

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DELLA PIATTAFORMA SAP PER LA GESTIONE DEI PROCESSI DEL DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE, DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Indice

1. Introduzione	3
2. Contesto	3
3. Obiettivi strategici	3
4. Oggetto della fornitura	4
Piattaforma SAP	4
SAP Max Success Plan (Cloud ERP Private)	5
5. SLA end-to-end su applicazione, infrastruttura e servizi di base	8
5.1 <i>Disponibilità del sistema</i>	9
5.2 <i>Service Level Agreement per Servizi di Infrastruttura Private Cloud</i>	9
5.3 <i>Tempo di reazione agli incidenti sui Servizi Applicativi Cloud (SAP Enterprise Support)</i>	10
5.4 <i>SLA Relativo alla disponibilità di sistema e Crediti</i>	11
<i>Crediti</i>	11
6. Protezione dei dati	12
7. Restituzione dei dati al cliente	12
8. Allegato - Documenti contrattuali SAP	13

1. Introduzione

Il presente capitolato descrive l'esigenza della stazione appaltante di acquisto del servizio SAP Cloud ERP Private. Per la particolare tipologia della fornitura in parola, l'oggetto è costituito esclusivamente dall'elenco delle licenze SAP che si ha la necessità di approvvigionare.

L'iniziativa ha l'obiettivo di dotare il Dipartimento di una piattaforma gestionale integrata, sicura e conforme alle normative della PA, in grado di supportare sia i processi operativi ordinari, che quelli straordinari legati alla gestione delle emergenze.

La partecipazione è rivolta agli operatori economici autorizzati alla rivendita delle licenze stesse, che dovranno far riferimento agli elementi riportati nei paragrafi successivi, per la corretta formulazione dell'offerta economica.

2. Contesto

In estrema sintesi, il Dipartimento della protezione civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri opera in un contesto istituzionale caratterizzato da elevata complessità operativa: gestione ordinaria delle funzioni di prevenzione e preparazione, nonché gestione straordinaria nelle fasi di risposta alle emergenze. Queste ultime richiedono dei processi accelerati, tracciabilità immediata della spesa e rendicontazione certificabile verso Ministeri e organismi europei (es.: PNRR, Fondi UE).

L'attuale sistema gestionale non è in grado di supportare in modo integrato questi processi, generando frammentazione informativa, rischi di non conformità e difficoltà nella rendicontazione. L'adozione di SAP Cloud ERP Private risolve queste criticità attraverso l'uso di una piattaforma unica, integrata e conforme agli standard della PA. Infatti, il Dipartimento intende dotarsi di un sistema informativo amministrativo basato su tecnologia SAP, in particolare, per la gestione dei molteplici, articolati e complessi processi di bilancio, amministrazione e contabilità.

3. Obiettivi strategici

L'adozione del nuovo sistema ha principalmente l'obiettivo di abilitare l'Ente al raggiungimento dei seguenti scopi:

- governo finanziario rigoroso: controllo preventivo della spesa, gestione dei fondi vincolati (es.: PNRR, UE, emergenziali);
- tracciabilità completa: ogni spesa è associata a fondo, progetto/evento e categoria di spesa;
- rendicontazione certificabile: report strutturati per Ministeri, Corte dei Conti, organismi UE, ecc.;
- resilienza operativa: supporto a procedure accelerate in emergenza con piena auditabilità;
- integrazione ecosistemica: connessione con sistemi istituzionali esterni, tramite SAP BTP;
- conformità PA e GDPR: pieno allineamento normativo.

4. Oggetto della fornitura

Questo paragrafo ha lo scopo di definire e descrivere l'oggetto della fornitura, valida per tre anni. Le prescrizioni contenute nel presente documento rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Il perimetro della soluzione richiesta include:

- SAP Cloud ERP Private - core ERP;
- SAP BTP per estensioni cloud-native, workflow avanzati e integrazioni;
- SAP Business Data Cloud;
- Servizi SAP MAX Success Plan.

Piattaforma SAP

A seguire, la lista dei servizi inclusi con i relativi dettagli, metriche e quantità, in linea con il contesto dell'iniziativa.

Codice Prodotto	Descrizione Prodotto	Metrica	Anno 1 (q.tà)	Anno 2 (q.tà)	Anno 3 (q.tà)
SAP Cloud ERP Private					
8019361	SAP Cloud ERP Private	FUE (Full Use Equivalent)	60	136	136
8008794	SAP Addit File Storage, priv cld ed	128 Gigabyte	8	8	8
8018022	SAP S/4HANA Cloud Private Edition Application Server for	Tenant		1	1
8013668	SAP Doc a Rep Comp for S/4H Cld, priv ed	Object	1	1	1
8014268	SAP Connection Pkg fr prod tier, priv ed	Tenant	1	1	1
8020297	SAP S/4HANA Cld, Digital Access, priv ed	1000 Document	10	10	10
8019164	SAP AI Unit	100 Capacity Unit	25	25	25
SAP Public Cloud					
8008411	SAP Integration Suite, standard edition	Tenant	2	2	2
8019271	SAP Business Data Cloud core capacity	1 Capacity Unit	5700	16792	16792
8019734	Cloud ERP Intelligence Private	FUE (Full Use Equivalent)	60	136	136
Servizi Professionali					
9507771	Success Plan Max Entitlement	M/days	98	58	36
8021038	Max Succ Plan for Cloud ERP Private	% of Net Recurring Fee	1	1	1

L'importo complessivo posto a base di gara è pari a € 3.136.000,00, al netto di IVA.

Il pacchetto SAP Cloud ERP Private dovrà ricomprendere:

- diritto d'uso del software ERP (SAP S/4HANA Cloud, Private Edition);
- infrastruttura, operating system e database, necessari per l'erogazione del servizio, gestita su hyperscaler. La soluzione deve essere qualificata ACN;
- conformità ai principali standard di sicurezza internazionali (ISO/IEC 27001, SOC 1/2, GDPR);
- flessibilità di estensione tramite SAP Business Technology Platform (BTP) senza modificare il core;
- SAP Technical Managed Services (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: salvataggio dati/ ripristino, monitoraggio, sicurezza, manutenzione della rete);
- Technical Setup (installazione del sistema, configurazione di rete incl. VPN/MPLS/peering cloud lato private cloud SAP).

Una descrizione dei servizi ricompresi all'interno del pacchetto "SAP Cloud ERP Private" è riportata nel documento SAP Cloud ERP Private, RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition and SAP ERP, private cloud edition Service Description Guide ("SDG"), consultabile al seguente link:

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&search=SAP%20ERP%20&tag=agreements%3Aproduct-use-and-support-terms%2Fservice-description-guides&pdf-asset=9aeab14a-4a7f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,SAP%20Cloud%20ERP%20Private%3B%20RISE%20with%20SAP%20S/4HANA%20Cloud%2C%20private%20edition%3B%20SAP%20ERP%2C%20private%20cloud%20edition%20Service%20Description%20Guide,-SAP%20Cloud%20ERP

Rimangono esclusi dal pacchetto i servizi di application management e di implementazione.

Si intende ricompresa all'interno del pacchetto Cloud Service SAP Cloud ERP Private l'attività di manutenzione tecnica programmata a cadenza periodica, volta a mantenere i livelli delle patch di sicurezza del S.O., le patch del database e delle applicazioni, la manutenzione dell'infrastruttura (rete, calcolo memoria) ed altre attività proattive programmate.

Tali attività di manutenzione verranno programmate per una data, ora e durata ragionevole, sempre concordate in anticipo tra le Parti (di seguito, "Downtime Programmato") sulla base delle esigenze e delle risorse.

Fermo quanto sopra, si chiede che vengano messe a disposizione in tutte le misure opportune per comunicare - ai contatti tecnici IT preventivamente segnalati dall'Amministrazione - l'effettuazione di un'eventuale manutenzione di emergenza (di seguito, "Manutenzione di Emergenza"), con un preavviso di quarantotto (48) ore.

Nell'eventualità di un downtime del Cloud Service nel corso di tale Manutenzione di Emergenza, tale downtime sarà considerato downtime di emergenza (di seguito, "Downtime di Emergenza") necessario per eseguire le attività di manutenzione necessarie ad evitare un impatto significativo sul Cloud Service.

Tali situazioni comprendono l'applicare patch critiche dell'applicazione e patch di sicurezza per il sistema operativo (patch di sicurezza con priorità "molto alta") e/o effettuare attività critiche sul sistema operativo (upgrade urgenti e/o refresh di componenti condivise).

SAP Max Success Plan (Cloud ERP Private)

Il SAP Max Success Plan rappresenta il livello premium di supporto per le soluzioni SAP Cloud ERP Private. Si basa su un modello di accompagnamento proattivo, continuativo e orientato al valore, articolato in sei aree fondamentali.

1. Governance e orchestrazione

Un Success Plan Manager dedicato opera come punto di contatto unico per l'Ente, con responsabilità di:

- pianificazione e coordinamento dei servizi SAP;
- coinvolgimento degli specialisti più adeguati alle esigenze progettuali;
- consulenza continua sulle Best Practice SAP;
- supporto nel percorso di adozione e maturità Cloud.

2. SLA potenziati

Il servizio garantisce livelli di supporto superiori rispetto all'Enterprise Support standard:

- riduzione del 50% dei tempi di presa in carico degli incidenti;
- presa in carico degli incidenti critici (Priorità Very High) entro 15 minuti;
- disponibilità di un Case Manager per la relativa gestione e l'escalation delle problematiche ad alta ed altissima priorità.

3. Sessioni specialistiche illimitate

Accesso illimitato a sessioni remote specialistiche SAP (fino a 16 ore per ogni singolo intervento) a supporto dell'adozione del prodotto, come ad esempio:

- configurazione e ottimizzazione delle funzionalità standard;
- revisione di step di processo istituzionali;
- review delle funzionalità;
- Change Management e adozione organizzativa.

4. Adoption Guidance

Percorso strutturato di adozione della piattaforma attraverso servizi preconfigurati focalizzati su:

- principi di Clean Core;
- innovazioni e nuove funzionalità SAP S/4HANA;
- esigenze specifiche del settore pubblico italiano;
- ottimizzazione della User Experience;
- evoluzione e governance del SAP Fiori Launchpad.

5. Clean Core Quality Gate

Checkpoint formale di governance finalizzato a:

- verificare l'aderenza agli standard SAP;
- identificare personalizzazioni e sviluppi a rischio;
- definire azioni correttive prioritarie;
- tracciare e governare gli interventi tramite SAP Cloud ALM.

L'approccio contribuisce a ridurre la complessità applicativa e i costi associati agli aggiornamenti futuri.

6. Diagnostica Continua con SAP Cloud ALM

Monitoraggio continuativo dell'intero ecosistema applicativo tramite funzionalità avanzate e strumenti AI-driven per:

- qualità del codice;
- performance applicative;
- integrazioni;
- sicurezza;
- Readiness agli upgrade.

Le raccomandazioni vengono tradotte in piani di miglioramento condivisi e monitorati con l'Ente.

Servizi di trasformazione

A completamento del Max Success Plan, SAP mette a disposizione un portafoglio di servizi cross Line of Business specificamente progettati per accompagnare il Dipartimento ed il System Integrator nei progetti di implementazione e trasformazione RISE with SAP. Tali servizi consentono di:

- garantire una transizione pianificata e controllata verso il modello RISE with SAP;
- sviluppare una roadmap di trasformazione coerente con l'architettura target e la visione strategica del business;
- promuovere l'adozione di processi secondo le best practice SAP, riducendo personalizzazioni e tempi di realizzazione;
- definire una strategia di Data Management basata su soluzioni innovative, mitigando il rischio di dati duplicati o di scarsa qualità;
- gestire il codice custom tramite BTP, realizzando applicazioni scalabili e integrate tramite API;
- accelerare l'adozione delle nuove funzionalità rilasciate periodicamente;
- promuovere l'adozione dell'IA tramite casi d'uso integrati nei processi di business.

Questa tipologia di servizi prevede un impegno espresso in Service Premium Days.

Sono stati identificati i seguenti servizi a supporto del programma di trasformazione:

Servizio	Descrizione	Dimensione * (PD)
Transition Planning for New Implementation	Supporta i clienti nella pianificazione di una nuova implementazione di SAP S/4HANA in private cloud. Identifica l'ambito progettuale funzionale e tecnico e chiarisce temi trasversali come la migrazione dei dati, la UX, o l'estendibilità.	30
Design Evaluation	Revisione proattiva di quality assurance del design della soluzione SAP in fase di implementazione.	20
Activate solution	Il servizio supporta il cliente nell'attivazione delle best practice SAP sul sistema Sandbox del cliente per un sistema SAP Cloud ERP.	6
Fit-Gap Analysis	Identificazione delle differenze tra i processi attuali e le funzionalità standard di SAP S/4HANA, a supporto delle decisioni di adozione dello standard.	20
Going Live Support	Supporto post-lancio per garantire stabilità e continuità operativa nella fase di avvio in produzione.	16
Technical Performance Optimization	Ottimizzazione delle prestazioni dei processi critici tramite tuning e miglioramento delle configurazioni.	15

Integration Check	Servizio di assessment tecnico che verifica processi, integrazioni e architettura della soluzione SAP per individuare rischi prima del go-live e assicurare performance, scalabilità e affidabilità del sistema.	24
Gap Validation	Chiusura dei gap e verifica che il design soddisfi i requisiti rimanendo il più possibile aderente allo standard SAP. Massimo 6 GAP di media complessità.	18
Data and Analytics Strategy	Servizio di advisory che definisce la strategia e l'architettura dati e analytics del cliente, progettando una roadmap evolutiva basata su SAP Business Data Cloud per abilitare AI, data science e una governance moderna dei dati.	12
Interface Management	Servizio di analisi e ottimizzazione delle interfacce SAP per garantire stabilità, performance e affidabilità dei processi integrati, riducendo i rischi durante il go-live.	15
Test Strategy	Valutazione dei processi di Test & Quality Management esistenti, verificando la strategia di test già in essere e le relative procedure. L'obiettivo è garantire la qualità della soluzione e ridurre al minimo i rischi e gli incidenti durante e dopo il go-live, integrando le attività di quality assurance in ogni intervento di manutenzione pianificata.	16

- I servizi sono stimati in un totale di 192 Premium Service Days e potranno essere, in qualsiasi momento, sostituiti con servizi di pari dimensionamento, in funzione delle esigenze progettuali, previo allineamento con il Success Plan Manager.
- Le giornate potranno essere anticipate fino a un massimo del 40% dall'anno successivo a quello corrente, oppure posticipate fino a un massimo del 20% dall'anno corrente a quello successivo.

*Il numero di giornate è da intendersi come stima e sarà confermato in fase di scoping call.

Benefici per l'Ente

L'adozione del SAP Max Success Plan consente di:

- garantire un presidio specialistico continuativo;
- accelerare l'adozione delle innovazioni SAP;
- ridurre rischi operativi e tecnici;
- migliorare la qualità e la sostenibilità della soluzione;
- contenere i costi di evoluzione e manutenzione nel medio-lungo periodo;
- massimizzare il valore dell'investimento tecnologico.

Il Max Success Plan rappresenta, pertanto, uno strumento strategico per accompagnare l'Ente lungo l'intero ciclo di vita della soluzione SAP, assicurando governance, qualità e innovazione continua.

5. SLA end-to-end su applicazione, infrastruttura e servizi di base

In questo capitolo sono definiti i Livelli di Servizio (LdS) o Service Level Agreement (SLA), richiesti al Fornitore per la valutazione dell'operatività dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico.

5.1 Disponibilità del sistema

La percentuale di disponibilità del servizio per ciascun sistema è calcolata e definita come segue:

$$\frac{(\text{Totale di Minuti al Mese} - \text{Tempo di fermo})}{\text{Totale di Minuti al Mese}} * 100$$

I livelli di Servizio richiesti sono:

- 99,7% per la produzione (PRD);
- 95,0% per gli ambienti non produttivi (NON-PRD).

I minuti totali del mese vengono misurati 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Periodo di rilevazione: mensile.

5.2 Service Level Agreement per Servizi di Infrastruttura Private Cloud

Descrizione	Ambiente	Livelli di servizio
Frequenza di backup e periodo di conservazione per banche dati	PRD	Backup giornaliero completo e backup del file di registro secondo lo standard del prodotto SAP. Tempo di conservazione di 30 giorni. Il backup del PRD verrà replicato in un data center o in una posizione alternativa.
	NON PRD	Backup completo settimanale e backup del file di registro secondo lo standard del prodotto SAP. Tempo di conservazione di 14 giorni. Il backup del NON-PRD verrà replicato in un data center o in una posizione alternativa.
Frequenza di backup e periodo di conservazione per i file system	PRD	Backup completo mensile e incrementale giornaliero. Tempo di conservazione di due mesi. Il backup del PRD verrà replicato in un data center o in una posizione alternativa.
	NON PRD	Backup completo mensile e incrementale giornaliero. Tempo di conservazione di due mesi. Il backup del NON-PRD verrà replicato in un data center o in una posizione alternativa.
Tempo di reazione all'incident	Priorità molto alta	20 minuti (7x24) e (i) risoluzione o (ii) soluzione alternativa o (iii) piano d'azione entro 4 ore per PRD
	Priorità alta	2 ore (7x24) per PRD 4 ore [ora locale nei giorni lavorativi] per NON-PRD
	Priorità media	4 ore [ora locale nei giorni lavorativi] per PRD e NON-PRD
	Priorità bassa	1 giorno lavorativo per PRD e NON-PRD

Priorità degli incidenti. I seguenti livelli di priorità si applicano a tutti gli incidenti (tale priorità deve essere assegnata dal Cliente e può essere riassegnata dal Fornitore in base ai criteri di seguito indicati.

Molto alta: l'incident ha conseguenze molto gravi per i normali processi istituzionali o per i processi IT correlati ai processi istituzionali principali e non è possibile eseguire lavori urgenti.

Ciò è generalmente causato dalle seguenti circostanze:

- un sistema PRD è completamente inattivo;
- l'imminente messa in funzione o l'aggiornamento sono compromessi;
- i processi istituzionali principali sono seriamente compromessi;
- non è disponibile una soluzione alternativa;
- l'incidente richiede un'elaborazione immediata perché il malfunzionamento potrebbe causare gravi perdite.

Alta: i normali processi istituzionali sono seriamente compromessi. Le attività necessarie non possono essere eseguite. Ciò è causato da funzioni errate o non operative nell'ambiente di elaborazione che sono richieste immediatamente. L'incidente deve essere elaborato il più rapidamente possibile perché un malfunzionamento continuo può seriamente interrompere l'intero flusso istituzionale produttivo.

Media: sono interessati i normali processi istituzionali. Il problema è causato da funzioni non corrette o non operative nell'ambiente di elaborazione. Un messaggio dovrebbe essere categorizzato con la priorità "Media" se sono interessate le normali transazioni istituzionali.

Bassa: un incidente dovrebbe essere categorizzato con priorità "Bassa" se il problema ha poco o nessun effetto sui normali processi istituzionali. Il problema è causato da funzioni errate o inoperabili nell'ambiente di elaborazione che non sono richieste quotidianamente o sono raramente utilizzate.

5.3 Tempo di reazione agli incidenti sui Servizi Applicativi Cloud (SAP Enterprise Support)

Priorità 1 Molto Alta Un caso deve essere categorizzato con priorità "molto alta" se il problema ha delle conseguenze molto gravi sui normali processi istituzionali o sui processi IT correlati ai processi istituzionali principali e impedisce l'esecuzione di lavori urgenti. Si ha in genere nei seguenti casi: a) un servizio produttivo è completamente guasto; b) l'imminente go-live del sistema o l'aggiornamento di un sistema produttivo non possono essere portati a termine; c) i processi istituzionali di base risultano seriamente pregiudicati. Per le specifiche circostanze non esistono soluzioni che permettano di aggirare il problema. Il caso richiede un'elaborazione immediata dal momento che il malfunzionamento può causare gravi danni.	Risposta iniziale: entro 1 ora dalla comunicazione di incidente. Flusso di Comunicazione: a cadenza oraria, salvo altrimenti indicato da SAP. Azione Correttiva Attesa: SAP fornirà per i casi sia una soluzione, o un workaround o un piano di azione entro 4 ore.
Priorità 2 Alta Un caso deve essere categorizzato con priorità "alta" se i normali processi istituzionali sono gravemente interessati. Il problema impedisce l'esecuzione di attività necessarie. Ciò a causa di funzioni non corrette o ineseguibili del servizio SAP che sono necessarie	Risposta Iniziale: entro 4 ore dalla segnalazione del caso ai clienti che hanno sottoscritto il SAP Enterprise Support, cloud edition.

immediatamente. È opportuno elaborare il caso il prima possibile, poiché il persistere di un malfunzionamento può seriamente compromettere l'intero flusso dell'attività produttiva.	Flusso di comunicazione: a meno che non venga comunicato diversamente dall'assistenza, una volta ogni 6 ore. Azione Correttiva Attesa: SAP fornirà per i casi sia una soluzione, o un workaround o un piano di azione
Priorità 3 Media Un caso deve essere categorizzato con priorità "media" se i normali processi istituzionali sono interessati. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili del SAP Service.	Risposta Iniziale: entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione del caso ai clienti che hanno sottoscritto il SAP Enterprise Support, cloud edition. Flusso di comunicazione: salvo diversa comunicazione di SAP, una volta ogni 3 giorni lavorativi in casi non relativi a difetti e 10 giorni lavorativi per difetti del prodotto. Un problema non relativo a difetti è un caso di supporto denunciato che non implichi un difetto del relativo Cloud Service e non richieda per la sua risoluzione l'intervento di personale tecnico/di sviluppo od operativo.
Priorità 4 Bassa Un caso deve essere categorizzato con priorità "bassa" se il problema ha un lieve impatto o non ne ha alcuno sui normali processi istituzionali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili del SAP Service che non sono richieste giornalmente o sono comunque utilizzate di rado.	Risposta Iniziale: entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione del caso ai clienti che hanno sottoscritto il SAP Enterprise Support, cloud editions. Flusso di Comunicazione: a cadenza settimanale, salvo altrimenti indicato dal SAP.

5.4 SLA Relativo alla disponibilità di sistema e Crediti

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 potrà imputare successivamente alla mancata disponibilità per il Cloud Service (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.

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.

6. Protezione dei dati

Le Parti assicurano entrambe l'applicazione delle norme relative al trattamento dei dati personali.

Prima della scadenza del contratto dovrà essere data al Dipartimento la possibilità di utilizzare gli strumenti di esportazione self-service di SAP per esportare definitivamente i dati personali dal Cloud Service. In caso di eventuale terminazione del servizio il Dipartimento istruisce l'Appaltatore affinché questi possa 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 personali.

7. Restituzione dei dati al cliente

Prima della risoluzione o alla scadenza del termine di sottoscrizione la suddetta stazione appaltante potrà richiedere a SAP un'esportazione finale dei Dati del Cliente caricati nel Sistema SAP Cloud ERP Private.

8. Allegato - Documenti contrattuali SAP

General Terms and Conditions for SAP Cloud Services (Indirect)

[https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/partner-edge/end-user-agreements.html?sort=latest_desc&tag=agreements%3Aend-user-agreements%2Flicense-agreements&tag=region-country%3Aeuropa%2Fitaly&pdf-asset=305eebf3-537f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,General%20Terms%20and%20Conditions%20for%20SAP%20Cloud%20Services%20\(Indirect\),-General%20Terms%20and](https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/partner-edge/end-user-agreements.html?sort=latest_desc&tag=agreements%3Aend-user-agreements%2Flicense-agreements&tag=region-country%3Aeuropa%2Fitaly&pdf-asset=305eebf3-537f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,General%20Terms%20and%20Conditions%20for%20SAP%20Cloud%20Services%20(Indirect),-General%20Terms%20and)

SAP Cloud ERP Private and RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition Supplement

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&search=Supplement&tag=language%3Aenglish&pdf-asset=36bcb3a7-417f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,SAP%20Cloud%20ERP%20Private%20and%20RISE%20with%20SAP%20S/4HANA%20Cloud%20C%20private%20edition%20Supplement,-SAP%20Cloud%20ERP

SAP Cloud ERP Private; RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition; SAP ERP, private cloud edition Service Description Guide

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&search=SAP%20ERP%20&tag=agreements%3Aproduct-use-and-support-terms%2Fservice-description-guides&pdf-asset=9aeab14a-4a7f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,SAP%20Cloud%20ERP%20Private%3B%20RISE%20with%20SAP%20S/4HANA%20Cloud%20C%20private%20edition%3B%20SAP%20ERP%20C%20private%20cloud%20edition%20Service%20Description%20Guide,-SAP%20Cloud%20ERP

Service Level Agreement for Cloud Services

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&search=Service%20Level%20Agreement&tag=language%3Aitalian&pdf-asset=74ff905c-897e-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,Service%20Level%20Agreement%20for%20Cloud%20Services,-Service%20Level%20Agreement

Service Level Agreement for Private Cloud Edition Services and Tailored Option Services

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?search=Service%20Level%20Agreement&sort=latest_desc&tag=language%3Aenglish&pdf-asset=4e964c48-3e7f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,Service%20Level%20Agreement%20for%20Private%20Cloud%20Edition%20Services%20and%20Tailored%20Option%20Services,-Is%20this%20information

Support Schedule for Cloud Services

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&search=Support&tag=language%3Aitalian&pdf-asset=7285b065-0e7f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-,Support%20Schedule%20for%20Cloud%20Services,-Support

Data Processing Agreement for Cloud Services, SAP Support and SAP Services

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/data-processing-agreements.html?sort=latest_desc&tag=language%3Aitalian&pdf-asset=4636bd0e-d97e-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-.Data%20Processing%20Agreement%20for%20Cloud%20Services%2C%20SAP%20Support%20and%20SAP%20Services,-Data%20Processing%20Agreement

SAP Business Technology Platform Service Description Guide

https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&tag=agreements%3Aproduct-use-and-support-terms%2Fservice-description-guides&tag=language%3Aenglish&pdf-asset=52d081ee-517f-0010-bca6-c68f7e60039b&page=1#:~:text=All%20rights%20reserved.-.SAP%20Business%20Technology%20Platform%20Service%20Description%20Guide,-SAP%20Business%20Technology

SAP Business Technology Platform Supplement

<https://assets.cdn.sap.com/agreements/product-use-and-support-terms/cls/it/sap-business-technology-platform-supplement-italian-v11-2025.pdf>

SAP Business Data Cloud Service Description Guide

<https://assets.cdn.sap.com/agreements/product-use-and-support-terms/cls/it/sap-business-data-cloud-service-description-guide-italian-v5-2026.pdf>

SAP Business Data Cloud Supplement

<https://assets.cdn.sap.com/agreements/product-use-and-support-terms/cls/it/sap-business-data-cloud-supplement-italian-v5-2026.pdf>