

CONTRATTO
FORNITURA DI SERVIZI DI MANUTENZIONE PSLE –
PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISE – SU
PRODOTTI SAP INSTALLATI, LICENZA D’USO ON
PREMISE DEL SOFTWARE SAP COMPRENSIVA DI
SUPPORTO PSLE, SERVIZIO CLOUD PER IL
CONSOLIDATO PER LA REGIONE CAMPANIA E PER IL
SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO
CONTABILE (SIAC) DELLE AZIENDE DEL SSR

SO.RE.SA. S.P.A.

~

SAP ITALIA S.P.A.

CONTRATTO
FORNITURA DI SERVIZI DI MANUTENZIONE PSLE – PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISE – SU PRODOTTI SAP INSTALLATI, LICENZA D’USO ON PREMISE DEL SOFTWARE SAP COMPRENSIVA DI SUPPORTO PSLE, SERVIZIO CLOUD PER IL CONSOLIDATO PER LA REGIONE CAMPANIA E PER IL SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO CONTABILE (SIAC) DELLE AZIENDE DEL SSR

CIG: A0408FD3BD

L'anno **2024**, il giorno **07** del mese **febbraio**, presso la sede della So.Re.Sa. SpA di Napoli, Centro Direzionale, Isola G3

da una parte:

SO.RE.SA. S.p.A., con sede legale in Napoli, centro direzionale Isola G/3, Partita Iva 04786681215, in persona del Direttore Generale Ing. Alessandro Di Bello dotato dei poteri di rappresentanza, giusto verbale del C.d.A. del 23/11/2022.

e dall'altra:

SAP ITALIA S.p.A., con sede legale in Vimercate, Via Monza 7/A, iscritta nel Registro delle Imprese di Monza-Brianza al numero REA 1292430, C.F./P.IVA n. 09417760155 rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente del CdA/ Legale Rappresentante Sig.ra Carla Masperi e dal Procuratore Sig. Sergio Itiro Ochi giusta procura per Notar dott.ssa Elena Caprotti di Milano. Rep. 17574, Racc. 9191 (nel seguito per brevità anche “**Fornitore**”);

PREMESSO

- che con Determinazione del Direttore Generale di SO.RE.SA. S.p.A. n. 11 del 29/12/2024 è stata disposta l’aggiudicazione definitiva dei servizi dettagliati all’Articolo 2 per la Regione Campania e per le Aziende del SSR;
- che il Fornitore che sottoscrive il presente Contratto è risultato aggiudicatario della procedura di che trattasi per un importo complessivo di euro 4.979.037,58 e per l’effetto, ha manifestato la volontà di impegnarsi ad eseguire quanto stabilito nel presente contratto alle condizioni, modalità e termini ivi stabiliti;
- che il Fornitore dichiara che quanto risulta dal presente Contratto e dai suoi Allegati, ivi compreso l’elaborato tecnico, nonché gli ulteriori atti della procedura, definiscono in modo adeguato e completo gli impegni assunti con la firma del presente atto, nonché l’oggetto dei servizi da fornire;
- che il Fornitore ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente Contratto che, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale;

- che ciascun Fornitore, con la seconda sottoscrizione, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente Contratto e relativi allegati, e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate in calce al presente Contratto;

Tanto premesso le parti come sopra costituite convengono e stipulano quanto segue:

ARTICOLO 1 – VALORE DELLE PREMESSE, DEGLI ALLEGATI

Le premesse di cui sopra, gli atti ed i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del Contratto:

- l'Allegato "A" (Elaborato tecnico);
- L'Allegato "B" (Offerta economica);
- Modulo d'Ordine per SAP On Premise Software and Support Rif. SAP 3062642817;
- Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062558684;
- Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062645233;
- Offerta di Rinnovo Contratto di Supporto del Software SAP CON-242/2023

ARTICOLO 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

- So.Re.Sa. affida al fornitore, che accetta senza riserva alcuna i **SERVIZI DI MANUTENZIONE PSLE – PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISE – SU PRODOTTI SAP INSTALLATI, LICENZA D'USO ON PREMISE DEL SOFTWARE SAP COMPRENSIVA DI SUPPORTO PSLE, SERVIZIO CLOUD PER IL CONSOLIDATO PER LA REGIONE CAMPANIA E PER IL SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO CONTABILE (SIAC) DELLE AZIENDE DEL SSR**, (ciascuna, così come successivamente meglio definita, "Componente contrattuale").

Articolo 3 Norme regolatrici dell'appalto

La fornitura viene affidata ed accettata sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità richiamati e risultanti:

- 1) dal contenuto del Contratto e dei suoi Allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con i Fornitori relativamente alle attività e prestazioni contrattuali che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto;
- 2) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n.36/2023;
- 3) dalle norme in materia di Contabilità di Stato;
- 4) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.

- 5) dai documenti di seguito specificati con riferimento alle singole Componenti contrattuali:
- 6) Modulo d'Ordine per SAP On Premise Software and Support Rif. SAP 3062642817;
- 7) Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062558684;
- 8) Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062645233;
- 9) dalla Offerta di Rinnovo Contratto di Supporto del Software SAP CON-242/2023.

Le 4 (quattro) Componenti contrattuali sopra elencate di cui al numero 6,7,8 e 9, pur traendo origine dal presente contratto, saranno tra loro del tutto autonome e indipendenti e saranno regolate, oltre che dal presente contratto, dai singoli documenti contrattuali di riferimento descritti in precedenza.

Le parti concordano espressamente che la cessazione per qualsiasi motivo, ivi inclusa la risoluzione per inadempimento, di una o due delle 4 (quattro) Componenti contrattuali sopra descritte non determinerà la cessazione dell'intero contratto e pertanto il contratto resterà valido ed efficace con riferimento alle Componenti contrattuali non oggetto di cessazione.

Le parti concordano altresì che l'eccezione di inadempimento ex art. 1460 cc potrà essere sollevata dalla parte non inadempiente esclusivamente con riferimento alle proprie obbligazioni derivanti dalla medesima Componente contrattuale.

Le clausole del presente contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti in vigore, ovvero che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

Articolo 4 Durata ed ammontare della fornitura

La durata di ogni singola Componente contrattuale è definita nei rispettivi documenti così come dettagliato all'Articolo 3.

L'importo contrattuale totale ammonta a € **4.979.037,58** al netto dell'I.V.A., così come risulta dalle singole Componenti contrattuali presentate dall'Impresa:

- per la fornitura di licenza d'uso del Software OnPremise e 12 mesi di relativo Supporto PSLE pari a € **235.509,59**, Rif. Modulo d'Ordine per SAP On Premise Software and Support Rif. 3062642817;
- per la fornitura triennale del SAP Cloud Service Rif. Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062558684 pari a € **3.210.182,28**;
- per la fornitura triennale del SAP Cloud Service Rif. Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062645233 pari a € **391.478,07**;
- per la fornitura del Rinnovo Contratto di Supporto del Software SAP per l'anno 2024 per un importo complessivo pari a € **1.141.867,64**.

Articolo 5 Modalità di pagamento

Il Fornitore emetterà fattura elettronica intestata a So.Re.SA. SpA, che provvederà al pagamento, da corrispondere secondo quanto stabilito qui di seguito con riferimento a ciascuna Componente contrattuale:

- per la fornitura del Servizio di Supporto PSLE la fatturazione avverrà con periodicità annuale anticipata e i termini di pagamento si intendono a 60 giorni data fattura;
- per la fornitura di Licenza d'Uso Software OnPremise la fatturazione per il corrispettivo netto di licenza sarà emessa in un'unica soluzione alla Data Inizio Efficacia, così come definito nel Modulo d'Ordine per Software OnPremise Software and Support. La relativa fattura per il servizio PSLE sarà emessa il primo giorno del mese successivo alla Data Inizio Efficacia. I termini di pagamento si intendono a 30 giorni data fattura;
- per l'erogazione del Servizio Cloud la fatturazione avverrà con periodicità annuale anticipata a decorrere dalla Data Di Inizio Prodotto così come definito nei Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services. I termini di pagamento si intendono a 30 giorni data fattura.

Articolo 6 Certificato di verifica di conformità

Il certificato di verifica di conformità viene rilasciato dal Direttore dell'esecuzione, al fine di attestare la effettiva regolare esecuzione delle forniture:

- Per la fornitura del Servizio di Supporto PSLE la verifica di conformità avverrà mediante l'invio da parte di SAP di conferma della disponibilità del servizio di Supporto;
- Per la fornitura la verifica di conformità avverrà contestualmente alla consegna da parte di SAP di User ID e Passcode iniziale per l'abilitazione del download del Software tramite SAP ServiceMarketplace (<http://service.sap.com/swdc>) così come indicato all'articolo 6 del Modulo d'Ordine per Software OnPremise Software and Support;
- Per l'erogazione del Servizio Cloud la verifica di conformità avverrà previa ricezione da parte di So.Re.Sa. S.p.A. della mail di conferma dell'elaborazione dell'ordine, così come previsto all'Articolo 4

Amministratori Autorizzati del Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services.

Articolo 7 Penali e Livelli di Servizio

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, nel caso di mancato rispetto anche di uno soltanto dei livelli di servizio e/o delle condizioni e/o dei termini e/o delle modalità e/o delle specifiche tecniche specificati di seguito relativamente al SAP Cloud Service, So.Re.Sa. potrà applicare al fornitore le penali indicate nell'Allegato Service Level Agreement per i Cloud Service e Service Level Agreement per i Private Cloud Edition Service e Tailored Option, che, anche se non materialmente allegati, ne costituiscono parte integrante e sostanziale, intendendosi qui integralmente richiamati.

ARTICOLO 8 -OBBLIGAZIONI GENERALI DEL FORNITORE

Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri e rischi relativi alla fornitura dei servizi oggetto del Contratto, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni con le garanzie indicate nei singoli Componenti contrattuali e in sostanziale conformità alla documentazione agli stessi allegata.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del Contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tale titolo, nei confronti della So.Re.Sa. S.p.A., assumendosene ogni relativa alea.

Il Fornitore si impegna espressamente a:

- a) impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione del Contratto;
- b) predisporre tutti gli strumenti ed i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire a So.Re.Sa. S.p.A., per quanto di propria competenza, di monitorare la conformità dei servizi e delle forniture alle norme previste nel Contratto;
- c) predisporre tutti gli strumenti ed i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizi, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;

Il Fornitore si obbliga a:

- a) dare pronta comunicazione a So.Re.Sa. S.p.A di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui al Contratto;
- b) prestare i servizi e/o le forniture nei luoghi che verranno indicati.
- c) il Fornitore prende atto ed accetta che i servizi/forniture oggetto del Contratto dovranno essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi di erogazione delle prestazioni.

ARTICOLO 9- OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE

Il Fornitore ha l'obbligo di tenere costantemente aggiornata, per tutta la durata del presente Contratto la documentazione amministrativa richiesta e presentata a So.Re.Sa. S.p.A. per la stipula del presente Contratto

In particolare, il Fornitore ha l'obbligo di:

- a) comunicare a So.Re.Sa. S.p.A. ogni modificazione e/o integrazione relativa al possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 94 -95, del D.lgs. n. 36/2023, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dall'evento modificativo/integrativo;
- b) su richiesta di So.Re.Sa. S.p.A. invia con periodicità semestrale la dichiarazione sostitutiva, ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000 del certificato di iscrizione al Registro delle Imprese.

Il Fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente a So.Re.Sa. S.p.A. le eventuali modifiche che possano intervenire per tutta la durata del presente contratto, in ordine alle modalità di esecuzione contrattuale.

Articolo 10 - Revisione dei prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione in aumento, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo elaborati dall'ISTAT.

ARTICOLO 11- CAUZIONE

A garanzia delle obbligazioni assunte dal Fornitore con la stipula del presente Contratto, il Fornitore medesimo ha prestato una cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 117 del d.lgs. 36/2023 pari ad euro 497.903,76 in favore di So.Re.Sa. SpA.

In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che So.Re.Sa. S.p.A., fermo restando quanto previsto nel precedente articolo, ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'applicazione delle penali in proprio favore o per conto dell'Amministrazione Contraente.

La cauzione garantisce altresì la serietà dell'offerta presentata dal Fornitore secondo le prescrizioni, anche in merito alla eventuale escussione della stessa, contenute nell' Elaborato tecnico.

La garanzia opera per tutta la durata del Contratto sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate - previa deduzione di eventuali crediti di So.Re.Sa. S.p.A. verso il Fornitore - a seguito della piena ed esatta esecuzione delle predette obbligazioni e decorsi detti termini.

Il Fornitore dovrà provvedere alla reintegrazione della garanzia entro il **termine di 10 (dieci) giorni lavorativi** dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da So.Re.Sa. S.p.A., ove la garanzia sia venuta meno in tutto o in parte.

Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

Articolo 12 Risoluzione

1. Per quanto di propria competenza, potranno procedere alla risoluzione, So.Re.Sa., relativamente alla Contratto, al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 122 co.1 del d.lgs. 36/2023, ed in particolare quando:

- a) il Contratto abbia subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto, ai sensi dell'articolo 120;
- b) l'aggiudicatario venga a trovarsi, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, in una delle situazioni di cui all'articolo 94 co.1 del d.lgs. 36/2023 e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;
- c) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del codice dei contratti, art 122 co.1 let. d;

2. In caso di inadempimento del Fornitore anche di uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto, che si protragga oltre il termine di e a 30 (trenta) giorni, che verrà assegnato a mezzo pec dalla

So.Re.Sa. S.p.A., l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di considerare risolto di diritto, nei confronti del Fornitore inadempiente il Contratto e di richiedere a So.Re.Sa. Spa di ritenere definitivamente la cauzione per la quota parte corrispondente al proprio Contratto, ove essa non sia stata ancora restituita, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

3. Si conviene altresì che So.Re.Sa. S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolve di diritto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nei seguenti casi:

- a) qualora fosse accertata la non sussistenza, ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura per l'aggiudicazione dell'Appalto, nonché per la stipula del presente contratto;
- b) mancata reintegrazione della cauzione, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte di So.Re.Sa. S.p.A.;
- c) nel caso di violazione accertata giudizialmente di una delle obbligazioni indicate agli articoli Riservatezza, Brevetti industriali e diritti d'autore, Tracciabilità dei flussi finanziari - Ulteriori clausole risolutive espresse, Adempimenti del Fornitore derivanti dal Patto di Integrità del presente atto;
- d) qualora, nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa con funzioni specifiche relative all'affidamento, alla stipula ed all'esecuzione del contratto

sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319 bis c.p., 319 ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346 bis c.p., 353 c.p. e 353 bis c.p.

4. So.Re.Sa. e/o l'Amministrazione Contraente, in ogni caso, deve risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art.122 co.2 D.lgs 36/2023.

Fermo restando quanto previsto all'Articolo 2), So.Re.Sa. procede alla risoluzione di ciascuna Componente contrattuale al verificarsi delle ipotesi di cui all'art. 122 del D.Lgs. n. 36/2023.

In tutti i casi di risoluzione previsti nel presente Contratto, So.Re.Sa. avrà diritto di escutere la cauzione prestata proporzionalmente alla Componente contrattuale cui si riferisce la risoluzione. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore. In ogni caso, resta fermo il diritto di So.Re.Sa. S.p.A. al risarcimento dell'ulteriore danno.

Articolo 13 Recesso

La So.Re.Sa. S.p.A. ha diritto di recedere unilateralmente da ciascuna Componente contrattuale con un preavviso di un mese e in qualsiasi momento, senza preavviso, nei casi di:

- a. giusta causa,
- b. reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,

Si conviene che ricorre giusta causa, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore fermo restando le ipotesi di cui all'art 124 co.4 e co.5 del codice.;
 - in ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.
- In tali casi, di giusta causa, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte di So.Re.Sa. delle prestazioni eseguite,

purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

So.Re.Sa. S.p.A. e/o l'Amministrazione potranno recedere in qualunque tempo rispettivamente dalla Convenzione e da ciascun singolo Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 123 co. 1 del d.lgs. 36/2023, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite, calcolato secondo quanto previsto dell'allegato II.14. del codice.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la So.Re.Sa. prende in consegna i servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo e verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

In ogni caso di recesso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore di So.Re.Sa. fino alla data di efficacia del recesso.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui agli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

Articolo 14 Obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro

Il Fornitore si impegna a rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali e ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dalla Convenzione le disposizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente.

Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sindacati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del Contratto.

Articolo 15 Riservatezza

Ciascun Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la So.Re.Sa. S.p.A. ha la facoltà di dichiarare risolta di diritto la Componente contrattuale cui si riferisce l'inadempimento, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla So.Re.Sa. S.p.A. come disciplinato nelle CGC allegata al Modulo d'Ordine.

Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del Contratto – salvo che non sia diversamente disposto nei medesimi - nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy) e dal Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR).

Articolo 16 Responsabili del contratto.

La So.Re.Sa. nomina Direttore dell'esecuzione del contratto il **dott. Massimo Di Gennaro** con il compito di emanare le opportune disposizioni alle quali l'impresa dovrà uniformarsi, di controllare la perfetta osservanza di tutte le clausole contrattuali e di curare che l'esecuzione della fornitura avvenga a regola d'arte ed in conformità a quanto previsto dagli accordi contrattuali.

L'impresa indica quale responsabile dell'esecuzione contrattuale per i rapporti organizzativi ed operativi con il Responsabile dell'esecuzione di cui sopra il Sig. **Enrico Giuseppe Muni**.

L'impresa dichiara altresì che il proprio numero di fax e l'indirizzo PEC al quale fare riferimento per ogni comunicazione successiva alla stipula del contratto sono: Direzione_Amministrativa.SAPItalia@legalmail

L'impresa accetta che qualunque futura comunicazione tra le parti avvenga tramite i predetti canali comunicativi.

Articolo 17 Divieto di cessione del contratto e subappalto

È fatto assoluto divieto a ciascun Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, a pena di nullità, ai sensi dell'art. 119 co.1, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d).

È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte dell'Azienda Sanitaria debitrice, salvo quanto previsto dall'art. 120 comma 12 del D.Lgs. n. 36/2023. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, So.Re.Sa. S.p.A. fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolti di diritto il Contratti.

Le Parti si danno atto che il servizio PSLE e il Servizio Cloud sono servizi erogati in modalità standard dal Gruppo SAP e che pertanto le attività prestate da SAP SE, dalle sue affiliate o da terzi non sono da considerarsi subappalto ai fini del presente contratto.

Articolo 18 Spese di registrazione

Il presente Contratto, redatto in duplice esemplare è soggetta all'imposta di bollo ai sensi dell'art. 2, parte I, del DPR 16/10/1972, n. 642 e s.m.i. così come disposto dalla Risoluzione n.86/E del 13.02.2002 dell'Agenzia Entrate - Direzione Centrale Normale e Contenzioso - ed è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 10 del DPR 26/04/86 n. 131- Tariffe- parte seconda.

Le spese di bollo sono a carico di ciascun ente, ognuno per la copia di propria competenza. Le eventuali spese di registrazione sono a carico della parte che la richiede.

Articolo 19 Rinvio della normativa vigente

A tutti gli effetti e per quanto non previsto dal presente testo contrattuale si fa rinvio alla vigente normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia, nonché ai principi di diritto amministrativo e contabile disciplinanti la materia.

Articolo 20 Trattamento dei dati personali

Le parti, per quanto di rispettiva competenza, si atterranno alle disposizioni ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 30.06.2003, n.196 e al regolamento europeo (GDPR) UE/2016/679, con particolare riguardo agli standard stabiliti in materia di sicurezza dei dati personali e di responsabilità verso gli interessati, i il tutto come meglio dettagliato nei Moduli d'ordine e loro allegati.

Articolo 21 Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Si conviene che So.Re.Sa. S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, si riserva di risolvere di diritto la Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore, nell'ipotesi di reiterati inadempimenti agli obblighi di cui al precedente comma. 1.

Il Contratto è inoltre condizionato in via risolutiva all'irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.lgs. n. 231/2001, che impediscano al Fornitore di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni, ed è altresì condizionata in via risolutiva all'esito negativo del controllo di veridicità delle dichiarazioni rese ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000; in tali ipotesi – fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, comma 3 del D.P.R. n. 445/2000 – il Contratto si intende risolto anche relativamente alle prestazioni ad esecuzione continuata e periodica, fermo restando il diritto al risarcimento del danno.

Articolo 22 Obblighi a carico dell'impresa

In ottemperanza a quanto statuito dal Patto di Integrità approvato con delibera del C.d.A. in data 17 novembre 2023 e dall'art. 3 della L. n.136/2010, l'Impresa:

- a. ha l'obbligo di comunicare alla Soresa i dati relativi alle società ed alle imprese chiamate a realizzare, a qualunque titolo, l'intervento anche con riferimento ai loro assetti societari ed a eventuali successive variazioni;
- b. deve osservare in maniera rigorosa le disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro, anche con riguardo alla eventuale nomina del responsabile della sicurezza, nonché il rispetto delle norme di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, specificando, ove siano previste, che le spese di sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta.

L'impresa assume, altresì, l'obbligo di:

1. riportare nel bonifico bancario o postale, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo gara (CIG). Il CIG, ove non noto, deve essere richiesto alla stazione appaltante;
2. comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Articolo 23 Dichiarazioni rese dall'Impresa in ottemperanza al patto d'integrità

Conformemente a quanto statuito dal Patto di Integrità in data 17 novembre 2023 e dall'art. 3 della L. .136/2010, l'Impresa accetta espressamente le seguenti clausole contemplate dal Patto:

- a) l'Impresa si obbliga a non concludere con altri operatori economici alcun tipo di accordo volto ad alterare o limitare la concorrenza, ovvero a determinare un unico centro decisionale ai fini della partecipazione alla procedura di gara e della formulazione dell'offerta, risultata poi essere la migliore;
- b) l'Impresa si obbliga a non influenzare il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando o di altro atto equipollente al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno e s'impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere ad alcuno –direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati – somme di denaro o altre utilità finalizzate a facilitare l'affidamento dei singoli Contratti di Fornitura;

- c) L'Impresa si obbliga ad astenersi dal compiere qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o, comunque, violazione delle regole della concorrenza ovvero a segnalare tempestivamente a So.Re.Sa., alla Pubblica Autorità e alla singola Amministrazione contraente qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità e violazioni delle regole di concorrenza di cui dovesse venire a conoscenza durante la fase di esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura, fornendo elementi dimostrabili a sostegno delle suddette segnalazioni;
- d) L'Impresa si obbliga a segnalare a So.Re.Sa. e alla singola Amministrazione contraente nonché alla Pubblica Autorità competente e alla Prefettura, qualunque tentativo di concussione e qualsiasi illecita richiesta o pretesa da parte dei dipendenti di Consip e/o della singola Amministrazione contraente o di chiunque possa influenzare le decisioni relative all'esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura;
- e) L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa di cui all'art.5 Patto di Integrità che prevede la risoluzione immediata del contratto;
- f) L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art.10 del D.P.R. n.252/1998, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali di interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite, le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della Soresa, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.
- g) L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.
- h) L'Impresa si impegna ad osservare il divieto imposto da Soresa di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alla gara e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche.

Articolo 24 Foro competente

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il/i Fornitore/i e So.Re.Sa. S.p.A., sarà competente in via esclusiva il Foro di Napoli.

Per servizi e forniture superiori al milione di euro trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle

stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Letto, approvato e sottoscritto.,

Sap Italia SpA
Il Presidente del CdA
Sig.ra Carla Masperi
f.to digitalmente

So.Re.Sa. SpA
Il Direttore Generale
Ing. Alessandro Di Bello
f.to digitalmente

Sap Italia SpA
Il Procuratore
Sig. Sergio Itiro Ochi
f.to digitalmente

Il sottoscritto, nella qualità di legale rappresentante del Fornitore, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Fornitore dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate: artt.1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24.

Allegati:

- Contratto per il Trattamento dei Dati Personali per i Cloud Services
- Contratto per il Trattamento dei Dati Personali per SAP Support e Professional Services
- Elaborato Tecnico;
- Offerta economica presentata dall'operatore aggiudicatario.
- Modulo d'Ordine per SAP On Premise Software and Support Rif. 3062642817;
- Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062558684;
- Modulo d'Ordine per SAP Cloud Services Rif. SAP 3062645233;
- Offerta manutenzione 2024 CON_242.2023

CONTRATTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PER I SAP SUPPORT AND PROFESSIONAL SERVICES

1. DEFINIZIONI

- 1.1. **“Utenti Autorizzati”** si riferisce a qualunque persona a cui il Cliente concede l’autorizzazione di accesso conformemente alla licenza software SAP per usare il Servizio SAP che sia un dipendente, agente, appaltatore o rappresentante
- del Cliente;
 - delle Affiliate del Cliente; o
 - dei Business Partner del Cliente e delle Affiliate del Cliente (come definiti nel Contratto di Licenza Software e Supporto).
- 1.2. **“Titolare”** si riferisce alla persona fisica o giuridica, all’autorità pubblica, all’agenzia o ad altro ente che, da solo o con altri, determini le finalità e le modalità di trattamento dei Dati Personali; ai fini del presente DPA, quando il Cliente agisce in qualità di Responsabile di un altro Titolare, verso SAP sarà considerato un Titolare aggiuntivo e indipendente con i rispettivi diritti ed obblighi del Titolare ai sensi del presente DPA.
- 1.3. **“Normativa sulla Protezione dei Dati”** si riferisce alla normativa applicabile a tutela dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone e il loro diritto alla privacy con riguardo al trattamento dei Dati Personali ai sensi del Contratto.
- 1.4. **“Soggetto Interessato”** si riferisce a una persona fisica identificata o identificabile quale definita dalla Normativa sulla Protezione dei Dati.
- 1.5. **“My Trust Center”** si riferisce alle informazioni disponibili sul portale di supporto SAP (all’indirizzo: <https://support.sap.com/en/my-support/trust-center.html>) o sul sito web dei contratti SAP (all’indirizzo: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html>) o l’eventuale successivo sito web messo a disposizione da SAP al Cliente.
- 1.6. **“Nuovo Trasferimento con Rilevanza SCC”** si riferisce al trasferimento (o un trasferimento successivo) verso un Paese Terzo di Dati Personali che è soggetto al GDPR o alla applicabile Normativa sulla Protezione dei Dati ove l’eventuale adeguatezza richiesta dal GDPR o dalla Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile può essere soddisfatta stipulando le Nuove Clausole Contrattuali Tipo.
- 1.7. **“Nuove Clausole Contrattuali Tipo”** si riferisce alle Clausole Contrattuali Tipo non modificate, pubblicate dalla Commissione Europea, sotto il riferimento 2021/914 o le loro eventuali successive versioni finali che si applicheranno automaticamente. Resta inteso che i Moduli DUE e TRE si applicheranno come stabilito alla Clausola 8.
- 1.8. **“Dati Personali”** si riferisce a qualsiasi informazione relativa ad un Soggetto Interessato tutelata dalla Normativa sulla Protezione dei Dati. Ai fini del DPA, essi comprendono solamente i dati personali che siano forniti a o ai quali SAP o i suoi Sub-responsabili hanno accesso al fine di fornire i Servizi SAP Support o Professional ai sensi del Contratto.
- 1.9. **“Violazione dei Dati Personali”** si riferisce ad una confermata:
- accidentale o illegittima distruzione, perdita, alterazione, divulgazione non autorizzata o accesso di terzi non autorizzato a Dati Personali, oppure
 - un simile evento che coinvolga i Dati Personali per il quale il Titolare è obbligato dalla Normativa sulla Protezione dei Dati a notificare l’autorità competente per la protezione dei dati competenti o ai Soggetti Interessati.
- 1.10. **“Professional Service”** si riferisce ai servizi di implementazione, ai servizi di consulenza o i servizi quali i SAP Premium Engagement Support Services, Innovative Business Solutions Development Services, Innovative Business Solutions Development Support Services.
- 1.11. **“Responsabile”** si riferisce alla persona fisica o giuridica, all’autorità pubblica, agente o a altro ente che tratta i Dati Personali per conto del Titolare, sia direttamente quale Responsabile di un Titolare o indirettamente quale Sub-responsabile di un Responsabile che tratta Dati Personali per conto del Titolare.

- 1.12. **“Allegato”** si riferisce all'Appendice numerata con riguardo alle Clausole Contrattuali Tipo (2010) e all'Allegato numerato con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Standard.
- 1.13. **“Clausole Contrattuali Tipo (2010)”** si riferisce alla Clausole Contrattuali Tipo (responsabili) pubblicate dalla Commissione Europea, riferimento 2010/87/EU.
- 1.14. **“Subresponsabile”** o **“sub-responsabile”** si riferisce alle Affiliate di SAP, SAP SE, Affiliate di SAP SE e terzi incaricati da SAP, SAP SE o dalle Affiliate di SAP SE in relazione al SAP Service che trattano i Dati Personali ai sensi del presente DPA.
- 1.15. **“Misure Tecnico Organizzative”** si riferisce alle misure tecnico organizzative per il relativo Servizio SAP Support o Professional pubblicate su My Trust Center.
- 1.16. **“Paese Terzo”** si riferisce a qualunque paese, organizzazione o territorio non riconosciuto dall'Unione Europea ai sensi dell'Articolo GDPR come paese sicuro caratterizzato da un adeguato livello di protezione dei dati.

2. CONTESTO

2.1. Scopi ed Applicazione

Il presente documento (**“DPA”**) è parte integrante del Contratto e forma parte di un contratto scritto (anche in formato elettronico) tra SAP e il Cliente. Il presente DPA si applica ai Dati Personali forniti dal Cliente e da ciascun Titolare del Trattamento in relazione all'esecuzione di servizi SAP stabiliti nel relativo Contratto (**“Servizio(i) SAP”**) al quale il presente DPA è allegato e che possono comprendere:

- a) Il SAP Support come definito nel Contratto di Licenza Software e Supporto; o
- b) I Servizi Professionali quali descritti nel contratto di servizio stipulato da SAP e il Cliente (**“Contratto di Servizio”**).

2.2. Struttura

Gli Allegati 1 e 2 formano parte integrante del presente DPA. Esse stabiliscono l'oggetto, la natura e la finalità del trattamento, la tipologia di Dati Personali, le categorie di dati, i soggetti interessati e le misure tecnico-organizzative applicabili.

2.3. Governance

- 2.3.1. SAP agisce quale Responsabile e il Cliente e le entità ai quali è permesso l'utilizzo dei Servizi SAP Support o Professional dal Cliente agiscono da Titolari ai sensi del DPA.
- 2.3.2. Il Cliente è il punto di contatto univoco e dovrà ottenere tutte le autorizzazioni, consensi e permessi necessari per il trattamento dei Dati Personali ai sensi del presente DPA, inclusa l'approvazione dei Titolari a usare SAP quale Responsabile ove necessario. Le autorizzazioni, consensi o permessi sono forniti dal Cliente anche per conto di eventuali altri Titolari. Nel caso in cui SAP notifichi o avvisi il Cliente, tale informazione o notifica si intende ricevuta dai Titolari autorizzati dal Cliente ad includere i Dati Personali. Il Cliente dovrà inoltrare tali informazioni e notifiche ai relativi Titolari.

3. SICUREZZA DEL TRATTAMENTO

3.1. Applicabilità delle Misure Tecnico-Organizzative

- 3.1.1. SAP ha implementato ed applicherà le Misure Tecniche ed Organizzative. Il Cliente ha esaminato tali misure e ritiene che le stesse sono idonee tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di implementazione, della natura, ambito, contesto e finalità del trattamento dei Dati Personali.
- 3.1.2. L'Allegato 2 si applica solo nella misura in cui tali Servizi SAP vengano eseguiti presso o da sedi SAP. Nel caso in cui SAP stia eseguendo i Servizi SAP presso le sedi del Cliente e venga concesso a SAP l'accesso ai sistemi e ai dati del Cliente, SAP dovrà rispettare le ragionevoli condizioni amministrative, tecniche e fisiche messe del Cliente per proteggere tali dati e proteggerli da accessi non autorizzati. In relazione ad eventuali accessi ai sistemi e ai dati del Cliente, il Cliente dovrà fornire al personale SAP le autorizzazioni utente e le password per accedere ai suoi sistemi, nonché di revocare tali autorizzazioni e far cessare tale accesso,

qualora il Cliente lo ritenga di volta in volta appropriato. Il Cliente non concederà a SAP l'accesso ai sistemi o alle informazioni personali del Licenziatario (del Cliente o di terzi) a meno che tale accesso non sia essenziale per lo svolgimento dei Servizi SAP. Il Cliente non dovrà archiviare alcun Dato Personale negli ambienti non-produttivi.

3.2. Modifiche

3.2.1. SAP applica le misure Tecnico-Organizzative all'intera base clienti SAP e che ricevono il medesimo Servizio SAP. SAP potrà modificare le Misure Tecnico Organizzative in un qualsiasi momento senza preavviso purché sia mantenuto un similare o migliore livello di sicurezza. Singole misure possono essere sostituite da nuove misure che sono finalizzate al medesimo scopo senza diminuire il livello di sicurezza posto a protezione dei Dati Personali.

3.2.2. SAP pubblicherà versioni aggiornate delle Misure Tecnico Organizzative sul My Trust Center e, ove possibile, il Cliente potrà attivare la ricezione di notifiche a mezzo e-mail relativamente a tali versioni aggiornate.

4. **OBBLIGHI IN CAPO A SAP**

4.1. Istruzioni dal Cliente

4.1.1. SAP tratterà i Dati Personali solamente in conformità con le istruzioni documentate provenienti dal Cliente. Il Contratto (incluso il presente DPA) costituisce le istruzioni documentate e il Cliente potrà fornire ulteriori istruzioni durante l'esecuzione del Servizio SAP.

4.1.2. SAP farà quanto ragionevolmente possibile per implementare le eventuali altre istruzioni del Cliente, sempre che siano richieste dalla Normativa sulla Protezione dei Dati, tecnicamente fattibili e non richiedano modifiche all'esecuzione del Servizio SAP. Ove una delle precedenti eccezioni sia applicabile, o SAP non possa altrimenti attenersi a una istruzione o ritenga che un'istruzione comporti una violazione della Normativa sulla Protezione dei Dati, SAP provvederà a darne comunicazione immediata al Cliente (anche tramite e-mail).

4.2. Trattamento imposto dalla legge

SAP potrà altresì trattare i Dati Personali qualora sia richiesto dalla normativa applicabile. In tal caso, SAP informerà il Cliente di tale obbligo di legge prima del trattamento, salvo il caso in cui la legge vieti tale informativa per ragioni di interesse pubblico.

4.3. Personale

Per il trattamento dei Dati Personali, SAP e i suoi Sub-incaricati concederanno l'accesso solo a personale autorizzato che si è obbligato alla riservatezza. SAP e i Sub-responsabili formeranno regolarmente il personale che ha accesso ai Dati Personali sulle applicabili misure di sicurezza e di riservatezza dei dati.

4.4. Cooperazione

4.4.1. Su richiesta del Cliente, SAP collaborerà ragionevolmente con il Cliente e i Titolari nella gestione delle richieste provenienti da Soggetti Interessati o autorità relative al trattamento dei Dati Personali o eventuali Violazioni dei Dati Personali. Nel caso in cui riceva una richiesta da un Soggetto Interessato relativa al trattamento dei Dati Personali di cui al presente, SAP informerà immediatamente il Cliente (nel caso in cui il Soggetto Interessato abbia fornito informazioni atte a identificare il Cliente) a mezzo di e-mail e non fornirà direttamente la risposta a tale richiesta ma richiederà invece al Soggetto Interessato di reindirizzare la richiesta al Cliente.

4.4.2. In caso di una disputa con un Soggetto Interessato che concerne il trattamento di Dati personali ai sensi del presente DPA da parte di SAP, le Parti si terranno reciprocamente informate e se del caso coopereranno in maniera ragionevole al fine di addivenire ad una soluzione amichevole della controversia con il Soggetto Interessato. SAP provvederà a correggere, cancellare o rendere anonimi eventuali Dati Personali in suo possesso (ove possibile), o a limitare il loro trattamento, secondo le istruzioni del Cliente e la Normativa sulla Protezione dei Dati.

4.5. Notifica della Violazione dei Dati Personali

Dopo esserne venuta a conoscenza, senza ingiustificato ritardo, SAP notificherà al Cliente qualsiasi Violazione dei Dati Personali fornendo le ragionevoli informazioni in suo possesso al fine di aiutare il Cliente nell'adempimento dei suoi obblighi di segnalazione di una Violazione dei Dati Personali come richiesto dalla Normativa sulla Protezione dei Dati. SAP potrà fornire tali informazioni a fasi successive man mano che divengano disponibili. Tale comunicazione non potrà essere interpretata o intesa come un'ammissione di colpa o responsabilità da parte di SAP.

4.6. Valutazione di Impatto della Protezione dei Dati

Qualora, ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati, il Cliente (o i suoi Titolari) sia tenuto a effettuare una valutazione di impatto sulla protezione dei dati oppure una preventiva consultazione con un'autorità, su richiesta del Cliente, SAP fornirà la documentazione che è generalmente disponibile per il Servizio SAP (ad esempio, il presente DPA, il Contratto, Relazioni di Revisione o Certificazioni). L'eventuale ulteriore supporto andrà concordato dalle Parti.

5. ELIMINAZIONE DEI DATI

Il Cliente con il presente autorizza SAP a cancellare i Dati Personali rimasti presso SAP (se esistenti) entro per un periodo ragionevole nel rispetto della Normativa sulla Protezione dei Dati (non oltre sei mesi) non appena i Dati Personali non siano più necessari per l'esecuzione del Contratto, salvo la legge richieda un tempo di archiviazione superiore.

6. CERTIFICAZIONI E AUDIT

6.1. Verifiche del Cliente

Il Cliente o il proprio indipendente revisore terzo che sia di ragionevole gradimento di SAP (che non comprenderanno eventuali revisori terzi che siano concorrenti di SAP o non siano in possesso delle idonee qualificazioni o indipendenti) potranno ispezionare i centri di fornitura di servizi e supporto e le pratiche di sicurezza informatiche di SAP relative ai Dati Personali trattati da SAP solamente se:

- a) SAP non abbia fornito sufficiente evidenza della sua conformità alle Misure Tecnico Organizzative fornendo una certificazione di conformità alla norma ISO 27001 o ad altri standard (nell'estensione di cui al certificato). Le certificazioni sono disponibili nel My Trust Center oppure su richiesta se la certificazione non è disponibile online; oppure
- b) si sia verificata una Violazione dei Dati personali; oppure
- c) l'autorità di protezione dei dati del Cliente abbia presentato richiesta formale di verifica; oppure
- d) la Normativa sulla Protezione dei Dati Personali inderogabile riconosca al Cliente un diritto per la verifica diretta, fatto salvo che il Cliente potrà effettuare la verifica una sola volta ogni dodici mesi a meno che la Normativa di legge sulla Protezione dei Dati richieda verifiche più frequenti.

6.2. Verifiche di altro Titolare

Eventuali altri Titolari potranno sottoporre a verifica l'ambiente di controllo e le procedure di sicurezza di SAP relative ai Dati Personali trattati da SAP ai sensi della e nella misura ammessa nella Clausola 6.1 se ciò siano applicabile direttamente a tale diverso Titolare. Tale verifica dovrà essere effettuata dal Cliente a meno che la verifica non debba essere effettuata dall'altro Titolare ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati. Nel caso in cui diversi Titolari i cui Dati Personali vengano trattati da SAP ai sensi del Contratto richiedano una verifica, il Cliente dovrà utilizzare tutti i mezzi ragionevoli per combinare le verifiche ed evitare verifiche multiple.

6.3. Ambito della Verifica

Il Cliente dovrà garantire un preavviso minimo di almeno 60 giorni per qualsiasi verifica, a meno che la Normativa sulla Protezione dei Dati o un'autorità della protezione dei dati competente richieda un preavviso più breve. La frequenza, l'intervallo temporale e l'ambito di qualsiasi verifica andrà concordata dalle parti che agiranno ragionevolmente e in buona fede. Per quanto possibile, le verifiche del Cliente dovranno limitarsi a verifiche in remoto. Nel caso siano obbligatorie verifiche in loco, non potranno estendersi per più di 1 giorno

lavorativo. Oltre a tali limitazioni, le parti utilizzeranno le certificazioni in vigore o altre relazioni di verifica al fine di evitare o minimizzare la ripetizione delle verifiche. Il Cliente dovrà fornire a SAP i risultati di tutte le verifiche.

6.4. Costo delle Verifiche

Il Cliente dovrà sostenere i costi di qualsiasi verifica a meno che la verifica evidenzi un grave inadempimento di SAP del presente DPA, in tal caso SAP sosterrà i costi della verifica. Qualora all'esito di una verifica risulti che SAP si sia resa inadempiente delle obbligazioni poste a suo carico ai sensi del DPA, SAP dovrà porre immediatamente rimedio all'inadempimento a proprie spese.

7. SUB RESPONSABILI

7.1. Usi consentiti

A SAP viene concessa un'autorizzazione generale di subaffidare il trattamento dei Dati Personali a Sub-responsabili alle seguenti condizioni:

- a) SAP o SAP SE per suo conto incarichino i Sub-responsabili con un contratto scritto (anche in formato elettronico) che sia conforme con le disposizioni del presente DPA in relazione con il trattamento dei Dati Personali da parte del Sub-responsabile. SAP sarà responsabile per eventuali violazioni del Sub-Incaricato conformemente ai termini del presente Contratto;
- b) SAP valuti le procedure di sicurezza, privacy e riservatezza di un Sub-responsabile prima della sua nomina per stabilire se sia in grado di garantire il livello di protezione dei Dati Personali imposto dal presente DPA;
- c) Per SAP Support, la lista di Sub-responsabili di SAP in essere alla data di decorrenza del Contratto sia pubblicata da SAP su My Trust Center oppure sia messa a disposizione del Cliente da SAP a richiesta, ivi compreso il nominativo, l'indirizzo e la qualifica di ciascun Sub-responsabile utilizzato da SAP per fornire il SAP Service; e
- d) Con riguardo ai Professional Services, su richiesta del Cliente, SAP metta a disposizione l'elenco o identificare tali Sub-responsabili prima dell'avvio dei relativi Servizi SAP.

7.2. Nuovi Sub-Responsabili

7.2.1. L'uso di Sub-Responsabili da parte di SAP è effettuato a sua discrezione a condizione che:

- a) SAP informi il Cliente in anticipo l'intenzione di aggiungere o sostituire all'elenco dei Sub-responsabili ivi compreso il nominativo, l'indirizzo e la qualifica del nuovo Sub-responsabile o (i) relativamente al SAP Support - mediante pubblicazione sul My Trust Center o a mezzo di e-mail, a seguito della registrazione del Cliente sul My Trust Center e (ii) relativamente ai Professional Services - mediante pubblicazione analoga sul My Trust Center, o a mezzo di e-mail, o in altra forma scritta; e
- b) Il Cliente possa opporsi a tali modifiche nei termini di cui alla Clausola 7.2.2.

7.2.2. Opposizione ai Nuovi Sub responsabili

7.2.2.1. Supporto SAP

Qualora abbia un motivo legittimo ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati di opporsi al trattamento dei Dati Personali da parte dei nuovi Sub-responsabili, il Cliente potrà recedere dal SAP Support dandone comunicazione scritta a SAP; tale comunicazione dovrà pervenire a SAP non oltre 30 giorni dalla data della comunicazione inviata da SAP al Cliente del nuovo Sub-responsabile. Nel caso in cui il Cliente non invii a SAP una comunicazione di recesso entro tale termine di 30 giorni, si riterrà che il Cliente abbia accettato il nuovo Sub-responsabile. Entro il termine di 30 giorni dalla data della comunicazione di SAP in cui si informa il Cliente del nuovo Sub-responsabile, il Cliente potrà richiedere che le parti addivengano ad una discussione in buona fede per risolvere la questione. Tali discussioni non allungheranno il termine per inviare a SAP una comunicazione di risoluzione e non inficeranno il diritto di SAP di utilizzare il nuovo Sub-responsabile successivamente il periodo di 30 giorni.

7.2.2.2. Professional Services

Qualora abbia un motivo legittimo, ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati, relativo al trattamento dei Dati Personali da parte dei Sub-responsabili, il Cliente potrà opporsi all'utilizzo del Sub-responsabile da parte di SAP, mediante comunicazione scritta a SAP entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione di SAP. Qualora il Cliente contesti l'utilizzo del Sub-responsabile, le parti discuteranno in buona fede una soluzione. SAP potrà scegliere di: (i) non utilizzare il Sub-responsabile o (ii) adottare le misure correttive richieste dal Cliente nella sua obiezione e utilizzare il Sub-responsabile oppure (iii) se ciò non sia possibile, utilizzare il Subresponsabile. Nel caso in cui nessuna di tali opzioni sia ragionevolmente possibile e il Cliente continui ad opporsi per fondati motivi, ciascuna delle parti potrà recedere dai relativi servizi con preavviso scritto di 5 giorni. Nel caso in cui il Cliente non si opponga entro 5 giorni dalla ricezione della comunicazione, si riterrà che il Cliente abbia accettato il nuovo Sub-responsabile. Qualora l'obiezione del Cliente rimanga irrisolta 30 giorni dopo dalla sua presentazione, e SAP non abbia ricevuto alcuna comunicazione di recesso, il Sub-responsabile si riterrà accettato dal Cliente.

7.2.3. L'eventuale recesso ai sensi della presente Clausola andrà considerato essere senza colpa delle parti e sarà sottoposta ai termini del Contratto.

7.3. Sostituzione di Emergenza

SAP potrà sostituire un Sub-responsabile senza preavviso qualora la ragione per la sostituzione esuli dal ragionevole controllo di SAP e si renda necessaria una sostituzione tempestiva per ragioni di sicurezza o per altre ragioni urgenti. In tal caso, SAP provvederà al più presto ad informare il Cliente della sostituzione del Sub-responsabile successivamente al suo incarico. La Clausola 7.2 si applicherà di conseguenza.

8. TRATTAMENTO INTERNAZIONALE

8.1. Condizioni per il Trattamento Internazionale

SAP potrà trattare i Dati Personali, anche con l'utilizzo di Sub-responsabili, conformemente al presente DPA al di fuori del paese in cui abbia sede il Cliente nei limiti consentiti dalla Normativa sulla Protezione dei Dati.

8.2. Applicabilità delle Clausole Contrattuali Tipo (2010)

8.2.1. Qualora, per il periodo fino al 26 settembre 2021 incluso, i Dati Personali di un Titolare soggetto al GDPR sia trattato in un Paese Terzo, oppure i Dati Personali di un Titolare con sede in Svizzera o nel Regno Unito o un altro Titolare siano trattati in un Paese Terzo e tale trattamento internazionale richieda un mezzo di adeguatezza secondo le leggi del paese o del Titolare e adeguatezza richiesta possa essere ottenuta con la stipulazione delle Clausole Contrattuali Tipo (2010):

- a) SAP e il Cliente adotteranno le Clausole Contrattuali Tipo (2010);
- b) Il Cliente accederà le Clausole Contrattuali Tipo (2010) stipulate da SAP o SAP SE e il Subresponsabile quale titolare indipendente di diritti ed obblighi; o
- c) Altri titolari autorizzati dal Cliente ad includere i Dati Personali ai sensi del Contratto potranno altresì adottare le Clausole Contrattuali Tipo (2010) con SAP e/o i relativi Sub-responsabili nella stessa modalità del Cliente ai sensi delle precedenti Clausole 8.2.1 a) e b). In tal caso, il Cliente adotterà le Clausole Contrattuali Tipo (2010) per conto degli altri Titolari.

8.2.2. Le Clausole Contrattuali Tipo (2010) sono disciplinate dalla legge del paese dove il Titolare abbia sede.

8.2.3. Nel caso in cui la Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile stabilisca che le Nuove Clausole Contrattuali Tipo siano idonee per soddisfare l'eventuale livello di adeguatezza quale alternativa o aggiornamento alle Clausole Contrattuali Tipo, le Nuove Clausole Contrattuali Tipo si applicheranno ai sensi della Clausola 8.3.

8.3. Applicabilità delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo

8.3.1. Quanto segue si applica dal 27 settembre 2021 ed esclusivamente ai Nuovi Trasferimenti con Rilevanza SCC:

8.3.1.1. Nel caso in cui SAP non abbia sede in un Paese Terzo e agisca da esportatore dei dati, SAP (o SAP SE per suo conto) ha stipulato le Nuove Clausole Contrattuali Tipo con ciascun Subresponsabile quale importatore

dei dati. Il Modulo TRE (Responsabile a Responsabile) delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo si applicherà a tali Nuovi Trasferimenti con Rilevanza SSC.

8.3.1.2. Nel caso in cui SAP abbia sede in un Paese Terzo:

con il presente, SAP e il Cliente stipulano le Nuove Clausole Contrattuali Tipo con il Cliente quale esportatore dei dati e SAP quale importatore dei dati che si applicheranno come segue:

- a) il Modulo DUE (Titolare a Responsabile) si applicherà nel caso in cui il Cliente sia un Titolare; e
- b) il Modulo TRE (Responsabile a Responsabile) si applicherà nel caso in cui il Cliente sia un Responsabile. Nel caso in cui il Cliente agisca da Responsabile ai sensi del Modulo TRE (Responsabile a Responsabile) delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo, SAP riconosce che il Cliente agisce in qualità di Responsabile secondo le istruzioni del proprio(propri) Titolare(i).

8.3.2. Altri Titolari o Responsabili il cui utilizzo dei Servizi SAP Support o Professional sia stato autorizzato dal Cliente ai sensi del Contratto possono altresì accedere alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo con SAP nella stessa maniera del Cliente ai sensi della precedente Clausola 8.3.1.2. In tal caso, il Cliente accederà alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo per conto degli altri Titolari o Responsabili.

8.3.3. Con riguardo ad un Nuovo Trasferimento con Rilevanza SSC, su richiesta rivolta al Cliente da un Soggetto Interessato, il Cliente potrà mettere a disposizione dei Soggetti Interessati una copia del Modulo DUE o TRE delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo stipulate dal Cliente e da SAP (compresi i relativi Allegati).

8.3.4. La legge applicabile delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo sarà la normativa della Repubblica Federale di Germania.

8.4. Rapporto delle Clausole Contrattuali Tipo con il Contratto

In nessun caso il presente Contratto avrà prevalenza sulle Clausole Contrattuali Tipo (2010) o sulle Nuove Clausole Contrattuali Tipo in caso di conflitto. Notabene, nel caso in cui il presente DPA specifichi ulteriori regole sui diritti di verifica e sui Subresponsabili, tali disposizioni troveranno applicazione anche con riguardo con le Clausole Contrattuali Tipo (2010) e le Nuove Clausole Contrattuali Tipo.

8.5. Diritti dei Terzi Beneficiari ai sensi delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo

8.5.1. Nel caso in cui il Cliente sia localizzato in un Paese Terzo ed agisca da importatore dei dati ai sensi del Modulo DUE o Modulo TRE delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo e SAP agisca in qualità di sub-responsabile del Cliente ai sensi del Modulo applicabile, il rispettivo esportatore dei dati disporrà del seguente diritto del terzo beneficiario:

8.5.2. Nel caso in cui il Cliente sia di fatto scomparso, cessato di esistere giuridicamente o sia divenuto insolvente (in ogni caso senza un avente causa che si sia fatto carico delle obbligazioni giuridiche poste a carico del Cliente a norma di contratto o di legge), il rispettivo esportatore dei dati disporrà del diritto di risolvere il Servizio interessato solamente nella misura in cui i Dati Personali dell'esportatore vengono trattati. In tal caso, il rispettivo esportatore dei dati impartisce altresì istruzioni a SAP di procedere con la cancellazione o la restituzione dei Dati Personali.

9. DOCUMENTAZIONE; REGISTRI DI TRATTAMENTO

Ciascuna parte è tenuta ad osservare gli obblighi di documentazione posti a suo carico, in particolare con riferimento al mantenimento dei registri del trattamento quando sono richiesti dalla Normativa sul Trattamento dei Dati. Ciascuna delle parti fornirà la ragionevole assistenza all'altra con riguardo agli obblighi di documentazione, ivi compreso il rilascio delle informazioni che l'altra parte necessita con la ragionevole modalità richiesta dall'altra parte (ad esempio utilizzando un sistema elettronico) al fine di mettere l'altra parte nella condizione di rispettare tutti gli obblighi relativi al mantenimento dei registri del trattamento.

Allegato 1 Descrizione del Trattamento

Il presente Allegato 1 descrive il Trattamento dei Dati Personali per le finalità connesse alle Clausole Contrattuali Tipo (2010), alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo e alla Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile.

1. A. UN ELENCO DI PARTI

1.1. Ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo (2010)

1.1.1. Esportatore

L'esportatore è il Cliente che ha sottoscritto un Contratto di Licenza Software e Supporto e/o un Contratto di Servizio con SAP ai sensi del quale esso beneficia del SAP Service come descritto nel relativo Contratto. Nel caso in cui il Cliente permetta ad altri Titolari di utilizzare il SAP Service, tali altri Titolari si considerano Esportatori.

1.1.2. Importatore

SAP e i propri Sub-responsabili forniscono il SAP Service quale definito ai sensi del relativo Contratto stipulato dall'esportatore che comprende le Clausole Contrattuali Tipo (2010):

1.2. Ai sensi delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo

1.2.1. Modulo DUE: Trasferimento da Titolare a Responsabile

Nel caso in cui SAP abbia sede in un Paese Terzo, il Cliente sia Titolare e SAP il Responsabile, il Cliente si intenderà l'esportatore e SAP l'importatore.

1.2.2. Modulo TRE: Trasferimento da Responsabile a Responsabile

Nel caso in cui SAP abbia sede in un Paese Terzo, il Cliente sia Responsabile e SAP sia Responsabile, il Cliente sarà l'esportatore e SAP l'importatore.

2. B. DESCRIZIONE DEL TRASFERIMENTO

2.1. Soggetti interessati

Salvo altrimenti disposto dall'esportatore, i Dati Personali trasferiti si riferiscono alle seguenti categorie di Soggetti Interessati: dipendenti, terzisti, business partner o altri soggetti i cui Dati Personali siano trasmessi al, messi a disposizione del o a cui acceda o altrimenti siano trattati dall'importatore.

2.2. Categorie di Dati

I Dati Personali trasferiti riguardano le seguenti categorie di dati:

Il Cliente stabilisce le categorie di dati e/o i campi di dati che possono essere trasferiti mediante il SAP Service come indicato nel relativo Contratto. I Dati Personali trasferiti riguardano in genere le seguenti categorie di dati: nome, numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica, indirizzo postale, dati relativi all'accesso o all'utilizzo del sistema o di autorizzazione, ragione sociale, dati contrattuali, dati di fatturazione e un qualsiasi dato specifico dell'applicazione trasferito da Utenti Autorizzati e può comprendere dati finanziari quali i dati riguardanti il conto corrente bancario, la carta di credito o la carta di debito.

2.3. Categorie Speciali di Dati (se concordate)

2.3.1. I Dati Personali oggetto di trasferimento potranno comprendere categorie speciali di dati personali stabilite nel Contratto ("**Dati Sensibili**"). SAP ha adottato le Misure Tecniche Organizzative di cui all'Allegato 2 al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza al fine di proteggere anche i Dati Sensibili.

2.3.2. Il trasferimento dei Dati Sensibili potrà fare attivare l'applicazione delle seguenti limitazioni o sicurezze supplementari se necessarie per prendere in considerazione la natura dei dati ed il rischio di differenti probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle eventuali persone fisiche:

- a) formazione del personale;
- b) codifica dei dati in transito o custoditi;
- c) registrazione degli accessi al sistema e degli accessi ai dati in generale.

- 2.4. Finalità del trasferimento dei dati ed ulteriore trattamento; Natura del trattamento
- 2.4.1. I Dati Personali trasferiti sono soggetti alle attività di elaborazione di base stabilite nel Contratto che possono comprendere:
- a) l'utilizzo dei Dati Personali per fornire il SAP Service;
 - b) la custodia dei Dati Personali;
 - c) l'elaborazione informatica dei Dati Personali per la trasmissione dei dati;
 - d) miglioramento incrementale delle caratteristiche e funzionalità del servizio fornite come parte integrante del Servizio SAP Support o Professional ivi compresa l'automatizzazione, l'elaborazione delle transazioni e il machine learning;
 - e) l'esecuzione delle istruzioni del Cliente ai sensi del Contratto.
- 2.4.2. Ai sensi del Contratto di Licenza Software e Supporto: SAP o i suoi Sub-responsabili forniscono supporto allorquando un Cliente presenti un ticket di assistenza perché il Software non è disponibile o non sta funzionando come previsto. Essi rispondono alle chiamate telefoniche ed eseguono attività di ricerca guasti di base e gestisce i ticket di assistenza in un sistema di tracciatura.
- 2.4.3. Ai sensi del Services Agreement for Professional Services: SAP e/o i suoi Sub-responsabili forniscono i Servizi ai sensi del Modulo d'Ordine Servizi e del Documento d'Ambito applicabile.
- 2.5. Descrizione supplementare con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo:
- Moduli applicabili delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo
- a) Modulo DUE: Trasferimento da Titolare a Responsabile
 - b) Modulo TRE: Trasferimento da Responsabile a Responsabile
- 2.6. La frequenza del trasferimento (vale a dire se i dati vengano trasferiti una tantum o in via continuativa):
- I trasferimenti saranno effettuati in via continuativa.
- 2.7. Il periodo per il quale i dati personali verranno custoditi, o, nel caso in cui ciò non sia possibile, i criteri impiegati per determinare tale periodo:
- I Dati Personali saranno custoditi per il termine del Contratto e saranno soggetti alle disposizioni della Clausola 5 del DPA:
- 2.8. Per i trasferimenti ai (sub-) responsabili, specificare ancora l'oggetto, la natura e la durata del trattamento:
- Con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo, i trasferimenti ai Subresponsabili avranno lo stesso fondamento di cui al DPA.

3. C. AUTORITÀ DI VIGILANZA COMPETENTE

- 3.1. Con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo
- 3.1.1. Modulo 2: Trasferimento da Titolare a Responsabile
 - 3.1.2. Modulo 3: Trasferimento da Responsabile a Responsabile
- 3.2. Nel caso in cui il Cliente sia l'esportatore, l'autorità di vigilanza sarà l'autorità di vigilanza competente per il Cliente ai sensi della Clausola 13 delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo.

Allegato 2 Misure Tecnico-Organizzative

Il presente Allegato 2 si applica per descrivere le misure tecnico organizzative applicabili per le finalità connesse alle Clausole Contrattuali Tipo (2010), alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo e alla Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile.

SAP applicherà e manterrà le Misure Tecnico Organizzative.

CONTRATTO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER CLOUD SERVICE

1. DEFINIZIONI

- 1.1. **"Titolare"** si riferisce alla persona fisica o giuridica, all'autorità pubblica, all'agenzia o ad altro ente che, da solo o con altri, determini le finalità e le modalità di trattamento dei Dati Personali; ai fini del presente DPA, quando il Cliente agisce in qualità di responsabile di un altro titolare, verso SAP sarà considerato un Titolare aggiuntivo e indipendente con i rispettivi diritti e obblighi del titolare ai sensi del presente DPA.
- 1.2. **"Normativa sulla Protezione dei Dati"** si riferisce alla normativa applicabile a tutela dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone e il loro diritto alla privacy con riguardo al trattamento dei Dati Personali ai sensi del Contratto.
- 1.3. **"Soggetto Interessato"** si riferisce a una persona fisica identificata o identificabile quale definita dalla Normativa sulla Protezione dei Dati.
- 1.4. **"SEE"** si riferisce allo Spazio Economico Europeo, in particolare agli Stati Membri dell'Unione Europea unitamente all'Islanda, al Liechtenstein e alla Norvegia.
- 1.5. **"GDPR"** si riferisce al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679.
- 1.6. **"My Trust Center"** si riferisce alle informazioni disponibili sul portale di supporto SAP (all'indirizzo <https://support.sap.com/en/my-support/trust-center.html>) o sul sito web dei contratti SAP (all'indirizzo <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html>) o l'eventuale successivo sito web messo a disposizione da SAP al Cliente.
- 1.7. **"Nuovo Trasferimento con Rilevanza SCC"** si riferisce al trasferimento (o un trasferimento successivo) verso un Paese Terzo di Dati Personali che è soggetto al GDPR o alla applicabile Normativa sulla Protezione dei Dati ove l'eventuale adeguatezza richiesta dal GDPR o dalla Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile può essere soddisfatta stipulando le Nuove Clausole Contrattuali Tipo.
- 1.8. **"Nuove Clausole Contrattuali Tipo"** si riferisce alle Clausole Contrattuali Tipo non modificate, pubblicate dalla Commissione Europea sotto il riferimento 2021/914 o le loro eventuali successive versioni finali che si applicheranno automaticamente. Resta inteso che i Moduli DUE e TRE si applicheranno come stabilito alla Clausola 8.
- 1.9. **"Dati Personali"** si riferisce a qualsiasi informazione relativa ad un Soggetto Interessato tutelata dalla Normativa sulla Protezione dei Dati. Per le finalità del DPA, il termine comprende solamente i dati personali che siano:
 - a) inseriti dal Cliente o dai suoi Utenti Autorizzati o derivati dal loro utilizzo del Cloud Service, o
 - b) forniti a o a cui SAP o i suoi Subresponsabili abbiano avuto accesso al fine di fornire supporto ai sensi del Contratto. I Dati Personali sono un sotto insieme dei Dati Cliente (come definiti dal Contratto).
- 1.10. **"Violazione dei Dati Personali"** si riferisce ad una confermata:
 - a) accidentale o illegittima distruzione, perdita, alterazione, divulgazione non autorizzata o accesso di terzi non autorizzato a Dati Personali, oppure
 - b) un simile evento che coinvolga i Dati Personali per il quale il Titolare è obbligato dalla Normativa sulla Protezione dei Dati a notificare l'autorità competente per la protezione dei dati competenti o ai Soggetti Interessati.
- 1.11. **"Responsabile"** si riferisce alla persona fisica o giuridica, all'autorità pubblica, all'agenzia o a altro ente che tratta i dati personali per conto del titolare, sia direttamente quale responsabile di un titolare o indirettamente quale sub responsabile di un responsabile che tratta dati personali per conto del titolare.
- 1.12. **"Allegato"** si riferisce all'Appendice numerata con riguardo alle Clausole Contrattuali Tipo (2010) e all'Allegato numerato con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo.
- 1.13. **"Clausole Contrattuali Tipo (2010)"** si riferisce alle Clausole Contrattuali Tipo (responsabili) pubblicate dalla Commissione Europea, riferimento 2010/87/EU.

- 1.14. **“Subresponsabile”** o **“sub-responsabile”** si riferisce alle Affiliate di SAP, SAP SE, Affiliate di SAP SE e terzi incaricati da SAP, SAP SE o dalle Affiliate di SAP SE in relazione al Cloud Service che trattano i Dati Personali ai sensi del presente DPA.
- 1.15. **“Misure tecnico organizzative”** si riferisce alle misure tecnico organizzative per il relativo Cloud Service pubblicate su My Trust Center (si veda: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?search=Technical%20Organizational%20Measures>).
- 1.16. **“Paese Terzo”** si riferisce a qualunque paese, organizzazione o territorio non riconosciuto dall'Unione Europea ai sensi dell'Articolo GDPR come paese sicuro caratterizzato da un adeguato livello di protezione dei dati.

2. CONTESTO

2.1. Scopi ed Applicazione

- 2.1.1. Il presente documento (**“DPA”**) è parte integrante del Contratto e forma parte di un contratto scritto (anche in formato elettronico) tra SAP e il Cliente.
- 2.1.2. Il presente DPA si applica ai Dati Personali trattati da SAP e dai suoi Sub-responsabili in relazione al suo rilascio del Cloud Service.
- 2.1.3. Il presente DPA non si applica agli ambienti non produttivi del Cloud Service nel caso in cui tali ambienti sono messi a disposizione da SAP. Il Cliente non dovrà archiviare Dati Personali in tali ambienti.

2.2. Struttura

Gli Allegati 1 e 2 formano parte integrante del presente DPA. Essi stabiliscono l'oggetto, la natura e la finalità del trattamento, la tipologia di Dati Personali, le categorie di soggetti interessati e le Misure Tecnico-Organizzative applicabili.

2.3. Governance

- 2.3.1. SAP agisce quale Responsabile e il Cliente e le entità ai quali è permesso l'utilizzo del Cloud Service dal Cliente agiscono da Titolari ai sensi del DPA.
- 2.3.2. Il Cliente è il punto di contatto univoco e dovrà ottenere tutte le autorizzazioni, consensi e permessi necessari per il trattamento dei Dati Personali ai sensi del presente DPA, inclusa, l'approvazione dei Titolari a usare SAP quale Responsabile ove necessario. Le autorizzazioni, consensi o permessi sono forniti dal Cliente anche per conto di eventuali altri Titolari che utilizzano il Cloud Service. Nel caso in cui SAP informi o notifichi il Cliente, tale informazione o notifica si intende ricevuta dai Titolari cui il Cliente abbia concesso l'utilizzo del Cloud Service. Il Cliente dovrà inoltrare tali informazioni e notifiche ai relativi Titolari.

3. SICUREZZA DEL TRATTAMENTO

3.1. Applicabilità delle Misure Tecnico-Organizzative

SAP ha implementato ed applicherà le Misure Tecniche ed Organizzative. Il Cliente ha esaminato tali misure e concorda che le stesse sono idonee per il Cloud Service ordinato nel Modulo d'Ordine tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di implementazione, della natura, ambito, contesto e finalità del trattamento dei Dati Personali.

3.2. Modifiche

- 3.2.1. SAP applica le Misure Tecnico Organizzative all'intera base clienti SAP ospitati nel medesimo data center o che ricevono il medesimo Cloud Service. SAP potrà modificare le Misure Tecnico Organizzative in un qualsiasi momento senza preavviso purché sia mantenuto un simile o migliore livello di sicurezza. Singole misure possono essere sostituite da nuove misure che sono finalizzate al medesimo scopo senza diminuire il livello di sicurezza posto a protezione dei Dati Personali.
- 3.2.2. SAP pubblicherà versioni aggiornate delle Misure Tecnico Organizzative su My Trust Center e, ove possibile, il Cliente potrà attivare la ricezione di notifiche a mezzo e-mail relativamente a tali versioni aggiornate.

4. OBBLIGHI IN CAPO A SAP

4.1. Istruzioni dal Cliente

SAP tratterà i Dati Personali solo in conformità alle istruzioni documentate del Cliente. Il Contratto (ivi compreso il presente DPA) costituisce le documentate istruzioni iniziali e ciascun utilizzo del Cloud Service costituisce istruzioni ulteriori. SAP farà quanto ragionevolmente possibile per implementare le eventuali altre istruzioni del Cliente purché siano richieste dalla Normativa sulla Protezione dei Dati, siano tecnicamente fattibili e non richiedano modifiche al Cloud Service. Ove una delle precedenti eccezioni sia applicabile, o SAP non possa altrimenti attenersi a una istruzione o ritenga che un'istruzione comporti una violazione della Normativa sulla Protezione dei Dati, SAP provvederà a darne comunicazione immediata al Cliente (anche tramite email).

4.2. Trattamento imposto dalla legge

SAP potrà altresì trattare i Dati Personali qualora sia richiesto dalla normativa applicabile. In tal caso, SAP informerà il Cliente di tale obbligo di legge prima del trattamento, salvo il caso in cui la legge vieti tale informativa per ragioni di interesse pubblico.

4.3. Personale

Per il trattamento dei Dati Personali, SAP e i suoi Sub-responsabili concederanno l'accesso solo a personale autorizzato che si è obbligato alla riservatezza. SAP e i Sub-responsabili formeranno regolarmente il personale che ha accesso ai Dati Personali sulle applicabili misure di sicurezza e di riservatezza dei dati.

4.4. Cooperazione

4.4.1. Su richiesta del Cliente, SAP collaborerà ragionevolmente con il Cliente e i Titolari nella gestione delle richieste provenienti dai Soggetti Interessati o autorità relative al trattamento dei Dati Personali o eventuali Violazioni dei Dati Personali.

4.4.2. Nel caso in cui riceva una richiesta da un Soggetto Interessato relativa al trattamento dei Dati Personali di cui al presente, SAP informerà immediatamente il Cliente (nel caso in cui il Soggetto Interessato abbia fornito informazioni atte a identificare il Cliente) a mezzo di e-mail e non fornirà direttamente la risposta a tale richiesta ma richiederà invece al Soggetto Interessato di reindirizzare la richiesta al Cliente.

4.4.3. In caso di una disputa con un Soggetto Interessato che concerne il trattamento di Dati personali ai sensi del presente DPA da parte di SAP, le Parti si terranno reciprocamente informate e se del caso coopereranno in maniera ragionevole al fine di addivenire ad una soluzione amichevole della controversia con il Soggetto Interessato.

4.4.4. SAP fornirà la funzionalità per i sistemi produttivi che assistono le abilità del Cliente di correggere, cancellare o rendere anonimi i Dati Personali dal Cloud Service, ovvero limitare il suo trattamento ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati. Laddove tale funzionalità non sia fornita, SAP provvederà a correggere, cancellare o rendere anonimi i Dati Personali, ovvero a limitare il suo trattamento secondo le istruzioni del Cliente e la Normativa sulla Protezione dei Dati.

4.5. Notifica della Violazione dei Dati Personali

Dopo esserne venuta a conoscenza, senza ingiustificato ritardo, SAP notificherà al Cliente qualsiasi Violazione dei Dati Personali fornendo le ragionevoli informazioni in suo possesso al fine di aiutare il Cliente nell'adempimento dei suoi obblighi di segnalazione di una Violazione dei Dati Personali come richiesto dalla Normativa sulla Protezione dei Dati. SAP potrà fornire tali informazioni a fasi successive man mano che divengano disponibili. Tale comunicazione non potrà essere interpretata o intesa come un'ammissione di colpa o responsabilità da parte di SAP.

4.6. Valutazione di Impatto della Protezione dei Dati

Qualora, ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati, il Cliente (o i suoi Titolari) sia tenuto a effettuare una valutazione di impatto sulla protezione dei dati oppure una preventiva consultazione con un'autorità, su richiesta del Cliente, SAP fornirà la documentazione che è generalmente disponibile per il Cloud Service (ad

esempio, il presente DPA, il Contratto, Relazioni di Revisione o Certificazioni). L'eventuale ulteriore supporto andrà concordato dalle Parti.

5. ESPORTAZIONE DEI DATI E CANCELLAZIONE

5.1. Esportazione e Recupero da parte del Cliente

Il Cliente può accedere ai propri Dati Personali in ogni momento nel corso del Periodo di Sottoscrizione e ai sensi del Contratto. Il Cliente potrà esportare e acquisire i propri Dati Personali in un formato standard. L'esportazione e l'acquisizione possono essere soggetti alle limitazioni tecniche, nel qual caso SAP e il Cliente faranno quanto ragionevolmente possibile per consentire al Cliente di accedere ai Dati Personali.

5.2. Cancellazione

Prima della scadenza del Periodo di Sottoscrizione, il Cliente potrà utilizzare gli strumenti di esportazione self-service di SAP (quali disponibili) per esportare definitivamente i Dati Personali dal Cloud Service (il che andrà a costituire una "restituzione" dei Dati Personali). Al termine del Periodo di Sottoscrizione, con il presente, il Cliente istruisce SAP di procedere alla cancellazione dei Dati Personali che rimangono sui server che ospitano il Cloud Service entro un ragionevole periodo di tempo in linea con la Normativa sulla Protezione dei Dati (che non potrà eccedere i 6 mesi) fatto salvo che la normativa applicabile richieda la loro conservazione.

6. CERTIFICAZIONI E AUDIT

6.1. Verifiche del Cliente

Il Cliente o il proprio indipendente revisore terzo ragionevolmente di gradimento di SAP (che non comprenderanno eventuali revisori terzi che siano concorrenti di SAP o non siano in possesso delle idonee qualificazioni o indipendenti) potranno ispezionare l'ambiente di controllo e le pratiche di sicurezza di SAP relative ai Dati Personali trattati da SAP solamente se:

- a) SAP non abbia fornito sufficienti elementi a prova della propria osservanza alle Misure Tecnico Organizzative a protezione dei sistemi produttivi del Cloud Service tramite (i) una certificazione di conformità alla norma ISO 27001 o a altri standard (ambito come definito nel certificato), oppure (ii) un attestato ISAE3402 o ISAE3000 o altro attestato SOC1-3 in corso di validità. Su richiesta del Cliente, le relazioni di revisione o le certificazioni ISO sono disponibili tramite i revisori terzi o SAP;
- b) si sia verificata una Violazione dei Dati personali;
- c) l'autorità di protezione dei dati del Cliente abbia presentato richiesta formale di verifica; oppure
- d) la Normativa sulla Protezione dei Dati Personali inderogabile riconosca al Cliente un diritto per la verifica diretta, fatto salvo che il Cliente potrà effettuare la verifica una sola volta ogni dodici mesi a meno che la Normativa di legge sulla Protezione dei Dati richieda verifiche più frequenti.

6.2. Verifiche di altro Titolare

L'eventuale altro Titolare potrà assumere i diritti del Cliente ai sensi della presente Clausole 6.1 solamente se si riferisce direttamente al Titolare e tale verifica sia permessa e coordinata dal Cliente. Il Cliente dovrà utilizzare tutti i mezzi ragionevoli per combinare le verifiche di altri Titolari per evitare verifiche multiple a meno che la verifica non debba essere effettuata dall'altro Titolare ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati. Nel caso in cui diversi Titolari i cui Dati Personali vengano trattati da SAP ai sensi del Contratto richiedano una verifica, il Cliente dovrà utilizzare tutti i mezzi ragionevoli per combinare le verifiche ed evitare verifiche multiple.

6.3. Ambito della Verifica

Il Cliente dovrà garantire un preavviso minimo di almeno 60 giorni per qualsiasi verifica a meno che la Normativa sulla Protezione dei Dati o un'autorità della protezione dei dati competente richieda un preavviso più breve. La frequenza e l'ambito di qualunque verifica andrà concordata dalle parti che agiranno con ragionevolezza e in buona fede. Le verifiche del Cliente andranno limitate quanto alla durata a un massimo di 3 giorni lavorativi. Oltre a tali limitazioni, le parti utilizzeranno le certificazioni in vigore o altre relazioni di verifica al fine di evitare o minimizzare la ripetizione delle verifiche. Il Cliente dovrà fornire a SAP i risultati di tutte le verifiche.

6.4. Costo delle Verifiche

Il Cliente dovrà sostenere i costi di qualsiasi verifica a meno che la verifica evidenzi un grave inadempimento di SAP del presente DPA, in tal caso SAP sosterrà i costi della verifica. Qualora all'esito di una verifica risulti che SAP si sia resa inadempiente delle obbligazioni poste a suo carico ai sensi del DPA, SAP dovrà porre immediatamente rimedio all'inadempimento a proprie spese.

7. SUB RESPONSABILI

7.1. Usi consentiti

A SAP viene concessa un'autorizzazione generale di subaffidare il trattamento dei Dati Personali a Sub-responsabili alle seguenti condizioni:

- a) SAP o SAP SE per suo conto incarichino i Sub-responsabili con un contratto scritto (anche in formato elettronico) che sia conforme con le disposizioni del presente DPA in relazione con il trattamento dei Dati Personali da parte del Sub-responsabile. SAP sarà responsabile per eventuali violazioni del Sub-responsabile conformemente ai termini del presente Contratto;
- b) SAP valuti le procedure di sicurezza, privacy e riservatezza di un Sub-responsabile prima della sua nomina per stabilire se sia in grado di garantire il livello di protezione dei Dati Personali imposto dal presente DPA; e
- c) La lista di Sub-responsabili di SAP in essere alla data di efficacia del Contratto sia pubblicata da SAP su My Trust Center oppure sia messa a disposizione del Cliente da SAP a richiesta, ivi compreso il nominativo, l'indirizzo e la qualifica di ciascun Sub-responsabile utilizzato da SAP per fornire il Cloud Service.

7.2. Nuovi Sub-Responsabili

L'uso di Sub-Responsabili da parte di SAP è a sua discrezione a condizione che:

- a) SAP informi il Cliente in anticipo (a mezzo email o con una comunicazione post su My Trust Center) di eventuali aggiunte o sostituzioni all'elenco dei Sub-responsabili ivi compreso il nominativo, l'indirizzo e il ruolo del nuovo Sub-responsabile; e
- b) Il Cliente possa opporsi a tali modifiche nei termini di cui alla Clausola 7.3.

7.3. Opposizione ai Nuovi Sub-responsabili

7.3.1. Qualora abbia un motivo legittimo ai sensi della Normativa sulla Protezione dei Dati di opporsi al trattamento dei Dati Personali da parte dei nuovi Sub-responsabili, il Cliente potrà recedere dal Contratto (limitatamente al Cloud Service per cui si intenda impiegare il nuovo Sub-responsabile) dandone comunicazione scritta a SAP. Il recesso sarà efficace nel giorno stabilito dal Cliente che non potrà essere successivo a 30 giorni dalla data della comunicazione inviata da SAP al Cliente in merito al nuovo Sub-responsabile. Nel caso in cui non receda entro tale termine di 30 giorni, si riterrà che il Cliente abbia accettato il nuovo Sub-responsabile.

7.3.2. Entro il termine di 30 giorni dalla data della comunicazione di SAP con cui informa il Cliente del nuovo Sub-responsabile, il Cliente potrà richiedere che le parti discutano in buona fede per risolvere la questione. Tali discussioni non potranno prorogare il termine per il recesso e non inficiano il diritto di SAP di utilizzare il nuovo Sub-responsabile successivamente al termine di 30 giorni.

7.3.3. L'eventuale recesso ai sensi della presente Clausola 7.3 si intende senza colpa di entrambe le parti e sarà soggetto alle previsioni del Contratto.

7.4. Sostituzione di Emergenza

SAP potrà sostituire un Sub-responsabile senza preavviso qualora il motivo per la sostituzione esuli dal ragionevole controllo di SAP e si renda necessaria una sostituzione tempestiva per ragioni di sicurezza o per altre ragioni urgenti. In tal caso, SAP provvederà al più presto ad informare il Cliente della sostituzione del Sub-responsabile successivamente al suo incarico. La Clausola 7.2 si applicherà di conseguenza.

8. TRATTAMENTO INTERNAZIONALE

8.1. Condizioni per il Trattamento Internazionale

SAP potrà trattare i Dati Personali, anche con l'utilizzo di Sub-responsabili, conformemente al presente DPA al di fuori del paese in cui abbia sede il Cliente nei limiti consentiti dalla Normativa sulla Protezione dei Dati.

8.2. Applicabilità delle Clausole Contrattuali Tipo (2010)

8.2.1. Qualora, per il periodo fino al 26 settembre 2021 incluso, i Dati Personali di un Titolare soggetto al GDPR sia trattato in un Paese Terzo, oppure i Dati Personali di un Titolare con sede in Svizzera o nel Regno Unito o un altro Titolare siano trattati in un Paese Terzo e tale trattamento internazionale richieda un livello di adeguatezza secondo le leggi del paese del Titolare e l'adeguatezza richiesta possa essere raggiunta con la stipulazione delle Clausole Contrattuali Tipo (2010):

- a) SAP e il Cliente adotteranno le Clausole Contrattuali Tipo (2010);
- b) Il Cliente accederà le Clausole Contrattuali Tipo (2010) stipulate da SAP o SAP SE e il Subresponsabile quale titolare indipendente di diritti ed obblighi; o
- c) altri Titolari il cui utilizzo dei Cloud Service sia stato autorizzato dal Cliente ai sensi del Contratto potranno altresì adottare le Clausole Contrattuali Tipo (2010) con SAP o i relativi Subresponsabili nella stessa maniera del Cliente ai sensi delle precedenti Clausole 8.2.1 a) e b). In tal caso, il Cliente adotterà le Clausole Contrattuali Tipo (2010) per conto degli altri Titolari.

8.2.2. Le Clausole Contrattuali Tipo (2010) sono disciplinate dalla legge del paese dove il Titolare abbia sede.

8.2.3. Nel caso in cui la Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile stabilisca che le Nuove Clausole Contrattuali Tipo siano idonee per soddisfare l'eventuale livello di adeguatezza quale alternativa o aggiornamento alle Clausole Contrattuali Tipo, le Nuove Clausole Contrattuali Tipo si applicheranno ai sensi della Clausola 8.3.

8.3. Applicabilità delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo

8.3.1. Quanto segue si applica dal 27 settembre 2021 ed esclusivamente ai Nuovi Trasferimenti con Rilevanza SCC:

8.3.1.1. Nel caso in cui SAP non abbia sede in un Paese Terzo e agisca da esportatore dei dati, SAP (o SAP SE per suo conto) ha stipulato le Nuove Clausole Contrattuali Tipo con ciascun Subresponsabile quale importatore dei dati. Il Modulo TRE (Responsabile a Responsabile) delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo si applicherà a tali Nuovi Trasferimenti con Rilevanza SSC.

8.3.1.2. Nel caso in cui SAP abbia sede in un Paese Terzo:

con il presente SAP e il Cliente stipulano le Nuove Clausole Contrattuali Tipo con il Cliente quale esportatore dei dati e SAP quale importatore dei dati che si applicheranno come segue:

- a) il Modulo DUE (Titolare a Responsabile) si applicherà nel caso in cui il Cliente sia un Titolare; e
- b) il Modulo TRE (Responsabile a Responsabile) si applicherà nel caso in cui il Cliente sia un Responsabile. Nel caso in cui il Cliente agisca da Responsabile ai sensi del Modulo TRE (Responsabile a Responsabile) delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo, SAP riconosce che il Cliente agisce in qualità di Responsabile secondo le istruzioni del proprio(propri) Titolare(i).

8.3.2. Altri Titolari o Responsabili il cui utilizzo dei Cloud Service sia stato autorizzato dal Cliente ai sensi del Contratto possono altresì accedere alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo con SAP nella stessa maniera del Cliente ai sensi della precedente Clausola 8.3.1.2. In tal caso, il Cliente accederà alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo per conto degli altri Titolari o Responsabili.

8.3.3. Con riguardo ad un Nuovo Trasferimento con Rilevanza SSC, su richiesta rivolta al Cliente da un Soggetto Interessato, il Cliente potrà mettere a disposizione dei Soggetti Interessati una copia del Modulo DUE o TRE delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo stipulate dal Cliente e da SAP (compresi i relativi Allegati).

8.3.4. La legge applicabile delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo sarà la normativa della Repubblica Federale di Germania.

8.4. Rapporto delle Clausole Contrattuali Tipo con il Contratto

In nessun caso il presente Contratto avrà prevalenza sulle Clausole Contrattuali Tipo (2010) o sulle Nuove Clausole Contrattuali Tipo in caso di conflitto. Notabene, nel caso in cui il presente DPA specifichi ulteriori regole sui diritti di verifica e sui Subresponsabili, tali disposizioni troveranno applicazione anche con riguardo con le Clausole Contrattuali Tipo (2010) e le Nuove Clausole Contrattuali Tipo.

8.5. Diritti dei Terzi Beneficiari ai sensi delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo

8.5.1. Nel caso in cui il Cliente sia localizzato in un Paese Terzo ed agisca da importatore dei dati ai sensi del Modulo DUE o Modulo TRE delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo e SAP agisca in qualità di sub-responsabile del Cliente ai sensi del Modulo applicabile, il rispettivo esportatore dei dati disporrà del seguente diritto del terzo beneficiario:

8.5.2. Nel caso in cui il Cliente sia di fatto scomparso, cessato di esistere giuridicamente o sia divenuto insolvente (in ogni caso senza un avente causa che si sia fatto carico delle obbligazioni giuridiche poste a carico del Cliente a norma di contratto o di legge), il rispettivo esportatore dei dati disporrà del diritto di risolvere il Cloud Service interessato solamente nella misura in cui i Dati Personali dell'esportatore vengono trattati. In tal caso, il rispettivo esportatore dei dati impartisce altresì istruzioni a SAP di procedere con la cancellazione o la restituzione dei Dati Personali.

9. DOCUMENTAZIONE; REGISTRI DI TRATTAMENTO

9.1. Ciascuna parte è tenuta ad osservare gli obblighi di documentazione posti a suo carico, in particolare con riferimento al mantenimento dei registri del trattamento quando sono richiesti dalla Normativa sul Trattamento dei Dati. Ciascuna delle parti fornirà la ragionevole assistenza all'altra con riguardo agli obblighi di documentazione, ivi compreso il rilascio delle informazioni che l'altra parte necessita con la ragionevole modalità richiesta dall'altra parte (ad esempio utilizzando un sistema elettronico) al fine di mettere l'altra parte nella condizione di rispettare tutti gli obblighi relativi al mantenimento dei registri del trattamento.

Allegato 1 Descrizione del Trattamento

Il presente Allegato 1 descrive il Trattamento dei Dati Personali per le finalità connesse alle Clausole Contrattuali Tipo (2010), alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo e alla Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile.

1. A. UN ELENCO DI PARTI

1.1. Ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo (2010)

1.1.1. Esportatore

L'Esportatore ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo (2010) è il Cliente che ha sottoscritto il Cloud Service che permette agli Utenti Autorizzati di acquisire, modificare, usare, eliminare o altrimenti trattare i Dati Personali. Nel caso in cui il Cliente permetta ad altri Titolari di utilizzare il Cloud Service, tali altri Titolari si considerano Esportatori.

1.1.2. Importatore

SAP e i suoi Subresponsabili che forniscono e supportano il Cloud Service agiscono da importatori dei dati ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo (2010).

1.2. Ai sensi delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo

1.2.1. Modulo DUE: Trasferimento da Titolare a Responsabile

Nel caso in cui SAP abbia sede in un Paese Terzo, il Cliente sia Titolare e SAP il Responsabile, il Cliente si intenderà l'esportatore e SAP l'importatore.

1.2.2. Modulo TRE: Trasferimento da Responsabile a Responsabile

Nel caso in cui SAP abbia sede in un Paese Terzo, il Cliente sia Responsabile e SAP sia Responsabile, il Cliente si intenderà l'esportatore e SAP l'importatore.

2. B. DESCRIZIONE DEL TRASFERIMENTO

2.1. Soggetti interessati

Salvo altrimenti disposto dall'esportatore, i Dati Personali trasferiti si riferiscono alle seguenti categorie di Soggetti Interessati: dipendenti, terzisti, business partner o altri soggetti i cui Dati Personali siano archiviati nel Cloud Service, trasmessi al, messi a disposizione del, a cui acceda il o altrimenti trattati dall'importatore.

2.2. Categorie di Dati

I Dati Personali trasferiti riguardano le seguenti categorie di dati:

Il Cliente determina le categorie di dati di ciascun Cloud Service sottoscritto. Il Cliente può configurare i campi dei dati durante l'implementazione del Cloud Service o come altrimenti previsto nel Cloud Service stesso. I Dati Personali trasferiti riguardano in genere le seguenti categorie di dati: nome, numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica, indirizzo postale, dati relativi all'accesso o all'utilizzo del sistema o di autorizzazione, ragione sociale, dati contrattuali, dati di fatturazione e un qualsiasi dato specifico dell'applicazione acquisito nel Cloud Service dagli Utenti Autorizzati, e possono comprendere i dati riguardanti l'appoggio bancario, la carta di credito o la carta di debito.

2.3. Categorie Speciali di Dati (se concordate)

2.3.1. I Dati Personali oggetto di trasferimento potranno comprendere categorie speciali di dati personali stabilite nel Contratto ("**Dati Sensibili**"). SAP ha adottato le Misure Tecniche Organizzative di cui all'Allegato 2 al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza al fine di proteggere anche i Dati Sensibili.

2.3.2. Il trasferimento dei Dati Sensibili potrà fare attivare l'applicazione delle seguenti limitazioni o sicurezze supplementari se necessarie per prendere in considerazione la natura dei dati ed il rischio di differenti probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle eventuali persone fisiche:

- a) formazione del personale;
- b) codifica dei dati in transito o custoditi;
- c) registrazione degli accessi al sistema e degli accessi ai dati in generale.

2.3.3. Oltre a ciò, i Cloud Service prevedono misure per la gestione dei Dati Sensibili come descritto nella Documentazione.

2.4. Finalità del trasferimento dei dati ed ulteriore trattamento; Natura del trattamento

2.4.1. I Dati Personali trasferiti sono sottoposti alle seguenti attività di trattamento di base:

- a) uso dei Dati Personali per configurare, fare funzionare, monitorare e erogare il Cloud Service (compreso il supporto operativo e tecnico);
- b) miglioramento incrementale delle caratteristiche e funzionalità del servizio fornite come parte integrante del Cloud Service ivi compresa l'automatizzazione, l'elaborazione delle transazioni e il machine learning;
- c) Fornitura di Professional Services integrati;
- d) comunicazione agli Utenti Autorizzati;
- e) archiviazione dei Dati Personali in Data Center dedicati (con architettura multi-tenant);
- f) Rilascio, sviluppo ed upload di riparazioni e upgrade del Cloud Service;
- g) backup e ripristino dei Dati Personali custoditi nel Cloud Service;
- h) trattamento computerizzato dei Dati Personali, compresa la trasmissione, il reperimento e l'accesso ai dati;
- i) accesso di rete per consentire il trasferimento dei Dati Personali;
- j) monitoraggio, ricerca guasti e amministrazione della struttura e database Cloud Service sottostanti;

- k) monitoraggio di sicurezza, supporto in rete per la rilevazione di accessi non autorizzati, test di penetrazione; e
 - l) l'esecuzione delle istruzioni del Cliente ai sensi del Contratto.
- 2.4.2. La finalità del trasferimento è di fornire e di supportare il Cloud Service. SAP ed i suoi Subresponsabili possono supportare i data center del Cloud Service da remoto. SAP ed i suoi Sub-responsabili forniscono supporto quando un Cliente invia un ticket di supporto come ulteriormente stabilito nel Contratto.
- 2.5. Descrizione supplementare con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo:
- 2.5.1. Moduli applicabili delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo
- a) Modulo DUE: Trasferimento da Titolare a Responsabile
 - b) Modulo TRE: Trasferimento da Responsabile a Responsabile
- 2.5.2. Per i trasferimenti ai (sub-) responsabili, specificare ancora l'oggetto, la natura e la durata del trattamento
Con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo, i trasferimenti ai Subresponsabili avranno lo stesso fondamento di cui al DPA.
- 2.5.3. La frequenza del trasferimento (vale a dire se i dati vengano trasferiti una tantum o in via continuativa).
I trasferimenti saranno effettuati in via continuativa.
- 2.5.4. Il periodo per il quale i dati personali verranno custoditi, o, nel caso in cui ciò non sia possibile, i criteri impiegati per determinare tale periodo.
I Dati Personali saranno custoditi per il termine del Contratto e saranno soggetti alle disposizioni della Clausola 5.2 del DPA:
- 3. C. AUTORITÀ DI VIGILANZA COMPETENTE**
- 3.1. Con riguardo alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo
- 3.1.1. Modulo DUE: Trasferimento da Titolare a Responsabile
 - 3.1.2. Modulo TRE: Trasferimento da Responsabile a Responsabile
- 3.2. Nel caso in cui il Cliente sia l'esportatore, l'autorità di vigilanza sarà l'autorità di vigilanza competente per il Cliente ai sensi della Clausola 13 delle Nuove Clausole Contrattuali Tipo.

Allegato 2 Misure Tecnico-Organizzative

Il presente Allegato 2 descrive le misure tecnico organizzative applicabili per le finalità connesse alle Clausole Contrattuali Tipo (2010), alle Nuove Clausole Contrattuali Tipo e alla Normativa sulla Protezione dei Dati applicabile.

SAP applicherà e manterrà le Misure Tecnico Organizzative.

Nella misura in cui la fornitura del Cloud Service comprenda Nuovi Trasferimenti con Rilevanza SSC, le Misure Tecnico Organizzative di cui all'Allegato 2 descrivono le misure e le cautele adottate per prendere integralmente in considerazione la natura dei dati personali e i rischi connessi. Nel caso in cui la normativa locale abbia un impatto sull'osservanza delle clausole, questo potrà determinare l'applicazione di cautele supplementari nel corso della trasmissione e trattamento dei dati personali nel paese di destinazione (se applicabile: codifica dei dati in transito, codifica dei dati custoditi, trasformazione in forma anonima, utilizzo di pseudonimi).

PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE PSLE - PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISE SU PRODOTTI SAP INSTALLATI, LICENZA D’USO ON PREMISE DEL SOFTWARE SAP COMPRESIVA DI SUPPORTO PSLE, SERVIZIO CLOUD PER IL CONSOLIDATO PER LA REGIONE CAMPANIA E PER IL SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO CONTABILE (SIAC) DELLE AZIENDE DEL SSR

ALLEGATO “A3 – ELABORATO TECNICO”

Introduzione.....	2
Ampliamento della base installata.....	2
Rinnovo di manutenzione PSfLE relativo alla attuale base installata.....	3
Nuovi servizi e componenti che abilitano l’innovazione nei processi di business e all’utente, in aggiunta al percorso di transizione al cloud	4
Rinnovo contratto cloud per SAP Analytics Cloud Planning	7

Introduzione

Nell'ambito della evoluzione e della manutenzione del sistema SIAC, basato su SAP, si prevedono:

- l'ampliamento della base installata per rispondere alle nuove esigenze emerse,
- il rinnovo dell'attuale canone di manutenzione annuale di tipo Product Support for Large Enterprise (PSfLE),
- l'evoluzione verso scenari che abilitano innovazione ai processi di business e all'utente, in aggiunta al percorso di transizione al cloud,
- rinnovo della componente SAP Analytics Cloud for Planning.

Ampliamento della base installata

La proposta include le seguenti componenti SAP On Premise:

- SAP S/4 Digital Access
- SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq

In aggiunta a:

- Acquisto del canone di manutenzione di tipo Product Support for Large Enterprise (PSfLE) delle nuove licenze di cui sopra
- Rinnovo del canone di manutenzione dell'attuale base installata di tipo Product Support for Large Enterprise (PSfLE) per l'anno 2024

SAP S/4 Digital Access

L'ampliamento della base installata si esplica tramite l'introduzione della componente di SAP S/4 Digital Access. Tale componente, nel contesto SoReSa la si utilizzerà per attivare la gestione degli Ordini di Acquisto che provengono da applicazione esterna.

Per completezza si rinvia alla descrizione ufficiale SAP.

SAP S/4HANA Digital Access. Il presente pacchetto concede a

(a) persone fisiche una licenza di Utilizzo per S/4HANA Enterprise Management ("S/4 EM") mediante Applicazione(i) Non-SAP che è/sono integrata/e direttamente a S/4 EM senza la necessità di essere in possesso di licenza di "Utente Designato" e/o "Utente" di S/4 EM

(b) soggetti diversi dalle persone (es. bot, sensori, chip, dispositivi, ecc.) una licenza di Utilizzare S/4 EM direttamente o mediante Applicazione(i) Non-SAP che è/sono integrata/e direttamente a S/4 EM e senza la necessità di essere in possesso di licenza di "Utente Designato" e/o "Utente" di S/4 EM (insieme, "Accesso Digitale del S/4 EM").

La quantità prevista è di 5.001 blocchi da 1.000 documenti ognuno. Si riporta la metrica da documentazione ufficiale SAP: *"Purchase Document is a line item record that represents the material and/or service being ordered or requested"*.

SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq

Questo componente include la licenza di utilizzo del RunTime HANA a uso del SAP S/4 Digital Access

Canone di Manutenzione Product support for Large Enterprise (PSfLE)

Servizio di manutenzione per le soluzioni SAP On Premise di cui SoReSa dispone. Si richiede l'acquisto del PSfLE come rinnovo sulle licenze in essere e ampliamento del servizio sulle nuove licenze.

Rinnovo di manutenzione PSfLE relativo alla attuale base installata

Nella tabella di cui sotto si riportano le componenti software oggetto del rinnovo del servizio di manutenzione di tipo PSLE (PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES) per l'anno 2024

Sales Order	Material	License description	Qty
1000041599	7018652	S/4 Ent. Mgmt. Professional use	1.045
	7019212	SAP Enable Now, author option	5
	7019213	SAP Enable Now, consumption option	3.000
	7018868	SAP Busin Plan and Cons addon f S/4HANA	100
	7017727	SAP Bus Plan&Cons ver. f SAP NW, prof ed	15
	7017728	SAP Bus Plan&Cons for SAP NW, std ed	85
	7019216	SAP BusinessObjects Ent Premium (user)	60
	7018587	SAP Disclosure Management, prof. ed.	10
	7018654	S/4 Enterprise Mgmt. for Functional use	2.242
	7018653	S/4 Ent. Mgmt. Productivity use	6.960
	7018682	SAP S/4HANA, Developer access	10
	7018639	SAP S/4HANA Fin, cash mgmt (first 10)	20
	7019113	SAP S/4HANA Fin. rcvbles mgmt, 1-10	20
	7018827	SAP S/4HANA Fin treas&risk mgmt, 1-50	20
	7018822	SAP S/4HANA Finan in-house cash, 1-50	20
	7018998	SAP PPM for SAP S/4HANA professional	10
	7018997	SAP PPM for SAP S/4HANA standard	10
	7018838	SAP Real Estate for S4 ,retail,ind pr	225
	7015920	SAP Process Orchestration	8
	7017596	SAP Data Services	8
	7017373	SAP Payroll Processing	100
	7018421	SAP Adaptive Server Platform	4
	7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
	7019217	SAP BusinessObjects Ent Premium (CS)	6

1000041621	7018654	S/4 Enterprise Mgmt. for Functional use	165
	7018652	S/4 Ent. Mgmt. Professional use	45
	7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
	7015935	SAP Data Integrator (DI), Edge edition	4
	7015921	SAP NetWeaver Process Integration	4
	7018604	SAP Gateway for Microsoft	100
1000137369	7020303	S/4HANA SC f Transport Charge Mgmt	2
	7020305	S/4HANA SC f Transport Plan & Exec	2
	7020297	S/4HANA SC f ext warehouse management	2
	7020308	SAP Yard Logistics for SAP S/4HANA	2
	7020472	SAP Core HCM Component	5.000
	7020473	SAP Time Tracking Component	5.000
	7019299	SAP ERP Travel management component	500
	7020087	Real estate dev. lifecycle mgmt S/4HANA	1
	7020500	SAP S/4HANA contract, lease, real estate	10
	7020284	SAP BW/4HANA	12
	7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1

Nuovi servizi e componenti che abilitano l'innovazione nei processi di business e all'utente, in aggiunta al percorso di transizione al cloud

Nell'ambito del percorso evolutivo SoReSa intende introdurre scenari innovativi per migliorare la gestione dei processi di business, la modalità operative degli utenti, incrementare la sicurezza e la tracciabilità della operatività, non ultimo avviare un percorso graduale di transizione verso il cloud. Sotto si riportano gli ambiti e le componenti oggetto della proposta:

Evoluzione del SAP S/4HANA Digital Core SIAC verso il cloud

SoReSa nel percorso di transizione al cloud andrà ad introdurre le componenti in private cloud che abilitano l'evoluzione del SAP S/4HANA Digital Core SIAC verso il cloud. Sono incluse tutte le componenti del Digital Core ERP, le componenti infrastrutturali, i servizi di aggiornamento e di manutenzione tecnica fino al log on dell'applicazione.

Questo servizio supporta uno Service Level Agreement del 99.7% per l'ambiente produttivo.

- RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed, prem
- SAP Cld, mem ext f. prod tiers, priv ed
- SAP Cld, mem ext f. non-prd, Priv Ed
- SAP App Server Linux Cld, priv ed

Componente a supporto della gestione processi

Nell'ambito del processo di ottimizzazione e razionalizzazione dei processi si intende introdurre le componenti che abilitano la modellazione di singoli processi e la loro orchestrazione in processi end-to-end. Con l'obiettivo di incrementare la trasparenza di processo, la collaborazione tra tutti gli stakeholder, anche tramite il disegno e la modellazione dei workflow. La soluzione fornisce informazioni sulle performance dei processi, sui loro KPI e raccomandazioni di correzione/innovazione relative al miglioramento dell'esecuzione, nonché informazioni su dove automatizzare o introdurre AI a supporto.

- SAP Signavio Process Manager
- Quick-start SAP Signavio P. Mgr
- SAP Signavio Process Collaboration Hub
- SAP Signavio Process Intelligence
- SAP Signavio Process Insights, base p
- Quick-start SAP Signavio P. Insights
- SAP Signavio Process Governance

Gestione innovativa del processo di delibera/determina, integrazione documentale, firma elettronica

Al fine di semplificare il processo di gestione delle delibere e delle determine, si propone l'adozione di un processo integrato tra transazioni e dati SAP, il processo autorizzativo, il workflow, la firma elettronica, nonché la componente documentale.

- SAP Sig Mgmt by DocuSign, premium SFSF
- SAP Sign. Management by DocuSign, sbs
- Cloud Platform Enterprise Agreement – abilita l'utilizzo dei servizi della SAP Business Technology Platform.

Le componenti sotto riportate abilitano la gestione e la archiviazione dei documenti a supporto dei processi di business gestiti da SAP, in modo nativamente integrato.

- SAP Archive and Doc Access Core by OT
- SAP for OT, Cnctr Cld, priv ed
- SAP Arch & Doc Acc Core by OT, add stor

Soluzioni a supporto della tracciabilità e sicurezza

Nel percorso di trasformazione SoReSa intende incrementare la tracciabilità e la sicurezza, nelle fasi di accesso al sistema e tracciabilità sull'utilizzo dello stesso.

La componente di Secure Login Service gestisce l'accesso al sistema tramite il single sign on, in modo semplificato e controllato, anche mediante l'utilizzo di password OTP.

La componente di UI data protection logging consente di identificare ed analizzare chi ha effettuato la visualizzazione o l'uso di specifici dati. La stessa garantisce l'identificazione di un eventuale accesso inappropriato al dato.

- SAP Secure Login Service for SAP GUI
- SAP S/4H Cld UI data protection logging, priv ed

Le componenti sopra citate sotto il punto 3, verranno attivate gradualmente per favorirne l'adozione presso SoReSa. Sono previste due fasi e di seguito il dettaglio della attivazione dei diversi servizi:

Descrizione	Start Date	End Date	Quantità	Unità
Cloud Platform Enterprise Agreement	03/31/24	10/31/24	1	1 Cloud Credit
SAP Signavio Process Manager	03/31/24	10/31/24	2	1 User
Quick-start SAP Signavio P. Mgr,Coll Hub	03/31/24	10/31/24	1	1 Credit
SAP Signavio Process Collaboration Hub	03/31/24	10/31/24	4	10 User
SAP Signavio Process Governance Collab.	03/31/24	10/31/24	5	10 User
SAP Signavio Process Intelligence	03/31/24	10/31/24	3	200000 Record
SAP Signavio Process Insights, base p.	03/31/24	10/31/24	1	1 Flat Fee
Quick-start SAP Signavio P. Insights	03/31/24	10/31/24	1	1 Credit
SAP Archive and Doc Access Core by OT	03/31/24	10/31/24	21	1 Gigabyte
SAP Arch & Doc Acc Core by OT, add stor	03/31/24	10/31/24	10	500 Gigabyte
SAP Signavio Process Governance	03/31/24	10/31/24	5	1 User
SAP Sig Mgmt by DocuSign, premium SFSF	03/31/24	10/31/24	100	100 Transaction
SAP Sign. Management by DocuSign, sbs	03/31/24	10/31/24	50	100 Transaction
SAP Process Insights, starter pack	03/31/24	03/30/27	1	1 Flat Fee
Signavio Process Mgr, starter pack	03/31/24	03/30/27	1	3 Users
Signavio Process Collab Hub,starter pack	03/31/24	03/30/27	1	10 Users
Cloud Platform Voucher	03/31/24	10/31/24	1	% of net recurring fee
SAP S/4H Cld UI data prtctn log, priv ed	03/31/24	10/31/24	10	100 User
SAP Additional Dbase Storage priv cld ed	03/31/24	10/31/24	16	128 Gigabyte
SAP Cld, mem ext f. prod tiers, priv ed	03/31/24	10/31/24	3	256 Gigabyte
SAP Cld, mem ext f. non-prd, Priv Ed	03/31/24	10/31/24	3	256 Gigabyte
RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed, prem	03/31/24	10/31/24	136	1 Full Use Equivalent
SAP for OT, Cnctr Cld, priv ed	03/31/24	10/31/24	1	1 Flat Fee
SAP Secure Login Service for SAP GUI	03/31/24	10/31/24	2	500 User
SAP App Server Linux Cld, priv ed	03/31/24	10/31/24	1	1 Tenant
Cloud Platform Enterprise Agreement	11/01/24	03/30/27	1	1 Cloud Credit
SAP Signavio Process Manager	11/01/24	03/30/27	2	1 User
SAP Signavio Process Collaboration Hub	11/01/24	03/30/27	4	10 User
SAP Signavio Process Governance Collab.	11/01/24	03/30/27	5	10 User
SAP Cld, mem ext f. prod tiers, priv ed	11/01/24	03/30/27	3	256 Gigabyte
SAP Cld, mem ext f. non-prd, Priv Ed	11/01/24	03/30/27	3	256 Gigabyte
SAP Signavio Process Intelligence	11/01/24	03/30/27	3	200000 Record
RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed, prem	11/01/24	03/30/27	136	1 Full Use Equivalent
SAP Signavio Process Insights, base p.	11/01/24	03/30/27	1	1 Flat Fee
SAP App Server Linux Cld, priv ed	11/01/24	03/30/27	1	1 Tenant
SAP Arch & Doc Acc Core by OT, add stor	11/01/24	03/30/27	10	500 Gigabyte
SAP Archive and Doc Access Core by OT	11/01/24	03/30/27	21	1 Gigabyte
SAP for OT, Cnctr Cld, priv ed	11/01/24	03/30/27	1	1 Flat Fee
SAP Signavio Process Governance	11/01/24	03/30/27	5	1 User
SAP Sign. Management by DocuSign, sbs	11/01/24	03/30/27	50	100 Transaction
SAP Sig Mgmt by DocuSign, premium SFSF	11/01/24	03/30/27	100	100 Transaction
SAP S/4H Cld UI data prtctn log, priv ed	11/01/24	03/30/27	10	100 User
SAP Secure Login Service for SAP GUI	11/01/24	03/30/27	2	500 User
Cloud Platform Voucher	11/01/24	03/30/27	1	% of net recurring fee
SAP Additional Dbase Storage priv cld ed	11/01/24	03/30/27	16	128 Gigabyte

Rinnovo contratto cloud per SAP Analytics Cloud Planning

La componente SAP Analytics Cloud for Planning, permette la gestione ottimizzata delle operazioni di pianificazione e budgeting, quali la pianificazione di task, l'avviamento di previsioni con funzionalità predittive, la creazione di applicazioni di pianificazione personalizzate, l'esecuzione dell'immissione dati e della gestione versioni, nonché la scrittura di calcoli con script.

Alcune delle funzionalità comprendono:

- Algoritmi predittivi in logica guidata per estrapolare sul futuro l'evoluzione di voci di budget, così da avere una base oggettiva di partenza;
- Analisi degli scostamenti budget-consuntivo automatica;
- Workflow estremamente intuitivi costruiti in logica GANTT direttamente da utenti non informatici.
- Smart Analysis: il sistema individua via machine learning le reali determinanti del fenomeno sottostante alla pianificazione, permettendo di concentrarsi sulle variabili rilevanti.

La soluzione abilita in aggiunta scenari di analisi e reporting.

SoReSa nell'ambito dell'iniziativa avviata ed a completamento della stessa necessità di rinnovare il contratto di servizio attualmente in vigore, in prossima scadenza, per il numero di utenti sotto indicato, per il periodo 2024-2025.

Da 31.01.2024 A 30.01.2026


Servizio Cloud Di SAP	Metrica di Utilizzo	Limitazione Metrica Di Utilizzo
SAP Analyt Cloud, Plan Pred Prof Priv CF	1 User	15
SAP Analyt Cloud, Plan Pred Std Priv CF	1 User	85

Stazione appaltante: SoReSa SPA

Tipo Procedura: Negoziata

Titolo: PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE PSLE - PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISE SU PRODOTTI SAP INSTALLATI, LICENZA D’USO ON PREMISE DEL SOFTWARE SAP COMPRENSIVA DI SUPPORTO PSLE, SERVIZIO CLOUD PER IL CONSOLIDATO PER LA REGIONE CAMPANIA E PER IL SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO CONTABILE (SIAC) DELLE AZIENDE DEL SSR . **e numero registro di sistema:** PI130143-23

Offerta Economica

Numero Riga	DESCRIZIONE	VALORE OFFERTO (2 dec.)	VALORE A BASE D'ASTA IVA ESCLUSA (2 dec.)	SCHEMA DI CONTRATTO E MODULI D'ORDINE
0	Servizi di manutenzione PSLE - Product Support for Large Enterprise – su prodotti SAP installati, licenza d'uso on premise del software SAP comprensiva di supporto PSLE	4.979.037,58	8.000.000,00	 Schema Contratto e Moduli Ordine.zip FA1BFE01F298CE44110EA8BFC80FD278F5C32BDFFB6EAD1F89614FC3F9F7BE13

VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA: 4.979.037,58 €

Ragione sociale del Concorrente: sap italia

monza 7 - 20871 Vimercate (Monza e della Brianza)

C.F. 09417760155 P.IVA 09417760155

Firmato digitalmente

**Modulo d'Ordine
per SAP Cloud Services
Rif. 3062558684**

Tra **SAP Italia S.p.A.**
Via Monza 7/A – 20871 Vimercate (MB), Italia
Capitale sociale € 2.687.339
PEC: direzione_amministrativa.sapitalia@legalmail.it
Codice fiscale/Partita IVA 09417760155; R.E.A.1292430
Soggetta alla direzione e coordinamento (Art.2947 bis C.C.) da parte di SAP SE, Dietmar – Hopp-Allee 16 69190, Walldorf Germany – VAT DE 143454214 ("SAP")

e **So.Re.Sa. S.p.A.**
Centro Direzionale Isola F9
80143 Napoli
Italia
("Cliente")

ID Cliente: 1130592
ID caso: 3062558684

1. DATA DI INIZIO EFFICACIA

1.1. Il presente Modulo d'Ordine, emesso da SAP, rappresenta un'offerta vincolante da parte di SAP. Essa diviene efficace solamente all'atto del ricevimento da parte di SAP del presente Modulo d'Ordine firmato dal Cliente ("**Data di Inizio Efficacia**"), il o prima del 29.02.2024.

2. CLOUD SERVICE

2.1. Ordine di Cloud Service e Supporto

2.1.1. Il Cliente sottoscrive e SAP offre i SAP Cloud Service in costanza del Periodo di Sottoscrizione e conformemente alle Metriche di Utilizzo e al volume indicati in Allegato 1 ("**Cloud Services**").

2.1.2. Salvo altrimenti stabilito in Allegato 1 o nelle Clausole Integrative applicabili, SAP fornirà al Cliente il "SAP Enterprise Support, Cloud Editions" per i Cloud Service prescelti, come indicato nell'Allegato concernente il Supporto Cloud.

2.2. Periodo di Sottoscrizione

2.2.1. Il periodo di sottoscrizione iniziale del relativo Cloud Service inizia in Data di Inizio Prodotto e resta attivo sino alla Data di Fine Prodotto indicata in Allegato 1 ("**Periodo di Sottoscrizione iniziale**"). Se per lo stesso Cloud Service l'Allegato 1 reca diverse Date di Inizio Prodotto consecutive, il Periodo di Sottoscrizione iniziale decorrerà dalla prima Data di Inizio Prodotto e si concluderà in corrispondenza dell'ultima Data di Fine Prodotto relativa allo specifico Cloud Service.

2.2.2. SAP e il Cliente possono concordare il rinnovo del Periodo di Sottoscrizione con un preavviso minimo di 60 giorni prima della scadenza del Periodo di Sottoscrizione corrente.

3. CONDIZIONI DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

3.1. Il Cliente si impegna al pagamento di tutti i corrispettivi dovuti a SAP entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura. Sugli importi in mora si applicherà un interesse al tasso di mora. Gli ordini d'acquisto del Cliente servono

solo a semplificare la gestione amministrativa e non costituiscono una condizione di pagamento. Il pagamento prescinde dal completamento di un qualsiasi servizio di implementazione o altro.

- 3.2. Salvo diversa disposizione delle Clausole Integrative, i corrispettivi per i Cloud Service e i Crediti Cloud saranno fatturati da SAP annualmente in anticipo. SAP dedurrà i corrispettivi o fatturerà mensilmente a consuntivo al Cliente l'utilizzo dei Cloud Service Attivi nel corso del mese precedente come ulteriormente stabilito nel presente Modulo d'Ordine.
- 3.3. Il corrispettivo per il Periodo di Sottoscrizione iniziale è indicato nell'Allegato 1 come Corrispettivo Totale Netto. SAP potrà aumentare i corrispettivi dei Cloud Service conformemente al presente Modulo d'Ordine.
- 3.4. Gli eventuali servizi a corrispettivi non periodici saranno fatturati da SAP quale onere una tantum e pagati dal Cliente in corrispondenza della prima Data di Inizio Prodotto.
- 3.5. Il Cliente rimborserà a SAP tutte le spese di trasferta opportunamente documentate e le altre spese preautorizzate dal Cliente e sostenute da SAP per qualsiasi supporto al Cloud Service.
- 3.6. SAP potrà produrre le fatture all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente come suo contatto principale e indicato di seguito.

4. AMMINISTRATORI AUTORIZZATI

- 4.1. I referenti qualificati nominati dal Cliente per la conferma dell'ordine e le comunicazioni di sistema sono:

Nominativo referente principale: Gabriella Mascaro
E-mail referente principale: g.mascaro@soresa.it

Nominativo amministratore tecnico: Massimo Di Gennaro
E-mail amministratore tecnico: m.digennaro@soresa.it

- 4.2. Il Cliente può utilizzare il seguente token per selezionare un Amministratore Tecnico diverso o supplementare ed ottenere l'accesso ai web site di supporto di SAP:

User Onboarding Token: ca3c0bee-7023-4cbf-bcc5-fe8ab251171a

User Onboarding Website: <https://account.sap.com/manage/onboarding/ca3c0bee-7023-4cbf-bcc5-fe8ab251171a>

5. SERVIZI CLOUD IN SOTTOSCRIZIONE

- 5.1. Applicazione.

La presente Clausola si applica solamente ai Servizi Cloud in Sottoscrizione definiti di seguito.

- 5.2. Definizioni Specifiche

- 5.2.1. **"Cloud Service in Sottoscrizione"** si riferisce a tutti i Cloud Service sottoscritti ai sensi del presente Modulo d'Ordine, con l'eccezione degli eventuali Cloud Service Subscription Plus Excess Use, CPEA, ICEA e Pay-As-You-Go, se presenti.

- 5.2.2. **"Uso in Eccesso"** si riferisce all'eventuale utilizzo del Cloud Service in Sottoscrizione che ecceda le Metriche d'Utilizzo e il loro volume indicati nell'Allegato 1 del presente Modulo d'Ordine.

- 5.3. Uso in Eccesso

I corrispettivi per l'Uso in Eccesso saranno calcolati dalla data in cui è iniziato l'Uso in Eccesso stesso. Il Cliente dovrà stipulare un Modulo d'Ordine supplementare attestante l'acquisto di ulteriori volumi delle Metriche d'Utilizzo. Il Cliente dovrà versare il corrispettivo per l'Uso in Eccesso applicando il listino prezzi in vigore alla data di inizio dell'Uso in Eccesso.

- 5.4. Modifiche ai Corrispettivi

I Cloud Service saranno soggetti ad un aumento annuale del corrispettivo pari al 10.0% al primo rinnovo.

Successivamente al primo rinnovo, i Cloud Service saranno soggetti ad un aumento annuale del corrispettivo pari al 3,3% con decorrenza da ciascun anniversario (31 marzo). Tale aumento si applicherà su base cumulativa, anno su anno, a decorrere dalla data dell'ultimo aumento ai sensi della presente clausola e si applicherà in aggiunta al Corrispettivo Annuale di cui all'Allegato 1 del presente Modulo d'Ordine o al Corrispettivo Annuale aumentato, a seconda del caso.

Tuttavia, tale aumento non si applicherà nel corso del Periodo di Sottoscrizione Iniziale.

6. CLOUD PLATFORM ENTERPRISE AGREEMENT

6.1. Applicazione

La presente Clausola si applica solamente ai Servizi Cloud CPEA definiti di seguito.

6.2. Definizioni

6.2.1. **“Cloud Service Attivo”** si riferisce ad un Cloud Service Ammesso che il Cliente abbia attivato e non dismesso.

6.2.2. **“Crediti Cloud”** si riferisce all’ammontare economico disponibile per il relativo Periodo di Crediti Cloud, come specificato alla clausola “Limitazione alla Metrica di Utilizzo” dell’Allegato 1 del presente Modulo d’Ordine per il Periodo di Sottoscrizione Iniziale e calcolato di conseguenza per ciascun Periodo dei Crediti Cloud successivo.

6.2.3. **“Periodo dei Crediti Cloud”** si riferisce:

- a) Per il Periodo di Sottoscrizione Iniziale, a ciascun periodo decorrente dalla Data di Inizio Prodotto e che va a terminare alla Data di Fine Prodotto successiva quali stabiliti per i Cloud Service CPEA e il Cloud Platform Voucher nella tabella all’Allegato 1 del presente Modulo d’Ordine.
- b) Successivamente, il Periodo dei Crediti Cloud sarà pari a 12 mesi a partire dal primo giorno successivo al Periodo dei Crediti Cloud precedente salvo il caso in cui il Periodo di Rinnovo sia più breve, in tal caso l’ultimo Periodo dei Crediti Cloud sarà pari al residuo di ciascun Periodo di Rinnovo.

6.2.4. **“Cloud Service CPEA”** si riferisce ai Cloud Service denominati “Cloud Platform Enterprise Agreement” o “CPEA” nella Allegato 1 del presente Modulo d’Ordine.

6.2.5. **“Cloud Service Ammessi”** si riferisce ai Cloud Service elencati nell’Elenco dei Cloud Service Ammessi.

6.2.6. **“Elenco Cloud Service Ammessi”** corrisponde all’elenco dei Cloud Service Ammessi disponibili sul SAP Business Technology Platform Website all’indirizzo <https://cloudplatform.sap.com/price-lists>.

6.2.7. **“Free Tier Cloud Services”** si riferisce a Cloud Services Ammessi forniti a titolo gratuito e contrassegnati con “Piano di Servizio: Gratuito” nell’Elenco dei Servizi Cloud Ammessi.

6.3. Consumo dei Crediti Cloud

6.3.1. Nel corso di qualunque Periodo di Crediti Cloud, il Cliente può utilizzare i Crediti Cloud per attivare un eventuale Cloud Service Ammesso mediante il cockpit amministrativo della SAP Business Technology Platform. Ciascun Cloud Service Attivo viene considerato un Cloud Service secondo la definizione delle CGC ed è soggetto alle proprie Clausole Integrative specifiche per il prodotto.

6.3.2. Nel caso in cui il Cliente disponga di Crediti Cloud per il Periodo dei Cloud Credit in vigore, SAP potrà:

- a) dedurre il corrispettivo per l’attivazione e/o l’utilizzo dei Cloud Service Attivi da parte del Cliente dai Crediti Cloud a seconda della metrica ed eventuale range corrispondenti e secondo il prezzo unitario specificato nell’Elenco dei Cloud Service Ammessi, e
- b) fornire un estratto conto mensile che rifletta l’attivazione e/o l’utilizzo dei Cloud Service Attivi da parte del Cliente nel corso del mese solare precedente; e il saldo rimanente di Crediti Cloud.

6.3.3. Nel caso in cui i Crediti Cloud per il Periodo dei Crediti Cloud in vigore siano stati integralmente consumati, SAP emetterà nei confronti del Cliente, a cadenza mensile, una fattura a consuntivo relativa all’attivazione e/o utilizzo dei Cloud Service Attivi.

6.3.4. I Crediti Cloud saranno disponibili solamente nel corso del Periodo dei Crediti Cloud in vigore. Il Cliente potrà aumentare i Crediti Cloud nel corso di un Periodo di Crediti Cloud stipulando un modulo d’ordine per Crediti Cloud supplementari.

6.3.5. Eventuali Crediti Cloud inutilizzati decadono per il Cliente al termine del Periodo dei Crediti Cloud in vigore e non saranno disponibili per l’utilizzo in qualunque Periodo dei Crediti Cloud successivo.

6.4. Attivazione e Disattivazione dei Cloud Service Attivi

6.4.1. Il Cliente è responsabile in via esclusiva della disattivazione di eventuali Cloud Service Attivi.

6.4.2. Il Cliente autorizza l'amministratore Tecnico di cui al presente Modulo d'Ordine (ed eventuali successori designati dal Cliente) ad attivare e disattivare i Cloud Service Ammessi. La responsabilità ultima delle azioni o omissioni di tali amministratori ricade sul Cliente in via esclusiva.

6.5. Modifiche ai Corrispettivi

6.5.1. Modifiche al Corrispettivo ai Cloud Service CPEA e Cloud Service ICEA

I Cloud Service saranno soggetti ad un aumento annuale del corrispettivo pari al 10.0% al primo rinnovo.

Successivamente al primo rinnovo, i Cloud Service saranno soggetti ad un aumento annuale del corrispettivo pari al 3,3% con decorrenza da ciascun anniversario (31 marzo). Tale aumento si applicherà su base cumulativa, anno su anno, a decorrere dalla data dell'ultimo aumento ai sensi della presente clausola e si applicherà in aggiunta al Corrispettivo Annuale di cui all'Allegato 1 del presente Modulo d'Ordine o al Corrispettivo Annuale aumentato, a seconda del caso.

Tuttavia, tale aumento non si applicherà nel corso del Periodo di Sottoscrizione Iniziale.

Il mancato aumento dei corrispettivi non può essere inteso come rinuncia di SAP all'esercizio del suddetto diritto.

6.5.2. Modifiche ai Corrispettivi per Prezzo di Listino unitario

SAP potrà periodicamente variare i prezzi di listino unitari contenuti nell'Elenco dei Cloud Service Ammessi secondo le seguenti modalità:

6.5.3. Gli aumenti dei prezzi di listino unitari per Cloud Service Ammessi non potranno eccedere il 3,3%. SAP comunicherà gli aumenti di prezzo a mezzo email o per il tramite del cockpit amministrativo della SAP Business Technology Platform almeno 45 giorni prima dell'avvio del Periodo di Sottoscrizione di Rinnovo successivo. I prezzi di listino unitari aumentati si applicheranno all'utilizzo dei Cloud Service Ammessi all'inizio del Periodo di Sottoscrizione di Rinnovo successivo. Nel caso in cui SAP comunichi al Cliente un aumento a meno di 45 giorni dalla successiva scadenza di rinnovo, l'aumento non si applicherà all'avvio del prossimo periodo ma a quello successivo.

6.5.4. Riduzione del Corrispettivo

SAP rifletterà le riduzioni dei prezzi di listino per unità per i Cloud Service Ammessi nel successivo report mensile completo o fattura se tale prezzo di listino per unità ridotto è inferiore al prezzo di listino per unità in vigore alla data successiva alla data di entrata in vigore del Modulo d'Ordine o la data in cui il Servizio Cloud diventa un Cloud Service Ammesso.

6.6. Aggiunta e Rimozione dei Cloud Service Ammessi

6.6.1. Nel corso del Periodo di Sottoscrizione, SAP potrà aggiungere all'Elenco dei Cloud Service Ammessi Cloud Service e prezzi di listino per unità associati.

6.6.2. SAP potrà rimuovere eventuali Cloud Service Ammessi dall'Elenco dei Cloud Service Ammessi inviandone comunicazione al Cliente con un preavviso di 6 mesi a mezzo email o per il tramite del cockpit amministrativo della SAP Business Technology Platform. Tuttavia, il Cliente potrà mantenere tali Cloud Service Ammessi attivati per quanto rimane del Periodo di Sottoscrizione al momento in vigore.

6.7. Rapporto con i Cloud Service in Sottoscrizione

L'eventuale uso in eccesso di un Cloud Service in Sottoscrizione che sia anche un Cloud Service Ammesso sarà considerato utilizzo di un Cloud Service Attivo e fatturato di conseguenza.

6.8. Free Tier Cloud Services

6.8.1. Il Free Tier Cloud Service potrà essere utilizzato esclusivamente per le attività di testing e valutazione non produttive e non per elaborare Dati Personali.

6.8.2. L'utilizzo da parte del Cliente dei Free Tier Cloud Services è soggetto alle specifiche del cockpit amministrativo della Business Technology Platform ("**Specifiche Cockpit**"). SAP potrà modificare le Specifiche Cockpit in ogni momento senza preavviso. SAP potrà revocare l'utilizzo da parte del Cliente dei Free Tier Cloud Services per omessa osservanza delle Specifiche Cockpit.

- 6.8.3. SAP potrà rimuovere eventuali Cloud Service Ammessi Gratuiti dall'Elenco dei Cloud Service Ammessi con un preavviso di 1 mese. SAP invierà tale comunicazione a mezzo email o per il tramite del cockpit amministrativo della SAP Business Technology Platform.
- 6.8.4. SAP potrà disattivare i Free Tier Cloud Services del Cliente se, a discrezione di SAP, il Cliente non sta utilizzando attivamente i servizi.
- 6.8.5. SAP non fornirà alcun supporto per i Free Tier Cloud Services e non si applicherà la Politica di Supporto.

7. CLOUD PLATFORM VOUCHER

All'inizio di ciascun Periodo di Crediti Cloud, SAP aggiungerà all'account CPEA del Cliente i Cloud Credit per il Cloud Platform Voucher. I Crediti Cloud del Cloud Platform Voucher non potranno essere trasferiti tra account CPEA. Le disposizioni della Clausola "Cloud Platform Enterprise Agreement" si applicano ai Crediti Cloud indicati come Cloud Platform Voucher.

8. TERMINI E CONDIZIONI SUPPLEMENTARI

Il Contratto è soggetto alle seguenti modifiche:

8.1. Allegato Product Development

Allegato Product Development <http://sap.com/agreements-cloud-product-development-schedule> (che sarà fornito da SAP su richiesta contestualmente o prima della stipulazione del Contratto) forma parte integrante e sostanziale del Contratto.

8.2. Pubblicità

SAP può includere il nome del Cliente e i servizi Cloud sottoscritti negli elenchi di clienti SAP e nelle comunicazioni dei risultati economici.

8.3. L'articolo 1.1 delle CGC si intende integralmente sostituito dal seguente:

1.1 "Affiliata": una qualsiasi persona giuridica che abbia sede nel Territorio e il Cliente ne detenga, direttamente o indirettamente, oltre il cinquanta per cento (50%) delle azioni o dei diritti di voto. Tali persone giuridiche saranno considerate Affiliate solamente per il periodo in cui permanga tale partecipazione. Per Affiliata si intende altresì qualunque soggetto giuridico avente sede nel Territorio in cui Regione Campania (Controllante del Cliente) detenga, direttamente o indirettamente, più del 50% delle azioni o dei diritti di voto fintantoché tale partecipazione azionaria venga mantenuta e a condizione che la Controllante del Cliente mantenga, direttamente o indirettamente, più del 50% delle azioni o dei diritti di voto del Cliente. Regione Campania e tutti gli enti appartenenti al sistema sanitario della Regione Campania di cui all art. 15 della Legge Regionale 24 dicembre 2003, n. 28 saranno altresì considerati Affiliate ai sensi del presente Contratto a condizione che Regione Campania mantenga, per tutta la durata del Contratto, direttamente o indirettamente, più del 50% delle azioni o dei diritti di voto del Cliente.

9. PROFESSIONAL SERVICES

9.1. Contratto per i Servizi Professionali

9.1.1. Oltre ai Cloud Services descritti nel presente Modulo d'Ordine, SAP fornirà Servizi Professionali distinti (anche "Servizi") quali elencati nell'Allegato 1.

9.1.2. Salvo diversa disposizione del Documento d'Ambito, il Periodo di Sottoscrizione (o il suo residuo) di cui alla Clausola "Periodo di Sottoscrizione" si applica alla consegna dei Servizi. I Servizi avranno la medesima scadenza dei rispettivi Cloud Service.

9.1.3. SAP fornisce i servizi secondo i seguenti termini e condizioni, elencati in ordine di precedenza e denominati collettivamente "Contratto Servizi" che è distinto dal Contratto per i Cloud Services:

- a) La presente clausola Servizi Professionali
- b) Documento di Ambito (si veda: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/services.html>)
- c) Accordo sul Trattamento dei Dati personali applicabile a SAP Support e ai Servizi professionali e alle Misure Tecnico Organizzative per SAP Support e Servizi Professionali nella sua versione attualmente in vigore (per entrambi si veda: <http://www.sap.com/agreement-services-support-professional-services-dpa>)
- d) Condizioni Generali di Contratto per i Servizi SAP ("CGC Servizi") (si veda: <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/services.html>)

9.1.4. Esame ed Esclusioni

La Clausola "Revisione" del presente Modulo d'Ordine si applica al Contratto Servizi. Per le finalità del presente Contratto servizi, la Clausola "Procedure per Richiesta di Modifica" delle relative CGC non troverà applicazione.

9.2. Corrispettivi e termini di pagamento.

9.2.1. I Corrispettivi di Servizio per i Servizi specificati nel Documento di Ambito sono indicati al prezzo fisso definito all'Allegato 1.

9.2.2. La Clausola "Modifiche al Corrispettivo" per i Cloud Service in Sottoscrizione nel presente Modulo d'Ordine si applica ai corrispettivi di Servizio nel caso in cui i Servizi siano forniti a base periodica.

9.2.3. Il Cliente dovrà versare i corrispettivi per i Servizi ai sensi della Clausola "Termini di Pagamento e Fatturazione" del presente Modulo d'Ordine.

9.3. Luogo della Prestazione del Servizio.

Salvo altrimenti specificato per un particolare Servizio, il luogo dove è ubicata la sede del Cliente identificata nel Modulo d'Ordine sarà anche il luogo di fruizione, da parte del medesimo, dei Servizi forniti ai sensi del presente. Il Cliente è a conoscenza del fatto che il calcolo delle imposte può variare a seconda del luogo di fruizione degli stessi.

9.4. Questioni legali e regolamentari

SAP non fornirà alcun servizio di consulenza relativamente ad eventuali problematiche di osservanza della normativa fiscale, delle legge o di altre disposizioni regolamentari da parte del Cliente. I Servizi SAP si limiteranno all'assistenza tecnica sulla base delle esigenze specificate dal Cliente. Il Cliente è responsabile in via esclusiva della determinazione e certificazione della propria osservanza alle disposizioni fiscali, di legge e regolamentari.

10. RESTRIZIONI ALL'ESPORTAZIONE

L'utente non può utilizzare i Cloud Service, la Documentazione e gli altri Materiali SAP in qualsiasi paese in cui questi non possono essere utilizzati in base alle leggi sul controllo delle esportazioni e sulle sanzioni commerciali di Stati Uniti, UE, Germania o qualsiasi altra legge applicabile sul controllo delle esportazioni e sulle sanzioni commerciali. L'utente non può consentire l'utilizzo dei Cloud Service, della Documentazione e di altri Materiali SAP a qualsiasi utente finale con il quale le transazioni sono vietate in conformità con i termini del Contratto. Ulteriori informazioni sul controllo delle esportazioni e sulla conformità alle sanzioni di SAP sono disponibili all'indirizzo: <https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html>.

11. DOCUMENTI CITATI

11.1. Prospetto del Contratto

Il presente Modulo d'Ordine è regolato e costituito dai seguenti documenti validi alla Data di Inizio Efficacia. Tutti i documenti sono elencati in ordine di precedenza e costituiscono, collettivamente, il "**Contratto**".

N°	Contratto	Ubicazione
1.	Il presente Modulo d'Ordine compreso l'Allegato 1 ("Modulo d'Ordine")	
2.	Clausole e Condizioni Integrative applicabili al Cloud Service (le " Clausole Integrative ")	http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement
3.	Allegato concernente il Supporto per Cloud Services ("Allegato del Supporto Cloud")	http://www.sap.com/agreements-cloud-support
4.	Service Level Agreement per Cloud Services (" SLA ")	http://www.sap.com/agreements-cloud-service-level-agreement
5.	Accordo sul Trattamento dei Dati	https://www.sap.com/docs/download/agreements/product-

N°	Contratto	Ubicazione
	personali applicabile ai Cloud Services ("DPA") Il DPA costituirà il Contratto scritto per il trattamento dei dati su mandato.	use-and-support-terms/dpa/data-processing-agreement-for-cloud-services-italian-v8-2021.pdf
6.	Condizioni generali di contratto per Cloud Services ("CGC")	https://www.sap.com/docs/download/agreements/general-terms-and-conditions/cls/general-terms-and-conditions-for-cloud-services-italy-italian-v8-2023.pdf

11.2. Esame

Il Cliente dichiara di aver avuto la possibilità di esaminare le CGC e i documenti cui esse rimandano prima di procedere alla stipulazione del presente Modulo d'Ordine. SAP invita il Cliente a stampare e conservare a titolo di riferimento copia di detti documenti. Le espressioni definite nelle CGC utilizzate nel presente Modulo d'Ordine avranno il significato loro attribuito nelle CGC. Se usate nelle Clausole Integrative, le espressioni "Servizio" e "Utente Designato" significheranno, rispettivamente, "Cloud Service" e "Utente Autorizzato".

Letto Confermato e Sottoscritto da:

So.Re.Sa. S.p.A.
(Cliente)

Nome:

Qualifica:

Data:

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara:

- di aver esaminato e di approvare espressamente e specificatamente la seguente clausola contenuta nel presente **Modulo d'Ordine**:
Art. 2.2 (Periodo di Sottoscrizione)
- di aver esaminato e di approvare espressamente e specificatamente le seguenti clausole contenute nelle **Condizioni Generali di Contratto per SAP Cloud Services** ("CGC"):
Art. 2.4 (Sospensione del Cloud Service); Art. 5.1 (Corrispettivi e Pagamento); Art. 6 (Durata Risoluzione); Art. 7.3 (Rimedi); Art. 7.4 (Disponibilità di Sistema); Art. 7.5 (Esclusioni di Garanzia); Art. 7.6 (Avvertenza); Art. 8.1 (Pretese avanzate nei confronti del Cliente); Art. 8.2 (Pretese avanzate nei confronti di SAP); Art. 8.3 (Procedura in caso di Pretese di Terzi); Art. 8.4 (Rimedio esclusivo); Art. 9 (Limitazione della Responsabilità); Art. 13.6 (Cessione); Art. 13.7 (Subappalto); Art. 13.10 (Legge applicabile); 13.11 (Foro Competente); 13.12 (Decadenza);
- di aver esaminato e di approvare espressamente e specificatamente la seguente clausola contenuta nel **Trattamento dei Dati per SAP Cloud Services**:
Art. 7 (Subresponsabili)

Letto Confermato e Sottoscritto da:

So.Re.Sa. S.p.A.
(Cliente)

Nome:

Qualifica:

Data:

Allegato 1
Prospetto delle Condizioni Economiche

Da 31.03.2024 A 30.03.2027

Servizio Cloud Di SAP	Metrica di Utilizzo	Limitazione Metrica Di Utilizzo	Valore annuo	Data Di Inizio Prodotto	Data Di Fine Prodotto	Totale Canone In EUR
Cloud Platform Enterprise Agreement	Spend	EUR 310.000,00	232.359,52	31.03.2024	30.03.2025	232.359,52
SAP Signavio Process Manager	1 User	2	7.539,84	31.03.2024	30.03.2025	7.539,84
SAP Signavio Process Collaboration Hub	10 User	4	1.512,00	31.03.2024	30.03.2025	1.512,00
SAP Signavio Process Governance Collab.	10 User	5	3.578,40	31.03.2024	30.03.2025	3.578,40
SAP Signavio Process Intelligence	200000 Record	3	44.679,60	31.03.2024	30.03.2025	44.679,60
SAP Signavio Process Insights, base p.	1 Flat Fee	1	39.337,20	31.03.2024	30.03.2025	39.337,20
SAP Archive and Doc Access Core by OT	1 Gigabyte	21	120.960,00	31.03.2024	30.03.2025	120.960,00
SAP Arch & Doc Acc Core by OT, add stor	500 Gigabyte	10	36.000,00	31.03.2024	30.03.2025	36.000,00
SAP Signavio Process Governance	1 User	5	1.940,40	31.03.2024	30.03.2025	1.940,40
SAP Sig Mgmt by DocuSign, premium SFSF	100 Transaction	100	60.200,00	31.03.2024	30.03.2025	60.200,00
SAP Sign. Management by DocuSign, sbs	100 Transaction	50	7.805,00	31.03.2024	30.03.2025	7.805,00
SAP for OT, Cnctr Cld, priv ed	1 Flat Fee	1	19.900,80	31.03.2024	30.03.2025	19.900,80
SAP S/4H Cld UI data prtctn log, priv ed	100 User	10	18.360,00	31.03.2024	30.03.2025	18.360,00
Cloud Platform Voucher	Spend	EUR 10.000		31.03.2024	30.03.2025	

Servizio Cloud Di SAP	Metrica di Utilizzo	Limitazione Metrica Di Utilizzo	Valore annuo	Data Di Inizio Prodotto	Data Di Fine Prodotto	Totale Canone In EUR
SAP Additional Dbase Storage priv cld ed	128 Gigabyte	16	56.160,00	31.03.2024	30.03.2025	56.160,00
SAP Cld, mem ext f. prod tiers, priv ed	256 Gigabyte	3	57.000,00	31.03.2024	30.03.2025	57.000,00
SAP Cld, mem ext f. non-prd, Priv Ed	256 Gigabyte	3	30.000,00	31.03.2024	30.03.2025	30.000,00
RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed, prem	1 Full Use Equivalent	136	300.000,00	31.03.2024	30.03.2025	300.000,00
SAP Secure Login Service for SAP GUI	500 User	2	6.480,00	31.03.2024	30.03.2025	6.480,00
SAP App Server Linux Cld, priv ed	1 Tenant	1	19.488,00	31.03.2024	30.03.2025	19.488,00
Cloud Platform Enterprise Agreement	Spend	EUR 310.000,00	232.359,52	31.03.2025	30.03.2026	232.359,52
Cloud Platform Enterprise Agreement	Spend	EUR 310.000,00	232.359,52	31.03.2026	30.03.2027	232.359,52
SAP Sign. Management by DocuSign, sbs	100 Transaction	50	7.805,00	31.03.2025	30.03.2027	15.610,00
SAP Arch & Doc Acc Core by OT, add stor	500 Gigabyte	10	36.000,00	31.03.2025	30.03.2027	72.000,00
SAP Sig Mgmt by DocuSign, premium SFSF	100 Transaction	100	60.200,00	31.03.2025	30.03.2027	120.400,00
SAP Archive and Doc Access Core by OT	1 Gigabyte	21	120.960,00	31.03.2025	30.03.2027	241.920,00
SAP S/4H Cld UI data prtctn log, priv ed	100 User	10	18.360,00	31.03.2025	30.03.2027	36.720,00
Cloud Platform Voucher	Spend	EUR 10.000		31.03.2025	30.03.2026	
Cloud Platform Voucher	Spend	EUR 10.000		31.03.2026	30.03.2027	

Servizio Cloud Di SAP	Metrica di Utilizzo	Limitazione Metrica Di Utilizzo	Valore annuo	Data Di Inizio Prodotto	Data Di Fine Prodotto	Totale Canone In EUR
SAP Additional Dbase Storage priv cld ed	128 Gigabyte	16	56.160,00	31.03.2025	30.03.2027	112.320,00
SAP Signavio Process Manager	1 User	2	7.539,84	31.03.2025	30.03.2027	15.079,68
SAP Signavio Process Governance	1 User	5	1.940,40	31.03.2025	30.03.2027	3.880,80
SAP Signavio Process Collaboration Hub	10 User	4	1.512,00	31.03.2025	30.03.2027	3.024,00
SAP Signavio Process Governance Collab.	10 User	5	3.578,40	31.03.2025	30.03.2027	7.156,80
SAP Cld, mem ext f. prod tiers, priv ed	256 Gigabyte	3	57.000,00	31.03.2025	30.03.2027	114.000,00
SAP Cld, mem ext f. non-prd, Priv Ed	256 Gigabyte	3	30.000,00	31.03.2025	30.03.2027	60.000,00
SAP Signavio Process Intelligence	200000 Record	3	44.679,60	31.03.2025	30.03.2027	89.359,20
RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed, prem	1 Full Use Equivalent	136	300.000,00	31.03.2025	30.03.2027	600.000,00
SAP for OT, Cnctr Cld, priv ed	1 Flat Fee	1	19.900,80	31.03.2025	30.03.2027	39.801,60
SAP Signavio Process Insights, base p.	1 Flat Fee	1	39.337,20	31.03.2025	30.03.2027	78.674,40
SAP Secure Login Service for SAP GUI	500 User	2	6.480,00	31.03.2025	30.03.2027	12.960,00
SAP App Server Linux Cld, priv ed	1 Tenant	1	19.488,00	31.03.2025	30.03.2027	38.976,00

Corrispettivo Totale Netto (*)	3.189.902,28
--------------------------------	--------------

Periodo 1 Da 31.03.2024 A 30.03.2025	1.063.300,76
Periodo 2 Da 31.03.2025 A 30.03.2026	1.063.300,76
Periodo 3 Da 31.03.2026 A 30.03.2027	1.063.300,76
Corrispettivo Totale Netto (*)	3.189.902,28

Servizi Professionali

Servizi		In EUR
Quick-start SAP Signavio P. Mgr,Coll Hub	31.03.2024	8.970,00
Quick-start SAP Signavio P. Insights	31.03.2024	11.310,00
Corrispettivo Totale Netto (*)		20.280,00

Gli importi indicati sopra sono soggetti a variazioni dei corrispettivi come stabilito nel Modulo d'Ordine.

Le somme di cui sopra sono da considerarsi al netto. Non sono comprese le imposte applicabili. Il presente non costituisce una ricevuta fiscale.

I Limiti alle Metriche di Utilizzo indicano la quantità massima che il Cliente può utilizzare in un periodo di 12 mesi, salvo:

- il nome del Cloud Service includa "Cloud Platform Enterprise Agreement" "Cloud Platform Voucher" o "Business Technology Platform Enterprise Agreement", nel qual caso il Limite alla Metrica di Utilizzo indicherà l'ammontare dei Crediti Cloud (Lordi) disponibili in un Periodo dei Crediti Cloud; o
- il nome del Cloud Service includa la dicitura "Pay-As-You-Go";
- il nome del Cloud Service includa "Industry Cloud Enterprise Agreement", nel qual caso i Limiti alla Metrica di Utilizzo indicheranno l'ammontare dei Crediti Cloud disponibili nel corso del Periodo Iniziale di Sottoscrizione

**Modulo d'Ordine
per SAP Cloud Services**

Tra **SAP Italia S.p.A.**
Via Monza 7/A – 20871 Vimercate (MB), Italia
Capitale sociale € 2.687.339
PEC: direzione_amministrativa.sapitalia@legalmail.it
Codice fiscale/Partita IVA 09417760155; R.E.A.1292430
Soggetta alla direzione e coordinamento (Art.2947 bis C.C.) da parte di SAP SE, Dietmar – Hopp-Allee 16 69190, Walldorf Germany – VAT DE 143454214 ("SAP")

e **So.Re.Sa. S.p.A.**
Centro Direzionale Isola F9,
80143 Napoli
Italia
("Cliente")

ID Cliente: 1130592
ID caso: 3062645233

1. RINNOVO

Il precedente Contratto stipulato tra il Cliente e SAP per la sottoscrizione dei servizi SAP Cloud con SAP Case ID 3061887859 ("**Contratto Iniziale**") viene sostituito a tutti gli effetti dal presente Contratto, valido dalla (prima) Data di Inizio Prodotto stabilita nell'Allegato 1 del presente Modulo d'Ordine, tranne che per gli eventuali Servizi di Consulenza correntemente erogati ai sensi del Contratto Iniziale.

2. DATA DI INIZIO EFFICACIA

2.1. Il presente Modulo d'Ordine, emesso da SAP, rappresenta un'offerta vincolante da parte di SAP. Essa diviene efficace solamente all'atto del ricevimento da parte di SAP del presente Modulo d'Ordine firmato dal Cliente ("**Data di Inizio Efficacia**"), il o prima del 29.02.2024.

3. CLOUD SERVICE

3.1. Ordine di Cloud Service e Supporto

3.1.1. Il Cliente sottoscrive e SAP offre i SAP Cloud Service in costanza del Periodo di Sottoscrizione e conformemente alle Metriche di Utilizzo e al volume indicati in Allegato 1 ("**Cloud Services**").

3.1.2. Salvo altrimenti stabilito in Allegato 1 o nelle Clausole Integrative applicabili, SAP fornirà al Cliente il "SAP Enterprise Support, Cloud Editions" per i Cloud Service prescelti, come indicato nell'Allegato concernente il Supporto Cloud.

3.2. Periodo di Sottoscrizione

3.2.1. Il periodo di sottoscrizione iniziale del relativo Cloud Service inizia in Data di Inizio Prodotto e resta attivo sino alla Data di Fine Prodotto indicata in Allegato 1 ("**Periodo di Sottoscrizione iniziale**"). Se per lo stesso Cloud Service l'Allegato 1 reca diverse Date di Inizio Prodotto consecutive, il Periodo di Sottoscrizione iniziale decorrerà dalla prima Data di Inizio Prodotto e si concluderà in corrispondenza dell'ultima Data di Fine Prodotto relativa allo specifico Cloud Service.

3.2.2. SAP e il Cliente possono concordare il rinnovo del Periodo di Sottoscrizione con un preavviso minimo di 60 giorni prima della scadenza del Periodo di Sottoscrizione corrente.

4. CONDIZIONI DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

- 4.1. Il Cliente si impegna al pagamento di tutti i corrispettivi dovuti a SAP entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura. Sugli importi in mora si applicherà un interesse al tasso di mora. Gli ordini d'acquisto del Cliente servono solo a semplificare la gestione amministrativa e non costituiscono una condizione di pagamento. Il pagamento prescinde dal completamento di un qualsiasi servizio di implementazione o altro.
- 4.2. Salvo diversa disposizione dalle Clausole Integrative, i corrispettivi dei Cloud Service saranno fatturati da SAP annualmente in anticipo.
- 4.3. Il corrispettivo per il Periodo di Sottoscrizione iniziale è indicato nell'Allegato 1 come Corrispettivo Totale Netto. SAP potrà aumentare i corrispettivi dei Cloud Service conformemente al presente Modulo d'Ordine.
- 4.4. Gli eventuali servizi a corrispettivi non periodici saranno fatturati da SAP quale onere una tantum e pagati dal Cliente in corrispondenza della prima Data di Inizio Prodotto.
- 4.5. Il Cliente rimborserà a SAP tutte le spese di trasferta opportunamente documentate e le altre spese preautorizzate dal Cliente e sostenute da SAP per qualsiasi supporto al Cloud Service.
- 4.6. SAP potrà produrre le fatture all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente come suo contatto principale e indicato di seguito.

5. AMMINISTRATORI AUTORIZZATI

- 5.1. I referenti qualificati nominati dal Cliente per la conferma dell'ordine e le comunicazioni di sistema sono:

Nominativo referente principale:	Massimo Di Gennaro
E-mail referente principale:	m.digennaro@soresa.it
Nominativo amministratore tecnico:	Massimo Di Gennaro
E-mail amministratore tecnico:	m.digennaro@soresa.it
- 5.2. Il Cliente può utilizzare il seguente token per selezionare un Amministratore Tecnico diverso o supplementare ed ottenere l'accesso ai web site di supporto di SAP:
User Onboarding Token: 313d1020-fcae-450d-92e8-7c1eb549a99b
User Onboarding Website: <https://account.sap.com/manage/onboarding/313d1020-fcae-450d-92e8-7c1eb549a99b>

6. SERVIZI CLOUD IN SOTTOSCRIZIONE

- 6.1. Applicazione.
La presente Clausola si applica solamente ai Servizi Cloud in Sottoscrizione definiti di seguito.
- 6.2. Definizioni Specifiche
 - 6.2.1. “**Cloud Service in Sottoscrizione**” si riferisce a tutti i Cloud Service sottoscritti ai sensi del presente Modulo d'Ordine, con l'eccezione degli eventuali Cloud Service Subscription Plus Excess Use, CPEA, ICEA e Pay-As-You-Go, se presenti.
 - 6.2.2. “**Uso in Eccesso**” si riferisce all'eventuale utilizzo del Cloud Service in Sottoscrizione che ecceda le Metriche d'Utilizzo e il loro volume indicati nell'Allegato 1 del presente Modulo d'Ordine.
- 6.3. Uso in Eccesso
I corrispettivi per l'Uso in Eccesso saranno calcolati dalla data in cui è iniziato l'Uso in Eccesso stesso. Il Cliente dovrà stipulare un Modulo d'Ordine supplementare attestante l'acquisto di ulteriori volumi delle Metriche d'Utilizzo. Il Cliente dovrà versare il corrispettivo per l'Uso in Eccesso applicando il listino prezzi in vigore alla data di inizio dell'Uso in Eccesso.
- 6.4. Modifiche ai Corrispettivi
I Cloud Service saranno soggetti ad un aumento annuale del corrispettivo pari al 10.0% al primo rinnovo. Successivamente al primo rinnovo, i Cloud Service saranno soggetti ad un aumento annuale del corrispettivo pari al 3,3% con decorrenza da ciascun anniversario del 31.01.2024. Tale aumento si applicherà su base cumulativa, anno su anno, a decorrere dalla data dell'ultimo aumento ai sensi della presente clausola e si applicherà in aggiunta al Corrispettivo Annuale di cui all'Allegato 1 del presente Modulo d'Ordine o al Corrispettivo Annuale aumentato, a

seconda del caso. Tuttavia, tale aumento non si applicherà nel corso del Periodo di Sottoscrizione Iniziale. Il mancato aumento dei corrispettivi non può essere inteso come rinuncia di SAP all'esercizio del suddetto diritto.

7. TERMINI E CONDIZIONI SUPPLEMENTARI

Il Contratto è soggetto alle seguenti modifiche:

7.1. Allegato Product Development

Allegato Product Development <http://sap.com/agreements-cloud-product-development-schedule> (che sarà fornito da SAP su richiesta contestualmente o prima della stipulazione del Contratto) forma parte integrante e sostanziale del Contratto.

7.2. Pubblicità

SAP può includere il nome del Cliente e i servizi Cloud sottoscritti negli elenchi di clienti SAP e nelle comunicazioni dei risultati economici.

8. RESTRIZIONI ALL'ESPORTAZIONE

L'utente non può utilizzare i Cloud Service, la Documentazione e gli altri Materiali SAP in qualsiasi paese in cui questi non possono essere utilizzati in base alle leggi sul controllo delle esportazioni e sulle sanzioni commerciali di Stati Uniti, UE, Germania o qualsiasi altra legge applicabile sul controllo delle esportazioni e sulle sanzioni commerciali. L'utente non può consentire l'utilizzo dei Cloud Service, della Documentazione e di altri Materiali SAP a qualsiasi utente finale con il quale le transazioni sono vietate in conformità con i termini del Contratto. Ulteriori informazioni sul controllo delle esportazioni e sulla conformità alle sanzioni di SAP sono disponibili all'indirizzo: <https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html>.

9. DOCUMENTI CITATI

9.1. Prospetto del Contratto

Il presente Modulo d'Ordine è regolato e costituito dai seguenti documenti validi alla Data di Inizio Efficacia. Tutti i documenti sono elencati in ordine di precedenza e costituiscono, collettivamente, il "**Contratto**".

N°	Contratto	Ubicazione
1.	Il presente Modulo d'Ordine compreso l'Allegato 1 ("Modulo d'Ordine")	
2.	Clausole e Condizioni Integrative applicabili al Cloud Service (le " Clausole Integrative ")	http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement
3.	Allegato concernente il Supporto per Cloud Services ("Allegato del Supporto Cloud")	http://www.sap.com/agreements-cloud-support
4.	Service Level Agreement per Cloud Services (" SLA ")	http://www.sap.com/agreements-cloud-service-level-agreement
5.	Accordo sul Trattamento dei Dati personali applicabile ai Cloud Services (" DPA ") Il DPA costituirà il Contratto scritto per il trattamento dei dati su mandato.	https://www.sap.com/docs/download/agreements/product-use-and-support-terms/dpa/data-processing-agreement-for-cloud-services-italian-v8-2021.pdf
6.	Condizioni generali di contratto per Cloud Services (" CGC ")	https://www.sap.com/docs/download/agreements/general-terms-and-conditions/cls/general-terms-and-conditions-for-cloud-services-italy-italian-v8-2023.pdf

9.2. Esame

Il Cliente dichiara di aver avuto la possibilità di esaminare le CGC e i documenti cui esse rimandano prima di procedere alla stipulazione del presente Modulo d'Ordine. SAP invita il Cliente a stampare e conservare a titolo di riferimento copia di detti documenti. Le espressioni definite nelle CGC utilizzate nel presente Modulo d'Ordine avranno il significato loro attribuito nelle CGC. Se usate nelle Clausole Integrative, le espressioni "Servizio" e "Utente Designato" significheranno, rispettivamente, "Cloud Service" e "Utente Autorizzato".

Letto Confermato e Sottoscritto da:

So.Re.Sa. S.p.A.
(Cliente)

Nome:

Qualifica:

Data:

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara:

- di aver esaminato e di approvare espressamente e specificatamente la seguente clausola contenuta nel presente **Modulo d'Ordine**:

Art. 2.2 (Periodo di Sottoscrizione)

- di aver esaminato e di approvare espressamente e specificatamente le seguenti clausole contenute nelle **Condizioni Generali di Contratto per SAP Cloud Services ("CGC")**:

Art. 2.4 (Sospensione del Cloud Service); Art. 5.1 (Corrispettivi e Pagamento); Art. 6 (Durata Risoluzione); Art. 7.3 (Rimedi); Art. 7.4 (Disponibilità di Sistema); Art. 7.5 (Esclusioni di Garanzia); Art. 7.6 (Avvertenza); Art. 8.1 (Pretese avanzate nei confronti del Cliente); Art. 8.2 (Pretese avanzate nei confronti di SAP); Art. 8.3 (Procedura in caso di Pretese di Terzi); Art. 8.4 (Rimedio esclusivo); Art. 9 (Limitazione della Responsabilità); Art. 13.6 (Cessione); Art. 13.7 (Subappalto); Art. 13.10 (Legge applicabile); 13.11 (Foro Competente); 13.12 (Decadenza);

- di aver esaminato e di approvare espressamente e specificatamente la seguente clausola contenuta nel **Trattamento dei Dati per SAP Cloud Services**:

Art. 7 (Subresponsabili)

Letto Confermato e Sottoscritto da:

So.Re.Sa. S.p.A.

(Cliente)

Nome:

Qualifica:

Data:

Allegato 1
Prospetto delle Condizioni Economiche

Da 31.01.2024 A 30.01.2027

Servizio Cloud Di SAP	Metrica di Utilizzo	Limitazione Metrica Di Utilizzo	Valore annuo	Data Di Inizio Prodotto	Data Di Fine Prodotto	Totale Canone In EUR
SAP Analyt Cloud, Plan Pred Prof Priv CF	1 User	15	81.813,60	31.01.2024	30.01.2027	245.440,80
SAP Analyt Cloud, Plan Pred Std Priv CF	1 User	85	48.679,09	31.01.2024	30.01.2027	146.037,27

Corrispettivo Totale Netto (*)	391.478,07
--------------------------------	------------

Periodo 1 Da 31.01.2024 A 30.01.2025	130.492,69
Periodo 2 Da 31.01.2025 A 30.01.2026	130.492,69
Periodo 3 Da 31.01.2026 A 30.01.2027	130.492,69
Corrispettivo Totale Netto (*)	391.478,07

Gli importi indicati sopra sono soggetti a variazioni dei corrispettivi come stabilito nel Modulo d'Ordine.

(*) Le somme stabilite sopra vanno considerate nette. Non sono comprese le imposte applicabili. Il presente non costituisce una ricevuta fiscale.

La Limitazione delle Metriche di Utilizzo indica la quantità massima che il Cliente può utilizzare in un periodo di 12 mesi, salvo:

- a) il nome del Cloud Service includa "Cloud Platform Enterprise Agreement" o "Cloud Platform Voucher", nel qual caso la Limitazione della Metrica di Utilizzo indicherà l'ammontare dei Crediti Cloud (Lordi) disponibili nel Periodo dei Crediti Cloud; o
- b) il nome del Cloud Service includa la dicitura "Pay-As-You-Go".
- c) il nome del Cloud Service includa "Industry Platform Enterprise Agreement", nel qual caso la Limitazione della Metrica di Utilizzo indicherà l'ammontare dei Crediti Cloud disponibili nel corso del Periodo di Sottoscrizione Iniziale.

Modulo d'Ordine
per SAP On Premise Software and Support
Rif. 3062642817

stipulato da e
tra

SAP Italia S.p.A.

Sede principale: Via Monza 7/A 20871 Vimercate (MB), Italia

Capitale sociale interamente versato € 2.687.339

PEC: direzione_amministrativa.sapitalia@legalmail.it

**Codice fiscale/Partita IVA 09417760155 P. IVA comunitaria: IT 09417760155;
R.E.A.1292430**

**Soggetta ad attività di direzione e coordinamento (art. 2497 bis C.C.) da parte
di SAP SE, Dietmar -Hopp-Allee 16 69190, Walldorf Germania – P. IVA DE
143454214**

("SAP")

e

So.Re.Sa. S.p.A.

Centro Direzionale Isola F9

80143 Napoli

Italia

("Cliente")

ID Cliente: 1130592

ID caso: 3062642817

1. DATA DI INIZIO EFFICACIA

- 1.1. Il presente Modulo d'Ordine, emesso da SAP, rappresenta un'offerta vincolante da parte di SAP. Essa diviene efficace solamente all'atto del ricevimento da parte di SAP del presente Modulo d'Ordine firmato dal Cliente ("**Data di Inizio Efficacia**"), il o prima del 29.02.2024.

2. SOFTWARE E CORRISPETTIVI DI LICENZA

- 2.1. Il Cliente acquisisce il diritto di Utilizzare i prodotti software secondo le metriche e le quantità stabilite all'Allegato 1 ("**Software**") ai sensi dei termini e delle condizioni del Contratto per il Corrispettivo di Licenza Complessivo di cui all'Allegato 1.

3. SUPPORTO SAP E CORRISPETTIVI PER IL SUPPORTO SAP

- 3.1. Il Supporto SAP viene erogato nei termini stabiliti nell'accordo tra SAP ed Assinter-Italia in vigore alla data del presente ("Accordo Assinter") e come meglio dettagliato nello Schedule SAP Product Support for Large Enterprises richiamato in Allegato 2 e il Cliente dovrà versare il Corrispettivo di Supporto SAP che viene indicato come ammontare annuale. Il Corrispettivo Iniziale di Supporto è indicato nell'Allegato 1.

- 3.2. Il Corrispettivo per il Supporto SAP viene fissato alla Percentuale di Supporto moltiplicata per la Base di Manutenzione di cui all'Allegato 1 nel quale per "**Percentuale di Supporto**" si intende la Percentuale di Supporto Iniziale di cui all'Allegato 1 o l'eventuale percentuale di supporto aumentata.

- 3.3. Durata del Supporto

- 3.3.1. Il Supporto SAP decorrerà il primo giorno del mese successivo alla Data di Inizio Efficacia e terminerà il 31 dicembre dell'anno solare successivo (salvo il caso in cui il primo giorno del mese successivo alla Data di Inizio Efficacia sia il primo gennaio, in tal caso la durata iniziale si estenderà fino al 31 dicembre del medesimo anno solare) ("**Durata Iniziale**").

- 3.3.2. Successivamente alla Durata Iniziale, il Supporto SAP si rinnoverà automaticamente per periodi di un anno (ciascuno di essi un "**Rinnovo**") in cui il primo anno immediatamente successivo alla Durata Iniziale sarà definito "**Primo Rinnovo**".

- 3.4. Aumento dei Corrispettivi

- 3.4.1. A condizione che vengano mantenuti soddisfatti i requisiti di soglia per SAP PSLE specificati nell'Accordo Assinter e fermo restando il rinnovo dell'Accordo Assinter stesso, il Corrispettivo Annuale di Supporto Iniziale rimarrà invariato per la Durata Iniziale e il Primo Rinnovo.

- 3.4.2. Successivamente, SAP potrà aumentare il Corrispettivo di Supporto SAP dando al Cliente un preavviso da inviarsi tre mesi prima dell'inizio di ciascun Rinnovo per la percentuale di aumento dell'Indice, applicato su base cumulativa anno su anno partendo dalla Data di Inizio Efficacia oppure, nel caso in cui si sia già verificato un aumento dei corrispettivi, l'Indice utilizzato nell'ultimo avviso di aumento dei corrispettivi ("**Aumento del Corrispettivo**").

"**Indice**" o "**CPI**" si riferisce all'Indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati al netto dei tabacchi (indice FOI pubblicato all'indirizzo www.istat.it).

- 3.4.3. Il mancato aumento dei corrispettivi non può essere inteso al pari di una rinuncia di SAP all'esercizio del suddetto diritto.

4. CONDIZIONI DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

- 4.1. Il Cliente dovrà versare il Corrispettivo di Licenza Complessivo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e il Corrispettivo di Supporto SAP entro 30 giorni dovuti netti.
- 4.2. Il Corrispettivo di Licenza Complessivo sarà fatturato alla accettazione del presente Modulo d'Ordine.
- 4.3. Per la prima parte della Durata Iniziale, il Corrispettivo di Supporto SAP sarà fatturato proporzionalmente dal primo giorno del mese successivo alla Data di Inizio Efficacia. Successivamente, il Corrispettivo di Supporto SAP sarà fatturato annualmente in anticipo.
- 4.4. SAP potrà inviare le fatture in modalità elettronica, mediante il Sistema di Interscambio (sistema SDI) se richiesto dalla legge. A tal fine, il Cliente dovrà fornire una persona di contatto e un indirizzo email.

5. TERRITORIO

- 5.1. Il territorio è mondiale, fatte salve le disposizioni delle normative sul controllo delle esportazioni e successive modificazioni applicabili nella relativa giurisdizione e fatte salve le disposizioni relative alle questioni normative/leggi sulle esportazioni del Modulo d'Ordine e delle CGC ("**Territorio**").

6. CONSEGNA DEL SOFTWARE

Il Cliente conferma che può scaricare elettronicamente il Software utilizzando le seguenti informazioni per il download del software dal Customer Support Website di SAP all'indirizzo <https://support.sap.com/> :

ID Utente: S0023875333

Passcode: 1A##<J+

SAP consegnerà la versione del Software corrente alla Data di Inizio Efficacia.

Il Cliente può utilizzare il seguente User Onboarding Token per selezionare un Utente diverso o supplementare ed ottenere l'accesso ai web site di supporto di SAP:

User Onboarding Token: c29b4b6f-1f12-4ba7-adbd-3fc6248462b4

User Onboarding Website: <https://account.sap.com/manage/onboarding/c29b4b6f-1f12-4ba7-adbd-3fc6248462b4>

7. RESTRIZIONI ALL'ESPORTAZIONE

Il Cliente non può esportare, trasferire o Utilizzare il Software e non potrà utilizzare il Supporto SAP, la Documentazione e/o altri Materiali SAP in qualsiasi paese ove questi non possono essere utilizzati in ragione della normativa sul controllo delle esportazioni e delle sanzioni commerciali in vigore negli Stati Uniti, nella UE in Germania e/o eventuali altre norme sul controllo delle esportazioni e sanzioni commerciali applicabili. Il Cliente non può permettere l'esportazione, la ri-esportazione, il trasferimento o l'Utilizzo del Software e non potrà concedere l'utilizzo del SAP Support, della Documentazione e/o altri Materiali SAP a nessun utente finale con il quale sono vietate transazioni ai sensi delle condizioni del Contratto. Ulteriori informazioni relative all'Osservanza alla normativa sul Controllo delle Esportazioni e delle Sanzioni da parte di SAP (SAP's Export Control and Sanctions Compliance) sono disponibili all'indirizzo: <https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html>.

8. TERMINI E CONDIZIONI SUPPLEMENTARI

- 8.1. SAP può includere il nome del Cliente e il Software concesso in licenza negli elenchi di clienti SAP e nelle comunicazioni dei risultati economici.
- 8.2. L'articolo 1.2 delle CGC si intende integralmente sostituito dal seguente:

1.2 "Affiliata": una qualsiasi persona giuridica che abbia sede nel Territorio e il Cliente ne detenga, direttamente o indirettamente, oltre il cinquanta per cento (50%) delle azioni o dei diritti di voto. Tali persone giuridiche saranno considerate Affiliate solamente per il periodo in cui permanga tale partecipazione. Per Affiliata si intende altresì qualunque soggetto giuridico avente sede nel Territorio in cui Regione Campania (Controllante del Cliente) detenga, direttamente o indirettamente, più del 50% delle azioni o dei diritti di voto fintantoché tale partecipazione azionaria venga mantenuta e a condizione che la Controllante del Cliente mantenga, direttamente o indirettamente, più del 50% delle azioni o dei diritti di voto del Cliente. Regione Campania e tutti gli enti appartenenti al sistema sanitario della Regione Campania di cui all art. 15 della Legge Regionale 24 dicembre 2003, n. 28 saranno altresì considerati Affiliate ai sensi del presente Contratto a condizione che Regione Campania mantenga, per tutta la durata del Contratto, direttamente o indirettamente, più del 50% delle azioni o dei diritti di voto del Cliente.

9. DOCUMENTI CITATI

Il presente Modulo d'Ordine è regolato da e incorpora i seguenti documenti in vigore alla Data di Inizio Efficacia. Tutti i documenti sono elencati in ordine di precedenza e costituiscono, collettivamente, il "**Contratto**".

N°	Contratto	Ubicazione
1.	Il presente Modulo d'Ordine compreso l'Allegato 1	
2.	Software Use Rights ("Termini e Condizioni di Utilizzo")	https://www.sap.com/about/agreements/product-use-and-support-terms.html?tag=agreements:product-use-support-terms/on-premise-software/software-use-rights L'Uso di SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent è disciplinato dalle Condizioni di Utilizzo in vigore alla data di Efficacia del modulo d'ordine con cui è stato inizialmente concesso in licenza.
3.	Allegato del Supporto SAP ("Allegato del Supporto SAP")	In allegato al presente Modulo d'Ordine

4.	Contratto per il Trattamento dei Dati	https://www.sap.com/docs/download/agreements/data-processing-agreements/sps/data-processing-agreement-for-sap-support-and-professional-services-italian-v8-2021.pdf
5.	Condizioni Generali di Contratto per il Software SAP ("CGC")	https://www.sap.com/docs/download/agreements/general-terms-and-conditions/ops/sap-software-general-terms-and-conditions-italy-italian-v8-2023.pdf

Il Cliente ha avuto l'opportunità di rivedere il Contratto, ivi compresi, senza limitarsi ad essi i Termini e Condizioni di Utilizzo, l'Allegato di supporto SAP, il Contratto per il Trattamento dei Dati e le CGC prima della stipulazione del presente Modulo d'Ordine. SAP invita il Cliente a stampare e conservare nei propri archivi copia di detti documenti.

Per le finalità del presente Contratto, l'eventuale riferimento al "Licenziatario" dovrà essere inteso al "Cliente" e viceversa.

Le espressioni utilizzate nel presente Modulo d'Ordine avranno il significato loro attribuito nel Contratto.

Le firme inviate per fax, pdf, e-mail, DocuSign o altro mezzo elettronico nell'ambito di un processo approntato da SAP saranno considerate firme in originale.

Letto Confermato e Sottoscritto:

So.Re.Sa. S.p.A.

(Cliente)

Nome:

Qualifica:

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver preso visione e accetta espressamente i seguenti articoli:

4 (SERVIZI DI SUPPORTO SAP) del Modulo d'Ordine;

2.4 (Controllo), 6 (Durata e Risoluzione), 7 (Garanzia), 8 (Pretese di Terzi), 9 (Limitazione della Responsabilità), 13.6 (Cessione), 13.10 (Legge applicabile), 13.11 (Foro Competente); 13.12 (Decadenza) delle CGC;

6 (Risoluzione) del SAP Support Schedule;

7 (Sub responsabili) del DPA.

Letto Confermato e Sottoscritto:

So.Re.Sa. S.p.A.

(Cliente)

Nome:

Qualifica:

Data:

Allegato 1
Sommario delle Condizioni Economiche ed Elenco del Software

Corrispettivo Totale di Licenza	201.290,25 EUR
--	----------------

Tipo Supporto	SAP Product Support for Large Enterprises
Percentuale di Supporto Iniziale	17,00 %
Base di manutenzione	201.290,25 EUR
Corrispettivo di Supporto Annuo Iniziale	34.219,34 EUR

Le somme stabilite sopra vanno considerate nette. Non sono comprese le imposte applicabili. Il presente non costituisce una ricevuta fiscale.

Software								
Prodotto	TPP	SAV	HSAV	DSC	Unità Vendita	Blocchi di (unità)	Quantità concesse in licenza	Importo Netto di Licenza
SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent		X		X	HSAV	0	1	26.255,25
SAP S/4HANA Digital Access			X	X	Documents	1.000	5001	175.035,00

Legenda:

TPP - "Prodotto di Terzi": indica che il prodotto software è un Prodotto di Terzi ottenuto in licenza da SAP

SAV - "SAP Application Value" indica che il prodotto è parte del SAP Application Value e quindi pertinente ai runtime database concessi in licenza da SAP.

HSAV - "HANA SAP Application Value" indica che il prodotto è parte del HANA SAP Application Value e quindi pertinente ai HANA runtime database concessi in licenza da SAP.

DSC - Prodotto "Scontabile"

Le somme stabilite sopra vanno considerate nette. Non sono comprese le imposte applicabili. Il presente non costituisce una ricevuta fiscale.

Allegato 2

SAP PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES SCHEDULE ("Allegato")

Il presente Allegato forma parte integrante e sostanziale del Contratto di cui sopra. Nel caso in cui le disposizioni del presente Allegato siano in contrasto o incompatibili con le disposizioni del Contratto, le disposizioni del presente Allegato prevarranno e troveranno applicazione.

Il presente Allegato disciplina i servizi di manutenzione erogati da SAP per alcune tipologie di grandi imprese così come di seguito definiti ("SAP Product Support for Large Enterprises" o "SAP PSLE"), per tutti i prodotti software concessi in licenza dal Licenziatario ai sensi del Contratto (di seguito denominati congiuntamente "Soluzioni PSLE"), ad esclusione del software al quale siano applicabili particolari contratti di manutenzione.

1. Definizioni:

- 1.1** "**Go-Live**" il momento a partire dal quale, successivamente all'implementazione o all'aggiornamento delle Soluzioni PSLE, le Soluzioni PSLE 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** "**Base di Manutenzione**" è la somma complessiva degli importi riferiti alla base di manutenzione di tutti i Moduli d'Ordine stipulati tra SAP e il Licenziatario per il software on-premise.
- 1.3** "**Soluzione(i) del Licenziatario**" sono le Soluzioni PSLE ed eventuale altro software ottenuto in licenza da parte del Licenziatario da terzi.
- 1.4** "**Soluzione IT del Licenziatario**" indica la Soluzione del Licenziatario e il sistema hardware supportato dalla struttura IT del licenziatario.
- 1.5** "**Sistema(i) Produttivo(i)**" si riferisce ad un sistema SAP live utilizzato per l'ordinaria gestione operativa interna del Licenziatario e sul quale vengono registrati i dati del Licenziatario.
- 1.6** "**Soluzioni 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 Nota SAP che sostituisce tale Nota).
- 1.7** "**Top-Issues**": le problematiche e/o gli errori riscontrati e a cui SAP e il Licenziatario hanno congiuntamente assegnato una priorità in conformità a quanto previsto dagli standard SAP e che (i) possono compromettere il Go-Live di un sistema pre-produttivo oppure (ii) che hanno un impatto di business significativo sul Sistema Produttivo principale del Licenziatario.
- 1.8** "**SAP Support Services**": SAP Product Support for Large Enterprises, SAP Enterprise Support ovvero SAP Standard Support.
- 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 Product Support for Large Enterprises

SAP fornirà su richiesta del Licenziatario, nella misura in cui gli stessi siano generalmente offerti sul Territorio da SAP i servizi SAP Product Support for Large Enterprises. SAP Product Support for Large Enterprises attualmente include:

Innovazioni e Miglioramenti Continui

- Nuove release delle Soluzioni PSLE concesse in licenza, nonché strumenti e procedure per gli upgrade.
- 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 release core application 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 il software SAP e moduli di funzione successivamente rilasciati e supportati.
- La gestione delle modifiche del Software, quali modifiche dei parametri di configurazione o aggiornamenti delle Soluzioni PSLE, viene supportata, per esempio, mediante materiale informativo, strumenti e contenuti.
- 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 PSLE selezionate.

Gestione Incidenti

- Le SAP Notes pubblicate sul sito Web dell'assistenza clienti SAP (il SAP Customer Support) documentano gli errori del software e indicano come correggere, evitare e superare tali errori. Le SAP Notes possono contenere codici di correzione che il licenziatario può 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.
- Gestione globale degli incidenti da parte di SAP per problemi inerenti alle Soluzioni PSLE (per ulteriori informazioni, fare riferimento al Paragrafo 2.1).
- Procedure di escalation globali 24 ore/giorno 7 giorni/settimana.

Accesso al Contenuto dei Servizi

- SAP fornirà al Licenziatario l'accesso alla metodologia dei servizi in remoto di SAP. Il Licenziatario può utilizzare tali contenuti per fornire servizi di supporto proattivi per le Soluzioni PSLE.

Pianificazione della roadmap per il servizio SAP Product Support for Large Enterprises

- Due volte l'anno il Licenziatario e SAP effettueranno una conferenza telefonica congiunta per scambiare informazioni sui progetti globali del Licenziatario, attuali o pianificati, finalizzati all'implementazione o al miglioramento delle Soluzioni PSLE, per esaminare i Problemi prioritari e i piani di mitigazione del rischio e per discutere questioni di quality assurance relativi ad operazioni end-to-end e al supporto delle Soluzioni Software SAP del Licenziatario, e in generale per allinearsi sulla collaborazione tra Licenziatario e SAP nel campo delle attività di supporto e della fornitura di SAP Product Support for Large Enterprises per le Soluzioni Software SAP del Licenziatario.
- Il Licenziatario può rivolgersi al proprio responsabile locale del servizio di supporto SAP per richiedere che venga fissata la suddetta riunione.
- Nel caso in cui sia concordato tra Licenziatario e SAP, detta programmazione potrà avvenire durante una riunione on-site presso una sede concordata dalle parti.
- Il Licenziatario riconosce che una pianificazione efficace richiede il supporto del Customer Center of Expertise del Licenziatario.

SAP Solution Manager Enterprise Edition come descritto alla Clausola 2.2.

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 Early Watch 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 assiste le attività di collaudo 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 Globale Incidenti. 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.

In casi eccezionali, il Licenziatario può altresì contattare SAP tramite telefono. I dettagli del contatto sono indicati nella SAP Note 560499. Per tale contatto (come altrimenti previsto) sarà richiesto al Licenziatario di fornire un accesso remoto come specificato al paragrafo 3.2(iii).

SAP inizierà dalla gestione degli incidenti di priorità very high (per una definizione delle priorità, consultare la Nota SAP 67739) entro 24 ore, 7 giorni su 7, a condizione che siano soddisfatti i seguenti requisiti: (i) l'errore deve essere riportato in inglese e (ii) il Licenziatario deve avere a disposizione un interlocutore che parli lingua inglese, ai fini di favorire la comunicazione diretta a risolvere il problema anche ove il caso fosse assegnato ad un centro di supporto SAP estero. Fino a quando dette condizioni non siano state soddisfatte, SAP non sarà in grado di iniziare la gestione degli incidenti ovvero di proseguire con la gestione degli incidenti.

2.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di SAP Product Support for Large Enterprises.

2.2.1 L'utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition (e gli eventuali prodotti che succedono il SAP Solution Manager Enterprise Edition previsti dal presente) sarà soggetto alle disposizioni del presente Contratto ed esclusivamente per le seguenti finalità ai sensi di SAP PSLE: (i) consegna di SAP PSLE (ii) gestione del ciclo di vita delle applicazioni per le Soluzioni IT 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)
- gestione, monitoraggio, reporting e business intelligence, come consentito tramite l'utilizzo della tecnologia SAP NetWeaver integrata in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Possono anche essere effettuate operazioni di business intelligence, a condizione che la licenza del Licenziatario comprenda il software SAP BI all'interno delle Soluzioni PSLE.

Per la gestione del ciclo di vita delle applicazioni descritto alla Clausola 2.2.1 (ii) di cui sopra, il Licenziatario non necessita di una licenza distinta per il pacchetto SAP CRM.

- 2.2.2** Il Licenziatario potrà utilizzare i database SAP elencati sul Sito Web di Supporto Cliente che sono normalmente messi a disposizione di tutti i licenziatari SAP unitamente al SAP Solution Manager. Detta licenza di runtime è limitata all'utilizzo del relativo database quale database sottostante del SAP Solution Manager e limitata al periodo di efficacia del presente Allegato.
- 2.2.3** Non è consentito l'uso di SAP Solution Manager Enterprise Edition per finalità diverse da quelle qui contenute. Senza limitazione per la restrizione di cui sopra, il Licenziatario in particolar modo, senza limitarsi ad essi, non potrà impiegare SAP Solution Manager Enterprise Edition per (i) scenari CRM quali gestione opportunità, lead management o gestione di promozione commerciale diversi dagli scenari CRM espressamente elencati alla Clausola 2.2.1; (ii) tipologie di utilizzo di SAP NetWeaver diverse da quelle indicate innanzi; ovvero (iii) gestione del ciclo di vita delle applicazioni e, in particolare gestione incidenti (service desk) se non per Soluzioni IT del Licenziatario; e (iv) capacità di servizi condivisi non IT, compresi, senza limitazione ad essi, Risorse Umane, Finanze o Acquisti; (v) SAP Project and Portfolio Management compresi, senza limitazione ad essi, gestione portfolio o project management differenti dai progetti di gestione del ciclo di vita delle applicazioni sopra elencati alla Clausola 2.2.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway compreso senza limitarsi al tempo di progettazione di SAP NetWeaver Gateway ad eccezione degli scenari di gestione del ciclo di vita dell'applicazione sopra descritti con l'ambito di applicazione quale descritto sopra alla Clausola 2.2.1.
- 2.2.4** SAP può, a sua esclusiva discrezione, aggiornare sul Sito Web del Supporto Cliente di SAP reperibile all'indirizzo <http://support.sap.com/solutionmanager> i casi di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition di cui al punto 2.2.
- 2.2.5** SAP Solution Manager Enterprise Edition potrà essere utilizzato unicamente per 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 eventuali funzionalità di SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di SAP PSLE diverse da quelle sopra riportate è soggetto alla stipula di un accordo scritto distinto con SAP, anche nel caso in cui tali funzionalità siano accessibili attraverso SAP Solution Manager Enterprise Edition o ad esso collegate. 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.
- 2.2.6** Il Licenziatario che risolve SAP PSLE e fruisca del SAP Standard Support nei modi previsti dalla Clausola 7, non potrà più utilizzare SAP Solution Manager Enterprise Edition compreso in SAP PSLE. Il futuro utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition da

parte del Licenziatario viene disciplinato dalle condizioni generali previste dall'Allegato SAP Standard Support.

2.2.7 L'uso di SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere offerto dal Licenziatario a terze parti quale servizi, o anche se tali terze parti abbiano licenziato del SAP Software; 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 Product Support for Large Enterprises Program Management. Per poter usufruire del servizio SAP Product Support for Large Enterprises in oggetto, il Licenziatario deve designare all'interno del proprio SAP Customer Center of Expertise una persona qualificata in grado di parlare inglese ("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 il rappresentante autorizzato del Licenziatario ed essere abilitato ad assumere le decisioni per conto dello stesso o produrre tali decisioni senza ritardo ingiustificato.

3.2 Altri requisiti. Per usufruire del SAP Product Support for Large Enterprises, il Licenziatario deve inoltre soddisfare i seguenti requisiti:

(i) corrispondere tutti i corrispettivi dovuti per il servizio SAP Product Support for Large Enterprise 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 tramite procedura tecnica standard così come definita da SAP e concedere a quest'ultima tutte le autorizzazioni necessarie, nello specifico, all'analisi remota dei problemi nell'ambito della gestione degli incidenti. Tale accesso remoto dovrà essere conferito 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 impossibilitata 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 relativi a 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) Creare una connessione tra l'installazione del Licenziatario di SAP Solution Manager Enterprise Edition e SAP nonché una connessione tra le Soluzioni PSLE e l'installazione SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenziatario. (viii) Il Licenziatario è tenuto a mantenere l'ambiente delle soluzioni e i processi di business fondamentali (core) all'interno del 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. (ix) Per abilitare e attivare pienamente SAP Solution Manager Enterprise Edition, il Licenziatario si impegna ad attenersi alla documentazione pertinente. (x) Il Licenziatario documenterà in modo adeguato e puntuale tutte le modifiche apportate e, se necessario, fornirà prontamente siffatta documentazione a SAP. (xi) Presentare gli incidenti tramite l'infrastruttura di supporto SAP messa a disposizione da SAP nel dato momento tramite aggiornamenti, upgrade o componenti aggiuntivi. (xii) Comunicare a SAP senza ritardo ingiustificato qualsivoglia

cambiamento apportato alle proprie installazioni e agli utenti definiti e qualsiasi altra informazione che abbia rilevanza ai fini delle soluzioni PSLE.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Ruolo del Customer Center of Expertise. Al fine di sfruttare internamente il valore potenziale recato quale parte integrante di SAP Product Support for Large Enterprises, il Licenziatario dovrà istituire un Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", o "Customer COE"), Il Customer COE designato dal Licenziatario fungerà da punto centrale di contatto con l'organizzazione di assistenza SAP. In qualità di centro permanente di conoscenze specialistiche, il CCOE 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 CCOE deve coprire tutti i principali processi gestionali. Si raccomanda di impostare l'implementazione iniziale del CCOE come progetto da eseguire parallelamente ai progetti di implementazione funzionali e tecnici.

4.2 Funzioni minime 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 innovazione: raccolta e coordinamento delle richieste di sviluppo provenienti dal Licenziatario e/o da affiliati a condizione che tali affiliati abbiano diritto all'utilizzo delle Soluzioni PSLE in forza del contratto. In tale qualità, il Customer COE avrà inoltre il potere di operare quale interfaccia di SAP nell'intraprendere ogni azione e prendere tutte le decisioni necessarie per evitare qualunque modifica non necessaria delle Soluzioni PSLE nonché per garantire che le modifiche programmate siano allineate con il software e con la strategia di release di SAP. Il Customer COE coordinerà altresì i presupposti di notifica delle modifiche e di comunicazione da parte del Licenziatario.
- Gestione delle informazioni: distribuzione delle informazioni (ad es. dimostrazioni interne, informazioni relative ad eventi e marketing) relative alle Soluzioni PSLE e al Customer COE all'interno dell'organizzazione del Licenziatario.

4.3 Certificazione del Customer COE. Se non ha già un Customer COE certificato alla Data di Efficacia del contratto, il Licenziatario deve adottare un Customer COE certificato entro il verificarsi dell'ultima delle seguenti circostanze: (i) entro dodici (12) mesi dalla Data di Efficacia, o (ii) entro sei (6) mesi dall'inizio del periodo di utilizzo da parte del Licenziatario di almeno una delle Soluzioni PSLE in modalità live per le ordinarie attività operative. Per ottenere la prima certificazione o ri-certificare il Customer COE, SAP sottoporrà ad audit le funzioni minime del Customer COE per verificarne la corrispondenza con i requisiti vigenti (certificazione primaria). Il Licenziatario ha la possibilità di perseguire la certificazione avanzata del proprio Customer COE. 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. Soglie di Fatturato.

5.1 Il Licenziatario ha diritto di ricevere SAP Product Support for Large Enterprises dalla data in cui notifica per iscritto a SAP di soddisfare entrambi i seguenti criteri: (i) la spesa aggregata annua

sostenuta dal Licenziatario e dalle rispettive affiliate ai sensi del Contratto è pari o supera 5.000.000,00 EUR (cinque milioni di Euro) (la "Soglia di Manutenzione") per: (a) SAP Enterprise Support, ove, per le finalità del presente paragrafo, la spesa annuale viene calcolata moltiplicando la Base di manutenzione applicabile per 0.17, a prescindere dal Coefficiente SAP Enterprise Support Factor di volta in volta applicabile, (b) SAP Product Support for Large Enterprises (attualmente il 17%) moltiplicato per la relativa Base di Manutenzione, (c) SAP Standard Support, ove, per le finalità del presente paragrafo, la spesa annuale viene calcolata moltiplicando la relativa Base di manutenzione per 0.17, a prescindere dal Coefficiente SAP Standard Support applicabile, e (d) Manutenzione per il software ottenuto in licenza da Business Objects; (e) MaxAttention; e (f) SAP Preferred Care, on-premise edition for SAP Enterprise Support o SAP Preferred Care, on-premise edition for SAP Product Support for Large Enterprises ove, per le finalità del presente paragrafo, la spesa annua è calcolata moltiplicando due per cento (2%) per il Valore netto della Licenza; e (ii) la Base di Manutenzione è pari o supera 30.000.000,00 EUR (trenta milioni di Euro) (la "Soglia di Licenza").

Criteri di Assegnazione dei Canoni per i Servizi Cloud SAP. Nel caso in cui il Licenziatario sia titolare di un modulo d'ordine o di un contratto attivo per uno o più dei servizi SAP on demand ammessi qui elencati <http://support.sap.com/extensionpolicy> ("SAP Cloud Services") con SAP, e/o con una società affiliata di SAP AG con sede legale nello stesso paese di SAP, e la durata dei SAP Cloud Services di ciascuno di tali contratti sia pari o superiore ai cinque (5) anni, il Licenziatario potrà destinare fino al quaranta per cento (40%) del proprio canone annuo per i SAP Cloud Services, dovuto ai sensi di ciascuno di tali contratti, al raggiungimento della Soglia di Manutenzione indicata nella sottosezione (i) di cui sopra.

- 5.2** Per il periodo di validità del presente Allegato, il Licenziatario dovrà informare SAP qualora scenda sotto della Soglia di Manutenzione e/o della Soglia Licenza. Dietro richiesta, SAP assisterà il Licenziatario in tale valutazione. Se al di sotto di una o entrambe le soglie, il Licenziatario informerà immediatamente SAP della circostanza e, a partire dalla data del mancato raggiungimento della Soglia di Manutenzione e/o Soglia Licenza, varrà quanto segue: (a) il Coefficiente SAP Product Support for Large Enterprises delle Soluzioni PSLE del Licenziatario o sue Affiliate coperte dal Contratto verrà sostituito dal Coefficiente SAP Enterprise Support previsto dal listino prezzi SAP in corso di validità; (b) l'ambito del supporto SAP rimarrà quello definito nella Clausola 2, sopra, (c) il Coefficiente SAP Product Support for Large Enterprises per l'eventuale acquisto di ulteriori licenze software dopo la caduta al di sotto della Soglia di Manutenzione e/o Soglia di Licenza sarà il Coefficiente SAP Enterprise Support previsto dal listino prezzi SAP in corso di validità.

Il Licenziatario potrà scegliere se fruire del SAP Enterprise Support ovvero del SAP Standard Support, alle condizioni vigenti. In ogni caso, SAP e Licenziatario dovranno stipulare una modifica al Contratto da cui risulti la scelta del Licenziatario e i termini e condizioni di SAP allora vigenti.

Inoltre, nel caso in cui il Licenziatario comunichi a SAP la data del passaggio a SAP Enterprise Support o a SAP Standard Support prima di trovarsi al di sotto della Soglia di Manutenzione e/o di Licenza, questi sarà autorizzato a mantenere il SAP Product Support for Large Enterprises ad un Fattore del 17% fino a quando il passaggio a SAP Enterprise Support o SAP Standard Support sia formalizzato contrattualmente, e comunque per un periodo massimo di 90 giorni, trascorsi i quali troveranno applicazione i Fattori di cui alla sottosezione 5.2 (a).

- 5.3** Il Licenziatario non avrà diritto a ricevere SAP Product Support for Large Enterprises: (i) durante il periodo compreso tra il momento in cui i criteri previsti alla Clausola 5.1 siano soddisfatti e la data nella quale SAP riceva comunicazione scritta dal Licenziatario che questi ha soddisfatto detti criteri; e (ii) durante il periodo tra la data in cui il Licenziatario si trovi al di sotto dei criteri stabiliti alla Clausola 5.1 e la data in cui il Licenziatario invii la relativa comunicazione a SAP, qualora la data della comunicazione del Licenziatario a SAP sia successiva alla data in cui il Licenziatario si sia trovato al di sotto dei criteri dei cui alla Clausola 5.1.

5.4 Il Licenziatario non ha diritto al rimborso delle somme versate, incluse, a titolo esemplificativo ma non limitativo, le commissioni di manutenzione già corrisposte (ad esempio, le commissioni pagate per SAP Enterprise Support).

6. Corrispettivo per SAP Product Support for Large Enterprises.

I corrispettivi per SAP Product Support for Large Enterprises devono essere corrisposti anticipatamente ogni anno e risultare nelle appendici o nei moduli d'ordine previsti dal Contratto.

7. Risoluzione e recesso.

7.1 Ciascuna parte può recedere da SAP Product Support for Large Enterprises con un preavviso scritto di tre (3) 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 Product Support for Large Enterprises nel quale la notifica sia ricevuta dalla parte ricevente. Fatto salvo quanto sopra, SAP potrà risolvere il SAP Product Support for Large Enterprises mediante preavviso scritto di un (1) mese in caso di mancato pagamento degli importi dovuti dal Licenziatario per SAP Product Support for Large Enterprises.

7.2 Fatto salvo il diritto del Licenziatario ai sensi della Clausola 7.1 e a condizione che il Licenziatario non sia inadempiente a qualsiasi obbligo previsto nel Contratto, il Licenziatario può cambiare per il servizio SAP Enterprise Support o SAP Standard Support alle condizioni di seguito descritte.

7.2.1 *SAP Enterprise Support.* Il Licenziatario potrà scegliere SAP Enterprise Support con un preavviso scritto di tre (3) mesi comunicato a SAP (i) con riferimento a tutti gli ordini di manutenzione basati unicamente su un rinnovo annuale, prima dell'inizio del periodo di rinnovo successivo all'inizio di qualunque mese solare; (ii) con riferimento a tutti gli ordini di manutenzione non basati unicamente su un rinnovo annuale, prima della decorrenza mensile della data di rinnovo di tale ordine. Tale scelta verrà comunicata dal Licenziatario nella lettera di avviso, e porrà fine a SAP Product Support for Large Enterprise con decorrenza dall'avvio di SAP Enterprise Support. Quanto sopra vale per tutte le Soluzioni PSLE, subordinatamente alle condizioni generali SAP applicabili per SAP Enterprise Support, comprese le condizioni economiche. 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.

7.2.2 *SAP Standard Support.* Il Licenziatario potrà scegliere SAP Standard Support, con un preavviso scritto di tre (3) mesi comunicato a SAP (i), per tutti gli ordini di manutenzione basati su un rinnovo annuale, prima dell'inizio del periodo di rinnovo successivo alla Validità Iniziale che ha avuto decorrenza dal primo ordine di SAP Product Support for Large Enterprises da parte del Licenziatario; oppure (ii) per tutti gli ordini di manutenzione non basati unicamente su un rinnovo su base annuale, prima dell'inizio del primo periodo di rinnovo in qualsiasi anno solare successivo alla Validità iniziale che ha avuto inizio a decorrere dal primo ordine di SAP PSLE da parte del Licenziatario. Tale scelta dovrà essere indicata dal Licenziatario nella disdetta e comporterà la cessazione del Product Support for Large Enterprises in data d'inizio del SAP Standard Support. Quanto sopra vale per tutte le Soluzioni PSLE, subordinatamente alle condizioni generali SAP applicabili per SAP Standard Support, comprese le condizioni economiche. 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.

7.3 La interruzione di SAP Product Support for Large Enterprises o la scelta da parte del Licenziatario di aderire ad altre tipologie di SAP Support Services ai sensi delle disposizioni contrattuali che disciplinano la scelta dei servizi di manutenzione potrà essere esercitata solo in riferimento a tutte le licenze SAP e il Licenziatario non potrà recedere parzialmente da SAP Product Support né effettuare attivazioni parziali di qualsiasi tipologia di SAP Support Service, non ammesse per

alcuna parte del Contratto o relative appendici, allegati, integrazioni, moduli d'ordine o presente Allegato.

8. Verifica.

Allo scopo di verificare la conformità alle condizioni del presente Allegato, SAP potrà controllare periodicamente (almeno una volta l'anno e nel rispetto delle procedure standard SAP) (i) che il Licenziatario sia in possesso dei requisiti necessari ad essere ammesso a ricevere SAP Product Support for Large Enterprises, (ii) la correttezza delle informazioni fornite dal Licenziatario e (ii) l'utilizzo di Solution Manager Enterprise Edition da parte del Licenziatario conformemente ai diritti e alle limitazioni di cui al presente Allegato. Qualora, in qualunque momento durante il termine di validità del presente Allegato, SAP ritenga che il Licenziatario si trovi al di sotto della Soglia di Manutenzione ovvero della Soglia della Licenza quali sopra definita, troverà applicazione di conseguenza la Clausola 5.

9. Riattivazione.

Qualora il Licenziatario decida di non iniziare il SAP Product Support for Large Enterprises il primo giorno del mese successivo alla fornitura iniziale delle Soluzioni PSLE, oppure nel caso in cui il SAP Product Support for Large Enterprises venga risolto in conformità con quanto indicato nella Clausola 7.1 senza esercitare i diritti di cui alla precedente Clausola 7.2 o venga declinato dal Licenziatario per un determinato periodo di tempo e venga successivamente richiesto o ripristinato, SAP addebiterà al Licenziatario i corrispettivi maturati per il SAP Product Support for Large Enterprises associati a tale periodo oltre ad un corrispettivo per il ripristino ritardato.

10. Altri Termini e Condizioni.

10.1 L'ambito di SAP Product Support for Large Enterprises offerto da SAP può essere modificato annualmente da SAP in qualsiasi momento previa notifica scritta di tre (3) mesi.

10.2 Il Licenziatario conferma di avere ottenuto tutte le licenze applicabili relative alle proprie Soluzioni.

10.3 SAP DECLINA OGNI RESPONSABILITÀ QUALORA UN LIVELLO DI PERFORMANCE NON SODDISFACENTE CONSEGUISSE AL MANCATO UTILIZZO DI SAP STANDARD SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES COSÌ COME FORNITO DA SAP, FATTO CHE PUÒ IMPEDIRE A SAP DI INDIVIDUARE E RISOLVERE I POTENZIALI PROBLEMI.

10.4 Qualora conceda in licenza al Licenziatario software di terze parti ai sensi del Contratto, SAP fornirà SAP Product Support for Large Enterprises su tali prodotti di terzi nella misura in cui le terze parti rendano disponibili tali servizi di supporto disponibile 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 Product Support for Large Enterprises. 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.

10.5 Le parti concordano che i termini dell'Accordo sul 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> sono applicabili ai Servizi di Supporto e agli eventuali altri servizi professionali forniti da SAP al Licenziatario.

10.6 SAP PSLE viene fornito conformemente alle fasi di manutenzione delle release del Software SAP rispettivamente in vigore, così come specificato alla pagina <http://support.sap.com/releasestrategy>.



SAP Italia S.p.A.
Campus Tecnologico
ENERGY PARK - Edificio 03
Via Monza, 7/a
20871 Vimercate (MB)
T +39 039 6879.1
Info.italy@sap.com

Spettabile
So.Re.Sa. S.p.A.
Centro Direzionale Isola F9
80143 Napoli IT

Vimercate, 25 Settembre 2023
CON-242/2023

Contract Department
E- contract.center.italia@sap.com

Oggetto: Rinnovo Contratto di Supporto del Software SAP

La presente viene trasmessa al fine di consentire l'esecuzione degli adempimenti per procedere all'assegnazione definitiva ed alla conseguente stipula del contratto con SAP, **che dovrà avvenire entro e non oltre il 31 dicembre 2023**. Diversamente, SAP non potrà garantire la continuità del servizio erogato.

Società assegnataria:

SAP Italia S.p.A.
Sede Legale Via Monza 7/a - 20871 Vimercate (MB)
Capitale Sociale € 2.687.339 i.v. Cod. Fisc./P.IVA
Registro delle Imprese di Milano 09417760155 P. IVA Unione Europea: IT 09417760155 R.E.A.1292430
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di SAP SE, Dietmar -Hopp-Allee 16 69190 Walldorf Germany - P.IVA comunitaria DE 143454214 (Art. 2497 bis C.C.)

Rappresentante legale che sottoscriverà il contratto: Sergio Ochi operante in qualità di procuratore.

Oggetto del contratto: SAP PSLE Support per l'anno 2024. Il supporto SAP viene erogato nei termini stabiliti nell'accordo tra SAP ed Assinter-Italia in vigore alla data del presente ("Accordo Assinter") e come meglio dettagliato nello Schedule SAP Product Support for Large Enterprises riportato in Allegato 1 e parte integrante della presente offerta.

Di seguito la configurazione delle licenze SAP coperte dal servizio di supporto alla data della presente:

Sales Order	Material	License description	Qty
1000041599	7018652	S/4 Ent. Mgmt. Professional use	1.045
	7019212	SAP Enable Now, author option	5
	7019213	SAP Enable Now, consumption option	3.000
	7018868	SAP Busin Plan and Cons addon f S/4HANA	100

SAP Italia S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: Via Monza, 7/a 20871 Vimercate (MB), Tel. 039 68791, Fax 039 6091005, PEC: direzione_amministrativa.sapitalia@legalmail.it
Ufficio di Roma: Via Amsterdam 125 00144 Roma, Tel. 06 51073.1, Fax 06 51956127
Capitale Sociale € 2.687.339 i.v. Cod. Fisc./P. IVA e Registro delle Imprese di Milano 09417760155 P. IVA Unione Europea: IT 09417760155 R.E.A. 1292430
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di SAP SE Dietmar-Hopp-Allee 16 69190 Walldorf Germany
P. IVA comunitaria DE 143454214 (Art. 2497 bis C.C.)



	7017727	SAP Bus Plan&Cons ver. f SAP NW, prof ed	15
	7017728	SAP Bus Plan&Cons for SAP NW, std ed	85
	7019216	SAP BusinessObjects Ent Premium (user)	60
	7018587	SAP Disclosure Management, prof. ed.	10
	7018654	S/4 Enterprise Mgmt. for Functional use	2.242
	7018653	S/4 Ent. Mgmt. Productivity use	6.960
	7018682	SAP S/4HANA, Developer access	10
	7018639	SAP S/4HANA Fin, cash mgmt (first 10)	20
	7019113	SAP S/4HANA Fin. rcvbles mgmt, 1-10	20
	7018827	SAP S/4HANA Fin treas&risk mgmt, 1-50	20
	7018822	SAP S/4HANA Finan in-house cash, 1-50	20
	7018998	SAP PPM for SAP S/4HANA professional	10
	7018997	SAP PPM for SAP S/4HANA standard	10
	7018838	SAP Real Estate for S4 ,retail,ind pr	225
	7015920	SAP Process Orchestration	8
	7017596	SAP Data Services	8
	7017373	SAP Payroll Processing	100
	7018421	SAP Adaptive Server Platform	4
	7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
	7019217	SAP BusinessObjects Ent Premium (CS)	6
1000041621	7018654	S/4 Enterprise Mgmt. for Functional use	165
	7018652	S/4 Ent. Mgmt. Professional use	45
	7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
	7015935	SAP Data Integrator (DI), Edge edition	4
	7015921	SAP NetWeaver Process Integration	4
	7018604	SAP Gateway for Microsoft	100
1000137369	7020303	S/4HANA SC f Transport Charge Mgmt	2
	7020305	S/4HANA SC f Transport Plan & Exec	2
	7020297	S/4HANA SC f ext warehouse management	2
	7020308	SAP Yard Logistics for SAP S/4HANA	2
	7020472	SAP Core HCM Component	5.000
	7020473	SAP Time Tracking Component	5.000
	7019299	SAP ERP Travel management component	500
	7020087	Real estate dev. lifecycle mgmt S/4HANA	1
	7020500	SAP S/4HANA contract, lease, real estate	10
	7020284	SAP BW/4HANA	12
	7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1



Corrispettivo annuale (al netto dell'Iva): 1.141.867,64 EUR

L'importo indicato potrà subire delle variazioni qualora compriate ulteriore licenze SAP prima della fine del corrente anno.

Oneri della sicurezza e costo del lavoro: 0,00

Subappalto: NO

Conto corrente per il pagamento dell'importo previsto:

Nome dell'Istituto Bancario: Deutsche Bank S.p.A
Indirizzo dell'Istituto Bancario: Piazza del Calendario, 3 20126 Milano
SWIFT BIC DEUTITMMIL
Conto numero 770357
Valuta EUR
Titolare del conto SAP ITALIA S.p.A.
Codice IBAN IT32 T0310 4016 0000 0000 770357
Codice nazionale di avviamento bancario 03104.

Domicilio eletto dall'operatore economico: Via Monza 7/a - 20871 Vimercate (MB),
PEC: Direzione_Amministrativa.SAPItalia@legalmail.it

Periodicità fatturazione: Annuale anticipata, a far data dall'1 gennaio 2024.

Condizioni di pagamento: 60 giorni data fattura

Condizioni contrattuali: per quanto non previsto nella presente, il servizio sarà disciplinato dalle medesime condizioni contrattuali in essere tra le Parti.

Contatti:

Per la gestione del rinnovo del contratto, per qualsiasi ulteriore documentazione SAP necessaria per la stipula del contratto, così come per qualsiasi chiarimento in merito alla presente si prega di contattare: contract.center.italia@sap.com

Distinti saluti,

SAP Italia S.p.A.

Sergio Ochi
Procuratore

All. 1 – Modulo accettazione offerta



ALLEGATO 1

IN CASO DI VARIAZIONI AI FINI DELLA FATTURAZIONE, O PER FACILITARE LA STESSA, RESTITUIRE ALL'INDIRIZZO CONTRACT.CENTER.ITALIA@SAP.COM IL PRESENTE ALLEGATO DEBITAMENTE COMPILATO

- Contatto amministrativo del Cliente:

(nome cognome, indirizzo email, (opzionale) recapito telefonico)

- Il Cliente invierà un ordine di acquisto:

(*da inviarsi entro la fine del corrente anno; ** in assenza di ordine di acquisto SAP emetterà comunque fattura ai sensi del contratto)

SI NO

- Il Cliente invierà una Dichiarazione d'Intento:

(*da inviarsi entro la fine del corrente anno; ** in assenza di ordine di acquisto SAP emetterà comunque fattura ai sensi del contratto)

SI NO

- Altre variazioni (es. P.IVA, indirizzo sede legale)

(firma cliente)

SAP PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES SCHEDULE

Il presente Allegato forma parte integrante e sostanziale del Contratto di cui sopra. Nel caso in cui le disposizioni del presente Allegato siano in contrasto o incompatibili con le disposizioni del Contratto, le disposizioni del presente Allegato prevarranno e troveranno applicazione.

Il presente Allegato disciplina i servizi di manutenzione erogati da SAP per alcune tipologie di grandi imprese così come di seguito definiti ("SAP Product Support for Large Enterprises" o "SAP PSLE"), per tutti i prodotti software concessi in licenza dal Licenziatario ai sensi del Contratto (di seguito denominati congiuntamente "Soluzioni PSLE"), ad esclusione del software al quale siano applicabili particolari contratti di manutenzione.

1. Definizioni:

- 1.1 **"Go-Live"** il momento a partire dal quale, successivamente all'implementazione o all'aggiornamento delle Soluzioni PSLE, le Soluzioni PSLE 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 **"Base di Manutenzione"** è la somma complessiva degli importi riferiti alla base di manutenzione di tutti i Moduli d'Ordine stipulati tra SAP e il Licenziatario per il software on-premise.
- 1.3 **"Soluzione(i) del Licenziatario"** sono le Soluzioni PSLE ed eventuale altro software ottenuto in licenza da parte del Licenziatario da terzi.
- 1.4 **"Soluzione IT del Licenziatario"** indica la Soluzione del Licenziatario e il sistema hardware supportato dalla struttura IT del licenziatario.
- 1.5 **"Sistema(i) Produttivo(i)"** si riferisce ad un sistema SAP live utilizzato per l'ordinaria gestione operativa interna del Licenziatario e sul quale vengono registrati i dati del Licenziatario.
- 1.6 **"Soluzioni 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 Nota SAP che sostituisce tale Nota).
- 1.7 **"Top-Issues"**: le problematiche e/o gli errori riscontrati e a cui SAP e il Licenziatario hanno congiuntamente assegnato una priorità in conformità a quanto previsto dagli standard SAP e che (i) possono compromettere il Go-Live di un sistema pre-produttivo oppure (ii) che hanno un impatto di business significativo sul Sistema Produttivo principale del Licenziatario.
- 1.8 **"SAP Support Services"**: SAP Product Support for Large Enterprises, SAP Enterprise Support ovvero SAP Standard Support.
- 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 Product Support for Large Enterprises

SAP fornirà su richiesta del Licenziatario, nella misura in cui gli stessi siano generalmente offerti sul Territorio da SAP i servizi SAP Product Support for Large Enterprises. SAP Product Support for Large Enterprises attualmente include:

Innovazioni e Miglioramenti Continui

- Nuove release delle Soluzioni PSLE concesse in licenza, nonché strumenti e procedure per gli upgrade.
- 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 release core application 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 il software SAP e moduli di funzione successivamente rilasciati e supportati.
- La gestione delle modifiche del Software, quali modifiche dei parametri di configurazione o aggiornamenti delle Soluzioni PSLE, viene supportata, per esempio, mediante materiale informativo, strumenti e contenuti.
- 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 PSLE selezionate.

Gestione Incidenti

- Le SAP Notes pubblicate sul sito Web dell'assistenza clienti SAP (il SAP Customer Support) documentano gli errori del software e indicano come correggere, evitare e superare tali errori. Le SAP Notes possono contenere codici di correzione che il licenziatario può 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.
- Gestione globale degli incidenti da parte di SAP per problemi inerenti alle Soluzioni PSLE (per ulteriori informazioni, fare riferimento al Paragrafo 2.1).
- Procedure di escalation globali 24 ore/giorno 7 giorni/settimana.

Accesso al Contenuto dei Servizi

- SAP fornirà al Licenziatario l'accesso alla metodologia dei servizi in remoto di SAP. Il Licenziatario può utilizzare tali contenuti per fornire servizi di supporto proattivi per le Soluzioni PSLE.

Pianificazione della roadmap per il servizio SAP Product Support for Large Enterprises

- Due volte l'anno il Licenziatario e SAP effettueranno una conferenza telefonica congiunta per scambiare informazioni sui progetti globali del Licenziatario, attuali o pianificati, finalizzati all'implementazione o al miglioramento delle Soluzioni PSLE, per esaminare i Problemi prioritari e i piani di mitigazione del rischio e per discutere questioni di quality assurance relativi ad operazioni end-to-end e al supporto delle Soluzioni Software SAP del Licenziatario, e in generale per allinearsi sulla collaborazione tra Licenziatario e SAP nel campo delle attività di supporto e della fornitura di SAP Product Support for Large Enterprises per le Soluzioni Software SAP del Licenziatario.
- Il Licenziatario può rivolgersi al proprio responsabile locale del servizio di supporto SAP per richiedere che venga fissata la suddetta riunione.
- Nel caso in cui sia concordato tra Licenziatario e SAP, detta programmazione potrà avvenire durante una riunione on-site presso una sede concordata dalle parti.
- Il Licenziatario riconosce che una pianificazione efficace richiede il supporto del Customer Center of Expertise del Licenziatario.

SAP Solution Manager Enterprise Edition come descritto alla Clausola 2.2.

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 Early Watch 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 assiste le attività di collaudo 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 Globale Incidenti. 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.

In casi eccezionali, il Licenziatario può altresì contattare SAP tramite telefono. I dettagli del contatto sono indicati nella SAP Note 560499. Per tale contatto (come altrimenti previsto) sarà richiesto al Licenziatario di fornire un accesso remoto come specificato al paragrafo 3.2(iii).

SAP inizierà dalla gestione degli incidenti di priorità very high (per una definizione delle priorità, consultare la Nota SAP 67739) entro 24 ore, 7 giorni su 7, a condizione che siano soddisfatti i seguenti requisiti: (i) l'errore deve essere riportato in inglese e (ii) il Licenziatario deve avere a disposizione un interlocutore che parli lingua inglese, ai fini di favorire la comunicazione diretta a risolvere il problema anche ove il caso fosse assegnato ad un centro di supporto SAP estero. Fino a quando dette condizioni non siano state soddisfatte, SAP non sarà in grado di iniziare la gestione degli incidenti ovvero di proseguire con la gestione degli incidenti.

2.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di SAP Product Support for Large Enterprises.

2.2.1 L'utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition (e gli eventuali prodotti che succedono il SAP Solution Manager Enterprise Edition previsti dal presente) sarà soggetto alle disposizioni del presente Contratto ed esclusivamente per le seguenti finalità ai sensi di SAP PSLE: (i) consegna di SAP PSLE (ii) gestione del ciclo di vita delle applicazioni per le Soluzioni IT 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)
- gestione, monitoraggio, reporting e business intelligence, come consentito tramite l'utilizzo della tecnologia SAP NetWeaver integrata in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Possono anche essere effettuate operazioni di business intelligence, a condizione che la licenza del Licenziatario comprenda il software SAP BI all'interno delle Soluzioni PSLE.

Per la gestione del ciclo di vita delle applicazioni descritto alla Clausola 2.2.1 (ii) di cui sopra, il Licenziatario non necessita di una licenza distinta per il pacchetto SAP CRM.

2.2.2 Il Licenziatario potrà utilizzare i database SAP elencati sul Sito Web di Supporto Cliente che sono normalmente messi a disposizione di tutti i licenziatari SAP unitamente al SAP Solution Manager. Detta licenza di runtime è limitata all'utilizzo del relativo database quale database sottostante del SAP Solution Manager e limitata al periodo di efficacia del presente Allegato.

2.2.3 Non è consentito l'uso di SAP Solution Manager Enterprise Edition per finalità diverse da quelle qui contenute. Senza limitazione per la restrizione di cui sopra, il Licenziatario in particolar modo, senza limitarsi ad essi, non potrà impiegare SAP Solution Manager Enterprise Edition per (i) scenari CRM quali gestione opportunità, lead management o gestione di promozione commerciale diversi dagli scenari CRM espressamente elencati alla Clausola 2.2.1; (ii) tipologie di utilizzo di SAP NetWeaver diverse da quelle indicate innanzi; ovvero (iii) gestione del ciclo di vita delle applicazioni e, in particolare gestione incidenti (service desk) se non per Soluzioni IT del Licenziatario; e (iv) capacità di servizi condivisi non IT, compresi, senza limitazione ad essi, Risorse Umane, Finanze o Acquisti; (v) SAP Project and Portfolio Management compresi, senza limitazione ad essi, gestione portfolio o project management differenti dai progetti di gestione del ciclo di vita delle applicazioni sopra elencati alla Clausola 2.2.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway compreso senza limitarsi al tempo di progettazione di SAP NetWeaver Gateway ad eccezione degli scenari di gestione del ciclo di vita dell'applicazione sopra descritti con l'ambito di applicazione quale descritto sopra alla Clausola 2.2.1.

2.2.4 SAP può, a sua esclusiva discrezione, aggiornare sul Sito Web del Supporto Cliente di SAP reperibile all'indirizzo <http://support.sap.com/solutionmanager> i casi di utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition di cui al punto 2.2.

- 2.2.5** SAP Solution Manager Enterprise Edition potrà essere utilizzato unicamente per 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 eventuali funzionalità di SAP Solution Manager Enterprise Edition nell'ambito di SAP PSLE diverse da quelle sopra riportate è soggetto alla stipula di un accordo scritto distinto con SAP, anche nel caso in cui tali funzionalità siano accessibili attraverso SAP Solution Manager Enterprise Edition o ad esso collegate. 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.
- 2.2.6** Il Licenziatario che risolve SAP PSLE e fruisca del SAP Standard Support nei modi previsti dalla Clausola 7, non potrà più utilizzare SAP Solution Manager Enterprise Edition compreso in SAP PSLE. Il futuro utilizzo di SAP Solution Manager Enterprise Edition da parte del Licenziatario viene disciplinato dalle condizioni generali previste dall'Allegato SAP Standard Support.
- 2.2.7** L'uso di SAP Solution Manager Enterprise Edition non può essere offerto dal Licenziatario a terze parti quale servizi, o anche se tali terze parti abbiano licenziato del SAP Software; 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 Product Support for Large Enterprises Program Management. Per poter usufruire del servizio SAP Product Support for Large Enterprises in oggetto, il Licenziatario deve designare all'interno del proprio SAP Customer Center of Expertise una persona qualificata in grado di parlare inglese ("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 il rappresentante autorizzato del Licenziatario ed essere abilitato ad assumere le decisioni per conto dello stesso o produrre tali decisioni senza ritardo ingiustificato.

3.2 Altri requisiti. Per usufruire del SAP Product Support for Large Enterprises, il Licenziatario deve inoltre soddisfare i seguenti requisiti:

(i) corrispondere tutti i corrispettivi dovuti per il servizio SAP Product Support for Large Enterprise 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 tramite procedura tecnica standard così come definita da SAP e concedere a quest'ultima tutte le autorizzazioni necessarie, nello specifico, all'analisi remota dei problemi nell'ambito della gestione degli incidenti. Tale accesso remoto dovrà essere conferito 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 impossibilitata 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 relativi a 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) Creare una connessione tra l'installazione del Licenziatario di SAP Solution Manager Enterprise Edition e SAP nonché una connessione tra le Soluzioni PSLE e l'installazione SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenziatario. (viii) Il Licenziatario è tenuto a mantenere l'ambiente delle soluzioni e i processi di business fondamentali (core) all'interno del 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. (ix) Per abilitare e attivare pienamente SAP Solution Manager Enterprise Edition, il Licenziatario si impegna ad attenersi alla documentazione pertinente. (x) Il Licenziatario documenterà in modo adeguato e puntuale tutte le modifiche apportate e, se necessario, fornirà prontamente siffatta documentazione a SAP. (xi) Presentare gli incidenti tramite l'infrastruttura di supporto SAP messa a disposizione da SAP nel dato momento tramite aggiornamenti, upgrade o componenti aggiuntivi. (xii) Comunicare a SAP senza ritardo ingiustificato qualsivoglia cambiamento apportato alle proprie installazioni e agli utenti definiti e qualsiasi altra informazione che abbia rilevanza ai fini delle soluzioni PSLE.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Ruolo del Customer Center of Expertise. Al fine di sfruttare internamente il valore potenziale recato quale parte integrante di SAP Product Support for Large Enterprises, il Licenziatario dovrà istituire un Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", o "Customer COE"), Il Customer COE designato dal Licenziatario fungerà da punto centrale di contatto con l'organizzazione di assistenza SAP. In qualità di centro permanente di conoscenze specialistiche, il CCOE 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 CCOE deve coprire tutti i principali processi gestionali. Si raccomanda di impostare l'implementazione iniziale del CCOE come progetto da eseguire parallelamente ai progetti di implementazione funzionali e tecnici.

4.2 Funzioni minime 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 innovazione: raccolta e coordinamento delle richieste di sviluppo provenienti dal Licenziatario e/o da affiliati a condizione che tali affiliati abbiano diritto all'utilizzo delle Soluzioni PSLE in forza del contratto. In tale qualità, il Customer COE avrà inoltre il potere di operare quale interfaccia di SAP nell'intraprendere ogni azione e prendere tutte le decisioni necessarie per evitare qualunque modifica non necessaria delle Soluzioni PSLE nonché per garantire che le modifiche programmate siano allineate con il software e con la strategia di release di SAP. Il Customer COE coordinerà altresì i presupposti di notifica delle modifiche e di comunicazione da parte del Licenziatario.
- Gestione delle informazioni: distribuzione delle informazioni (ad es. dimostrazioni interne, informazioni relative ad eventi e marketing) relative alle Soluzioni PSLE e al Customer COE all'interno dell'organizzazione del Licenziatario.

4.3 Certificazione del Customer COE. Se non ha già un Customer COE certificato alla Data di Efficacia del contratto, il Licenziatario deve adottare un Customer COE certificato entro il verificarsi dell'ultima delle seguenti circostanze: (i) entro dodici (12) mesi dalla Data di Efficacia, o (ii) entro sei (6) mesi dall'inizio del periodo di utilizzo da parte del Licenziatario di almeno una delle Soluzioni PSLE in modalità live per le ordinarie attività operative. Per ottenere la prima certificazione o ri-certificare il Customer COE, SAP sottoporrà ad audit le funzioni minime del Customer COE per verificarne la corrispondenza con i requisiti vigenti (certificazione primaria). Il Licenziatario ha la possibilità di perseguire la certificazione avanzata del proprio Customer COE. 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. Soglie di Fatturato.

5.1 Il Licenziatario ha diritto di ricevere SAP Product Support for Large Enterprises dalla data in cui notifica per iscritto a SAP di soddisfare entrambi i seguenti criteri: (i) la spesa aggregata annua sostenuta dal Licenziatario e dalle rispettive affiliate ai sensi del Contratto è pari o supera 5.000.000,00 EUR (cinque milioni di Euro) (la "Soglia di Manutenzione") per: (a) SAP Enterprise Support, ove, per le finalità del presente paragrafo, la spesa annuale viene calcolata moltiplicando la Base di manutenzione applicabile per 0.17, a prescindere dal Coefficiente SAP Enterprise Support Factor di volta in volta applicabile, (b) SAP Product Support for Large Enterprises (attualmente il 17%) moltiplicato per la relativa Base di Manutenzione, (c) SAP Standard Support, ove, per le finalità del presente paragrafo, la spesa annuale viene calcolata moltiplicando la relativa Base di manutenzione per 0.17, a prescindere dal Coefficiente SAP Standard Support applicabile, e (d) Manutenzione per il software ottenuto in licenza da Business Objects; (e) MaxAttention; e (f) SAP Preferred Care, on-premise edition for SAP Enterprise Support o SAP Preferred Care, on-premise edition for SAP Product Support for Large Enterprises ove, per le finalità del presente paragrafo, la spesa annua è calcolata moltiplicando due per cento (2%) per il Valore netto della Licenza; e (ii) la Base di Manutenzione è pari o supera 30.000.000,00 EUR (trenta milioni di Euro) (la "Soglia di Licenza").

Criteri di Assegnazione dei Canoni per i Servizi Cloud SAP. Nel caso in cui il Licenziatario sia titolare di un modulo d'ordine o di un contratto attivo per uno o più dei servizi SAP on demand ammessi qui elencati <http://support.sap.com/extensionpolicy> ("SAP Cloud Services") con SAP, e/o con una società affiliata di SAP AG con sede legale nello stesso paese di SAP, e la durata dei SAP Cloud Services di ciascuno di tali contratti sia pari o superiore ai cinque (5) anni, il Licenziatario potrà destinare fino al quaranta per cento (40%) del proprio canone annuo per i SAP Cloud Services, dovuto ai sensi di ciascuno di tali contratti, al raggiungimento della Soglia di Manutenzione indicata nella sottosezione (i) di cui sopra.

5.2 Per il periodo di validità del presente Allegato, il Licenziatario dovrà informare SAP qualora scenda sotto della Soglia di Manutenzione e/o della Soglia Licenza. Dietro richiesta, SAP assisterà il Licenziatario in tale valutazione. Se al di sotto di una o entrambe le soglie, il Licenziatario informerà immediatamente SAP della circostanza e, a partire dalla data del mancato raggiungimento della Soglia di Manutenzione e/o Soglia Licenza, varrà quanto segue: (a) il Coefficiente SAP Product Support for Large Enterprises delle Soluzioni PSLE del Licenziatario o sue Affiliate coperte dal Contratto verrà sostituito dal Coefficiente SAP Enterprise Support previsto dal listino prezzi SAP in corso di validità; (b) l'ambito del supporto SAP rimarrà quello definito nella Clausola 2, sopra, (c) il Coefficiente SAP Product Support for Large Enterprises per l'eventuale acquisto di ulteriori licenze software dopo la caduta al di sotto della Soglia di Manutenzione e/o Soglia di Licenza sarà il Coefficiente SAP Enterprise Support previsto dal listino prezzi SAP in corso di validità.

Il Licenziatario potrà scegliere se fruire del SAP Enterprise Support ovvero del SAP Standard Support, alle condizioni vigenti. In ogni caso, SAP e Licenziatario dovranno stipulare una

modifica al Contratto da cui risulti la scelta del Licenziatario e i termini e condizioni di SAP allora vigenti.

Inoltre, nel caso in cui il Licenziatario comunichi a SAP la data del passaggio a SAP Enterprise Support o a SAP Standard Support prima di trovarsi al di sotto della Soglia di Manutenzione e/o di Licenza, questi sarà autorizzato a mantenere il SAP Product Support for Large Enterprises ad un Fattore del 17% fino a quando il passaggio a SAP Enterprise Support o SAP Standard Support sia formalizzato contrattualmente, e comunque per un periodo massimo di 90 giorni, trascorsi i quali troveranno applicazione i Fattori di cui alla sottosezione 5.2 (a).

- 5.3** Il Licenziatario non avrà diritto a ricevere SAP Product Support for Large Enterprises: (i) durante il periodo compreso tra il momento in cui i criteri previsti alla Clausola 5.1 siano soddisfatti e la data nella quale SAP riceva comunicazione scritta dal Licenziatario che questi ha soddisfatto detti criteri; e (ii) durante il periodo tra la data in cui il Licenziatario si trovi al di sotto dei criteri stabiliti alla Clausola 5.1 e la data in cui il Licenziatario invii la relativa comunicazione a SAP, qualora la data della comunicazione del Licenziatario a SAP sia successiva alla data in cui il Licenziatario si sia trovato al di sotto dei criteri dei cui alla Clausola 5.1.
- 5.4** Il Licenziatario non ha diritto al rimborso delle somme versate, incluse, a titolo esemplificativo ma non limitativo, le commissioni di manutenzione già corrisposte (ad esempio, le commissioni pagate per SAP Enterprise Support).

6. Corrispettivo per SAP Product Support for Large Enterprises.

I corrispettivi per SAP Product Support for Large Enterprises devono essere corrisposti anticipatamente ogni anno e risultare nelle appendici o nei moduli d'ordine previsti dal Contratto.

7. Risoluzione e recesso.

7.1 Ciascuna parte può recedere da SAP Product Support for Large Enterprises con un preavviso scritto di tre (3) 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 Product Support for Large Enterprises nel quale la notifica sia ricevuta dalla parte ricevente. Fatto salvo quanto sopra, SAP potrà risolvere il SAP Product Support for Large Enterprises mediante preavviso scritto di un (1) mese in caso di mancato pagamento degli importi dovuti dal Licenziatario per SAP Product Support for Large Enterprises.

7.2 Fatto salvo il diritto del Licenziatario ai sensi della Clausola 7.1 e a condizione che il Licenziatario non sia inadempiente a qualsiasi obbligo previsto nel Contratto, il Licenziatario può cambiare per il servizio SAP Enterprise Support o SAP Standard Support alle condizioni di seguito descritte.

7.2.1 *SAP Enterprise Support.* Il Licenziatario potrà scegliere SAP Enterprise Support con un preavviso scritto di tre (3) mesi comunicato a SAP (i) con riferimento a tutti gli ordini di manutenzione basati unicamente su un rinnovo annuale, prima dell'inizio del periodo di rinnovo successivo all'inizio di qualunque mese solare; (ii) con riferimento a tutti gli ordini di manutenzione non basati unicamente su un rinnovo annuale, prima della decorrenza mensile della data di rinnovo di tale ordine. Tale scelta verrà comunicata dal Licenziatario nella lettera di avviso, e porrà fine a SAP Product Support for Large Enterprise con decorrenza dall'avvio di SAP Enterprise Support. Quanto sopra vale per tutte le Soluzioni PSLE, subordinatamente alle condizioni generali SAP applicabili per SAP Enterprise Support, comprese le condizioni economiche. 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.

7.2.2 *SAP Standard Support.* Il Licenziatario potrà scegliere SAP Standard Support, con un preavviso scritto di tre (3) mesi comunicato a SAP (i), per tutti gli ordini di manutenzione basati su un rinnovo annuale, prima dell'inizio del periodo di rinnovo successivo alla Validità Iniziale che ha avuto decorrenza dal primo ordine di SAP Product Support for Large Enterprises da parte del Licenziatario; oppure (ii) per tutti gli ordini di

manutenzione non basati unicamente su un rinnovo su base annuale, prima dell'inizio del primo periodo di rinnovo in qualsiasi anno solare successivo alla Validità iniziale che ha avuto inizio a decorrere dal primo ordine di SAP PSLE da parte del Licenziatario. Tale scelta dovrà essere indicata dal Licenziatario nella disdetta e comporterà la cessazione del Product Support for Large Enterprises in data d'inizio del SAP Standard Support. Quanto sopra vale per tutte le Soluzioni PSLE, subordinatamente alle condizioni generali SAP applicabili per SAP Standard Support, comprese le condizioni economiche. 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.

- 7.3** La interruzione di SAP Product Support for Large Enterprises o la scelta da parte del Licenziatario di aderire ad altre tipologie di SAP Support Services ai sensi delle disposizioni contrattuali che disciplinano la scelta dei servizi di manutenzione potrà essere esercitata solo in riferimento a tutte le licenze SAP e il Licenziatario non potrà recedere parzialmente da SAP Product Support né effettuare attivazioni parziali di qualsiasi tipologia di SAP Support Service, non ammesse per alcuna parte del Contratto o relative appendici, allegati, integrazioni, moduli d'ordine o presente Allegato.

8. Verifica.

Allo scopo di verificare la conformità alle condizioni del presente Allegato, SAP potrà controllare periodicamente (almeno una volta l'anno e nel rispetto delle procedure standard SAP) (i) che il Licenziatario sia in possesso dei requisiti necessari ad essere ammesso a ricevere SAP Product Support for Large Enterprises, (ii) la correttezza delle informazioni fornite dal Licenziatario e (ii) l'utilizzo di Solution Manager Enterprise Edition da parte del Licenziatario conformemente ai diritti e alle limitazioni di cui al presente Allegato. Qualora, in qualunque momento durante il termine di validità del presente Allegato, SAP ritenga che il Licenziatario si trovi al di sotto della Soglia di Manutenzione ovvero della Soglia della Licenza quali sopra definita, troverà applicazione di conseguenza la Clausola 5.

9. Riattivazione.

Qualora il Licenziatario decida di non iniziare il SAP Product Support for Large Enterprises il primo giorno del mese successivo alla fornitura iniziale delle Soluzioni PSLE, oppure nel caso in cui il SAP Product Support for Large Enterprises venga risolto in conformità con quanto indicato nella Clausola 7.1 senza esercitare i diritti di cui alla precedente Clausola 7.2 o venga declinato dal Licenziatario per un determinato periodo di tempo e venga successivamente richiesto o ripristinato, SAP addebiterà al Licenziatario i corrispettivi maturati per il SAP Product Support for Large Enterprises associati a tale periodo oltre ad un corrispettivo per il ripristino ritardato.

10. Altri Termini e Condizioni.

- 10.1** L'ambito di SAP Product Support for Large Enterprises offerto da SAP può essere modificato annualmente da SAP in qualsiasi momento previa notifica scritta di tre (3) mesi.
- 10.2** Il Licenziatario conferma di avere ottenuto tutte le licenze applicabili relative alle proprie Soluzioni.
- 10.3** SAP DECLINA OGNI RESPONSABILITÀ QUALORA UN LIVELLO DI PERFORMANCE NON SODDISFACENTE CONSEGUISSE AL MANCATO UTILIZZO DI SAP STANDARD SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES COSÌ COME FORNITO DA SAP, FATTO CHE PUÒ IMPEDIRE A SAP DI INDIVIDUARE E RISOLVERE I POTENZIALI PROBLEMI.
- 10.4** Qualora conceda in licenza al Licenziatario software di terze parti ai sensi del Contratto, SAP fornirà SAP Product Support for Large Enterprises su tali prodotti di terzi nella misura in cui le terze parti rendano disponibili tali servizi di supporto disponibile 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 Product Support for Large Enterprises. 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.

- 10.5** Le parti concordano che i termini dell'Accordo sul 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> sono applicabili ai Servizi di Supporto e agli eventuali altri servizi professionali forniti da SAP al Licenziatario.
- 10.6** SAP PSLE viene fornito conformemente alle fasi di manutenzione delle release del Software SAP rispettivamente in vigore, così come specificato alla pagina <http://support.sap.com/releasestrategy>.

SERVICE LEVEL AGREEMENT PER I CLOUD SERVICE

1. DEFINIZIONI

- 1.1. “**Credito**” si riferisce al 2% del Corrispettivo di Sottoscrizione Mensile per il Cloud Service offerto in sottoscrizione interessato o ai Crediti Cloud mensili (come definiti nel Modulo d’Ordine) consumati per il Cloud Service a consumo interessato, per ciascun punto percentuale (1%) al di sotto dello SLA sulla Disponibilità di Sistema, e comunque non oltre il 100% dei corrispettivi pagati o del Credito Cloud consumato dal Cliente nel Mese pertinente per il Cloud Service interessato.
- 1.2. “**Tempo di Fermo**” si riferisce al Totale di Minuti al Mese di indisponibilità della versione produttiva del Cloud Service interessato, fatti salvi i Tempi di Fermo Esclusi.
- 1.3. “**Tempo di Fermo Escluso**” si riferisce al Totale di Minuti al Mese attribuibile ad una Finestra di Manutenzione; oppure all’eventuale Finestra di Upgrade Principale notificata al Cliente con un preavviso di almeno cinque (5) giorni lavorativi; oppure all’indisponibilità causata da fattori che esulano dal ragionevole controllo di SAP, quali gli eventi imprevedibili e inattesi che non possono essere evitati anche agendo con ragionevole diligenza.
- 1.4. “**Finestra di Manutenzione**” si riferisce alle finestre di manutenzione settimanali relative al Cloud Service identificate sul sito <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP potrà aggiornare periodicamente aggiornare la Finestra di Manutenzione in conformità con le disposizioni del Contratto.
- 1.5. “**Finestra di Upgrade Principale**” si riferisce alle finestre di manutenzione estese per upgrade relative al Cloud Service identificate sul sito <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP potrà aggiornare periodicamente la Finestra di Upgrade Principale in conformità con le disposizioni del Contratto.
- 1.6. “**Mese**” si riferisce ad un mese solare.
- 1.7. “**Corrispettivo di Sottoscrizione Mensile**” si riferisce al corrispettivo versato mensilmente (ovvero 1/12 del corrispettivo annuale) per il Cloud Service interessato che non ha rispettato lo SLA sulla Disponibilità di Sistema.
- 1.8. “**Percentuale di Disponibilità di Sistema**” è calcolata e definita come segue:
- $$\left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime}} \right) * 100$$
- 1.9. “**SLA sulla Disponibilità di Sistema**” si riferisce al 99,7 % della Percentuale di Disponibilità di Sistema nel corso di ciascun Mese per la versione di produzione del Cloud Service.
- 1.10. Il “**Totale di Minuti al Mese**” è misurato su una base di 24 ore per 7 giorni alla settimana durante il Mese interessato.
- 1.11. “**UTC**” si riferisce allo standard Coordinated Universal Time inteso come ora di avvio della Finestra di Manutenzione e della Finestra di Upgrade Principale applicabili.

2. SLA RELATIVO ALLA DISPONIBILITÀ DI SISTEMA E CREDITI

2.1. Crediti

Nel caso in cui SAP si renda inadempiente con riguardo allo SLA sulla Disponibilità di Sistema nel corso di uno specifico Mese, il Cliente avrà diritto a farsi riconoscere un Credito, che il Cliente potrà imputare a una fattura successiva per il Cloud Service che non ha rispettato lo SLA sulla Disponibilità di Sistema (fatte salve le Clausole 2.1.1 e 2.1.2 *infra*).

2.1.1. I Crediti andranno richiesti in buona fede e mediante la presentazione di una richiesta di supporto documentata entro 30 giorni lavorativi dopo il termine del Mese durante il quale SAP non ha rispettato lo SLA sulla Disponibilità di Sistema per il Cloud Service.

2.1.2. I Clienti che non abbiano sottoscritto il Cloud Service direttamente da SAP dovranno richiedere il Credito al loro partner SAP.

2.2. Relazione sulla Disponibilità di Sistema

SAP fornirà al Cliente una relazione mensile sulla Percentuale di Disponibilità di Sistema del Cloud Service interessato per e-mail, a seguito di richiesta del Cliente indirizzata all’account manager SAP assegnatogli; tramite il Cloud Service oppure tramite il portale online messo a disposizione del Cliente, non appena esso sia disponibile.

3. MODIFICHE ALLE FINESTRE

- 3.1. SAP informerà il Cliente con un preavviso di 1 mese prima di modificare le Finestre di Manutenzione e di Upgrade Principale (fatto salvo il caso in cui questa modifica consista nella riduzione in durata della Finestra di Manutenzione o Finestra di Upgrade Principale interessata). Nel caso in cui il Cliente desideri ricevere comunicazione via e-mail delle modifiche alle Finestre di Manutenzione ed alle Finestre di Upgrade Principale, dovrà attivare la ricezione delle notifiche all'indirizzo <https://support.sap.com/maintenance-windows>.

SERVICE LEVEL AGREEMENT PER PER I PRIVATE CLOUD EDITION SERVICES E TAILORED OPTION SERVICES

Il presente SLA per RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition; (già SAP S/4HANA, private cloud edition); SAP ERP, private cloud edition (insieme, "Private Cloud Edition Services"); RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, tailored option; e SAP ERP, private cloud edition, tailored option (collettivamente i "Tailored Option Services") (ciascuno di essi, un "Cloud Service") stabilisce i Livelli di Servizio applicabili per i Private Cloud Edition Services, Tailored Option Services ed il Server Provisioning sottoscritti dal Cliente in un Modulo d'Ordine stipulato con SAP.

1. DEFINIZIONI

I termini resi con la lettera maiuscola non definiti nel presente documento manterranno il medesimo significato di cui al Contratto.

- 1.1. **"Tempo di Fermo Concordato"** significa qualunque tempo di fermo richiesto da SAP o dal Cliente e concordato dalle parti.
- 1.2. **"Giorno lavorativo"** significa un giorno tra il lunedì e il venerdì con esclusione dei giorni festivi osservati presso il luogo primario di accesso indicato nel Modulo d'Ordine.
- 1.3. **"Ambiente Informatico"** si riferisce alle strutture di data center, i server, le attrezzature di rete, i sistemi operativi e i dispositivi di immagazzinamento dati messi a disposizione o utilizzati da SAP per fornire il Cloud Service al Cliente e comprendono l'Ambiente Informatico di produzione (**PRD**) e qualunque altro Ambiente Informatico utilizzato per scopi non produttivi (**NON-PRD**) quali concordati nel Modulo d'Ordine.
- 1.4. **"Credito"** si riferisce a quanto segue, sempre fatto salvo quanto previsto alla Clausola 5 del presente Service Level Agreement:
 - 1.4.1. per i Private Cloud Edition Services e Tailored Option Services 2% del Canone di Servizio Mensile ogni 1% in difetto rispetto allo SLA sulla Disponibilità di Sistema; e
 - 1.4.2. per Server Provisioning (IaaS Basic) €1.500 al mese nel complesso per qualsiasi e tutte le istanze in difetto rispetto allo SLA sulla Disponibilità del Sistema
- 1.5. **"Tempo di Fermo"** si riferisce al Totale di Minuti a livello mensile durante i quali il Cloud Service (o i Server per il Server Provisioning) non risponda ad una richiesta proveniente dal Punto di Demarcazione SAP per il data center che fornisce il Cloud Service (o i Server per il Server Provisioning), ad esclusione dei Tempi di Fermo Esclusi.
- 1.6. **"Tempo di Fermo di Emergenza"** indica un tempo di fermo durante il deployment di un patch di emergenza o di un upgrade di sistema urgente quali definiti nelle Clausole e Condizioni Integrative.
- 1.7. **"Tempo di Fermo Escluso"** indica il Totale di Minuti al Mese attribuibile a: Tempo di Fermo Programmato; Tempo di Fermo Concordato; Tempo di Fermo di Emergenza; indisponibilità causata da fattori che esulano dal ragionevole controllo di SAP, quali gli eventi imprevedibili e inattesi che non possono essere evitati anche agendo con ragionevole diligenza (si vedano gli esempi alla Clausola 2); oppure tempo di Fermo di un sistema NON-PRD causato dall'utilizzo del NON-PRD per failover/riparazioni ad un sistema PRD.
- 1.8. **"Incidente"** si riferisce a un'interruzione non programmata o un peggioramento sostanziale della qualità dell'Ambiente Informatico segnalati dagli Utenti Autorizzati.
- 1.9. **"Tempo di risposta agli incidenti"** indica il periodo di tempo (es. in ore o minuti) che intercorre tra il momento in cui l'organizzazione di SAP Support Level 1 riceve il report di Incidente da parte del Cliente e la prima azione intrapresa da un incaricato del supporto SAP, che abbia familiarità con l'ambiente del Cliente, per porre rimedio all'Incidente.
- 1.10. **"Ora Locale"** indica il fuso orario del luogo primario di accesso del Cliente identificato nel Modulo d'Ordine.
- 1.11. **"Mese"** si riferisce ad un mese solare.
- 1.12. **"Canone di Servizio Mensile"** si riferisce al corrispettivo versato mensilmente (ovvero 1/12 del corrispettivo annuale) per i Cloud Service che non rientrino nello SLA sulla Disponibilità del Servizio.

- 1.13. **“Tempo di Fermo Programmato”** indica un tempo di fermo che si verifica ad un orario concordato, come indicato nel Modulo d'Ordine o come descritto nelle Clausole e Condizioni Integrative.
- 1.14. **“Software in Sottoscrizione”** si riferisce a (i) l’accezione di cui nelle rispettive Clausole Integrative per i Tailored Option Services, e (ii) il Cloud Services Software di cui nelle rispettive Clausole Integrative per i Private Cloud Edition Services.
- 1.15. **“Sistema”** si riferisce a uno o diversi componenti interrelati e interdipendenti, quali database, server, reti, bilanciatori di carico, web dispatcher, tenant ecc. che, quando usati unitariamente permettono di operare un tier. Ogni combinazione di componenti utilizzata entro un tier equivale a un Sistema. La Percentuale di Disponibilità di Sistema viene misurata a livello di tier. Per i Tailored Option Services, ciascun Sistema è identificato dalla colonna N° Tier nella Tabella Setup di Sistema nel Modulo d'Ordine, e per i Private Cloud Edition Services, ciascun Sistema è identificato dalla tipologia di tier di sistema stabilito nella Guida della Descrizione del Servizio delle Condizioni e Clausole Integrative. Per quanto riguarda il Server Provisioning, Sistema è qui utilizzato nell’accezione di Server, come definito nel Modulo d'Ordine.
- 1.16. **“Percentuale di Disponibilità di Sistema”** per ciascun Sistema viene calcolata e definita come segue:
- $$= \left(\frac{\text{Totale di Minuti al Mese} - \text{Tempo di Fermo}}{\text{Totale di Minuti al Mese}} \right) * 100$$
- 1.17. **“Livello di Servizio per la Disponibilità di Sistema”** o **“SA SLA”** indica la Percentuale di Disponibilità di Sistema specificata innanzi nel corso di ciascun Mese per l’Ambiente Informatico (e i Server per il Server Provisioning, se applicabile) dopo la consegna del Sistema al Cliente:
- 1.17.1. Percentuale di Disponibilità di Sistema pari al 99,5% per PRD salvo il caso in cui le Clausole e Condizioni Integrative o il Modulo d'Ordine identifichino una Percentuale di Disponibilità di Sistema più elevata;
- 1.17.2. Percentuale di Disponibilità di Sistema pari al 95,0 % per NON-PRD salvo il caso in cui il Modulo d'Ordine identifichi una Percentuale di Disponibilità di Sistema più elevata; e
- 1.17.3. Percentuale di Disponibilità di Sistema pari al 99,5% per il Server Provisioning.
- 1.18. **“Totale di Minuti al Mese”** è misurato su una base di 24 ore per 7 giorni alla settimana durante il mese interessato.

2. DISPONIBILITÀ DI SISTEMA

- 2.1. Lo SLA sulla Disponibilità di Sistema non si applicherà al software fornito dal Cliente, salvo diversa espressa previsione del Modulo d'Ordine.
- 2.2. Il Tempo di Fermo causato da fattori che sfuggano al ragionevole controllo di SAP; comprendenti, con elencazione non esaustiva, i seguenti:
- 2.2.1. l'inadempimento del Cliente dei propri obblighi (ivi compreso l'utilizzo di una versione o una release del Software in Sottoscrizione nella manutenzione corrente) come previsto nel Contratto.
- 2.2.2. Tempo di Fermo causato dal Cliente.
- 2.2.3. Interruzioni risultanti da requisiti stabiliti dal produttore terzo del software fornito dal Cliente.
- 2.2.4. Interruzioni o spegnimenti dell'Ambiente Informatico o di una sua parte (o dei Server nel caso del Server Provisioning), derivanti dalla qualità del software fornito dal Cliente e/o dalla sua personalizzazione o dalle sue modifiche al software fornito dal Cliente, al Software in Sottoscrizione o all'Ambiente Informatico (o ai Server nel caso del Server Provisioning), fatto salvo il caso in cui quanto sopra rientri nelle obbligazioni poste a carico di SAP dal presente Contratto.
- 2.2.5. Tempi di ripristino di dati utente (recupero dei dati del database da un supporto di backup) nei casi in cui SAP non è la causa primaria del ripristino resosi necessario.

3. TEMPO DI RISPOSTA AGLI INCIDENTI PER BACKUP E AMBIENTE INFORMATICO

(non applicabile al Server Provisioning)

Descrizione	Ambiente Informatico	Livelli di Servizio
Frequenza di Backup e periodo di conservazione dei Database	PRD	Backup giornaliero completo e file log di backup conformi allo standard di prodotto SAP. Periodo di conservazione 30 giorni. Il backup del PRD sarà replicato su un data center alternativo.
	NON-PRD	Backup settimanale completo e file log di backup conforme allo standard di prodotto SAP. Periodo di conservazione 14 giorni. Il backup del NON-PRD sarà replicato su un data center alternativo.
Backup di Lungo Termine*	PRD e/o NON-PRD	Backup completo mensile - periodo di conservazione di 1 anno Backup completo trimestrale - periodo di conservazione di 1 anno Backup completo annuale - periodo di conservazione di 5 anni al massimo
Frequenza di backup e periodo di conservazione dei File system	PRD	Backup completo mensile e incrementale quotidiano. Tempo di conservazione di 2 mesi. Il backup del PRD sarà replicato su un data center alternativo.
	NON-PRD	Backup completo mensile e incrementale quotidiano. Tempo di conservazione di 2 mesi. Il backup del NON-PRD sarà replicato su un data center alternativo.
Tempo di Risposta agli Incidenti per Gestione Incidenti	Priorità Incidente Molto Alta	20 minuti (24 ore al giorno 7 giorni su 7) e (i) risoluzione o (ii) workaround o (iii) piano d'azione entro 4 ore nel PRD
	Priorità Incidente Alta	per PRD: 2 ore (24 ore su 24, 7 giorni su 7) per NON-PRD: 4 ore [Ora Locale nei Giorni Lavorativi]
	Priorità Incidente Media	per PRD e NON-PRD: 4 ore [Ora Locale nei Giorni Lavorativi]
	Priorità Incidente Bassa	per PRD e NON-PRD: un Giorno Lavorativo

*Vale se questo servizio opzionale risulta acquistato nel Modulo d'Ordine. I periodi di conservazione dei backup di lungo termine scadranno non prima dei tempi qui indicati ovvero in concomitanza con lo scadere del Periodo di sottoscrizione dei Cloud Service sottoscritti dal Cliente.

- 3.1. **Priorità di Incidente.** I seguenti livelli di priorità sono applicabili a tutti gli Incidenti (tale priorità dovrà essere attribuita dal Cliente ma potrà essere riattribuita da SAP in base ai criteri seguenti e con la dovuta ragionevolezza):
- 3.1.1. **Molto Alta:** è opportuno classificare un Incidente con priorità "Molto Alta" qualora l'incidente denunciato abbia conseguenze molto gravi per i processi aziendali ordinari o per i processi IT relativi ai processi aziendali principali e qualora non possano essere eseguiti lavori urgenti. Si ha in genere nei seguenti casi:
- 3.1.1.1. Un sistema PRD è completamente guasto.
- 3.1.1.2. Il go-live o l'upgrade imminenti sono a rischio.
- 3.1.1.3. I processi aziendali principali del Cliente sono seriamente compromessi.
- 3.1.1.4. Non ci sono workaround disponibili.

- 3.1.1.5. L'Incidente richiede un'elaborazione immediata dal momento che il malfunzionamento può causare gravi danni.
- 3.1.2. **Alta:** è opportuno classificare un Incidente con priorità "Alta" qualora gli ordinari processi aziendali risultino seriamente compromessi. Il problema impedisce l'esecuzione di attività necessarie. Il problema è causato da funzioni non immediatamente necessarie, non corrette o non utilizzabili nell'Ambiente Informatico L'Incidente dovrà essere elaborato il più rapidamente possibile poiché un'avaria continua potrebbe compromettere seriamente l'intero flusso dell'attività produttiva.
- 3.1.3. **Media:** è opportuno caratterizzare un Incidente con priorità "Media" qualora siano interessati i normali processi aziendali. Il problema è causato da una funzione nell'Ambiente Informatico non corretta o non utilizzabile. Un messaggio andrà classificato con la priorità "Media" qualora siano interessate le normali transazioni commerciali.
- 3.1.4. **Bassa:** è opportuno classificare un Incidente con priorità "Bassa" qualora il problema denunciato abbia pochi o nessun effetto sugli ordinari processi aziendali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili dell'Ambiente Informatico, che non sono comunque utilizzate giornalmente o lo sono di rado.

4. REPORT SUL LIVELLO SERVIZIO

- 4.1. SAP si impegna a registrare e riferire al Cliente in una relazione riassuntiva mensile, i Livelli di Servizio stabiliti nel presente.
- 4.2. Nel caso in cui uno o più dei Livelli di Servizio stabiliti nel presente non siano stati raggiunti, il Cliente potrà comunicare lo stesso all'account manager SAP e richiedere l'analisi delle statistiche relative alle metriche di Livello di Servizio sulla base della relazione mensile riassuntiva fornita da SAP.
- 4.3. Pertanto SAP dovrà prontamente:
 - 4.3.1. determinare la causa o la possibile causa (se nota) del mancato conseguimento del Livello di Servizio, ed
 - 4.3.2. eccetto nel caso in cui vi sia una causa giustificativa di tale mancato conseguimento, a porre in essere un piano di azione correttivo, da sottoporre al Cliente per l'approvazione scritta (che questi non dovrà rifiutare o ritardare senza giustificato motivo) e, una volta ottenutala, a mettere in atto il piano di azione in un ragionevole periodo di tempo (e secondo l'eventuale tempistica concordata).
- 4.4. A seconda del caso, SAP fornirà i Crediti specifici descritti alla Clausola 5 di cui in prosieguo.
- 4.5. Qualora l'analisi delle cause dell'incidente (condotta da SAP con la dovuta ragionevolezza) rilevi che il mancato raggiungimento del relativo Livello di Servizio sia stato causato dal Cliente, verrà meno l'obbligazione di SAP di corrispondere gli eventuali Crediti di Livello di Servizio senza che ciò costituisca inadempimento del Livello di Servizio e verrà pertanto considerato Tempo di Fermo Escluso. Nel caso in cui il Cliente non concordi con l'analisi delle cause principali, le parti procederanno a discutere l'analisi delle cause principali.

5. INADEMPIMENTI RELATIVI AL LIVELLO SERVIZIO

- 5.1. Crediti di Servizio
 - 5.1.1. Nel caso SAP si renda inadempiente con riguardo allo SLA SA, il Cliente è legittimato a rivendicare un Credito che viene calcolato come la somma dei Crediti per NON-PRD, PRD e Service Provisioning (a seconda del caso) a fronte della mancata osservanza di SAP del rispettivo SLA SA. I Crediti andranno richiesti in buona fede e mediante la presentazione di una richiesta di supporto documentata entro 30 giorni lavorativi dopo la ricezione dell'estratto mensile SLA SA. L'ammontare massimo dei Crediti non dovrà:
 - 5.1.1.1. in alcun caso essere superiore in un qualsiasi mese, al valore complessivo del 100% del Corrispettivo per il Servizio HEC per quel mese di tutte le SLA DS; e
 - 5.1.1.2. in un anno contrattuale, superare in aggregato l'equivalente di un terzo del Corrispettivo annuale dovuto per il Cloud Service interessato in quell'anno contrattuale (oppure di un terzo del Corrispettivo totale dovuto per il Cloud Service interessato allorché la Durata specificata nel relativo Modulo d'Ordine sia inferiore ad 1 anno).
 - 5.1.2. Contestualmente al riconoscimento scritto (anche a mezzo e-mail) da parte di SAP del diritto del Cliente al Credito, SAP dovrà applicare detto credito ad una fattura futura relativa al Cloud Service o a prevedere una forma di rimborso nel caso in cui non sia dovuta alcuna ulteriore fattura ai sensi del Contratto.

5.1.3. Il Cliente riconosce che i Crediti rappresentano il solo ed unico rimedio in relazione all'inadempimento di SAP relativo al soddisfacimento dei Livelli di Servizio specificati, fatto salvo quanto vietato dalla legge applicabile.

5.1.4. I Clienti che non abbiano sottoscritto il Cloud Service direttamente da SAP dovranno richiedere il Credito dal loro relativo Partner SAP.

5.2. Risoluzione

5.2.1. Laddove SAP mancasse di adempiere lo SLA sulla Disponibilità di Sistema dell'Ambiente Informatico PRD per oltre 3 mesi consecutivi, il Cliente sarà legittimato a recedere dal relativo Modulo d'Ordine, dandone preavviso scritto entro 30 giorni dalla ricezione da parte del Cliente della rispettiva relazione mensile riassuntiva. La risoluzione diverrà efficace decorso 1 mese dalla ricezione da parte di SAP di tale comunicazione (o a decorrere dall'eventuale data successiva stabilita dal Cliente nella propria comunicazione). Per amor di chiarezza, il diritto di recesso prevarrà su qualsiasi e tutte le altre disposizioni delle CGC che regolano la risoluzione e il recesso per inadempimento degli obblighi assunti in forza dello SLA sulla Disponibilità di Sistema e i diritti di risoluzione e recesso previsti dalle CGC non troveranno applicazione.

6. RICHIESTE DI SERVIZIO

I Clienti possono richiedere task specifiche relativi all'Ambiente Informatico mediante la SAP Service Request Platform ("Richiesta di Servizio"). Nella misura in cui le Richieste di Servizio sono distinte da un Incidente, SAP gestirà le Richieste di Servizio nei seguenti orari di operatività:

PRD	24 ore al giorno 7 giorni su 7 fatto salvo il Tempo di Fermo Escluso
NON-PRD	24 ore al giorno 5 giorni su 7 (Giorni Lavorativi) fatto salvo il Tempo di Fermo Escluso

I servizi vengono forniti solamente in lingua inglese.