

Allegato – Ambito dei *servizi professionali*

Sommario

1.	Ambito dei <i>servizi</i>	2
1.1.	<i>Servizi professionali</i>	2
1.2.	<i>Servizi aggiuntivi del progetto</i>	2
1.3.	Implementazione	2
1.4.	<i>Servizi di supporto</i>	2
1.5.	<i>Risultati finali</i>	3
2.	Aspetti al di fuori dell'ambito	3
3.	Gestione del <i>progetto</i>	3
3.1.	Requisiti tecnici	3
3.2.	Integrazione del <i>trasportatore</i>	4
3.3.	Piano del progetto e obbligo di cooperazione	4

1. Ambito dei servizi

1.1. Servizi professionali

Questo documento riflette l'approccio generale e determina gli obblighi, termini e condizioni che sono necessari ad implementare l'accesso alla *piattaforma* ed ad abilitare i *cliente* ad utilizzare la *piattaforma*. Questi termini e condizioni non rappresentano la *Specificità di sistema*, ma una base contrattuale per il futuro comune contratto su questo documento. La necessità e l'ambito di ciascun *progetto* e i passaggi dettagliati del *progetto* del verranno concordati separatamente in un Piano del progetto basato sui requisiti che il *cliente* definisce e verranno riveduti e confermati da entrambe le *parti*.

I *servizi professionali* includono i seguenti *servizi*:

- Avvio del *progetto* in loco presso il *cliente* o via remoto
- Integrazione del *trasportatore*
- Personalizzazione
- Test interno del *fornitore del servizio*
- Implementazione tecnica
- Configurazione del sistema di test
- Formazione degli *utenti* chiave in loco presso il *cliente* o via remoto
- Supporto per il test del *cliente*
- Formazione degli *utenti* finali in loco presso il *cliente* o via remoto
- Configurazione del sistema live
- Guida online
- Supporto per il *Go-Live*
- *Servizi* di gestione del *progetto* (adattamento delle riunioni, organizzazione e svolgimento di teleconferenze periodiche, corrispondenza e-mail, ecc.)

Questo ambito corrente dei *servizi* è stato adattato e accordato tra le *parti* nel presente *contratto* come stabilito in *Specificità di sistema* ed è definito come ambito iniziale dei *servizi professionali* (di seguito "*ambito iniziale*").

1.2. Servizi aggiuntivi del progetto

I *servizi* aggiuntivi del *progetto* si svolgono durante la singola realizzazione del *progetto* e includono spese supplementari per la gestione del *progetto* che non rientrano nell'*ambito iniziale* quale la coordinazione di eventi imprevedibili durante il *progetto* (ad es. *richieste di modifica*, adattamento del Documento di avvio del progetto, nuove responsabilità, scadenze, ecc.) e *servizi* di monitoraggio e supporto correlati per continuare il *progetto*. L'ambito dei *servizi* aggiuntivi del *progetto* si basa sull'*ambito iniziale* dei *servizi* e può rappresentare fino al 20 % dell'*ambito iniziale*.

1.3. Implementazione

Il *fornitore del servizio* implementa l'accesso alla *piattaforma* per le *sedi designate* del *cliente* all'interno dell'Europa come definito in *Specificità di sistema*. Il numero e i requisiti del *roll-out* nonché il tipo di implementazione nella *piattaforma* in dettaglio sono riportati in *Specificità di sistema*. Dopo l'implementazione e il *Go-Live*, il *cliente* può iniziare a usare la *piattaforma*.

1.4. Servizi di supporto

I seguenti *servizi* sono inclusi nell'*ambito iniziale* del presente *contratto*, se applicabile per il tipo di implementazione del *cliente* secondo la *Specificità di sistema*. Il *fornitore del servizio* supporterà il *cliente* durante la *fase di implementazione* e il *Go-Live*.

Supporto per la configurazione:

- Allineamento sui canali di comunicazione tra il sistema in-house del *cliente* e la *piattaforma*
- Configurazione della connessione dell'interfaccia ed esecuzione dei test di integrazione per entrambi i sistemi: il test e l'ambiente live
- Monitoraggio della connessione dell'interfaccia durante la fase di hypercare del *progetto*

Supporto continuo al *cliente*:

- Formazione dell'*utente* chiave prima della fase di test e del *Go-Live*
- Supporto per l'*utente* finale e IT durante le ore di lavoro applicabili
- Follow-up sullo stato di crescita rispetto al volume di transazione accordato

Supporto ai *trasportatori*:

- Condivisione di documenti con i *trasportatori* per spiegare le soluzioni del *fornitore del servizio*
- Supporto per i *trasportatori* tramite e-mail e telefono durante le ore di lavoro applicabili

Chiarimenti contabilità:

- Configurazione della struttura contabile corretta per garantire una procedura di fatturazione senza problemi, anche dopo la fase hyper-care

1.5. Risultati finali

In base ai requisiti tecnici dell'ambiente del sistema del *cliente* e all'*ambito iniziale* dei *servizi*, potrebbe essere necessario fornire quanto segue:

Specifica di sistema	Si basa sulle informazioni raccolte e i contratti stipulati congiuntamente durante il workshop. Il <i>fornitore del servizio</i> creerà la <i>Specifica di sistema</i> contenente una descrizione della funzione desiderata dell'interfaccia per la <i>piattaforma</i> e le caratteristiche dettagliate del sistema. La <i>Specifica di sistema</i> sarà inviata al <i>cliente</i> per ottenere l'approvazione scritta e l'accettazione prima di iniziare il <i>progetto</i> . Di conseguenza, la <i>Specifica di sistema</i> approvata descriverà tutti i requisiti del <i>cliente</i> e anche i risultati finali del <i>cliente</i> e costituirà la base per la stima dell'impegno nonché le tariffe per i <i>servizi professionali</i> e i <i>servizi aggiuntivi del progetto</i> .
Piano del progetto	Contiene le scadenze del <i>progetto</i> con l'elenco di tutte le attività che occorre completare durante il <i>progetto</i> . Il Piano del progetto deve essere confermato dal <i>cliente</i> in forma scritta.
Documento di avvio del progetto	Contiene la pianificazione delle scadenze del <i>progetto</i> con l'elenco di tutte le attività che occorre completare durante il <i>progetto</i> . Il Documento di avvio del progetto deve essere confermato dal <i>cliente</i> in forma scritta. Inoltre, questo documento spiega i passaggi rilevanti della Strategia di gestione della comunicazione (politica sulla comunicazione ed escalation), inclusa l'integrazione del <i>trasportatore</i> , e la Strategia di gestione della qualità (gestione della qualità e dei test) che descrivono il processo di sviluppo e di test del software. Il Documento di avvio del progetto fornisce una panoramica dei membri del team del <i>progetto</i> coinvolti e delle relative responsabilità.
Materiale formativo generale	Include informazioni generali su come usare i diversi moduli e funzionalità della <i>piattaforma</i> del <i>fornitore del servizio</i> . Non è personalizzato sulla base delle esigenze individuali del <i>cliente</i> e viene fornito al <i>cliente</i> in formato PDF.
Guida online (manuale utente non personalizzato)	Include informazioni generali su come usare i diversi moduli e funzionalità della <i>piattaforma</i> del <i>fornitore del servizio</i> . La Guida online è accessibile dalla <i>piattaforma</i> nell'area dedicata. La Guida online offre informazioni generali e non personalizzata sulla base di esigenze o processi speciali del <i>cliente</i> .

2. Aspetti al di fuori dell'ambito

Questo Allegato si concentra sull'implementazione dell'accesso alla *piattaforma* per il successo del *Go-Live*. L'erogazione dei *servizi cloud* desiderati e dei *servizi* associati rappresenta un argomento dell'Allegato E "Ambito dei servizi cloud e tariffe", che sarà approvato separatamente.

Roll-out avanzati	I <i>roll-out</i> avanzati non sono inclusi nell' <i>ambito iniziale</i> dei <i>servizi</i> del presente Allegato e pertanto vengono addebitati separatamente
Modifiche o miglioramenti	Dell' <i>ambito iniziale</i> dei <i>servizi</i> o della <i>Specifica di sistema</i> possono fare riferimento a una nuova funzionalità e/o un nuovo modulo che il <i>cliente</i> desidera implementare e che richiede ulteriori impegni e saranno considerati una <i>richiesta di modifica</i> , che deve essere effettuata tramite un <i>Contratto integrativo</i> e pagata separatamente.
Manutenzione dell'interfaccia per il trasportatore	Che sarà fatturata direttamente al <i>trasportatore</i> sulla base dei prezzi attuali come stipulato nel <i>Contratto d'Uso della Piattaforma</i> concluso dal <i>trasportatore</i> ; non rientra nell'ambito dei <i>servizi</i> del presente <i>contratto</i> .

Eventuali costi associati ai prodotti e servizi erogati da fornitori terzi che il *cliente* o il *trasportatore* dovranno pagare in aggiunta non sono calcolati nell'ambito dei servizi del presente *contratto* e devono essere considerati separatamente.

3. Gestione del progetto

3.1. Requisiti tecnici

In base al sistema in-house specifico del *cliente*, occorre soddisfare determinati requisiti per la corretta implementazione dell'accesso alla *piattaforma*. Il *fornitore del servizio* implementa l'accesso alla *piattaforma* considerando le circostanze tecniche e i requisiti del *cliente*. Questi requisiti per la corretta erogazione dei *servizi professionali* sono riportati in *Specifica di sistema*.

3.2. Integrazione del *trasportatore*

Nel contesto dell'integrazione del *trasportatore*, il *fornitore del servizio* esegue diverse azioni, dove applicabile, come descritto nell'Allegato H "Descrizione dei moduli e dei servizi".

Il *cliente* definisce quale dei suoi *trasportatori* deve essere attivato per lavorare con il *cliente* sulla *piattaforma*. Il *cliente* utilizza il modello a elenco dei *trasportatori* solo nel formato di modello del *fornitore del servizio* prestabilito. Il *fornitore del servizio* esamina alcuni requisiti legali e contrattuali specifici dei *trasportatori* che necessitano di utilizzare la *piattaforma*. Il *fornitore del servizio* guida il *trasportatore* per l'intero processo di integrazione necessario per consentire al *trasportatore* di utilizzare la *piattaforma*. Il *fornitore del servizio* assiste e supporta il *trasportatore* prima e dopo il *Go-Live* in merito ad argomenti tecnici, contabili e contrattuali.

3.3. Piano del progetto e obbligo di cooperazione

I passaggi del *progetto* e la data del *Go-Live* saranno accordati tra il *cliente* e il *fornitore del servizio* prima di iniziare l'implementazione come stabilito nel Piano del progetto. Il Piano del progetto è parte integrante del presente *contratto* e deve essere confermato dal *cliente* in forma scritta.

I seguenti obblighi di cooperazione delle *parti* e le pietre miliari del *progetto* sono essenziali per il successo del *progetto*.

RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE DEL SERVIZIO	RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE
Creazione e firma della <i>Descrizione dei lavori</i>	Firma della <i>Descrizione dei lavori</i>
Incontro per l'avvio del <i>progetto</i> in loco presso il <i>cliente</i> o via remoto	Incontro per l'avvio del <i>progetto</i> in loco presso il <i>cliente</i> o via remoto
Briefing per il <i>cliente</i> sulla disponibilità del <i>trasportatore</i> , le fasi e altri elementi che interessano la collaborazione tra <i>cliente</i> e <i>trasportatore</i>	Conferma della valutazione del <i>fornitore del servizio</i> per quanto riguarda la disponibilità del <i>trasportatore</i>
Creazione e consegna della lettera introduttiva che il <i>trasportatore</i> invia al <i>cliente</i>	Informare il <i>trasportatore</i> sulla decisione del <i>cliente</i> di implementare la <i>piattaforma</i>
Creazione del Piano del progetto, pietre miliari e obblighi di cooperazione	<ul style="list-style-type: none"> • Approvazione e accettazione del Piano del progetto e delle scadenze in forma scritta • Designazione del responsabile del <i>progetto</i>, in grado di fornire regole • Designazione della persona di contatto per l'ambito tecnico • Designazione del contatto per l'integrazione del <i>trasportatore</i> • Informare il <i>trasportatore</i> sui passaggi e sulle attività che il <i>trasportatore</i> deve effettuare per il successo del <i>Go-Live</i> • Fornire l'elenco di test e <i>utenti</i> finali nonché i ruoli corrispondenti
Esaminare l'idoneità del <i>trasportatore</i> a usare la <i>piattaforma</i> (requisiti contrattuali e, se applicabile, specifici requisiti legali)	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità del responsabile del <i>progetto</i> e della persona di contatto per l'ambito tecnico in caso di possibili domande • Supporto per il <i>fornitore del servizio</i> durante l'integrazione del <i>trasportatore</i> (ad es. in caso di dati di contatto non chiari, mancanza di risposta dal <i>trasportatore</i>, assenza di informazioni necessarie o se i <i>trasportatori</i> hanno domande o preoccupazioni in merito alla collaborazione con il <i>cliente</i>) • Partecipazione attiva negli incontri concordati • Rispetto delle scadenze e attività concordate
Implementazione dell'interfaccia tecnica	Fornire informazioni sull'interfaccia (non applicabile per Manual release)
Personalizzazione dell'interfaccia utente	Fornire le informazioni sull'interfaccia utente richieste
Test interno del <i>fornitore del servizio</i>	Test sul sistema di test interno del <i>cliente</i> (applicabile solo per le interfacce)

RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE DEL SERVIZIO	RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE
Configurazione del sistema di accettazione del <i>cliente</i>	Sviluppo del sistema produttivo/live (applicabile solo per le interfacce)
Consegna del sistema di test	Ricezione del sistema di test
Supporto per il test di accettazione del <i>cliente</i>	Creazione dei dati di test e del piano di test nonché assegnazione dei dati di test Fornire le risorse richieste per il test del <i>cliente</i>
Test di connettività nell'ambiente di test	Test di connettività nell'ambiente di test
	Fornire dati master per il caricamento nell'applicazione del <i>fornitore del servizio</i>
	Test di accettazione dell' <i>utente</i> e approvazione del sistema di test in forma scritta via e-mail
Assicurarsi che vengano rispettati i requisiti contrattuali della collaborazione del <i>trasportatore</i>	Comunicare al <i>trasportatore</i> le informazioni relative al <i>Go-Live</i> (ad es. posticipazione o modifica del <i>Go-Live</i> oppure sospensione temporanea del <i>progetto</i>)
Collegare il <i>trasportatore</i> al sistema del <i>cliente</i> , prendendo in considerazione le limitazioni quali ruoli, unità di programmazione e numero di creditori	Offrire al <i>fornitore del servizio</i> informazioni dettagliate sulle restrizioni che interessano la connessione del <i>trasportatore</i> al sistema del <i>cliente</i>
Configurazione del sistema produttivo/live	Sviluppo del sistema produttivo/live (applicabile solo per le interfacce)
Test di connettività nell'ambiente live	Test di connettività nell'ambiente live
Formazione degli <i>utenti</i> in loco presso il <i>cliente</i> o via remoto	
Supportare il <i>trasportatore</i> per il <i>Go-Live</i>	
Supportare il <i>cliente</i> per il <i>Go-Live</i>	Avvio produttivo / Go-Live
Supporto per l' <i>hypercare</i> e chiusura del <i>progetto</i> inclusa chiamata retrospettiva	<i>Hypercare</i> e partecipazione alla chiamata retrospettiva
Supportare il <i>trasportatore</i> durante l' <i>hypercare</i> in merito ad argomenti tecnici, contabili e contrattuali	