

## ADDENDUM SUL CLOUD DI MAPP

---

### 1. AMBITO

Il presente Addendum sul cloud si applica al provisioning del software cloud di MAPP e deve essere letto unitamente all'accordo tra il Cliente e MAPP.

### 2. DEFINIZIONI

- 2.1 Per "software cloud" si intendono sia i software SaaS che quelli in hosting, mentre sono esclusi i software in sede.
- 2.2 "Custode dei dati" e "responsabile del trattamento dei dati" sono da intendersi secondo la definizione data dalle leggi e dalle normative applicabili in materia di protezione dei dati.
- 2.3 "Punto di demarcazione" indica il punto in cui la rete Internet pubblica si connette al router di confine di MAPP.
- 2.4 "Informazioni finanziarie" si riferisce a tutti i dati legati a conti bancari, carte di credito e di pagamento, solvibilità, saldi di conti e altri fattori monetari che riguardano una persona o organizzazione e la definizione include espressamente tutti i dati soggetti agli standard "Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)".
- 2.5 "Forza maggiore" indica eventi naturali o provvedimenti delle autorità statali, tumulti, azioni da parte di autorità militari, guerra, sommosse, terrorismo, scioperi, incendi o altre cause che esulano dal ragionevole controllo delle parti.
- 2.6 "Software in hosting" indica un'istanza a sé stante del software per un solo tenant, ospitata e gestita da MAPP e disponibile per l'accesso da parte del Cliente da remoto.
- 2.7 "Dati personali" indica le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile, secondo la definizione data dalle leggi applicabili in materia di protezione dei dati.
- 2.8 "SaaS" significa "Software as a Service" (software come servizio) e fa riferimento a un'istanza centralizzata del software utilizzata da più Clienti, ospitata e gestita da MAPP e disponibile per l'accesso da parte del Cliente da remoto.
- 2.9 "Manutenzione programmata" ha il significato definito nella seguente Clausola 3.3.
- 2.10 "Dati sensibili" indica informazioni inerenti l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le credenze religiose o filosofiche, l'appartenenza a un sindacato e dati personali riguardanti la salute o la vita sessuale.
- 2.11 "Software" indica qualsiasi prodotto software standard di MAPP Marketing Applications concesso in licenza al Cliente ai sensi dell'accordo.

### 3. PROVISIONING DEL SOFTWARE CLOUD

- 3.1 MAPP fornisce il software cloud per l'uso da parte del cliente in un ambiente di sistema protetto, ospitato e gestito da MAPP e disponibile per l'accesso da parte del Cliente da remoto. Il software cloud non viene concesso in affitto al Cliente. Per utilizzare il software è necessario un normale browser in base alle matrici di piattaforma supportate da MAPP (fornite su richiesta). MAPP si uniformerà a tutte le leggi e le normative applicabili in materia di gestione e fornitura del software cloud al Cliente.
- 3.2 L'uso e l'accesso al software cloud saranno limitati in base a quanto disposto nell'accordo (ad es., spazio di archiviazione dati disponibile, potenza elaborativa, numero di utenti concomitanti). Il Cliente non dovrà superare le limitazioni stabilite nell'accordo.
- 3.3 MAPP stabilisce finestre di manutenzione programmata ("Manutenzione programmata") per eseguire la manutenzione di routine, durante le quali il software potrebbe non essere disponibile. MAPP informerà il Cliente della manutenzione programmata con ragionevole anticipo (minimo 24 ore) per e-mail e/o tramite il portale MAPP At Your Service. MAPP adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per eseguire la manutenzione programmata al di fuori degli orari lavorativi principali (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.00). La manutenzione programmata sarà limitata a un massimo di 8 ore per ogni mese di calendario.
- 3.4 Fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'accordo, il Cliente non ha diritto ad avere un proprio indirizzo IP, un proprio server fisico o capacità di trasmissione e larghezza di banda dedicate.
- 3.5 Il Cliente riconosce che: (i) la trasmissione di dati via Internet comporta rischi esclusivi per i quali non è possibile proteggersi totalmente dall'accesso di terzi e il Cliente accetta di non ritenere MAPP responsabile della perdita o del danneggiamento di dati derivanti dalla trasmissione degli stessi via Internet; (ii) il software cloud può

essere soggetto a intrusione tramite attacchi di pirateria informatica e all'uso non autorizzato delle credenziali di accesso e delle password del Cliente, la cui responsabilità compete esclusivamente a quest'ultimo.

- 3.6 MAPP esegue con regolarità i backup del sistema per garantire una corretta elaborazione dei dati in conformità alle proprie politiche e procedure in vigore (fornite su richiesta), che MAPP potrà rivedere di volta in volta a sua discrezione. I backup sono crittografati, memorizzati in un ambiente protetto e vengono eliminati con regolarità in conformità alle politiche e alle procedure di backup di MAPP in vigore.
- 3.7 MAPP si affida al suo pool di esperti e risorse a livello globale per fornire i prodotti e i servizi oggetto del presente accordo. Il Cliente riconosce e accetta che il software ed eventuali dati (inclusi i dati personali) residenti nel software e/o da esso elaborati possano essere trasferiti e tenuti in hosting in tutto il mondo e che MAPP possa accedervi globalmente dall'esterno del territorio nazionale in cui il Cliente e/o MAPP hanno sede al fine di eseguire i servizi oggetto del presente accordo.
- 3.8 MAPP è autorizzata, ma non obbligata, ad accedere al software e a installare ed eseguire strumenti di diagnostica sul software al fine di: (i) regolare le impostazioni del software per migliorarne le prestazioni e/o la sicurezza, purché tali regolazioni non compromettano l'utilizzo del software da parte del Cliente; (ii) raccogliere e memorizzare i dati del sistema legati all'uso e al supporto (non i dati personali) come ausilio per risolvere problemi, tenere sotto controllo le modifiche, rilevare problemi e guasti e informarne MAPP; (iii) generare analisi statistiche; (iv) ricerca e sviluppo.

#### 4. USO DEL SOFTWARE CLOUD

- 4.1 Il Cliente deve uniformarsi a tutte le leggi e le normative applicabili, nonché agli standard delle best practice settoriali per quanto riguarda l'utilizzo del software cloud, inclusa l'elaborazione di dati personali tramite questo software. Il Cliente ha la responsabilità di identificare e interpretare le leggi e le normative applicabili, nonché gli standard delle best practice settoriali che influiscono sull'uso del software cloud da parte del Cliente e sulle prestazioni dei servizi offerti da MAPP al e/o per conto del Cliente. Il Cliente ha la responsabilità di assicurare la conformità a tali requisiti. Il Cliente deve conciliare le impostazioni predefinite del software cloud con i propri requisiti specifici.
- 4.2 Il Cliente dovrà utilizzare il software cloud esclusivamente per i suoi scopi interni e non dovrà: (i) elaborare materiale che possa essere fonte di infrazioni, osceno, minaccioso, diffamatorio o illegale o illecito per altri aspetti, incluso spam, materiale dannoso per i bambini o che violi i diritti di privacy di terzi; (ii) elaborare materiale contenente virus software, worm, trojan horse o altro codice, file, script, agenti o programmi dannosi per i computer; (iii) interferire con o compromettere deliberatamente l'integrità delle prestazioni del software cloud; (iv) tentare di ottenere l'accesso non autorizzato al software cloud o ai sistemi e alle reti correlate. MAPP si riserva di rimuovere eventuale materiale o contenuti che possano, a ragione, essere considerati una violazione di questa sezione, notificandolo al Cliente.
- 4.3 Il Cliente fornirà connessioni protette per l'accesso o il trasferimento dei dati al software cloud. Al fine di garantire la riservatezza e l'integrità dei dati del Cliente ospitati nel software o da esso elaborati, il Cliente dovrà modificare i dati di accesso al ricevimento e mantenerli in seguito strettamente riservati. Per quanto riguarda la complessità e gli intervalli di tempo entro cui cambiare i dati di accesso, il Cliente si atterrà ai requisiti stabiliti dalla politica di MAPP in vigore per le password (fornita su richiesta). I dati di accesso non devono essere passati a terzi. Non è consentita la condivisione di account. Il Cliente informerà immediatamente MAPP in caso di perdita o compromissione dei dati di accesso o se un determinato accesso non è più necessario.
- 4.4 Il Cliente non deve elaborare dati sensibili e/o informazioni finanziarie tramite il software cloud.
- 4.5 Il Cliente deve creare backup di tutti i dati resi disponibili a MAPP a intervalli commisurati ai rischi.
- 4.6 Il Cliente sarà il solo responsabile di:
  - a) eventuali danni ai propri dati e/o al software causati da comportamenti negligenti o volutamente scorretti dei suoi dipendenti, consulenti o agenti ai quali ha fornito l'accesso al software;
  - b) comportamenti di terzi che hanno avuto accesso al software utilizzando le password del Cliente senza che vi sia alcun difetto da parte di MAPP;
  - c) mancata conformità del Cliente alle leggi applicabili alla sua attività;
  - d) predisposizione di procedure di sicurezza, strumenti e controlli ragionevoli per i propri sistemi e le reti che interagiscono con il software cloud;
  - e) fare le proprie scelte in merito all'archiviazione dei backup, alle capacità di elaborazione alternative e ai processi aziendali in caso di indisponibilità di software cloud;
  - f) adottare le strutture di sicurezza, protezione e backup dei dati necessarie per le proprie esigenze aziendali e i propri obblighi o requisiti in materia di protezione dei dati.

4.7 Il Cliente dovrà accertarsi che le misure tecniche e organizzative e i controlli di sicurezza di MAPP rispondano pienamente alle proprie esigenze aziendali e i propri obblighi o requisiti in materia di protezione dei dati.

## 5. DISPONIBILITÀ

5.1 MAPP adotterà tutte le misure commercialmente ragionevoli per rendere il software cloud disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. MAPP fornirà una disponibilità operativa minima del suo software cloud pari al 99% durante ogni mese di calendario.

Per disponibilità operativa si intende che la connessione tra i server sui quali è ospitato il software cloud e il punto di demarcazione dal lato di MAPP non subisca interruzioni e il Cliente possa collegarsi e accedere al software. La disponibilità operativa minima non riguarda i server utilizzati per i test e lo sviluppo.

5.2 MAPP misura a intervalli frequenti la disponibilità di una pagina di prova del software cloud. La percentuale della disponibilità operativa nel relativo mese di calendario viene calcolata dividendo il numero di misurazioni della disponibilità aventi avuto esito positivo (pagina di prova disponibile) per il numero totale di misurazioni della disponibilità effettuate in quel dato mese di calendario, eccettuando i tempi di esclusione (definiti di seguito). La misurazione della disponibilità operativa verrà eseguita da MAPP e le misurazioni effettuate da MAPP saranno ritenute attendibili dalle parti; MAPP conserverà e invierà al Cliente, su richiesta, le registrazioni complete delle sue attività di misurazione della disponibilità.

Per tempi di esclusione si intendono i tempi durante i quali il software cloud non è disponibile a causa di:

- Manutenzione programmata;
- Guasti e disservizi causati dal Cliente o da terzi (salvo nella misura in cui tali guasti e disservizi siano causati da terze parti fornitrici di MAPP, incaricate di prestare i servizi contrattuali di MAPP);
- Guasti e disservizi attribuibili in toto o in parte a cause di forza maggiore.

5.3 Se la percentuale effettiva della disponibilità operativa scende al di sotto della disponibilità minima in un determinato mese di calendario (mancata erogazione del servizio), il Cliente avrà diritto a un credito sul servizio. Il credito sul servizio ammonta all'1% del corrispettivo per la licenza del software cloud dovuto dal Cliente per il mese di calendario in questione, in ragione di ogni decimo di punto percentuale (0,1%) di calo della disponibilità operativa al di sotto della disponibilità minima. Il credito sul servizio sarà limitato al 25% dei corrispettivi applicabili per il mese di calendario interessato. I crediti sul servizio verranno detratti dalle fatture successive, non saranno rimborsati al Cliente e decadranno alla cessazione dell'accordo. I crediti sul servizio non saranno detratti a meno che il Cliente non ne faccia richiesta entro due mesi dalla fine del mese di calendario in questione.

5.4 Il Cliente riconosce e accetta che i termini del presente Addendum sul cloud riguardanti i crediti sul servizio in caso di mancata erogazione costituiscano una stima preliminare veritiera delle perdite o dei danni in cui incorrerebbe a causa della mancata erogazione del servizio, che questi costituiranno per lui il rimedio esclusivo per la mancata erogazione del servizio e che non sono da intendersi come penalità per la mancata erogazione del servizio.

## 6. PROTEZIONE DEI DATI

6.1 MAPP elaborerà i dati del Cliente esclusivamente nel rispetto dei termini dell'accordo e soltanto su istruzione del Cliente. MAPP non elaborerà i dati del Cliente per finalità proprie. Il Cliente è e resterà sempre il custode dei dati e MAPP sarà responsabile del trattamento dei dati.

6.2 Il Cliente e MAPP saranno responsabili separatamente della conformità alle norme di legge relative alla protezione dei dati applicabili a ciascuno. Il Cliente fornirà a MAPP le istruzioni necessarie affinché quest'ultima possa adempiere ai suoi obblighi scaturenti dal presente accordo. Il Cliente riconosce che MAPP si affida a lui per istruzioni relative alla misura in cui è autorizzata ad elaborare i suoi dati. Di conseguenza, MAPP non sarà responsabile di azioni o omissioni in caso di reclami avanzati da titolari dei dati nella misura in cui tali azioni o omissioni derivano dalle istruzioni fornitegli dal Cliente. Nonostante quanto precede, MAPP non sarà tenuta a seguire le istruzioni del Cliente qualora ciò comporti servizi aggiuntivi o ulteriori spese da parte di MAPP, a meno che il Cliente non abbia acconsentito a pagarne i corrispettivi.

Con l'espressione "elaborazione dei dati personali" si intenderanno le azioni specificate nell'accordo. Entro la propria area di responsabilità, MAPP si impegna a mettere in atto e a mantenere, per tutta la durata del contratto, le seguenti misure tecniche e organizzative volte a proteggere i dati del Cliente dall'elaborazione non autorizzata o illegale e/o da perdita, distruzione o danni accidentali:

- Prevenzione dell'accesso ai sistemi di elaborazione dei dati personali da parte di persone non autorizzate (controllo dell'accesso fisico);
- Prevenzione dell'uso non autorizzato dei sistemi di elaborazione dei dati personali (controllo dell'accesso logico);
- Garanzia che le persone autorizzate a utilizzare i sistemi di elaborazione dei dati personali accedano solo ai dati per i quali possiedono debite autorizzazioni in base ai propri diritti di accesso e che, nel corso

dell'elaborazione o uso dopo l'archiviazione, i dati personali non possano essere letti, copiati, modificati o eliminati senza autorizzazione (controllo dell'accesso ai dati);

- Garanzia che i dati personali non possano essere letti, copiati, modificati o eliminati senza autorizzazione durante la trasmissione elettronica, il trasporto o l'archiviazione su supporti e che le entità destinatarie del trasferimento dei dati personali mediante strutture di trasmissione dati siano identificabili e verificate (controllo del trasferimento dei dati);
- Garanzia di creazione di una coda di controllo per documentare se e da chi i dati personali sono stati immessi, modificati o rimossi dai sistemi di elaborazione (controllo dell'immissione);
- Garanzia che i dati personali da elaborare vengano elaborati esclusivamente nel rispetto delle istruzioni del custode (controllo delle istruzioni),
- Garanzia che i dati personali siano protetti dalla perdita o dalla distruzione accidentali (controllo della disponibilità);
- Garanzia che i dati personali raccolti per finalità diverse possano essere elaborati separatamente (controllo della separazione).

Ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta. Il Cliente avrà l'obbligo di verificare che le misure di sicurezza adottate siano adeguate per i propri requisiti di protezione individuali rispetto a sensibilità, riservatezza e criticità dei propri dati elaborati da MAPP.

- 6.3 Ciascuna delle parti informerà l'altra appena possibile qualora dovesse venire a conoscenza di violazioni nel software che interessano i dati del Cliente. Le parti si coordineranno al fine di indagare sulle violazioni dei dati e MAPP accetta di collaborare ragionevolmente con il Cliente per risolvere la questione, includendo, senza perciò limitarsene: (i) assistenza nelle indagini; (ii) concessione al Cliente dell'accesso fisico alle strutture e ai processi interessati; (iii) colloqui con dipendenti di MAPP e altre persone coinvolte; (iv) messa a disposizione di tutte le registrazioni, registri, file, report di dati e altro materiale attinente, necessario per uniformarsi alle leggi, normative e standard settoriali applicabili. Ciascuna delle parti farà, non appena possibile, quanto è in suo potere per evitare il ricorrere di violazioni dei dati.
- 6.4 Su richiesta scritta del Cliente (non oltre una volta per ogni anno di calendario), MAPP compilerà un questionario sulla sicurezza delle informazioni fornito dal Cliente, relativo alle politiche e alle prassi di protezione dei dati adottate e al suo ambiente IT. Dopo avere riesaminato il questionario, il Cliente potrà presentare, con almeno quattro (4) settimane di anticipo, una richiesta scritta per un controllo delle risposte al questionario. Tale controllo non richiederà più di una (1) giornata e si svolgerà entro il normale orario lavorativo di MAPP seguendo un programma concordato al fine di minimizzarne l'impatto sulle attività di MAPP. Il Cliente può effettuare non più di un controllo ogni due (2) anni di calendario, a meno che da un controllo o dalle risposte del questionario non emerga una violazione degli obblighi di MAPP in relazione alla protezione dei dati prevista dall'accordo. Nello svolgimento del controllo, il Cliente e il suo personale si uniformeranno ai requisiti di sicurezza di MAPP.
- 6.5 Qualora un ente governativo dovesse richiedere di visionare i dati del Cliente in hosting presso MAPP per conto del Cliente, MAPP cercherà in primis di reindirizzarlo al Cliente. Qualora a MAPP venisse intimato di rispondere alla richiesta, farà quanto in suo potere per notificarlo in anticipo al Cliente, salvo se proibito per legge, e si limiterà a fornire esclusivamente i dati richiesti per legge.