadano a pregiudicare i diritti dell'altra parte.

12.5 Le disposizioni di cui alla presente Clausola 12 costituiscono l'unica, esclusiva ed onnicomprensiva responsabilità delle parti, delle loro Affiliate e dei loro danti causa e costituiscono gli unici rimedi esperibili dall'altra per le pretese di terzi qui trattate e per la violazione o l'appropriazione indebita dei diritti di proprietà intellettuale di terzi.

13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Fatta salva ogni pattuizione contraria quivi contenuta, ad eccezione dei danni derivanti da (i) uso non autorizzato e rivelazione di Informazioni Riservate (inclusi i Dati Cliente), o (ii) danni derivanti da colpa grave o dolo o (iii) il diritto di SAP ai corrispettivi spettanti, in nessuna circostanza e a prescindere dalla natura della pretesa avanzata, in caso di inadempimento, nessuna delle parti (o le rispettive Affiliate o danti causa di SAP) sarà responsabile nei confronti dell'altra o di terzi per un

ammontare superiore ai corrispettivi versati per i Servizi interessati ai sensi del Modulo d'Ordine applicabile o, nel caso di Servizi a sottoscrizione in abbonamento o a Servizi con addebito mensile, compresi i servizi gestiti, ai corrispettivi versati nei dodici (12) mesi anteriori alla data dell'incidente che ha dato origine all'obbligazione; rimane escluso in ogni caso il risarcimento per i danni indiretti, quali la perdita di avviamento, il profitto o l'interruzione delle attività.

14. CESSIONE

Salvo il previo consenso scritto di SAP, il Licenziatario non può cedere, delegare, costituire in pegno o altrimenti trasferire il Contratto o uno qualsiasi dei diritti o obblighi previsti dal medesimo, i Work Products e i Deliverables o le Informazioni Riservate SAP, a terzi, volontariamente o per legge, compresi i trasferimenti conseguenti ad alienazione dei cespiti, fusione o consolidamento. SAP può (i) cedere il presente Contratto a qualsiasi Affiliata SAP SE ovvero (ii) subappaltare tutta o parte dell'opera da eseguirsi in forza del presente Contratto a un terzo qualificato.

15. DISPOSIZIONI GENERALI

15.1 Conservazione dell'efficacia.

La nullità o l'inapplicabilità di una qualsiasi o di diverse disposizioni del presente Contratto non inficia la validità delle restanti disposizioni del medesimo.

15.2 Clausola di esclusione di deroga.

La rinuncia di ciascuna parte a rivalersi sull'altra in caso di violazione di una qualsiasi delle disposizioni del 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 dello stesso.

15.3 Firma elettronica.

Le firme elettroniche sono considerate a tutti gli effetti quali firme originali.

15.4 Comunicazioni.

Tutte le comunicazioni dovranno essere rese per iscritto e sono considerate correttamente notificate quando pervenute agli uffici direzionali di SAP e del Licenziatario agli indirizzi indicati sopra con copia al dipartimento legale.

15.5 Appaltatori Indipendenti.

Il presente Contratto non crea alcun rapporto di dipendenza, agenzia, trust, partenariato o fiduciario tra le parti.

15.6 Sicurezza del Sistema e Protezione dei Dati.

Qualora ottenga accesso ai sistemi e ai dati del Licenziatario, SAP si atterrà alle misure di salvaguardia amministrative, tecniche e fisiche messe ragionevolmente a punto dal Licenziatario per proteggere detti dati e vigilare contro accessi non autorizzati. In relazione al suddetto accesso, il Licenziatario dovrà fornire ai Consulenti le autorizzazioni utente e le password per accedere ai suoi sistemi, e sarà responsabile di revocare tali autorizzazioni e far cessare tale accesso qualora lo ritenga appropriato. Il Licenziatario non fornirà accesso ai sistemi o ai dati personali del Licenziatario o di terzi se non qualora ciò sia essenziale per lo svolgimento dei Servizi ai sensi del Contratto. Le parti convengono che la non osservanza delle summenzionate tutele da parte di SAP non configurerà una violazione se i dati personali non risultano compromessi.

15.7 Eventi di forza maggiore.

Qualsiasi ritardo o mancato adempimento di una qualsiasi disposizione del 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 Contratto e i tempi per l'adempimento saranno estesi di un periodo pari alla durata della condizione che ne ha impedito l'adempimento.

15.8 Legge Applicabile.

Il Contratto e qualunque controversia derivante o comunque riferibile al medesimo e al suo oggetto sono soggetti e interpretati ai sensi della legge italiana, senza riferimento alcuno alle norme di diritto internazionale privato sul conflitto di leggi. Il Tribunale di Milano avrà la competenza esclusiva su qualunque controversia relativa al presente. Al Contratto non si applica la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni mobili. Al Contratto non si applica la legge Uniform Computer Information Transactions Act, nella versione vigente. Per far valere le proprie pretese scaturenti dal, o relative al, Contratto e al suo oggetto, entrambe le parti hanno l'obbligo di agire

entro un anno dal giorno in cui siano venute a conoscenza o, dopo un ragionevole esame, sarebbero dovute venire a conoscenza dei fatti all'origine della controversia.

15.9 Divieto di Sollecitazione.

Entrambe le parti si impegnano a non sollecitare consapevolmente, ovvero a concludere, l'assunzione di dipendenti dell'altra parte impegnati nei Servizi per tutta la durata del Modulo d'Ordine applicabile e per un periodo di sei (6) mesi successivi alla sua scadenza, senza l'espresso consenso scritto dell'altra parte. La presente clausola non limita il diritto di ciascuna parte a svolgere attività generica di reclutamento e assunzione tramite i mezzi di informazione.

15.10 Contratto Completo e Indivisibile; Forma Scritta.

Il Contratto costituisce la totale ed esclusiva volontà di SAP e del Licenziatario in relazione al rapporto negoziale trattato e supera tutto quanto in precedenza dichiarato, discusso e scritto (compresi gli accordi sulla riservatezza) e le Parti rinunciano totalmente a far valere quanto in precedenza dichiarato, discusso e scritto. Il Contratto può essere modificato solamente con atto scritto sottoscritto da entrambe le Parti. Il Contratto prevale sulle condizioni di utilizzo previste da eventuali ordini d'acquisto emessi dal Licenziatario, che non avranno alcun effetto legale anche qualora SAP accettasse o mancasse di rifiutare l'ordine d'acquisto.

15.11 Gerarchia.

In caso di incongruità tra le CGC e un Modulo d'Ordine, il Modulo d'Ordine avrà prevalenza sulle CGC. Il Documento di Ambito avrà prevalenza su una qualsiasi Descrizione del Servizio.

15.12 Questioni normative.

Le Informazioni Riservate SAP sono soggette alle leggi sull'esportazione di vari paesi, comprese le leggi degli Stati Uniti e della Germania e degli altri Paesi Membri dell'Unione Europea. Il Licenziatario si asterrà dal presentare le Informazioni Riservate SAP ad una qualsivoglia agenzia governativa per finalità di licenza o altra approvazione regolamentare se non con il previo consenso scritto di SAP e non esporterà le Informazioni Riservate in altri paesi e a persone fisiche e giuridiche se vietato dalle suddette leggi.

15.13 Mantenimento dell'Efficacia.

Le Clausole 7 (Durata), 8 (Diritti di Proprietà Intellettuale), 9 (Riservatezza), 13 (Limitazione di Responsabilità), 15.8 (Legge Applicabile) e 15.9 (Divieto di Sollecitazione) sopravviveranno alla risoluzione del presente Contratto.