COHERENTIA
DIGITAL CYBERSECURITY

Condizioni generali di contratto

1. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni generali di contratto disciplinano tutti i rapporti commerciali tra Coherentia S.r.l. (di seguito, il "Fornitore") e il Cliente (congiuntamente, le "Parti") e si applicano a tutte le forniture di prodotti, servizi, consulenze, attività professionali, licenze software, abbonamenti ("subscriptions"), servizi cloud e soluzioni ICT, salvo diverso accordo scritto.

Eventuali condizioni generali predisposte dal Cliente non trovano applicazione, salvo espressa accettazione scritta da parte del Fornitore.

2. Ordini e conclusione del contratto

Il contratto si intende concluso con l'accettazione scritta, da parte del Cliente, dell'offerta del Fornitore oppure con la sottoscrizione, da parte di entrambe le Parti, di uno specifico ordine o contratto predisposto dal Cliente sulla base di quanto indicato nell'offerta.

Le presenti Condizioni generali di contratto costituiscono parte integrante del contratto.

In caso di contrasto tra i documenti contrattuali, prevalgono le disposizioni contenute nell'offerta di Coherentia S.r.l.

3. Erogazione dei servizi tramite Vendor

Ove previsto nell'offerta, il Fornitore si avvale, per l'erogazione totale o parziale dei servizi, di soggetti terzi specializzati (di seguito, i "Vendor"), preventivamente qualificati secondo i propri processi di valutazione e gestione dei fornitori.

In tali casi, i servizi, o le relative componenti, sono erogati direttamente dal Vendor, anche mediante proprie infrastrutture, piattaforme, personale e sistemi tecnologici.

Il Fornitore cura l'impostazione e il coordinamento del servizio nei limiti delle attività previste nell'offerta.

Le prestazioni di competenza del Vendor sono disciplinate dalle condizioni di fornitura applicabili al prodotto o servizio acquistato.

Il Cliente accetta e si impegna a rispettare le condizioni di fornitura e di utilizzo indicate dal Vendor per il prodotto o servizio acquistato, identificate nell'offerta o nei relativi allegati e rese disponibili al Cliente prima della conclusione del contratto.

4. Ripartizione delle responsabilità

Il Fornitore è responsabile delle attività direttamente svolte nell'ambito del proprio perimetro contrattuale, incluse, ove previste nell'offerta:

- configurazione e parametrizzazione delle soluzioni;
- integrazione delle componenti tecnologiche;
- impostazione preliminare e coordinamento del servizio;
- revisione periodica delle prestazioni del servizio con il Cliente;

- gestione delle attività che il contratto attribuisce espressamente al Fornitore.

Per le componenti erogate dal Vendor, ove previste nell'offerta, il Cliente prende atto che:

- il Fornitore non risponde di malfunzionamenti, indisponibilità, vulnerabilità o altri eventi direttamente imputabili a una componente del servizio erogata dal Vendor, salvo che tali eventi siano conseguenza di attività od omissioni imputabili al Fornitore e fatti salvi gli obblighi inderogabili di legge;
- il Fornitore non garantisce caratteristiche, funzionalità, disponibilità o livelli di servizio ulteriori rispetto a quelli espressamente previsti per la componente erogata dal Vendor;
- gli eventuali livelli di servizio ("SLA") applicabili alle componenti erogate dal Vendor sono quelli previsti nelle relative condizioni di fornitura;
- le comunicazioni e i rapporti sulle prestazioni dei servizi sono forniti direttamente dal Vendor, secondo le modalità previste per il servizio interessato;
- il Fornitore ha accesso ai suddetti rapporti per svolgere le attività di monitoraggio previste nel proprio perimetro contrattuale.

Ove l'offerta comprenda servizi di sicurezza informatica erogati dal Vendor, le relative attività sono finalizzate all'individuazione e alla gestione degli eventi di sicurezza sulla base delle informazioni, dei sistemi, delle fonti di dati e delle configurazioni compresi nel perimetro del servizio.
Considerate la natura dei sistemi informatici e l'evoluzione delle tecniche di attacco, il Vendor non può garantire l'individuazione di ogni possibile vulnerabilità, configurazione errata, anomalia, minaccia, indicatore di compromissione o evento di sicurezza che possa interessare gli ambienti del Cliente. La capacità di rilevamento può essere condizionata, tra l'altro, dalla disponibilità, dalla qualità e dalla completezza dei dati e dei log, dalla corretta configurazione dei sistemi monitorati e dalle funzionalità delle tecnologie comprese nel perimetro del servizio.
Il Cliente prende atto e accetta che il Vendor può aggiornare o modificare la versione del servizio secondo le condizioni di fornitura applicabili, nel rispetto degli impegni contrattuali e della normativa vigente, adottando misure di sicurezza adeguate a proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati del Cliente.

5. Incidenti relativi alle componenti erogate dal Vendor

Qualora un incidente di sicurezza interessi una componente del servizio erogata dal Vendor, il Fornitore provvede alla gestione e al coordinamento dell'evento per quanto rientra nel proprio perimetro contrattuale.
Il Fornitore mantiene il Cliente informato sull'evoluzione dell'incidente sulla base delle informazioni disponibili e delle attività svolte dal Vendor.
Le attività di analisi tecnica, contenimento, risoluzione e ripristino relative all'infrastruttura, alla piattaforma o ai servizi direttamente gestiti dal Vendor sono effettuate da quest'ultimo, in coordinamento con il Cliente e il Fornitore, secondo gli accordi contrattuali.
Qualora l'incidente derivi, anche parzialmente, da attività di configurazione, integrazione, gestione o utilizzo della componente del Vendor effettuate dal Fornitore, la responsabilità è determinata in relazione alle rispettive attività e al contributo causale di ciascun soggetto.

6. Attivazione dei servizi, subscriptions e licenze

L'attivazione dei servizi e delle subscriptions e la concessione delle licenze avvengono solo a seguito dell'integrale pagamento del corrispettivo pattuito, salvo diverse condizioni di pagamento previste nell'offerta.

7. Reclami

Eventuali contestazioni relative al prodotto o servizio consegnato devono essere formulate per iscritto entro otto (8) giorni dalla consegna del prodotto o del servizio, mediante PEC all'indirizzo coherentia@pec.it.
La contestazione deve indicare il numero del documento commerciale o del contratto, il prodotto o servizio interessato e le relative motivazioni.

8. Garanzia

La garanzia sui prodotti è esclusivamente quella prestata dal Vendor.
Il Fornitore risponde esclusivamente nei limiti previsti dalla normativa applicabile e non assume obblighi ulteriori rispetto a quelli riconosciuti dal Vendor.

9. Servizi professionali

Le attività di consulenza, installazione, configurazione, assistenza tecnica, formazione e ogni altro servizio professionale sono svolte con la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività e nel rispetto delle specifiche concordate con il Cliente.

10. Pagamenti

Il mancato rispetto dei termini di pagamento comporta l'applicazione degli interessi di mora previsti dal D.Lgs. 231/2002 e successive modifiche, ove applicabile.

11. Limitazione di responsabilità

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave e gli altri casi in cui la responsabilità non può essere esclusa o limitata per legge, il Fornitore non risponde di danni indiretti o consequenziali, perdita di dati, perdita di profitto, perdita di opportunità commerciali, fermo dell'attività, danni reputazionali o pretese avanzate da terzi.
Ferme restando le medesime eccezioni, la responsabilità complessiva del Fornitore, a qualsiasi titolo, non può eccedere l'importo complessivamente corrisposto dal Cliente per la specifica fornitura da cui deriva la pretesa risarcitoria. Per le forniture a canone periodico, tale limite è pari ai corrispettivi versati per il servizio interessato nei dodici mesi precedenti l'evento che ha originato la pretesa oppure, se il servizio è attivo da meno di dodici mesi, ai corrispettivi versati dall'inizio del servizio fino a tale evento.
Le esclusioni e le limitazioni previste dal presente articolo si applicano esclusivamente nella misura consentita dalla legge.

12. Forza maggiore

Nessuna delle Parti risponde del ritardo o dell'inadempimento dei propri obblighi contrattuali nella misura in cui essi siano direttamente causati da eventi di forza maggiore, estranei al proprio ragionevole controllo e non evitabili o superabili con la diligenza richiesta dalla natura della prestazione.

Possono rientrare tra tali eventi, a titolo esemplificativo, guerre, atti di terrorismo, catastrofi naturali, provvedimenti delle autorità, scioperi o blocchi delle vie di comunicazione, purché ricorrano le condizioni sopra indicate.

L'inaccessibilità totale o parziale del servizio dovuta a guasti della rete Internet esterna al perimetro del Vendor costituisce causa di forza maggiore soltanto quando ricorrono le medesime condizioni.

La Parte interessata informa tempestivamente l'altra Parte della natura dell'evento, degli effetti sulle prestazioni contrattuali e, ove stimabile, della durata prevista, adottando misure ragionevoli per limitarne le conseguenze e riprendere l'esecuzione.

Gli obblighi interessati sono sospesi esclusivamente per il tempo e nella misura in cui l'evento ne impedisce l'esecuzione. Restano dovuti i corrispettivi maturati per le prestazioni già eseguite.

13. Conformità normativa

Le Parti si impegnano a operare nel rispetto della normativa applicabile e a mantenere comportamenti improntati a legalità, correttezza, trasparenza e buona fede.

In particolare, ciascuna Parte si impegna a rispettare, ove applicabili, le disposizioni in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, tutela dell'ambiente, diritti umani, lavoro, concorrenza, protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni.

14. Riservatezza

Le Parti si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni tecniche, commerciali, economiche, organizzative e strategiche apprese durante il rapporto contrattuale.

Gli obblighi di riservatezza applicabili al Vendor sono disciplinati dalle relative condizioni di fornitura e dagli eventuali accordi di riservatezza.

Restano validi gli eventuali accordi di riservatezza ("NDA") sottoscritti.

15. Privacy e sicurezza delle informazioni

Le Parti trattano i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e della normativa applicabile, ciascuna secondo il proprio ruolo e le proprie responsabilità.

Ove le prestazioni comportino il trattamento di dati personali per conto del Cliente, i ruoli e gli obblighi del Cliente, del Fornitore e degli eventuali Vendor sono definiti negli appositi accordi sul trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, ove applicabile.

Condizioni contrattuali dei produttori:

Armis
https://www.armis.com/legal-compliance
SentinelOne
https://www.sentinelone.com/legal/
ServiceNow
https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html
SpyCloud
https://spycloud.com/legal/eula/
SolarWinds
https://www.solarwinds.com/legal/legal-documents
Tenable
https://docs.tenable.com/pdfs/legal/tenable-master-agreement.pdf
Keeper Security
https://www.keepersecurity.com/legal/terms-of-use/
Barracuda
https://trust.barracuda.com/legal
Semperis
https://www.semperis.com/customer-agreements/
Zero Networks
https://zeronetworks.com/wp-content/uploads/2023/07/Zero-Networks-Service-Agreement.pdf
Forcepoint
https://www.forcepoint.com/terms-and-conditions
Delinea
https://delinea.com/msla
Cisco Meraki
https://meraki.cisco.com/meraki-support/policies/
Palo Alto Networks
https://www.paloaltonetworks.com/legal/eula
Fortinet
https://www.fortinet.com/corporate/about-us/legal
Radware
https://www.radware.com/termsofsale/
https://www.radware.com/documents/eula/
Dell Technologies
https://www.dell.com/it-it/legal/lp/terms-of-sale
Nutanix
https://www.nutanix.com/legal/eula
Honeywell
https://automation.honeywell.com/us/en/support/ia-terms-and-conditions-of-sale

COHERENTIA
DIGITAL CYBERSECURITY



LUCA BACCHI
06/11/2026 11:24:39 UTC+0100

COHERENTIA srl
P. IVA 15732201007
REA Camera Commercio Roma 1610221

Sede Legale:
Viale Aldo Ballarin 12
00142 Roma
+39 06 87153805

Capitale Sociale € 50.000 i.v.

Sede Perugia:
Via Giovanni Battista Pontani 47
06128 Perugia

PEC coherentia@pec.it
info@coherentia.it

www.coherentia.it