

CONDIZIONI GENERALI PER L'UTILIZZO DELL'AREA CLIENTI E DEI CORRELATI SERVIZI DI MESSAGGISTICA SMS, DIGITALI E DI CREAZIONE DI CONTENUTI TRAMITE AI

Il presente contratto (il "**Contratto Quadro**") è sottoscritto

TRA

Agile Telecom S.p.A., una società di diritto italiano, avente sede legale in Via Baldassarre Peruzzi 26 - 41012 Carpi (MO), Italia, iscritta al Registro delle Imprese di Modena, Part. IVA e codice fiscale nr. IT02804070361, nella persona del proprio Rappresentante Legale *pro tempore* ("**Agile**");

E

Il cliente, identificato con i dati forniti compilando l'apposita scheda anagrafica in persona del suo Legale Rappresentante *pro tempore* o comunque di un procuratore autorizzato (il "**Cliente**").

Il Cliente e Agile, ciascuno singolarmente una "**Parte**" e, collettivamente, le "**Parti**".

PREMESSO CHE:

- I. Agile è un soggetto titolare di idonea autorizzazione per la fornitura di servizi di comunicazione autorizzato ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 259/2003 e ss. mm. ii.
- II. Agile offre servizi di comunicazione digitale, tra cui messaggistica SMS, servizi cross-platform su canali digitali e strumenti AI per la creazione di contenuti digitali.
- III. Il Cliente è intenzionato a sottoscrivere un accordo con Agile al fine di ottenere l'accesso e l'utilizzo integrato dei servizi offerti dalla stessa, comprendenti: (i) l'utilizzo da parte del medesimo Cliente del *gateway* di Agile per la trasmissione di SMS agli utenti finali e clienti del Cliente ai termini e condizioni nonché secondo le modalità meglio precisate nel prosieguo (il "**Servizio SMS**"); (ii) l'invio di comunicazioni digitali multicanale tramite canali alternativi quali RCS, WhatsApp, Telegram e simili (i "**Canali Aggiuntivi**"); l'utilizzo dell'assistente AI, disponibile in modalità SaaS, quale soluzione tecnologica di assistenza marketing che utilizza modelli di intelligenza artificiale (AI) open source non proprietari per generare contenuti personalizzati per i social media e gestire la comunicazione multicanale per le imprese, permettendo al Cliente la gestione autonoma delle campagne di comunicazione, la generazione di contenuti e l'utilizzo di suggerimenti con contenuti personalizzati in base alle informazioni fornite in fase di setup del servizio ("**Assistente AI**") (singolarmente, ciascuno, anche il "**Servizio**" e, congiuntamente, i "**Servizi**").
- IV. I Servizi offerti da Agile sono accessibili e gestibili dal Cliente tramite un'unica piattaforma SaaS, disponibile online, che consente l'attivazione, la configurazione, il monitoraggio e l'utilizzo integrato delle diverse funzionalità, incluse quelle relative alla messaggistica SMS, ai canali digitali alternativi e agli strumenti basati su intelligenza artificiale (la "**Piattaforma SaaS**").
- V. Tali Servizi saranno disciplinati secondo i termini e le condizioni di cui al presente Contratto Quadro e relativi allegati, e saranno forniti da Agile a beneficio del Cliente, in relazione alla propria attività professionale e per finalità strettamente connesse ad essa.
- VI. Le Parti, con il presente Contratto Quadro intendono pertanto disciplinare i termini e le condizioni per la fornitura dei Servizi a favore del Cliente.
- VII. I Servizi sono uno strumento riservato ad utenti professionali e il Cliente si impegna ad utilizzarli esclusivamente in relazione alla propria attività professionale e comunque per esigenze connesse ad essa.
- VIII. Il Cliente dichiara di conoscere e aver attentamente verificato le funzionalità dei Servizi e di ritenerli idonei alle proprie esigenze.

**TUTTO CIÒ PREMESSO,
LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE**

1. DEFINIZIONI E PREMESSE

- 1.1. Le Premesse e i link esterni costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Quadro.
- 1.2. Salvo quanto possa di volta in volta diversamente risultare dallo specifico contesto ovvero salvo che non siano altrimenti definiti in altre previsioni del presente Contratto Quadro, i seguenti termini con la lettera iniziale maiuscola avranno il significato indicato qui di seguito:
- A) **“AGCom”**: si intende l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni istituita con legge 31 luglio 1997, n. 249.
 - B) **“Area Clienti”**: si intende l’area riservata al Cliente sul sito di Agile, accessibile dopo aver effettuato e completato la registrazione a uno o più dei Servizi di Agile.
 - C) **“Canali Aggiuntivi”**: si intendono i canali di messaggistica alternativi agli SMS, quali a titolo esemplificativo RCS, WhatsApp, Telegram e simili, come indicati in Premessa e così come meglio definiti e regolati dall’**Allegato B**.
 - D) **“Contratto Quadro”**: si intende il presente contratto, gli Allegati e i relativi link esterni.
 - E) **“Dati Personali”**: si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile.
 - F) **“Normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali”**: si intende il D. lgs. 196/2003, come successivamente integrato e modificato dal D. lgs. 101/2018, il Regolamento (UE) 2016/679, nonché i provvedimenti dell’Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali.
 - G) **“Assistente AI”**: si intende la soluzione di assistente virtuale basata su modelli di intelligenza artificiale open source non proprietari, messa a disposizione da Agile secondo le modalità descritte nell’**Allegato C**.
 - H) **“Piattaforma SaaS”**: si intende la piattaforma indicata in Premessa.
 - I) **“Proprietà Intellettuale”**: è da intendersi qualsiasi diritto di proprietà intellettuale regolato, di volta in volta, dalle leggi sui brevetti, sulla protezione dei chip semiconduttori, sul diritto d’autore, sul segreto industriale, sui marchi e su ogni altro diritto di proprietà intellettuale registrato e non registrato, nonché eventuali applicazioni, rinnovi, estensioni, reintroduzioni e ripristini, attualmente in vigore o attuabili in futuro, in tutto il mondo;
 - J) **“Servizio SMS”**: si intende il servizio indicato in Premessa e regolato dall’**Allegato A**.
 - K) **“Trial”**: è da intendersi, se previsto, il periodo precontrattuale di prova gratuita definito da Agile e nel corso del quale il Cliente può verificare le funzionalità dei Servizi e dal quale può recedere in qualsiasi momento, senza alcun impegno e costo.
 - L) **“Utenti Finali”**: si intendono i destinatari finali delle comunicazioni trasmesse dal Cliente mediante i Servizi, ivi inclusi, a titolo esemplificativo, gli SMS inviati tramite il Servizio SMS, i messaggi inviati tramite i Canali Aggiuntivi, nonché i contenuti veicolati attraverso l’Assistente AI.

2. ALLEGATI

- 2.1. Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Quadro, ai sensi e per gli effetti di legge, i seguenti documenti allegati (congiuntamente, gli **“Allegati”**):

- A) **Allegato A – Condizioni Speciali per il Servizio SMS Gateway**: regola le modalità di fruizione del servizio di trasmissione SMS, la gestione degli Alias, le responsabilità sui contenuti e le limitazioni d’uso.

- B) Allegato B – Condizioni Speciali per i Canali Aggiuntivi (Servizio Cross-platform):** descrive le regole di attivazione, utilizzo, responsabilità e vincoli contrattuali relativi ai servizi di comunicazione tramite canali digitali alternativi (es. RCS, WhatsApp, Telegram).
- C) Allegato C – Condizioni Speciali per il Servizio dell’Assistente AI:** disciplina i termini di utilizzo della piattaforma SaaS Assistente AI, ivi inclusi limiti di licenza, responsabilità, SLA e requisiti tecnici.
- D) Allegato E – Data Processing Agreement (DPA):** disciplina il trattamento dei dati personali, il ruolo di Agile quale Responsabile o Sub-Responsabile e le garanzie contrattuali in materia di protezione dei dati.

2.2. In caso di conflitto tra le disposizioni contenute nel corpo del presente Contratto Quadro e quelle contenute in uno o più Allegati, prevarranno, salvo diverso accordo scritto tra le Parti, le disposizioni dell’Allegato specificamente riferito al Servizio oggetto del conflitto.

3. OGGETTO

3.1. Il presente Contratto Quadro ha per oggetto la regolamentazione unitaria dei Servizi (come definiti in Premessa), disciplinandone le condizioni generali di utilizzo, attivazione, fatturazione e durata. Tutti i Servizi sono resi disponibili da Agile in modalità cloud e risultano gestibili direttamente dal Cliente tramite un’unica Piattaforma SaaS accessibile online, che consente il controllo centralizzato delle funzionalità, la configurazione operativa e la fruizione integrata delle soluzioni attivate.

3.2. Con la sottoscrizione del Contratto Quadro, Agile concede altresì al Cliente una licenza d’uso non esclusiva, non trasferibile e limitata alla durata del Contratto Quadro per l’accesso e l’utilizzo della Piattaforma SaaS, esclusivamente ai fini della fruizione dei Servizi attivati, nei limiti e secondo le modalità tecniche previste da Agile.

3.3. Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi nel rispetto della legge, del presente Contratto Quadro, degli Allegati e di ogni normativa applicabile, astenendosi da qualsiasi comportamento che possa compromettere, anche potenzialmente, la sicurezza, l’integrità o la disponibilità dei Servizi stessi, nonché i diritti di terzi o il corretto funzionamento dei Servizi. Fermo quanto sopra e fatto salvo quanto altrimenti previsto nel presente Contratto Quadro e /o negli Allegati per maggiore chiarezza e senza pretesa di esaustività, il Cliente si impegna a non:

- a) Tentare direttamente o indirettamente di decodificare, decompilare, disassemblare o altrimenti accedere al codice sorgente dei Servizi, né alla struttura sottostante, alle idee o agli algoritmi dei Servizi o di qualsiasi altro software, documentazione o dato ad esso relativo; modificare, tradurre o creare opere derivate dai Servizi;
- b) Copiare, distribuire, cedere in garanzia, o in altro modo trasferire o gravare diritti relativi ai Servizi; noleggiare, concedere in leasing, prestare, vendere, sublicenziare, assegnare, distribuire, pubblicare, trasferire o altrimenti rendere disponibile i Servizi a terzi, incluso mediante tecnologie o servizi di timesharing, service bureau, software as a service, cloud o simili, salvo espressa autorizzazione scritta da parte di Agile;
- c) Eludere o violare qualsiasi dispositivo o misura di sicurezza utilizzata da Agile, o accedere/utilizzare i Servizi se non tramite un utente che sia in possesso di proprie credenziali di accesso valide;
- d) Rimuovere o alterare marchi di Agile, o qualsiasi avviso, legenda, simbolo o etichetta relativi a diritti d’autore, marchi o altri diritti di proprietà contenuti nei Servizi;
- e) Utilizzare i Servizi per l’invio di messaggi o campagne non richieste (c.d. spam). Qualsiasi tentativo di utilizzare i Servizi per l’invio di messaggi massivo, richiesto o non richiesto, comporterà l’interruzione immediata del Servizio e la risoluzione del Contratto Quadro;
- f) Comunicare o diffondere dati personali e/o informazioni sensibili, inserendole nei messaggi di test o utilizzandole come input per le funzionalità di intelligenza artificiale;
- g) Utilizzare le funzionalità di AI in violazione della policy di utilizzo specifica ;
- h) Diffamare, abusare, molestare, perseguitare, minacciare o violare in altro modo i diritti legali di terzi;

- i) Distribuire o diffondere contenuti o materiali inappropriati, blasfemi, diffamatori, osceni, indecenti, illeciti o dannosi, oppure contenenti, trasmettenti o attivanti qualsiasi virus o codice malevolo;
- j) Utilizzare i Servizi per caricare o rendere disponibili file contenenti immagini, fotografie, software o altro materiale protetto da leggi sulla proprietà intellettuale o sulla privacy, salvo che il Cliente ne detenga i relativi diritti o abbia ottenuto le necessarie autorizzazioni;
- k) Utilizzare materiali o informazioni, incluse immagini o fotografie, rese disponibili tramite i Servizi in modo da violare diritti d'autore, marchi, brevetti, segreti commerciali o altri diritti di proprietà intellettuale di terzi;
- l) Immettere, caricare, trasmettere o fornire tramite i Servizi qualsiasi informazione o materiale illecito, dannoso o contenente/trasmettente/attivante codice malevolo;
- m) Danneggiare, distruggere, interrompere, disabilitare, compromettere, interferire o altrimenti ostacolare in qualsiasi modo i Servizi, i sistemi di Agile o l'erogazione dei servizi di Agile a terzi, in tutto o in parte;
- n) Falsificare o eliminare informazioni relative alla gestione dei diritti d'autore, quali attribuzioni d'autore, avvisi legali o altri avvisi di proprietà o etichette che indicano l'origine o la fonte dell'Assistente AI o di altro materiale contenuto in un file caricato;
- o) Violare qualsiasi legge o normativa applicabile;
- p) Accedere o utilizzare i Servizi di Agile oltre i limiti dell'autorizzazione concessa nel Contratto Quadro, nel presente Allegato e nelle policy e/o istruzioni di volta in volta comunicate da Agile.

4. CORRISPETTIVI E CONDIZIONI ECONOMICHE

- 4.1. I corrispettivi dovuti dal Cliente per ciascun Servizio sono determinati nei relativi Allegati al presente Contratto Quadro, che ne definiscono anche le modalità di calcolo, fatturazione, pagamento e rinnovo. In caso di attivazione di più Servizi, ciascun costo sarà applicato distintamente secondo quanto previsto all'interno delle condizioni economiche contenute nell'Allegato o negli Allegati di riferimento..
- 4.2. Salvo diversa pattuizione scritta, tutti gli importi si intendono espressi in Euro e al netto di IVA e di eventuali imposte o oneri applicabili. Il Cliente si impegna a corrispondere gli importi dovuti nei termini indicati, restando inteso che eventuali ritardi legittimeranno Agile ad applicare interessi moratori ai sensi del D. Lgs. 231/2002, fatto salvo ogni ulteriore diritto o rimedio previsto dal Contratto Quadro.

5. DURATA, DISDETTA E RECESSO

- 5.1. Il presente Contratto Quadro entra in vigore alla data di attivazione del primo Servizio da parte del Cliente e rimarrà valido fino a cessazione dell'ultimo Servizio attivo, salvo risoluzione anticipata secondo le previsioni del presente Contratto Quadro.
- 5.2. Ciascun Servizio attivato dal Cliente (ivi inclusi, a titolo esemplificativo, il Servizio SMS, i Canali Aggiuntivi e Assistente AI) sarà soggetto a una propria durata contrattuale, come indicato nei relativi moduli di attivazione e/o nelle condizioni particolari applicabili a ciascun Servizio, così come disciplinate nei relativi Allegati.
- 5.3. Il Cliente riconosce che i Servizi oggetto del presente Contratto Quadro sono rivolti a utenti professionali e sono attivati su espressa richiesta di questi ultimi. Pertanto, è esclusa l'applicazione di qualsiasi diritto di recesso ai sensi della normativa consumeristica.

6. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 6.1. Il presente Contratto Quadro si considera automaticamente risolto di diritto da parte di Agile ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile italiano, previa semplice comunicazione scritta, che potrà essere inviata con le modalità di cui al successivo art. 13 in caso di violazione degli obblighi essenziali stabiliti ai sensi degli articoli:
 - 3 (Oggetto), 8.1 (Pubblicità), 9.1 (Trasparenza e conformità alle vigenti disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali), 9.3 (Obblighi del Cliente su consenso e trasparenza verso i destinatari), 12.3 (Obblighi di veridicità, correttezza e conformità del Cliente), 12.4

(Responsabilità dei contenuti e delle informazioni pubblicate), 15.3 (Limitazioni di utilizzo dei marchi e segni distintivi), 19.2 (Cessione da parte del Cliente), 20.3 (Oneri a carico del Cliente per le Beta) del presente **Contratto Quadro**:

- ove applicabili, 0 (Oggetto), 3 (Tariffa e modalità di pagamento), 6 (Consenso dei destinatari), 8.1 (Obblighi di veridicità, correttezza e conformità legale dei messaggi) dell'**Allegato A**;
- ove applicabili, 1.4 (Obbligo di legittimo utilizzo di nome e segni distintivi); Articolo 1.8 (Divieti sui contenuti delle Comunicazioni) e Articolo 7.1 (Divieto di rivendita), dell'**Allegato B**;
- ove applicabili, 2.1 (Licenza d'uso), 2.4 (Obbligazioni del Cliente), 2.6 (Policy di utilizzo dell'Assistente AI), 4.2 (Corrispettivo, fatturazione e pagamenti), 4.3 (Mancato o ritardato pagamento), 6.4 (Divieti), 6.6 (Doveri del Cliente sul corretto utilizzo dell'Assistente AI), 6.13 (Obbligo di verifica da parte del Cliente), 7.2 (Responsabilità per inadempimenti del Cliente), dell'**Allegato C**,

nonché nel caso in cui il Cliente venga assoggettato a una procedura concorsuale o qualsiasi altra procedura assimilabile, anche di natura volontaria, qualora venga avviata una procedura di scioglimento o liquidazione volontaria, ovvero si manifesti uno stato di insolvenza o comunque una grave e comprovata difficoltà economico-finanziaria tale da compromettere l'adempimento delle obbligazioni contrattuali.

- 6.2. La cessazione del Contratto Quadro, nelle circostanze di cui sopra, avverrà automaticamente per legge al momento della ricezione da parte del Cliente della suddetta comunicazione recante l'intenzione di Agile di avvalersi della clausola risolutiva espressa. Resta in ogni caso impregiudicato il diritto di Agile ad esigere il pagamento del canone periodico e dei corrispettivi dovuti ai sensi dei Servizi di cui agli Allegati per l'intero periodo concordato e/o a trattenerlo integralmente anche se non completamente usufruito.

7. NOME UTENTE E PASSWORD

- 7.1. Il Cliente avrà accesso all'Area Clienti e ai Servizi attraverso credenziali di autenticazione personali (nome utente e password) da esso stesso indicate in fase di attivazione, da custodirsi e utilizzarsi sotto la propria esclusiva responsabilità. L'accesso e la gestione dei Servizi avverranno tramite la piattaforma SaaS messa a disposizione da Agile, accessibile online tramite l'Area Clienti, che consente al Cliente di configurare, monitorare e utilizzare in modo centralizzato tutte le funzionalità connesse ai Servizi attivati.
- 7.2. Il Cliente si impegna a mantenere il massimo livello di riservatezza sulle proprie credenziali di accesso, conservando quindi la responsabilità in merito alla relativa custodia: il Cliente sarà quindi l'unica parte responsabile per eventuali danni causati dall'utilizzo non autorizzato, da parte di terzi, delle suddette credenziali di accesso.
- 7.3. Il Cliente in ogni caso si impegna a informare immediatamente Agile di eventuali furti, smarrimenti o appropriazioni non autorizzate delle credenziali di accesso ad opera di terzi, fermo restando in tal caso il diritto di Agile di procedere all'eventuale sospensione dei Servizi di cui al successivo articolo 17 del Contratto Quadro.
- 7.4. Per garantire una maggior sicurezza, ove disponibile, Agile raccomanda al Cliente l'attivazione del metodo di autenticazione a due fattori disponibile all'interno delle configurazioni dell'Area Clienti. Rimane, pertanto, inteso che Agile non sarà responsabile per eventuali danni o perdite derivate al Cliente o a terzi, qualora tale pregiudizio avrebbe potuto essere evitato con l'utilizzo del suddetto metodo di autenticazione a due fattori raccomandato da Agile.

8. PUBBLICITÀ

- 8.1. Il Cliente autorizza l'utilizzo da parte di Agile del proprio nome e logo in presentazioni, materiali di marketing, elenchi clienti, rapporti finanziari. Fatto salvo il watermark di cui all'art 3.2 dell'Allegato C del presente Contratto Quadro, l'utilizzo da parte del Cliente del logo, del nome commerciale e di qualsiasi

altro segno distintivo relativo a Agile o Assistente AI dovrà essere preventivamente richiesto dal Cliente in forma scritta e autorizzato, sempre in forma scritta, da Agile.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - TRASPARENZA

9.1. Le Parti riconoscono di essersi reciprocamente e adeguatamente informate ai sensi della normativa pro tempore applicabile in materia di protezione dei dati personali rispetto alle possibili attività di trattamento di Dati Personali inerenti all'esecuzione del presente Contratto Quadro e dichiarano che tratteranno tali Dati Personali in conformità alle relative disposizioni di legge. Maggiori informazioni sono contenute all'interno dell'informativa disponibile all'indirizzo <https://agiletelecom.com/privacy-policy-italian-version/>.

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - RUOLI

10.1. Con riferimento al trattamento dei Dati Personali relativi alle Parti, Agile e il Cliente agiranno reciprocamente in qualità di titolari del trattamento. Con riferimento all'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto Quadro che prevedono un trattamento di Dati Personali, il Cliente agisce tipicamente nel ruolo di titolare del trattamento mentre Agile agisce tipicamente in quello di responsabile del trattamento, attenendosi alle istruzioni impartite dal Cliente e dettagliate per iscritto nel "Contratto per il trattamento dei dati personali" di cui all'**Allegato D** che costituisce parte integrante del presente Contratto Quadro, obbligandosi altresì ad osservare i provvedimenti applicabili dell'autorità di controllo per la protezione dei dati personali competente pro tempore vigenti.

10.2. Fermo restando il rispetto degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni applicabili in materia di protezione dei Dati Personali da parte del Cliente in relazione alle attività svolte come titolare del trattamento, il Cliente dichiara in particolare di essere consapevole e di accettare che la raccolta del consenso dei destinatari dei messaggi o delle campagne e/o l'individuazione di una diversa ed idonea base giuridica per il trattamento è un onere esclusivamente a suo carico. Parimenti, è onere esclusivo del Cliente informare i destinatari che per l'invio delle comunicazioni potrà avvalersi di supporti forniti da soggetti terzi, e, qualora decidesse di attivare la funzionalità di tracciamento statistico, informare i destinatari.

11. API E SERVIZI DI TERZE PARTI

11.1. Agile può mettere a disposizione del Cliente l'accesso a determinate API ("**API**") al fine di consentire l'integrazione dei Servizi con applicazioni di terze parti o con applicazioni proprietarie del Cliente ("**Servizi di Terze Parti**"). Tali integrazioni possono includere, a titolo esemplificativo, l'esportazione dei contenuti e l'invio delle comunicazioni verso piattaforme esterne. L'utilizzo dei Servizi di Terze Parti da parte del Cliente è soggetto a un accordo separato tra il Cliente e il rispettivo fornitore del Servizio di Terze Parti (il "**Fornitore Terzo**") e Agile non è, né sarà in alcun caso considerata, parte di tale accordo né beneficiaria terza dello stesso. Di conseguenza, le garanzie di cui al presente Contratto Quadro e dei relativi Allegati non trovano applicazione con riferimento ai Servizi di Terze Parti, e Agile non si impegna a fornire supporto tecnico o attività di manutenzione per le applicazioni connesse, siano esse fornite da terze parti o sviluppate dal Cliente. L'utilizzo dei Servizi di Terze Parti avviene esclusivamente a rischio del Cliente. Il Fornitore Terzo è l'unico responsabile per il Servizio di Terze Parti, il relativo contenuto, le prestazioni, la sicurezza, nonché per la tutela della privacy e della sicurezza di eventuali Dati del Cliente trattati o comunque coinvolti, direttamente o indirettamente, dall'utilizzo di tali Servizi di Terze Parti. Resta inteso che l'eventuale connessione con servizi o applicazioni di terze parti comporta l'applicazione esclusiva dei termini e condizioni d'uso previsti dai rispettivi fornitori, rispetto ai quali Agile non assume alcuna responsabilità. Il Cliente è tenuto a verificare la conformità di tali integrazioni alla normativa applicabile e ai propri obblighi contrattuali. Salvo che sia diversamente previsto, qualora il Cliente scelga di avvalersi dei Servizi di Terze Parti, troveranno applicazione le seguenti previsioni: (i) i Servizi di Terze Parti sono soggetti e subordinati a termini, condizioni e limitazioni imposti dai rispettivi fornitori; (ii) in

nessun caso Agile sarà responsabile per il mancato o non corretto funzionamento dei Servizi di Terze Parti; (iii) nel caso in cui i fornitori dei Servizi di Terze Parti modifichino, sospendano o interrompano l'erogazione dei Servizi di Terze Parti, Agile potrà consequenzialmente modificare, sospendere o interrompere l'accesso del Cliente a tali servizi, senza obbligo di preventiva notifica e senza incorrere in costi, oneri o spese, semplicemente fornendo una comunicazione al Cliente e (iv) in ogni caso, essendo i Servizi di Terze Parti erogati per il tramite dell'intervento di terze parti, e non trattandosi di servizi essenziali per il funzionamento dei Servizi, in qualsiasi momento i Servizi di Terze Parti potrebbero non essere resi disponibili, in via temporanea o definitivamente, per l'utilizzo da parte del Cliente, senza obbligo di preventiva notifica, semplicemente fornendo una comunicazione di servizio al Cliente. Il Cliente rinuncia pertanto sin d'ora ad avanzare qualsivoglia pretesa nei confronti di Agile in relazione all'impossibilità di utilizzare tali servizi e/o in merito a modifiche degli stessi.

- 11.2. Nel caso in cui il Cliente attivi, integri o utilizzi Servizi di Terze Parti in connessione con i Servizi oggetto del presente Contratto, il Cliente autorizza Agile a condividere – nella misura strettamente necessaria alla fruizione del Servizio di Terza Parte – i dati, le configurazioni, i contenuti o gli output generati tramite i Servizi (inclusi eventuali Dati Personali, e Dati Aggregati) con il relativo fornitore terzo. Resta inteso che tali Servizi di Terze Parti sono soggetti esclusivamente ai termini e condizioni del rispettivo fornitore, e che Agile non assume alcuna responsabilità in merito all'uso, alla sicurezza, al trattamento dei dati o ad eventuali malfunzionamenti imputabili al fornitore terzo, né ad un uso improprio delle informazioni condivise da parte di quest'ultimo.

12. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

- 12.1. Agile dichiara e garantisce di: (a) disporre del pieno potere e l'autorità di stipulare ed eseguire il presente Contratto Quadro nella sua interezza; e (b) essere soggetto autorizzato ex art. 11 del D. Lgs. 259/2003 e s.s. m.m. i.i.
- 12.2. Salvo in caso di dolo o colpa grave, la responsabilità massima totale di Agile nell'ambito del presente Contratto Quadro non potrà eccedere il minore tra (a) l'importo pari ad € 10.000 (Euro diecimila) e (b) l'importo complessivamente corrisposto ad Agile dal Cliente per la fornitura dei Servizi in ciascun anno di vigenza del Contratto Quadro. Resta in ogni caso inteso che Agile sarà responsabile esclusivamente per i danni diretti che il Cliente potrà subire dipendenti da specifiche e provate azioni/omissioni ad essa addebitabili ai sensi del presente Contratto Quadro.
- 12.3. Il Cliente dichiara e garantisce: (i) che tutte le informazioni fornite dal Cliente a Agile sono complete, corrette ed aggiornate, inclusi i contatti forniti ad Agile; (ii) che il Servizio verrà utilizzato in conformità alle previsioni di legge e regolamentari applicabili, ivi incluso a titolo esemplificativo e non esaustivo, con riferimento alla normativa di volta in volta applicabile in materia di trattamento dei Dati Personali; (iii) di essere legittimato ad autorizzare, e di autorizzare Agile ad esercitare tutti i diritti necessari per dare compiuta esecuzione ai Servizi e al Contratto Quadro. Nulla nel presente articolo vale a limitare o ad escludere la responsabilità di alcuna delle Parti per dolo o colpa grave.
- 12.4. In considerazione della natura e delle caratteristiche dei Servizi e del relativo funzionamento, il Cliente, anche in qualità di responsabile per il fatto del proprio dipendente, commesso o ausiliario ai sensi degli artt. 1228 e/o 2049 c.c., si impegna a tenere integralmente indenne e manlevare Agile nel caso in cui quest'ultima sia richiesta o tenuta, direttamente o in solido, sia stragiudizialmente sia giudizialmente, a pagare importi, in via esemplificativa e non esaustiva, a titolo di risarcimento danno, indennizzo, sanzioni (penali, amministrative, fiscali o di altra natura) in relazione al contenuto di qualsivoglia comunicazione, messaggio, campagna e/o informazione transitati o comunque trasmessi tramite i Servizi, alla legittimità delle stesse, nonché al comportamento tenuto dal Cliente, dal personale, dipendenti, collaboratori di quest'ultimo, da clienti finali, o comunque da qualunque soggetto del cui operato il Cliente sia tenuto a rispondere per previsione di legge o di contratto. La responsabilità civile, amministrativa e penale in relazione alle informazioni e ai contenuti pubblicati tramite il servizio offerto da Agile resta ad esclusivo carico del Cliente (salvo inderogabili previsioni di legge).

13. COMUNICAZIONI E PUNTI DI CONTATTO

- 13.1. Qualsiasi notifica, comunicazione e/o altra documentazione concernente il, ovvero in relazione al, presente Contratto Quadro dovrà essere in forma scritta e, ove non diversamente specificato, potrà essere effettuata mediante (i) consegna a mani, confermata da regolare ricevuta sottoscritta dalla Parte ricevente, ovvero (ii) spedizione a mezzo di corriere espresso e/o lettera raccomandata A.R. ovvero (iii) a mezzo PEC, confermata da regolare ricevuta di consegna, ovvero (iv) via e-mail (o altra modalità espressamente concordata tra le Parti), ai punti di contatto che ciascuna Parte potrà comunicare all'altra in conformità con le precedenti disposizioni - che le Parti riconoscono come domicili eletti ai fini della ricezione delle suddette comunicazioni e/o documentazioni.
- 13.2. Qualsiasi comunicazione indirizzata al Cliente si intenderà validamente ed efficacemente effettuata nel momento in cui venga trasmessa da Agile all'ultimo indirizzo e-mail o fisico comunicato dal Cliente, ovvero reso disponibile tramite l'account del Cliente. Il Cliente riconosce e accetta che, ai fini delle comunicazioni previste dal presente Contratto Quadro, Agile potrà fare riferimento a qualsiasi indirizzo e-mail o fisico associato all'account del Cliente, ivi inclusi quelli relativi al referente principale, ai contatti di fatturazione, al profilo del titolare dell'account o ad altri contatti comunque riconducibili all'account stesso.
- 13.3. Qualsiasi comunicazione inviata in conformità alle disposizioni del presente articolo si intenderà ricevuta dal relativo destinatario: (i) in caso di consegna brevi manu, nel giorno del ricevimento; (ii) in caso di invio tramite corriere o a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, nella data della firma della ricevuta di ritorno; (iii) se a mezzo PEC, alla data e nell'ora indicati nella ricevuta emessa dal server di posta elettronica certificata; (iv) se a mezzo email, al momento della sua ricezione.
- 13.4. Le Parti convengono che: (a) le comunicazioni in formato elettronico siano considerate come "scritte" allorché la normativa applicabile richieda come necessaria la c.d. "forma scritta"; e (b) le prove in formato elettronico siano ammissibili in tribunale o in qualsiasi altro procedimento di tipo quasi giudiziale tra le Parti.

14. MODIFICHE

- 14.1. Agile si riserva la facoltà di modificare unilateralmente il presente Contratto Quadro, inclusi i relativi Allegati, a propria discrezione. Ogni modifica sarà efficace a decorrere dalla data della relativa comunicazione al Cliente, da effettuarsi tramite email a uno qualsiasi dei contatti disponibili presso Agile oppure mediante avviso pubblicato nell'Area Personale.
- 14.2. Il successivo utilizzo anche parziale dei Servizi da parte del Cliente costituirà accettazione tacita delle modifiche apportate.
- 14.3. Qualora il Cliente non intenda accettare le modifiche apportate al Contratto Quadro, e/o a uno degli Allegati e/o a uno specifico Servizio, potrà recedere, alternativamente: (i) dal solo Servizio oggetto di modifica, con prosecuzione del Contratto Quadro relativamente agli altri Servizi attivi; oppure (ii) dall'intero Contratto Quadro, con cessazione di tutti i Servizi. Il recesso dovrà essere comunicato a Agile mediante invio di una dichiarazione scritta tramite PEC all'indirizzo agiletelecom@pec.it, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione di modifica. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso nel termine indicato, le modifiche si considereranno definitivamente accettate e pienamente efficaci. Eventuali comunicazioni tardive da parte del Cliente non potranno essere accettate, e la comunicazione sarà considerata come disdetta del singolo Servizio e/o, a seconda dei casi, dei Servizi a partire dalla prima scadenza naturale del Servizio stesso (nel caso di cui all'ipotesi sub. i) del presente articolo), o del Contratto Quadro (nel caso di cui all'ipotesi sub. ii) del presente articolo), e il Cliente sarà pertanto tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo fino alla data di scadenza.

15. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 15.1. Il Cliente riconosce e accetta che Agile possiede tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi a tutta la proprietà intellettuale associata all'esecuzione dei Servizi, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il sito Agile, brand, content, nonché qualsiasi codice sorgente e codice oggetto. Il presente Contratto

Quadro non potrà mai interpretarsi come concessione di licenza o trasferimento di proprietà dei diritti vantati da una Parte sui segni distintivi o sui brevetti, modelli e disegni sopra menzionati in favore dell'altra Parte.

- 15.2. Salvo quanto diversamente concordato per iscritto dal Cliente con Agile, nessuna disposizione del Contratto Quadro darà al Cliente il diritto di usare qualsiasi dei nomi commerciali, marchi, marchi di servizio, loghi, nomi di dominio e altri segni distintivi del marchio di Agile.
- 15.3. Agile Telecom è un marchio registrato. Salvo espressa autorizzazione scritta da parte di Agile, è fatto divieto al Cliente di utilizzare, riprodurre, modificare, registrare o altrimenti sfruttare il marchio "Agile Telecom", o qualsiasi altro segno distintivo riconducibile ad Agile, in qualsiasi forma o modalità, anche in combinazione con altri marchi o segni. Ogni uso non autorizzato del marchio costituirà violazione dei diritti di proprietà industriale di Agile e sarà perseguito ai sensi di legge.

16. FORZA MAGGIORE

- 16.1. Agile non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per inadempimenti del presente Contratto Quadro che derivino da cause al di fuori della propria sfera di ragionevole controllo o da cause di forza maggiore o caso fortuito, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tumulti popolari, atti di terrorismo e di guerra, emergenze sanitarie e pandemie, scioperi, sommosse, trombe d'aria, uragani, alluvioni, incendi, frane, smottamenti, carenza di componenti hardware, atti o politiche di terzi fornitori che impediscano l'erogazione dei Servizi, nonché cambi normativi impreveduti che ne rendano illegittima o eccessivamente onerosa l'esecuzione. Inoltre, Agile non sarà ritenuta in alcun modo responsabile del malfunzionamento dei Servizi o dell'impossibilità o difficoltà di svolgere le prestazioni accessorie derivanti da responsabilità dei gestori delle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e nazionali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, a seguito di guasti, sovraccarichi, interruzioni, ecc. In caso di interruzione dei Servizi per un evento di forza maggiore, Agile ne darà immediata comunicazione al Cliente così come dell'avvenuta cessazione. Nel caso in cui gli eventi di cui al presente articolo abbiano durata superiore ai tre mesi, ciascuna Parte sarà libera di recedere dal Contratto Quadro, mediante comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata A/R o PEC almeno 15 giorni prima della data di efficacia del recesso.

17. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

- 17.1. Agile, per il tempo necessario alla risoluzione del problema, potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in caso di temporanei malfunzionamenti della rete elettrica e/o guasti hardware. Agile avrà altresì in diritto di sospendere i Servizi in caso di sospetto utilizzo fraudolento non autorizzato o con modalità difformi rispetto agli obblighi stabiliti a livello contrattuale o normativo, nonché nelle ulteriori ipotesi eventualmente individuate negli Allegati.
- 17.2. Resta inteso che, qualora sospenda i Servizi, Agile dovrà porre in atto tutte le azioni necessarie per il ripristino dello stesso nel più breve tempo possibile, a meno che tale sospensione non dipenda da sospetto utilizzo fraudolento, nel qual caso il Servizio sarà ripristinato solo una volta che la causa di sospensione sia stata rimossa.

18. ONERI FISCALI

- 18.1. Tutti gli oneri fiscali derivanti dal presente Contratto Quadro, ivi comprese eventuali imposte di registro, bollo o altre imposte indirette, saranno a carico della parte tenuta per legge al relativo adempimento, restando inteso che ciascuna parte sarà responsabile del pagamento delle imposte dirette relative ai compensi di propria spettanza.

19. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 19.1. Cessione da parte di Agile. Agile avrà il diritto di cedere o comunque trasferire a terzi tutti o parte dei diritti e delle obbligazioni contenute nel presente Contratto Quadro e nei relativi Allegati.

19.2. Cessione da parte del Cliente. Il Cliente avrà la facoltà di cedere e comunque trasferire i diritti e le obbligazioni derivanti dal presente Contratto Quadro, solamente previo consenso scritto di Agile, mediante comunicazione ad Agile via PEC all'indirizzo agiletelecom@pec.it. È facoltà di Agile richiedere la compilazione di documentazione aggiuntiva per autorizzare la cessione del Contratto Quadro. In ogni caso, in accordo al dettato dell'articolo 1408 del codice civile, Agile dichiara preventivamente di non liberare l'eventuale Cliente cedente e di conservare il diritto ad agire nei suoi confronti qualora il cessionario non adempia alle obbligazioni assunte. Nel caso in cui il Cliente non adempia alle obbligazioni previste nel presente articolo, Agile potrà risolvere di diritto il Contratto Quadro senza alcun obbligo di restituzione rispetto a periodi di Servizio non usufruiti.

20. BETA

20.1. Qualora il Cliente riceva accesso ai Servizi o a determinate funzionalità dei Servizi in versione alpha, beta o in accesso anticipato (collettivamente, le "**Beta**"), l'utilizzo sarà consentito esclusivamente per finalità di valutazione interna del Cliente, durante il periodo indicato da Agile (o, in mancanza di indicazione, per un massimo di 90 giorni). La partecipazione alle Beta è facoltativa e ciascuna Parte potrà interrompere l'utilizzo in qualsiasi momento, con o senza motivazione. Le Beta possono risultare non operative, incomplete o contenere funzionalità che Agile potrebbe non rilasciare mai in versione definitiva. Le informazioni relative a funzionalità e prestazioni delle Beta costituiscono Informazioni Confidenziali di Agile. Fatto salvo quanto previsto nel presente Contratto Quadro, Agile concede al Cliente una licenza non esclusiva, revocabile, non trasferibile e non sublicenziabile per utilizzare le Beta esclusivamente per scopi di test e valutazione interni, secondo l'eventuale documentazione tecnica fornita. Le Beta non sono oggetto di garanzia secondo i "Livelli di servizio" di cui al presente Contratto Quadro e/o dei relativi Allegati.

20.2. Nonostante eventuali disposizioni contrarie contenute nel presente Contratto Quadro, Agile non fornisce alcuna garanzia in relazione alle Beta, né assicura alcuna forma di assistenza o indennizzo; le Beta e l'eventuale documentazione tecnica sono fornite "così come sono" ("as is"), ancora in fase di test e sviluppo; Agile declina, nei limiti massimi consentiti dalla legge applicabile, ogni garanzia espressa o implicita, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, garanzie di commerciabilità, idoneità a uno scopo specifico, qualità soddisfacente o assenza di violazione di diritti di terzi.

20.3. Il Cliente è invitato ad adottare le opportune misure di sicurezza per tutelare i propri dati, ad agire con cautela e a non fare affidamento sul corretto funzionamento delle Beta o sulla documentazione eventualmente fornita.

21. TRIAL

21.1. Agile può offrire periodi di prova gratuita dei Servizi ai nuovi Clienti. Tale periodo di prova è da intendersi come finalizzato unicamente alla prova delle funzionalità, con possibili limitazioni con riferimento ad alcune funzionalità, alla pubblicazione di contenuti o invio di campagne a destinatari reali. Ciascun Cliente può usufruire di un solo periodo di prova.

22. DATI AGGREGATI

22.1. Come stabilito tra le Parti, Agile detiene tutti i diritti all'utilizzo delle informazioni statistiche, dei dati e delle relative analisi in forma aggregata, derivanti dall'utilizzo dei Servizi, incluso l'Assistente AI, da parte dei suoi Clienti. Tali dati in forma aggregata, ove possibile e ferma restando la piena discrezionalità di Agile in tal senso, non includono Dati Personali e il Cliente autorizza espressamente Agile ad utilizzare gli stessi al fine di migliorare le funzionalità dei Servizi e dell'Assistente AI ovvero a fine di informazione statistica pubblicabile sempre in forma aggregata.

23. FEEDBACK

- 23.1. Il Cliente potrà, su base volontaria o su richiesta di Agile, fornire commenti, suggerimenti, proposte di miglioramento o altri contributi in relazione ai Servizi ("**Feedback**"). Il Cliente concede sin d'ora ad Agile una licenza perpetua, irrevocabile, non esclusiva, trasferibile, sublicenziabile, valida in tutto il mondo e priva di oneri economici, per utilizzare, riprodurre, modificare, distribuire, comunicare al pubblico, rappresentare ed esporre il Feedback, in qualsiasi forma e per qualsiasi finalità connessa allo sviluppo, miglioramento o promozione dei Servizi, o alla realizzazione di nuove funzionalità o servizi.
- 23.2. Il Cliente prende atto che tale licenza è concessa a titolo gratuito, rinunciando espressamente a qualsivoglia pretesa economica, anche futura, in relazione all'utilizzo del proprio Feedback. Nulla nel presente Contratto obbliga Agile a utilizzare o implementare il Feedback ricevuto.

24. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 24.1. Il presente Contratto Quadro, ivi inclusi gli Allegati, è regolato e interpretato secondo la legge italiana.
- 24.2. Eventuali controversie relative all'interpretazione, validità, efficacia o esecuzione del presente Contratto Quadro, ivi inclusi gli Allegati, che non siano previamente rimesse all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 259/2003, saranno preliminarmente sottoposte a un tentativo obbligatorio di mediazione, ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis, del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28.
- 24.3. In caso di esito negativo del tentativo di mediazione, la controversia sarà devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro di Modena, con esclusione di ogni altro foro alternativo o concorrente.

25. MISCELLANEA

- 25.1. Il presente Contratto Quadro, di cui fanno parte integrante e sostanziale tutti gli Allegati e i link quivi indicati, costituisce l'insieme delle pattuizioni intervenute tra le Parti in relazione alla materia qui regolata e sostituisce integralmente ogni accordo, intesa, pattuizione o negoziazione, scritta od orale, eventualmente intervenuta in precedenza tra le Parti e concernente l'oggetto di cui al presente Contratto Quadro.
- 25.2. Le intestazioni all'interno del presente Contratto Quadro e/o degli Allegati si intendono esclusivamente per comodità di consultazione, esse non dovranno essere interpretate come restrittive ovvero limitative di qualsiasi dei termini di cui al presente documento, ovvero al fine di influenzare il significato o l'interpretazione del presente Contratto Quadro e/o degli Allegati.
- 25.3. La circostanza che una delle Parti tolleri, o non faccia valere tempestivamente i diritti riconosciutegli da una o più clausole di cui al presente Contratto Quadro, non potrà mai essere intesa come rinuncia generale e tacita di detta Parte ai diritti alla medesima spettanti in conseguenza di detto inadempimento, né impedirà a tale Parte di pretendere successivamente la puntuale e rigorosa osservanza di ogni e qualsivoglia clausola contrattuale.
- 25.4. Ferma restando la previsione dell'articolo 1419 del codice civile, qualora una o più clausole di cui al presente Contratto Quadro sia o divenga invalida o inefficace in base alla normativa applicabile, o a pronunce delle competenti autorità giurisdizionali o giudizi arbitrali, la validità ed efficacia delle rimanenti disposizioni del presente Contratto Quadro non saranno in alcun modo pregiudicate, salvo che detta clausola abbia costituito motivo determinante nella conclusione del presente Contratto Quadro e che, più in generale, non risulti pregiudicata l'idoneità del presente Contratto Quadro al conseguimento delle sue finalità.

Il Cliente dichiara, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, di aver letto attentamente e di accettare espressamente le clausole contrattuali previste nei seguenti articoli

- 6 (*Clausola Risolutiva Espressa*); 11 (*API e Servizi Di Terze Parti – Limitazione di responsabilità e sospensione delle funzioni*); 12 (*Garanzie e responsabilità di Agile - Limitazione di responsabilità*); 13 (*Comunicazioni e punti di contatto – comunicazioni in forma elettronica*); 14 (*Modifiche*); 17 (*Sospensione del Servizio*); 19 (*Cessione del Contratto - Divieto di Cessione*), 20.1 e 20.2. (*Beta – Limitazione di responsabilità*); 24 (*Legge applicabile e Foro competente*) del Contratto Quadro;
- 2.3. (*Fornitura del servizio di messaggistica aziendale tramite alias*); 2.4 (*Clausola penale*); 5 (*Banca dati*); Error! Reference source not found. (*Consenso dei destinatari - Risoluzione*); 3.4 (*Tariffa e Modalità di pagamento – Variazioni*); 3.5 (*Tariffa e Modalità di pagamento – Risoluzione e Sospensione*); 4 (*Durata, Disdetta e Recesso*); 7 (*Accordo sui livelli di servizio e Assistenza*); 8 (*Garanzie e responsabilità del Cliente*) dell'Allegato A;
- 3 (*Diritti di proprietà intellettuale*), 5 (*Responsabilità*), 6 (*Tariffe e pagamento*) dell'Allegato B;
- 2.3 (*Assenza di obblighi informativi in caso di modifiche*); 4.1 (*Inizio, durata e disdetta del Contratto – Obblighi di pagamento per recesso oltre i termini previsti*); 4.3 (*Mancato o ritardato pagamento - Esclusione dell'eccezione d'inadempimento*); 6.14 (*Limitazione di responsabilità sugli Output*); 7.3 (*Limitazione di responsabilità per inadempimento*) dell'Allegato C;
- 11.4 (*Possibilità di opporsi alle modifiche dei Sub-responsabili*) mediante facoltà di recesso accordata a Agile, 15.1 (*Foro competente*) dell'Allegato D.

ALLEGATO A - CONDIZIONI SPECIALI PER IL SERVIZIO SMS GATEWAY

Il presente **Allegato A** disciplina le modalità di attivazione, erogazione e utilizzo del Servizio SMS (come di seguito meglio definito) così come definito nel Contratto Quadro, e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Le disposizioni del presente Allegato A si applicano esclusivamente in caso di attivazione del Servizio SMS da parte del Cliente, e limitatamente alla durata della relativa fornitura.

Il Servizio SMS consente al Cliente l'invio di messaggi SMS verso Utenti Finali tramite il gateway messo a disposizione da Agile, secondo le modalità tecniche, operative ed economiche di seguito indicate.

1. DEFINIZIONI

1.1. Ai fini del presente Allegato A, oltre alle definizioni già contenute nel Contratto Quadro, si applicano le seguenti definizioni specifiche relative al Servizio SMS. Tali definizioni valgono esclusivamente nell'ambito del presente Allegato e integrano, senza sostituirle, quelle contenute nel corpo principale del Contratto Quadro. Resta inteso che ulteriori termini, ove non già definiti nella presente sezione, potranno essere esplicitamente definiti nel corpo del presente Allegato A, e avranno in tal caso il significato loro attribuito nel relativo contesto.

- A) **"Alias"**: ha il significato di cui all'art. 2.2 del presente Allegato A.
- B) **"Registro Alias"**: ha il significato di cui all'art. 2.3 del presente Allegato A.
- C) **"Pacchetto o "Tariffa"**: ha il significato di cui all'art. 3.1 del presente Allegato A.
- D) **"SMS" e/o "Messaggi"**: si intendono messaggi brevi, ovvero messaggi concisi con contenuto personalizzato o specializzato, o altre informazioni, di una lunghezza fino a 160 caratteri, inviati verso direttamente a telefoni cellulari terminali e apparati (inclusi dispositivi per la telefonia mobile, cercapersone, o altri dispositivi mobili conformi allo standard GSM 03.40) che utilizzano il Servizio.

2. OGGETTO

- 2.1. Agile, in conformità ai termini e alle condizioni qui definite, si impegna a fornire al Cliente la possibilità di utilizzare il proprio gateway per la trasmissione di SMS indirizzati agli Utenti Finali (il **"Servizio SMS"**).
- 2.2. Il Cliente potrà inviare – o, qualora non sia un fornitore di servizi di messaggistica o di servizi di transito degli SMS, richiedere ad Agile di inviare - gli SMS acquistati impostando come mittente un codice alfanumerico composto di 11 caratteri, da utilizzarsi in luogo della codifica decimale che identifica la numerazione utilizzata per la trasmissione degli SMS (**"Alias"**), nel rispetto della pertinente disciplina normativa e regolamentare in materia di utilizzo degli Alias, con particolare riguardo ai regolamenti e alle ulteriori disposizioni attuative adottate da Agcom, tempo per tempo vigenti.
- 2.3. A tal riguardo, le Parti espressamente riconoscono che ognuna, per quanto di propria competenza, si adopererà affinché gli Utenti Finali ricevano SMS con Alias che siano stati previamente registrati nell'apposito registro gestito da AGCom (**"Registro Alias"**), a seconda dei casi, da parte del Cliente, di Agile o del soggetto legittimato in base alle attuali norme applicabili, ivi incluse in materia di diritti di proprietà intellettuale. Nel caso in cui il Cliente, per il ruolo svolto, non possa procedere autonomamente alla registrazione degli Alias e lo richieda ad Agile, (i) la conferma da parte di Agile dell'avvenuta registrazione costituirà condizione sospensiva per poter veicolare gli SMS con l'Alias richiesto, (ii) il Cliente fornirà ad Agile, per ogni Alias per cui venga richiesta la registrazione, le informazioni e i documenti richiesti dalla vigente disciplina regolamentare sugli Alias (e.g. documentazione per l'identificazione della persona fisica che richieda la registrazione e informazioni in merito ai riferimenti che gli Utenti Finali possono utilizzare per contattare il Cliente, compreso un indirizzo PEC), impegnandosi sin da ora a fornire solo informazioni corrette, veritiere e aggiornate e riconoscendo sin da ora che tali informazioni potranno essere pubblicate ove necessario ai fini del rispetto della predetta disciplina regolamentare. In nessun caso il Cliente potrà dare Alias in attribuzione o uso ad altri soggetti, salvo che ciò non sia consentito dalla regolamentazione applicabile, né potrà utilizzare o richiedere di utilizzare Alias che richiamino enti od istituzioni pubbliche di qualsiasi natura (o loro acronimi) in quanto

espressamente riservati a questi ultimi o che altrimenti possano costituire una violazione di norme di legge e/o diritti di terzi.

- 2.4. Qualora AGCom individui e comunichi ad una delle Parti la non conformità alla disciplina regolamentare sull'utilizzo degli Alias nell'ambito della fornitura del Servizio SMS, che derivi dal mancato rispetto di quanto previsto dall'art. 2.3 che precede, il Cliente riconosce sin da ora che provvederà, per quanto di competenza, ad adeguarsi tempestivamente ad eventuali ordini o diffide che dovessero essere formulate da AGCom e che, in caso di mancato o ritardato adeguamento, riconoscerà ad Agile, per ogni giorno di ritardo, una penale pari al maggiore fra il 50% del Corrispettivo medio pagato ad Agile nei 12 mesi precedenti e 250€ in caso di contestazione del mancato adeguamento a quanto previsto al precedente 2.3, e provvederà a rimborsare, euro per euro, gli importi di eventuali sanzioni che dovessero essere conseguentemente irrogate da AGCom.
- 2.5. In caso di eventuale mancata registrazione o di mancata conferma di una precedente registrazione dell'Alias all'interno del Registro Alias il Messaggio potrà comunque essere trasmesso mediante il Servizio verso gli Utenti Finali ma l'Alias verrà sostituito da un codice numerico decimale, che risulterà quale mittente del Messaggio.
- 2.6. Le Parti riconoscono che ai sensi e nei limiti di cui al presente Allegato A, sarà il Cliente a redigere e/o trasmettere ad Agile, sotto la propria esclusiva responsabilità, i contenuti dei Messaggi che sono trasmessi mediante il Servizio e a gestire, in qualità di titolare o, ove applicabile, responsabile del trattamento dei dati, i dati degli Utenti Finali.
- 2.7. Il Cliente dichiara di essere consapevole che Agile vieta espressamente l'invio di messaggi rientranti in una delle seguenti casistiche: (a) messaggi osceni e/o pedopornografici; (b) messaggi offensivi o con contenuti contrari alla morale; (c) messaggi con contenuti contrari all'ordine pubblico; (d) messaggi lesivi dei diritti di terzi; (e) messaggi aventi ad oggetto materiale protetto da copyright (es. immagini, video, opere, libri e/o pubblicazioni o parti di essi); (f) messaggi aventi ad oggetto materiale detenuto illegalmente (es. software pirata, copie non autorizzate di software, file o programmi di qualsivoglia genere, ecc.); (g) messaggi che incitano alla violenza o all'odio; (h) messaggi che promuovano la vendita di servizi o beni che sono illegali nel paese di ricezione e/o origine delle Comunicazioni o comunque in contrasto con la legislazione italiana; (i) messaggi che introducono virus, trojan o altri software dannosi e illegali; (j) messaggi comunque ritenuti in violazione di norme applicabili e/o offensivi dell'ordine pubblico e/o del buon costume, a insindacabile giudizio di Agile.

3. TARIFFA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 3.1. Ai fini dell'invio di SMS, il Cliente è tenuto al precedente acquisto di un pacchetto, il cui prezzo è espresso in euro (di seguito, il "**Pacchetto**" e la "**Tariffa**"), visualizzabile una volta registrato ed entrato nella propria Area Clienti all'indirizzo <http://account.agiletelecom.com/user>.
- 3.2. Per ogni SMS inviato, il Cliente dovrà corrispondere un prezzo unitario indicato all'indirizzo <http://account.agiletelecom.com/user>.
- 3.3. Una volta esaurito il Pacchetto pre-acquistato, non sarà più possibile inviare altri SMS fino all'effettuazione di un nuovo acquisto, salvo che le parti non abbiano preventivamente concordato un limite di credito.
- 3.4. Il Cliente riconosce e accetta che l'importo in Euro addebitato per ciascun messaggio potrà essere soggetto a variazioni. Qualsiasi variazione di prezzo verrà notificata da Agile al Cliente tramite e-mail. La variazione di prezzo sarà immediatamente applicabile a decorrere dalla data della comunicazione ufficiale via e-mail.
- 3.5. Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti a fronte dell'erogazione del Servizio SMS nei tempi e secondo le modalità indicate nell'ordine "Online" se l'acquisto è perfezionato a distanza tramite sito E-commerce. Nel caso in cui il Cliente non effettuasse il pagamento dei corrispettivi dovuti, secondo le modalità indicate nel suddetto ordine, Agile potrà, a sua assoluta discrezione e in qualsiasi momento, sospendere l'erogazione del Servizio SMS qualora, a seguito di apposita comunicazione al Cliente inviata secondo le modalità indicate all'art. 13 del Contratto Quadro, quest'ultimo non abbia sanato il proprio inadempimento entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione. Resta altresì inteso che in caso di mancato pagamento, da parte del Cliente, della

somma concordata alla scadenza del periodo di 15 (quindici) giorni solari successivi alla data prevista per il pagamento, Agile potrà altresì risolvere il presente Contratto Quadro ai sensi dell'art. 6 del Contratto Quadro, fermo restando il diritto della medesima Agile a richiedere, in ogni caso, il pagamento dell'intero corrispettivo dovuto e fermo il risarcimento del danno.

4. DURATA, DISDETTA E RECESSO

- 4.1. Il pacchetto SMS acquistato ha una durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data dell'acquisto più recente. Allo scadere del periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto più recente, previo sollecito al Cliente, ogni euro inutilizzato del pacchetto verrà annullato e il relativo importo verrà trattenuto definitivamente da Agile, senza alcuna possibilità di rimborso o restituzione; allo stesso tempo, tutti i dati registrati da Agile saranno cancellati senza alcuna possibilità di ripristino.
- 4.2. Il Cliente riconosce l'esclusione di qualsiasi diritto di recesso.

5. BANCA DATI

- 5.1. La banca dati dei destinatari dei Messaggi rimane di esclusiva proprietà del Cliente, il quale opera in qualità di Titolare autonomo del trattamento dei dati, o a seconda dei casi, di Responsabile del Trattamento. Agile si impegna a non utilizzare la stessa, fatto salvo quanto previsto ed espressamente richiesto ai fini dell'esecuzione del Contratto Quadro e del presente Allegato A.
- 5.2. In particolare, Agile si asterrà da: a) trasferire o mettere a disposizione di terzi le banche dati di cui sopra, in tutto o in parte, temporaneamente o permanentemente; b) utilizzare le stesse in qualsiasi modo tranne che per fini statistici e per migliorare il Servizio SMS; c) conservare una copia delle stesse, fatte salve eventuali copie temporanee necessarie per il funzionamento del Servizio SMS e in conformità al quadro giuridico applicabile, nonché richieste espresse in tal senso da parte del Cliente.

6. DATI PERSONALI DEI DESTINATARI E UTILIZZO DEL SERVIZIO

- 6.1. Il Cliente è consapevole del fatto che il trattamento dei Dati Personali dei destinatari dei Messaggi deve essere fondato su opportune condizioni di liceità, a seconda della finalità che intende perseguire in qualità di titolare del trattamento. Il Cliente, pertanto, dichiara e garantisce che i Dati Personali dei destinatari dei Messaggi vengono trattati per finalità lecite e sulla base di opportune condizioni di liceità, nel pieno rispetto della Normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali.
- 6.2. È fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare il Servizio SMS per scopi illeciti, per l'invio di messaggi non richiesti e, pertanto, qualificabili come "comunicazioni indesiderate" ai sensi dell'art. 130 del D. lgs. 196/2003 (a titolo esemplificativo e non esaustivo: invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, etc.) e/o l'invio di messaggi agli indirizzi di destinatari che non hanno alcun rapporto con il mittente.
- 6.3. In caso di violazione anche singola degli obblighi essenziali previsti nel presente Allegato A, Agile avrà facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio SMS, ai sensi di quanto previsto al dall'articolo 17 del Contratto Quadro, e potrà altresì risolvere il Contratto Quadro ai sensi dell'articolo 6 del Contratto Quadro, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni.

7. ACCORDO SUI LIVELLI DI SERVIZIO E ASSISTENZA

- 7.1. Agile recapiterà i Messaggi verso i terminali mobili degli Utenti Finali il più velocemente possibile dal punto di vista commerciale non appena gli apparecchi di tali utenti saranno abilitati a ricevere i messaggi. Tuttavia, a causa di fattori indipendenti dalla propria volontà, Agile non garantisce i tempi di latenza, né la consegna finale ai terminali mobili. Qualora i messaggi inviati dal Cliente non potessero essere consegnati ai potenziali utenti, questi saranno conservati per un massimo di 48 ore e, allo scadere di tale termine, saranno cancellati.
- 7.2. Agile fornirà assistenza al Cliente attraverso: a) telefono; b) e-mail mediante l'apertura di ticket di assistenza a help@agiletelecom.com. All'apertura di un ticket di assistenza, lo staff di Agile si adopererà per rispondere in modo tempestivo.
- 7.3. Con riferimento alla copertura di rete, in ogni momento Agile conserva un elenco aggiornato degli operatori mobili coperti. Agile si riserva il diritto di modificare l'elenco aggiungendo o eliminando gli operatori, a seconda dei casi. Sebbene Agile coprirà il maggior numero di operatori di telefonia mobile,

nella misura in cui ciò sia commercialmente fattibile, Agile non fornisce alcun impegno, dichiarazione o garanzia in merito al fatto che un determinato operatore di telefonia mobile continuerà ad essere raggiungibile in qualsiasi momento in futuro. L'attuale elenco di operatori di telefonia mobile è disponibile presso Agile per la consultazione, previa richiesta.

8. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- 8.1. Il Cliente sarà l'unico responsabile per il contenuto dei Messaggi (incluso qualsiasi contenuto pubblicitario applicabile) e per le informazioni veicolate con i medesimi, la programmazione e la gestione di tutti i Messaggi; Agile, non assume, pertanto, alcuna responsabilità in merito a quanto sopra indicato. Il Cliente si impegna a fare tutto il necessario affinché il contenuto dei Messaggi sia conforme a quanto previsto dalla normativa vigente e a quanto richiesto dagli Utenti Finali e che non danneggi l'immagine di Agile. A tal proposito, il Cliente agirà in maniera tale da evitare qualsiasi rischio di confusione tra se stesso, Agile e gli operatori mobili. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Agile da tutti i danni, le perdite, le responsabilità, i costi, gli oneri e le spese, ivi comprese le eventuali commissioni e spese legali che potrebbero essere sostenuti o addebitati ad Agile o per i quali quest'ultima abbia ricevuto una richiesta di pagamento, che non sarebbero stati sostenuti, addebitati o richiesti se (i) il Cliente avesse adempiuto agli obblighi assunti mediante la stipula del presente Allegato e del Contratto Quadro (ii) le dichiarazioni e garanzie fornite dal Cliente all'atto della stipula del presente Contratto Quadro fossero state veritiere, accurate, complete e non fuorvianti. Il Cliente inoltre si impegna a manlevare e tenere indenne Agile da tutti i danni, le perdite, le responsabilità, i costi, gli oneri e le spese, ivi comprese le commissioni e le spese che potrebbero essere sostenute o addebitate ad Agile o per le quali quest'ultima abbia ricevuto una richiesta di pagamento, in ogni caso legate all'invio delle informazioni contenute nei messaggi del Cliente, anche in caso di sanzioni e richieste di risarcimento danni presentate da terzi per qualunque motivo, fermo restando quanto previsto al precedente art. 2.3.
- 8.2. Il Cliente dovrà risarcire Agile di tutte le perdite, reclami, costi, spese e passività che Agile potrebbe subire a causa del contenuto di qualsiasi Messaggio o dell'uso dei servizi Agile da parte del Cliente per qualsiasi scopo illegale o offensivo.

9. RINVIO

- 9.1. Per tutto quanto non diversamente disciplinato dal presente Allegato B, si applicano le condizioni generali di cui Contratto Quadro.

ALLEGATO B - CONDIZIONI SPECIALI PER I CANALI AGGIUNTIVI (SERVIZIO CROSS-PLATFORM)

Il presente **Allegato B** disciplina le modalità di attivazione, erogazione e utilizzo dei Canali Aggiuntivi, così come definiti nel Contratto Quadro, e ne costituisce parte integrante e sostanziale. Per quanto compatibili e non diversamente regolate dal presente Allegato B, si applicano le disposizioni contenute nell'Allegato A.

Le presenti disposizioni trovano applicazione esclusivamente in caso di attivazione dei Canali Aggiuntivi da parte del Cliente e per tutta la durata della relativa fornitura.

In particolare, con il Servizio Cross-platform, Agile mette a disposizione dei propri Clienti la soluzione di invio di comunicazioni digitali ("**Comunicazioni**"), o mediante altri protocolli di messaggistica, che consentano anche la ricezione delle comunicazioni da parte del destinatario per il tramite di app pre-installate di messaggistica SMS e MMS disponibili sui device mobili di comune utilizzo (ad esempio, i servizi RBM di Google o Apple Messages di Apple), o mediante app dedicate (ad esempio, Whatsapp Business Solution, Telegram, etc.) ("**Canali Aggiuntivi**").

1. ATTIVAZIONE DEL CANALE AGGIUNTIVO

- 1.1. Ai fini dell'attivazione del canale aggiuntivo di volta in volta di interesse del Cliente, Agile si occuperà del processo di c.d. onboarding del Cliente presso la piattaforma utilizzata come Canale Aggiuntivo ai fini del Servizio Cross-platform, offrendo il proprio supporto tecnico ai fini della configurazione del Canale Aggiuntivo per la fornitura del Servizio Cross-platform in favore del Cliente.
- 1.2. Il processo di *onboarding* verrà avviato previa richiesta scritta via e-mail dal Cliente e conferma da parte di Agile della disponibilità e utilizzabilità dei Canali Aggiuntivi richiesti dal Cliente.
- 1.3. Il Cliente si impegna a fornire tutti i dati a ciò necessari, come richiesti da Agile tempo per tempo, impegnandosi a fornire dati corretti, veritieri e aggiornati e a comunicare tempestivamente, e comunque entro 20 (venti) giorni di calendario, ogni eventuale variazione che dovesse intervenire in relazione a tali dati. Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di fornire i dati minimi necessari all'attivazione del Canale Aggiuntivo, come richiesti da Agile, la stessa si riserva la facoltà di non procedere all'attivazione del Canale Aggiuntivo.
- 1.4. Ai fini dell'identificazione del soggetto mittente delle Comunicazioni, in deroga a quanto previsto dagli artt. 2.2 – 2.5 dell'Allegato A, sarà utilizzato il nome del soggetto mittente e/o eventualmente i segni distintivi (compresi marchi) che dovessero risultare, mediante evidenza documentale, di titolarità di tale soggetto e utilizzabili senza determinare alcuna violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terzi parti. In ogni caso, Agile si riserva di adottare ogni opportuna misura in caso di accertate violazioni di diritti di proprietà intellettuale di terzi e il Cliente si impegna sin da ora a manlevare e tenere indenne Agile da ogni e qualsivoglia pretesa di terzi in merito alla violazione della proprietà intellettuale di detti terzi, all'uso improprio del nome o di segni distintivi, nonché qualsiasi altro diritto o pretesa che possa essere avanzata da terzi nei confronti di Agile. Resta fermo che meccanismi di verifica e approvazione circa l'identificazione del soggetto mittente (e.g. approved badge) rimangono unicamente soggetti alle condizioni e alle modalità previste dal fornitore terzo del Canale Aggiuntivo.
- 1.5. Agile eseguirà alcuni test e verificherà il corretto funzionamento del Canale Aggiuntivo ai fini dell'invio delle Comunicazioni, della trasmissione al Cliente di eventuali risposte e/o reazioni da parte degli Utenti Finali, e del monitoraggio delle informazioni sulla consegna delle Comunicazioni e sulla raggiungibilità dell'Utente Finale ai fini della ricezione delle Comunicazioni e, in caso di esito positivo, invierà una comunicazione al Cliente di avvenuta attivazione del Canale Aggiuntivo.
- 1.6. Il Cliente si impegna a garantire, a propria cura e spese e fermo restando il supporto tecnico che ragionevolmente verrà fornito da Agile, la corretta configurazione dei propri sistemi informatici ai fini del completamento del processo di onboarding e al mantenimento delle funzionalità che consentono l'invio delle Comunicazioni, la ricezione del traffico generato dagli Utenti Finali in risposta alle Comunicazioni e la trasmissione di ogni eventuale ulteriore Comunicazione di riscontro.

- 1.7. Il Cliente riconosce e accetta espressamente che l'utilizzo del Servizio Cross-platform e di ogni Canale Aggiuntivo che possa essere a tal fine messo a disposizione da Agile è soggetto all'applicazione delle specifiche condizioni di contratto, e alle restrizioni, nell'utilizzo del Canale Aggiuntivo, che dovessero essere applicabili ai contenuti forniti dal Cliente e/o dagli Utenti Finali, di volta in volta vigenti, previste dal fornitore terzo del Canale Aggiuntivo e, nello specifico, alle condizioni di contratto disponibili nei siti web dei fornitori terzi dei Canali Aggiuntivi e riepilogati sul sito web di Agile (<https://agiletelecom.com/third-party-suppliers/>).
- 1.8. Il Cliente dichiara di essere consapevole che Agile vieta espressamente l'invio di messaggi rientranti in una delle seguenti casistiche: (a) messaggi osceni e/o pedopornografici; (b) messaggi offensivi o con contenuti contrari alla morale; (c) messaggi con contenuti contrari all'ordine pubblico; (d) messaggi lesivi dei diritti di terzi; (e) messaggi aventi ad oggetto materiale protetto da copyright (es. immagini, video, opere, libri e/o pubblicazioni o parti di essi); (f) messaggi aventi ad oggetto materiale detenuto illegalmente (es. software pirata, copie non autorizzate di software, file o programmi di qualsivoglia genere, ecc.); (g) messaggi che incitano alla violenza o all'odio; (h) messaggi che promuovano la vendita di servizi o beni che sono illegali nel paese di ricezione e/o origine delle Comunicazioni o comunque in contrasto con la legislazione italiana; (i) messaggi che introducono virus, trojan o altri software dannosi e illegali; (j) messaggi comunque ritenuti in violazione di norme applicabili e/o offensivi dell'ordine pubblico e/o del buon costume, a insindacabile giudizio di Agile

2. UTILIZZO DEL SERVIZIO CROSS-PLATFORM

- 2.1. Mediante il Servizio Cross-platform, Agile invierà le Comunicazioni richieste dal Cliente mediante uno o più dei Canali Aggiuntivi, previo positivo completamento del processo di *onboarding* e attivazione del Canale Aggiuntivo, come descritto al precedente art. 1. La copertura in termini geografici del Servizio Cross-platform dipenderà dalla effettiva copertura garantita dal singolo fornitore terzo del Canale Aggiuntivo.
- 2.2. In deroga a quanto previsto dall'art. 12.3 del Contratto Quadro, nel caso in cui l'Utente Finale non risulti raggiungibile dalla Comunicazione, il Cliente, fin dalla fase di configurazione del Canale Aggiuntivo, potrà richiedere ad Agile di (i) prevedere uno o più nuovi tentativi di invio della Comunicazione mediante il Canale Aggiuntivo, (ii) il ritiro della Comunicazione, ovvero (iii) l'invio della Comunicazione mediante la direttrice SMS, secondo quanto previsto dall'Allegato A e dal Contratto Quadro, restando inteso che in tal caso l'Utente Finale riceverà unicamente la componente testuale della Comunicazione ed ogni eventuale contenuto grafico, audiovisivo o interattivo che dovesse essere incluso nella Comunicazione non sarà invece trasmesso, senza che ciò possa comportare alcun obbligo o responsabilità di qualsivoglia natura in capo ad Agile.
- 2.3. Quando possibile tecnicamente, Agile fornirà al Cliente uno strumento di monitoraggio del traffico relativo alle Comunicazioni inviate tramite il Servizio Cross-platform, diversificato per ciascun Canale Aggiuntivo che sia stato correttamente attivato, e che consentirà al Cliente di raccogliere informazioni circa (i) la effettiva consegna delle Comunicazioni, (ii) le eventuali risposte o reazioni degli Utenti Finali, e/o (iii) indicazioni circa la raggiungibilità dell'Utente Finale ai fini della ricezione delle Comunicazioni.
- 2.4. Ad Agile non potrà essere attribuita alcuna responsabilità circa la correttezza e puntualità dei dati di cui al precedente art. 2.3, i quali vengono messi a disposizione da parte del fornitore terzo del Canale Aggiuntivo ad Agile e da Agile al Cliente.

3. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 3.1. Il Cliente dichiara e garantisce (i) di poter disporre dei diritti di proprietà intellettuale relativi alle immagini, di qualsiasi genere e natura, ai contenuti audiovisivi, ai pulsanti e alla grafica in generale, alle indicazioni di azioni suggerite e ogni altro dato testuale, o alle funzionalità connesse alla creazione di eventi sul calendario o all'avvio di chiamate, che dovessero costituire parte integrante delle Comunicazioni inviate tramite il Servizio Cross-platform ("**Contenuti**"), nonché ogni ad ulteriore

utilizzo di segni identificativi funzionali, e non, all'identificazione del soggetto mittente della Comunicazione e di ogni altro soggetto, comprensivo di eventuali link e indirizzi email a tal fine utilizzati, (ii) che l'utilizzo di tali Contenuti e di ogni altro segno distintivo utilizzato nelle Comunicazioni non viola alcun diritto di terzi.

4. DATA PROTECTION

- 4.1. Le attività di trattamento dei dati personali poste in essere da Agile nell'ambito del Servizio Cross-Platform devono intendersi disciplinate dall'art. 10 del Contratto Quadro e dall'Accordo per il Trattamento dei Dati (DPA) di cui all'Allegato D, così come integrati dalle previsioni che seguono.
- 4.2. Nell'esecuzione del Servizio Cross-platform, i dati personali di titolarità del Cliente potrebbero essere trattati – oltre che da Agile – anche da terzi tramite i quali Agile mette a disposizione e fornisce i Canali Aggiuntivi che possono essere utilizzati dal Cliente. A seconda della specifica app e/o dei protocolli di messagistica utilizzati, tali fornitori terzi potrebbero qualificarsi come autonomi titolari del trattamento (ad esempio, per quanto riguarda i servizi RBM di Google), e rispetto ai quali Agile rinvia pertanto alle relative politiche di trattamento dei dati personali previste da questi ultimi per ogni maggiore informazione.

5. RESPONSABILITÀ

- 5.1. L'ideazione, creazione e trasmissione dei Contenuti ricadono nell'esclusiva responsabilità del Cliente e Agile non modificherà i Contenuti e/o le informazioni trasmesse con le Comunicazioni (la cui integrità non verrà pertanto alterata in alcun modo dalle operazioni puramente tecniche ed automatiche svolte da Agile). Inoltre, Agile si conformerà alle condizioni di accesso e all'aggiornamento previsti dal Cliente in relazione ai Contenuti e/o a tali informazioni, e utilizzerà i dati sull'impiego di tali Contenuti e/o informazioni unicamente per gli scopi e per il tempo necessario all'erogazione del Servizio Cross-platform. Il Cliente, pertanto, si impegna a manlevare e tenere indenne Agile da tutti i danni, le perdite, le responsabilità, i costi, gli oneri e le spese, ivi comprese le commissioni e le spese che potrebbero essere sostenute o addebitate ad Agile o per le quali quest'ultima abbia ricevuto una richiesta di pagamento, in ogni caso legate ai Contenuti e/o alle Comunicazioni, anche in caso di sanzioni e richieste di risarcimento danni presentate da terzi per qualunque motivo.
- 5.2. Il Cliente inoltre esonera Agile da ogni responsabilità che sia connessa alle interazioni tra gli Utenti Finali e gli "agenti" virtuali che dovessero essere configurati per il tramite del Servizio Cross-platform e in relazione ad ogni scambio o conversazione che venga avviato sulla base di una Comunicazione e/o di un Contenuto.

6. TARIFFE E PAGAMENTO

- 6.1. Si applicano i corrispettivi per la fruizione del Servizio Cross-platform, come di volta in volta comunicati da Agile al Cliente mediante mail o messaggio all'interno dell'area riservata del Cliente sul sito di Agile. Ciascuna comunicazione di prezzo si applicherà solo successivamente alla data di invio della mail o del messaggio all'interno dell'Area Riservata dal Cliente e si considererà tacitamente accettata dal Cliente nel caso in cui questi continui a fruire del Canale Aggiuntivo cui il prezzo, di volta in volta, si riferisce.

7. DIVIETO DI RIVENDITA

- 7.1. Ogni possibile rivendita del Servizio Cross-platform o dell'utilizzo dei Canali Aggiuntivi da parte del Cliente è rigorosamente vietata, salvo diverso accordo scritto tra Agile e il Cliente.

8. RINVIO

- 8.1. Per tutto quanto non diversamente disciplinato dal presente Allegato B, si applicano le condizioni generali di cui all'Allegato A e al Contratto Quadro e ogni riferimento ivi previsto ai Messaggi e alla fornitura del Servizio deve intendersi inclusivo anche, rispettivamente, delle Comunicazioni e del Servizio Cross-platform.

ALLEGATO C - CONDIZIONI SPECIALI PER IL SERVIZIO DELL'ASSISTENTE AI

Il presente **Allegato C** disciplina le modalità di attivazione, erogazione e utilizzo del Servizio Assistente AI così come definito nel Contratto Quadro, e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Le disposizioni del presente Allegato C si applicano esclusivamente in caso di attivazione del Servizio Assistente AI da parte del Cliente, e limitatamente alla durata della relativa fornitura.

In particolare, l'Assistente AI è una soluzione tecnologica di assistenza marketing sviluppata da Agile che utilizza modelli di intelligenza artificiale (AI) open source non proprietari per generare contenuti personalizzati per i social media e gestire la comunicazione multicanale per le imprese.

L'Assistente AI è accessibile on-line in modalità "Software As A Service" tramite una sezione specifica dell'Area Clienti presente sul sito di Agile, e permette all'utente di gestire direttamente ed in proprio le campagne marketing e le comunicazioni on-line in generale mediante l'utilizzo di differenti canali social e di messaggistica (RCS, SMS, etc.) come di seguito specificato, mediante l'utilizzo di suggerimenti con contenuti personalizzati in base alle informazioni fornite dal Cliente in fase di setup del Servizio.

1. DEFINIZIONI

1.1 In relazione al presente **Allegato C** si indicano qui di seguito i significati da attribuire a termini ed espressioni ricorrenti:

"Dati del Cliente": sono da intendersi le anagrafiche dei destinatari delle comunicazioni, i dati contenuti negli account social del cliente connessi al Servizio, gli input inseriti nell'Assistente AI per la generazione dei contenuti;

"Assistente AI": in aggiunta a quanto previsto nel Contratto Quadro, si intende il servizio offerto da Agile che consiste in una piattaforma informatica che include un assistente marketing che utilizza modelli di AI open source non proprietari per generare contenuti personalizzati per i social media e gestire la comunicazione multicanale per le imprese, disponibile all'interno dell'Area Clienti ;

"Materiali di Agile Telecom" eventuali materiali descrittivi e che illustrano il funzionamento dell'Assistente AI, la documentazione tecnica e qualsiasi materiale o documento creato e/o fornito da Agile.

2. LICENZA E UTILIZZO DI ASSISTENTE AI

2.1 Agile, nel rispetto dei termini e condizioni del presente Allegato e del Contratto Quadro, si impegna a fornire al Cliente una licenza limitata, non esclusiva, revocabile per l'accesso e l'utilizzo dell'Assistente AI, in accordo con i Materiali di Agile Telecom, la documentazione tecnica e le specifiche di volta in volta fornite da Agile. Il Cliente si impegna ad attenersi alle istruzioni d'uso e alle policy definite da Agile, dai fornitori dei diversi canali di comunicazione attivati dal Cliente, nonché garantisce il rispetto di tutte le disposizioni a esso applicabili in qualunque modo derivanti da leggi, regolamenti, disposizioni di Autorità o codici di autodisciplina vigenti sulle piattaforme social, nei paesi di origine e destinazione dei contenuti o in via di recepimento cui Agile intende attenersi. Il Cliente accetta ed è consapevole che sarà il Cliente stesso a utilizzare e gestire direttamente ed in autonomia l'Assistente AI e sarà lo stesso Cliente, sotto la propria esclusiva responsabilità, ad utilizzare le funzionalità dell'Assistente AI, sollevando pertanto Agile da ogni e qualsivoglia responsabilità in merito ai contenuti generati tramite l'Assistente AI, secondo quanto previsto, con le limitazioni e nel rispetto delle previsioni del presente Allegato.

2.2 Agile si riserva il diritto, a propria esclusiva discrezione, di apportare in qualsiasi momento modifiche al Servizio e ai Materiali di Agile Telecom che ritenga necessarie o utili al fine di:

a) mantenere o migliorare:

- (i) la qualità o l'erogazione dei propri servizi ai clienti
- (ii) la competitività o la posizione di mercato dei propri servizi, oppure
- (iii) l'efficienza in termini di costi o le prestazioni del Servizio; oppure

b) conformarsi alle leggi applicabili.

- 2.3 Il Cliente è consapevole e accetta che Agile si riserva altresì il diritto di variare o dismettere singoli servizi e/o funzionalità dell'Assistente AI o connessi all'Assistente AI, senza che sia necessaria alcuna comunicazione in tal senso al Cliente. Conseguentemente, il Cliente accetta che Agile non fornisce alcuna garanzia in merito alla continuità di utilizzo e erogazione di specifiche funzionalità dell'Assistente AI. In ogni caso, Agile adotterà ragionevoli sforzi commerciali per informare preventivamente il Cliente di eventuali modifiche che comportino una sostanziale variazione del livello e della qualità generale del Servizio.
- 2.4 Il Cliente si impegna, per tutta la durata del Servizio, a mantenere in buone condizioni i propri sistemi secondo le specifiche e le indicazioni fornite da Agile, garantire ad Agile l'accesso necessario per il corretto funzionamento dell'Assistente AI, e a collaborare attivamente per consentire l'esecuzione del Servizio. Agile non è responsabile per ritardi o inadempimenti causati da omissioni del Cliente. In caso di attività vietate, anche solo minacciate, il Cliente dovrà intervenire tempestivamente per interromperle, prevenire accessi non autorizzati e informare Agile senza ingiustificato ritardo.
- 2.5 Il Cliente riconosce e accetta che alcune funzionalità dell'Assistente AI, per poter funzionare, necessitano dell'accesso agli account social media attivi e indicati dal Cliente, e di cui il Cliente dichiara di essere titolare e di avere a disposizione le chiavi di accesso.
- 2.6 Il Cliente si impegna a non accedere né a consentire ad altri soggetti di accedere o utilizzare l'Assistente AI o i materiali relativi all'Assistente AI e messi a disposizione da Agile se non nei limiti espressamente previsti dal Contratto Quadro, dal presente Allegato e dalle policy e/o istruzioni di volta in volta comunicate da Agile e qui di seguito esemplificati. .
- 2.7 Fatto salvo quanto previsto dal presente Allegato, Agile si impegna ragionevolmente a garantire la Disponibilità dell'Assistente AI per almeno il novantanove per cento (99,0%) del tempo, calcolato su base annuale durante la durata del Servizio (ciascun mese di calendario, un "Periodo di Servizio"), con esclusione dei periodi Trial e Beta (come infra definito), e dei casi di indisponibilità dovuti alle Esclusioni descritte all'art. 2.7.2 che segue (la "**Garanzia di Disponibilità**").
- 2.7.1 Per "Disponibile/Disponibilità" si intende che l'Assistente AI è accessibile e utilizzabile dal Cliente e funziona in conformità sostanziale con la documentazione tecnica e le specifiche fornite da Agile.
- 2.7.2 Ai fini del calcolo della Garanzia di Disponibilità, non saranno considerati casi di indisponibilità i seguenti eventi ("**Esclusioni**"), e l'Assistente AI non sarà considerata non Disponibile nei casi in cui il mancato rispetto della Garanzia di Disponibilità o l'impossibilità per il Cliente di accedere o utilizzare l'Assistente AI sia dovuta, in tutto o in parte, a:
- a) atti od omissioni del Cliente, oppure all'uso delle credenziali di accesso del Cliente non conformi al presente Allegato e/o al Contratto Quadro;
 - b) malfunzionamenti o errori attribuibili al Cliente;
 - c) connettività internet del Cliente;
 - d) eventi di Forza Maggiore;
 - e) guasti, interruzioni, disservizi o altri problemi relativi a software, hardware, sistemi, reti, infrastrutture o altri elementi non forniti da Agile ai sensi del presente Allegato e/o del Contratto Quadro;
 - f) tempi di manutenzione o inattività programmati ("Manutenzione Programmata");
 - g) disattivazione, sospensione o cessazione del Servizio o di uno dei servizi di cui agli ulteriori Allegati ai sensi del Contratto Quadro.
- 2.8 Agile si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo commerciale per fornire al Cliente un preavviso di almeno due (2) giorni in relazione a ogni periodo di inattività programmata dell'Assistente AI.
- 2.9 Agile si impegna a fornire al Cliente i servizi standard di assistenza tecnica ("**Servizi di Supporto**") secondo le migliori pratiche adottate da Agile, attraverso l'apertura di un ticket a help@agiletelecom.com o alla compilazione del form di contatto alla pagina <https://agiletelecom.com/contact-us/#contact-form>.
- 2.10 Il Cliente è l'unico responsabile per il backup dei Dati del Cliente. Agile non assume alcun obbligo o responsabilità per eventuali perdite, alterazioni, distruzioni, danni, corruzioni o recuperi dei Dati del Cliente. Agile non conserva alcuna copia dei Dati del Cliente oltre la Data di Scadenza (come definita all'art. 4.1 del presente Allegato) del Servizio o risoluzione del Contratto Quadro per qualunque causa.
- 3. PROPRIETÀ E MARCHI; TERZI LICENZIATARI**

- 3.1 Agile è l'unico proprietario esclusivo di tutti i diritti e gli interessi per l'Assistente AI, e di qualsiasi diritto di Proprietà intellettuale ad essa collegata, compresi gli sviluppi che ne derivano. Assistente AI è un marchio registrato.
- 3.2 Il Cliente riconosce e accetta il fatto che, a seconda del diverso abbonamento acquistato dal Cliente, Agile potrà inserire un watermark contenente il logo di Agile AI con un link ad uno dei siti di Agile.

4. TERMINI ECONOMICI E DURATA CONTRATTUALE

- 4.1 La durata del Servizio decorre dalla data di attivazione o rinnovo del Servizio. La data di attivazione coincide con la data in cui il Cliente potrà accedere all'Assistente AI tramite l'Area Clienti e coincide con l'accettazione del Contratto Quadro. Il Servizio avrà durata pari al piano di abbonamento sottoscritto dal Cliente e si intenderà automaticamente rinnovato per una pari durata a ogni scadenza. In mancanza di disdetta che le Parti potranno esercitare fino a ciascuna scadenza del Servizio, per il Cliente, tramite PEC all'indirizzo agiletelecom@pec.it e, per Agile Telecom, via PEC all'indirizzo risultante attivo o comunicato dal Cliente, o via email all'indirizzo indicato dal Cliente in fase di registrazione o utilizzato per l'invio delle comunicazioni amministrative (fatturazione, etc.). In caso di disdetta presentata oltre il sopra citato termine essenziale, la stessa non avrà effetto e il Cliente dovrà corrispondere per intero il corrispettivo per il periodo successivo fino alla nuova scadenza, anche in caso di mancato uso, in considerazione della messa a disposizione dell'Assistente AI. Resta inteso che, qualora il Cliente intenda inviare disdetta prima della conclusione del periodo prescelto, la disdetta avrà effetto dalla prima scadenza utile del piano di abbonamento ("**Data di Scadenza**"). Agile si riserva il diritto di non dar corso al lancio o all'invio programmato da parte del Cliente, o di sospendere l'invio, di comunicazioni e/o campagne marketing per mezzo dell'Assistente AI, tramite SMS o altri Canali Aggiuntivi, nel caso in cui il medesimo invio, pur iniziando durante il periodo di validità del Servizio, si protragga oltre la Data di Scadenza dello stesso, così come in caso di irregolarità o violazioni relative alla disciplina contenuta negli ulteriori allegati di cui al Contratto Quadro.
- 4.2 Per la messa a disposizione e per l'utilizzo dell'Assistente AI, il Cliente si obbliga a versare un canone di abbonamento nei tempi e nei modi indicati da Agile, salvo per l'utilizzo dell'eventuale periodo Trial e della versione free, per il quale nessun corrispettivo è dovuto. In aggiunta, il Cliente si obbliga a corrispondere i costi relativi a ciascun SMS e/o messaggio inviato tramite Canali Aggiuntivi in base al tariffario di volta in volta vigente e in base alla regolamentazione prevista nei rispettivi allegati di cui al Contratto Quadro o in offerte personalizzate per il Cliente. Si precisa che, in caso di pagamento in valuta diversa dall'Euro (€), il corrispettivo fatturato al Cliente sarà calcolato in base al cambio ufficiale al giorno prima della data di emissione di ciascuna fattura. Il pagamento potrà essere effettuato con uno dei metodi di pagamento accettati da Agile, salvo buon fine.
- 4.3 Nel caso in cui il Cliente non provveda al pagamento del canone come sopra convenuto Agile potrà, a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento, disabilitare l'accesso all'Assistente AI e inviare comunicazione al Cliente relativa al ritardo di pagamento. Trascorsi 10 (dieci) giorni di calendario senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, Agile sarà autorizzata a dichiarare la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 6 del Contratto Quadro e la conseguente interruzione di tutti i Servizi connessi. La risoluzione non importa comunque rinuncia di Agile ai corrispettivi dovuti, per i quali Agile avrà comunque diritto ad esigere il pagamento. Il pagamento di tutte le somme dovute a Agile in base al presente Allegato e al Contratto Quadro non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, neanche in presenza di contestazioni pendenti, restando inteso – anche in deroga all'art. 1460 del codice civile – che il Cliente potrà far valere i propri eventuali diritti unicamente attraverso un separato procedimento e solo dopo l'integrale adempimento del proprio obbligo di pagamento del canone. Nel caso di pagamento a mezzo carta di credito o PayPal verrà attivata la modalità di pagamento ricorrente, che prevede, alla data del rinnovo, l'addebito automatico preautorizzato degli importi dovuti ad Agile, salvo disdetta da esercitarsi da parte del Cliente con comunicazione espressa nel rispetto delle modalità e tempistiche di cui all'art. 4.1. Se al rinnovo automatico del Servizio e del Contratto Quadro l'addebito preautorizzato non dovesse andare a buon fine per qualsiasi motivo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: carta di credito scaduta o insussistenza dei fondi necessari), Agile potrà agire come indicato

nel capoverso precedente, incluso l'esercizio del diritto di cessare il Servizio e/o risolvere il Contratto Quadro.

- 4.4 Agile si riserva di variare i corrispettivi relativi al canone periodico dell'Assistente AI con comunicazione al Cliente con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. In tal caso, il Cliente potrà esercitare il suo diritto di recesso dall'utilizzo dell'Assistente AI fino alla data in cui le nuove tariffe risultano applicabili. Agile, inoltre, si riserva il diritto di modificare i limiti di utilizzo di eventuali funzionalità gratuite dell'Assistente AI. Con riferimento ai periodi di Trial e per la versione free, durante i quali non è previsto il pagamento del corrispettivo di cui all'art. 4.2 di cui al presente Allegato, Agile si riserva il diritto di modificarne la durata e le funzionalità incluse, nonché eventuali limiti di utilizzo con le stesse modalità di cui al presente art. 4.4. Il mancato recesso si intenderà come accettazione delle modifiche e /o delle nuove tariffe, indipendentemente dall'uso o non uso che il Cliente faccia dell'Assistente AI. Inoltre, Agile potrà variare i corrispettivi relativi al Servizio SMS Gateway e Servizio Cross-platform con un preavviso di 24h e comunque secondo quanto previsto dai termini previsti nei rispettivi allegati, senza che ciò dia diritto al Cliente di recedere o inviare disdetta del Contratto Quadro.

5. SMS e CANALI AGGIUNTIVI

- 5.1 Per l'utilizzo del canale di messaggistica SMS in associazione all'Assistente AI, varranno i termini e condizioni stabiliti nell'**Allegato A**.
- 5.2 Per l'utilizzo di canali RCS, Whatsapp, Telegram e/o ulteriori canali disponibili di volta in volta configurati dal Cliente e collegati all'Assistente AI, si applicheranno i termini e le condizioni di cui all'**Allegato B**.

6. UTILIZZO DELLE FUNZIONALITÀ DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

- 6.1 L'Assistente AI è un assistente virtuale basato su Large Language Models (LLM) open source adattati alla creazione e generazione di contenuti e immagini per migliorare la qualità e la coerenza della comunicazione aziendale su canali di messaggistica tradizionale (SMS), Canali Aggiuntivi di messaggistica come RCS, Whatsapp, Telegram, e/o ulteriori canali disponibili, nonché sui profili social attivati del Cliente.
- 6.2 Il Cliente prende atto ed accetta che l'Assistente AI integra componenti software e modelli AI distribuiti in licenza open source (tra cui a titolo esemplificativo modelli rilasciati sotto licenza MIT, Apache 2.0, CreativeML Open RAIL++-M). L'Elenco aggiornato di tali componenti può essere consultato su richiesta. Agile garantisce di utilizzare i suddetti componenti nel rispetto delle relative condizioni di licenza, e che la disponibilità commerciale del Servizio non implica alcuna sublicenza o deroga a quanto previsto da tali licenze originarie, che restano opponibili ai sensi di legge.
- 6.3 Nella fase di onboarding del Cliente, l'Assistente AI raccoglie mediante intervista automatizzata una serie di informazioni di base e necessarie a configurare e personalizzare l'Assistente AI secondo le esigenze del Cliente e proporre suggerimenti e contenuti in linea con il mercato di riferimento del Cliente.
- 6.4 Il Cliente, oltre agli impegni di cui all'art. 2.6 (Policy di utilizzo dell'Assistente AI) si impegna a non utilizzare il Servizio, né i contenuti generati mediante lo stesso, per finalità non compatibili con i termini del Contratto Quadro e/o in violazione delle limitazioni d'uso imposte dalle licenze dei modelli open source utilizzati. In particolare:
- (i) indurre in errore terzi facendo credere che i contenuti generati dall'Assistente AI siano stati creati da un essere umano (ad esempio, non introducendo un watermark/etichetta al momento della pubblicazione così da far presupporre che il contenuto condiviso sia stato generato da un essere umano);
 - (ii) fornire consigli medici o contenuti relativi al trattamento, alla prevenzione, alla diagnosi o alla trasmissione di malattie;
 - (iii) fornire consulenza legale o finanziaria;
 - (iv) generare contratti o obbligazioni giuridicamente vincolanti;
 - (v) generare contenuti politici, inclusi quelli destinati alla diffusione durante campagne elettorali;
 - (vi) rimuovere o alterare i watermark/etichette dai contenuti generati dall'AI, se applicabile;
 - (vii) pubblicare deepfake senza informare gli utenti della generazione artificiale dei contenuti;
 - (viii) usare prompt finalizzati alla generazione di output illeciti o che violino diritti di terzi;

- (ix) generare codice sorgente;
- (x) generare spam, ransomware, keylogger, virus o altri software;
- (xi) generare contenuti di nudo o contenuti scioccanti, inclusi gesti osceni, fluidi corporei o altri soggetti volgari, nonché diffamatori, discriminatori o idonei a violare diritti umani fondamentali;
- (xii) generare o diffondere informazioni false, e/o informazioni da utilizzare per l'amministrazione della giustizia o per altre finalità giuridiche;
- (xiii) implementare processi decisionali completamente automatizzati.

Agile si riserva il diritto di sospendere o limitare l'accesso al Servizio in caso di uso in contrasto con le predette finalità vietate, ferme restando le altre conseguenze contrattuali e legali, tra cui la facoltà per Agile di risolvere unilateralmente il Contratto Quadro.

- 6.5 Il Cliente, anche per conto dei propri dipendenti o ausiliari, è responsabile di qualsiasi testo, immagine o altro contenuto caricato o inviato all'Assistente AI ("**Input**"), nonché dei testi, immagini o altri contenuti generati dall'Assistente AI sulla base dell'Input fornito dal Cliente ("**Output**").
- 6.6 Il Cliente si impegna a garantire che l'utilizzo dell'Assistente AI, inclusi Input e Output, sia conforme al presente Allegato, al Contratto Quadro, ove applicabile, Allegato D e alla normativa applicabile. In caso di generazione di contenuti che il Cliente ha il sospetto essere illeciti, essi dovranno immediatamente essere segnalati ad Agile via e-mail all'indirizzo: help@agiletelecom.com Il Cliente prende altresì atto che:
- (i) gli Input non saranno trattati come Informazioni Confidenziali; pertanto, il Cliente si impegna a non includere negli Input dati o informazioni che non possono essere utilizzati o condivisi (ad esempio, dati personali, informazioni riservate di terzi o proprietà intellettuale altrui);
 - (ii) gli Input non devono includere speciali categorie di dati personali, noti anche come dati sensibili (tra cui, a titolo esemplificativo: dati che rivelano l'origine razziale o etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, appartenenza sindacale, dati relativi alla salute, alla vita sessuale o all'orientamento sessuale di una persona);
 - (iii) gli Output non saranno considerati Informazioni Confidenziali;
 - (iv) gli Output, tra cui i testi, le immagini e ogni altro contenuto generato dal Servizio, sono prodotti in maniera automatica tramite modelli di AI addestrati su dataset di terze parti, dei quali Agile non controlla né la completezza, né l'accuratezza, né l'affidabilità;
 - (v) ciascun Output dovrà essere esaminato manualmente da una persona prima di essere utilizzato, condiviso o trasmesso per SMS, messaggio o tramite social media post.
- 6.7 Il Cliente prende atto che gli output generati dall'AI non godono generalmente di tutela d'autore. Senza pregiudizio a quanto sopra previsto tra il Cliente e Agile, il Cliente cede ad Agile tutti i diritti, titoli e interessi (inclusi tutti i diritti di proprietà intellettuale, se applicabile) relativi agli Input e agli Output; Agile conserva tutti i relativi diritti, titoli e interessi, nonché tutti i diritti relativi all'Assistente AI. Ciò significa che al Cliente è concessa una licenza d'uso non esclusivo degli Output (nella misura in cui siano protetti da copyright), i quali potranno essere utilizzati per qualsiasi finalità lecita, a condizione che tale utilizzo sia conforme al presente Allegato e al Contratto Quadro e che il Cliente accetti che ogni utilizzo avvenga a proprio rischio.
- 6.8 Il Cliente riconosce che gli Output potrebbero non essere unici per ciascun utente e non si può escludere che l'Assistente AI possa generare lo stesso contenuto, o un contenuto simile, sia per il Cliente che per terzi.
- 6.9 Il Cliente resta responsabile di verificare i diritti su contributi umani o marchi di terzi presenti nei prompt e Output.
- 6.10 Agile non garantisce la disponibilità dell'Assistente AI in tutte le aree geografiche o in ogni momento. In deroga a qualsiasi altra previsione del presente Allegato e del Contratto Quadro, eventuali periodi di inattività che interessino l'Assistente AI non saranno considerati ai fini del calcolo della Garanzia di Disponibilità.
- 6.11 Fermo restando quanto diversamente previsto nel Contratto Quadro e nel presente Allegato, Agile si riserva il diritto, a propria esclusiva discrezione, di apportare modifiche alle funzionalità di AI di cui al presente art. 6, che possano anche ridurre in modo significativo le funzionalità fornite al Cliente durante

la durata del Servizio, o modificare in qualsiasi momento i limiti di utilizzo applicabili al Cliente. Agile si impegna ragionevolmente a comunicare al Cliente eventuali modifiche in anticipo.

- 6.12 Il Servizio, inclusi gli Output, è fornito “as-is” e “as-available”, senza alcuna garanzia espressa o implicita – ivi comprese, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le garanzie di accuratezza, completezza, affidabilità, disponibilità continuativa, non-violazione di diritti di terzi, commerciabilità e idoneità a uno scopo particolare. Il Cliente prende altresì atto che i contenuti generati potrebbero riflettere le caratteristiche tecniche, i bias e le limitazioni insite nei modelli open source sottostanti, e accetta tali contenuti nei limiti delle previsioni licenziatarie applicabili ai modelli stessi.
- 6.13 Il Cliente si impegna a verificare, controllare e convalidare gli Output prima del loro utilizzo, pubblicazione o messa a disposizione di terzi. Resta a carico esclusivo del Cliente ogni responsabilità derivante dall'impiego, dall'interpretazione o dall'affidamento sugli Output, nonché dall'eventuale diffusione di contenuti inesatti, illeciti o pregiudizievoli per terzi.
- 6.14 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 7 del presente Allegato e nei limiti inderogabili di legge, Agile non risponderà di alcun danno diretto, indiretto, consequenziale, speciale, punitivo o perdita di profitto derivante dall'uso – o dall'impossibilità di usare – gli Output, anche qualora fosse stata avvertita della possibilità di tali danni.
- 6.15 Agile non assume alcun obbligo di (i) aggiornare, addestrare nuovamente, correggere o migliorare gli algoritmi, i modelli o i dataset sottostanti al Servizio, né di (ii) monitorare o eliminare bias, errori o anomalie presenti o futuri negli Output. Eventuali interventi di aggiornamento o ottimizzazione restano nella piena discrezionalità di Agile.

7. DICHIARAZIONI, GARANZIE, RESPONSABILITÀ E LIMITAZIONI

- 7.1 Agile dichiara e garantisce che: (i) ha effettuato tutte le azioni societarie opportune ed ha pieno potere e autorità e tutti i diritti necessari per sottoscrivere ed eseguire i termini del presente Allegato e concedere i diritti di licenza in esso enunciati, e che la stipula e l'esecuzione del Contratto Quadro e la concessione al Cliente dei diritti enunciati non violano né sono in conflitto con diritti di terzi; e (ii) l'Assistente AI e la relativa documentazione sono prodotti originali creati da Agile.
- 7.2 Il Cliente si obbliga a tenere integralmente indenne e manlevata Agile da tutti i danni, perdite, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da Agile o di cui la stessa fosse oggetto di richiesta di pagamento, e che non sarebbero state così subite o sostenute o richieste qualora (i) il Cliente avesse adempiuto agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Contratto Quadro e del presente Allegato e (ii) le rappresentazioni e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del Contratto Quadro e del presente Allegato fossero state veritiere, corrette, complete e non fuorvianti. Il Cliente si obbliga inoltre a tenere integralmente indenne e manlevata Agile da tutti i danni, perdite, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da Agile o di cui la stessa fosse oggetto di richiesta di pagamento, comunque connesse all'invio di informazioni contenute all'interno dei messaggi del Cliente, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi o Autorità a qualunque titolo.
- 7.3 Il Cliente prende atto che alcuni modelli o componenti integrati nel Servizio potrebbero essere stati resi disponibili da terzi senza esplicita licenza open source. In tali casi, Agile Telecom agisce sulla base di una presunzione di legittima disponibilità secondo gli standard del settore e nessuna responsabilità sarà imputabile ad Agile Telecom per l'eventuale modifica o ritiro futuro di tali componenti da parte dei titolari dei diritti.

ALLEGATO D - DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)

Il presente Accordo per il Trattamento dei Dati (inclusi i relativi allegati, di seguito anche "**Accordo per il Trattamento**" o "**DPA**") disciplina i rapporti tra Agile, in qualità di Responsabile del trattamento o, ove applicabile, di Sub-responsabile del trattamento, e il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento o, ove applicabile, Responsabile del trattamento. Questo Accordo è redatto ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 ("**GDPR**"), come interpretato dal Comitato Europeo per la Protezione dei Dati nella Opinione 14/2019, e integra il Contratto Quadro.

Il presente Accordo per il Trattamento si applica a tutti i trattamenti di Dati Personali effettuati da Agile per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi disciplinati dal Contratto Quadro e dai relativi Allegati, con efficacia a decorrere dall'attivazione di ciascun Servizio che comporti un trattamento di dati.

Per quanto compatibili e non diversamente disciplinato dal presente Accordo, si applicano le disposizioni del Contratto Quadro e dei relativi Allegati.

1. Preambolo

L'Accordo per il Trattamento dei Dati riflette l'accordo delle parti rispetto al trattamento dei Dati Personali del Cliente come disciplinato dalla Legislazione europea e nazionale.

2. Definizioni

2.1 Tutti i termini con lettera maiuscola inseriti nell'Accordo per il Trattamento dei Dati hanno il seguente significato:

"**Autorità di Controllo**" si intende una "autorità di controllo" come definita nel GDPR.

"**Agile**" indica il Responsabile o, a seconda dei casi, Sub Responsabile del trattamento che tratta i dati personali per conto del Cliente nell'esecuzione del Contratto Quadro.

"**Consociata**" indica un'entità giuridica, anche appartenente ad un gruppo societario, che direttamente o indirettamente ha il controllo ovvero è controllata da una Parte.

"**Data di Entrata in Vigore**" si intende la data di Entrata in Vigore del Contratto Quadro, fermo restando che le disposizioni dell'Accordo per il Trattamento dei Dati si applicano a ciascun Servizio a decorrere dalla relativa attivazione da parte del Cliente. Resta inteso che, fino all'attivazione effettiva di un determinato Servizio, le previsioni del presente Accordo non trovano applicazione con riferimento a tale Servizio.

"**Dati Personali del Cliente**" si intendono i dati personali che vengono trattati da Agile per conto del Cliente nella fornitura dei Servizi del Responsabile da parte di Agile.

"**Documentazione di Sicurezza**" si intende la documentazione che Agile rende disponibile in relazione ai Servizi del Responsabile e richiamata nell'Appendice 2.

"**Durata**" Si intende il periodo compreso tra la Data di Entrata in Vigore dell'Accordo per il Trattamento dei Dati e il termine della fornitura da parte di Agile di tutti i Servizi che comportano il trattamento di Dati Personali per conto del Cliente, come disciplinati dal Contratto Quadro e dai relativi Allegati. L'Accordo per il Trattamento dei Dati si applicherà, con riferimento a ciascun Servizio, a decorrere dalla sua attivazione e fino alla cancellazione dei Dati Personali trattati per tale Servizio, in conformità alle previsioni contrattuali e alla normativa applicabile.

"**GDPR**" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, e che abroga la Direttiva 95/46/CE.

"**Data Breach**" si intende una violazione della sicurezza di Agile che comporta la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l'alterazione, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati Personali del Cliente su sistemi gestiti o altrimenti controllati da Agile.

"**Indirizzo E-mail di Notifica**" si intende qualsiasi indirizzo e-mail o fisico presente nell'account del Cliente, inclusi i dati di contatto associati al referente principale dell'account, ai contatti di fatturazione, al profilo del titolare o a qualsiasi altro profilo o contatto collegato all'account.

"**Istruzioni Aggiuntive**" si intendono le istruzioni aggiuntive che riflettono l'accordo delle parti sulle ulteriori condizioni che disciplinano il trattamento di alcuni dati in relazione a determinati Servizi del Responsabile.

"**Legislazione europea e nazionale**" si intende il GDPR e la normativa dell'UE applicabile al trattamento dei Dati Personali del Cliente.

"**Meccanismi di Trasferimento**" si intende una decisione vincolante emessa dalla Commissione Europea che permette il trasferimento di dati personali dallo SEE verso un paese terzo il cui l'ordinamento interno fornisca un adeguato livello di tutela in materia di protezione dei dati personali. Ove tale decisione vincolante non sia presente o efficace, si intendono le Clausole Contrattuali Tipo di volta in volta approvate dalla Commissione Europea per il trasferimento di dati personali, nonché, ove presenti, le norme vincolanti di impresa (BCRs).

"**Misure di Sicurezza**" si intende quanto indicato nella Sezione 7.1.1. (Misure di Sicurezza sui sistemi di Agile).

"**SEE**" si intende lo Spazio Economico Europeo.

"**Servizi del Responsabile**" si intendono Servizi offerti ai sensi del Contratto Quadro, descritti collettivamente nell'Appendice 1.

"**Sub-responsabili**" si intendono i terzi autorizzati ai sensi del presente Accordo per il Trattamento dei Dati a trattare i Dati Personali del Cliente al fine di fornire parte dei Servizi del Responsabile e/o qualsiasi supporto tecnico correlato.

2.2 I termini "**Dati Personali**", "**Interessato**", "**Responsabile**", "**Titolare**", "**Trattamento**" hanno il significato indicato nel GDPR.

2.3 I termini "**includere**" e "**incluso**" sono illustrativi e non sono l'unico esempio di un particolare concetto.

2.4 Qualsiasi riferimento a una legge, regolamento, statuto o altro atto legislativo è un riferimento a quest'ultimi, come di volta in volta modificati o riformulati.

2.5 Se il presente Accordo per il Trattamento di Dati fosse tradotto in un'altra lingua e vi è una discrepanza tra il testo in italiano e il testo tradotto, prevarrà il testo in italiano.

3. Durata

Il presente Accordo per il Trattamento di Dati ha effetti per tutta la Durata e fino alla cancellazione da parte del Responsabile di tutti i Dati personali del Cliente.

4. Ambito di Applicazione

4.1 Applicazione dei Servizi del Responsabile. Il presente Accordo per il Trattamento dei Dati si applica a tutti i Servizi disciplinati dal Contratto Quadro, nella misura in cui la loro erogazione comporti un trattamento di Dati Personali da parte di Agile per conto del Cliente. Le disposizioni del presente Accordo troveranno applicazione, con riferimento a ciascun Servizio, a decorrere dalla sua attivazione da parte del Cliente e limitatamente alla durata della relativa fornitura, come disciplinata nel Contratto Quadro e nei rispettivi Allegati.

4.2 Applicazione delle Istruzioni Aggiuntive. Il Cliente potrà, nel corso della Durata, fornire ad Agile istruzioni supplementari in merito al trattamento dei Dati Personali ("**Istruzioni Aggiuntive**"). Agile si impegnerà a prenderle in considerazione e non potrà rifiutarle senza giustificato motivo, qualora risultino necessarie per consentire al Cliente di adempiere ad obblighi derivanti dalla normativa europea o nazionale applicabile in materia di protezione dei dati. In tutti gli altri casi, le Parti si confronteranno in buona fede sul contenuto delle Istruzioni Aggiuntive. Agile non sarà tenuta a implementarle fino al raggiungimento di un'intesa scritta tra le Parti. Una volta approvate da entrambe le Parti, le Istruzioni Aggiuntive saranno considerate parte integrante del presente Accordo per il Trattamento dei Dati.

4.3 Costi derivanti dall'implementazione delle Istruzioni Aggiuntive Le Istruzioni Aggiuntive e/o la loro integrazione, modificazione o riduzione non dovranno comportare costi aggiuntivi a carico di Agile; in caso contrario, il Cliente riconosce e accetta che tutti i costi derivanti, direttamente o indirettamente, dall'adeguamento di Agile alle Istruzioni Aggiuntive sono ad esclusivo carico del Titolare.

5. Trattamento dei dati

5.1 Ruoli, responsabilità e istruzioni

5.1.1 Le Parti riconoscono e concordano che: (a) l'Appendice 1 descrive l'oggetto e i dettagli del trattamento dei Dati Personali del Cliente; (b) Agile agisce come Responsabile per i Dati Personali del Cliente ai sensi della Legislazione europea e nazionale; (c) il Cliente agisce come Titolare o Responsabile, a seconda dei casi, dei Dati personali del Cliente e ai sensi della Legislazione europea e nazionale; e (d) ciascuna parte si conformerà agli obblighi ad essa applicabili ai sensi della Legislazione europea e nazionale rispetto al trattamento dei Dati Personali del Cliente.

5.1.2 Autorizzazione da parte del terzo Titolare. Se il Cliente agisce come Responsabile per conto di una Consociata del Cliente o di un diverso Titolare, il Cliente garantisce ad Agile che le istruzioni e le azioni del Cliente in relazione ai Dati Personali del Cliente, compresa la nomina di Agile, sono state autorizzate dal rispettivo Titolare.

5.2 Istruzioni del Titolare. Con il presente Accordo per il Trattamento di Dati, il Titolare incarica Agile di trattare i Dati Personali del Cliente: (a) solo in conformità alla legge applicabile; (b) solo per fornire i Servizi del Responsabile e qualsiasi supporto tecnico correlato; (c) come ulteriormente specificato/indicato dal Cliente attraverso l'uso da parte sua dei Servizi del Responsabile (incluse modifiche alle impostazioni e/o alle funzionalità dei Servizi del Responsabile) e di qualsiasi supporto tecnico correlato; (d) come documentato nel Contratto Quadro e nei relativi Allegati, incluso il presente Accordo per il Trattamento di Dati; e (d) come ulteriormente documentato in qualsiasi istruzione scritta fornita dal Titolare ad Agile come ulteriore istruzione ai fini del presente Accordo per il Trattamento di Dati. Agile si riserva il diritto di elaborare, combinare e trasformare i Dati Personali trattati nell'ambito dei Servizi al fine di generare dati aggregati, statistici, anonimizzati o comunque non riconducibili al Cliente o a persone identificate o identificabili (i "Dati Risultanti"). I Dati Risultanti non costituiscono Dati Personali ai sensi del GDPR e restano di titolarità esclusiva di Agile, che potrà utilizzarli senza limitazioni di tempo o finalità, inclusi – a titolo esemplificativo e non esaustivo – il miglioramento dei propri prodotti e servizi, lo sviluppo di funzionalità algoritmiche, la formazione di modelli di intelligenza artificiale, l'analisi di utilizzo e la prevenzione delle frodi o di usi impropri del Servizio. Ove tecnicamente possibile e a descrizione di Agile, Agile adotterà misure volte ad assicurare

l'aggregazione e/o l'anonimizzazione dei Dati Personali utilizzati nella generazione dei Dati Risultanti, senza che ciò implichi per Agile alcun obbligo di anonimizzazione assoluta. Il Cliente riconosce e accetta che tale utilizzo è intrinsecamente connesso all'erogazione e all'evoluzione del Servizio e autorizza Agile a tal fine, garantendo a tal riguardo la sua compatibilità con le finalità originarie del trattamento e sul presupposto che esso avvenga in conformità alla normativa applicabile, fatte salve eventuali richieste da parte delle autorità competenti.

5.3 Conformità di Agile alle istruzioni. Agile si atterrà alle istruzioni di cui alla Sezione 5.2 (Istruzioni del Titolare) a meno che la Legislazione europea o nazionale cui è soggetta non richieda a quest'ultima di intraprendere un diverso o ulteriore trattamento dei Dati Personali del Cliente (es. trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale), nel qual caso Agile informerà tempestivamente il Cliente all'Indirizzo E-mail di Notifica (a meno che tale legislazione non vieti ad Agile di farlo per importanti motivi di interesse pubblico).

5.4 Vincoli al trattamento di specifiche tipologie di Dati Personali. Il Cliente si impegna a non trasmettere ad Agile, né a consentire che terzi trasmettano, categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 GDPR, dati personali relativi a condanne penali e reati o connessi a misure di sicurezza, ai sensi dell'art. 10 GDPR, nonché dati personali riferibili a minori di età. Agile non sarà in alcun caso ritenuta responsabile per l'eventuale trattamento di tali dati nell'ambito della fornitura dei propri Servizi, incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali violazioni dei dati personali o di qualsiasi altro evento connesso. Ai fini di chiarezza, le disposizioni del presente Contratto per il trattamento dei Dati Personali non troveranno dunque applicazione rispetto a tali eventuali tipologie di dati personali.

6. Cancellazione ed esportazione dei dati

6.1 Cancellazione ed esportazione per il periodo di Durata

6.1.1 Servizi del Responsabile con funzionalità di esportazione. Nella misura in cui i Servizi del Responsabile includono la possibilità per il Titolare di esportare autonomamente e in formato interoperabile i Dati Personali del Cliente, Agile si impegna, per quanto possibile, a fare in modo che tale operazione sia garantita per tutta la Durata e comunque nel rispetto di eventuali ulteriori specifiche disposizioni contenute nel Contratto Quadro e negli altri Allegati.

6.1.2 Servizi del Responsabile con funzionalità di cancellazione. Nella misura in cui i Servizi del Responsabile includono la possibilità per il Cliente di cancellare autonomamente i Dati Personali del Cliente, Agile si impegna, per quanto possibile, a fare in modo che tale cancellazione sia garantita per tutta la Durata, a meno che la Legislazione europea e nazionale non richieda la conservazione per un tempo più lungo. In tale ultimo caso, Agile tratterà i Dati Personali del Cliente solo per gli scopi e la durata definite da tale legislazione. Rimangono comunque valide eventuali ulteriori specifiche disposizioni contenute nel Contratto Quadro e negli altri Allegati.

6.2 Cancellazione alla scadenza della Durata. Alla scadenza di ciascun Servizio o in caso di cessazione per qualsiasi causa del presente Accordo, il Cliente potrà richiedere per iscritto ad Agile la cancellazione di tutti i Dati Personali trattati per suo conto, ivi incluse eventuali copie residue presenti nei sistemi di Agile. Agile darà esecuzione a tale richiesta non appena ragionevolmente possibile, in conformità alla normativa applicabile e alle proprie policy di retention, fatto salvo l'obbligo di conservazione previsto dalla normativa dell'Unione o degli Stati membri. In assenza di specifica istruzione scritta del Cliente entro 15 giorni dalla cessazione del Contratto Quadro o del singolo Servizio, Agile sarà autorizzata a cancellare i Dati Personali in autonomia, secondo le proprie tempistiche di cancellazione sicura.

7. Sicurezza dei dati

7.1 Misure di Sicurezza e assistenza da parte di Agile

7.1.1 Misure di Sicurezza sui sistemi di Agile. Agile adotterà e manterrà misure tecniche e organizzative adeguate a proteggere i Dati Personali del Cliente da distruzione accidentale o illecita, perdita, alterazione, divulgazione non autorizzata o accesso non autorizzato, come descritto nell'Appendice 2 al presente Accordo. Tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché del rischio avente probabilità e gravità variabili per i diritti e le libertà delle persone fisiche, le misure adottate da Agile – come dettagliate nell'Appendice 2 – saranno finalizzate, tra l'altro, a: contribuire a proteggere la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi utilizzati per il trattamento; ripristinare tempestivamente l'accesso ai Dati Personali in caso di incidente fisico o tecnico; garantire, ove appropriato, l'anonimizzazione o la pseudonimizzazione dei Dati Personali; testare e valutare periodicamente l'efficacia delle misure adottate. Agile potrà aggiornare o modificare tali misure, anche in relazione all'evoluzione tecnologica o normativa, a condizione che non venga ridotto il livello complessivo di protezione dei Dati Personali rispetto a quanto previsto alla data di sottoscrizione del presente Accordo.

7.1.2 Misure di Sicurezza per il personale di Agile. Agile adotterà misure ragionevoli e appropriate per assicurare che le Misure di Sicurezza siano rispettate da tutte le persone che operano sotto la sua autorità, inclusi dipendenti, collaboratori, agenti, appaltatori e, ove applicabile, eventuali Sub-responsabili, in funzione delle attività concretamente svolte. In particolare, Agile garantirà che tutte le persone autorizzate a trattare i Dati Personali del Cliente siano state adeguatamente istruite e vincolate da obblighi di riservatezza, in conformità alla normativa europea e nazionale in materia di protezione dei dati. Agile assicurerà inoltre una gestione conforme di eventuali amministratori di sistema coinvolti nella gestione e manutenzione tecnica dei Servizi, nel rispetto dei requisiti stabiliti dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008, o di eventuali successive disposizioni applicabili.

7.1.3 Assistenza sulla sicurezza dei dati da parte di Agile. Agile assisterà il Cliente nel garantire il rispetto di eventuali obblighi del Cliente in materia di sicurezza dei dati personali e violazioni dei dati personali, compresi (se del caso) gli obblighi del Titolare ai sensi degli articoli da 32 a 34 del GDPR, attraverso:

a) l'attuazione e manutenzione delle Misure di Sicurezza conformemente alla Sezione 7.1.1. (Misure di Sicurezza sui sistemi di Agile);

(b) l'attuazione di quanto indicato nella Sezione 7.2 (Data Breach); e

(c) fornendo al Titolare la Documentazione di Sicurezza in conformità alla Sezione 7.5.1 (Revisione della Documentazione di Sicurezza) e le informazioni previste nel presente Accordo per il Trattamento dei Dati.

7.2 Data Breach

7.2.1 Diligenza professionale. Agile adotta la diligenza professionale nel monitorare la sicurezza dei Dati Personali del Cliente trattati nell'erogazione dei Servizi del Responsabile.

7.2.2 Notifica di Data Brach. Se Agile viene a conoscenza di un Data Breach, Agile: (a) informerà tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare dell'Incidente; (b) adotterà tempestivamente misure ragionevoli per ridurre al minimo i danni e proteggere i Dati Personali del Cliente; e (c) presterà la dovuta collaborazione al Titolare al fine di investigarne le cause e la gravità dell'Incidente.

7.2.3. Dettagli del Data Breach. Le notifiche effettuate ai sensi della Sezione 7.2.2 (Notifica di Data Breach) descriveranno, per quanto a conoscenza di Agile (anche a mezzo di notifiche integrative), i dettagli del Data Breach, comprese le categorie ed il numero approssimativo di Interessati coinvolti e di registrazioni dei dati personali in questione, i potenziali rischi per gli Interessati e le misure che Agile ha adottato o che raccomanda al Cliente di adottare per affrontare il Data Breach e mitigarne gli effetti. Qualora non sia possibile fornire le suddette informazioni specifiche nel termine previsto, Agile indicherà al Cliente i motivi

del ritardo, fornendo comunque delle informazioni iniziali riferite alla violazione riscontrata ed utili al Cliente ai fini della relativa notifica.

7.2.4 Invio della notifica. In caso di Incidente che coinvolga i Dati Personali del Cliente, Agile provvederà, ove tenuta ai sensi della normativa applicabile, a trasmettere una notifica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente per tale finalità ("**Indirizzo E-mail di Notifica**").

7.3 Responsabilità e valutazione della sicurezza da parte del Cliente

7.3.1 Responsabilità del Titolare sulla sicurezza. Fatti salvi gli obblighi di Agile ai sensi delle Sezioni 7.1 (Misure di Sicurezza e assistenza da parte di Agile) e 7.2 (Data Breach), il Cliente accetta che è l'unico responsabile per l'utilizzo dei Servizi del Responsabile, incluso proteggere le credenziali di autenticazione degli account, i sistemi e i dispositivi utilizzati dal Cliente per accedere ai Servizi del Responsabile.

7.4 Certificazione di sicurezza. Per valutare e contribuire a garantire la continua efficacia delle Misure di Sicurezza, Agile potrebbe, a sua libera discrezione, integrare le Misure di Sicurezza e la Documentazione di Sicurezza con l'ottenimento di certificazioni (es. ISO27001), codici di condotta e/o meccanismi di certificazione.

7.5 Verifiche e audit

7.5.1 Revisione della Documentazione di Sicurezza. Per dimostrare il rispetto da parte di Agile degli obblighi previsti dal presente Accordo per il Trattamento dei Dati, Agile metterà a disposizione del Cliente le informazioni relative alle misure tecniche, organizzative e di sicurezza adottate, nonché l'eventuale Documentazione di Sicurezza disponibile, effettivamente necessarie per la *compliance* normativa del Cliente e che dovessero essere formalmente richieste per iscritto dal Cliente per l'adempimento degli obblighi di legge e per dimostrare l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate.

7.5.2 Diritto di audit da parte del Cliente. Le parti convengono che:

(a) Agile contribuirà altresì alle attività ispettive e di audit che il Cliente vorrà effettuare, direttamente o per il tramite di un altro soggetto da questo incaricato.

(b) tali attività dovranno essere svolte salvaguardando la normale operatività di Agile;

(c) l'uso delle informazioni di cui il Titolare e l'eventuale soggetto incaricato dal Titolare dovessero venire a conoscenza nel corso dell'audit dovrà essere preventivamente regolamentato da un apposito accordo di confidenzialità.

7.5.3 Condizioni aggiuntive per gli audit. Per lo svolgimento di audit:

(a) Il Cliente invierà a Agile la richiesta di verifica ai sensi della Sezione 7.5.2(a) come descritto nella Sezione 12.1 (Contatti di Agile), con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni lavorativi, restando inteso che tale attività non potrà essere effettuata dal Cliente con una frequenza superiore a 1 (una) volta all'anno e, in ogni caso, prima che siano decorsi 12 (dodici) mesi dall'ultima attività di audit svolta o commissionata dal Cliente;

(b) in seguito al ricevimento da parte del Cliente di una richiesta ai sensi della Sezione 7.5.3(a), Agile e il Cliente si impegnano a discutere e concordare in anticipo la data di inizio, la portata e la durata, i controlli di sicurezza e riservatezza applicabili a qualsiasi audit ai sensi della Sezione 7.5.2(a);

(c) nessuna disposizione del presente Accordo per il Trattamento dei Dati può richiedere ad Agile o a sue Consociate di rivelare o consentire l'accesso al Cliente o al revisore terzo a:

(i) dati di qualsiasi altro cliente di Agile;

(ii) informazioni contabili o finanziarie interne ad Agile;

iii) segreti commerciali e *know how* di Agile;

iv) qualsiasi informazione che potrebbe compromettere la sicurezza dei sistemi o dei locali di Agile; o far sì che Agile violi gli obblighi derivanti dalla Legislazione europea e nazionale o i suoi obblighi di sicurezza nei confronti del Cliente o di terzi; oppure

(v) qualsiasi informazione alla quale il Cliente o il terzo revisore cerchi di accedere per ragioni diverse dall'adempimento in buona fede degli obblighi del Cliente ai sensi della Legislazione europea e nazionale.

(d) lo svolgimento delle attività di verifica e controllo è condizionato alla conclusione di uno specifico accordo di riservatezza tra tutte le parti coinvolte.

7.5.4 Il Cliente riconosce e accetta che tutti i costi derivanti dallo svolgimento degli audit ai sensi della presente Sezione 7.5 (quali, a titolo esemplificativo, i costi dei propri dipendenti e degli eventuali consulenti incaricati) sono a proprio esclusivo carico.

8. Valutazioni d'impatto e consultazione preventiva

Agile accetta (tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di Agile) di fornire una ragionevole assistenza al Cliente al fine di garantire il rispetto di eventuali obblighi del Cliente in materia di valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati e di consultazione preventiva, compresi gli obblighi del Cliente ai sensi degli articoli 35 e 36 GDPR.

9. Diritti degli Interessati

9.1 **Risposte alle richieste degli Interessati.** Agile garantisce un'adeguata tutela dei diritti dell'interessato, compatibilmente con le caratteristiche dei servizi offerti, come descritti nel Contratto Quadro, supportando il Cliente al fine di adempiere al proprio obbligo di dare seguito alle richieste degli Interessati per l'esercizio dei propri diritti, anche qualora tali richieste siano ricevute da Agile. In tal caso, Agile comunicherà all'Interessato di indirizzare la propria richiesta direttamente al Cliente. In ogni caso il Cliente sarà l'unico responsabile di rispondere alla richiesta dell'Interessato.

9.2 **Assistenza di Agile per le richieste degli Interessati.** Agile accetta (tenendo conto della natura del trattamento dei Dati Personali del Cliente) di fornire una ragionevole assistenza al Cliente al fine di adempiere agli obblighi del Cliente rispetto alle richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato di cui al Capitolo III GDPR attraverso: (a) ove possibile, la messa a disposizione di funzionalità specifiche nei Servizi del Responsabile; (b) il rispetto degli impegni di cui alla Sezione 9.1 (Risposte alle richieste degli Interessati).

10. Trasferimenti di dati

10.1 **Strutture per la memorizzazione e l'elaborazione dei dati.** Il Cliente accetta e autorizza Agile affinché possa trattare (anche tramite Sub-responsabili) i Dati Personali del Cliente all'interno e, ove applicabile, all'esterno dello SEE, purché tali trattamenti siano sorretti da idonei Meccanismi di Trasferimento, da indicare nell'Appendice 3 e avvengano conformemente a quanto prescritto dalla Legislazione europea e nazionale.

11. Sub-responsabili

11.1 **Autorizzazione all'impiego di Sub-responsabili.** Il Cliente conferisce autorizzazione generale all'impiego di Sub-responsabili per l'erogazione dei Servizi del Responsabile.

11.2 **Informazioni sui Sub-responsabili.** Agile accetta di riportare l'elenco aggiornato e le rispettive informazioni sui Sub-responsabili nell'Appendice 3 del presente Accordo per il Trattamento dei Dati.

11.3 **Requisiti per il coinvolgimento dei Sub-responsabili.** Quando impiega un Sub-responsabile, Agile:

(a) garantirà tramite un contratto scritto o un altro atto giuridico vincolante che:

(i) il Sub-responsabile acceda ed utilizzi i Dati Personali del Cliente solo nella misura necessaria per adempiere agli obblighi a lui affidati in subappalto, in conformità con il Contratto Quadro (incluso il presente Accordo per il Trattamento dei Dati) e con i Meccanismi di Trasferimento;

(ii) equivalenti obblighi di protezione dei dati di cui all'articolo 28(3) GDPR siano imposti al Sub-responsabile;

(b) rimane pienamente responsabile di tutti gli obblighi subappaltati al Sub-responsabile.

11.4 Possibilità di opporsi alle modifiche dei Sub-responsabili. Le parti convengono che:

(a) per il periodo di Durata, Agile notificherà all'Indirizzo E-mail di Notifica l'intenzione di impiegare nuovi Sub-responsabili per il trattamento dei Dati Personali del Cliente. Tale comunicazione includerà il nome, l'attività svolta, il Paese di stabilimento dei Sub-responsabili impiegati nonché il Meccanismo di Trasferimento ove applicabile;

(b) il Cliente, nel caso in cui ritenesse, motivandolo e documentandolo, che il Sub-responsabile non sia idoneo al trattamento dei Dati Personali del Cliente, potrà opporsi all'impiego di tale Sub-responsabile comunicandolo ad Agile entro 10 giorni dalla notifica dell'impiego dei nuovi Sub-responsabili.

Agile potrà, a sua discrezione, i) non impiegare il Sub-responsabile per il trattamento dei Dati Personali del Cliente; oppure ii) recedere dal Contratto Quadro e/o dal singolo Servizio interessato dandone comunicazione al Cliente entro 30 giorni dalla notifica dell'impiego dei nuovi Sub-responsabili come descritto nella Sezione 11.4(a), restando inteso che il Cliente rimane tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo dovuto ai sensi del Contratto Quadro e/o dell'Allegato disciplinante il Servizio interessato;

(c) in caso di mancata opposizione come indicato nella Sezione 11.4(b), Agile si impegna a trasmettere all'Indirizzo E-mail di Notifica l'Appendice 3 aggiornata che diverrà parte integrante del presente Accordo per il Trattamento dei Dati.

12. Contatti di Agile

12.1 Contatti di Agile. Fatta eccezione per l'Indirizzo E-mail di Notifica, si applicano le disposizioni di cui al Contratto Quadro.

13. Conflitti

13.1 Conflitti tra gli accordi delle parti. In caso di conflitto o incoerenza tra le previsioni del Contratto Quadro, degli Allegati, dell'Accordo per il Trattamento dei Dati e le Istruzioni Aggiuntive, ove non diversamente stabilito nel presente Accordo per il Trattamento, si applica il seguente ordine di prevalenza: (a) le Istruzioni Aggiuntive; (b) le restanti previsioni dell'Accordo per il Trattamento dei Dati; (c) le restanti previsioni degli Allegati; e (d) le restanti previsioni del Contratto Quadro. Fatte salve eventuali modifiche dell'Accordo per il Trattamento dei Dati, il Contratto Quadro e i relativi Allegati rimangono pienamente validi ed efficaci.

13.2 Violazioni di norme di legge o di regolamento. Ogni previsione del dell'Accordo per il Trattamento dei Dati e/o delle Istruzioni Aggiuntive contraria alla Legislazione europea e nazionale deve intendersi come non riportata e integralmente sostituita dalla norma violata nel caso in cui non sia derogabile da un accordo tra le parti.

14. Modifiche

14.1 Modifiche alle Appendici. Periodicamente, Agile può modificare il contenuto delle Appendici, se è espressamente consentito dall'Accordo per il Trattamento dei Dati.

14.2 Modifiche all'Accordo per il Trattamento dei Dati. Agile può modificare il presente Accordo per il Trattamento dei Dati se la modifica:

- (a) è espressamente consentita dall'Accordo per il Trattamento dei Dati;
- (b) è obbligatoria per rispettare la legge applicabile, una sentenza o altro provvedimento di un tribunale o gli orientamenti emanati da un'Autorità di Controllo o un'autorità governativa.

15. Foro competente

15.1 In caso di controversie relative all'esecuzione o interpretazione del presente Accordo per il Trattamento di Dati, le parti assegnano la competenza esclusiva al foro previsto dal Contratto Quadro, con espressa deroga a quanto eventualmente diversamente stabilito da leggi o convenzioni internazionali.

Appendice 1 - Oggetto e dettagli del trattamento dei dati

OGGETTO

Il presente Accordo per il Trattamento dei Dati si riferisce ai trattamenti di Dati Personali effettuati da Agile per conto del Cliente, in qualità di Responsabile o Sub-Responsabile del trattamento, nell'ambito dell'erogazione dei Servizi regolati dal Contratto Quadro e dai relativi Allegati.

In particolare, il trattamento riguarda i Dati Personali trattati per le seguenti finalità:

Servizio SMS

Invio di messaggi SMS a utenti finali, per conto del Cliente, tramite il gateway messo a disposizione da Agile, secondo quanto previsto nell'Allegato A.

Servizio Canali Aggiuntivi

Trasmissione di comunicazioni digitali multicanale attraverso piattaforme di terze parti (es. WhatsApp, RCS, Telegram), utilizzando gli account e/o i contenuti predisposti dal Cliente, come regolato nell'Allegato B.

Servizio Assistente AI

Il Servizio consiste nella messa a disposizione del Cliente di una soluzione tecnologica di assistenza marketing, accessibile in modalità SaaS, che consente al Cliente la gestione autonoma di campagne di comunicazione multicanale. La piattaforma integra modelli di intelligenza artificiale (AI) open source non proprietari per la generazione di contenuti personalizzati, con particolare riferimento ai canali digitali e ai social media, secondo le modalità e condizioni meglio specificate nell'Allegato C.

DURATA DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Dati Personali da parte di Agile avverrà per l'intera durata del Contratto Quadro e/o del relativo Servizio, e comunque fino alla cancellazione definitiva dei Dati Personali del Cliente dai sistemi di Agile, in conformità a quanto previsto dall'Accordo per il Trattamento dei Dati, dal Contratto Quadro e dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

NATURA E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI SERVIZI DEL RESPONSABILE

Agile tratterà Dati Personali del Cliente al fine di fornire i Servizi del Responsabile in conformità con le istruzioni contenute nell'Accordo per il Trattamento dei Dati.

A seconda dei Servizi del Responsabile utilizzati, i Dati Personali del Cliente potrebbero includere i seguenti dati personali:

Servizio SMS

Tipi di Interessati coinvolti	Destinatari degli SMS inviati dal Cliente. Eventuali soggetti interessati i cui Dati Personali sono contenuti nel testo degli SMS.
Dati personali trattati	<input checked="" type="checkbox"/> Dati identificativi del mittente (es. nome, cognome) <input checked="" type="checkbox"/> Numero di telefono del destinatario <input checked="" type="checkbox"/> Dati non determinabili a priori

Servizio Canali Aggiuntivi

Tipi di Interessati coinvolti	Destinatari dei messaggi digitali inviati dal Cliente. Eventuali soggetti interessati i cui Dati Personali sono contenuti nel testo dei messaggi digitali.
Dati personali trattati	<input checked="" type="checkbox"/> Dati identificativi del mittente (es. nome, cognome) <input checked="" type="checkbox"/> Numero di telefono del destinatario <input checked="" type="checkbox"/> Dati non determinabili a priori

Servizio Assistente AI

Tipi di Interessati coinvolti	Destinatari dei contenuti delle campagne create dal Cliente tramite l'Assistente AI. Eventuali soggetti interessati i cui Dati Personali sono contenuti nei contenuti e nelle campagne create tramite l'Assistente AI.
Dati personali trattati	<input checked="" type="checkbox"/> Dati identificativi del mittente (es. nome, cognome, email) <input checked="" type="checkbox"/> Numero di telefono del destinatario <input checked="" type="checkbox"/> Dati non determinabili a priori

È fatto espresso divieto al Cliente di inserire, comunicare o comunque immettere, nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi, (i) categorie particolari di dati personali ai sensi dell'articolo 9 GDPR, (ii) dati personali relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'articolo 10 GDPR, nonché (iii) dati personali riferibili a minori di età. Agile non desidera né intende raccogliere o trattare tali dati in relazione alla fornitura dei Servizi e non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali trattamenti effettuati in violazione del presente divieto. Le Parti riconoscono che il presente Contratto non si applica a tali categorie di dati, e che ogni responsabilità derivante dal loro eventuale trattamento sarà integralmente a carico del Cliente.

Le parti potrebbero aggiornare di volta in volta la lista dei tipi di dati personali trattati nell'erogazione dei Servizi del Responsabile.

Appendice 2 - Misure di sicurezza

A partire dalla Data di Entrata in Vigore, Agile implementa e mantiene le Misure di Sicurezza di cui ai seguenti link:

- <https://agiletelecom.com/gdpr-compliance/>

Periodicamente, Agile può aggiornare o modificare tali Misure di Sicurezza, a condizione che tali aggiornamenti e modifiche non comportino il deterioramento della sicurezza complessiva dei Servizi del Responsabile o comunque una diminuzione del livello di sicurezza concordato di seguito.

Appendice 3 – Sub Responsabile

Di seguito sono indicati i Sub-responsabili a cui sono delegate parte delle attività che permettono a Agile di fornire i Servizi del Responsabile:

Ragione sociale	Servizi del Responsabile di riferimento o descrizione attività subappaltata	Luogo di stabilimento	Meccanismo di trasferimento (ove applicabile)
Growens S.p.A.	Fornitura di servizi di manutenzione tecnica e IT.	Italia, Unione Europea	N/D
Hetzner Online GmbH	Fornitura di servizi hardware di data center.	Germania, Europa	N/D
Hubspot Ireland Ltd.	CRM	Irlanda, Unione Europea	N/D