

Allegato F Data Processing Addendum (DPA)

Accordo per il trattamento dei dati personali ex art. 28 GDPR

Documento	07 - Allegato F
Versione	1.0
Data	16 settembre 2026
Titolare	Il Cliente che acquista o utilizza i servizi tramite Active Powered
Responsabile	Active Powered Marketing SL, NIF B76328202, Calle Las Dalias, 12, 35100 San Bartolomé de Tirajana, Las Palmas, Spagna
Contatto privacy	privacy@activepowered.com

1. Funzione del DPA

Il presente Data Processing Addendum disciplina i trattamenti di dati personali che Active Powered svolge per conto del Cliente quando, nell'ambito della rivendita e del supporto dei servizi ActiveCampaign, accede o tratta dati personali presenti nell'account del Cliente o comunque ricevuti su istruzione del Cliente.

Il DPA integra l'Accordo Cliente Finale e ne costituisce Allegato F. In caso di contrasto tra il presente DPA e altre clausole contrattuali sul trattamento dei dati per conto del Cliente, prevale il presente DPA limitatamente agli aspetti privacy e protezione dei dati personali. Le condizioni commerciali e operative restano disciplinate dall'Accordo Cliente Finale e dai relativi allegati.

2. Ruoli privacy

Il Cliente resta Titolare del trattamento dei dati personali che inserisce, importa, gestisce o tratta nel proprio account ActiveCampaign, inclusi i dati dei propri clienti, prospect, iscritti, utenti, dipendenti, collaboratori o altri interessati.

Active Powered agisce come Responsabile del trattamento quando tratta tali dati personali per conto del Cliente e nei limiti necessari a eseguire istruzioni documentate, prestare assistenza, configurare o gestire l'account, effettuare verifiche tecniche, supportare migrazioni, backup o attività connesse al servizio.

Active Powered agisce invece come Titolare autonomo per i dati trattati per proprie finalità, quali gestione del rapporto contrattuale, fatturazione, amministrazione, marketing di Active Powered, sicurezza, gestione dei propri sistemi e tutela dei diritti. Tali trattamenti sono disciplinati dall'informativa privacy Active Powered.

3. Elementi essenziali del trattamento

Elemento	Descrizione
Oggetto	Trattamenti connessi alla rivendita, attivazione, gestione, configurazione, assistenza tecnica, troubleshooting, migrazione, backup e supporto degli account ActiveCampaign acquistati o gestiti tramite Active Powered.
Durata	Per la durata del rapporto contrattuale e, dopo la cessazione, per il tempo necessario alla chiusura delle attività residue, alla cancellazione o restituzione dei dati e alla gestione di obblighi legali o esigenze di tutela dei diritti.
Natura	Accesso, consultazione, organizzazione, configurazione, modifica tecnica, importazione, esportazione, estrazione, backup, cancellazione o altre operazioni necessarie all'esecuzione delle istruzioni del Cliente.
Finalità	Erogazione del servizio, assistenza tecnica, continuità operativa, sicurezza, gestione ticket, supporto all'uso della piattaforma e adempimento delle istruzioni documentate del Cliente.

4. Categorie di dati e interessati

Categoria	Contenuto
Dati personali	Dati inseriti o gestiti dal Cliente nell'account ActiveCampaign, come dati identificativi e di contatto, email, telefono, indirizzi, dati commerciali, tag, liste, campi personalizzati, preferenze, consensi, eventi, dati di utilizzo, dati relativi a campagne, automazioni e interazioni.
Dati nei canali di supporto	Dati contenuti in ticket, email, chat, chiamate, videoconferenze o materiali inviati dal Cliente per ricevere assistenza. Il Cliente deve evitare di comunicare dati personali non necessari.
Categorie particolari	Active Powered non richiede categorie particolari di dati. Se il Cliente le inserisce nella piattaforma o le comunica ad Active Powered, il Cliente resta responsabile della relativa liceità e Active Powered le tratta solo nei limiti delle istruzioni ricevute.
Interessati	Clienti, prospect, iscritti, destinatari marketing, utenti, collaboratori, dipendenti, fornitori o altri soggetti del Cliente, secondo quanto deciso e caricato dal Cliente.

5. Istruzioni documentate

Active Powered tratta i dati personali per conto del Cliente solo sulla base di istruzioni documentate. Sono considerate istruzioni documentate il contratto, il presente DPA, le richieste inviate tramite ticket, email o altri canali di assistenza, le configurazioni effettuate dal Cliente, le richieste operative approvate e le istruzioni necessarie all'esecuzione del servizio.

Se Active Powered ritiene che un'istruzione violi il GDPR o altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati, ne informa il Cliente nei limiti consentiti dalla legge.

6. Limiti d'uso dei dati del Cliente

Active Powered non usa i dati presenti negli account ActiveCampaign dei clienti per proprie finalità di marketing, profilazione commerciale o comunicazioni promozionali. L'accesso ai dati avviene solo quando necessario per prestare assistenza, gestire il rapporto contrattuale, eseguire istruzioni documentate, garantire sicurezza o adempiere obblighi applicabili.

7. Persone autorizzate e riservatezza

Active Powered assicura che le persone autorizzate a trattare dati personali per conto del Cliente siano istruite e vincolate alla riservatezza mediante obblighi contrattuali, policy interne o altri strumenti equivalenti. L'accesso è limitato ai soggetti che ne hanno necessità per le finalità del servizio.

8. Misure tecniche e organizzative

Active Powered adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, tenendo conto della natura dei dati, del tipo di assistenza richiesta e degli strumenti effettivamente utilizzati. Le misure includono, ove applicabile, gestione centralizzata delle credenziali tramite Keeper, principio del minimo privilegio, autenticazione MFA/2FA dove disponibile, accessi individuali, tracciabilità delle richieste di supporto, backup, aggiornamenti, misure di continuità operativa e procedure interne per sicurezza, diritti privacy e incidenti.

Il NAS interno non costituisce un fornitore esterno: è utilizzato come misura di backup dei server aziendali, con accesso riservato agli amministratori di sistema. Il Cliente resta responsabile della corretta configurazione del proprio account, delle proprie liste, delle basi giuridiche dei contatti e dell'uso lecito dei servizi.

9. Sub-responsabili

Il Cliente autorizza Active Powered a ricorrere a sub-responsabili e fornitori necessari all'erogazione del servizio, alla gestione tecnica, al supporto, alla comunicazione, alla sicurezza, all'amministrazione e alla continuità operativa. Active Powered resta responsabile di imporre ai sub-responsabili obblighi di protezione dei dati sostanzialmente equivalenti a quelli previsti dal presente DPA, nei limiti del ruolo effettivamente svolto.

Categoria	Esempi rilevanti
Piattaforma principale	ActiveCampaign e relativa documentazione DPA, privacy e sub-processors.
Supporto e comunicazioni	Zendesk per ticket e chiamate di supporto, Zoom per videoconferenze, Google Workspace inclusi Gmail e Drive.

Categoria	Esempi rilevanti
Gestione operativa	ClickUp per task e project management, Jira per gestione sviluppo, GitHub per codice e repository, Keeper per gestione credenziali.
Hosting, backup e infrastruttura	Cloudways anche per hosting sito, DigitalOcean ove utilizzato per backup o infrastruttura, altri fornitori tecnici necessari.
Amministrazione e pagamenti	Fornitori di pagamento, contabilità, consulenti fiscali, legali e amministrativi.

Active Powered puo' comunicare modifiche rilevanti ai sub-responsabili mediante aggiornamento della documentazione contrattuale, informativa privacy, registro o altro canale idoneo. Il Cliente puo' formulare opposizione motivata quando la modifica incide in modo rilevante sul trattamento dei dati per conto del Cliente.

10. ActiveCampaign e documentazione collegata

ActiveCampaign e' il principale fornitore tecnologico della piattaforma. Il DPA ActiveCampaign, l'elenco dei sub-processors e la documentazione sui trasferimenti internazionali sono disponibili, rispettivamente, agli indirizzi <https://www.activecampaign.com/legal/dpa>, <https://www.activecampaign.com/legal/subprocessors> e <https://www.activecampaign.com/legal/newsgcc>, come aggiornati da ActiveCampaign nel tempo.

Il DPA ActiveCampaign disciplina il rapporto a monte tra Active Powered e ActiveCampaign o la catena contrattuale applicabile. Non sostituisce il presente DPA tra Cliente e Active Powered.

11. Trasferimenti internazionali

Alcuni fornitori possono trattare dati o rendere accessibili dati fuori dallo Spazio Economico Europeo. In tali casi Active Powered utilizza, direttamente o tramite la catena contrattuale dei fornitori, strumenti previsti dalla normativa applicabile, quali Data Processing Agreement, Standard Contractual Clauses, Data Privacy Framework, misure supplementari o altri meccanismi legittimi di trasferimento.

12. Assistenza al Cliente

Tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni disponibili, Active Powered assiste ragionevolmente il Cliente nell'adempimento degli obblighi relativi a richieste degli interessati, sicurezza del trattamento, valutazioni d'impatto, consultazioni preventive e gestione di eventuali violazioni di dati personali riguardanti dati trattati per conto del Cliente.

La gestione dei diritti degli interessati resta attiva anche se, alla data di predisposizione della documentazione, non risultano richieste privacy ricevute da Active Powered.

13. Violazioni di dati personali

Active Powered informa il Cliente senza ingiustificato ritardo dopo essere venuta a conoscenza di una violazione di dati personali che riguardi dati trattati per conto del Cliente. La comunicazione contiene, per quanto disponibile, informazioni utili sulla natura dell'evento, sui dati coinvolti, sulle misure adottate o proposte e sui possibili impatti.

14. Cancellazione, restituzione e conservazione

Alla cessazione del rapporto, Active Powered cancella o restituisce i dati personali trattati per conto del Cliente secondo le istruzioni applicabili, salvi obblighi di legge, esigenze di tutela dei diritti, tempi tecnici di cancellazione e copie di sicurezza.

Ambito	Criterio operativo
Dati nell'account ActiveCampaign	Gestiti secondo le funzioni della piattaforma, le istruzioni del Cliente e la documentazione ActiveCampaign applicabile.
Backup tecnici account clienti	Storico di 24 mesi con sovrascrittura; cancellazione entro 30 giorni dalla cessazione quando tecnicamente possibile e salvo istruzioni diverse, obblighi o impedimenti documentati.
Ticket Zendesk e richieste di supporto	Conservazione ordinaria 48 mesi dalla chiusura, salvo necessita' documentate piu' lunghe o richiesta di cancellazione compatibile con obblighi legali e tutela dei diritti.

Ambito	Criterio operativo
Registrazioni chiamate supporto	Conservazione ordinaria 24 mesi dalla registrazione, salvo necessita' documentate piu' lunghe.

15. Informazioni, audit e verifiche

Active Powered mette a disposizione del Cliente informazioni ragionevoli per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal presente DPA. Eventuali verifiche devono essere richieste con preavviso ragionevole, limitate agli aspetti pertinenti, svolte senza compromettere sicurezza, riservatezza, segreti commerciali o dati di altri clienti, e preferibilmente tramite documentazione, attestazioni o questionari.

16. Durata e cessazione

Il presente DPA resta efficace per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo in cui Active Powered tratta dati personali per conto del Cliente o conserva dati soggetti a obblighi di cancellazione, restituzione, backup, legge o tutela dei diritti.

17. Accettazione

Il DPA puo' essere accettato mediante sottoscrizione, firma elettronica, checkbox, accettazione online, ordine, rinnovo, uso dei servizi o altra modalita' idonea a documentare l'accettazione. Se il Cliente richiede una copia firmata, Active Powered puo' sottoscrivere il presente DPA o una versione equivalente coerente con la documentazione vigente.

Active Powered Marketing SL

Cliente