

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO Servizi IT e Security e HW

## 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

- 1.1. Le presenti condizioni generali di contratto sono clausole previste unilateralmente da ELMI S.r.l., e generalmente dirette a regolare uniformemente i suoi rapporti contrattuali con i CLIENTI e fanno comunque parte del contenuto negoziale quale procedimento unitario di formazione del regolamento contrattuale se l'altra parte le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle secondo l'ordinaria diligenza.
- 1.2. In particolare saranno disciplinati dalle presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito: le "Condizioni"), in vigore e richiamate nell'Offerta, nel Modulo d'Ordine che seguirà eventualmente l'Offerta e nel contratto, tutti gli accordi per la fornitura e la manutenzione di servizi informatici, come di seguito meglio definiti, conclusi tra la società ELMI S.r.l. con sede legale in PALERMO, Via Alcide De Gasperi n.81, avente Partita IVA, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Reg. Imprese CCIAA, 03286320829 - (di seguito: il "Fornitore" o "ELMI") e la persona fisica o giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione (di seguito: il "CLIENTE").
- 1.3. Le presenti CGC, comunque, costituiscono parte integrante ed essenziale degli accordi e dei rapporti contrattuali che intervengono tra Elmi S.r.l. ed il Cliente, dichiarando quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti dell'art 1341 Cod. Civ., di averle ricevute (anche solo per posta elettronica) in copia, di averle lette e comunque di conoscerle essendo anche pubblicate sul sito di ELMI e di ritenersi legalmente obbligato al rispetto dei termini e delle stesse anche laddove all'Offerta predisposta da Elmi S.r.l. - che le richiama espressamente - abbia fatto seguire Ordine e/o Contratto predisposto direttamente dallo stesso Cliente.

## 2. DEFINIZIONI

In aggiunta agli altri termini eventualmente definiti nel Contratto, i termini con iniziale maiuscola usati nel contesto del Contratto, comprese le Condizioni, e negli allegati hanno il seguente significato:

Cliente:

La persona fisica o giuridica o l'ente diverso da ELMI SRL che sottoscrive le Condizioni.

Parti:

congiuntamente ELMI e il Cliente.

Terzi:

tutti i soggetti, siano essi persone fisiche, giuridiche o enti, diversi da ELMI SRL e dal Cliente.

Contratto:

l'accordo tra ELMI e il Cliente, comprensivo delle Condizioni, avente ad oggetto i Servizi, concluso con le modalità di cui all'articolo 3. delle Condizioni se ad esse successivo.

Responsabile del trattamento dei dati personali:

il soggetto nominato quale Responsabile del trattamento dei dati personali

Servizi:

il complesso delle prestazioni, diverse dalla Manutenzione ordinaria e dalla Manutenzione straordinaria, fornite da ELMI al Cliente in esecuzione del Contratto.

Credenziali di accesso:

le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso ai Servizi inviate al Cliente a seguito del perfezionamento del Contratto.

Infrastrutture:

insieme di hardware e software attraverso i quali vengono erogati i Servizi.

Datacenter:

i beni immobili dove sono localizzate le Infrastrutture

Contenuti:

qualunque dato e/o informazione e/o file e/o contenuto di ogni genere e natura presenti sulle Infrastrutture.

Apparecchiature del cliente:

insieme di hardware e software di proprietà del Cliente.

Licenze Software:

le autorizzazioni all'utilizzo dei software rilasciate dai proprietari dei medesimi o da un soggetto che può legittimamente rilasciarle.

Manutenzione ordinaria:

gli interventi di manutenzione da ELMI o da soggetti incaricati da ELMI.

Manutenzione straordinaria:

gli interventi di manutenzione non programmata effettuata da ELMI o da soggetti incaricati da ELMI.

Modulo d'ordine/Offerta:

Il modulo che viene compilato e sottoscritto per richiedere l'attivazione, il rinnovo o la conferma dei Servizi prescelti dal Cliente, di cui il modulo d'offerta è parte integrante.

Policy di Utilizzo dei Servizi:

Insieme di norme e limiti il cui rispetto è accettato, come condizione essenziale, per l'utilizzo o l'accesso ai Servizi.

Avaria Datacenter

Rappresenta ogni possibile guasto a carico del fornitore del servizio di datacenter, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guasto connettività, assenza energia elettrica, attacco informatico che pregiudica l'operatività del Datacenter.

### 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 3.1. L'Offerta, il Modulo d'Ordine che eventualmente farà seguito all'Offerta ed il contratto che le parti decideranno eventualmente di redigere ad probationem del regolamento per regolamentare, conterranno l'indicazione dei Servizi e Forniture, il corrispettivo e le modalità di pagamento, i tempi di consegna delle Forniture e attivazione dei Servizi, la durata del Contratto, la denominazione, i dati, i recapiti, anche di posta elettronica e di posta elettronica certificata del Fornitore e del Cliente, l'eventuale autorizzazione alla rivendita, nonché eventuali clausole particolari, anche di deroga alle Condizioni Generali.
- 3.2. Il <Contratto> si conclude e perfeziona al momento della sottoscrizione da parte di Elmi S.r.l. e del Cliente dell'Offerta, del Modulo d'ordine che faccia eventualmente seguito all'Offerta e/o del contratto che le parti eventualmente decideranno di redigere per la regolamentazione degli accordi. Qualora il Cliente non sia presente al momento della sottoscrizione di ELMI e nel caso in cui l'invio del Modulo d'ordine/Offerta al Cliente avvenga con modalità telematiche, il contratto si conclude con l'accettazione di Elmi nel luogo ove essa ha sede legale e nel momento in cui la comunicazione di accettazione di ELMI arriva all'indirizzo di posta elettronica certificata del Cliente indicato nel Modulo d'ordine/Offerta.
- 3.3. Ogni accettazione di un Modulo d'ordine/Offerta avvenuta con le modalità previste dal precedente paragrafo 3.2 comporta, salvo diverso accordo, la conclusione di un Contratto autonomo rispetto agli altri eventualmente stipulati dal Cliente con il Fornitore. Tale autonomo Contratto andrà a sostituire i precedenti accordi solo se è così espressamente indicato nel Modulo d'ordine/Offerta, altrimenti si aggiungerà ad essi.
- 3.4. ELMI renderà operativi i Servizi oggetto del Contratto nei termini indicati nel Modulo d'ordine/Offerta, salva la possibilità di sospendere l'attivazione in caso di mancato pagamento dell'importo eventualmente indicato nel Modulo d'ordine/Offerta come costo di attivazione.

### 4. OGGETTO DEL CONTRATTO

- 4.1. Il Contratto avrà ad oggetto i Servizi, come specificamente indicati nel Modulo d'ordine/Offerta o precedentemente concordati, nell'ambito delle prestazioni offerte da ELMI relative a infrastruttura virtuale, software e servizi professionali di assistenza tecnica al Cliente che comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - 4.1.1. Middleware
  - 4.1.2. sistemi di backup e disaster recovery;
  - 4.1.3. sistemi, servizi e Licenze Software;
  - 4.1.4. consulenza informatica per la risoluzione di problemi sistemistici o di rete;
  - 4.1.5. servizi di sicurezza gestita;
  - 4.1.6. l'installazione, la configurazione o l'aggiornamento di software.
  - 4.1.7. Installazione di hardware
- 4.2. Le Infrastrutture su cui sono ospitati o erogati i servizi sopra indicati si trovano attualmente presso datacenter all'interno della Comunità Europea.
- 4.3. ELMI si riserva in ogni caso la facoltà di trasferire i beni dai suddetti luoghi di installazione ad altri che ritenga più opportuni, comunque localizzati in territorio italiano o in alternativa facente parte della comunità Europea dandone previa comunicazione al Cliente.

### 5. CORRISPETTIVO E DURATA DEL CONTRATTO

- 5.1. Il corrispettivo previsto per le Forniture ed i Servizi è quello in essere alla data di conclusione del contratto da corrispondersi nei termini, tempi e modalità concordati. Tutti i corrispettivi sono riportati nell'Offerta e Modulo d'ordine al netto dell'IVA, che sarà applicata in base alla aliquota determinata ai sensi della normativa vigente. Qualora siano previsti costi per Licenze Software di Terzi, questi verranno automaticamente adeguati in caso di variazione dei listini applicati a ELMI.
- 5.2. Decorso inutilmente il termine di pagamento, verranno applicati gli interessi di mora di cui al D.lgs. 231/02 ss.mm.ii. dalla data di scadenza fino all'effettivo ed integrale pagamento.
- 5.3. La durata del Contratto è quella indicata nell' Offerta, o nel Modulo d'ordine o nel contratto in mancanza di espressa indicazione la durata minima sarà di un anno e le Parti non potranno recedere prima della scadenza fuori dai casi previsti dalle Condizioni. Salvo diverso accordo, alla scadenza il Contratto si rinnoverà tacitamente per un periodo di durata pari a quello iniziale, e così di scadenza in scadenza, salvo che il Cliente non ne dia disdetta con le modalità di cui al successivo paragrafo 19.6 con almeno 60 (sessanta) giorni di preavviso. Tale disposizione non si applica ove il Contratto sia concluso con Pubbliche Amministrazioni, essendo in questa ipotesi escluso il rinnovo tacito ai sensi dell'art. 6 della Legge 24 dicembre 1993.
- 5.4. Il Cliente, con le medesime modalità, anche temporali, di cui al precedente paragrafo, potrà dichiarare di non voler più usufruire alla scadenza di una parte soltanto dei Servizi, restando in tal caso il Contratto in vigore per quelli per i quali non è stata comunicata disdetta in tempo utile prima della scadenza.
- 5.5. Ad ogni rinnovo il corrispettivo verrà adeguato automaticamente nella misura della eventuale variazione in aumento dell'indice

dei prezzi al consumo accertato dall'Istat per le famiglie di operai e impiegati (o, in mancanza, dell'indice utilizzato per l'adeguamento dei canoni di contratti di locazione di immobili urbani) verificatasi rispetto al mese di conclusione del Contratto o rispetto al mese di sottoscrizione delle Condizioni se questa è avvenuta in data successiva. Il mancato adeguamento ad uno o più rinnovi non preclude l'adeguamento al rinnovo o ai rinnovi successivi.

## 6. ATTIVAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E LIMITAZIONE DEL LORO UTILIZZO

- 6.1. Durante lo svolgimento dei Servizi, tanto Elmi quanto il Cliente, per il caso che quest'ultimo sia direttamente coinvolto nelle attività da svolgere, si obbligano ad impiegare personale idoneo e qualificato, preventivamente addestrato alla specifica attività ed in numero sufficiente in relazione all'entità delle opere e dai termini di consegna
- 6.2. ELMI indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dei Servizi, le Credenziali di accesso con le quali il Cliente potrà usufruire dei Servizi, garantendone la massima sicurezza.
- 6.3. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di alcuno dei Servizi per fatti imputabili al Cliente o a Terzi o comunque dovuto a forza maggiore, nessuna responsabilità potrà essere mossa ad Elmi che avrà cura di comunicare, ove possibile, i nuovi e diversi tempi di attivazione
- 6.4. ELMI, previa comunicazione al Cliente, si riserva il diritto di sospendere in tutto o in parte l'accesso ai Servizi da parte del Cliente quando ciò debba avvenire per esigenze legate alla Manutenzione Ordinaria o alla Manutenzione Straordinaria o Avaria del Datacenter che ospita i macchinari. ELMI cercherà di ridurre al minimo necessario il tempo di down time.
- 6.5. I Servizi verranno erogati in conformità alla normativa vigente in materia, ed ELMI provvederà ad adeguarli ed aggiornarli di volta in volta in base alle successive modifiche della normativa stessa, salvo che ciò comporti significativi impatti di carattere economico.
- 6.6. I Servizi saranno erogati da ELMI direttamente, salva la facoltà di avvalersi di propri ausiliari e/o subappaltatori (che potrà anche sostituire durante il Contratto e del cui operato si impegna a rispondere), tramite Infrastrutture presenti sul territorio italiano o in paesi dell'Unione Europea che sono nella disponibilità di ELMI e/o dei suoi ausiliari / subappaltatori.
- 6.7. ELMI potrà modificare, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali o per adeguamenti alla normativa, le specifiche tecniche e i corrispettivi dei Servizi nonché le presenti Condizioni, mediante comunicazione al Cliente inviata con le modalità di cui al successivo paragrafo 19.6. Le suddette modifiche acquisteranno efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.
- 6.8. In caso di modifiche da parte di ELMI dei corrispettivi e/o delle Condizioni (purché ciò non sia imposto da nuove disposizioni normative) il Cliente potrà, entro lo stesso termine di 30 (trenta) giorni, recedere dal Contratto dandone comunicazione con le modalità di cui al successivo paragrafo 19.6, con effetto dalla data di ricezione da parte di ELMI della predetta comunicazione. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.
- 6.9. Il Cliente si impegna a utilizzare le Infrastrutture ed i Servizi acquistati, sotto la propria responsabilità e a proprie spese:
  - 6.9.1. in conformità alle leggi e alle disposizioni, anche locali, che ne regolano il funzionamento e l'utilizzo;
  - 6.9.2. solo ed esclusivamente per scopi leciti;
  - 6.9.3. osservando le istruzioni impartite da ELMI circa l'impiego dell'hardware e del software affinché gli stessi vengano utilizzati in modo corretto e appropriato.Il Cliente nell'uso dei Servizi e per ciascuno di essi si atterrà inoltre ai regolamenti degli stessi pubblicati sul Web e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette all'indirizzo: <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>.
- 6.10. Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte in relazione ai Servizi a lui direttamente o indirettamente riferibili, e in particolare di essere responsabile delle comunicazioni e dei Contenuti inseriti, pubblicati, diffusi e trasmessi su o tramite i Servizi. Il Cliente e si obbliga a manlevare e, in ogni caso, a tenere indenne ELMI da qualsiasi azione di responsabilità e/o risarcitoria e/o pretesa eventualmente proposta da Terzi in forza e ragione del non corretto e/o non conforme alle istruzioni ricevute da Elmi e comunque contrario alla legge ed alle condizioni del contratto.
- 6.11. In caso di sostituzione di componenti hardware o apparecchiature oggetto del contratto, resta inteso che lo smaltimento delle apparecchiature sostituite, nonché di eventuali materiali di risulta, imballaggi o ulteriori scarti prodotti nell'ambito dell'intervento, sarà a esclusivo carico e responsabilità del Cliente. Il Cliente si impegna a provvedere allo smaltimento nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale e di gestione dei rifiuti, manlevando e tenendo indenne Elmi da qualsiasi responsabilità, onere, sanzione o pretesa derivante da un'errata o omessa gestione e/o smaltimento dei suddetti materiali.
- 6.12. Tutte le informazioni e i dati inseriti dal Cliente per la fruizione dei Servizi sono e rimangono di esclusiva proprietà del Cliente stesso, che è e ne resterà unico Titolare. Il Cliente, conseguentemente, si assume ogni e qualsivoglia responsabilità su tali

dati e informazioni e sul loro contenuto.

6.13. Rientra nella responsabilità esclusiva del Cliente il caricamento, lo scaricamento, la cancellazione, la registrazione e la gestione dei dati e delle informazioni del Cliente presenti sulle Infrastrutture.

## 7. OBBLIGHI E GARANZIE A CARICO DI ELMI

7.1. ELMI nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità garantendo la continuità nell'erogazione dei Servizi e a tal fine cercherà di adottare tutte le più moderne conoscenze tecnologiche e le "best practices" del settore.

7.2. ELMI si impegna a comunicare, con 24 ore di anticipo, eventuali sospensioni dei Servizi dovute a Manutenzione ordinaria e, ove possibile, anche eventuali sospensioni per Manutenzione straordinaria o per altre ragioni. Si impegna altresì ad adoperarsi affinché la sospensione totale o parziale dei Servizi sia contenuta nei tempi strettamente necessari all'esecuzione delle attività programmate o di ripristino al fine ridurre al minimo i disagi derivanti da tali interventi.

7.3. Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, ELMI garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate in caso i Servizi riguardino anche la posta elettronica. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte ad alcun tipo di intervento o verifica preventiva da parte di ELMI, né da parte di Terzi, fatti salvi eventuali provvedimenti assunti dall'Autorità Giudiziaria nelle forme e nei modi di legge.

7.4. ELMI si impegna ad analizzare con attenzione ogni nota ricevuta, al fine di migliorare i Servizi erogati al Cliente, il quale potrà pertanto comunicare a ELMI, all'indirizzo [reclami@elmisoftware.com](mailto:reclami@elmisoftware.com), eventuali rilievi e reclami sull'erogazione dei Servizi o gli addebiti in fattura, chiedere informazioni, anche amministrative e contabili, avanzare proposte e suggerimenti per migliorare la qualità dei Servizi. In caso di reclami, ELMI si impegna a prendere in carico la segnalazione entro 7 giorni lavorativi, effettuando la relativa notifica al Cliente e a dare risposta al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, ELMI, prima dello scadere del trentesimo giorno dal reclamo, informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

7.5. ELMI si impegna a fare il possibile per mantenere la disponibilità dei Servizi erogati dalle Infrastrutture su livelli elevati e comunque su base annua nella misura del 99,99% e a tal fine si è dotata, tra l'altro, di supporti tecnologici in configurazione High Availability (alta affidabilità), risorse elettriche fornite di batterie UPS come primo intervento e gruppi elettrogeni per garantire continuità nell'erogazione di energia elettrica. Il sistema di condizionamento è ridondato e studiato per garantire lo scambio calorico dei flussi d'aria all'interno dei data center utilizzati nel Servizio.

Le Parti possono convenire che ELMI offra delle garanzie in ordine ai livelli di effettiva disponibilità dei Servizi su base annua; in tal caso il Cliente dà il proprio consenso all'installazione degli strumenti di monitoraggio delle prestazioni che verranno indicati dal Fornitore.

7.6. ELMI curerà il costante aggiornamento delle Infrastrutture sotto il profilo della sicurezza, ciò anche al fine di minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, leciti e illeciti. All'interno dei datacenter utilizzati per l'erogazione del Servizio saranno presenti sistemi antincendio, di sorveglianza, di protezione contro i fulmini, soggetti a periodici interventi di manutenzione. ELMI garantisce inoltre che saranno assunti i necessari accorgimenti affinché i propri sistemi di posta elettronica non vengano utilizzati come veicolo di spamming.

7.7. ELMI si impegna ad ispirarsi a criteri di correttezza e trasparenza nel rapporto con il Cliente per garantire la massima disponibilità di informazioni sui Servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità

7.8. ELMI dispone di una copertura assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la responsabilità civile, anche per danni a Terzi o cose di Terzi, con adeguati massimali, e s'impegna a mantenerla per la durata del Contratto stesso.

7.9. Il personale di ELMI è tenuto a indicare la propria identità in particolare quando prende contatto con il Cliente per qualsiasi motivo lavorativo. ELMI si adopera affinché il rapporto del proprio personale con i Clienti venga mantenuto con competenza, professionalità e cortesia.

7.10. La Elmi, a garanzia del Cliente, si impegna a registrare, sui propri sistemi, le connessioni in uscita verso asset del cliente.

## 8. OBBLIGAZIONI E GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE

8.1. Il Cliente si impegna a fornire, anche nel Modulo d'ordine/Offerta, i dati anagrafici richiesti, garantendone l'esattezza, e a comunicare - con le modalità di cui al successivo paragrafo 19.6 ogni modifica o variazione degli stessi. Il Cliente garantisce inoltre la piena e legittima disponibilità di tutti i dati, informazioni e contenuti forniti e che andrà a caricare sulle Infrastrutture nell'ambito dell'esecuzione del Contratto e terrà ELMI indenne da qualsiasi pretesa in merito a tali dati e informazioni con le modalità di cui al precedente paragrafo 6.10.

8.2. Il Cliente garantisce di possedere tutti i requisiti di legge per la fruizione dei Servizi e si impegna, per consentire il più rapido perfezionarsi del Contratto, a provvedere tempestivamente a risolvere eventuali problemi che dovessero ostacolare o

ritardare l'erogazione dei Servizi. Inoltre, il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire dei Servizi o, comunque, di averne legittima detenzione e di poterli utilizzare ai fini del Contratto.

- 8.3. Il Cliente dichiara di essere stato informato della circostanza che la comunicazione a Terzi o, in ogni caso, la conoscenza da parte di Terzi delle Credenziali di accesso permetterebbe agli stessi di usufruire dei Servizi in nome del Cliente ed eventualmente di accedere al suo indirizzo (o ai suoi indirizzi) di posta elettronica e, conseguentemente, alla sua corrispondenza. Il Cliente si obbliga, pertanto, nella consapevolezza che la diffusione delle Credenziali potrà compromettere la funzionalità e la sicurezza dei Servizi, a custodirli con la massima diligenza, a mantenerne riservatezza e a vigilare affinché i Servizi vengano utilizzati solo da soggetti da lui autorizzati. In mancanza, il Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno o pregiudizio eventualmente arrecato a ELMI o a Terzi, compresi i danni a chiunque provocati dalle informazioni e dai contenuti immessi in rete per via dell'utilizzo non autorizzato da parte di Terzi delle Credenziali di accesso necessarie per accedere ai Servizi. Il Cliente si obbliga in ogni caso a comunicare senza indugio a ELMI l'eventuale smarrimento, perdita, sottrazione delle Credenziali di accesso.
- 8.4. ELMI pone grande impegno nella tutela dei minori contro il cyberbullismo, delle donne contro ogni forma di violenza, della libertà di religione, di pensiero e dei diritti della persona costituzionalmente garantiti. ELMI biasima ed ostacola la diffusione in Internet di contenuti, foto e video potenzialmente offensivi ed imbarazzanti, così come di comunicazioni e informazioni che possano costituire pregiudizio e minaccia per minori e donne e più in generale per l'ordine pubblico, il buon costume e la sicurezza sociale. Ogni uso distorto e/o illecito da parte di Terzi delle Infrastrutture e comunque ciò che è messo a disposizione da ELMI al Cliente verrà immediatamente segnalato alle competenti Autorità di Vigilanza e Giudiziaria ed alle Autorità e Forze di Pubblica Sicurezza.
- 8.5. ELMI ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70, in ogni caso, non ha alcun obbligo di sorveglianza sui documenti e sui dati memorizzati e pertanto non avrà alcun obbligo di monitoraggio o esame degli stessi, né di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite. Pertanto, ELMI non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile dal Cliente o da Terzi in relazione al fatto che essi abbiano agito in violazione delle applicabili disposizioni normative o contrattuali. Il Cliente prende atto che ELMI è comunque tenuta per legge ad informare senza indugio le Autorità competenti qualora venga a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite e a fornire prontamente alle medesime Autorità tutto quanto in suo possesso che sia utile alla identificazione dei comportamenti illegittimi nonché dei suoi responsabili.
- 8.6. Il Cliente, qualora autorizzato alla rivendita dei Servizi ELMI, deve garantire che i propri clienti utilizzeranno detti Servizi nel rispetto della legge e degli impegni corrispondenti a quelli contenuti nelle Condizioni. Il Cliente si impegna a tenere indenne e manlevare ELMI di tutti i danni che dovessero derivare alla medesima ELMI in conseguenza della violazione da parte dei propri clienti delle previsioni del Contratto o anche solo delle Condizioni.
- 8.7. Il Cliente si assume ogni responsabilità (anche se si tratta di comportamenti tenuti da propri clienti, se autorizzato alla rivendita) in relazione agli eventuali software che abbia a caricare sulle Infrastrutture o utilizzare tramite le stesse; garantisce inoltre la legittima disponibilità dei dati e/o informazioni e in via generale dei Contenuti che andrà a caricare sulle Infrastrutture o utilizzare tramite le stesse. In tutti i casi, sono a esclusiva cura e costo del Cliente eventuali assicurazioni su software e/o Contenuti caricati o utilizzati.
- 8.8. Il Cliente garantisce che eventuali apparati a lui consegnati in comodato d'uso saranno trattati con la massima diligenza e cura possibile. Il Cliente inoltre si obbliga, in caso di danneggiamento dell'apparato a lui imputabile o mancata riconsegna dell'apparato alla cessazione del servizio (nel suo imballo originale e completo di ogni accessorio), a rimborsare a ELMI il valore dell'apparato nuovo al vigente listino al pubblico del produttore.
- 8.9. Il Cliente dovrà informare tempestivamente ELMI di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da Terzi in relazione ai Servizi dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti sia indiretti, subiti da ELMI a causa della mancata o intempestiva comunicazione.
- 8.10. Il Cliente è inoltre responsabile, in particolare, anche di qualsiasi danno causato a sé stesso, a ELMI o a Terzi, dall'installazione non appropriata di software o dall'uso di software non licenziato o dannoso, dallo sviluppo e/o esecuzione di software dannoso.
- 8.11. Il Cliente si impegna, per sé o per i Terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare i Servizi, a seguire le disposizioni e rispettare i requisiti stabiliti dai titolari delle Licenze Software relativamente ai software autonomamente inseriti, utilizzati o eseguiti nelle Infrastrutture e di assumersene i relativi costi. In ogni caso, il Cliente che installi un qualsiasi software di Terzi dovrà rispettare ogni obbligo relativo al suo utilizzo oltre ad accertarsi di essere in possesso delle tipologie corrette di Licenze Software e di averne un numero sufficiente. In mancanza, il Cliente sarà il solo ed unico responsabile di ogni conseguenza pregiudizievole delle proprie erronee verifiche e dovrà inoltre manlevare e tenere indenne ELMI di quanto quest'ultima dovesse essere eventualmente tenuta pagare ai titolari delle Licenze Software anche laddove queste siano in numero insufficiente o vengano usate in modo non corretto dal Cliente.
- 8.12. Il Cliente provvederà ad eseguire con la dovuta diligenza tutte le attività di natura tecnica, anche non oggetto del Contratto,

che siano propedeutiche e/o necessarie alla corretta attivazione dei Servizi o comunque per il loro regolare funzionamento. Il Cliente predisporrà e metterà in opera in piena autonomia locali, attrezzature, connettività, hardware, software e quant'altro necessario alla fruizione dei Servizi, sostenendone i relativi costi e verificandone la rispondenza alle proprie necessità, obbligandosi fin d'ora a prestare la collaborazione che verrà richiesta da ELMI al fine di consentire a quest'ultima ogni opportuna verifica, anche in ordine alla consistenza delle Licenze Software in uso sui Servizi.

- 8.13. Il Cliente si impegna ad informare ELMI senza indugio circa eventuali interruzioni parziali o totali di ciascuno dei Servizi nonché di interruzioni dei servizi di telecomunicazioni forniti al Cliente da Terzi.
- 8.14. Il Cliente dichiara e garantisce che non userà i Servizi o qualsiasi altro prodotto o servizio fornito da ELMI: (i) per lo sviluppo, la progettazione, la produzione, l'uso e lo stoccaggio di armi da guerra e di distruzione, ivi incluso, a titolo esemplificativo ma non limitativo, armi nucleari, armi biologiche, armi chimiche e missili; (ii) per lo sviluppo di altre attività di tipo militare (iii) per qualsiasi altra attività a supporto delle precedenti e che non li trasferirà, per alcun titolo, a Terzi che ne facciano simili usi. A tal fine, si obbliga ad ottenere dai Terzi che a qualsiasi titolo possano utilizzare i Servizi un impegno analogo a quello che ha assunto in questo paragrafo.
- 8.15. Il Cliente si impegna a non esportare o riesportare, direttamente o indirettamente, i Servizi o qualsiasi altro prodotto o servizio fornito da ELMI: (i) senza l'autorizzazione richiesta ai sensi delle leggi e/o regolamenti degli stati cui sono destinati; (ii) in quegli stati per i quali sono imposte sanzioni a seguito di risoluzioni del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, per tutto il tempo in cui tali risoluzioni sono valide ed efficaci.
- 8.16. Il Cliente si impegna espressamente a rispettare e a far rispettare dai propri clienti, le disposizioni del regolamento CE N. 428/2009 e del D.lgs. N. 96/2003 e successive modifiche, in materia di esportazione di prodotti a "duplice uso".
- 8.17. Il Cliente si impegna infine, per tutta la durata del Contratto e per i due anni successivi, a non assumere alle proprie dipendenze (né direttamente, né indirettamente o per persona interposta) i dipendenti di ELMI, o di società da essa controllate, e/o coloro che su incarico di ELMI abbiano preso parte alla esecuzione del Contratto. Per ciascuna violazione di tale impegno, il Cliente dovrà versare a titolo di penale a ELMI un importo corrispondente a ventiquattro volte la retribuzione lorda mensile e/o il compenso lordo mensile del dipendente o del collaboratore di ELMI cui si riferisce la violazione.
- 8.18. Il <cliente> deve verificare, a sua spese, la completezza e la rispondenza della Infrastruttura o dei Servizi oggetto della Fornitura relativo all'Ordine sottoscritto al momento del suo ricevimento
- 8.19. Entro 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento del bene della fornitura o nel diverso termine all'uopo indicato nell'ordine / contratto il Cliente deve comunicare eventuali contestazioni / vizi / difformità riscontrati così da consentire alla Elmi S.r.l. previa verifica il completamento/integrazione della fornitura in ottemperanza a quanto previsto nell'Ordine / Contratto
- 8.20. La verifica si intende superata con esito positivo o a mezzo sottoscrizione di apposito verbale di accettazione oppure qualora il Cliente non segnali, a pena di decadenza, vizi e difformità entro 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento del bene, della fornitura e/o del servizio
- 8.21. In ogni caso la verifica si avrà come esperita e con esito favorevole nell'ipotesi in cui il Cliente inizi l'Uso produttivo della soluzione hardware o software
- 8.22. Qualora il Cliente segnali, nel termine prescritto, la presenza di vizi e difformità, Elmi si impegna a risolvere, entro il più breve tempo possibile, ogni eventuale vizio o difformità.
- 8.23. Ogni contestazione e/o segnalazione di vizi o difformità comunicata oltre il predetto termine di decadenza prescritto nelle presenti CGDC o nell'Ordine / Contratto non avrà alcuna validità ed efficacia giuridica e non obbligherà Elmi all'intervento in garanzia per l'eliminazione del vizio e/o difformità
- 8.24. Se il Cliente richiede Servizi di manutenzione o assistenza, ad eccezione di quelli previsti nell'Ordine / Contratto, che vengono effettuati al di fuori del periodo di disponibilità pattuito, il servizio verrà fornito addebitando al Cliente i costi corrispondenti alle tariffe orarie Elmi per chiamata vigenti alla data del Servizio, considerando nel costo il tempo di viaggio. L'importo di tali tariffe potrà essere richiesto dal Cliente al momento di ciascuna chiamata. Ed in particolare la Elmi S.r.l. applicherà i seguenti coefficienti alle tariffe concordate nell'Ordine / Contratto.

#### Coefficienti correttivi

Orario notturno (20,00-08,00)	1,7
Orario festivo (domenica, sabato e fest.)	1,5

## 9. ESCLUSIONE e LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA'

- 9.1. Fatto salvo il disposto dell'art. 1229 cod. civ., in caso venga accertata una responsabilità da inadempimento di ELMI nei confronti del Cliente, la pretesa risarcitoria di quest'ultimo non potrà eccedere il 50% del corrispettivo annuale previsto per l'erogazione dei Servizi.
- 9.2. E' esclusa ogni responsabilità di ELMI o sue controllanti o controllate per i danni comunque connessi all'adempimento degli

obblighi assunti e in particolare anche per i danni da mancata attivazione o da interruzione dei Servizi, da loro difetti di funzionamento o ritardi nell'erogazione, da distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento, deterioramento, totale o parziale dei Contenuti del Cliente, presenti nelle Infrastrutture o in supporti di proprietà o nella disponibilità del Cliente o di ELMI o di Terzi, qualora tali danni dipendano da:

- 9.2.1. difettoso o errato utilizzo dei Servizi da parte del Cliente;
  - 9.2.2. difettoso funzionamento dell'impianto di rete, dell'impianto elettrico o dei terminali utilizzati dal Cliente;
  - 9.2.3. effettuazione da parte del Cliente o di Terzi di interventi sui Servizi non espressamente autorizzati da ELMI;
  - 9.2.4. interruzione totale o parziale di servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a fatti di Terzi o del Cliente e interruzione o non disponibilità dei collegamenti fra ELMI e il Cliente ovvero fra ELMI e Terzi;
  - 9.2.5. casi di forza maggiore, da intendersi come la situazione determinata da eventi non previsti e non prevedibili da ELMI e suoi dipendenti o da fatti naturali o di Terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: improvvisa mancanza di tensione, esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni e altre catastrofi naturali, scioperi, atti vandalici o dolosi imputabili a Terzi;
  - 9.2.6. mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica;
  - 9.2.7. mancata installazione di aggiornamento di propri dispositivi;
  - 9.2.8. difettoso funzionamento di software o hardware di Terzi;
  - 9.2.9. difettoso funzionamento di apparati, anche di proprietà di ELMI, presso la sede del Cliente (qualora tali difetti siano ascrivibili al Cliente stesso).
  - 9.2.10. Elmi non può garantire l'inattaccabilità del proprio data center o dei data center nella propria disponibilità giuridica utilizzate per erogare Servizi, come non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni proprio e/o del Cliente e pertanto non risponde di eventuali danni subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (es.: virus, malware, hacking, denial of service, ecc.).
  - 9.2.11. Il nostro personale tecnico utilizzerà un account di accesso nominale alla web interface delle piattaforme e dovrà disporre degli accessi "root" alla macchina per espletare le proprie attività
- 9.3. E' esclusa ogni responsabilità di ELMI per la trasmissione o la ricezione d'informazioni illegali di qualsiasi natura e specie, dandosi reciprocamente atto le Parti che la rete internet non è controllata da ELMI e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata, e neppure la stessa ELMI, è in grado di garantire e monitorare compiutamente le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di effettuare adeguati controlli in relazione ai contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete.
- 9.4. Pur dandosi le Parti reciprocamente atto che ELMI adotta accorgimenti all'avanguardia ai fini della tutela del Cliente e dei suoi dati, il Fornitore, come ogni operatore, non può garantire che le soluzioni da esso adottate riescano a rilevare o impedire eventi dannosi o pericolosi causati da comportamenti dolosi di Terzi (a titolo di esempio: virus, tentativi di intrusioni, messaggi indesiderati) ed ove ciò avvenga è perciò esclusa ogni responsabilità di ELMI verso il Cliente per danni diretti e/o indiretti che ne derivano anche in relazione dall'erogazione dei Servizi.
- 9.5. Le compravendite di Hardware e Software da parte di Elmi S.r.l. riguardano principalmente Beni che sono realizzati da terzi soggetti Produttori e avvengono con espressa esclusione di qualsiasi forma di garanzia sia in ordine al buon funzionamento dei beni venduti sia in ordine alla presenza di vizi redibitori
- 9.5.1. Elmi non rilascia alcuna garanzia sui detti Beni venduti ed è pertanto sollevata da qualsiasi specifico obbligo di garanzia, sia ai sensi dell'art. 1490 c.c., sia ai sensi dell'art. 1497 c.c.; è altresì esclusa qualsiasi azione di regresso ex art. 131 Codice del Consumo del Cliente nei confronti di Elmi ove applicabile
  - 9.5.2. L'acquisto di hardware, software od altre applicazioni informatiche presso Elmi e realizzati da terzi soggetti Produttori comporta l'applicazione integrale delle condizioni di garanzia, anche oggetto di Estensione di Garanzia, fornite direttamente dai Produttori, di cui il Cliente può avvalersi in qualunque momento nei termini e nelle forme di volta in volta stabilite da essi
  - 9.5.3. Nel caso in cui il Cliente acquisti da Elmi servizi di manutenzione ed assistenza hardware e/o software erogati dal Produttore (es. service suite, estensioni di garanzia, servizi "support" di manutenzione Licenze, etc.), si applicheranno integralmente i termini e condizioni forniti dal Produttore ove non direttamente e/o diversamente disciplinati nelle presenti condizioni generali di contratto e il Cliente si impegna ad accettarne i contenuti
  - 9.5.4. Elmi non assume alcuna responsabilità per eventuali inesattezze e/o non corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei Beni o delle applicazioni rispetto a quanto comunicato dai Produttori
  - 9.5.5. Prima di procedere all'acquisto, il Cliente ha l'obbligo specifico di valutare, in autonomia, le caratteristiche dei Beni hardware e/o software mediante consultazione delle relative schede tecniche del Produttore
  - 9.5.6. È inteso che eventuali reclami o contestazioni non danno diritto al <cliente> di sospendere o comunque ritardare i

- pagamenti per la fornitura e/o la manutenzione del prodotto
- 9.5.7. La garanzia è esclusa per ogni Bene venduto in caso di: - inosservanza delle prescrizioni per l'installazione e per l'uso fornite dal produttore e/o venditore e che l'acquirente dichiara di avere già visionato e di conoscere prima di procedere con l'ordine; - utilizzo improprio e non corretto del bene venduto; - installazione, uso e manutenzione del prodotto affidata a terzi.
- 9.6. In fase di attivazione del Servizio, verrà redatto apposito verbale che indicherà in maniera puntuale gli asset oggetto del servizio. In assenza di tempestiva e formale comunicazione di nuovi asset oggetto del servizio, Elmi non sarà ritenuta responsabile per i danni comunque connessi all'adempimento degli obblighi assunti,
- 9.7. In mancanza di patto contrario da indicarsi nell'Offerta, Ordine o contratto, la consegna del bene venduto avviene presso la sede del Cliente
- 9.7.1. I tempi di consegna del bene e delle prestazioni (il "Tempo di Consegna") convenuti tra le parti devono essere riportati nell'Ordine/Contratto e sono da ritenersi puramente indicativi, non vincolanti e passibili di rinvio da parte del venditore.
- 9.7.2. Il termine rimane sospeso fino all'effettivo pagamento del saldo prezzo o della rata acconto e/o manutenzione concordata.
- 9.7.3. Se vengono concordate tra le parti variazioni dell'ordine, il termine di consegna decorrerà dalla sottoscrizione della variazione
- 9.7.4. Il termine di consegna si arresta non appena sorgono ostacoli al di fuori dalla volontà del venditore, indifferentemente se essi si verificano presso quest'ultima ovvero presso terzi. Questi ostacoli possono essere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: forniture in ritardo o difettose del prodotto da parte dei fornitori, gravi disturbi nell'azienda, calamità naturali, scioperi dei fornitori ovvero del personale dell'azienda stessa
- 9.7.5. Eventuali ritardi nella consegna imputabili a forza maggiore o caso fortuito e, comunque, non imputabili a dolo o colpa grave del venditore, non potranno dar luogo a pretese di risarcimento che comunque potranno e dovranno essere contenute sempre nei limiti di cui al punto 7.4 che precede

## 10. SERVIZI IT & SECURITY (inclusi i Servizi Offensivi)

### 10.1 Ai fini del presente Contratto:

- a) "Servizi IT & SECURITY": includono, a titolo esemplificativo, servizi di cybersecurity, gestione vulnerabilità, assessment, monitoraggio e servizi gestiti (anche in qualità di MSSP), nonché Servizi Offensivi come definiti alla lett. b).
- b) "Servizi Offensivi": attività di Autonomous Penetration Testing, Vulnerability Assessment, Simulazione di Attacco/Red Teaming controllato, comprensive di scansioni, verifiche e tentativi di sfruttamento in modalità "safe exploitation" finalizzati esclusivamente alla validazione tecnica delle vulnerabilità.
- c) "Scope / Target": l'insieme degli asset (IP, range, domini, URL, applicazioni, tenant, ambienti, repository, endpoint, ecc.) indicati nell'Allegato 1 (Scope & RoE).
- d) "Piattaforma": la piattaforma tecnologica di terze parti utilizzata da ELMI per l'erogazione, anche quale MSSP, come indicata nell'Offerta/Ordine

### 10.2 Ambito di applicazione

Le disposizioni del presente articolo si applicano esclusivamente ai servizi di sicurezza informatica offensiva erogati da ELMI, quali Autonomous Penetration Testing, Vulnerability Assessment, Simulazione di Attacco e servizi analoghi (di seguito: "Servizi Offensivi"), come specificamente indicati nell'Offerta o nel Modulo d'Ordine.

### 10.3 Documenti contrattuali e prevalenza

Per i Servizi IT & SECURITY e, in particolare, per i Servizi Offensivi, valgono: (i) Offerta/Ordine, (ii) presenti Condizioni Generali, (iii) Allegato 1 (Scope & Rules of Engagement), (iv) eventuale Allegato 2 (DPA / Addendum Privacy art. 28 GDPR). In caso di conflitto interpretativo, prevalgono (nell'ordine) Allegato 1 e le clausole del presente Art. 9.8.3 (oppure Art. 10.3), quali disposizioni speciali e più restrittive per sicurezza/riservatezza.

### 10.4 Autorizzazione formale del Cliente e legittimazione sullo Scope

Il Cliente dichiara e garantisce di essere legittimo titolare o affidatario degli asset ricompresi nello Scope e di avere pieno potere di autorizzare le attività previste.

Il Cliente, in qualità di legittimo titolare o affidatario dei sistemi informatici, delle reti, delle applicazioni e degli indirizzi IP inclusi nel perimetro di test ("Target"), conferisce a ELMI mandato e autorizzazione espressa e preventiva a svolgere i Servizi Offensivi sugli asset in Scope, attività di Ethical Hacking e sondaggio offensivo sui Target.

Il Cliente si impegna a fornire a ELMI, prima dell'avvio, una "Lettera di Autorizzazione" (anche in forma di Allegato) riportante almeno: Scope, finestre operative, contatti di escalation, eventuali esclusioni, e riferimenti del soggetto autorizzante.

Le Parti riconoscono e concordano che le attività previste dai Servizi Offensivi simulano tecniche di intrusione informatica e sono svolte su richiesta del Cliente e nel suo esclusivo interesse. La presente autorizzazione scritta costituisce esimente esplicita e causa di giustificazione (consenso dell'avente diritto) ai sensi della normativa penale vigente, con particolare ma non esclusivo riferimento agli artt. 615-ter, 615-quater, 617-quater e 635-bis del Codice Penale italiano.

#### 10.5 Asset di terze parti / Cloud / Service Provider

Qualora gli asset in Scope siano ospitati o gestiti, in tutto o in parte, da fornitori terzi (es. cloud provider, MSP/MSSP diversi da ELMI, outsourcer, gestori di rete), il Cliente:

- dichiara di aver verificato termini d'uso/policy del fornitore e ottenuto ogni autorizzazione preventiva necessaria;
- manleva e tiene indenne ELMI da contestazioni/sanzioni derivanti dall'assenza o insufficienza di tali autorizzazioni, salvo dolo o colpa grave di ELMI accertata con sentenza passata in giudicato;
- si impegna a comunicare tempestivamente a ELMI eventuali limitazioni imposte dal fornitore terzo che incidano su tecniche, strumenti o tempistiche dei test.

#### 10.6 Rules of Engagement (RoE), limiti tecnici ed esclusioni

Le attività saranno vincolate alle seguenti Regole di Ingaggio:

- Rispetto dello Scope: I test offensivi saranno condotti rigorosamente ed esclusivamente contro gli asset esplicitamente elencati nel documento di scoping tecnico allegato all'Offerta o al Modulo d'Ordine (Indirizzi IP, range di rete, URL, domini). Qualsiasi sistema non presente in tale elenco è considerato categoricamente "Out of Scope";
- Esclusione di Attacchi Distruttivi: Salvo esplicita e separata pattuizione scritta, sono categoricamente escluse dalle attività di test le simulazioni di attacchi mirati all'esaurimento delle risorse, quali Denial of Service (DoS) o Distributed Denial of Service (DDoS), nonché qualsiasi tecnica atta a causare intenzionalmente il crash di servizi o la cancellazione volontaria di dati;
- Finestre Operative: Le attività verranno eseguite nelle finestre temporali concordate e indicate nell'Offerta o nel Modulo d'Ordine. ELMI potrà modulare l'intensità del traffico generato secondo parametri tecnici volti a ridurre il rischio di saturazione.

#### 10.7 Obblighi di sicurezza preventiva a carico del Cliente (backup, DR/BCP, focal point)

Il Cliente è pienamente consapevole che l'esecuzione di test di sicurezza offensiva, nonostante l'adozione di metodologie intrinsecamente sicure da parte di ELMI, comporta un'interazione profonda e non standard con i sistemi informatici. A fronte di tale consapevolezza, il Cliente si obbliga formalmente a:

Backup preventivo: prima dell'avvio, il Cliente si obbliga a eseguire, verificare e certificare copie di backup di tutti i dati, i codici sorgente, le configurazioni e i database residenti sui sistemi Target o ad essi interconnessi, prima dell'avvio di qualsiasi attività di testing;

Piano di Ripristino: Disaster Recovery / Business Continuity: il Cliente si obbliga a predisporre e avere a disposizione procedure di Disaster Recovery e di Business Continuity immediatamente attivabili qualora un sistema dovesse subire malfunzionamenti;

Focal point tecnico: il Cliente assicura la reperibilità di un referente tecnico interno dotato di poteri decisionali e privilegi amministrativi per l'intera durata dei test, al fine di poter intervenire tempestivamente in caso di necessità.

In difetto, ELMI non risponderà di indisponibilità, perdita/alterazione/corruzione dati o effetti derivanti dall'inadempimento di tali obblighi, nei limiti di quanto previsto dall' articolo 9.

#### 10.8 Piattaforma, qualifica MSSP e sub fornitura

Il Cliente prende atto che ELMI potrà erogare i Servizi IT & SECURITY anche tramite Piattaforma di terze parti e/o infrastrutture esterne (hosting anche in UE), operando, ove applicabile, quale Managed Security Service Provider (MSSP).

Resta inteso che i termini del presente Contratto regolano la prestazione di ELMI verso il Cliente; eventuali condizioni del fornitore della Piattaforma rilevano solo nei limiti in cui non contrastino con le presenti Condizioni e con la normativa inderogabile.

#### 10.9 Riservatezza, evidenze e data retention

Ferme le clausole generali di riservatezza già previste nelle Condizioni Generali, per i Servizi IT & SECURITY si applicano inoltre le seguenti previsioni speciali:

- a) Informazioni confidenziali Le Parti si impegnano a mantenere il più stretto e assoluto riserbo in merito a qualsivoglia informazione scambiata nell'ambito dei Servizi Offensivi. Per ELMI, ciò include tutte le vulnerabilità identificate, i difetti architetturali, i dati esfiltrati a scopo dimostrativo e le credenziali di accesso del Cliente.
- b) Standard di sicurezza: ELMI assicura che le evidenze tecniche e i Proof of Exploitation raccolti durante le campagne di test saranno elaborati esclusivamente all'interno di ambienti sicuri. I report e i dati sensibili saranno archiviati utilizzando standard di crittografia di grado militare (es. AES-256 per i dati a riposo, TLS 1.3 per i dati in transito).
- c) Retention e cancellazione: salvo obblighi di legge o accordi diversi in Offerta/Ordine, i dati tecnici/evidenze saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla redazione dei deliverable e comunque saranno oggetto di cancellazione sicura e irreversibile (Secure Wiping) entro [30] giorni dall'accettazione del Report Finale o dal completamento del servizio (se non prevista accettazione formale), con facoltà del Cliente di richiedere attestazione di avvenuta distruzione.

#### 10.10 Trattamento dati personali (GDPR) – ruoli, minimizzazione, incidenti

La finalità esclusiva dei Servizi Offensivi è l'analisi tecnica della sicurezza delle infrastrutture e non prevede, come scopo primario, l'accesso, la raccolta o l'elaborazione di dati personali. Tuttavia, nella dimostrazione di una vulnerabilità (es. accesso non autorizzato a un database o compromissione di un file server), ELMI potrebbe effettuare intercettazioni o visualizzazioni incidentali e temporanee di dati personali (come definiti dall'art. 4 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR) detenuti dal Cliente.

Per tali eventualità, il Cliente riconosce la possibilità di accessi/visualizzazioni incidentali di dati personali o riservati durante la dimostrazione di vulnerabilità ed ELMI agirà in qualità di Responsabile Esterno del Trattamento (Art. 28 GDPR), sottostando alle seguenti direttive:

- a) Data Minimization: L'esfiltrazione simulata a scopo di prova (Proof of Exploitation) sarà limitata alla porzione minima di dati strettamente indispensabile per comprovare in modo inequivocabile la falla di sicurezza al Cliente;
- b) Offuscamento: I dati personali incidentalmente catturati (es. screenshot di tabelle di database, dump di posta elettronica) verranno immediatamente offuscati, mascherati o anonimizzati prima di essere inseriti nei report ufficiali;
- c) Divieto di Trasferimento: Nessun dato personale o sensibile incidentalmente raccolto sarà ceduto a terzi, utilizzato per scopi diversi dalla verifica di sicurezza, o trasferito al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE);
- d) Data Breach Notification: Qualora durante l'esecuzione dei test ELMI rilevasse un'avvenuta esfiltrazione di dati ad opera di attori malevoli reali terzi (identificazione di una compromissione pregressa), si impegna a darne immediata notifica al Cliente (Titolare del Trattamento) entro 24 ore dalla scoperta, per consentire l'adempimento degli obblighi normativi di cui agli artt. 33 e 34 del GDPR.

#### 10.11 Kill Switch, sospensione d'urgenza e sicurezza operativa

In qualsiasi momento, qualora il Cliente rilevi anomalie critiche sui sistemi di produzione o per qualsiasi altra esigenza di business, potrà richiedere al Focal Point di ELMI la sospensione immediata dei test. Entro 60 (sessanta) minuti dalla richiesta, ELMI si impegna a inviare un comando di spegnimento a tutti i nodi e gli agenti offensivi attivi, cessando immediatamente qualsiasi traffico di scansione o exploitation verso l'infrastruttura del Cliente.

#### 10.12 Limitazione di responsabilità specifica per Servizi IT & SECURITY / Offensivi

Il servizio di Autonomous Penetration Testing fornito da ELMI adotta paradigmi operativi di "Safe Exploitation".

Il motore di attacco è ingegnerizzato per arrestare la catena di exploit prima di causare alterazioni di stato ai sistemi di produzione. Nonostante tali precauzioni, la natura stessa del software legacy, la presenza di vulnerabilità non documentate (Zero-Day nei sistemi del Cliente) o configurazioni di rete instabili possono generare reazioni impreviste (es. kernel panic, crash di servizi applicativi, blocco di porte di rete).

Il Cliente riconosce che, nonostante metodologie "safe exploitation", la natura dei sistemi (legacy, configurazioni instabili, vulnerabilità non note) può determinare reazioni impreviste (crash, blocchi, indisponibilità).

Alla luce di quanto sopra, fermo quanto già previsto dalle Condizioni Generali in tema di esclusione/ limitazione della responsabilità e fatto salvo il caso di dolo o colpa grave di ELMI accertata con sentenza passata in giudicato, ELMI non sarà responsabile per:

- danni indiretti, consequenziali o riflessi;
- lucro cessante, perdita di profitto/fatturato, danno reputazionale/immagine;
- perdita/corruzione dati, business interruption e danni da outage o degradamento prestazionale;

- pretese di terzi (clienti del Cliente, utenti finali, fornitori) connesse agli effetti del Servizio.
- qualora tali danni siano riconducibili a: difettoso o errato funzionamento dei sistemi Target; presenza di vulnerabilità non documentate (Zero-Day) nei sistemi del Cliente; configurazioni di rete instabili o non conformi alle best practices; mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui al precedente paragrafo 9.8.7;
- Massimale: In ogni caso, qualora fosse accertata una responsabilità da parte di ELMI per colpa lieve, l'ammontare massimo del risarcimento esigibile non potrà in alcun caso superare il valore economico totale del corrispettivo pagato dal Cliente per lo specifico Servizio Offensivo oggetto di contestazione.
- ELMI declina ogni e qualsivoglia responsabilità per la perdita, alterazione, corruzione di dati o indisponibilità di servizi derivante dall'inadempimento del Cliente agli obblighi di cui al paragrafo 9.8.7.

#### 10.13 Manleva del Cliente

Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne ELMI da qualsiasi pretesa, sanzione, costo o danno (incluse spese legali) derivante da:

- a) inesattezza delle dichiarazioni del Cliente su titolarità/legittimazione e autorizzazioni sullo Scope;
- b) mancata acquisizione di autorizzazioni da provider terzi;
- c) uso dei risultati del report/PoC in modo difforme dalla finalità di sicurezza concordata.

### 11. ASSISTENZA

- 11.1. ELMI effettuerà un monitoraggio delle Infrastrutture e della corretta erogazione dei Servizi per tutta la durata del Contratto.
- 11.2. L'assistenza offerta in relazione ai Servizi è esclusivamente remota, telefonica, via mail o tramite sistema di ticketing delle richieste. Le relative attività vengono garantite in orario d'ufficio.
- 11.3. L'assistenza offerta in relazione ai Servizi potrà essere eseguita in modalità "on-site" in base alle specifiche riportate sul modulo d'ordine.
- 11.4. ELMI non è comunque tenuta a fornire assistenza relativamente ad Apparecchiature del Cliente e apparati e software di proprietà di Terzi.
- 11.5. L'oggetto delle attività tecniche di assistenza è disciplinato oltre che descritto dal documento di Ordine/Contratto/Documento tecnico, il quale deve contenere indicazioni precise sul perimetro funzionale di intervento e i relativi Service Level Agreement da rispettare per rendere soddisfacente il servizio e la durata del servizio stesso.
- 11.6. Nello svolgimento delle Forniture, il Cliente si obbliga a mettere a disposizione di Elmi apparecchiature moderne ed efficienti in regola con le norme antinfortunistiche in vigore, tanto che in nessun caso si rechi danno o molestia a persone o cose.
- 11.7. Per i casi di cui al punto che precede il Cliente si obbliga comunque a mantenere Elmi indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei suoi confronti a qualsiasi titolo dal personale da esso dipendente compresi i casi di responsabilità solidale.

### 12. PROPRIETA' INTELLETTUALE E KNOW-HOW

- 12.1. ELMI dichiara di essere titolare dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale utilizzati relativi ai Servizi e alle Infrastrutture, ovvero di possedere tutte le licenze e/o le autorizzazioni per poter concedere al Cliente i diritti di cui al Contratto.
- 12.2. Ai sensi del Contratto, ciascuna delle Parti manterrà la piena ed esclusiva titolarità dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale alla stessa appartenenti, o comunque nella sua legittima disponibilità, alla data di stipulazione del Contratto o successivamente acquisiti, a qualsiasi titolo, e utilizzati nell'ambito delle attività previste dal Contratto. Pertanto, i programmi e le Licenze Software importate dal Cliente, a qualsiasi titolo, sulle Infrastrutture restano di esclusiva titolarità del Cliente e ELMI s'impegna a non farne utilizzo alcuno senza il consenso del Cliente.
- 12.3. Tutti i diritti di proprietà intellettuale sulla documentazione prodotta, fornita o consegnata da ELMI in esecuzione del Contratto sono di proprietà esclusiva di ELMI, a meno che il Fornitore abbia comunicato che sono di proprietà di Terzi.
- 12.4. Il Cliente riconosce che le soluzioni tecniche e il know-how impiegato e acquisito da ELMI nell'esecuzione del Contratto è di sola esclusiva proprietà di ELMI. Le Parti ne riconoscono altresì la natura di know-how tecnico e aziendale.
- 12.5. Qualora ELMI dovesse installare software di Terzi forniti dal Cliente, per i quali venisse richiesta elettronicamente l'accettazione dei termini di licenza, il Cliente autorizza sin d'ora ELMI ad accettare tali condizioni di licenza in nome e per conto del Cliente, rimanendo quest'ultimo l'unico responsabile per il rispetto di tali termini e condizioni.
- 12.6. Il Cliente è tenuto al rispetto dei diritti sui marchi e sugli altri segni distintivi che caratterizzano i Servizi di ELMI. Il Cliente non può, per nessuna ragione, alterare, cancellare, rimuovere, rendere meno visibili, occultare le indicazioni sulla proprietà intellettuale di ELMI. Con il consenso manifestato per iscritto da ELMI, il Cliente può associare il proprio nome a quello di

ELMI, ma non a quello dei produttori degli apparati e dei software utilizzati nei servizi oggetto della rivendita.

- 12.7. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di ELMI. I software, come qualsiasi altro diritto di autore o di proprietà intellettuale, sono di proprietà esclusiva di ELMI e/o dei suoi danti causa e/o dei soggetti che hanno autorizzato ELMI all'utilizzo; pertanto, Il Cliente non acquista alcun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto ad utilizzare gli stessi soltanto nel periodo di vigenza del Contratto.
- 12.8. Nel caso di Licenze Software fornite da Terzi fornitori, anche se ciò è avvenuto per il tramite di ELMI, il Cliente, per sé e/o per i Terzi cui ha consentito di utilizzare i Servizi, dà atto di aver preso visione e di accettare le disposizioni e i termini delle Licenze Software (a titolo esemplificativo e non esaustivo: End User License Agreement, Services Provider Use Rights, Product Terms) dei Terzi fornitori e si impegna a utilizzare i software secondo tali disposizioni ed esclusivamente per proprio uso personale. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze Software, anche se fornite per il tramite di ELMI, intercorrono fra il Cliente e il titolare dei diritti sulle stesse, restando esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di ELMI per le condotte illegittime del cliente.

### 13. MARKETING E PUBBLICITA'

- 13.1. Il Cliente, sottoscrivendo le Condizioni, esprime il proprio consenso all'inserimento della propria ragione sociale negli elenchi redatti da ELMI allo scopo di poter essere identificata come Cliente e/o partner di quest'ultima e per l'eventuale utilizzo sotto forma di case history e/o di referenza.
- 13.2. In caso di rivendita autorizzata dei Servizi e salvo diversi accordi, il Cliente sosterrà in proprio i costi concernenti le attività di promozione e pubblicità dei Servizi di ELMI, e in ogni attività promozionale dei Servizi di ELMI (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo: packaging, carta intestata, biglietti da visita, brochure, dépliant, manifesti) dovrà indicare in modo chiaro e visibile anche il nome di ELMI o di almeno uno dei Servizi di quest'ultima, nonché il riferimento al relativo sito Internet.
- 13.3. In ogni caso il Cliente dovrà pubblicizzare in modo chiaro e corretto la natura del rapporto con ELMI, in modo da non lasciare intendere, anche indirettamente, l'esistenza di rapporti diversi da quelli effettivamente in essere.

### 14. SOSPENSIONE DEL CONTRATTO

- 14.1. Fermo quanto previsto al precedente paragrafo 3.4, nonché le disposizioni in merito alla Manutenzione Ordinaria e alla Manutenzione Straordinaria di cui ai precedenti paragrafi 6.4 e 7.2, e fatta salva la possibilità di sospendere i Servizi per guasti alla rete non imputabili a ELMI, quest'ultima avrà facoltà di sospendere l'esecuzione del Contratto, anche senza alcun preavviso, in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad una soltanto delle obbligazioni poste a suo carico dal Contratto, senza che ciò possa considerarsi violazione del Contratto da parte di ELMI e salvo il diritto di ELMI di chiedere il risarcimento del danno conseguente all'inadempimento del Cliente. E così, esemplificativamente, ELMI potrà sospendere l'esecuzione del Contratto:
- 14.1.1. in caso il Cliente non paghi il corrispettivo previsto dal Contratto entro dieci giorni dalla comunicazione di ritardo di ELMI di cui al precedente paragrafo 5.2;
- 14.1.2. qualora il Cliente arrechi danni a ELMI o ad altri clienti;
- 14.1.3. ove il Cliente installi software non autorizzati che pregiudichino ELMI o altri clienti, diminuiscano il livello di sicurezza o siano utilizzati per azioni contrarie alla legge o alla morale;
- 14.1.4. in caso il Cliente utilizzi i Servizi o le Infrastrutture come veicolo di messaggi che portino al raggio di minori e in generale incoraggino o agevolino il compimento di reati o partecipazione o collaborazione ad attività illecite o comunque moralmente non accettabili come, ad esempio, la visione, pubblicazione, download di contenuti pedopornografici;
- 14.1.5. laddove il Cliente utilizzi i Servizi per la fabbricazione di armi da guerra o proceda a esportazioni verso stati per i quali sono imposte sanzioni a seguito di risoluzioni del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite;
- 14.1.6. qualora il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni nella Policy di Utilizzo dei Servizi ELMI.
- 14.2. Durante la sospensione dell'esecuzione del Contratto il Cliente non potrà avere accesso ai dati e alle informazioni immessi o trattati nelle Infrastrutture, senza che ciò possa considerarsi inadempimento di ELMI.

### 15. RECESSO DEL CONTRATTO

- 15.1. ELMI avrà facoltà di recedere dal Contratto prima della scadenza, con comunicazione da inviarsi con le modalità previste dal successivo paragrafo 19.6, nelle seguenti ipotesi:
- 15.1.1. ove il Cliente venga posto in liquidazione oppure sia sottoposto o ammesso a procedure concorsuali, iscritto al registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive o sequestri;
- 15.1.2. qualora il Cliente sia coinvolto in controversie civili, penali o amministrative aventi ad oggetto comportamenti posti in essere in ragione dei Servizi o mediante le Infrastrutture;
- 15.1.3. in caso ELMI o società sua controllata o collegata abbia contestato inadempimenti del Cliente ad obbligazioni contenute

- in contratti conclusi con quest'ultimo diversi dal Contratto;
- 15.1.4. in caso ELMI debba adeguare i Servizi ad una nuova normativa e ciò comporta un aumento dei costi di erogazione dei Servizi in misura superiore al 15%.
- 15.2. Resta inteso che, fuori dai casi previsti al precedente paragrafo 6.8, il Cliente, anche in deroga alle previsioni dell'art. 1671 cod. civ., non può recedere anticipatamente dal Contratto e resta tenuto al pagamento dei corrispettivi indicati nell'Offerta, nel Modulo d'ordine se farà seguito all'Offerta e nel contratto se redatto dalle parti fino alla scadenza del Contratto.
- 15.3. In tutti i casi di recesso per le ragioni previste dalle Condizioni, a ELMI sarà dovuto il pagamento del corrispettivo previsto dal Contratto fino alla data di operatività del recesso, mentre nulla potrà essere richiesto dal Cliente al Fornitore.

## 16. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 16.1. ELMI potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ. mediante comunicazione da inviarsi con le modalità previste dal successivo paragrafo 19.6 qualora il Cliente non paghi il corrispettivo previsto dal Contratto oltre il termine di giorni 60 (sessanta) dalla scadenza
- 16.2. Inoltre, ELMI potrà risolvere il presente contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., con le medesime modalità sopra descritte, nel caso in cui il Cliente sia inadempiente alle obbligazioni previste dai paragrafi 5.2, 6.9, 6.10, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.10, 8.11, 8.12, 8.13, 8.15, 8.16, 8.17, 11.8, 19.2, oppure violi le disposizioni contenute nella Policy di Utilizzo dei Servizi (disponibili sul sito [www.elmisoftware.com/policy](http://www.elmisoftware.com/policy)).

## 17. DIRITTI E OBBLIGHI PER IL TEMPO SUCCESSIVO ALLA CESSAZIONE DEL CONTRATTO

- 17.1. Con la cessazione degli effetti del Contratto per recesso, scadenza, risoluzione e/o per ogni e qualunque motivo, resta espressamente inteso tra le Parti quanto indicato nei successivi paragrafi di questo articolo.
- 17.2. Le Parti dovranno continuare a rispettare le rispettive obbligazioni che per loro natura non vengono meno con la perdita di efficacia del Contratto. E così, esemplificativamente, sopravvivranno in capo alle Parti gli obblighi di pagamento del corrispettivo e gli obblighi di manleva previsti dal Contratto.
- 17.3. ELMI disabiliterà l'accesso al Servizio entro ventiquattro ore dalla scadenza naturale del contratto e cesserà il trattamento dei dati del Cliente, eccezion fatta per il trattamento dei dati strettamente necessari per completare l'esecuzione del Contratto e per dare esecuzione agli obblighi di legge.
- 17.4. Le Apparecchiature del Cliente dovranno essere ritirate da quest'ultimo e gli apparati a lui consegnati dovranno essere restituiti a ELMI entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del contratto; trascorsi i 15 (quindici) giorni, ELMI provvederà, addebitando i costi al Cliente, a trasferire le Apparecchiature del Cliente in opportuno magazzino.
- 17.5. Il Cliente dovrà inoltre provvedere nello stesso termine di 15 (quindici) giorni dalla cessazione del Contratto, a proprie spese, al recupero e/o cancellazione di tutti i Contenuti. Trascorso tale termine di 15 (quindici) giorni, ELMI potrà provvedere alla cancellazione di ogni dato, programma, informazione e backup senza ulteriore preavviso e potrà utilizzare le Infrastrutture per altri scopi. Pertanto, qualora per quella data il Cliente non abbia provveduto a salvare i Contenuti, nessuna contestazione potrà essere avanzata a ELMI né alcun danno potrà essere richiesto qualora il Cliente perda uno o più Contenuti.

## 18. TUTELA DEI DATI

- 18.1. Nell'erogazione dei Servizi oggetto del presente contratto e limitatamente agli aspetti infrastrutturali ed ai contenuti dei Servizi stessi, ELMI garantisce l'adozione di adeguate misure di sicurezza idonee a proteggere i dati del Cliente da distruzione, perdita, modifica, divulgazione o accesso non autorizzati. Tali misure saranno soggette a costante aggiornamento in relazione all'evoluzione dei Servizi e della tecnologia disponibile e degli aggiornamenti normativi in materia. Le misure adottate sono conformi anche a quanto richiesto dal Regolamento Europeo 2016/679 per la tutela degli eventuali dati personali gestiti tramite i servizi erogati.
- 18.2. ELMI non risponde di eventuali vulnerabilità di sicurezza, nonché delle eventuali conseguenze derivate dallo sfruttamento di tali vulnerabilità, presenti nelle Apparecchiature del Cliente e nei Contenuti inseriti dal Cliente, nonché di tutte le operazioni effettuate dal Cliente.
- 18.3. ELMI riveste il ruolo di Titolare del trattamento per quanto riguarda i dati personali relativi al Cliente, forniti dal Cliente stesso nell'ambito dell'instaurazione del Contratto o generati nel corso dell'erogazione dei Servizi, per le finalità previste dalla normativa.
- 18.4. ELMI si impegna a porre in essere quanto necessario al fine di ottemperare a tutto quanto previsto dalla Legge italiana e dai Regolamenti comunitari in materia di tutela dei dati, anche in relazione a eventuali evoluzioni normative introdotte nel corso del periodo di esecuzione del Contratto.

## 19. LOG DI SISTEMA

- 19.1. Tutti i log generati dal sistema informativo gestito da ELMI per conto del Cliente o comunque detenuti da ELMI in esecuzione del Contratto sono sottoposti alle seguenti previsioni:
- a) tutti i log raccolti in base al provvedimento sugli "amministratori di sistema" del 27 novembre 2008 sono mantenuti per tre mesi e messi a disposizione del Cliente su richiesta scritta;

- b) tutti i log raccolti a seguito di eventuali obblighi di legge e/o regolamento e/o disposizione normativa di ogni genere e natura sono mantenuti per il tempo minimo previsto dalla norma e messi a disposizione del Cliente su richiesta scritta;
- c) ogni e qualunque log il cui mantenimento non sia richiesto da previsioni di legge, ma che sia giudicato da ELMI utile o necessario per l'erogazione dei Servizi a proprio insindacabile giudizio, sarà mantenuto da ELMI per il tempo strettamente necessario alla finalità della raccolta;
- d) resta espressamente inteso che gli obblighi di ELMI relativamente alle misure da adottare per il mantenimento dei file di log sono solo ed esclusivamente quelli previsti dalle vigenti normative. In ogni e qualunque diverso caso, in assenza di previsioni contrattuali specifiche, ELMI non avrà alcun obbligo di adottare particolari misure di sicurezza o politiche di retention diverse da quelle imposte dalla normativa vigente;
- e) resta espressamente inteso che ELMI avrà diritto di consegnare i log e qualsiasi altra evidenza imposta dalla norma in caso di richiesta di qualunque autorità pubblica preposta a tale compito nei casi previsti e autorizzati dalle norme vigenti. Nel verificarsi di tali circostanze, unico obbligo di ELMI sarà quello di avvisare il Cliente, salvo che tale comunicazione non sia espressamente vietata;
- f) resta espressamente inteso che qualora il Cliente abbia necessità di effettuare indagini e/o verifiche sui log, ELMI presterà ogni ragionevole supporto per la loro interpretazione restando inteso che ogni e qualunque responsabilità, anche in relazione a ogni e qualunque eventuale violazione di qualsiasi vigente normativa anche sindacale, sarà esclusivamente a carico del Cliente e a tal fine il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne ELMI, i suoi soci e i suoi amministratori qualora fossero chiamati a rispondere di pregiudizi patiti da Terzi;
- g) resta espressamente inteso che ELMI non risponde di qualunque non conformità fra quanto previsto nelle Condizioni in relazione ai log e eventuali policy, regolamenti, disciplinari o comunque qualunque regola interna del Cliente.

## 20. DISPOSIZIONI GENERALI

- 20.1. Qualsiasi modifica e/o integrazione al Contratto concluso tra le parti dovrà avvenire mediante atto scritto e sottoscritto dalle Parti o anche a mezzo di scambio corrispondenza con posta certificata all'indirizzo [info@pec.elmisrl.eu](mailto:info@pec.elmisrl.eu) tra le parti con indicazione delle modifiche e/o integrazioni convenute.
- 20.2. Fatto salvo per quanto fosse diversamente previsto dal Contratto, i diritti da esso nascenti non potranno essere ceduti dal Cliente a Terzi senza il preventivo consenso scritto di ELMI. Il Cliente presta fin d'ora il consenso a che ELMI ceda a Terzi il Contratto o diritti da esso nascenti.
- 20.3. L'inefficacia o invalidità di una singola pattuizione del Contratto o anche solo delle Condizioni non comporta la nullità delle altre, che continuano a mantenere piena efficacia e validità, fermo l'impegno delle Parti di sostituire le clausole eventualmente invalide con pattuizioni quanto più possibile equivalenti.
- 20.4. L'eventuale tolleranza o acquiescenza di una delle Parti rispetto a comportamenti dall'altra posti in essere in violazione delle disposizioni contenute Contratto o anche solo nelle Condizioni non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni in essi previste.
- 20.5. Le Parti si danno reciprocamente atto di stipulare il Contratto nella qualità di operatori professionali e che, di conseguenza, non rivestono lo status di consumatore così come definito dalla normativa vigente.
- 20.6. Qualsiasi comunicazione richiesta o consentita dal Contratto dovrà essere effettuata per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, eventualmente anticipata via mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [info@pec.elmisrl.eu](mailto:info@pec.elmisrl.eu). Le comunicazioni devono essere così indirizzate:

**ELMI SRL**  
**VIA ALCIDE DE GASPERI 81 90146 PALERMO (PA)**

Cliente: all'indirizzo della sede legale, all'indirizzo di posta elettronica certificata, che ciascuna delle Parti potrà comunicare all'altra successivamente alla data odierna, restando inteso che presso gli indirizzi suindicati, ovvero presso i diversi indirizzi che potranno essere comunicati in futuro, le Parti eleggono altresì il proprio domicilio ad ogni fine relativo alle Condizioni e al Contratto, ivi compreso quello di eventuali notificazioni giudiziarie.

## 21. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 21.1. Il Contratto è disciplinato e deve essere interpretato secondo la vigente legge italiana.
- 21.2. Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione al Contratto, o anche in relazione alle sole Condizioni, comprese quelle inerenti alla loro validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione, ed incluse quelle di cui fossero parte Terzi che avessero acquistato un diritto in forza di una stipulazione contenuta nel Contratto, saranno devolute alla Autorità Giudiziaria italiana e alla competenza del Foro di Palermo con espressa esclusione di tutti i fori alternativamente concorrenti in materia contrattuale.

## 22. DISPOSIZIONI FINALI

- 22.1. Per quanto non esplicitamente riportato nel presente Contratto si fa riferimento a quanto previsto dal codice civile e dalle altre disposizioni di legge che risultino applicabili.

Il presente contratto è da ritenersi concluso "B2B" e non necessita pertanto la doppia sottoscrizione ai sensi e per gli effetti degli artt.1341 e 1342 c.c. In ogni caso il Cliente dichiara di approvare espressamente le clausole di: Esclusione e limitazione della responsabilità (Art. 9); Divieto al di recedere anticipatamente dal Contratto e sospendere in alcun modo o per nessuna ragione il pagamento dei corrispettivi (Art. 14.2); Accettazione della Consegna e Verifica delle attività di cui all'Ordine con sottoscrizione verbale da parte del Cliente e comunque decorsi 10 (dieci) giorni dall'avvenuta consegna (Art. 8.19); Obbligo di comunicare la non conformità funzionale del prodotto in sede di consegna e verifica entro 10 giorni (Art. 8.19); Esclusione di garanzia per comunicazione di "non conformità" e/o la segnalazione di vizi o difformità oltre il termine di 10 giorni (Art. 8.20); Obbligazioni e garanzie a carico del cliente (art. 8); Attivazione e modalità di erogazione dei servizi e limitazione del loro utilizzo (art. 6); Esclusione responsabilità per ritardi nella consegna imputabili a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili a dolo o colpa grave del venditore ( Art. 6.3 e Art. 9.7.5); Esclusione e Limitazione di responsabilità di Elmi per mancata attivazione o da interruzione dei servizi o per ritardo o malfunzionamento del Servizio ( Art. 9); 10.3 (prevalenza); 10.4 (esimente esplicita e causa di giustificazione); 10.6 (esclusioni DoS/ DDoS); 10.7 (obblighi Cliente e declinatoria); 10.11 (kill-switch), 10.12 (limitazioni di responsabilità e massimale); 10.13 (manleva).Titolarietà Elmi del Diritto di proprietà intellettuale e industriale e Know-how (Art. 11); Sospensione dell'esecuzione del Contratto e risarcimento del danno conseguente all'inadempimento (Art. 14); Recesso ed obblighi di pagamento delle forniture e servizi fino alla data di operatività del recesso (Art. 14); Risolutiva espressa e risoluzione ed art 1456 c.c. ( Art.15); Foro competente in via esclusiva ( Art. 21).