Descrizione del Servizio SAP MaxAttention per soluzioni on-premise ("MSD")

SAP MaxAttention per soluzioni on-premise può prevedere la fornitura di consulenza specializzata onsite e/o in remoto finalizzata ad assistere il Cliente nella pianificazione, governance, analisi ed identificazione di potenziali miglioramenti commerciali, road mapping e consulenza su tecnologie innovative ed architettura della soluzione relativi all'engagement MaxAttention, oltre a consulenza sulla trasformazione dell'architettura potenziale nel miglioramento costante nell'ambito delle linee commerciali del Cliente e/o assistere il Cliente nella gestione dell'orchestrazione e dell'operatività del del landscape delle soluzioni SAP on-premise del Cliente, fornendo assistenza nei progetti di trasformazione, implementazione, di upgrade, ed operativi.

I termini indicati con la lettera maiuscola cui si fa riferimento ma non si fornisce definizione nel presente avranno il medesimo significato di cui al Contratto.

1. DEFINIZIONI

1.1. **"Trimestre Solare"** si riferisce al periodo di tre mesi che va a terminare rispettivamente il 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre di ciascun anno solare.

1.2. **"Orario dell'Ufficio Locale"** si riferisce al normale orario lavorativo (dalle 8:00 alle 18:00) nei giorni feriali, secondo le festività pubbliche ufficiali osservate dalla sede legale SAP. Riguardo al solo Service Level Agreement SAP e/o il SAP Premium Service Level Agreement di cui al presente, entrambe le parti potranno concordare di riferirsi ad una sede differente di una delle Controllate SAP per stabilire l'Orario di Ufficio Locale.

1.3. **"Regolare orario lavorativo"** si riferisce a un periodo di 8 ore compreso tra le 6:00 e le 20:00, dal lunedì al venerdì, salvo altrimenti pattuito per iscritto tra le parti.

1.4. **"Sistema(i) Produttivo(i)"** si riferisce ad un sistema SAP live utilizzato per l'ordinaria gestione operativa interna del Cliente e sul quale vengono registrati i dati del Cliente stesso.

1.5. **"Allegato relativo al Supporto"** si riferisce all'allegato al Contratto di Licenza per il Supporto SAP (quale SAP Standard Support, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises) vigente per il Software concesso in Licenza ai sensi del Contratto di Licenza per Software SAP.

1.6. **"Problema prioritario"** si riferisce alle problematiche e/o errori riscontrati ai quali SAP e il Licenziatario hanno congiuntamente assegnato una priorità in conformità a quanto previsto dagli standard SAP, che

a) possono compromettere il Go-Live di un sistema pre-produttivo oppure

b) hanno un impatto di business significativo sul Sistema Produttivo.

2. SAP MAXATTENTION SERVICES

SAP fornirà i soli Servizi SAP MaxAttention per soluzioni on-premise (**"MaxAttention Services"**) previsti da uno (o più) Documenti di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise associato al Modulo che faccia riferimento al presente MSD. L'offerta dei SAP MaxAttention Services consiste dei seguenti componenti.

2.1. SAP Embedded Services.

2.1.1. SAP fornisce i SAP Embedded Services nella forma di un team on site composto dalle risorse di supporto SAP (**"Embedded Resources"**) definite nel Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine e che svolgono il ruolo descritto di seguito. Dette Embedded Resources saranno a disposizione presso il/i sito/i del Cliente durante il Regolare Orario Lavorativo per una quantità di giorni per periodo temporale (**"Periodo"**) per Embedded Resource assegnata nel corso della Durata dei MaxAttention Services specificata nel Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine (**"Quota Embedded Resources"**). L'assegnazione delle Embedded Resources dovrà avvenire entro 6 settimane dalla stipulazione del Modulo d'Ordine. La Quota Embedded Resources non copre eventuali assenze per le vacanze delle Embedded Resources assegnate.

2.1.2. A seconda del ruolo, le attività della(e) Embedded Resource assegnata(e) dovrà comprendere una o qualunque combinazione delle seguenti aree fino alla misura applicabile concordata tra le parti:

2.1.2.1. Attività SAP Lead Technical Quality Manager **("LTQM")**:

a) Comprende la soluzione SAP Software, i business process e la direzione strategica del Cliente.

b) Assicura consulenza, istruzioni ed assistenza strategica nelle seguenti aree:

- Gestione rischio tecnico/gestione programma di progetti complessi di implementazione, upgrade e trasformazione del Software del Cliente
- Strategia SAP release & upgrade che sia allineata alla strategia di information technology (IT) del Cliente.
- Identificazione delle aree di riduzione potenziale dei costi operativi complessivi del Cliente; e potenziale di ottimizzazione (ad es. miglioramento costante) del Software SAP del Cliente

c) Assicura la massima trasparenza relativamente all'avanzamento dell'area chiave ivi compreso il report di stato relativo ai key performance indicators (**"KPI"**) concordati congiuntamente.

d) Sviluppa e mantiene i SAP MaxAttention Services concordati e specifici per il Cliente

e) Agevola l'esecuzione del piano di engagement MaxAttention Services ivi compreso il coordinamento delle singole consegne del servizio e lo staffing delle risorse SAP

f) Assiste il Cliente nella definizione dei requisiti di monitoraggio e della strategia dei processi operativi chiave che funzionano su Software SAP

g) Assiste il Cliente nel coordinare, tracciare e registrare la mitigazione del rischio tecnico SAP e le Top Issue a livello direttivo del Cliente

2.1.2.2. Attività SAP Technical Quality Manager (**"TQM"**):

a) Fornisce consulenza, istruzioni ed assistenza negli ambiti concordati:

- Requisiti di supporto SAP, processi di supporto del Cliente ed utilizzo degli strumenti di supporto SAP (ad es. SAP Note Assistant, SAP Notes Search e SAP Solution Manager Enterprise Edition)
- Gestione integrata end-to-end application lifecycle
- Integrazione e validazione di soluzioni complesse del Cliente
- Impiego più efficiente della soluzione SAP
- Innovazione accelerata per soluzioni personalizzate e prototipazione rapida
- Gestione, monitoring e rendimento della disponibilità della soluzione
- Piano(i) di mitigazione del rischio per i problemi di manutenzione critici
- Riduzione e/o prevenzione incidenti

b) Segue l'implementazione da parte del Cliente delle raccomandazioni e degli action plan di SAP che risultino dalla fornitura dei SAP Expert Services di cui al presente

c) Fornisce un reporting periodico di status e di rischio a livello di project management del Cliente

d) Gestisce i quality gate per progetti selezionati che interessano l'area chiave

2.1.2.3. Attività SAP Enterprise Architect (**"EA"**):

a) Comprende la soluzione SAP Software, i business process e la direzione strategica del Cliente finalizzati a fornire assistenza al Cliente nello sviluppo di un progetto di architettura.

b) Allinea la strategia relativa all'architettura e le roadmap del Cliente con la strategia di soluzioni e piattaforme SAP.

c) Assicura consulenza, istruzioni ed assistenza nelle seguenti aree:

- Architettura per programmi chiave
- Documentazione di landscape di sistema comprendenti l'architettura di soluzione, applicazione, dati ed integrazione
- Costituzione di un organismo di controllo dell'architettura del Cliente

d) Supporta LTQM per agevolare, ove del caso, le prestazioni dei SAP Expert Services ivi compresa la coordinazione delle singole consegne di servizio e il resource staffing di SAP

e) Assiste il Cliente nel coordinare, tracciare e registrare i roadblock, i pain point e la mitigation di architettura SAP.

2.1.3. Tutti i Servizi SAP Embedded dovranno essere coordinati insieme ad un Engagement Manager del Cliente. Qualunque modifica all'ambito di applicazione dei SAP Embedded Services potrà essere apportata previo accordo scritto tra le parti. Ciascuna detta modifica ai SAP Embedded Services dovrà essere in ogni caso relativa solamente ai SAP Embedded Services e a nessun'altra tipologia di servizi SAP.

2.2. SAP Expert Services.

2.2.1. SAP potrà fornire i (**"SAP Expert Services**") nel corso del Regolare Orario Lavorativo (salvo previo accordo scritto tra le parti) come determinato da SAP e Cliente nel piano di engagement MaxAttention Services concordato, per la quota di giornata SAP Expert Services per Periodo nel corso della Durata dei MaxAttention Services specificato in un Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine (**"Quota Expert Services"**).

2.2.2. Nell'ambito della Quota Expert Services, il Cliente sarà legittimato a scegliere un qualunque SAP Expert Service dal portfolio di SAP relativo ai SAP Expert Services in vigore al momento. Un listino degli attuali SAP Expert Services per soluzioni on-premise di SAP è a disposizione all'indirizzo http://www.sap.com/maxattention-service-list.

2.2.3. Per programmare i SAP Expert Services, il Cliente dovrà prendere contatto con il LTQM assegnato ovvero con la Embedded Resource designata. SAP richiede un preavviso minimo di almeno 5 settimane per programmare le richieste di fornitura del SAP Expert Service. Qualora ciò sia ragionevolmente possibile per SAP, i SAP Expert Services possono altresì essere programmati sulla base delle esigenze a breve termine e secondo i fabbisogni di progetto che si presentino. SAP dovrà calcolare le giornate di lavoro stimate per un SAP Expert Service richiesto sulla base delle informazioni e delle esigenze del Cliente. Detta stima dovrà comprendere le attività di preparazione e di elaborazione successiva. Le giornate impiegate per un SAP Expert Service andranno dedotte dalla Quota Expert Service a seconda del caso. I tempi di viaggio non verranno dedotti dalla Quota Expert Service. Nel caso in cui il Cliente eventualmente rimandi ovvero disdica un SAP Expert Service già richiesto successivamente alle 3 settimane dalla data di inizio del SAP Expert Service, SAP potrà dedurre i giorni già resi dalla Quota Expert Service del Cliente.

2.2.4. Il Cliente dovrà provvedere a definire un team di progetto ed ad assicurarsi che il personale di contatto relativo sia a disposizione per la durata delle singole forniture di SAP Expert Service. Detti team di progetto del Cliente dovranno essere formati dal Project Manager IT del Cliente, i titolari dei processi di business interessati, gli amministratori di sistema, gli utenti attivi e le persone responsabili dell'implementazione dei rispettivi processi aziendali fondamentali. Il programma richiede la partecipazione di alcuni componenti o dell'intero team di progetto del Cliente. Prima della fornitura di SAP Expert Service, gli Engagement Manager dovranno:

a) concordare un programma più formale per il SAP Expert Service;

b) coinvolgere i membri del team di progetto del Cliente;

c) identificare l'eventuale SAP Software necessario per l'esecuzione del SAP Expert Service.

2.3. SAP Expertise on Demand.

2.3.1. SAP Expertise on Demand ("**EoD**" o "**Servizi EoD**") consiste in un servizio in remoto che prevede che le risorse SAP soddisfino il bisogno del Cliente di task di durata da breve a media (di durata fino a dieci giorni lavorativi). Detti task sono finalizzati a problemi tecnicamente complessi o inusuali che di norma esulano dall'esperienza del personale del Cliente quali: modifiche minori del Software SAP come definito nel Contratto di Licenza per Software SAP applicabile; cambiamenti di configurazione secondari del sistema software del Cliente; trasferimento di conoscenza relativo al Software SAP e task similari. I Servizi EoD non comprendono la reazione agli incidenti del Cliente poiché già coperti dall'Allegato relativo al Supporto del Contratto di Licenza per Software SAP.

2.3.2. I Servizi EoD saranno forniti durante il Regolare Orario Lavorativo per la quota di giorni EoD relativa al Periodo nel corso della Durata dei MaxAttention Services specificato in un Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato Modulo d'Ordine ("**Quota EoD**").

2.3.3. Per attivare i Servizi EoD, il Cliente dovrà presentare caso di supporto, in lingua inglese, per il tramite dell'infrastruttura di supporto SAP, identificando il compito e le informazioni di supporto relative al Task EoD per il quale il Cliente sta richiedendo l'assistenza di SAP ("**Task EoD**"). SAP analizzerà quindi la richiesta di

Task EoD proveniente dal Cliente. SAP sarà legittimata a rifiutare un Task EoD sottoposto dal Cliente nel caso in cui la richiesta non costituisca un effettivo Task EoD ai sensi della presente Clausola 2.3 ovvero nel caso in cui il Task EoD non possa essere realizzato per ragioni di natura tecnica o giuridica. Nel caso in cui SAP possa realizzare il Task EoD, SAP sottoporrà al Cliente un piano d'azione per il completamento del Task EoD. Nel caso in cui il Cliente accetti un piano di azione e desideri che SAP inizi il lavoro, SAP indicherà una durata stimata (in giornate di lavoro, con una durata minima di almeno 4 ore per completare il Task EoD accettato) per ciascun Task EoD. A fronte dell'accettazione della stima da parte del Cliente, SAP inizierà le attività per il completamento del Task EoD in conformità con il piano d'azione. Le ore effettivamente impiegate per eseguire un Task EoD accettato sono dedotte dalla Quota EoD. I Servizi EoD non possono essere utilizzati per fornire i SAP Expert Services elencati alla Clausola 2.2 di cui sopra.

2.3.4. SAP è tenuta a mettere in pratica tutte le misure ragionevoli da un punto di vista commerciale per soddisfare le richieste di Task EoD presentate dal Cliente, tuttavia, SAP non garantisce di essere in grado, attualmente o in futuro, di soddisfare qualunque richiesta di Task EoD inoltrata dal Cliente e SAP non potrà essere tenuta responsabile nel caso in cui non possa o non soddisfi detta richiesta di Task EoD. SAP informerà il Cliente laddove non riesca a soddisfare una richiesta di Task EoD. Nel caso in cui SAP inizi ad operare su di un Task EoD e successivamente decida di non potere completare ovvero di non eseguire detto Task EoD, SAP dovrà fornire al Cliente una spiegazione scritta delle ragioni alla base di tale condotta.

2.4. Servizi SAP On-Call Duty

2.4.1. I SAP On-Call Duty Services mettono a disposizione del Cliente l'accesso in remoto ad un contatto interno dell'organizzazione di supporto di SAP per supportare il Cliente nei propri processi aziendali critici, a richiesta. Detto contatto SAP On-Call Duty Services dovrà essere a disposizione per il numero di sessioni SAP On-Call Duty Services relative al Periodo nel corso della Durata dei MaxAttention Services di cui al Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise associato al Modulo d'Ordine ("**Quota On-Call Duty**").

2.4.2. La sessione SAP On-Call Duty Services verrà tenuta:

a) dal lunedì alla domenica dalle 08:00 alle 20:00 del medesimo giorno, ora locale del Cliente; oppure

b) dal lunedì alla domenica dalle 20:00 alle 8:00 del giorno successivo, ora locale del Cliente.

2.4.3. Per programmare i Servizi SAP On-call Duty il Cliente deve inoltrare una richiesta scritta al LTQM oppure alla Embedded Resource designata. La programmazione dei Servizi SAP On-Call Duty va effettuata con un preavviso di 5 settimane.

2.5. SAP Service Level Agreement

2.5.1. SAP Service Level Agreement è a disposizione quale componente di un engagement dei SAP MaxAttention Services per i clienti che stiano sottoscrivendo l'Allegato relativo al Supporto Product Support for Large Enterprises (**"PSLE"**) di SAP. I Clienti che abbiano sottoscritto con SAP un contratto relativo a SAP Enterprise Support riceveranno lo SLA in conformità a detti termini e condizioni.

2.5.2. I seguenti impegni di Service Level Agreement (lo "**SLA**" o gli "**SLA**") andranno applicati ad ogni incidente del Cliente per i quali SAP accetti la Priorità 1 o 2, e che soddisfino i prerequisiti specificati al presente, per le combinazioni di installazione del Cliente, ID di sistema (**"SID"**) e numero di sistema specificate nel Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine. Detti SLA decorreranno dal primo Trimestre Solare completo successivo alla stipulazione del Modulo d'Ordine.

2.5.2.1. 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 (24 ore al giorno, 7 giorni la settimana). 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 oppure Top Issue e per ciascuno dei quali non sia possibile un workaround.

b) Incidenti di Priorità 2 ("Alta"): SAP risponderà agli incidenti con Priorità 2 entro 4 ore dalla loro ricezione da parte di SAP nel corso dell'Orario d'Ufficio Locale di SAP di tali incidenti di Priorità 2. Un incidente

riceve la Priorità 2 qualora le normali transazioni commerciali vengano influenzate in maniera significativa e non possano essere eseguiti task fondamentali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili che sono necessarie all'esecuzione di dette transazioni e/o attività.

Per ulteriori informazioni sull'assegnazione dei livelli di priorità, vi preghiamo di esaminare la Nota SAP n. 67739 a disposizione nel SAP Notes Database sul sito web Customer Support di SAP all'indirizzo http://support.sap.com/notes.

2.5.2.2. SLA per il Tempo di Risposta per Azioni Correttive per Incidenti di Priorità 1

SAP fornirà una soluzione, un workaround o un piano di azione finalizzato alla risoluzione ("**Azione Correttiva**") dell'incidente del Cliente avente Priorità 1 entro quattro (4) ore dalla ricezione da parte di SAP (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana) di siffatti incidenti di Priorità 1.

2.5.2.3. Nel caso in cui il piano di azione sottoposto al Cliente sia un'Azione Correttiva, tale piano di azione dovrà comprendere:

a) lo status del processo di risoluzione;

b) le successive fasi pianificate, inclusa l'identificazione delle persone responsabili preposte da SAP;

c) le necessarie azioni del Cliente per aiutare il processo di risoluzione;

d) per quanto possibile, le date previste per le azioni SAP, e

e) la data e l'ora per il successivo aggiornamento sullo status da parte di SAP. I successivi aggiornamenti sullo status dovranno comprendere un riassunto delle azioni intraprese fino a tale momento, le successive fasi pianificate; la data e l'ora del successivo aggiornamento sullo status.

2.5.2.4. 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 Elaborazione**"). Il Tempo di Elaborazione non include il tempo in cui l'incidente permane nello status di "Customer Action" o "SAP Proposed Solution", dove:

a) lo status **Customer Action** significa che l'incidente è passato in gestione al Cliente; e

b) lo status **"Soluzione Proposta da SAP"** indica che SAP ha fornito una proposta di Azione Correttiva quale definita nella presente.

2.5.2.5. Lo SLA per Azioni Correttive si intenderà soddisfatto se entro 4 ore di tempo di elaborazione SAP abbia proposto una soluzione (la "Soluzione Proposta da SAP"), un workaround o un piano di azione, oppure se il Cliente accetti di ridurre il livello di priorità dell'incidente.

2.5.3. Prerequisiti

2.5.3.1. I SLA si applicano esclusivamente quando i seguenti prerequisiti sono soddisfatti per tutti gli incidenti:

a) in tutti i casi, eccettuata la Root Cause Analysis for Custom Code ai sensi della seguente Clausola 2.6, gli incidenti sono relativi alle release Software SAP classificate da SAP con lo status di spedizione "unrestricted shipment";

b) gli incidenti vengono inviati dal Cliente in lingua inglese tramite il software SAP Solution Manager Enterprise Edition conformemente alla procedura di log-in vigente al momento dell'elaborazione dell'incidente, prevista da SAP per l'incidente, 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; e

c) gli incidenti riguardano una release di prodotto del Software SAP che rientra nella Mainstream Maintenance o Extended Maintenance.

2.5.3.2. Per gli incidenti con Priorità 1, il Cliente dovrà conformarsi ai seguenti prerequisiti:

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) il Cliente dovrà mettere a disposizione 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 posti a carico del Cliente stesso ai sensi del presente 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.

2.5.4. Esclusioni

Sono escluse dagli SLA le seguenti tipologie di incidenti aventi Priorità 1:

a) incidenti relativi ad una release, una versione e/o funzionalità del software sviluppato specificamente per il Cliente (comprese quelle sviluppate da SAP o dalle sue Affiliate) fatta eccezione per il codice definito dall'utente creato con il workbench di sviluppo SAP;

b) incidenti relativi a localizzazioni che siano state realizzate come add-on di partner, miglioramenti o modifiche, anche qualora tali versioni specifiche per paese siano state create da SAP o da un'affiliata di SAP, sono espressamente esclusi; e

c) la causa principale dell'apertura dell'incidente non è un malfunzionamento ma la mancanza di una funzionalità ("richiesta di sviluppo") oppure il messaggio è attribuito a una richiesta di consulenza.

2.5.5. Service Level Credit

2.5.5.1. Gli SLA così come sopra descritti si considereranno rispettati ove SAP reagisca nei tempi previsti in almeno il 95% dei casi aggregati per tutti gli SLA in un Trimestre di calendario. Nel caso in cui il Cliente denunci meno di 20 incidenti (tra tutti gli SLA) ai sensi degli SLA sopra descritti in ciascun Trimestre Solare nel corso della Durata dei MaxAttention Services, le obbligazioni di cui agli SLA sopra elencati saranno ritenute come adempiute da SAP qualora SAP stessa abbia rispettato l'intervallo temporale di cui sopra in occasione di più di un incidente durante il Trimestre Solare di riferimento.

2.5.5.2. Fatto salvo quanto previsto alla Clausola 2.5.5.1 sopra, qualora non siano rispettati i termini degli SLA relativi ai tempi di risposta ("**Inadempimento SLA**"), troveranno applicazione le seguenti regole e procedure:

a) il Cliente dovrà informare SAP per iscritto di qualsivoglia presunta Inadempimento SLA;

b) 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 Cliente;

c) il Cliente dovrà fornire a SAP ragionevole assistenza per correggere i problemi o i processi che impediscano di rispettare gli SLA;

d) fatto salvo quanto previsto nel presente Clausola 2.5.5, ove, sulla base della predetta relazione, sia provato un Inadempimento SLA da parte di SAP, quest'ultimo sarà tenuto ad applicare un Service Level Credit ("**SLC**") nella successiva fattura emessa al Cliente per il canone di MaxAttention Service pari allo 0,25% del canone previsto per MaxAttention Service del Cliente applicabile al Trimestre solare in cui ciascun Inadempimento SLA è stata segnalato e comprovato, con applicazione di un limite massimo di SLC per Trimestre di calendario pari al 5% del canone di MaxAttention Service del Cliente per detto Trimestre solare;

e) Il Cliente ha l'onere di comunicare a SAP qualsivoglia SLC entro un (1) mese dalla fine del Trimestre solare in cui tale Inadempimento SLA si sia verificato;

f) Nessuna SLC sarà applicata salvo che SAP non riceva dal Licenziatario una contestazione scritta e circostanziata del Cliente per SLC; e

g) L'SLC specificato al presente paragrafo 2.5.5.2 costituisce il solo ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente per qualsivoglia Inadempimento SLA vero o presunto.

2.6. SAP Root Cause Analysis for Custom Code

2.6.1. Per un codice custom del Cliente compilato con il SAP development workbench, SAP fornisce il supporto mission-critical nonché l'analisi della causa principale e potrà fornire consulenza per la risoluzione dell'incidente, ai sensi del SLA di cui alle Clausole 2.5.2 relativo a incidenti di Priorità 1 e Priorità 2, relativi alle combinazioni di installazione, id sistema (SID) e numero di sistema del Cliente elencate in un Documento di

Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise associato al Modulo d'Ordine, inoltrati dal Cliente ai sensi della Clausola 2.5.3 di cui innanzi.

2.6.2. Oltre ai prerequisiti per gli SLA elencati alla Clausola 2.5.3 di cui sopra, al fine di ricevere il servizio SAP Root Cause Analysis per Custom Code il codice custom del Cliente dovrà essere documentato secondo gli standard SAP in vigore al momento (per i dettagli consultare http://support.sap.com/supportstandards).

2.6.3. Si riterrà che SAP abbia adempiuto allo SLA per Azioni Correttive citato innanzi per gli incidenti con Priorità 1 relativi ai codici custom del Cliente con l'identificazione delle possibili cause principali dell'incidente e/o del vizio del codice custom del Cliente.

2.6.4. SAP Root Cause Analysis per Custom Code non comprende la fornitura di correzioni, di workaround, ovvero di risoluzione degli incidenti mostrati dal custom code del Cliente indipendentemente dal creatore del custom code del Cliente.

2.7. SAP Premium Service Level Agreement

2.7.1. SAP Premium Service Level Agreement (il **"PSLA"** o i **"PLSA"**) è a disposizione quale componente di un engagement dei SAP MaxAttention Services per i clienti che stiano sottoscrivendo l'Allegato relativo al Enterprise Support di SAP ad un Contratto di Licenza o quale componente di un engagement MaxAttention Service. I PSLA sono in aggiunta ai Service Level Agreement previsti ai sensi di un Allegato Enterprise Support ad un Contratto di Licenza o quale componente di un engagement MaxAttention Service.

2.7.2. I seguenti impegni PSLA si applicheranno ad ogni incidente del Cliente per i quali SAP accetti la Priorità 2, 3 o 4 (quali definiti nella Nota SAP 67739) e che soddisfino i prerequisiti specificati al presente, per le combinazioni di installazione, id sistema (SID) e numero di sistema del Cliente specificate nel Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine. Detti PSLA decorreranno dal primo Trimestre Solare completo successivo alla stipulazione del presente Modulo d'Ordine.

2.7.2.1. PSLA per Tempi di Risposta Iniziali:

a) Incidenti di Priorità 2 (Alta): SAP risponde agli incidenti di Priorità 2 entro 2 ore dalla ricezione da parte di SAP (24 ore al giorno, 7 giorni la settimana) di detti incidenti di Priorità 2. Un incidente riceve la Priorità 2 qualora le normali transazioni commerciali vengano influenzate in maniera significativa e non possano essere eseguiti task fondamentali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili che sono necessarie all'esecuzione di dette transazioni e/o attività.

b) Incidenti di Priorità 3 ("Media"): SAP dovrà rispondere agli incidenti di Priorità 3 entro otto (4) ore dalla ricezione da parte di SAP in Orario di Ufficio Locale di detti incidenti a Priorità 3. Un incidente viene qualificato di Priorità 3 laddove si ripercuota sulle ordinarie transazioni commerciali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili che sono necessarie all'esecuzione di dette transazioni e/o attività.

c) Incidenti di Priorità 4 ("Bassa"): SAP dovrà rispondere agli incidenti di Priorità 4 entro 8 ore dalla ricezione da parte di SAP in Orario di Ufficio Locale di detti incidenti a Priorità 4. Un incidente viene qualificato di Priorità 4 se il problema ha pochi o nessun effetto sulle normali transazioni commerciali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili che non sono comunque utilizzate giornalmente o lo sono di rado.

2.7.2.2. PSLA per il Tempo di Risposta per Azioni Correttive per Incidenti di Priorità 2

SAP fornirà una soluzione, un workaround o un piano di azione finalizzato alla risoluzione ("**Azione Correttiva**") degli incidenti di Priorità 2 entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione da parte di SAP nell'Orario d'Ufficio Locale del medesimo (**"PSLA per Azione Correttiva per Priorità 2"**).

2.7.2.3. Nel caso in cui il piano di azione sottoposto al Cliente sia un'Azione Correttiva, tale piano di azione dovrà comprendere:

a) lo status del processo di risoluzione;

b) le successive fasi pianificate, inclusa l'identificazione delle persone responsabili preposte da SAP;

c) le necessarie azioni del Cliente per aiutare il processo di risoluzione;

d) per quanto possibile, le date previste per le azioni SAP, e

e) la data e l'ora per il successivo aggiornamento sullo status da parte di SAP. I successivi aggiornamenti sullo status dovranno comprendere un riassunto delle azioni intraprese fino a tale momento, le successive fasi pianificate; la data e l'ora del successivo aggiornamento sullo status.

2.7.2.4. Il PSLA per i Tempi di Risposta delle Azioni Correttive per Incidenti di Priorità 2 si riferisce esclusivamente a quella parte del tempo di processo in cui l'incidente viene elaborato da SAP (il "**Tempo di Elaborazione**"). Il Tempo di Elaborazione non include il tempo in cui l'incidente permane nello status di "Customer Action" o "SAP Proposed Solution", dove:

a) lo status **Customer Action** significa che l'incidente è passato in gestione al Cliente; e

b) lo status **"Soluzione Proposta da SAP"** indica che SAP ha fornito una proposta di Azione Correttiva quale definita nella presente.

2.7.2.5. Il PSLA per le Azioni Correttive per Incidenti di Priorità 2 sarà considerato osservato se, entro 3 giorni lavorativi del tempo di processo per gli incidenti di Priorità 2 SAP proporrà una soluzione, un workaround o un piano d'azione; o se il Cliente acconsente di abbassare il livello di priorità dell'incidente.

2.7.3. Prerequisiti

2.7.3.1. I PSLA si applicano esclusivamente quando i seguenti prerequisiti sono soddisfatti per tutti gli incidenti:

a) in tutti i casi, eccettuata la Root Cause Analysis for Custom Code ai sensi della precedente Clausola 2.6, gli incidenti sono relativi alle release Software SAP classificate da SAP con lo status di spedizione "unrestricted shipment";

b) gli incidenti vengono inviati dal Cliente in lingua inglese tramite il software SAP Solution Manager Enterprise Edition conformemente alla procedura di log-in vigente al momento dell'elaborazione dell'incidente, prevista da SAP per l'incidente, 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; e

c) gli incidenti riguardano una release di prodotto del Software SAP che rientra nella Mainstream Maintenance o Extended Maintenance.

2.7.3.2. Per gli incidenti con Priorità 2, il Cliente dovrà conformarsi ai seguenti prerequisiti:

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) il Cliente dovrà mettere a disposizione un interlocutore che parli inglese e che abbia l'esperienza e le conoscenze necessarie per contribuire alla risoluzione degli incidenti con Priorità 2 conformemente agli obblighi posti a carico del Cliente stesso ai sensi del presente 7 giorni su 7, 24 ore su 24; e

c) l'interlocutore del Cliente dovrà essere disponibile per l'apertura della connessione in controllo remoto al sistema e per fornire i necessari dati di log-in a SAP.

2.7.4. Esclusioni.

Sono escluse dai PSLA le seguenti tipologie di incidenti:

a) incidenti relativi ad una release, una versione e/o funzionalità del software SAP sviluppato specificamente per il Cliente (comprese quelle sviluppate da SAP o dalle sue Affiliate) fatta eccezione per il codice definito dall'utente creato con il workbench di sviluppo SAP;

b) incidenti relativi a localizzazioni che siano state realizzate come add-on di partner, miglioramenti o modifiche, anche qualora tali versioni specifiche per paese siano state create da SAP o da un'Affiliata SAP, sono espressamente esclusi;

c) la causa principale dell'apertura dell'incidente non è un malfunzionamento ma la mancanza di una funzionalità ("richiesta di sviluppo") oppure il messaggio è attribuito a una richiesta di consulenza: e

d) tutti gli incidenti relativi a prodotti di terze parti resi disponibili da SAP.

2.7.5. Service Level Credit

2.7.5.1. I PSLA così come sopra descritti si considereranno rispettati ove SAP reagisca nei tempi previsti in almeno il 95% dei casi aggregati per tutti i PSLA in un Trimestre solare. Nel caso in cui il Cliente denunci meno di 20 incidenti (tra tutti i PSLA) ai sensi dei PSLA sopra descritti in ciascun Trimestre Solare nel corso della Durata dei MaxAttention Services, le obbligazioni di cui ai PSLA sopra elencati saranno ritenute come adempiute da SAP qualora SAP stessa abbia rispettato l'intervallo temporale di cui sopra in occasione di più di un incidente durante il Trimestre Solare di riferimento.

2.7.5.2. Fatto salvo quanto previsto alla Clausola 2.7.5.1 sopra, qualora non siano rispettati i termini dei PSLA relativi ai tempi di risposta ("**Inadempimento PSLA**"), troveranno applicazione le seguenti regole e procedure:

a) il Cliente dovrà informare SAP per iscritto di qualsivoglia presunto Inadempimento PSLA;

b) 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 Cliente;

c) il Cliente dovrà fornire a SAP ragionevole assistenza per correggere i problemi o i processi che impediscano di rispettare i PSLA;

d) fatto salvo quanto previsto nel presente Clausola 2.7.5, ove, sulla base della predetta relazione, sia provato un Inadempimento PSLA da parte di SAP, quest'ultimo sarà tenuto ad applicare un Premium Service Level Credit ("**PSLC**") nella successiva fattura emessa al Cliente per il canone di MaxAttention Service pari allo 0,25% del canone previsto per MaxAttention Service del Cliente applicabile al Trimestre solare in cui ciascun Inadempimento PSLA è stata segnalato e comprovato, con applicazione di un limite massimo di PSLC per Trimestre di calendario pari al 5% del canone di MaxAttention Service del Cliente per detto Trimestre solare;

e) Il Cliente ha l'onere di comunicare a SAP qualsivoglia PSLC entro un (1) mese dalla fine del Trimestre solare in cui tale Inadempimento PSLA si sia verificato;

f) Nessun PSLC sarà applicata salvo che SAP non riceva dal Licenziatario una contestazione scritta e circostanziata del Cliente per PSLC; e

g) Il PSLC specificato alla presente Clausola 2.7.5.2 costituisce il solo ed esclusivo rimedio esperibile dal Licenziatario a seguito un Inadempimento PSLA effettivo o asserito.

2.8. SAP Accelerated Incident Management ("AIM") Services

2.8.1. SAP fornirà l'accesso ad un contatto designato di lingua inglese entro l'organizzazione di supporto di SAP (**"SAP Incident Manager"**) tra le 8:30 e le 17:30 ora locale, dal lunedì al venerdì salvo diverso accordo scritto tra le parti, per fornire assistenza al Cliente nell'ottimizzazione della gestione degli incidenti di Priorità 1 e Priorità 2 quali definiti nel SAP Support Agreement applicabile. L'assegnazione del SAP Incident Manager dovrà avvenire entro 6 settimane dalla stipulazione del Modulo d'Ordine.

2.8.2. Il SAP Incident Manager fornisce:

a) monitoraggio sulle attività e lo status degli Incidenti di Priorità 1 e Priorità 2;

b) relazioni relative all'evoluzione della situazione incidenti del Cliente relativamente a tutte le priorità di incidente dei sistemi selezionati;

c) sessioni di empowerment relative al processo di gestione degli incidenti; e

d) riunioni periodiche in remoto con il Cliente per esaminare la condizione degli incidenti del Cliente.

2.8.3. Oltre a ciò, SAP metterà a disposizione un critical situation manager nell'ambito dell'organizzazione di supporto di SAP con il compito di coordinare e/o assistere in remoto un contatto di gestione designato del Cliente ("**Contatto del Cliente**") con gli incidenti di Priorità 1. L'assegnazione di un critical situation manager avverrà all'incirca 1 ora dopo la richiesta del Cliente, quale documentata nell'incidente di Priorità 1. Il critical situation manager assegnato sarà a disposizione del Contatto del Cliente e rimarrà impegnato fino al verificarsi del primo dei seguenti eventi:

a) risoluzione o workaround dell'incidente di Priorità 1;

b) riduzione del livello di priorità dell'incidente ad altro livello rispetto alla Priorità 1; oppure

c) accordo delle parti di liberare il Soggetto SAP assegnato.

2.8.4. I Servizi AIM si applicheranno solamente agli incidenti relativi ad una release di prodotto del Software SAP che rientra nella Mainstream Maintenance o Extended Maintenance.

2.8.5. I Servizi AIM saranno forniti esclusivamente per le combinazioni di installazione Cliente selezionata, SID e numero di sistema specificate nel Documento d'Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato ad un Modulo d'Ordine.

2.8.6. Il Cliente potrà designare fino ad un massimo di tre (3) contatti qualificati in grado di parlare la lingua inglese ("**Contatto(i) AIM del Cliente**") e dovrà fornire le loro generalità di contatto (in particolare indirizzo e-mail e numero di telefono) attraverso le quali il Contatto AIM del Cliente potrà essere contattato. I Servizi AIM saranno forniti esclusivamente ai Contatti AIM del Cliente a ciò assegnati.

2.8.7. Come adempimento preparatorio alla fornitura dei Servizi AIM i Contatti AIM del Cliente e l'Incident Manager SAP assegnato dovranno effettuare congiuntamente una (1) riunione iniziale di configurazione in remoto.

3. GESTIONE DELL'ENGAGEMENT

3.1. Ciascuna delle parti dovrà nominare un Engagement Manager. L'Engagement Manager di SAP sarà il LTQM assegnato. L'Engagement Manager del Cliente dovrà parlare la lingua inglese ed essere il rappresentante autorizzato del Cliente investito del potere di prendere le decisioni per conto dello stesso o di mettere in pratica tali decisioni senza ritardo che non sia motivato. Tali Engagement Manager collaboreranno strettamente tra di loro nell'adempimento del Contratto. I MaxAttention Services eseguiti dalle risorse SAP assegnate dovranno essere coordinati dall'Engagement Manager del Cliente.

3.2. Oltre a ciò, le parti dovranno tenere regolarmente riunioni esecutive durante la durata dei MaxAttention Services ("**Executive Meeting**"). Detti Executive Meeting dovranno essere tenuti almeno una volta al trimestre alle ore ed alle date concordate tra le parti. Detti Executive Meeting sono finalizzati alla revisione, discussione e a concordare ulteriori misure per raggiungere gli obbiettivi dei relativi MaxAttention Services sulla base dello status degli MaxAttention Services in vigore al momento. Ciascun incontro dovrà comprendere uno stato avanzamento delle aree chiave, comprese, ma senza limitazione ad esse, le seguenti:

a) una valutazione del progresso ottenuto con il programma MaxAttention Services con riferimento alle aree chiave, ai KPI e al piano di Engagement MaxAttention Services.

b) identificazione dei rischi e/o dei ritardi che possano inficiare le prestazioni della Soluzione Software SAP del Cliente ivi comprese le raccomandazioni per la mitigazione del rischio

c) Implementazione della raccomandazioni;

d) Discussione delle questioni aperte e di qualunque cambiamento da ciascuna delle parti; e

e) Dettagli rilevanti circa l'organizzazione e la pianificazione del progetto.

Un verbale di riunione dovrà essere predisposto dall'Engagement Manager di SAP e inoltrato all'Engagement Manager del Cliente per verifica. Nel caso in cui l'Engagement Manager del Cliente non avanzi per iscritto le proprie contestazioni al verbale entro i successivi 30 giorni dalla ricezione di detto verbale avanzando specifiche richieste di modifica del verbale, questo verrà ritenuto confermato dal Cliente. Le parti dovranno cooperare in buona fede per risolvere ogni richiesta di modifica del verbale e per emettere le versioni definitive per l'approvazione e l'accettazione delle stesse.

3.3. SAP Cloud Governance

Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto SAP Advanced Success Plan e/o SAP Max Success Plan, i Success Expert saranno inclusi nella governance della gestione dell'engagement MaxAttention Services [ad es.; prendere parte agli Executive Meeting, coordinare le attività con gli Engagement Manager designati] descritti nella presente Clausola 3 nel corso della durata dei MaxAttention Services e per il tempo in cui il Cliente sia in possesso della sottoscrizione a SAP Advanced Success Plan e/o SAP Max Success Plan.

3.4. La cooperazione del(i) partner consulenti terzi del Cliente ("**Partner del Cliente**") costituisce un elemento vitale per il successo dei singoli engagement MaxAttention Service. Il Cliente dovrà assicurarsi che detto Partner del Cliente si conformi agli obblighi del Cliente, ai presenti MSD e ad eventuale Documento di Ambito

di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine e fornisca a SAP la propria collaborazione nella misura ragionevolmente richiesta da SAP affinché SAP possa adempiere alle proprie obbligazioni previste dai presenti MSD e da eventuale Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine.

4. REQUISITI DEL CLIENTE

Al fine di ricevere i MaxAttention Services di cui al presente ai sensi di un Modulo d'Ordine, il Cliente deve:

a) continuare a versare tutti i corrispettivi di supporto (e cioè; i Corrispettivi Enterprise Support, o i Corrispettivi Product Support for Large Enterprises) previsti dal Contratto di Licenza per il Software SAP;

b) adempiere agli altri obblighi previsti dal Contratto di Licenza, dalle CGC, dal Modulo d'Ordine e dal Documento di Ambito dei MaxAttention Services; e

c) dovrà fornire la connettività in remoto e l'accesso ai dati conformemente a quanto stabilito dall'Allegato relativo al Supporto.

5. DISPOSIZIONI GENERALI

5.1. Le Embedded Resources assegnate avranno diritto ai periodi di ferie annuali definiti nel contratto di lavoro stipulato con SAP o con un'altra società affiliata di SAP.

5.2. Al fine di garantire una comunicazione efficiente, la lingua per la fornitura dei SAP MaxAttention Services sarà l'Inglese. Le informazioni attinenti ai MaxAttention Services dovranno essere fornite alle risorse SAP in lingua inglese.

5.3. Le risorse SAP assegnate (ivi comprese le Embedded Resources assegnate) potranno occasionalmente effettuare le attività relative ai MaxAttention Services di cui al presente da una sede SAP.

5.4. SAP è legittimata a modificare annualmente l'ambito di applicazione dei SAP MaxAttention Services offerti da SAP in ogni momento osservando un preavviso di 90 giorni al fine di riflettere il continuo sviluppo del Software SAP e dei progressi della tecnica, e a patto che dette modifiche all'ambito di applicazione dei SAP MaxAttention Services siano applicati anche a Licenziatari SAP analoghi e abbonati ai MaxAttention Baseline Services nel territorio quale definito nel relativo Contratto di Licenza per il Software SAP. In caso di esercizio da parte di SAP dell'opzione di modificare l'ambito di applicazione ai sensi della presente Clausola 5.4, e dette modifiche non siano accettabili per il Cliente, questi è legittimato a risolvere il Documento di Ambito di SAP MaxAttention per soluzioni on-premise allegato al Modulo d'Ordine interessato da dette modifiche all'ambito di applicazione con decorrenza allo scadere di detto periodo di 90 giorni. Se il Cliente non procede alla risoluzione entro tale periodo, le modifiche si riterranno accettate dal Cliente.

5.5. I MaxAttention Services verranno risolti contestualmente:

a) alla risoluzione dell'Allegato di Supporto ai sensi del Contratto di Licenza per il Software SAP; o

b) a qualunque modifica del Licenziatario relativamente alla propria sottoscrizione di Supporto SAP (es.: SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) al Supporto Standard di SAP.