TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI ELLAB

I presenti Termini e Condizioni Generali (ivi incluse eventuali appendici allegate al presente documento, di seguito le "**Condizioni**"), unitamente al Preventivo e a qualsiasi documento ivi incorporato (collettivamente, il "**Contratto**"), regolano l'acquisto di Prodotti, Software e Servizi di Consulenza da parte del Cliente. Con l'acquisto o il rinnovo di Prodotti, Software e/o Servizi di Consulenza tramite apposito Ordine, il Cliente accetta di essere vincolato dalle presenti Condizioni.

Non si instaura alcun accordo vincolante tra le Parti se non a fronte dell'accettazione dell'Ordine da parte di Ellab tramite conferma d'ordine scritta ("**Conferma**"). Tuttavia, con riferimento ai Servizi di Consulenza, il Preventivo si intenderà accettato e vincolante per entrambe le Parti con l'emissione da parte del Cliente di un Ordine esattamente corrispondente ai termini del Preventivo (con esclusione di eventuali condizioni di acquisto contrastanti del Cliente secondo quanto previsto dalla Clausola 1.3, ove applicabile), salvo diversamente concordato per iscritto o qualora il comportamento del Cliente indichi chiaramente l'accettazione del Preventivo.

1. APPLICABILITÀ E ORDINE DI PREVALENZA

1.1. Documenti contrattuali. Le presenti Condizioni si applicano come segue:

- **Prodotti**: la Clausola 2 si applica agli acquisti di Prodotti.
- **Noleggi:** la Clausola 3 si applica al noleggio di Prodotti e Software.
- **Licenze Software:** la Clausola 4 si applica all'acquisto di Licenze Software.
- **Servizi di Consulenza:** la Clausola 7 si applica ai Servizi di Consulenza.
- **In generale**: le clausole da 8 a 13 si applicano in generale a tutti i Prodotti e Servizi.
- **Appendice 1**: Definizioni dei termini utilizzati nelle presenti Condizioni.

1.2. Ordine di prevalenza. In caso di conflitto, si applicherà il seguente ordine di prevalenza: (i) qualsiasi accordo collaterale scritto, emendamento, addendum o accordo di deroga che preveda espressamente la prevalenza sulle presenti Condizioni, (ii) la Conferma, (iii) il Preventivo, (iv) le presenti Condizioni; e (v) qualsiasi altro documento ivi incorporato.

1.3. Intero Accordo. Il Contratto costituisce l'unico accordo tra le Parti e sostituisce ogni altro accordo e comunicazione precedente. Le presenti Condizioni prevalgono su ogni altra condizione del Cliente; le condizioni prestampate negli Ordini si intendono nulle e non modificano in alcun modo le presenti Condizioni. La mancata opposizione da parte di Ellab a eventuali condizioni contrastanti non costituisce rinuncia alle presenti Condizioni.

2. CONDIZIONI RELATIVE AL PRODOTTO

2.1. Consegna. I termini di consegna sono calcolati a partire dalla Conferma e, se del caso, dal ricevimento di eventuali pagamenti richiesti. Le date di consegna indicate nel Preventivo sono puramente indicative. Ellab compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare il rispetto delle date indicate, ma non si assume alcuna responsabilità per eventuali ritardi, i quali non daranno diritto al Cliente di annullare gli Ordini né di rifiutare i Prodotti.

2.2. Consegna Franco Fabbrica (Ex works) e trasferimento del rischio. La consegna sarà effettuata in conformità alle condizioni riportate sul fronte del Preventivo oppure, in assenza di tale indicazione, sarà effettuata franco fabbrica (Ex-works Incoterms® 2020) presso la nostra sede legale o presso la struttura da noi designata, salvo diverso accordo scritto.

2.3. Garanzia sull'hardware. Ellab provvederà alla riparazione o alla sostituzione dei difetti dell'hardware relativi a materiali e lavorazione che si manifestino e siano segnalati entro i periodi di garanzia applicabili, come specificato **LINK**, a condizione che tali difetti impediscano ai Prodotti di essere conformi sotto tutti gli aspetti sostanziali alla relativa Documentazione e purché i Prodotti difettosi vengano restituiti a Ellab. La presente garanzia esclude i materiali di consumo e sostituisce tutte le garanzie implicite non obbligatorie relative alla qualità o all'idoneità all'uso per uno scopo specifico. Salvo nei casi coperti dalla presente garanzia, i costi di restituzione e consegna sono a carico del Cliente.

2.4. Termini CIP. Qualora i Prodotti vengano venduti con resa CIP (Incoterms® 2020), Ellab provvederà a riparare o sostituire gratuitamente i Prodotti smarriti o danneggiati durante il trasporto, purché Ellab riceva una notifica scritta entro il termine necessario per conformarsi alle condizioni del vettore applicabili a tale perdita o danno

2.5. Software integrato. I Prodotti possono contenere un software integrato che sarà soggetto alle condizioni che regolano la Licenza Software, secondo quanto stabilito alla Clausola 4 applicata con le necessarie modifiche.

2.6. Livelli di Servizio. L'acquisto dei Prodotti può essere soggetto a un Accordo sul Livello di Servizio (SLA) facoltativo, comprensivo dei Servizi di Assistenza, secondo quanto previsto dall'SLA applicabile.

3. NOLEGGIO DI PRODOTTI E SOFTWARE

3.1. Noleggio di Prodotti e Software. La presente clausola disciplina il noleggio dei Prodotti. Nella misura in cui il noleggio dei Prodotti comprenda anche l'accesso al Software (integrato o autonomo), il Software sarà soggetto alle disposizioni di cui alla Clausola 4 applicata con le necessarie modifiche.

3.2. Proprietà. I Beni a Noleggio rimangono di proprietà esclusiva di Ellab e non possono essere venduti, subaffittati, dati in pegno o altrimenti ceduti. Il Cliente è tenuto a mantenere i Beni a Noleggio liberi da qualsiasi diritto di garanzia, rivendicazione, diritto di ritenzione e gravame. Il Cliente dovrà tempestivamente sottoscrivere e consegnare a Ellab gli ulteriori documenti e adottare le ulteriori misure che Ellab possa richiedere per attuare in modo più efficace l'intento e le finalità del Contratto.

3.3. Periodo di Noleggio. Il Periodo di Noleggio è indicato nel Preventivo e non può essere anticipatamente cessato, salvo quanto previsto alla Clausola 14.1.

3.4. Rinnovo automatico per le Soluzioni di Monitoraggio. Le Soluzioni di Monitoraggio con Durata Iniziale superiore a un (1) anno si rinnovano automaticamente per periodi successivi di un (1) anno, salvo che una delle Parti comunichi all'altra la propria intenzione di cessare il rapporto mediante preavviso scritto ai sensi della Clausola 8.2. Per ciascun Rinnovo, il Cliente dovrà corrispondere un Canone di Noleggio proporzionale, calcolato sulla base del Canone di Noleggio e della durata del Periodo di Noleggio specificati nel Preventivo.

Tutti gli altri noleggi (Soluzioni di Convalida o Soluzioni di Monitoraggio con una Durata Iniziale inferiore a un (1) anno) cessano alla scadenza del Periodo di Noleggio iniziale.

3.5. Deposito cauzionale. Ellab potrà richiedere un deposito cauzionale fino a un importo massimo di tre mensilità del Canone di Noleggio.

3.6. Acquisto. Alla scadenza del Periodo di Noleggio, al Cliente potrà essere offerta (senza che il Cliente possa vantare alcuna pretesa in merito) la possibilità di acquistare i Beni a Noleggio mediante accordo individuale.

3.7. Rischio e cura dei Beni a Noleggio. Il Cliente si assume tutti i rischi a partire dalla consegna ed è tenuto a utilizzare i Beni a Noleggio secondo le relative specifiche. Il Cliente è responsabile dei costi relativi a smarrimento o danneggiamento (valore di riparazione o sostituzione), fatta eccezione per la normale usura.

3.8. Taratura e sostituzione delle batterie. I Beni a Noleggio vengono consegnati con una taratura di fabbrica valida. Per i Periodi di Noleggio superiori a un (1) anno, il Canone di Noleggio include una taratura annuale e, ove necessario, la sostituzione delle batterie. La mancata esecuzione della taratura annuale comporta la decadenza di qualsiasi diritto di garanzia. Le spese di spedizione relative alla taratura sono a carico del Cliente. La taratura in loco può comportare l'addebito di ulteriori costi ragionevoli.

3.9. Sostituzioni. Qualora, durante il Periodo di Noleggio, sia necessario sostituire i materiali di consumo (incluse le batterie) al di fuori delle forniture annuali di cui alla Clausola 3.8, tali materiali dovranno essere acquistati da Ellab al fine di garantire il corretto funzionamento e lo stato del Prodotto al momento della restituzione. I diritti di garanzia decadono nella misura in cui un difetto sia causato dall'utilizzo di parti non originali.

3.10. Garanzie. Fatto salvo quanto previsto dalla Clausola 4.11 relativa al Software, Ellab garantisce che i Beni a Noleggio – durante il Periodo di Noleggio – siano esenti da difetti di materiale e di fabbricazione e siano conformi, sotto ogni profilo sostanziale, alla relativa Documentazione. La garanzia copre la riparazione o la sostituzione (a discrezione di Ellab) delle parti difettose, con esclusione dei difetti derivanti dall'uso improprio da parte del Cliente, negligenza, modifiche non autorizzate, normale usura o mancato rispetto della Documentazione o delle istruzioni fornite da Ellab, a condizione che i Beni a Noleggio o le parti difettose siano restituiti a Ellab.

3.11. Difetti. Il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente a Ellab l'eventuale distruzione, deterioramento, malfunzionamento o guasto dei Beni a Noleggio. A seguito di un'ispezione ai sensi della Clausola 3.14, Ellab compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per porre rimedio ai difetti coperti dalla garanzia entro un termine ragionevole e accrediterà al Cliente il Canone di Noleggio relativo ai beni risultati difettosi.

3.12. Spedizione per la restituzione. Al termine del Periodo di Noleggio, il Cliente è tenuto a restituire i Beni a Noleggio (o a rimuoverli/disinstallarli, a seconda dei casi) e tutte le licenze cesseranno immediatamente. Salvo nei casi coperti dalla garanzia, il Cliente si fa carico di tutte le spese di trasporto, spedizione, movimentazione, dazi,

imposte e ogni rischio di perdita connesso alla spedizione per la restituzione.

3.13. Pulizia. I Beni a Noleggio devono essere puliti prima della restituzione. Una pulizia inadeguata può comportare l'addebito di spese di pulizia.

3.14. Ispezione. Ellab effettuerà un'ispezione visiva e funzionale dei Beni a Noleggio al momento della restituzione. La verifica successiva comporta costi aggiuntivi, salvo quanto indicato nel Preventivo. I difetti non coperti dalla garanzia saranno riparati o risarciti a spese del Cliente.

3.15. Assicurazione. Il Cliente è tenuto a stipulare un'adeguata polizza assicurativa presso primaria compagnia assicurativa a tutela dei Beni a Noleggio contro, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, furto, incendio e allagamento. Ellab si riserva il diritto di verificare tale polizza in qualsiasi momento.

3.16. Canone di Noleggio. Il Cliente è tenuto a versare il Canone di Noleggio in rate uguali, come da Preventivo, per l'utilizzo dei Beni a Noleggio durante il Periodo di Noleggio. Il Canone di Noleggio è esigibile il primo giorno di ogni mese di calendario, salvo diverso accordo.

3.17. Adeguamento del Canone di Noleggio. Il Canone di Noleggio potrà essere adeguato in seguito a modifiche della normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a trenta (30) Giorni Lavorativi.

3.18. Grave Inadempimento. In caso di Grave Inadempimento da parte del Cliente, Ellab potrà esigere il pagamento immediato del Canone di Noleggio residuo relativo al Periodo di Noleggio. In caso di Grave Inadempimento da parte di Ellab che comporti la risoluzione del Contratto, Ellab rimborserà al Cliente, in misura proporzionale, il Canone di Noleggio pagato in anticipo relativo ai periodi successivi alla risoluzione.

4. CONDIZIONI GENERALI RELATIVE AL SOFTWARE

4.1. Condizioni generali relative al Software. La presente clausola disciplina l'acquisto e il noleggio del Software. La Clausola 5 riguarda il Software On Premise; la Clausola 6 il Software as a Service.

4.2. Utilizzo. Il Cliente (e le sue Affiliate, salvo diverso accordo) avrà il diritto di utilizzare il Software previo pagamento dei Corrispettivi applicabili.

4.3. Obblighi del Cliente. Il Cliente dovrà soddisfare tutti i prerequisiti del Software indicati nella Documentazione e garantire che gli Utenti Autorizzati non:

a) tentino di copiare, duplicare, modificare, sottoporre a reverse engineering, decompilare, disassemblare, creare opere derivate o distribuire in tutto o in parte il Software o la Documentazione;

b) accedano, sviluppino, forniscano o commercializzino, in tutto o in parte, il Software al fine di realizzare un prodotto o un servizio che replichi, sia in concorrenza con o sia sostanzialmente simile al Software;

c) salvo diverso accordo con Ellab, utilizzino il Software per fornire servizi a terzi (escluse, a scanso di equivoci, eventuali Affiliate del Cliente);

d) cedano, temporaneamente o definitivamente, uno qualsiasi dei propri diritti previsti dal Contratto; oppure

e) forniscano assistenza a terzi (esclusi, a scanso di equivoci, i Subappaltatori e gli Utenti Autorizzati) nell'ottenere l'accesso al Software.

4.4. Dati del Cliente. Il Cliente è titolare di tutti i Dati del Cliente e ha la responsabilità esclusiva della loro legalità, affidabilità, integrità, accuratezza e qualità, nonché di garantire che non vi sia alcuna violazione dei diritti di terzi.

4.5. Migrazione dei Dati del Cliente. Ove necessario, il Cliente sarà responsabile della migrazione dei Dati del Cliente nel proprio archivio, salvo diverso accordo. Ellab fornirà, dietro versamento di un corrispettivo separato, un'assistenza ragionevole al Cliente e alle terze parti da esso autorizzate nel processo di migrazione.

4.6. Utilizzo dei Dati del Cliente. Il Cliente concede a Ellab una licenza non esclusiva e non trasferibile (salvo quanto previsto dalla Clausola 15.10) per l'utilizzo dei Dati del Cliente ai fini della fornitura del Software e dell'esercizio dei diritti di Ellab ai sensi del Contratto, compresa la concessione di sublicenze a fornitori di servizi, se necessario. Il Cliente garantisce che tale utilizzo non violerà leggi, non infrangerà diritti né comporterà responsabilità a carico di Ellab.

4.7. Modifiche alla Documentazione. Ellab potrà modificare la Documentazione in qualsiasi momento senza preavviso, ma si adopererà per fornire un preavviso di trenta (30) giorni. Ellab non ridurrà in modo sostanziale le funzionalità del Software durante la Durata del Contratto.

4.8. Diritti di proprietà intellettuale sul Software. Il Cliente riconosce che Ellab è titolare di tutti i diritti

di proprietà intellettuale relativi al Software e alla Documentazione. Le presenti Condizioni concedono esclusivamente i diritti espressamente indicati.

4.9. Risultati. Tra le Parti, e nella misura in cui vengano creati diritti di proprietà intellettuale, Ellab cede al Cliente tutti i diritti di proprietà intellettuale e i diritti di proprietà sui Risultati generati dall'utilizzo del Software, in ciascun caso nella misura in cui tali diritti non siano automaticamente attribuiti al Cliente. Nella misura in cui i diritti di proprietà intellettuale di Ellab siano incorporati nei Risultati o siano altrimenti necessari affinché il Cliente e/o le sue Affiliate possano trarre il pieno beneficio da qualsiasi Risultato, Ellab concede con la presente al Cliente e alle sue Affiliate un diritto non esclusivo, non trasferibile e revocabile (senza il diritto di concedere sublicenze), ai sensi di tali diritti di proprietà intellettuale, di utilizzare e accedere a tali Risultati, nonché di consentire agli Utenti Autorizzati di utilizzarli e accedervi esclusivamente per le attività interne del Cliente. Il Cliente riconosce espressamente che i Risultati potrebbero non essere unici e che il Software potrebbe produrre Risultati identici o simili per altri utenti.

4.10. Utenti Autorizzati. Il Cliente garantisce che gli Utenti Autorizzati rispettino il Contratto ed è responsabile delle loro azioni e omissioni, inclusa qualsiasi violazione del Contratto, come se fossero compiute direttamente dal "Cliente" ai sensi del Contratto. Il Cliente è tenuto a seguire la procedura di registrazione degli utenti indicata nella Documentazione, ove applicabile.

4.11. Corrispettivi aggiuntivi. Il Cliente riconosce che il Software può consentire agli Utenti Autorizzati di effettuare operazioni o utilizzare funzionalità che comportano l'applicazione di Corrispettivi aggiuntivi, come indicato nella Documentazione e/o nel Software stesso, e accetta di essere vincolato da tali azioni, impegnandosi a corrispondere i Corrispettivi che ne derivano.

4.12. Obblighi di Ellab. Durante la Durata, Ellab garantisce che:

a) il Software funzionerà sostanzialmente in conformità con la Documentazione;

b) per il Software a licenza perpetua senza SLA, la garanzia di cui sopra è limitata a tre (3) mesi dalla consegna del Software, fatte salve le esclusioni di responsabilità di cui alla Clausola 4.13;

c) Ellab si adopererà ragionevolmente per fornire i Servizi di Assistenza in conformità con lo SLA applicabile, avvalendosi di personale adeguatamente formato;

d) Ellab si adopererà ragionevolmente per garantire la disponibilità del Software 24 ore su 24, 7 giorni su 7, fermo restando che non sarà responsabile per ritardi imputabili a terzi o per problemi di larghezza di banda Internet al di fuori del proprio controllo;

e) Ellab non garantisce che il Software sia privo di errori né che soddisfi i requisiti del cliente. Salvo quanto espressamente previsto, il Software e i Servizi di Assistenza sono forniti «così come sono», con l'esclusione di ogni altra garanzia ai sensi di legge.

4.13. Dichiarazioni di non responsabilità. Il Software non costituisce una consulenza in materia di investimenti, legale o professionale. Il Cliente si assume tutti i rischi e la responsabilità per i risultati e le conclusioni. Ellab non si assume alcuna responsabilità per le decisioni finanziarie, di investimento o commerciali basate sull'uso del Software o sull'utilizzo dei Risultati, né alcuna responsabilità per le perdite derivanti da errori nelle informazioni fornite dal Cliente o da azioni intraprese su indicazione del Cliente.

4.14. Livelli di Servizio. L'utilizzo del Software può essere soggetto a un Accordo sul Livello di Servizio (SLA) obbligatorio o facoltativo, che include i Servizi di Assistenza secondo quanto previsto dall'Accordo sul Livello di Servizio applicabile.

4.15. Aggiornamenti del Software.

a) Fatta salva la sottoscrizione di uno SLA (se disponibile o se altrimenti offerto), Ellab provvederà ragionevolmente a correggere gli errori del Software, ma non ha alcun obbligo di fornire aggiornamenti specifici, salvo quanto specificato negli SLA. Salvo quanto diversamente previsto negli SLA, Ellab non avrà alcun obbligo di notificare al Cliente la disponibilità di eventuali nuove versioni del Software, e il Cliente sarà l'unico responsabile di richiedere attivamente informazioni relative a tali nuove versioni e potrà – salvo quanto diversamente specificato nella Documentazione – decidere, a propria discrezione, se installare qualsiasi versione resa disponibile da Ellab. Il Cliente prende atto che il Software potrebbe risultare non disponibile durante gli aggiornamenti. Ellab si adopererà ragionevolmente per ridurre al minimo le interruzioni e l'indisponibilità del Software. Gli aggiornamenti possono includere miglioramenti delle funzionalità, ottimizzazioni delle prestazioni,

aggiornamenti di sicurezza e correzioni di bug ritenuti necessari per la qualità e l'integrità del Software.

b) Il Cliente è tenuto a mantenere il Software ai livelli di versione supportati da Ellab ai fini dei Servizi di Assistenza previsti dall'Accordo sul Livello di Servizio. La mancata installazione degli aggiornamenti necessari potrebbe limitare i Servizi di Assistenza o le funzionalità del Software. La mancata installazione intenzionale da parte del Cliente esclude la responsabilità di Ellab per la conseguente non conformità.

4.16. Verifiche. Ciascuna Parte può verificare annualmente la conformità dell'altra alle disposizioni del Contratto, o con maggiore frequenza qualora sussista un ragionevole sospetto di violazione. Le verifiche richiedono una programmazione concordata di comune accordo e una ragionevole collaborazione. Ciascuna Parte si fa carico dei propri costi di verifica.

4.17. Conseguenze dell'audit. L'utilizzo non autorizzato del Software può comportare la disinstallazione/cancellazione immediata o la cessazione dell'accesso, fatta salva la facoltà di ricorrere a rimedi legali. Ellab può offrire il ripristino della licenza previo pagamento di: (i) 100% della commissione di ripristino dei Servizi di Assistenza, (ii) i canoni non pagati relativi all'utilizzo non autorizzato e (iii) la sottoscrizione della documentazione di licenza appropriata.

4.18. Durata. A meno che il Software non sia a durata perpetua, la Durata del Software (incluso lo SLA, se pertinente) indicata nel Preventivo si rinnova automaticamente alla scadenza della Durata Iniziale, a meno che una delle Parti non invii un preavviso di risoluzione ai sensi della Clausola 8.2. Il Rinnovo avrà la stessa durata della Durata Iniziale, salvo diversamente concordato.

4.19. Adeguamento dei Corrispettivi. Prima di qualsiasi Periodo di Rinnovo, Ellab potrà adeguare in modo ragionevole i Corrispettivi che il Cliente dovrà corrispondere per tale Periodo di Rinnovo; a condizione che qualsiasi aumento non superi la variazione percentuale dell'IPCA dell'UE pubblicata per i dodici (12) mesi precedenti, salvo quanto previsto dalla legge. Gli adeguamenti dei Corrispettivi richiedono un preavviso di almeno trenta (30) Giorni Lavorativi al Cliente. Il Cliente accetta tale adeguamento mediante l'emissione di un Ordine. La mancata accettazione comporta la cessazione del Software prima dell'inizio del Periodo di Rinnovo.

5. SOFTWARE ON PREMISE

5.1. Condizioni relative al Software On Premise. Per il Software On Premise, le presenti clausole si applicano in aggiunta alle condizioni di cui alla Clausola 4.1.

5.2. Licenza del Software. Subordinatamente al pagamento del Corrispettivo da parte del Cliente e al rispetto del Contratto, Ellab concede con la presente al Cliente, a partire dalla Data di Inizio, un diritto non esclusivo, non trasferibile e revocabile (senza il diritto di concedere sublicenze) di installare e utilizzare il Software, nonché di consentire agli Utenti Autorizzati di utilizzarlo e accedervi, esclusivamente per scopi aziendali interni del Cliente durante la Durata. Qualora il Software sia stato acquistato a titolo perpetuo senza essere soggetto a un abbonamento SLA obbligatorio e continuativo, la licenza avrà durata indefinita, fatte salve le disposizioni in materia di garanzia di cui alla Clausola 4.12.

5.3. Obblighi del Cliente per il Software On Premise. In relazione al Software, il Cliente dovrà:

a) fornire la necessaria collaborazione, compreso l'accesso remoto al Software e le informazioni necessarie per la fornitura del Software secondo quanto indicato nella Documentazione.

b) riconoscere la propria esclusiva responsabilità nel garantire che firewall, impostazioni di sicurezza e applicazioni non interferiscano con l'accesso e l'utilizzo del Software, senza che Ellab abbia alcuna responsabilità in merito.

c) fornire un'assistenza ragionevole da parte del personale, come richiesto da Ellab.

6. SOFTWARE AS A SERVICE

6.1. Condizioni relative al SaaS. Per il Software as a Service, le presenti clausole si applicano in aggiunta alla Clausola 4.1.

6.2. Licenza della piattaforma. Subordinatamente al pagamento del Corrispettivo e agli altri termini e condizioni del Contratto, Ellab concede al Cliente, a partire dalla Data di Inizio, un diritto non esclusivo, non trasferibile e revocabile (senza diritti di sublicenza) di utilizzare, accedere e consentire agli Utenti Autorizzati di accedere al Software su base "software-as-a-service" esclusivamente per le attività interne del Cliente durante la Durata.

6.3. Obblighi del Cliente SaaS. Oltre agli obblighi di cui alla Clausola 4.3, il Cliente e gli Utenti Autorizzati non devono archiviare, distribuire o trasmettere

tramite il Software alcun Virus o materiale illegale, dannoso, minaccioso, diffamatorio, osceno, lesivo, molesto, offensivo dal punto di vista razziale o etnico, che faciliti attività illegali, che raffiguri immagini sessualmente esplicite o che promuova violenza o discriminazione illegali.

6.4. Esclusione di responsabilità relativa ai Dati del Cliente. Ellab non è responsabile della perdita, della distruzione, dell'alterazione o della divulgazione dei Dati del Cliente causate dal Cliente, dagli Utenti Autorizzati, dalle Affiliate del Cliente o da terzi.

6.5. Backup SaaS. Entro 30 giorni dalla risoluzione del contratto, Ellab fornirà al Cliente un backup SQL di tutti i Dati del Cliente in suo possesso. Previo preventivo separato a costi ragionevoli, Ellab provvederà a:

a) fornire assistenza per l'installazione del backup SQL su una versione locale (non cloud) del Software come copia di sola lettura con utenti e funzionalità limitati; e

b) fornire lo schema del database, i metadati e la documentazione ragionevolmente necessari per l'interpretazione dei Dati del Cliente qualora quest'ultimo non utilizzi più il Software.

6.6. Penale per il recesso anticipato. Il Cliente potrà recedere dal contratto relativo al Software SaaS prima della scadenza della Durata, previo pagamento di una penale pari al sessanta per cento (60%) dei Corrispettivi residui relativi al Software in questione per il periodo residuo della Durata.

7. SERVIZI DI CONSULENZA

7.1. Obblighi di Ellab. Il personale di Ellab dovrà possedere un'adeguata esperienza o essere supervisionato da personale esperto per l'esecuzione dei Servizi di Consulenza, ed Ellab fornirà tali Servizi di Consulenza impiegando il massimo impegno e le proprie migliori capacità, in conformità con le migliori prassi del settore.

7.2. Obblighi del Cliente. Per quanto riguarda i Servizi di Consulenza, il Cliente dovrà:

a) garantire che il personale di Ellab disponga di un ufficio e di accesso a Internet;

b) qualora il Cliente fornisca le proprie apparecchiature di validazione, garantire a Ellab una disponibilità costante di apparecchiature pronte all'uso;

c) per gli Ordini di Personale Residente, il Cliente dovrà fornire le apparecchiature informatiche e quelle necessarie qualora siano richieste attrezzature o software speciali non presenti nell'inventario di Ellab;

d) il Cliente deve fornire i dispositivi di protezione individuale ("**DPI**") necessari per garantire la sicurezza durante lo svolgimento delle attività presso la propria sede. I DPI specifici per il Cliente acquistati da Ellab saranno fatturati in aggiunta al Preventivo;

e) per i magazzini e i locali di grandi dimensioni, il Cliente deve fornire un elevatore personale e un operatore per il posizionamento e il recupero dei sensori. L'elevatore e il relativo utilizzo devono essere conformi alla normativa applicabile in materia di salute e sicurezza, sotto l'esclusiva responsabilità e a rischio del Cliente.

7.3. **Prerequisiti generali**

7.3.1. Applicazione del Protocollo Standard. Salvo diversa indicazione nel Preventivo, Ellab fornirà i Servizi di Consulenza sulla base dei propri Protocolli Standard.

7.3.2. Accordo su Protocolli speciali. Qualora il Cliente disponga di protocolli speciali o Procedure Operative Standard ("**SOP**") che Ellab è tenuta a seguire, ciò dovrà essere concordato prima dell'inizio dell'Ordine. Qualora le SOP del Cliente non facciano parte del Preventivo, il tempo impiegato per modificare un SOW sarà fatturato di conseguenza.

7.3.3. Requisiti informativi. Il Cliente dovrà fornire tutte le informazioni e i documenti necessari, comprese le SOP, almeno una settimana prima dell'inizio dell'Ordine e completare tutti i preparativi relativi al Preventivo/SOW prima dell'inizio.

7.3.4. Obblighi di preparazione del Cliente. Il Cliente dovrà garantire che tutti i requisiti di preparazione del sito siano soddisfatti prima dell'arrivo di Ellab, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: libero accesso a tutte le apparecchiature da monitorare, porte di passaggio accessibili e prive di ostacoli, documentazione e prerequisiti completati, certificati di taratura necessari ed eventuali modifiche fisiche richieste, tra cui staffe di montaggio, forature o posa di tubazioni per la corretta installazione delle apparecchiature.

7.3.5. Formazione. La formazione specifica per il sito destinata al personale di Ellab richiesta dal Cliente e non inclusa nel Preventivo sarà fatturata in base al tempo impiegato e al materiale utilizzato.

7.3.6. Orario di lavoro standard. L'orario standard di Ellab è dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00 (8 ore al giorno). Gli ordini a ore e gli ordini relativi al personale residente presuppongono settimane lavorative continue di 40 ore, nel rispetto delle leggi sul lavoro, comprese le pause.

7.3.7. Diritti di assegnazione del personale. Il Cliente riconosce che Ellab mantiene la facoltà di decidere a propria esclusiva discrezione in merito all'assegnazione dei compiti al personale e i diritti esclusivi del datore di lavoro nella gestione dei dipendenti che forniscono i Servizi di Consulenza.

7.4. Modifiche

7.4.1. Modifiche alla pianificazione. Le modifiche alla pianificazione da parte del Cliente o il diniego di accesso alla struttura (non imputabili a Ellab) richiedono un preavviso scritto di 14 Giorni Lavorativi per l'adeguamento delle tempistiche. Qualora il termine sia scaduto, Ellab potrà addebitare le tariffe orarie indicate nel Preventivo per il periodo di attesa (massimo 14 Giorni Lavorativi), a meno che il personale Ellab interessato non sia stato riassegnato ad altri progetti in grado di compensare la perdita di ricavi.

7.4.2. Modifiche al capitolato d'oneri. Le modifiche al capitolato d'oneri richiedono un preavviso scritto di 14 Giorni Lavorativi. Ellab cercherà di darvi esecuzione, se possibile. Eventuali costi aggiuntivi ragionevoli per l'adeguamento del capitolato d'oneri potranno essere fatturati oltre l'importo del preventivo originale.

7.5. Ritardi

7.5.1. Impiego di tempo aggiuntivo. I preventivi sono stime basate su ipotesi (durata del processo, disponibilità/accesso alla struttura e all'unità in prova [UUT], tempi di approvazione da parte del Cliente e di elaborazione della Documentazione). I preventivi sono stime di prezzo e il Cliente riconosce l'esistenza di ritardi inevitabili impossibili da calcolare in anticipo. Il tempo aggiuntivo viene fatturato in base al tempo e al materiale impiegati, salvo nel caso di un «Ordine a prezzo fisso». I ritardi non imputabili a Ellab vengono tuttavia sempre fatturati in base al tempo e al materiale impiegati.

7.5.2. Tempi di elaborazione prolungati. Qualora il ritardo superi il preventivo di oltre il 30% per motivi non imputabili al Cliente, Ellab ne informerà il Cliente in anticipo. Il Cliente potrà scegliere di:

a) risolvere il SOW, con Ellab autorizzata a fatturare i servizi prestati ma non ancora fatturati; oppure

b) proseguire l'esecuzione del SOW e pagare le ore di lavoro aggiuntive.

7.6. Attrezzature di Ellab

7.6.1. Utilizzo delle attrezzature di Ellab. Salvo diversamente concordato, Ellab fornisce i Beni a Noleggio per i Servizi di Consulenza, fatturati separatamente ai sensi della Clausola 3 applicata con le necessarie modifiche. Per la documentazione specifica relativa alla convalida informatica si applicano costi aggiuntivi.

7.6.2. Danni alle attrezzature. Al Cliente vengono addebitati i danni alle attrezzature di Ellab causati dal Cliente stesso, inclusi cambiamenti imprevisti dell'ambiente operativo al di fuori delle specifiche. Ellab provvede alla riparazione o alla sostituzione delle attrezzature danneggiate da difetti tecnici, a propria discrezione.

7.7. UUT

7.7.1. Requisiti preliminari per l'UUT. Tutte le UUT di tipo CTU (Climate Temperature Unit – unità a temperatura climatica) devono essere dotate di controllori digitali; le unità prive di controllori digitali potrebbero comportare costi aggiuntivi. Tutte le UUT devono essere disponibili, funzionanti e pronte per la prova, con le procedure IQ/OQ/PQ/CQ/RQ (a seconda dei casi) eseguite in successione senza ritardi.

7.7.2. Studi con carico. Il Cliente deve fornire il carico per gli studi con carico.

7.7.3. Precondizionamento della temperatura. Per gli studi con carico a temperatura controllata, il Cliente deve precondizionare il carico alla temperatura di prova.

7.7.4. Camere di prova. Per le camere di prova e i magazzini, il Cliente è responsabile di fornire la manodopera necessaria per il posizionamento degli articoli da testare.

7.7.5. Quantità di carico. Le autoclavi e i forni richiedono una quantità di carico adeguata agli studi successivi.

7.7.6. Taratura dell'UUT. Tutti gli UUT devono essere tarati prima della prova. Se non sono tarati, Ellab può provvedere alla taratura a fronte di un costo aggiuntivo. Se sono già tarati, il Cliente deve fornire i certificati di taratura relativi ai controllori e ai sistemi di monitoraggio.

7.7.7. Funzionamento dell'UUT. Qualora il personale di Ellab non sia in grado di far funzionare l'UUT, il Cliente dovrà mettere a disposizione personale qualificato per tutta la durata dell'intervento in loco.

7.7.8. Interferenze con la produzione. I Servizi di Consulenza, compresa l'installazione (cfr. Clausola 7.8), potrebbero causare interruzioni nei processi produttivi del Cliente a causa delle interferenze con l'UUT.

7.7.9. Rapporti sullo stato di avanzamento. Se richiesto, verranno forniti rapporti sullo stato di avanzamento a intervalli regolari. Le ore potrebbero essere fatturate separatamente se non incluse nel Preventivo.

7.8. **Servizi di installazione e configurazione**

7.8.1. Prerequisiti. L'installazione del Software sul server del Cliente richiede diritti di amministratore completi. Tutti i prerequisiti devono essere soddisfatti ai sensi della Clausola 5.2 prima di programmare l'installazione in loco o da remoto.

7.8.2. Condizioni di accesso e installazione dei Prodotti. Per le unità a temperatura controllata e le camere climatiche, Ellab presume che i trasmettitori siano collocati all'esterno con le sonde di rilevamento all'interno. Il Cliente deve assicurarsi che le porte di passaggio siano libere e accessibili prima dell'installazione. Qualora le porte di passaggio risultino inaccessibili o non possano essere perforate, Ellab potrà ricorrere al posizionamento della guarnizione della porta, con successivo riposizionamento da parte del Cliente qualora le condizioni dovessero mutare. Qualora il gelo impedisca il corretto montaggio dei sensori o non esista alcuna porta di passaggio e l'inserimento attraverso la guarnizione della porta sia sconsigliabile, i trasmettitori saranno installati all'esterno dell'UUT, con i sensori che rimarranno all'esterno fino a quando il Cliente non avrà risolto il problema e installato correttamente i sensori.

7.8.3. Preparazione del sito. Salvo diversa indicazione specifica, Ellab non apporterà alcuna modifica fisica al sito del Cliente; quest'ultimo è responsabile di effettuare le modifiche necessarie prima dell'arrivo di Ellab in loco. Il Cliente potrebbe dover montare staffe, praticare fori, avvitare elementi alle pareti, posare tubazioni ed eventualmente apportare altre modifiche necessarie per completare l'installazione.

7.8.4. Identificazione chiara. Tutte le apparecchiature da monitorare devono essere chiaramente identificate e corrispondere alle informazioni fornite nei prerequisiti.

7.8.5. Configurazione del Software. A seguito dell'installazione del software pertinente, è necessario prevedere un periodo di rodaggio e collaudo. Ellab effettuerà una configurazione minima predefinita necessaria per il funzionamento di base del sistema. Eventuali servizi di configurazione che vadano oltre il livello predefinito dopo il completamento del periodo di rodaggio e collaudo, incluse impostazioni personalizzate, funzionalità avanzate o configurazioni specializzate richieste dal Cliente, saranno soggetti a costi aggiuntivi come concordato separatamente.

7.8.6. Ritardi e costi aggiuntivi. Eventuali ritardi o lavori aggiuntivi resi necessari dal mancato adempimento da parte del Cliente dei prerequisiti, da una preparazione inadeguata del sito, da attrezzature inaccessibili, da porte di passaggio ostruite, da problemi di sicurezza o da altre condizioni del sito che impediscano un'installazione efficiente comporteranno costi aggiuntivi a carico del Cliente. Tali costi aggiuntivi possono includere il prolungamento del tempo trascorso in loco, ulteriori visite, metodi di installazione alternativi o attrezzature aggiuntive necessarie per completare l'installazione.

7.9. **Fatturazione e cessazione dei servizi di consulenza**

7.9.1. Frequenza di fatturazione. I Servizi di Consulenza saranno fatturati ogni 30 giorni e saranno soggetti alla Clausola 9 (Corrispettivi e termini di pagamento).

7.10. Pagamento anticipato. Per gli Ordini a prezzo fisso, Ellab potrà richiedere un pagamento anticipato fino al 25% al momento della ricezione dell'Ordine.

7.11. Recesso. Il Cliente potrà recedere da un Ordine a Prezzo Fisso, da un Ordine a Tariffa Oraria o da un Ordine di Personale Residente per motivi di convenienza con un preavviso scritto di trenta (30) giorni, con efficacia alla scadenza del periodo di preavviso.

7.12. Diritti di pagamento. Il recesso per motivi di convenienza ai sensi della Clausola 7.11 non pregiudica il diritto di Ellab di emettere fatture né l'obbligo di pagamento da parte del Cliente per gli addebiti relativi all'Ordine oggetto di recesso. Il diritto di pagamento di Ellab è limitato agli addebiti maturati durante il periodo di preavviso e ai costi non ragionevolmente mitigati durante tale periodo.

7.13. **Altro**

7.13.1. Restrizioni in materia di assunzioni. Fatta salva la normativa applicabile, il Cliente non dovrà, durante la Durata del Contratto, sollecitare attivamente il personale di Ellab che opera presso la sede del Cliente. Non sono vietate le sollecitazioni rivolte al pubblico in generale tramite annunci pubblicitari, pubblicazioni, siti web o agenzie di collocamento che non siano specificamente rivolte ai dipendenti di Ellab o che non costituiscano una risposta a comunicazioni non richieste da parte dei dipendenti.

7.14. **Esclusioni**

7.14.1. I Servizi CQV (comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di messa in servizio, qualificazione e convalida (ad es. IQ/OQ/PQ), taratura, mappatura, verifica, collaudo e qualsiasi Servizio di Consulenza correlato) e qualsiasi risultato prodotto in relazione agli stessi riflettono esclusivamente le condizioni, le configurazioni, i dati di input e le misurazioni osservate alla data e all'ora in cui vengono eseguiti i relativi Servizi CQV. Tali risultati non devono essere interpretati come una garanzia continuativa delle prestazioni del sistema o delle apparecchiature, della loro stabilità, dello stato di conformità e/o dei risultati futuri.

7.14.2. Ellab garantisce esclusivamente che i Servizi di Consulenza applicabili sono stati eseguiti in conformità alle procedure, ai metodi e agli standard espressamente indicati nel protocollo, nel rapporto e/o nel certificato applicabile alla data di esecuzione del servizio. Ellab non garantisce prestazioni o stabilità future oltre la data di esecuzione del servizio.

7.14.3. Qualsiasi rapporto CQV e/o documento di convalida sarà considerato definitivo solo dopo essere stato esaminato, approvato, rilasciato e firmato (o comunque formalmente accettato per iscritto) dal rappresentante debitamente autorizzato del Cliente.

8. INIZIO E DURATA

8.1. Inizio. Il Contratto avrà inizio alla Data di Inizio specificata nel Preventivo e/o nella Conferma.

8.2. Durata dei servizi di noleggio e del software in abbonamento. Il Contratto resterà in vigore per tutta la Durata Iniziale, compresi i periodi di Rinnovo, a meno che una delle Parti non dia preavviso scritto di trenta (30) giorni prima della scadenza della Durata Iniziale (o del periodo di Rinnovo), con conseguente cessazione del Contratto alle ore 23:59 (GMT) dell'ultimo giorno della Durata Iniziale (o del periodo di Rinnovo).

9. CORRISPETTIVI E TERMINI DI PAGAMENTO

9.1. Condizioni di pagamento. Il Cliente è tenuto a versare tutti gli importi entro trenta (30) giorni dalla data della fattura in fondi disponibili (nella valuta della fattura, sul conto bancario indicato di volta in volta da Ellab), salvo diversamente specificato nel Preventivo.

9.2. Imposte. Tutti gli importi sono al netto di imposte, dazi e oneri governativi, salvo diversamente specificato nel Preventivo. Il Cliente è tenuto a pagare tali oneri in aggiunta agli importi fatturati alla scadenza del pagamento.

9.3. Spese di trasporto. Le spese di spedizione, movimentazione, parcheggio e pedaggio saranno fatturate in aggiunta al Preventivo.

9.4. Ritardo nel pagamento. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente di qualsiasi importo dovuto ai sensi del presente Contratto, Ellab potrà:

(a) addebitare interessi sugli importi scaduti al tasso del 3% mensile superiore al tasso di base della Banca Centrale Europea;

(b) fatte salve le limitazioni previste dalla normativa applicabile, addebitare le spese legali e di recupero crediti ragionevolmente sostenute per il recupero degli importi scaduti; e/o

(c) inviare una comunicazione scritta con richiesta di pagamento entro trenta (30) giorni e risolvere l'Ordine in caso di mancato adempimento, con immediata sospensione dell'accesso e dell'utilizzo del Software e/o dei Beni a Noleggio.

9.5. Informazioni di fatturazione. Il Cliente fornirà informazioni di fatturazione accurate (indirizzo, e-mail, numero di telefono) e comunicherà tempestivamente a Ellab eventuali modifiche.

9.6. Non rimborsabile. Salvo quanto diversamente specificato per determinati Servizi nelle presenti Condizioni, eventuali Corrispettivi o Canoni di Noleggio versati non sono rimborsabili, anche in caso di risoluzione anticipata, salvo nel caso in cui la risoluzione da parte del Cliente sia motivata da giusta causa.

10. RISERVATEZZA

10.1. Obblighi di riservatezza. Le Parti si impegnano a non divulgare Informazioni Riservate a terzi durante la Durata del Contratto o dopo la sua

risoluzione e a fornire istruzioni scritte in tal senso ai propri dipendenti, rappresentanti e Subappaltatori che abbiano accesso a tali informazioni, assumendosi la responsabilità per qualsiasi violazione degli obblighi di riservatezza previsti dal Contratto da parte di tali rappresentanti, come se tale violazione fosse stata commessa dalla stessa parte ricevente. Le Informazioni Riservate dovranno essere trattate con la massima riservatezza e utilizzate esclusivamente ai fini dell'esecuzione del Contratto.

10.2. Esclusioni dalle Informazioni Riservate. Sono escluse dalle Informazioni Riservate le informazioni che: (i) erano di dominio pubblico al momento della divulgazione o sono state successivamente rese pubbliche dalla parte divulgatrice; (ii) sono diventate di dominio pubblico senza colpa di alcuna delle Parti; (iii) erano in possesso della parte ricevente senza obblighi di riservatezza prima della divulgazione; oppure (iv) sono state sviluppate in modo indipendente dalla parte ricevente senza l'utilizzo di Informazioni Riservate.

10.3. Limiti d'uso. Nessuna delle Parti potrà ottenere, sfruttare commercialmente o imitare le Informazioni Riservate incorporate nei servizi o nei prodotti dell'altra Parte mediante test, osservazione, esame o smontaggio, a meno che la Parte divulgatrice non abbia reso pubbliche tali informazioni.

11. RISPETTO DELLA LEGGE E CONTROLLO DELLE ESPORTAZIONI

11.1. Restrizioni alla rivendita. Il Cliente dichiara che l'acquisto di Prodotti o Software a scopo di rivendita non conferisce lo status di rivenditore, distributore o agente di Ellab.

11.2. Esportazione.

a) Il Cliente non potrà vendere né esportare, direttamente o indirettamente, Prodotti o Software in alcuna area né ad alcuna persona giuridica o fisica al di fuori dell'UE, del SEE o dell'EFTA (il "**Territorio**"), senza il previo consenso scritto di Ellab, salvo i trasferimenti alle Affiliate del Cliente. La violazione comporta l'immediata risoluzione dell'Ordine. L'esportazione non autorizzata in violazione della Clausola 11.2(a) esclude la responsabilità di Ellab per i Prodotti/il Software, compresa la responsabilità per i prodotti. Ellab non è tenuta a corrispondere alcun risarcimento o indennizzo al Cliente, ai clienti del Cliente o a terzi a seguito di esportazioni non autorizzate al di fuori del Territorio.

b) Il Cliente è responsabile del rispetto delle leggi sul controllo delle esportazioni e non dovrà esportare, riesportare o importare Prodotti o Software verso paesi soggetti a restrizioni o embarghi.

c) Le violazioni della Clausola 11 costituiscono una violazione sostanziale del Contratto, che dà diritto a Ellab di avvalersi di adeguati rimedi, compresa la risoluzione del Contratto.

d) Il Cliente dovrà informare immediatamente Ellab di qualsiasi violazione nota o imminente della Clausola 11 e fornire informazioni ragionevoli in materia di conformità.

e) Il Cliente accetta di indennizzare e manlevare Ellab da qualsiasi rivendicazione derivante dalla propria inosservanza delle leggi in materia di controllo delle esportazioni e delle importazioni.

f) Ellab si riserva il diritto di annullare qualsiasi Ordine che non possa essere evaso a causa di leggi, regolamenti o impossibilità di ottenere le licenze di esportazione richieste.

12. INDENNIZZI

12.1. Obblighi di indennizzo a carico del Cliente. Il Cliente è tenuto a indennizzare e manlevare Ellab e il personale di Ellab da ogni danno, pretesa, perdita e costo ragionevole (comprese le spese legali) derivanti da rivendicazioni di terzi basate su o derivanti da: (i) violazione del Contratto da parte del Cliente o degli Utenti Autorizzati; (ii) violazione da parte del Cliente delle Clausole 4.3 e 6.3; oppure (iii) inosservanza da parte del Cliente delle leggi, norme o regolamenti applicabili.

12.2. Indennizzo da parte di Ellab in materia di diritti di proprietà intellettuale. Fatte salve le Clausole 12.3-12.5, Ellab indennizzerà il Cliente per i danni e le spese ragionevoli derivanti da rivendicazioni relative ai diritti di proprietà intellettuale valide ed esecutive nella giurisdizione in cui sono state avviate, a condizione che:

a) il Cliente invii tempestivamente a Ellab una comunicazione scritta relativa a qualsiasi Rivendicazione effettiva o potenziale in materia di diritti di proprietà intellettuale.

b) Il Cliente non dovrà ammettere alcuna responsabilità né accettare alcun accordo o transazione in merito a una rivendicazione relativa ai diritti di proprietà intellettuale senza il previo consenso scritto di Ellab.

c) Ellab potrà assumere la conduzione esclusiva della

Rivendicazione relativa ai diritti di proprietà intellettuale (compresi i procedimenti, le trattative di transazione e la risoluzione delle controversie).

d) Il Cliente dovrà, su richiesta di Ellab e a spese di quest'ultima, fornire a Ellab tutta l'assistenza ragionevole in relazione alla gestione della rivendicazione in materia di diritti di proprietà intellettuale (comprese le misure necessarie per consentire a Ellab di assumere la gestione della rivendicazione ai sensi del punto precedente); e

e) Il Cliente adotterà tutte le misure ragionevoli per mitigare eventuali responsabilità oggetto dell'indennizzo previsto nella presente Clausola 12.2.

12.3. Rimedi in caso di rivendicazioni relative ai diritti di proprietà intellettuale. Qualora venga avanzata o sia probabile che venga avanzata una Rivendicazione relativa ai diritti di proprietà intellettuale nei confronti del Cliente, Ellab potrà, a propria discrezione e a proprie spese:

a) ottenere per il Cliente il diritto di continuare a utilizzare i Prodotti/il Software ai sensi delle presenti Condizioni; oppure

b) modificare o sostituire le parti dei Prodotti/Software oggetto di violazione al fine di evitare la violazione senza compromettere in modo sostanziale la funzionalità; oppure

c) risolvere il Contratto con effetto immediato previa comunicazione, con rimborso dei canoni relativi al periodo successivo alla risoluzione.

12.4. Esclusioni dall'indennizzo in materia di diritti di proprietà intellettuale. Ellab o il personale di Ellab non sono responsabili ai sensi delle Clausole 12.2-12.3 per violazioni derivanti da o basate, in tutto o in parte, su: (a) cambiamenti, modifiche, aggiornamenti o miglioramenti ai Prodotti/Software non effettuati da Ellab; (b) l'utilizzo dei Prodotti o del Software da parte del Cliente o degli Utenti Autorizzati in contrasto con le istruzioni di Ellab o in violazione del presente Contratto o della Documentazione; oppure (c) l'utilizzo da parte del Cliente o degli Utenti Autorizzati successivo alla notifica o alla presa di conoscenza di una Rivendicazione relativa ai diritti di proprietà intellettuale.

12.5. Responsabilità totale in materia di diritti di proprietà intellettuale. Le Clausole da 12.2 a 12.4 definiscono la responsabilità omnicomprensiva di Ellab in materia di rivendicazioni relative ai diritti di proprietà intellettuale e l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente in caso di violazione della proprietà intellettuale.

13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

13.1. Eccezioni alla limitazione di responsabilità. Fatte salve le Clausole 13.2 e 13.3, nessuna disposizione del presente documento limiterà la responsabilità derivante da: (a) Condotta Dolosa e negligenza grave da parte di Ellab; (b) obblighi di indennizzo a carico di Ellab; (c) violazione da parte di Ellab della Clausola 10; oppure (d) qualsiasi altra responsabilità che non possa essere esclusa o limitata per legge.

13.2. Perdite e danni esclusi. Fatta salva la Clausola 13.1, Ellab non è responsabile, indipendentemente dalla forma dell'azione, sia essa per illecito civile (inclusa la negligenza), violazione di obblighi di legge, contratto, dichiarazione falsa (sia essa innocente o negligente), restituzione o altro, per:

a) qualsiasi perdita di profitti, affari, risparmi, avviamento e/o perdite simili, o perdita economica pura, o qualsiasi perdita o danneggiamento di dati o informazioni (indipendentemente dal fatto che siano diretti, indiretti o consequenziali); oppure

b) perdite o danni speciali, indiretti, incidentali, punitivi o consequenziali derivanti da o in relazione al Contratto, anche qualora Ellab fosse a conoscenza della possibilità che tali perdite o danni potessero verificarsi.

13.3. Esclusione di responsabilità relativa all'infrastruttura. Ellab non è responsabile per tempi di inattività, interruzioni, perdita di dati o malfunzionamenti derivanti dalla piattaforma di hosting/tenant del Cliente, dalla configurazione o da integrazioni/dipendenze di terze parti.

13.4. Responsabilità massima. Fatta salva la Clausola 13.1, la responsabilità complessiva di Ellab ai sensi del Contratto o in relazione ad esso non potrà superare l'importo minore tra: (a) 1.000.000 di euro; oppure (b) il totale dei corrispettivi versati dal Cliente a Ellab nei dodici (12) mesi immediatamente precedenti l'evento che ha dato origine al reclamo relativo allo specifico Prodotto o Servizio oggetto del reclamo (oppure, qualora siano trascorsi meno di dodici mesi dalla Data di Inizio per tale specifico Prodotto o Servizio, il totale dei corrispettivi versati dalla Data di Inizio fino alla data dell'evento che ha dato origine al reclamo per tale Servizio o Prodotto).

13.5. Tempistica per il calcolo della responsabilità. Ai fini del calcolo della responsabilità di cui alla Clausola 13.4, qualora la causa dell'azione sorga in un anno

e si protragga negli anni successivi o dopo la risoluzione del presente Contratto, si riterrà che la causa dell'azione sia sorta esclusivamente nell'anno in cui si è manifestata per la prima volta.

13.6. Responsabilità assicurative. Ellab dispone di un'adeguata copertura assicurativa per la responsabilità civile. Il Cliente è responsabile delle proprie assicurazioni e di garantire condizioni di lavoro sicure presso i propri locali.

14. RISOLUZIONE

14.1. Risoluzione per giusta causa. Ciascuna delle Parti può risolvere immediatamente l'Ordine mediante comunicazione scritta all'altra Parte (la "**Parte inadempiente**") qualora:

a) l'altra Parte non provveda al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto e rimanga inadempiente per trenta (30) giorni dopo la notifica scritta di pagamento.

b) la Parte inadempiente commetta una violazione sostanziale del presente Contratto che sia irrimediabile o, se rimediabile, non provveda a porvi rimedio entro 30 giorni dalla notifica scritta.

c) si verifichi un Evento di Insolvenza in relazione alla Parte inadempiente.

14.2. Effetti della risoluzione. La risoluzione dell'Ordine riguarda esclusivamente i Servizi in corso (Beni a Noleggio, Software, Servizi di Consulenza), ma non gli acquisti di Prodotti già completati e/o le licenze Software a tempo indeterminato o le garanzie, che sopravvivono alla risoluzione e continuano ad avere piena efficacia. Al momento della risoluzione:

a) tutte le licenze del Software cesseranno immediatamente e il Cliente e gli Utenti Autorizzati dovranno interrompere immediatamente l'utilizzo del Software.

b) Il Cliente dovrà provvedere immediatamente al pagamento di tutte le somme dovute a Ellab.

c) ciascuna Parte restituirà o distruggerà e non farà più uso di alcun Prodotto (e delle relative copie) appartenente all'altra Parte, comprese le Informazioni Riservate (fermo restando che Ellab potrà conservare una documentazione professionale ragionevole relativa all'utilizzo del Software da parte del Cliente e degli Utenti Autorizzati, nonché le Informazioni Riservate del Cliente, a fini di revisione interna, contenzioso e/o adempimenti di legge);

d) qualsiasi diritto, rimedio, obbligo o responsabilità maturati fino alla data di risoluzione, compreso il diritto di richiedere il risarcimento dei danni per violazione del Contratto esistente alla data di risoluzione o prima di essa, non saranno pregiudicati né compromessi.

14.3. Risoluzione per modifiche sostanziali. Qualora Ellab apporti modifiche sostanziali e sfavorevoli ai Servizi o alle Condizioni che riducano in modo significativo la funzionalità, l'ambito, la qualità o i diritti del Cliente rispetto a quanto indicato nella Conferma, Ellab fornirà un preavviso scritto di sessanta (60) giorni. Il Cliente potrà risolvere i Servizi interessati fornendo un preavviso scritto entro trenta (30) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, con effetto alla scadenza del periodo di preavviso.

14.4. Eccezioni. La Clausola 14.3 non si applica a: (i) modifiche richieste dalla legge o dai regolamenti; (ii) aggiornamenti del Software o correzioni di bug ai sensi della Clausola 4.15; (iii) adeguamenti tariffari ai sensi delle presenti Condizioni; o (iv) modifiche che non incidano in modo sostanzialmente negativo sull'utilizzo del Servizio da parte del Cliente.

15. MISCELLANEA

15.1. Trattamento dei dati personali. Le Parti agiscono in qualità di titolari del trattamento distinti in relazione a qualsiasi dato personale trattato. Qualora Ellab debba trattare dati personali per conto del Cliente e in conformità alle sue istruzioni, le Parti stipuleranno un accordo sul trattamento dei dati.

15.2. Modifiche. Le modifiche alle specifiche, compresi gli accordi verbali, richiedono la conferma scritta da parte di Ellab.

15.3. Utilizzo della Documentazione. La Documentazione fornita da Ellab è destinata esclusivamente all'uso specifico del Cliente e non dovrà essere divulgata a terzi.

15.4. Annullamento. Gli Ordini sono vincolanti. Salvo quanto previsto alla Clausola 14.1, l'annullamento o la sospensione di un Ordine richiede il consenso scritto di Ellab.

15.5. Comunicazioni. Le comunicazioni devono essere effettuate per iscritto (è sufficiente qualsiasi forma documentata da testo) e consegnate a mano, tramite posta o e-mail all'indirizzo indicato nel Preventivo. Le comunicazioni si considerano ricevute al momento della consegna a mano, nel corso normale della spedizione postale o al momento della trasmissione via e-mail.

15.6. Forza maggiore. Nessuna delle Parti è responsabile per ritardi o inadempienze dovuti a eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, inclusi scioperi, interruzioni dei servizi pubblici, eventi naturali imprevedibili, guerra, disordini civili, adempimenti di legge, incidenti o inadempienze dei fornitori. Alla Parte interessata saranno concesse proroghe ragionevoli. Qualora il ritardo si protragga per tre mesi, ciascuna delle Parti potrà recedere dal contratto con un preavviso scritto di trenta giorni.

15.7. Nessuna rinuncia. Il mancato esercizio dei diritti non costituisce rinuncia. La rinuncia a far valere una violazione non comporta la rinuncia a far valere violazioni future.

15.8. Diritti e rimedi. Salvo quanto espressamente previsto, i diritti e i rimedi previsti dal Contratto si aggiungono, e non escludono, a qualsiasi diritto o rimedio legale.

15.9. Separabilità. Qualora una qualsiasi disposizione fosse ritenuta illegale, invalida o inapplicabile, essa sarà considerata estranea al Contratto senza pregiudicare la validità delle restanti disposizioni. Le disposizioni invalide si applicheranno con le modifiche necessarie a dare effetto all'intenzione commerciale delle Parti.

15.10. Cessione. Il Cliente non potrà cedere o trasferire il Contratto, né alcuno dei diritti o degli obblighi da esso derivanti, senza il previo consenso scritto di Ellab. Ellab potrà cedere o trasferire il Contratto e/o i propri diritti e/o obblighi da esso derivanti in qualsiasi momento. Qualsiasi tentativo di cessione, delega o trasferimento da parte del Cliente in violazione delle presenti disposizioni sarà nullo e privo di efficacia. Fatto salvo quanto sopra, il Contratto sarà vincolante per le parti e per i loro successori e aventi causa.

15.11. Indipendenza tra le Parti. Il Contratto non costituisce alcun rapporto di partnership, joint venture o agenzia tra le Parti.

15.12. Subappaltatori. Ellab potrà adempiere ai propri obblighi tramite Affiliati e Subappaltatori. Ellab è responsabile degli atti e delle omissioni degli Affiliati, dei Subappaltatori e del personale di Ellab che operano ai sensi del Contratto, e tutte le disposizioni del Contratto applicabili a Ellab si applicano in egual misura a tali Affiliati e Subappaltatori.

15.13. Diritti relativi al feedback del Cliente. Il feedback del Cliente relativo a Prodotti, Software o Servizi potrà essere utilizzato da Ellab a sua discrezione. Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi a miglioramenti, modifiche o potenziamenti sviluppati da o per conto di Ellab sulla base del feedback del Cliente appartengono esclusivamente a Ellab.

15.14. Diritti di terzi. I terzi non vantano alcun diritto di esecuzione ai sensi del Contratto. Tutte le rivendicazioni devono essere avanzate esclusivamente nei confronti di Ellab, e non del personale di Ellab. A tali rivendicazioni si applicano tutte le limitazioni di responsabilità.

15.15. Legge applicabile e giurisdizione. Il Contratto e qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in relazione ad esso (comprese le controversie o i reclami extracontrattuali) saranno regolati dalle leggi della giurisdizione dell'entità Ellab specificata nel Preventivo, e le controversie saranno sottoposte alla giurisdizione esclusiva dei tribunali del luogo in cui ha sede legale l'entità Ellab specificata nel Preventivo. Ciò non impedisce a nessuna delle Parti di richiedere provvedimenti ingiuntivi o equitativi presso qualsiasi tribunale competente.

ALLEGATO 1 - DEFINIZIONI

Per "**Affiliata**" si intende, in relazione a una Parte, qualsiasi società, impresa o entità che, direttamente o indirettamente, controlli, sia controllata da o sia sotto il controllo comune di tale Parte. Ai fini della presente definizione, per "controllo" si intende: (i) il possesso della maggioranza dei diritti di voto in tale entità; (ii) l'essere socio della stessa e avere il diritto di nominare o revocare la maggioranza dei membri del suo consiglio di amministrazione; oppure (iii) l'essere socio della stessa e controllare da solo, in virtù di un accordo con altri soci, la maggioranza dei diritti di voto in essa.

Per "**Utenti Autorizzati**" si intendono i singoli dipendenti, agenti o collaboratori del Cliente autorizzati dal Cliente stesso ad accedere e utilizzare il Software esclusivamente per conto e a beneficio del Cliente, ai fini delle attività interne di quest'ultimo.

Per "**Giorno Lavorativo**" si intende un giorno diverso dal sabato, dalla domenica o da un giorno festivo (compreso qualsiasi giorno ufficialmente considerato festivo) nella giurisdizione dell'entità Ellab specificata nel Preventivo applicabile, in cui le banche sono aperte per le normali operazioni commerciali.

Per "**Data di Inizio**" si intende la data in cui i Beni a Noleggio vengono messi a disposizione del Cliente, oppure la data in cui il Software diventa disponibile per il Cliente, oppure la data in cui ha inizio la fornitura dei Servizi di Consulenza, come specificato nel Preventivo o concordato per iscritto tra le Parti.

Per "**Informazioni Riservate**" si intendono tutte le informazioni o i dati divulgati dal divulgatore al destinatario in qualsiasi forma, relativi alla fornitura o alla consegna dei Servizi e/o dei Prodotti ai sensi del presente Contratto, inclusi segreti commerciali, know-how, progetti, specifiche, prodotti, servizi, invenzioni, software (incluso il Software), codici sorgente, algoritmi, processi, tecnologia, informazioni commerciali, elenchi di clienti e qualsiasi altra informazione che possa essere ragionevolmente considerata riservata per sua natura o per le circostanze della divulgazione.

Per "**Servizi di Consulenza**" si intendono i servizi prestati da Ellab quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la qualificazione, la convalida, la taratura e vari servizi di consulenza in materia di GMP e CQV. Sono inclusi anche l'installazione dei Prodotti e i servizi accessori di configurazione del Software effettuati da Ellab.

Per "**Cliente**" si intende la persona giuridica che accetta le presenti Condizioni e ne è parte contraente.

Per "**Dati del Cliente**" si intendono tutti i dati trasferiti a Ellab dal Cliente per essere inseriti nel Software.

Per "**Documentazione**" si intende la documentazione relativa all'affidabilità e alla conformità dei Prodotti e dei Servizi applicabili, le guide all'uso, le politiche e le specifiche pubblicate relative ai Prodotti e ai Servizi messi a disposizione da Ellab, comprese le descrizioni del funzionamento, i prerequisiti, le modalità operative, i servizi disponibili, gli Accordi sul Livello di Servizio (SLA), se applicabili, nonché i processi e le procedure di Ellab volti a garantire la sicurezza, la disponibilità e le prestazioni, il tutto come di volta in volta aggiornato.

Per "**Ellab**" si intende la persona giuridica appartenente al gruppo di società Ellab, come specificato nel Preventivo, con la quale il Cliente ha stipulato il Contratto.

Per "**Corrispettivo**" si intendono i corrispettivi dovuti dal Cliente a Ellab ai sensi del presente Contratto o in relazione ad esso, come specificato nel/i Preventivo/i per l'utilizzo o l'acquisto del Software da parte del Cliente (se pertinente), e comprendono un corrispettivo una tantum o annuale.

Per "**Ordine a Prezzo Fisso**" si intende un ordine relativo a Servizi di Consulenza con un prezzo fisso per l'esecuzione dell'intero ordine, come specificato nel Preventivo.

Per "**Grave Inadempimento**" si intende un grado grave e sostanziale di negligenza che rappresenta un significativo scostamento dallo standard di diligenza che ci si aspetterebbe da una persona ragionevolmente competente e diligente nelle circostanze in questione, dimostrando disprezzo o indifferenza nei confronti delle conseguenze dell'atto o dell'omissione.

Per "**Ordine a Tariffa Oraria**" si intende un ordine relativo a Servizi di Consulenza fatturato in base al tempo effettivamente impiegato dal personale di Ellab alle tariffe orarie concordate, come specificato nel Preventivo.

Per "**Durata Iniziale**" si intende il periodo specifico indicato nel Preventivo (a meno che la Conferma non stabilisca un periodo diverso, nel qual caso prevale il periodo indicato nella Conferma), con decorrenza dalla Data di Inizio.

Per "**Evento di Insolvenza**" si intende il caso in cui una Parte diventi insolvente, entri in liquidazione, amministrazione controllata o procedura fallimentare (che, se involontaria, non venga archiviata entro sessanta (60) giorni dalla sua apertura) o le venga nominato un curatore fallimentare o un funzionario analogo.

Per "**IPR**" si intendono i diritti di proprietà intellettuale di qualsiasi tipo, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, brevetti, diritti d'autore, marchi commerciali, segreti commerciali, know-how e altri diritti di proprietà.

Per "**Rivendicazione relativa ai diritti di proprietà intellettuale**" si intende qualsiasi richiesta o azione legale intentata nei confronti del Cliente da parte di terzi, secondo cui l'utilizzo dei Prodotti o del Software da parte del Cliente o dei suoi Utenti Autorizzati, in conformità con i termini del presente Contratto, violi il diritto d'autore di tale terza parte.

Per "**Canone di Noleggio**" si intende il corrispettivo dovuto dal Cliente per i Beni a Noleggio, come specificato nel Preventivo.

Per "**Ordine**" si intende un documento formale emesso dal Cliente a favore di Ellab, in cui sono indicati i tipi, le quantità e i prezzi concordati per i Prodotti, il Software e/o i Servizi di consulenza, che viene accettato da Ellab mediante una Conferma.

Per "**Risultati**" si intendono tutti i rapporti, i grafici, i dati, le specifiche e gli altri materiali generati dall'utilizzo del Software da parte del Cliente e forniti al Cliente da Ellab (anche tramite il Software).

Per "**Parte**" si intende il Cliente o Ellab, singolarmente, mentre per "Parti" si intendono il Cliente ed Ellab, collettivamente.

Per "**Prodotti**" si intendono l'hardware, le apparecchiature, gli strumenti e la relativa Documentazione di Ellab offerti in vendita o a noleggio come specificato nel Preventivo.

Per "**Preventivo**" si intende il documento di offerta fornito da Ellab al Cliente che specifica i potenziali Prodotti e/o Servizi da fornire ai sensi del presente Contratto, compresi il prezzo e i termini ivi previsti. Ciò include eventuali appendici, integrazioni o ordini successivi associati al Preventivo originale.

Per "**Rinnovo**" si intende il rinnovo automatico della Durata Iniziale e di eventuali periodi di Rinnovo successivi relativi al Software fornito in modalità SaaS e On Premise, qualora soggetto a un Accordo sul Livello di Servizio obbligatorio, nonché a determinati Noleggi, per una durata pari alla Durata Iniziale, salvo diversamente concordato.

Per "**Periodo di Noleggio**" si intende il periodo durante il quale il Cliente noleggia i Beni a Noleggio come indicato nel Preventivo.

Per "**Beni a Noleggio**" si intendono i Prodotti e/o il Software noleggiati al Cliente ai sensi del presente Contratto.

Per "**Ordine di Personale Residente**" si intende un ordine per la messa a disposizione di personale Ellab incaricato di fornire Servizi di Consulenza presso la sede del Cliente o in luoghi designati per periodi specificati, al fine di svolgere una serie concordata di Servizi di Consulenza come specificato nel Preventivo.

Per "**Accordo sul Livello di Servizio**" o "**SLA**" si intende il documento separato che definisce gli impegni relativi al livello di servizio e le informazioni sui Servizi di Assistenza nella misura in cui si applicano al Software acquistato e/o ai Prodotti (a seconda dei casi) e che costituisce parte integrante della Documentazione.

Per "**Servizi**" si intende il termine collettivo che comprende i Beni a Noleggio, il Software e i Servizi di Consulenza.

Per "**Software**" si intendono le piattaforme software di Ellab specificate nel Preventivo.

Per "**SOW**" si intende l'ambito concordato per i Servizi di Consulenza, come specificato nel Preventivo.

Per "**Protocolli Standard**" si intendono i protocolli sviluppati da Ellab che descrivono le fasi e la procedura di esecuzione dei Servizi di Consulenza specificati nel Preventivo.

Per "**Subappaltatore**" si intende qualsiasi appaltatore terzo, agente, partner o rappresentante usuale di natura analoga.

Per "**Servizi di Assistenza**" si intendono i servizi di assistenza da fornire o da eseguire in conformità con l'Accordo sul livello di servizio.

Per "**Durata**" si intende il periodo relativo ai Beni a Noleggio, al Software e/o ai Servizi di Consulenza in vigore in un dato momento, sia che si tratti della Durata Iniziale o di qualsiasi periodo di Rinnovo successivo, se del caso.

Per "**Unità in Prova**" o "**UUT**" si intendono i singoli componenti, le apparecchiature, i moduli o le singole parti di software sottoposti a test in isolamento da parte di Ellab durante l'esecuzione di un Servizio di Consulenza.

Per "**Virus**" si intende qualsiasi software, codice, file o programma che possa impedire, compromettere o altrimenti influire negativamente sul funzionamento di qualsiasi software, hardware, rete, servizio di telecomunicazione, apparecchiatura, programma o dato, inclusi worm, cavalli di Troia, virus e altri dispositivi simili.

Per "**Condotta Dolosa**" si intende un atto o un'omissione intenzionali, compiuti con la consapevolezza della loro illecita natura o con sconsiderato disprezzo delle conseguenze, laddove la persona sapesse – o avrebbe dovuto ragionevolmente sapere – che ne sarebbe derivato un danno.