

SAP Value Assurance Support Services Description (“VASSD”)

I Servizi SAP Value Assurance Support costituiscono un’aggiunta ai servizi forniti ai sensi di un Allegato del Supporto e possono fornire expertise professionale onsite e/o in remoto al fine di assistere il Cliente nel proprio progetto di implementazione del Software SAP utilizzando le linee guida di implementazione di SAP. SAP fornisce esclusivamente i Servizi SAP Value Assurance Support specificati in un Documento d'Ambito SAP Value Assurance Support Services relativo ad un Modulo d'Ordine che richiami la presente Descrizione del Servizio. I Servizi SAP Value Assurance Support sono rivolti alle attività di Orchestration and Safeguarding, Planning, e Design.

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. Per "**Regolare orario lavorativo**" si intende 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.
- 1.2. "**Allegato relativo al Supporto**" si riferisce all'allegato al Contratto di Licenza per il Supporto SAP (ad es. 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.

2. SAP VALUE ASSURANCE SUPPORT SERVICES

I Servizi SAP Value Assurance Support ("**VA Services**") comprendono attualmente i seguenti componenti:

- 2.1. Servizi SAP Embedded Support
 - 2.1.1. SAP fornisce i Servizi SAP Embedded Support in forma di una squadra di risorse di supporto SAP ("**Embedded Resources**") identificata nel Documento d'Ambito VA Services allegato ad un Modulo d'Ordine che esegue una o qualunque combinazione delle attività descritte di seguito quali concordate dalle parti. Il TQM sarà a disposizione nel corso del Regolare Orario Lavorativo presso il luogo di Fornitura del Servizio per la quota di giornate specificate nel Documento d'Ambito VA Services allegato ad un Modulo d'Ordine nel corso della Durata dei VA Services ("**Quota TQM**"). L'assegnazione del TQM dovrà avvenire entro 6 settimane dalla stipulazione del Modulo d'Ordine. La Quota TQM non copre eventuali assenze per le vacanze delle Embedded Resources assegnate.
 - 2.1.2. Attività SAP Technical Quality Manager ("**TQM**"):
 - a) Sviluppo e mantenimento di un Servizio di engagement dei VA Services e del Piano di Supporto specifico per il Cliente concordato tra le parti
 - b) Agevolare l'esecuzione (e cioè il processo di fornitura) del Servizio di engagement dei VA Services e del Piano di Supporto concordati ivi compresa la coordinazione di forniture di singoliservizi e il processo di staffing risorse SAP a livello progetto
 - c) Seguire l'implementazione da parte del Cliente delle raccomandazioni e degli action plan di SAP che risultino dalla fornitura dei Servizi di Supporto SAP di cui al presente
 - d) Fornisce un reporting periodico di status e di rischio a livello di project management del Cliente
 - 2.1.3. Tutti i Servizi SAP Embedded Support dovranno essere coordinati insieme ad un Engagement Manager del Cliente.
- 2.2. Servizi di Supporto SAP.
 - 2.2.1. SAP potrà fornire servizi di Planning, Orchestration and Safeguarding, e/o Design (insieme, i "**SAP Support Services**") quali determinati da SAP e Cliente nel VA Services engagement Service and Support Plan concordato, per la quota di giornate di SAP Support Services specificata nel Documento d'Ambito VA Services allegato ad un Modulo d'Ordine nel corso della Durata dei VA Services ("**Quota dei Servizi di Supporto**").
 - 2.2.2. Il Cliente potrà assegnare le giornate della Quota dei Servizi di Supporto disponibile solamente per le categorie di Servizi di Supporto SAP specificate nel paragrafo precedente. Un elenco dei Servizi di Supporto SAP attualmente disponibili è presente all'indirizzo <https://www.sap.com/value-assurance-support-service>.

- 2.2.3. Per programmare i Servizi di Supporto SAP, il Cliente dovrà prendere contatto con il TQM assegnato ovvero con la Risorsa SAP designata. SAP richiede un preavviso minimo di almeno cinque (5) settimane per programmare le richieste di fornitura di SAP Support Service. Qualora ciò sia ragionevolmente possibile per SAP, i Servizi di Supporto SAP 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 Support 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 Support Service andranno dedotte dalla Quota Servizi Supporto a seconda del caso. I tempi di viaggio non verranno dedotti dalla Quota dei Servizi di Supporto. Nel caso in cui il Cliente eventualmente rimandi ovvero disdica un SAP Support Service già richiesto successivamente alle 3 settimane dalla data di inizio del SAP Support Service, SAP potrà dedurre i giorni già resi dalla Quota Support 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 Support Service. Detti team di progetto del Cliente dovranno essere formati dal Project Manager IT del Cliente, i titolari dei processi commerciali 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. Preliminarmente ad una fornitura di un SAP Support Service, gli Engagement Manager dovranno concordare un programma più strutturato per il SAP Support Service e per il coinvolgimento necessario dei componenti del team di progetto del Cliente.
- 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 giornate uomo). 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; cambiamenti di configurazione secondari del sistema software del Cliente; trasferimento di conoscenza relativo al Software SAP e task simili. I Servizi EoD non comprendono:
- la reazione agli incidenti del Cliente poiché già coperti dall'Allegato relativo al Supporto del Contratto di Licenza; oppure
 - il software non standard ricevuto dall'organizzazione Custom Development di SAP.
- I Servizi EoD saranno forniti nel corso del Regolare Orario Lavorativo per la quota di giornate EoD specificata nel Documento d'Ambito VA Services allegato ad un Modulo d'Ordine nel corso della Durata dei VA Support Services ("**Quota EoD**").
- 2.3.2. 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 Servizi SAP On-Call Duty 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 VA Services di cui al Documento di Ambito dei VA Support Services associato al Modulo d'Ordine ("**Quota On-Call Duty**").
- 2.4.2. La sessione Servizi SAP On-Call Duty verrà tenuta:
- dal lunedì alla domenica dalle 08:00 alle 20:00 del medesimo giorno, ora locale del Cliente; oppure
 - 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 TQM. La programmazione dei Servizi SAP On-call Duty va effettuata con un preavviso di 5 settimane.

3. GESTIONE DELL'ENGAGEMENT

- 3.1. Ciascuna delle parti dovrà nominare un Engagement Manager. L'Engagement Manager di SAP dovrà essere il TQM assegnato oppure una Risorsa SAP nominata. 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. Detti Engagement Manager dovranno cooperare strettamente l'uno con l'altro per l'amministrazione dei termini dei presenti VASSD e dell'eventuale Documento di Ambito dei VA Services associato al Modulo d'Ordine. Tutti i VA Services eseguiti dalle risorse SAP assegnate dovrà essere coordinato dall'Engagement Manager del Cliente.
- 3.2. Le parti concordano che la cooperazione del(i) partner consulenti terzi del Cliente ("**Partner del Cliente**") costituisce un elemento vitale per il successo dei singoli engagement VA Services. Il Cliente si dovrà assicurare che eventuali tali Partner del Cliente si conformeranno agli obblighi posti a carico del Cliente ai sensi del presente e collaboreranno con SAP nella misura ragionevolmente richiesta da SAP per permettere l'adempimento delle obbligazioni poste a carico di SAP dal presente.

4. REQUISITI DEL CLIENTE.

- 4.1. Al fine di ricevere i VA 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 Standard Support, i Corrispettivi Enterprise Support, o i Corrispettivi Product Support for Large Enterprises) o i canoni di abbonamento previsti dal Contratto di Licenza;
 - b) adempiere agli altri obblighi previsti dal Contratto di Licenza, dalle CGC, dal Modulo d'Ordine e dal Documento di Ambito dei VA 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. I Consulenti non forniranno i VA Services di cui al presente al di fuori del Regolare Orario Lavorativo, nei fine settimana, nei giorni festivi o durante i turni di notte salvo previo accordo scritto tra le parti.
- 5.2. 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.
- 5.3. Al fine di garantire una comunicazione efficiente, la lingua per la fornitura dei VA Services sarà l'Inglese. Le informazioni attinenti ai VA Services dovranno essere fornite alle risorse SAP in lingua inglese.
- 5.4. Le risorse SAP assegnate (ivi comprese le Embedded Resources assegnate) potranno occasionalmente effettuare le attività relative ai VA Services di cui al presente da una sede SAP.
- 5.5. SAP è legittimata a modificare annualmente l'ambito di applicazione dei VA 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 VA Services siano applicati anche a Clienti SAP analoghi e abbonati ai VA Services nel Territorio. In caso di esercizio da parte di SAP dell'opzione di modificare l'ambito di applicazione ai sensi della presente Clausola 5.5, e dette modifiche non siano accettabili per il Cliente, questi è legittimato a risolvere il Documento di Ambito dei VA Services allegato al Modulo d'Ordine interessato da dette modifiche all'ambito di applicazione con decorrenza allo scadere di detto periodo di 90 giorni. Qualora il Cliente non proceda alla risoluzione entro tale lasso di tempo, le modifiche verranno ritenute accettate dal Cliente.
- 5.6. I canoni potranno essere modificati una volta ogni anno solare con preavviso scritto al Cliente di 90 giorni. Nel caso in cui SAP eserciti il proprio diritto di modificare i corrispettivi ai sensi della frase precedente, e dette modifiche non siano accettabili per il Cliente, questi è legittimato a risolvere il Documento di Ambito dei VA Services relativo a qualunque Modulo d'Ordine interessato da detta modifica ai corrispettivi con un preavviso

scritto di 30 giorni dal momento della ricezione da parte del Cliente della comunicazione di detta modifica ai corrispettivi da parte di SAP con decorrenza al termine dell'anno solare durante il quale detta modifica ai corrispettivi è stata comunicata. Qualora il Cliente non proceda alla risoluzione entro tale lasso di tempo, le modifiche ai corrispettivi verranno ritenute accettate dal Cliente.