

SAP Commerce Cloud

Clausole e Condizioni Integrative

Le presenti Clausole e Condizioni Integrative sono parte integrante del Contratto stipulato tra SAP e il Cliente per i SAP Cloud Services e si applicano esclusivamente ai prodotti SAP Commerce Cloud (ed i servizi relativi indicati nella clausola delle presenti Clausole e Condizioni Integrative relativa ai corrispettivi) ("Cloud Service"). Tutti i documenti richiamati nelle presenti Clausole Integrative saranno messi a disposizione su richiesta.

1. DEFINIZIONI

- 1.1 Annualità** si riferisce ad un periodo di dodici mesi consecutivi decorrenti il primo giorno del Termine di Sottoscrizione o il suo anniversario.
- 1.2 Utente Finale** si riferisce ad una persona fisica o un'entità commerciale che acceda alla piattaforma Cloud Service del Cliente per visualizzare e/o acquistare i prodotti o servizi del Cliente.
- 1.3 Gross Merchandize Value (GMV)** si riferisce al reddito annuale lordo da vendite di prodotti o servizi che siano stati acquistati mediante le piattaforme Cloud Service dagli Utenti Finali nel corso di una determinata Annualità. Il GMV non comprenderà eventuali costi di spedizione, gestione o altri costi addebitati agli Utenti Finali. Saranno anche esclusi eventuali imposte, ivi compresa l'IVA, unitamente ad eventuali oneri finanziari ed interessi per le rate addebitate agli Utenti Finali facenti parte integrante di eventuali operazioni. Restituzioni, rimborsi, cancellazioni o crediti concessi dal Cliente o dalle sue Affiliate agli Utenti Finali non contribuiranno a ridurre l'ammontare del GMV.
- 1.4 Piattaforma di hosting** si riferisce ad un'infrastruttura in hosting per l'esecuzione del Cloud Service.
- 1.5 Ordini** si riferisce al numero di ordini di vendita e servizio elaborati nel corso di un'Annualità dal Cliente e dalle sue Affiliate mediante il Cloud Service.
- 1.6 Descrizione dei Servizi SAP Commerce Cloud** si riferisce al documento che descrive i servizi gestiti forniti da SAP quale parte del Cloud Service all'indirizzo <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> (e messo a disposizione del Cliente a richiesta).

2. CLOUD SERVICE

- 2.1 Edizioni.** Il Cloud Service è disponibile in due edizioni: Standard e Professional oltre ai servizi add-on addizionali. La funzionalità software Cloud Service fornita con ciascuna edizione viene specificata nel documento SAP Technical and Functional Specifications disponibile all'indirizzo: <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/servicespecifications.html>.
- 2.2 Servizi di Infrastruttura.** Il Cloud Service comprende i servizi di infrastruttura descritti nella Descrizione dei Servizi SAP Hybris Commerce Cloud.
- 2.3 Infrastruttura.** SAP Commerce Cloud include le risorse di infrastruttura inserite nella tabella sottostante.

VPN	1	Metriche di Utilizzo = Gateway
Memoria	5000	Metriche di Utilizzo = GB di Memoria

3. CORRISPETTIVI

Fatto salvo quanto disposto innanzi, le Metriche di Utilizzo per il Cloud Service sono GMV e Ordini quali specificati nel Modulo d'Ordine.

- 3.1 GMV.** Per gli abbonamenti al Cloud Service che utilizzano GMV quale Metrica di Utilizzo, l'unità iniziale comprende €12.000.000 GMV per Annualità contrattuale (identificati nel Modulo d'Ordine

quale SAP Commerce Cloud, standard edition, GMV, access o SAP Commerce Cloud, professional edition, GMV, access). Il Cliente dovrà comprendere GMV supplementari nel proprio abbonamento quale necessario per coprire il GMV complessivo per ciascuna Annualità Contrattuale. SAP convertirà il prezzo in Euro nella valuta locale del Cliente utilizzando i tassi di cambio standard di SAP utilizzando il tasso quotidiano basato sul tasso di cambio con l'Euro della Banca Centrale Europea (per le divise principali; https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html) e i tassi quotidiani del WMR (Reuters) per le divise non quotate dalla Banca Centrale Europea.

- 3.2 Ordini.** Gli abbonamenti al Cloud Service che utilizzano gli Ordini come Metriche di Utilizzo sono misurati in unità di 50.000 Ordini per Annualità. L'unità iniziale viene identificata nel Modulo d'Ordine quale SAP Commerce Cloud, standard edition, orders, access o SAP Commerce Cloud, professional edition, orders, access.
- 3.3 Tenant.** La Metrica di Utilizzo prevista per i seguenti servizi è Tenant. I Tenant si riferiscono a un'istanza del Cloud Service specifica per il cliente e possono essere acquistati solamente con il SAP Commerce Cloud, professional edition: SAP Commerce Cloud, development environment; SAP Commerce Cloud, staging environment; e SAP Commerce Cloud, production environment.
- 3.4 Infrastruttura Supplementare.** Il Cliente si può abbonare ad infrastruttura supplementare nella forma di memoria supplementare opzionale oltre che a zone di data center supplementari. Per SAP Commerce Cloud, la Metrica di Utilizzo per la memoria supplementare è GB di Memoria e la Metrica di Utilizzo per la zona dati supplementare è Pacchetto Entitlement. Il Pacchetto Entitlement per il Cloud Service è un cluster creato in un luogo data centre entro una zona di disponibilità regionale di infrastruttura.
- 3.5 Servizi Opzionali.** Ad un abbonamento Cloud Service si potranno aggiungere i seguenti servizi a fronte di corrispettivo supplementare sulla base delle seguenti Metriche d'Utilizzo.
- (a) **SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator.** La Metrica d'Utilizzo prevista per il SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator è Ordini misurati in unità di 50.000 ordini per Anno Contrattuale.
 - (b) **SAP Commerce Cloud, travel accelerator.** La Metrica d'Utilizzo prevista per il SAP Commerce Cloud, travel accelerator è Ordini misurati in unità di 50.000 ordini per Anno Contrattuale.
 - (c) **SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator.** La Metrica d'Utilizzo prevista per il SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator è Ordini misurati in unità di 50.000 ordini per Anno Contrattuale o GMV. Per gli abbonamenti a SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator che utilizzano GMV quale Metrica di Utilizzo, l'unità iniziale comprende €12.000.000 GMV per Annualità contrattuale (identificati nel Modulo d'Ordine quale SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, access). Il Cliente dovrà comprendere GMV supplementari nel proprio abbonamento quale necessario per coprire il GMV complessivo per ciascuna Annualità Contrattuale.
 - (d) **SAP Commerce Cloud, financial services accelerator.** La Metrica d'Utilizzo prevista per il SAP Commerce Cloud, financial services accelerator è Ordini misurati in unità di 50.000 ordini per Anno Contrattuale.
 - (e) **SAP Commerce Cloud, data hub.** La Metrica di Utilizzo di SAP Commerce Cloud, data hub è Tenant.

4. DATI DEL CLIENTE

4.1 Obblighi e Responsabilità del Cliente

- (a) Il Cliente può integrare il proprio gateway di pagamento di terzi con il Cloud Service per fornire informazioni sullo stato dei pagamenti, fatto salvo che il Cliente non potrà fornire o custodire nel Cloud Service eventuali altre informazioni custodite in detto gateway di pagamento del Cliente (ivi comprese le informazioni relative alla carta di credito).

- (b) Relativamente alla edizione Standard del Cloud Service, il Cliente dovrà mantenere il framework di applicazione del Cloud Service in una versione supportata al momento. Il Cliente dovrà determinare quali aggiornamenti software forniti da SAP applicare ai propri ambienti. SAP non gestirà le applicazioni del Cliente nel Cloud Service che operino su versioni del software SAP non supportate. Relativamente all'edizione Professional del Cloud Service, il Cliente dovrà provvedere ad aggiornare annualmente all'ultima versione del software SAP installato (dal go live iniziale) quale parte del Platinum Upgrade Service incluso.
- (c) Nel caso in cui il Cliente si abboni ad una Zona del Data Center supplementare sarà tenuto responsabile per assicurarsi che eventuali applicazioni di terze parti o codici specifici del Cliente siano installati correttamente e siano operativi nella Zona del Data Center supplementare.

4.2 Responsabilità in relazione ai Dati Cliente

- (a) SAP si riserva il diritto di rimuovere o di richiedere al Cliente di rimuovere un qualsiasi Dato Cliente (o informazione di terzi) che a suo ragionevole giudizio violi leggi e regolamenti vigenti o i diritti altrui. Se SAP decide di rimuovere un qualsiasi Dato Cliente ai sensi della presente clausola, ne darà comunque comunicazione al Cliente.
- (b) Se il Cliente installa o abilita una qualsiasi applicazione o servizio web di terzi per integrarli nel Cloud Service, SAP potrà consentire a detti fornitori terzi di accedere ai Dati Cliente nella misura necessaria a garantire l'interoperabilità dell'applicazione o del servizio web di terzi con il Cloud Service. SAP non è responsabile per eventuali effetti negativi causati al Cloud Service, né per eventuali divulgazioni, modifiche o cancellazioni dei Dati del Cliente, causati dalle applicazioni o servizi web o da provider terzi.

5. DISPONIBILITÀ

Il Service Level Agreement per i Servizi Cloud SAP cui il Modulo d'Ordine fa riferimento e la Garanzia di Disponibilità di Sistema SAP nelle CGC sono sostituiti dalle seguenti disposizioni, solo per quanto rilevato espressamente:

- 5.1** Per "**Disponibile**" o "**Disponibilità**" si intende che in relazione all'ambiente produttivo della Piattaforma di Hosting, il codice grezzo (raw) della pagina Web (html o codice simile ma con l'esclusione dei contenuti, le chiamate di servizio di terzi e il codice custom sviluppato dal Cliente o dalla società di implementazione incaricata) del Cliente sarà caricato nel browser dell'utente in meno di un secondo, come misurato dagli strumenti di reporting della rete SAP, per il 99.95% delle volte (7x24) in un qualsiasi mese di calendario, esclusi i tempi di Manutenzione Programmata (o un cambiamento dei Managed Services) quali specificati nella Descrizione dei Servizi SAP Commerce Cloud (il "**Livello di Servizio Atteso**").
- 5.2** Il Cliente comunicherà a SAP le eventuali manutenzioni a carico del medesimo che possono incidere sulla performance del Cloud Service con almeno dieci giorni di preavviso, aprendo un ticket sui canali di supporto SAP di cui alla Policy di Supporto per i Servizi Cloud SAP.
- 5.3** Nel caso in cui SAP ritenga che i codici specifici del Cliente abbiano un'influenza sulle prestazioni o la sicurezza del Cloud Service, SAP informerà il Cliente (eventualmente a mezzo email all'utenza amministrativa del Cliente) in cui siano elencate in dettaglio le ragioni per tale convinzione. Il Cliente dovrà rispondere a SAP entro sette giorni e coopererà successivamente con SAP per determinare la causa alla base dei problemi di prestazioni, che possono comprendere un esame congiunto del codice specifico del Cliente. Il Cliente dovrà mettere in atto le eventuali raccomandazioni impartite da SAP per la correzione delle problematiche prestazionali causate dal codice specifico del Cliente. SAP non potrà essere tenuta responsabile per eventuali mancati raggiungimenti dell'Obiettivo di Livello di Servizio causati dal codice specifico del Cliente.

6. SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE

- 6.1** Compete al Cliente ingaggiare una società di implementazione che fornisca i servizi di implementazione per la configurazione di set-up iniziale e integrazione del Cloud Service, nonché per il Supporto help-desk di primo livello e il Supporto all'Applicazione. Tutti i servizi della società di implementazione vengono forniti ai sensi di un contratto distinto stipulato tra il Cliente e la società di implementazione stessa. Il Cliente è responsabile in via esclusiva di qualunque servizio, caratteristica, funzionalità o estensione fornita o distribuita dalla società di implementazione. Nessuno di tali servizi, caratteristiche, funzionalità o ampliamenti forniti dal Cliente o dalla Società di Implementazione incaricata formano parte del Cloud Service.
- 6.2** SAP e il Cliente saranno liberi di utilizzare per qualunque scopo le Informazioni Residuali risultanti dall'accesso a o dalle attività svolte con le Informazioni Riservate comunicate durante l'esecuzione dei servizi di assistenza tecnica. L'espressione "**Informazioni Residuali**" si riferisce alle informazioni in forma non tangibile che possono essere trattenute da soggetti che abbiano avuto accesso alle informazioni riservate, ivi comprese le idee, i concetti, il know-how o le tecniche contenuti nel presente. Né SAP né il Cliente avrà l'obbligo di limitare o imporre restrizioni all'incarico di tali soggetti né di versare royalty per le opere risultanti da un utilizzo delle Informazioni Residuali. Tuttavia, quanto sopra non potrà determinare il riconoscimento a nessuna delle parti di una licenza ai sensi dei diritti di copyright o dei brevetti di titolarità dell'altra parte.

7. SERVIZI ESCLUSI

Si escludono dall'ambito del Cloud Service le seguenti attività:

- 7.1** Servizi di Implementazione (ivi comprese le attività di distribuzione, impostazione, configurazione, personalizzazione e integrazione iniziali del Cloud Service);
- 7.2** Servizi di supporto (ivi compreso il supporto di help desk di primo livello) per il codice personalizzato, applicazioni di terze parti e servizi web di terze parti (ivi comprese le elaborazioni del pagamento con carta di credito ed i certificati SSL);
- 7.3** Applicazione degli upgrade ed update per SAP Hybris Commerce Cloud, con l'eccezione che l'edizione Professional comprende un upgrade per piattaforma tecnica (ogni anno a partire dal go live iniziale) della soluzione di base del software SAP quale parte del Platinum Upgrade Service.

8. RISERVATEZZA DEI DATI

Il Contratto sul trattamento Dei Dati Personali per i SAP Cloud Services cui si fa riferimento nel oppure allegato al Modulo d'Ordine non si applica al supporto dell'applicazione fornito dal Cliente o dal fornitore di supporto terzo del Cliente, a eventuali applicazioni di terzi, ai servizi web di terze parti, o agli eventuali codici specifici del Cliente o alle modifiche al Cloud Service. L'opzione Accesso UE non è disponibile per il Cloud Service.