

Data Processing Addendum	Addendum sul trattamento dei Dati
<p>This <b>Data Processing Addendum</b> (this “<b>DPA</b>”) is entered into effective as of the date signed by Sugar (the “<b>Effective Date</b>”), by and between <b>SugarCRM Inc. (“Sugar”)</b>, and the counterparty identified in the signature block below (“<b>Customer</b>”). This DPA details the parties’ obligations with respect to the Processing of Personal Data on behalf of Customer or an Authorized Affiliate pursuant to the Master Subscription Agreement or similar agreement (including any Orders, annexes, addendum or schedules attached thereto or URLs referenced therein) entered into between the parties (as applicable, the “<b>Principal Agreement</b>”). All capitalized terms not otherwise defined herein have the meanings given to such terms in the Principal Agreement.</p>	<p>Il presente <b>Addendum sul trattamento dei dati</b> (Data Processing Addendum, “<b>DPA</b>”) è stipulato, a decorrere dalla data di sottoscrizione dello stesso da parte di Sugar (la “<b>Data di decorrenza</b>”), tra <b>SugarCRM Inc. (“Sugar”)</b> e la parte identificata nel riquadro della firma in calce (“<b>Cliente</b>”). Il presente DPA descrive in dettaglio gli obblighi delle parti in relazione al trattamento dei Dati personali per conto del Cliente o di un’Affiliata autorizzata ai sensi del Contratto Quadro di Abbonamento o di un accordo simile (inclusi eventuali Ordini, allegati, clausole aggiuntive o prospetti ad esso acclusi o URL a cui si fa riferimento) stipulato tra le parti (a seconda dei casi, il “<b>Contratto principale</b>”). Tutti i termini indicati in maiuscolo non altrimenti definiti nel presente documento avranno i significati ad essi attribuiti nel Contratto principale.</p>
<p><b>1. Definitions</b></p>	<p><b>1. Definizioni</b></p>
<p>1.1. “<b>Affiliate</b>” means affiliates, subsidiaries, sister companies or entities, related entities, parent entities or a party.</p>	<p>1.1. Per “<b>Affiliata</b>” si intendono le società affiliate, controllate, consociate, sorelle, collegate o controllanti di una parte.</p>
<p>1.2. “<b>Authorized Affiliate</b>” means any Affiliate of Customer who (i) is authorized by Customer to use the Services supplied by Sugar in accordance with the Principal Agreement between Customer and Sugar, and (ii) has not signed its own Order, Statement of Work or other written agreement with Sugar.</p>	<p>1.2. “<b>Affiliata autorizzata</b>” indica qualsiasi Affiliata del Cliente che (i) è autorizzata dal Cliente a utilizzare i Servizi forniti da Sugar in conformità al Contratto principale stipulato tra il Cliente e Sugar, e (ii) non ha firmato Ordini e/o Specifiche di lavoro propri o altro accordo scritto con Sugar.</p>
<p>1.3. “<b>Controller</b>” means the entity which, alone or jointly with others, determines the purposes and means of the Processing of Personal Data.</p>	<p>1.3. Per “<b>Titolare del trattamento</b>” s’intende il soggetto che, da solo o congiuntamente con altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento dei Dati personali.</p>
<p>1.4. “<b>Customer Data</b>” has the meaning set forth in the Principal Agreement.</p>	<p>1.4. “<b>Dati del Cliente</b>” ha il significato stabilito nel Contratto principale.</p>
<p>1.5. “<b>Data Subject</b>” means the individual to whom Personal Data relates.</p>	<p>1.5. “<b>Interessato</b>” indica la persona a cui si riferiscono i Dati personali.</p>
<p>1.6. “<b>Order</b>” or “<b>Order Form</b>” means Sugar’s standard order documentation used to purchase Services, including via Sugar’s e-store website (<i>i.e.</i>, order confirmation sent by Sugar). An Order also includes a SOW.</p>	<p>1.6. “<b>Ordine</b>” o “<b>Modulo d’ordine</b>” indica la documentazione d’ordine standard di Sugar utilizzata per acquistare i Servizi, incluso il sito web dell’e-store di Sugar (<i>ad es.</i>, la conferma d’ordine inviata da Sugar). Un Ordine include anche un SOW.</p>
<p>1.7. “<b>Personal Data Breach</b>” means, an actual breach of security leading to the accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure of, or access to, Personal Data transmitted, stored or otherwise Processed by Sugar and/or its Sub-processors in connection with the provision of Services under the Principal Agreement.</p>	<p>1.7. Per “<b>Violazione di dati personali</b>” si intende un’effettiva violazione della sicurezza che comporta la distruzione illegale, la perdita, la modifica, la divulgazione o l’accesso non autorizzati ai Dati personali trasmessi, conservati o altrimenti trattati da Sugar e/o dai suoi Sub-responsabili del trattamento in relazione alla fornitura dei Servizi ai sensi del Contratto principale.</p>
<p>1.8. “<b>Process</b>”, “<b>Processed</b>” or “<b>Processing</b>” means any operation or set of operations which is performed upon Personal Data, whether or not by automatic means, such as collection, recording, organization, structuring, storage, adaptation or alteration, retrieval, consultation, use, disclosure by transmission, dissemination or otherwise making available, alignment or combination, restriction, erasure or destruction.</p>	<p>1.8. Per “<b>Trattare</b>”, “<b>Trattato/a/i/e</b>” o “<b>Trattamento</b>” si intende qualsiasi operazione o serie di operazioni eseguite sui Dati personali, con o senza l’ausilio di processi automatizzati, quali la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, l’allineamento o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.</p>
<p>1.9. “<b>Processor</b>” means a natural or legal person, public authority, agency or other body that Processes Personal Data on behalf of the Controller.</p>	<p>1.9. Per “<b>Responsabile del trattamento</b>” si intende una persona fisica o giuridica, una autorità pubblica, un ente o un altro organismo che tratta i Dati personali per conto del titolare del trattamento.</p>
<p>1.10. “<b>Statement of Work</b>” or “<b>SOW</b>” means a statement of work or other ordering document between Sugar and Customer that describes certain type of Services to be furnished by Sugar.</p>	<p>1.10. Per “<b>Specifiche di lavoro</b>” o “<b>SOW</b>” si intendono le specifiche di lavoro o altro documento di ordinazione concluso tra Sugar e il Cliente che descrive determinate tipologie di Servizi forniti da Sugar.</p>
<p>1.11. “<b>Sub-processor</b>” means a natural or legal person, public authority, agency or other body that Processes Personal Data on behalf of the Processor.</p>	<p>1.11. Per “<b>Sub-responsabile del trattamento</b>” si intende una persona fisica o giuridica, una autorità pubblica, un ente o un altro organismo che tratta i Dati personali per conto del responsabile del trattamento.</p>
<p>1.12. “<b>Sugar Affiliate</b>” means any subsidiary or other Affiliate</p>	<p>1.12. “<b>Affiliata di Sugar</b>” indica qualsiasi controllata o altra</p>
<p>SugarCRM Data Processing Addendum</p>	<p>Addendum sul trattamento dei dati di SugarCRM</p>
<p>Page 1 of 15</p>	<p>Pagina 1 di 15</p>
<p>Published November 1, 2023</p>	<p>Publicato il 1 novembre 2023</p>

of Sugar.	Affiliata di Sugar.
<b>2. Details Processing of Personal Data.</b> The details for Processing of Personal Data are as specified in <u>Annex I</u> hereto. Additional region-specific terms applicable to Processing of Personal Data are set forth in the Appendices hereto.	<b>2. Particolari sul trattamento dei dati personali.</b> I particolari sul trattamento dei Dati personali sono specificati nell' <u>Allegato I</u> al presente documento. Ulteriori termini specifici di una determinata area geografica applicabili al trattamento dei Dati personali sono indicati nelle Appendici del presente documento.
<b>3. Relationship of the Parties</b>	<b>3. Rapporto tra le parti</b>
3.1. <u>Controller.</u> Customer is the sole Controller of Personal Data, or has been instructed by and obtained the authorization of the relevant Authorized Affiliate(s) to agree to Processing of Personal Data by Sugar as set out in this DPA.	3.1. <u>Titolare del trattamento.</u> Il Cliente è il solo Titolare del trattamento dei Dati personali o agisce secondo istruzioni della/e pertinente/i Affiliata/e autorizzata/e, e ha ottenuto l'autorizzazione ad accettare il trattamento dei Dati personali da parte di Sugar, come indicato nel presente DPA.
3.2. <u>Processor.</u> Customer appoints Sugar as a Processor and agrees to Sugar Processing Personal Data on behalf of Customer and Authorized Affiliates. Customer grants Sugar the non-exclusive right to use, access and Process Personal Data for the sole purpose for Sugar to provide Services to Customer and Authorized Affiliates and to otherwise perform its obligations under the Principal Agreement.	3.2. <u>Responsabile del trattamento.</u> Il Cliente nomina Sugar Responsabile del trattamento e accetta che Sugar tratti i Dati personali per conto del Cliente e delle Affiliate autorizzate. Il Cliente garantisce a Sugar il diritto non esclusivo di utilizzo, accesso e trattamento di tutti i Dati personali con la sola finalità di, e nella misura necessaria a, consentire a Sugar l'erogazione dei Servizi al Cliente e alle Affiliate autorizzate, nonché di adempiere i propri obblighi ai sensi del Contratto principale.
3.3. <u>Instructions.</u> Customer's instructions on Processing Personal Data are as documented in the Principal Agreement (" <b>Documented Instructions</b> "). The Parties agree Customer may subsequently ask to amend, change or replace the Documented Instructions in writing. Those instructions must not change the material scope of Services provided under the Principal Agreement and will only become binding upon execution of a written amendment to the Principal Agreement (hereinafter, " <b>New Processing Instructions</b> "). The Parties agree that any costs of New Processing Instructions, to the extent they exceed the scope of the Documented Instructions, or require additional effort or costs, will be paid by Customer to Sugar.	3.3. <u>Istruzioni.</u> Le istruzioni del Cliente sul trattamento dei Dati personali sono documentate nel Contratto principale (" <b>Istruzioni documentate</b> "). Le parti convengono che in seguito il Cliente possa chiedere di variare, modificare o sostituire per iscritto le Istruzioni documentate. Tali istruzioni non devono modificare il fondamentale ambito di applicazione dei Servizi forniti ai sensi del Contratto principale e diverranno vincolanti solo previa sottoscrizione di una modificazione scritta del Contratto principale (in appresso, " <b>Nuove istruzioni di trattamento</b> "). Le parti convengono che tutti i costi delle Nuove istruzioni di trattamento, nella misura in cui eccedano la portata delle Istruzioni documentate o richiedano sforzi o costi aggiuntivi, saranno corrisposti dal Cliente a Sugar.
3.4. <u>Personal Data Transfers.</u> Customer acknowledges and agrees Sugar may access and Process Personal Data on a global basis as necessary to provide Services in accordance with the Principal Agreement, and in particular that Personal Data may be transferred to and Processed by Sugar in the United States and to other jurisdictions where Sugar, Sugar Affiliates, and Sub-processors have operations, except as otherwise set forth in an Appendix hereto.	3.4. <u>Trasferimenti di Dati personali.</u> Il Cliente riconosce e accetta che Sugar può accedere ai Dati personali su base globale e trattarli nella maniera necessaria per fornire i Servizi in conformità al Contratto principale e, in particolare, che i Dati personali possono essere trasferiti e trattati da Sugar negli Stati Uniti e in altre giurisdizioni in cui Sugar, le Affiliate di Sugar e i Sub-responsabili del trattamento operano, salvo quanto diversamente stabilito in un'Appendice del presente documento.
<b>4. Obligations of Sugar</b>	<b>4. Obblighi di Sugar</b>
4.1. <u>Purpose Limitation.</u> Sugar will only Process Personal Data as necessary to perform its obligations under this DPA and in accordance with the Principal Agreement, including the Documented Instructions and any binding New Processing Instructions, except where otherwise required or authorized by Data Protection Laws.	4.1. <u>Limitazione della finalità.</u> Sugar tratterà i Dati personali solo ove necessario ad adempiere i propri obblighi ai sensi del presente DPA e in conformità al Contratto principale, ivi comprese le Istruzioni documentate e le eventuali Nuove istruzioni di trattamento vincolanti, salvo se diversamente richiesto o autorizzato dalle Leggi sulla protezione dei dati.
4.2. <u>Confidentiality of Processing.</u> Sugar will ensure that any person it authorises to Process the Personal Data (including Sugar's staff, agents, Sugar Affiliates, and Sub-processors) have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.	4.2. <u>Riservatezza del trattamento.</u> Sugar garantirà che qualsiasi persona autorizzata al trattamento dei Dati personali (inclusi il personale, gli agenti, le Affiliate di Sugar e i Sub-responsabili del trattamento) abbia assunto un impegno di riservatezza o sia soggetta a un adeguato obbligo di riservatezza previsto dalla legge.
4.3. <u>Security.</u> Sugar will implement appropriate technical and organisational measures to protect (within Sugar's scope of responsibility) Personal Data from accidental or unlawful destruction, loss, alteration, and unauthorised disclosure of, or access to Personal Data. At a minimum, such measures will include the measures identified in <u>Annex II</u> (the " <b>Security Measures</b> "). Sugar is entitled to modify the Security Measures at any time in its sole discretion; provided, however, no modification will be permissible if it materially derogates from the level of protection contractually agreed upon.	4.3. <u>Sicurezza.</u> Sugar attuerà le opportune misure tecniche e organizzative per proteggere i Dati personali (nell'ambito di responsabilità di Sugar) da distruzione accidentale o illegale, perdita, modifica e divulgazione o accesso non autorizzati. Tali misure includeranno come minimo le misure identificate all' <u>Allegato II</u> (le " <b>Misure di sicurezza</b> "). Sugar avrà il diritto di modificare le Misure di sicurezza in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione; fermo restando, tuttavia, che nessuna modifica sarà consentita se deroga in maniera sostanziale al livello di protezione contrattualmente concordato.
4.4. <u>Cooperation and Data Subject Rights.</u> Sugar will provide reasonable assistance to Customer to the extent it is agreed	4.4. <u>Cooperazione e diritti dell'Interessato.</u> Ove convenuto dalle parti, Sugar presterà ragionevole assistenza al Cliente, a

<p>upon by the parties, at Customer’s expense, to enable Customer to respond to: (i) any request from a Data Subject to exercise any of its rights under Data Protection Laws (including its rights of access, rectification, erasure, restriction, data portability and objection, as applicable); and (ii) any other correspondence, enquiry or complaint received from a Data Subject, regulator or other third party in connection with the Processing of Personal Data. This will only apply if (x) Customer does not have the technical ability to address such a request itself or migrate Personal Data to another system or service provider; and (y) Sugar is legally permitted to do so and has reasonable access to the relevant Personal Data. If any such request, correspondence, enquiry or complaint is made directly to Sugar and where Sugar is able to correlate the Data Subject to Customer, based on the information provided by the Data Subject, Sugar will refer such Data Subject to Customer. Sugar will not be liable if Customer fails to timely and/or properly respond to the Data Subject’s request.</p>	<p>spese del medesimo, al fine di consentirgli di dare seguito a: (i) qualsiasi richiesta di un Interessato di esercitare i diritti previsti dalle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati (inclusi i propri diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità dei dati e opposizione, se del caso); e (ii) qualsiasi altra corrispondenza, richiesta di informazioni o reclamo ricevuti da un Interessato, autorità di regolamentazione o altri terzi in relazione al trattamento dei Dati personali. Ciò si applicherà solo se (x) il Cliente non possiede la competenza tecnica di gestire personalmente tale richiesta o trasferire i Dati personali ad altro sistema o fornitore di servizio; e (y) Sugar è legalmente autorizzata ad agire in tal modo e ha un ragionevole accesso ai pertinenti Dati personali. Qualora tale richiesta, corrispondenza, richiesta di informazioni o reclamo siano presentati direttamente a Sugar e laddove Sugar sia mettere in relazione l’Interessato con il Cliente, in base alle informazioni fornite dall’Interessato, Sugar indirizzerà il medesimo al Cliente. Sugar non sarà responsabile per risposte intempestive e/o inappropriate del Cliente alle richieste dell’Interessato.</p>
<p>4.5. <u>Personal Data Breach.</u> Upon becoming aware of a Personal Data Breach within Sugar’s scope of responsibility, Sugar will inform Customer without undue delay. Sugar will implement reasonable measures necessary for securing Personal Data and for mitigating potential negative consequences for the Data Subject and will keep Customer informed about all material developments in connection with the Personal Data Breach. Sugar will not access the contents of Personal Data in order to identify information, subject to any specific legal requirements. Customer is solely responsible for complying with incident notification laws applicable to Customer and fulfilling any third party notification duties. Sugar’s notification of or response to a Personal Data Breach will not be construed as an acknowledgement by Sugar of any fault or liability with respect to the Personal Data Breach.</p>	<p>4.5. <u>Violazione di dati personali.</u> Dopo essere venuti a conoscenza di una Violazione di dati personali che rientri nel proprio ambito di responsabilità, Sugar ne informerà il Cliente senza indebito ritardo. Sugar adotterà le ragionevoli misure necessarie a tutelare i Dati personali e mitigare le potenziali conseguenze negative per l’Interessato e manterrà il Cliente informato riguardo a tutti i principali sviluppi riguardanti la Violazione di dati personali. Sugar non accederà ai contenuti dei Dati personali al fine di identificare le informazioni, nel rispetto di specifici requisiti legali. Il Cliente è l’unico responsabile della conformità alle leggi di notifica degli incidenti applicabili al Cliente e dell’adempimento degli obblighi di notifica di terzi. La notifica o la risposta di Sugar a una Violazione di dati personali non sarà interpretata come un riconoscimento da parte di Sugar di colpe o responsabilità correlate alla Violazione di dati personali.</p>
<p>4.6. <u>Deletion or Return of Personal Data.</u> Upon termination or expiry of the Principal Agreement and unless agreed otherwise in the Principal Agreement, Sugar will at the request of Customer destroy or return to Customer all Personal Data (including all copies of Personal Data) in its possession or control. This requirement will not apply to the extent that Documented Instructions or New Processing Instructions require Sugar to keep Personal Data for a longer period or Sugar is required by any law to retain some or all of the Personal Data, in which event Sugar will isolate and protect Personal Data from any further Processing except to the extent required by such law.</p>	<p>4.6. <u>Eliminazione o restituzione di Dati personali.</u> Alla risoluzione o scadenza del Contratto principale e salvo disposizioni contrarie contenute nello stesso, Sugar provvederà, su richiesta del Cliente, a distruggere o restituire al Cliente tutti i Dati personali (incluse tutte le copie dei Dati personali) in suo possesso o controllo. Questo requisito non si applicherà nei casi in cui le Istruzioni documentate impongano la conservazione dei Dati personali da parte di Sugar per un periodo più lungo o la conservazione di alcuni o di tutti i Dati personali da parte di Sugar sia prevista da qualsiasi legge vigente, nel qual caso, Sugar isolerà e proteggerà i Dati personali da ulteriore trattamento, salvo se diversamente previsto da tale legge.</p>
<p><b>5. Obligations of Customer</b></p>	<p><b>5. Obblighi del Cliente</b></p>
<p>5.1. <u>Responsibility of Personal Data.</u> Customer is solely responsible for entering Personal Data into the applicable Services furnished by Sugar and any combination or interoperation with third party software, services or products. Customer retains all ownership in Personal Data and will have sole responsibility for the accuracy, quality, and legality of Personal Data, the means by which Customer acquired Personal Data, and compliance with Data Protection Laws, including, but not limited to, the lawfulness of disclosing Personal Data to Sugar, the lawfulness of having Personal Data Processed on behalf of Customer as well as the lawfulness of any instructions it provides to Sugar. Sugar is not responsible for determining the requirements of Data Protection Laws or any other laws applicable to Customer’s business or that Sugar’s provision of the Services meet the requirements of such laws. Customer will not use Services in conjunction with Personal Data to the extent that doing so would violate Data Protection Laws. Customer will notify Sugar, without undue delay, and comprehensively, of any defect or irregularity with</p>	<p>5.1. <u>Responsabilità dei Dati personali.</u> Il Cliente è l’unico responsabile dell’inserimento dei Dati personali nei Servizi pertinenti forniti da Sugar e in qualsiasi combinazione o interoperatività con software, servizi o prodotti di terzi. Il Cliente detiene la totale proprietà dei Dati personali e l’intera responsabilità dell’esattezza, qualità e liceità dei Dati personali, dei mezzi mediante i quali ha acquisito tali dati e della conformità alle Leggi sulla protezione dei dati, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la legittimità della comunicazione dei Dati personali a Sugar, la legittimità del trattamento dei Dati personali eseguito per conto del Cliente nonché la legittimità di eventuali istruzioni fornite a Sugar. Sugar non è responsabile di determinare i requisiti delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili all’attività del Cliente o se la prestazione del Servizio da parte di Sugar soddisfi i requisiti di tali leggi. Il Cliente non userà i Servizi unitamente ai Dati personali nella misura in cui agire in tal senso violerebbe le Leggi sulla protezione dei dati. Il Cliente notificherà a Sugar, senza indebito ritardo ed esaustivamente, qualsiasi vizio o</p>

regard to provisions on data protection detected by Customer in the results of Services or Sugar's work and any issues related to data protection arising out of or in connection with the Principal Agreement. Customer is responsible for ensuring that the Security Measures provide a level of security appropriate to the risk.	irregolarità, in riferimento alle disposizioni sulla protezione dei dati, rilevati dal Cliente nei risultati dei Servizi o del lavoro di Sugar, nonché di qualsiasi problematica relativa alla protezione dei dati derivante da o legata al Contratto principale. Il Cliente è responsabile di garantire che le Misure di sicurezza forniscano un livello di sicurezza proporzionato al rischio.
5.2. <u>Prohibited Data</u> . Customer will not disclose (and will not permit any Data Subject to disclose) to Sugar, or any Sugar Affiliate, any special and/or prohibited categories of Personal Data for Processing that are not expressly described in Annex I.	5.2. <u>Dati proibiti</u> . Il Cliente non divulgherà (e non consentirà ad alcun Interessato di divulgare) a Sugar, o qualsiasi Affiliata di Sugar, alcuna categoria particolare e/o proibita di Dati personali ai fini del trattamento che non sia espressamente descritta all'Allegato I.
<b>6. Audits, Certifications</b>	<b>6. Attività di revisione, certificazioni</b>
6.1. <u>Audit</u> . Subject to Section 6.2, where, in individual cases, onsite audits and inspections by Customer are required by Data Protection Laws, such onsite audits and inspections will be conducted during regular business hours, and without interfering with Sugar's operations, upon prior written notice of not less than 30 days. Sugar may also determine such audits and inspections are subject to a longer prior notice, and the execution of a confidentiality and non-disclosure agreement protecting the data of other Sugar customers and the confidentiality of the technical and organizational measures and safeguards implemented may be required. Sugar will be entitled to reject auditors that are competitors of Sugar. Customer will, when carrying out an on-site audit, take all reasonable measures to limit any impact on Sugar and its Sub-processors by combining any audit requests Authorized Affiliates may have into one single audit. Sugar's time and effort for such inspections will be limited to one day per calendar year in total for all audits requested by Customer and any Authorized Affiliate. Sugar will be entitled to remuneration for Sugar's assistance in conducting inspections and Customer will reimburse for any costs (including internal efforts) and expenses associated with any audit.	6.1. <u>Attività di revisione</u> . Fatta salva la Clausola 6.2 laddove, in casi specifici, le attività di revisione e le ispezioni in loco da parte del Cliente siano imposte dalle Leggi sulla protezione dei dati, tali attività di revisione e ispezioni in loco saranno condotte durante il regolare orario di lavoro e senza interferire con le operazioni di Sugar, dietro trasmissione di un preavviso scritto di almeno 30 giorni. Sugar potrebbe anche determinare che tali attività di revisione e ispezioni siano soggette a un periodo di preavviso più lungo e richiedere la stipula di un accordo di riservatezza e non divulgazione a protezione dei dati di altri clienti e della confidenzialità delle misure tecniche, organizzative e di salvaguardia adottate. Sugar avrà il diritto di rifiutare i revisori che sono concorrenti di Sugar. Il Cliente, durante l'esecuzione di un'attività di revisione in loco, adotterà tutte le misure ragionevoli per limitare qualsiasi impatto su Sugar e i suoi Sub-responsabili del trattamento, combinando le richieste di attività di revisione presentate dalle Affiliate autorizzate in una sola attività di revisione. Il tempo e lo sforzo di Sugar per tali ispezioni si limiteranno, in totale, a un giorno per ogni anno civile per tutte le attività di revisione richieste dal Cliente e dalle Affiliate autorizzate. Sugar avrà il diritto di richiedere un corrispettivo per la propria assistenza nella conduzione di ispezioni e il Cliente dovrà rimborsare i costi (inclusi gli sforzi interni) e le spese associati a qualsiasi attività di revisione.
6.2. <u>Hosting Facilities</u> . If Sugar uses a data center or other hosting facility provider (" <b>Hosting Facility</b> ") to Process Customer Data, including by delivery of cloud or SaaS-based Services to Customer, Sugar may fulfil any audit requirement applicable thereto by making available for review the then-current SSAE 16 SOC Type II audit report (or comparable industry-standard successor report) for the relevant Hosting Facility. Customer acknowledges it may need to execute a confidentiality and non-disclosure agreement with the Hosting Facility provider to obtain such report.	6.2. <u>Strutture di hosting</u> . Se Sugar utilizza un centro dati o un altro fornitore di strutture di hosting (" <b>Struttura di hosting</b> ") per trattare i Dati del cliente, ivi compreso tramite la fornitura di Servizi basati su cloud o SaaS al Cliente, Sugar può soddisfare qualsiasi requisito di revisione applicabile mettendo a disposizione ai fini delle attività di revisione il rapporto SOC di Tipo II SSAE 16 (o un rapporto successivo rispondente a standard di settore equivalenti) per la Struttura di hosting pertinente. Il Cliente riconosce che potrebbe essere necessario stipulare un accordo di riservatezza e non divulgazione con il fornitore della Struttura di hosting per ottenere tale rapporto.
6.3. <u>Regulatory Audit</u> . Where a data protection regulatory authority conducts an inspection, Section 6.1 above will apply mutatis mutandis. The execution of a confidentiality and non-disclosure agreement will not be required if such data protection regulatory authority is subject to professional or statutory confidentiality obligations the breach of which is sanctionable under the applicable criminal code.	6.3. <u>Revisione normativa</u> . Laddove un'autorità di regolamentazione della protezione dei dati conduca un'ispezione, si applicherà la Clausola 6.1 di cui sopra con le opportune modifiche. La stipula di un accordo di riservatezza e non divulgazione non sarà necessaria se tale autorità di regolamentazione della protezione dei dati è soggetta a obblighi di riservatezza professionali o previsti dalla legge, la cui violazione è sanzionabile dal codice penale applicabile.
<b>7. Sub-processors</b> . Customer consents to Sugar Affiliates being retained as Sub-processors in connection with the provision of Services under the Principal Agreement, and to Sugar's use of Sub-processors. A list of Sugar's Sub-processors then in effect is available on <a href="https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/">https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/</a> or such other URL as is designated by Sugar from time to time. Furthermore, Customer consents to Sugar engaging additional Sub-processors provided that Sugar imposes data protection terms on any Sub-processor to the materially equivalent standards provided for by this DPA, and Sugar remains fully liable for any breach of this DPA that is caused by its Sub-	<b>7. Sub-responsabili del trattamento</b> . Il Cliente accetta che le Affiliate di Sugar siano ingaggiate in qualità di Sub-responsabili del trattamento in relazione alla fornitura dei Servizi ai sensi del Contratto principale e che Sugar si avvalga di tali Sub-responsabili del trattamento. Un elenco dei Sub-responsabili del trattamento di Sugar attualmente incaricati è disponibile su <a href="https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/">https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/</a> o presso altro URL di volta in volta indicato da Sugar. Inoltre, il Cliente accetta che Sugar ingaggi Sub-responsabili del trattamento aggiuntivi a condizione che Sugar imponga loro condizioni in materia di protezione dei dati sostanzialmente

SugarCRM Data Processing Addendum	Addendum sul trattamento dei dati di SugarCRM
Page 4 of 15	Pagina 4 di 15
Published November 1, 2023	Publicato il 1 novembre 2023

processor.	equivalenti alle norme previste dal presente DPA e che Sugar rimanga pienamente responsabile per qualsiasi violazione del presente DPA causata da un suo Sub-responsabile del trattamento.
<b>8. Assistance, Amendments</b>	<b>8. Assistenza, modificazioni</b>
8.1. <u>Written Request</u> . Customer will make a written request for any assistance referred to in this DPA. Sugar will charge Customer no more than a reasonable charge to perform such assistance or New Processing Instructions, such charges to be set forth in a quote and agreed in writing by the parties, or as set forth in an applicable change control provision of the Principal Agreement.	8.1. <u>Richiesta scritta</u> . Il Cliente presenterà una richiesta scritta per qualsiasi tipo di assistenza menzionata nel presente DPA. Sugar addebiterà al Cliente una cifra non superiore a un importo ragionevole per la prestazione di tale assistenza o l'emissione di Nuove istruzioni di trattamento; tali addebiti sono da riportare in un preventivo e da concordare per iscritto dalle parti o come indicato in una disposizione applicabile di controllo delle modifiche del Contratto principale.
8.2. <u>Waiver</u> . No waiver, amendment or modification of this DPA and/or any of its Schedules or Appendixes will be valid and binding unless made in a signed writing.	8.2. <u>Rinuncia</u> . Nessuna rinuncia, modificazione o variazione del presente DPA e/o dei relativi Prospetti o Allegati sarà valida o vincolante a meno che non siano apportata a mezzo di atto scritto e firmato.
8.3. <u>Conflict of Terms</u> . In case of any conflict between the terms of this DPA and the Principal Agreement with respect to the Processing of Personal Data, the terms of this DPA will take precedence over the terms of the Principal Agreement. Where individual terms of this DPA are invalid or unenforceable, the validity and enforceability of the other terms of this DPA will not be affected.	8.3. <u>Conflitto di termini</u> . In caso di conflitto tra i termini del presente DPA e il Contratto principale in relazione al trattamento dei Dati personali, i termini del presente DPA prevarranno sui termini del Contratto principale. Laddove specifici termini del presente DPA siano invalidi o inapplicabili, la validità e applicabilità degli altri termini del presente DPA rimarranno invariate.
<b>9. Authorized Affiliates</b>	<b>9. Affiliate autorizzate</b>
9.1. <u>Contractual Relationship</u> . Customer's execution of this DPA is on behalf of itself and each Authorized Affiliate, such that a separate DPA is deemed to be entered into between Sugar and the Authorized Affiliate. Customer agrees on behalf of each Authorized Affiliate that the Authorized Affiliate is bound by the obligations under this DPA. For the avoidance of doubt, an Authorized Affiliate is not and does not become a party to the Principal Agreement and is only a party to the DPA. Customer procures that all access to and use of Services made available by Sugar under the Principal Agreement by Authorized Affiliates must comply with the terms and conditions of the Principal Agreement and any act or omission under the terms and conditions of the Principal Agreement by an Authorized Affiliate will be deemed an act or omission by Customer.	9.1. <u>Rapporto contrattuale</u> . Il perfezionamento da parte del Cliente del presente DPA avviene per conto del Cliente stesso e di ciascuna delle Affiliate autorizzate, in modo tale che un DPA separato è considerato stipulato tra Sugar e ciascuna Affiliata autorizzata. Il Cliente conviene, per conto di ciascuna Affiliata autorizzata, che quest'ultima sia vincolata dagli obblighi previsti dal presente DPA. A scanso di equivoci, un'Affiliata Autorizzata non è, e non diventa, una parte del Contratto principale, rimanendo unicamente una parte del DPA. Il Cliente farà in modo che l'accesso e l'utilizzo dei Servizi messi a disposizione da Sugar ai sensi del Contratto principale da parte delle Affiliate autorizzate siano conformi ai termini e alle condizioni del Contratto principale; eventuali atti od omissioni di un'Affiliata autorizzata ai sensi dei termini e delle condizioni del Contratto principale saranno considerato atti od omissioni commessi dal Cliente.
9.2. <u>Communication</u> . Customer will remain responsible for coordinating all communication with Sugar under this DPA and be entitled to make and receive any communication in relation to this DPA on behalf of its Authorized Affiliates. Sugar will be discharged of its obligations to inform or notify the Authorized Affiliates when Sugar has provided such information or notice to Customer. Customer is responsible for ensuring that all Instructions and decisions (e.g., regarding Sub-processors) are identical for the Customer and each Authorized Affiliate and undertakes to notify all Authorized Affiliates without any undue delay of any communication received by Customer.	9.2. <u>Comunicazioni</u> . Il Cliente rimarrà responsabile del coordinamento di tutte le comunicazioni con Sugar previste da questo DPA e avrà il diritto di effettuare e ricevere qualsiasi comunicazione correlata al presente DPA per conto delle proprie Affiliate autorizzate. Sugar sarà sollevata dai propri obblighi di informare o notificare le Affiliate autorizzate nel caso in cui Sugar abbia fornito tali informazioni o notifiche al Cliente. Il Cliente è responsabile di garantire che tutte le Istruzioni e le decisioni (ad esempio, in merito ai Sub-responsabili del trattamento) siano identiche per il Cliente e ciascuna Affiliata autorizzata e si impegna a notificare a tutte le Affiliate autorizzate senza indebito ritardo qualsiasi comunicazione ricevuta.
9.3. <u>Rights of Authorized Affiliates</u> . An Authorized Affiliate (as Controller) may have certain direct rights against Sugar. Except where applicable Data Protection Laws require the Authorized Affiliate to exercise a right or seek any remedy under this DPA against Sugar directly, the parties agree that Customer undertakes to exercise all such rights or seek any such remedy on their behalf and to obtain all necessary permissions from the Authorized Affiliate. Customer further undertakes to reimburse Sugar on behalf of the Authorized Affiliate for any additional costs and expenses. In addition, Customer will be required to ensure that any and all rights and remedies sought by Customer and one or more Authorized Affiliates are collective and consistent with each other.	9.3. <u>Diritti delle Affiliate autorizzate</u> . Un'Affiliata autorizzata può godere (in qualità di Titolare del trattamento) di alcuni diritti diretti nei confronti di Sugar. Fatta eccezione per i casi in cui le Leggi applicabili in materia di protezione dei dati richiedano all'Affiliata autorizzata di esercitare un diritto o cercare un rimedio ai sensi del presente DPA direttamente nei confronti di Sugar, le parti convengono che il Cliente si impegna a esercitare la totalità di tali diritti o richiedere ogni eventuale rimedio per conto delle Affiliate autorizzate, nonché a ottenere tutte le necessarie autorizzazioni dalle stesse. Il Cliente si impegna inoltre a rimborsare a Sugar per conto dell'Affiliata autorizzata eventuali costi e spese supplementari. Inoltre, il Cliente sarà tenuto a garantire che tutti i diritti e rimedi richiesti dal Cliente e da una o varie Affiliate autorizzate siano collettivi

SugarCRM Data Processing Addendum	Addendum sul trattamento dei dati di SugarCRM
Page 5 of 15	Pagina 5 di 15
Published November 1, 2023	Publicato il 1 novembre 2023

	e coerenti gli uni con gli altri.
9.4. <b>Termination Right.</b> Sugar may terminate an Authorized Affiliate's participation in this DPA by providing written notice to Customer if (i) the Principal Agreement does not expressly allow the use of Services by the Authorized Affiliate, (ii) the Authorized Affiliate is in breach of this DPA, or (iii) Customer is in default of payment of the additional costs, expenses or extra efforts caused by that Authorized Affiliate.	9.4. <b>Diritto di risoluzione.</b> Sugar avrà il diritto di risolvere la partecipazione di un'Affiliata autorizzata al presente DPA fornendo un preavviso scritto al Cliente nel caso in cui (i) il Contratto principale non consenta espressamente l'uso dei Servizi da parte dell'Affiliata autorizzata, (ii) l'Affiliata autorizzata leda il presente DPA o (iii) il Cliente cada in mora di pagamento di costi, spese o sforzi aggiuntivi da imputare a tale Affiliata autorizzata.
9.5. <b>Customer's Notification Obligation of Authorized Affiliates.</b> Customer will notify Sugar in writing of all Authorized Affiliates, including each Authorized Affiliate's name and address. Notwithstanding anything to the contrary, only Authorized Affiliates included in such notification(s) will be Authorized Affiliates for purposes this DPA and the Principal Agreement.	9.5. <b>Obbligo di notifica delle Affiliate autorizzate da parte del Cliente.</b> Il Cliente dovrà rendere note a Sugar per iscritto tutte le Affiliate autorizzate, fornendo inoltre nome e indirizzo di ciascuna di esse. Ferme restando eventuali disposizioni contrarie, solo le Affiliate autorizzate incluse in tali notifiche saranno Affiliate autorizzate ai fini del presente DPA e del Contratto principale.
<b>10. Principal Agreement; Official Language.</b> Unless otherwise set forth herein, all terms and conditions of the Principal Agreement remain in full force and effect, including without limitation, indemnification, confidentiality and limitation of liability. For the avoidance of doubt, Sugar's total liability for all claims from Customer and all Authorized Affiliates arising out of or related to the Principal Agreement and this DPA and/or any other data processing related agreement will apply in the aggregate for all claims thereunder, including by Customer and all Authorized Affiliates, and, in particular, will not be understood to apply individually and severally to Customer and/or to any Authorized Affiliate that is a contractual party to this DPA and/or any other data processing related agreement. Also for the avoidance of doubt, each reference to the DPA herein means this DPA including its Schedules and Appendices. Except as prohibited by law, the only binding version of this Agreement is the English version. Any translations of this Agreement contained herein or otherwise provided by Sugar are for Customer's convenience only.	<b>10. Contratto principale; lingua ufficiale.</b> Salvo disposizioni contrarie quivi contenute, tutti i termini e condizioni del Contratto principale rimangono pienamente validi, inclusi, senza limitazione, manleva, riservatezza e limitazione della responsabilità. A scanso di equivoci, la responsabilità totale di Sugar per tutte le rivendicazioni del Cliente e di tutte le sue Affiliate autorizzate derivanti da o relative al Contratto principale, al presente DPA e/o qualsiasi altro accordo sul trattamento dei dati, si applicherà in solido per tutte le rivendicazioni derivanti dagli stessi, incluso da parte del Cliente e di tutte le Affiliate autorizzate e, in particolare, non sarà intesa come applicabile in maniera individuale e disgiunta dal Cliente e/o da qualsiasi Affiliata autorizzata che è parte contraente del presente DPA e/o di qualsiasi altro accordo sul trattamento dei dati. Ancora una volta, a scanso di equivoci, si precisa che ciascun riferimento al DPA ivi contenuto si intende fatto al presente DPA unitamente ai suoi Prospetti e alle sue Appendici. Salvo quanto vietato dalla legge, l'unica versione del presente Contratto che farà fede è la versione in lingua inglese. Tutte le traduzioni del presente Contratto ivi contenute o altrimenti fornite da Sugar sono solo per comodità del Cliente.
<Signature Page Follows>	<Segue la pagina delle firme>

<Signature Page to Data Processing Addendum>	<Pagina delle firme dell'Addendum sul trattamento dei dati>
IN WITNESS WHEREOF the parties have entered into this DPA as of the Effective Date / IN FEDE, le parti hanno stipulato il presente DPA alla Data di decorrenza.	
<b>SugarCRM Inc.</b>	<b>CUSTOMER/CLIENTE:</b>
Address: 548 Market Street, PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401	Indirizzo:
By:	Firmato:
Print Name:	Nome in stampatello:
Title:	Titolo:
Date:	Data:

Appendix 1	Appendice 1
<b>Additional Terms applicable to the European Economic Area, Switzerland and United Kingdom</b>	<b>Condizioni aggiuntive applicabili allo Spazio economico europeo, alla Svizzera e al Regno Unito</b>
These Additional Terms only apply to Customers located in the EEA and/or Personal Data of Data Subjects located in the EEA. As used in this Appendix, all capitalized terms not otherwise defined herein will have the meanings given to such terms in the Principal Agreement.	Le presenti Condizioni aggiuntive si applicano solo ai Clienti situati nel SEE e/o ai Dati personali degli Interessati situati nel SEE. Ai fini della presente Appendice, tutti i termini indicati in maiuscolo non altrimenti definiti nella presente avranno i significati ad essi attribuiti nel Contratto principale.
<b>1. Definitions</b>	<b>1. Definizioni</b>
1.1. <b>"Data Privacy Framework"</b> means the EU-U.S. Data Privacy Framework, the Swiss-U.S. Data Privacy Framework and the UK Extension to the EU-U.S. Data Privacy Framework self-certification programs (as applicable) operated by the U.S. Department of Commerce; as may be amended, superseded or replaced.	1.1. Per <b>"quadro sulla privacy dei dati"</b> si intende l'accordo UE-USA. Data Privacy Framework, Swiss-U.S. Quadro normativo sulla privacy dei dati e estensione del Regno Unito all'UE-USA Programmi di autocertificazione Data Privacy Framework (a seconda dei casi) gestiti dal Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti; come eventualmente modificato, sostituito o sostituito.
1.2. <b>"EEA"</b> means the European Economic Area and their member states, Switzerland, and the United Kingdom.	1.2. <b>"SEE"</b> indica lo Spazio Economico Europeo e i relativi Stati membri, la Svizzera e il Regno Unito.
1.3. <b>"Restricted Transfer"</b> means: (i) where GDPR applies, a transfer of personal data from the European Economic Area to a country outside of the European Economic Area which is not subject to an adequacy determination by the European Commission; and (ii) where the UK GDPR applies, a transfer of personal data from the United Kingdom to any other country which is not based on adequacy regulations pursuant to Section 17A of the United Kingdom Data Protection Act 2018.	1.3. <b>"Trasferimento limitato"</b> indica: (i) laddove si applichi il GDPR, un trasferimento di Dati personali dallo Spazio economico europeo a un Paese al di fuori dello Spazio economico europeo per cui non è stata emanata una decisione di adeguatezza della Commissione Europea; e (ii) laddove si applichi il GDPR del Regno Unito, un trasferimento di Dati personali dal Regno Unito a qualsiasi altro Paese che non si basi su norme di adeguatezza ai sensi dell'Art. 17A della Legge sulla protezione dei dati del Regno Unito del 2018 (United Kingdom Data Protection Act 2018).
1.4. <b>"Standard Contractual Clauses"</b> means: (i) where EU GDPR applies, the contractual clauses annexed to the European Commission's Implementing Decision 2021/914 of 4 June 2021 on standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries pursuant to Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council (" <b>EU SCCs</b> ") as may be amended, superseded or replaced; and (ii) where UK GDPR applies, standard data protection clauses adopted pursuant to or permitted under Article 46 of the UK GDPR (" <b>UK SCCs</b> ") as may be amended, superseded or replaced.	1.4. <b>"Clausole Contrattuali Tipo"</b> indica: (i) laddove si applichi il GDPR dell'UE, le clausole contrattuali allegata alla Decisione di esecuzione della Commissione europea 2021/914 del 4 giugno 2021 relativa alle clausole contrattuali tipo per il trasferimento di Dati personali verso Paesi terzi a norma del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio (" <b>CCT UE</b> ") e successive modifiche, sostituzioni o integrazioni; e (ii) laddove si applichi il GDPR del Regno Unito, le clausole tipo sulla protezione dei dati adottate a norma, o consentite ai sensi, dell'Art. 46 del GDPR del Regno Unito (" <b>CCT del Regno Unito</b> ") e successive modifiche, sostituzioni o integrazioni.
1.5. <b>"Supervisory Authority"</b> means an independent public authority which is established by an EU Member State pursuant to GDPR.	1.5. <b>"Autorità di controllo"</b> indica un'autorità pubblica indipendente istituita da uno Stato membro dell'UE ai sensi del GDPR.
1.6. <b>"UK GDPR"</b> means the EU GDPR as saved into United Kingdom law by virtue of section 3 of the United Kingdom's European Union (Withdrawal) Act 2018.	1.6. <b>"GDPR del Regno Unito"</b> indica il GDPR dell'UE come recepito nella legislazione del Regno Unito in virtù dell'Art. 3 dello United Kingdom's European Union (Withdrawal) Act 2018.
2. <b>Security of Processing.</b> At Customer's expense and written request, Sugar will (taking into account the nature of the Processing and the information available to Sugar) provide commercially reasonable assistance to Customer to fulfill its obligations enumerated in Articles 32 to 36 GDPR if Customer does not otherwise have access to the relevant information, and where possible for Sugar.	2. <b>Sicurezza del trattamento.</b> A spese e su richiesta scritta del Cliente, Sugar fornirà (prendendo in considerazione la natura del trattamento e le informazioni a disposizione di Sugar) ragionevole assistenza in termini commerciali al Cliente, in modo da consentire allo stesso di assolvere ai propri obblighi elencati agli articoli da 32 a 36 del GDPR, se il Cliente non ha altrimenti accesso alle pertinenti informazioni, e ove possibile per Sugar.
3. <b>International Data Transfer.</b> Sugar may transfer Personal Data outside of the EEA (i) to a recipient in a country that the European Commission has decided provides adequate protection for Personal Data, (ii) to a recipient that has achieved binding corporate rules authorisation in accordance with Data Protection Law, (iii) under any other transfer mechanism provided by Data Protection Laws, or (iv) in accordance with Restricted Transfer terms set forth herein.	3. <b>Trasferimenti internazionali di dati.</b> Sugar può trasferire i Dati personali al di fuori del SEE (i) a un destinatario situato in un Paese in cui la Commissione europea ha riscontrato un'adeguata protezione dei Dati personali, (ii) a un destinatario autorizzato in virtù dell'adozione delle norme vincolanti di impresa ai sensi della Legge sulla protezione dei dati, (iii) in base a qualsiasi altro meccanismo di trasferimento previsto dalle Leggi sulla protezione dei dati, o (iv) ai sensi delle condizioni di Trasferimento limitato ivi stabilite.
4. <b>Data Privacy Framework.</b> Customer acknowledges that in connection with the performance of Services, Sugar is a recipient of Personal Data in the United States. Sugar has	4. <b>Quadro sulla privacy dei dati.</b> Il Cliente riconosce che, in relazione alla prestazione dei Servizi, Sugar è un destinatario di Dati personali negli Stati Uniti. Sugar ha ottenuto la
SugarCRM Data Processing Addendum	Addendum sul trattamento dei dati di SugarCRM
Page 8 of 15	Pagina 8 di 15
Published November 1, 2023	Pubblicato il 1 novembre 2023

certified to the Data Privacy Framework. Customer authorizes Sugar to perform transfers of Personal Data out of the European Economic Area, Switzerland, or the United Kingdom to the U.S. based on Sugar's certification. The parties agree that the Data Privacy Framework is the primary mechanism for data transfers to the U.S. If Sugar withdraws from the Data Privacy Framework, the Data Privacy Framework is invalidated, or otherwise Personal Data cannot be lawfully received based on the Data Privacy Framework, the International Data Transfer terms or Restricted Transfer terms herein will automatically apply, as applicable.	certificazione per il Data Privacy Framework. Il Cliente autorizza Sugar a eseguire trasferimenti di Dati personali fuori dallo Spazio Economico Europeo, dalla Svizzera o dal Regno Unito verso gli Stati Uniti sulla base della certificazione di Sugar. Le parti concordano che il Data Privacy Framework è il meccanismo principale per i trasferimenti di dati negli Stati Uniti. Se Sugar si ritira dal Data Privacy Framework, il Data Privacy Framework viene invalidato o altrimenti i Dati personali non possono essere ricevuti legalmente in base al Data Privacy Framework, il I termini del Trasferimento internazionale dei dati o i termini del Trasferimento limitato qui contenuti si applicheranno automaticamente, a seconda dei casi.
<b>5. Right to Compensation and Liability.</b> Where a Data Subject asserts any claims against Sugar in accordance with Article 82 of GDPR, Customer will immediately notify Sugar in writing and will support Sugar in defending against such claims.	<b>5. Diritto al risarcimento e responsabilità.</b> Laddove un Interessato avanzi qualsiasi rivendicazione nei confronti di Sugar ai sensi dell'Art. 82 del GDPR, il Cliente dovrà immediatamente notificare Sugar per iscritto e supportare Sugar nella difesa da tali rivendicazioni.
<b>6. Sub-processors.</b> Customer may object in writing to the appointment of a Sub-processor with legitimate reasons relating to the protection of Personal Data under GDPR within 10 days after the notice was posted by Sugar in writing. If no such written refusal has been made, consent will be deemed granted. If Customer objects the appointment of a Sub-processor as set forth herein, Customer and Sugar will work together in good faith to achieve a mutually agreeable solution. In addition, Sugar will have the right in its sole discretion to stop using that Sub-processor for its engagement with Customer, and appoint a new Sub-processor, or suspend or terminate the affected Service. Authorizations under Section 7 of the DPA will also constitute Customer's prior written consent to Sugar's use of Sub-processors if such consent is required under Standard Contractual Clauses.	<b>6. Sub-responsabili del trattamento.</b> Il Cliente può opporsi per iscritto alla nomina di un Sub-responsabile del trattamento per motivi legittimi, relativi alla protezione dei Dati personali ai sensi del GDPR, entro 10 giorni dalla pubblicazione dell'avviso scritto da parte di Sugar. Se non è stato espresso alcun rifiuto per iscritto, il consenso si riterrà concesso. Se il Cliente obietta alla nomina di un Sub-responsabile del trattamento nei modi stabiliti nel presente documento, il Cliente e Sugar collaboreranno in buona fede per giungere a una soluzione reciprocamente accettabile. Inoltre, Sugar avrà il diritto, a sua esclusiva discrezione, di sollevare tale Sub-responsabile del trattamento dell'incarico per il Cliente e nominare un nuovo Sub-responsabile del trattamento, oppure, sospendere o interrompere il Servizio interessato. Le autorizzazioni ai sensi della Clausola 7 del DPA costituiranno anche il previo consenso scritto del Cliente al ricorso, da parte di Sugar, ai Sub-responsabili del trattamento ove tale consenso sia richiesto dalle Clausole Contrattuali Tipo.
<b>7. Records of Processing Activities.</b> Sugar will maintain records of its processing activities as required by Article 30.2 of GDPR and make such records available to the applicable Supervisory Authority upon request.	<b>7. Registrazioni delle attività di trattamento.</b> Su richiesta, Sugar conserverà dei registri delle proprie attività di trattamento come richiesto dall'Art. 30.2 del GDPR e metterà, su richiesta, tali registri a disposizione dell'Autorità di controllo competente.
<b>8. Deletion of Personal Data Under Standard Contractual Clauses.</b> Parties agree that the certification of deletion of Personal data that is described in Clause 8.5 of the Standard Contractual Clauses will be provided by Sugar to Customer upon Customer's request.	<b>8. Cancellazione dei Dati personali ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo.</b> Le Parti convengono che la certificazione della cancellazione dei Dati personali descritta alla Clausola 8.5 delle Clausole contrattuali Tipo sarà fornita da Sugar al Cliente su richiesta del Cliente.
<b>9. Audit.</b> In the event of an audit, if the Standard Contractual Clauses apply, then section 6 of this DPA is in addition to Clause 8.9 of the Standard Contractual Clauses. Nothing in section 8.1 of this DPA varies or modifies the Standard Contractual Clauses or affects any supervisory authority's or data subject's rights under the Standard Contractual Clauses. Sugar is an intended third-party beneficiary of this section.	<b>9. Attività di revisione.</b> In caso di verifica, se si applicano le Clausole Contrattuali Tipo, la clausola 6 del presente DPA si aggiunge alla Clausola 8.9 delle Clausole Contrattuali Tipo. Nulla di quanto contenuto nella clausola 8.1 del presente DPA varia o modifica le Clausole Contrattuali Tipo né influisce sui diritti dell'autorità di controllo o dell'Interessato ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo. Sugar è un terzo beneficiario previsto della presente clausola.
<b>10. Restricted Transfers.</b> The parties agree that when the transfer of Personal Data from Customer to Sugar is a Restricted Transfer it shall be subject to the appropriate Standard Contractual Clauses as follows:	<b>10. Trasferimenti limitati.</b> In caso di trasferimento di Dati personali dal Cliente a Sugar corrispondente a un Trasferimento limitato, le parti convengono di attenersi alle pertinenti Clausole contrattuali Tipo come segue:
10.1. In relation to Personal Data that is protected by EU GDPR, EU SCCs will apply completed as follows:	10.1. In relazione ai Dati personali protetti dal GDPR dell'UE, le CCT dell'UE si applicheranno come di seguito integrate:
10.1.1. Module Two will apply;	10.1.1. Si applica il Modulo Due.
10.1.2. in Clause 7, the optional docking clause will apply;	10.1.2. Per quanto riguarda la Clausola 7, si applicherà la clausola di adesione successiva facoltativa.
10.1.3. in Clause 9, Option 2 will apply, and the time period for prior notice of subprocessor changes shall be 30 days;	10.1.3. Per quanto riguarda la Clausola 9, si applicherà l'Opzione 2 e il periodo di tempo per il preavviso delle modifiche relative al sub-responsabile del trattamento sarà di 30 giorni.
10.1.4. in Clause 11, the optional language will not apply;	10.1.4. Per quanto riguarda la Clausola 11, non si applicherà la lingua facoltativa.
10.1.5. in Clause 17, Option 1 will apply, and the EU SCCs will be governed by Luxembourg law;	10.1.5. Per quanto riguarda la Clausola 17, si applicherà l'Opzione 1 e le CCT UE saranno disciplinate dalla legge

	lussemburghese.
10.1.6. in Clause 18(b), disputes shall be resolved before the courts of Luxembourg;	10.1.6. Per quanto riguarda la Clausola 18(b), le controversie saranno risolte dagli organi giurisdizionali del Lussemburgo.
10.1.7. Annex I of the EU SCCs shall be deemed completed with the information set out in Annex 1 to this DPA;	10.1.7. L'Allegato I delle CCT UE sarà considerato integrato dalle informazioni indicate all'Allegato 1 alla presente DPA.
10.1.8. Annex II of the EU SCCs shall be deemed completed with the information set out in Annex 2 to this DPA; and	10.1.8. L'Allegato II delle CCT UE sarà considerato integrato dalle informazioni indicate all'Allegato 2 alla presente DPA; e
10.1.9. Annex III of the EU SCCs shall be deemed completed with the information available at <a href="https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/">https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/</a> or such other URL as is designated by Sugar from time to time.	10.1.9. L'Allegato III delle CCT UE sarà considerato integrato dalle informazioni disponibili all'indirizzo <a href="https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/">https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/</a> o qualsiasi altro URL indicato di volta in volta da Sugar.
10.2. In relation to Personal Data that is protected by UK GDPR, UK SCCs will apply completed as follows:	10.2. In relazione ai Dati personali protetti dal GDPR del Regno Unito, le CCT del Regno Unito si applicheranno come di seguito integrate:
10.2.1. For so long as it is lawfully permitted to rely on standard contractual clauses for the transfer of personal data to processors set out in the European Commission's Decision 2010/87/EU of 5 February 2010 ("Prior C2P SCCs") for transfers of personal data from the United Kingdom, the Prior C2P SCCs shall apply between the Customer and Sugar on the following basis:	10.2.1. Per tutto il tempo in cui è legalmente consentito fare affidamento sulle clausole contrattuali tipo per il trasferimento dei Dati personali ai responsabili del trattamento di cui alla Decisione 2010/87/UE della Commissione europea del 5 febbraio 2010 ("CCT C2P Precedenti") per il trasferimento dei Dati personali dal Regno Unito, le CCT C2P Precedenti si applicheranno tra il Cliente e Sugar secondo i seguenti criteri:
10.2.1.1. Appendix 1 shall be completed with the relevant information set out in Annex 1 to this DPA;	10.2.1.1. L'Appendice 1 sarà integrata con le informazioni pertinenti indicate all'Allegato 1 alla presente DPA.
10.2.1.2. Appendix 2 shall be completed with the relevant information set out in Annex 2 to this DPA; and	10.2.1.2. L'Appendice 2 sarà integrata con le informazioni pertinenti indicate all'Allegato 2 alla presente DPA; e
10.2.1.3. the optional illustrative indemnification Clause will not apply.	10.2.1.3. la Clausola di manleva illustrativa (facoltativa) non si applicherà.
10.2.2. Where sub-section 10.2.1 above does not apply, but the Customer and Sugar are lawfully permitted to rely on EU SCCs for transfers of personal data from the United Kingdom subject to completion of a "UK Addendum to the EU Standard Contractual Clauses" ("UK Addendum") issued by the Information Commissioner's Office under s.119A(1) of the Data Protection Act 2018, then:	10.2.2. Laddove il comma 10.2.1 di cui sopra non si applichi, ma il Cliente e Sugar siano legittimamente autorizzati a fare affidamento sulle CCT dell'UE per i trasferimenti di Dati personali dal Regno Unito, subordinatamente al perfezionamento di una "Addendum del Regno Unito alle Clausole Contrattuali Tipo dell'UE" ("Addendum del Regno Unito") emessa dall'Ufficio del Commissario all'Informazione ai sensi dell'Art. 119A(1) del Data Protection Act 2018:
10.2.2.1. EU SCCs, completed as set out above in this DPA shall also apply to transfers of such Personal Data, subject to sub-section 10.2.2.2 below; and	10.2.2.1. Le CCT UE, integrate come indicato sopra nella presente DPA, si applicheranno anche ai trasferimenti di tali Dati personali, ai sensi del successivo comma 10.2.2.2; e
10.2.2.2. The UK Addendum shall be deemed executed between Customer and Sugar, and EU SCCs will be deemed amended as specified by the UK Addendum in respect of the transfer of such Personal Data.	10.2.2.2. L'Addendum del Regno Unito sarà considerato stipulato tra il Cliente e Sugar, e le CCT UE saranno considerate modificate come specificato dall'Addendum del Regno Unito in relazione al trasferimento di tali Dati personali.
10.2.3. If neither sub-section 10.2.1 or sub-section 10.2.2 applies, then Customer and Sugar shall cooperate in good faith to implement appropriate safeguards for transfers of such Personal Data as required or permitted by UK GDPR without undue delay.	10.2.3. Qualora non si applichi né il comma 10.2.1 né il comma 10.2.2, il Cliente e Sugar collaboreranno in buona fede per attuare, senza indebito ritardo, adeguate misure di salvaguardia per i trasferimenti di tali Dati personali secondo quanto previsto o consentito dal GDPR del Regno Unito.
10.3. In the event that any provision of this DPA contradicts, directly or indirectly, the Standard Contractual Clauses, the Standard Contractual Clauses shall prevail.	10.3. Nel caso in cui una qualsiasi disposizione della presente DPA contravvenga, direttamente o indirettamente, alle Clausole Contrattuali Tipo, prevarranno le Clausole Contrattuali Tipo.

<b>Appendix 2</b>	<b>Appendice 2</b>
<b>Additional Terms Applicable to the United States</b>	<b>Condizioni aggiuntive applicabili agli Stati Uniti</b>
<b>A. California.</b> The following terms only apply to Personal Data that is Personal Information for purposes of the CCPA.	<b>A. California.</b> Le seguenti condizioni si applicano solo ai Dati personali che costituiscono Informazioni personali ai fini del CCPA.
<b>1. Definitions.</b> “Business”, “Personal Information”, “Sell”, and “Service Provider” all have the meanings as defined in CCPA.	<b>1. Definizioni.</b> “Azienda”, “Informazioni personali”, “Vendita” e “Fornitore di servizi” hanno tutti i significati definiti nel CCPA.
<b>2. Restrictions on Use and Disclosure</b>	<b>2. Restrizioni all'uso e alla divulgazione</b>
2.1. For purposes of the CCPA, Customer is a Business and Sugar is a Service Provider.	2.1. Ai fini del CCPA, il Cliente è un'azienda e Sugar è un Fornitore di servizi.
2.2. Sugar will not retain, use, or disclose Personal Information for any purpose other than as required for the purpose of performing the Services, and as otherwise permitted under CCPA.	2.2. Sugar non conserverà, utilizzerà o divulgherà le Informazioni personali per finalità diverse da quelle necessarie ai fini dell'esecuzione dei Servizi, né in altro modo da come consentito ai sensi del CCPA.
2.3. Sugar will not Sell Personal Information to any third party.	2.3. Sugar non venderà informazioni personali a terzi.

<b>Appendix 3</b>	<b>Appendice 3</b>
<b>Additional Terms Applicable to Australia</b>	<b>Condizioni aggiuntive applicabili all’Australia</b>
The following terms only apply to Personal Data of Data Subjects located in Australia.	Le seguenti condizioni si applicano solo ai Dati personali degli Interessati situati in Australia.
<b>1. Certain Definitions.</b> For purposes of this Appendix, the following definitions apply:	<b>1. Alcune definizioni.</b> Ai fini della presente Appendice, si applicano le seguenti definizioni:
1.1. <b>"Eligible Data Breach"</b> has the meaning given by the Privacy Act.	1.1. <b>"Violazione di dati ammissibile"</b> ha il significato attribuito dalla Legge sulla privacy (Privacy Act).
1.2. <b>"Potential Data Breach"</b> means an event or series of events which a party considers is or could reasonably become an Eligible Data Breach.	1.2. <b>"Violazione di dati potenziale"</b> indica un evento o una serie di eventi che una parte considera essere o poter diventare, a buon diritto, una Violazione di dati ammissibile.
1.3. <b>"Privacy Act"</b> means the Privacy Act 1998 (Cth), as amended or replaced from time to time.	1.3. <b>"Legge sulla privacy"</b> indica la Legge sulla privacy del 1998 (Cth), e successive modifiche o sostituzioni.
<b>2. Notifiable Data Breach Scheme.</b> If and to the extent the Privacy Act applies to the Principal Agreement, to the extent that Sugar considers a Potential Data Breach exists in respect of the Principal Agreement, Sugar agrees it will consult with Customer as to the proper management of that Potential Data Breach. In particular, Sugar must: (i) promptly notify Customer of the Potential Data Breach; (ii) provide reasonable assistance, at its cost, as reasonably requested by Customer (including its advisers and consultants) for the purposes of assessing the Potential Data Breach; (iii) have regard to Customer's assessment of whether an Eligible Data Breach is suspected of having occurred or is believed to have occurred; (iv) unless otherwise directed in writing by Customer, defer (in accordance with section 26WJ of the Privacy Act) to Customer's assessment of whether it is believed that an Eligible Data Breach has occurred; and (v) in relation to any notification, unless otherwise directed in writing by Customer, defer (in accordance with section 26WM of the Privacy Act) to Customer's notification in respect of any Eligible Data Breach that is believed to have occurred.	<b>2. Strategia di notifica della violazione di dati.</b> Qualora e nella misura in cui la Legge sulla privacy si applichi al Contratto principale, se Sugar dovesse ritenere che esista una Violazione di dati potenziale in relazione al Contratto principale, Sugar accetta di consultare il Cliente in merito alla corretta gestione di tale violazione di dati potenziale. In particolare, Sugar deve: (i) informare tempestivamente il Cliente della Violazione di dati potenziale; (ii) prestare congrua assistenza, a sue spese, come ragionevolmente richiesto dal Cliente (coinvolgendo i propri consulenti), ai fini della valutazione della Violazione di dati potenziale; (iii) tenere conto della valutazione del Cliente in merito al sospetto dell'avvenuta, o alla probabilità del verificarsi di una, Violazione di dati ammissibile; (iv) se non diversamente indicato per iscritto dal Cliente, rinviare (in conformità all'Art. 26WJ della Legge sulla privacy) alla valutazione del Cliente per stabilire se si ritiene che si sia verificata una Violazione di dati ammissibile; e (v) in relazione a qualsiasi notifica, se non diversamente indicato per iscritto dal Cliente, rinviare (in conformità all'Art. 26WM della Legge sulla privacy) alla notifica del Cliente in relazione a qualsiasi Violazione di dati ammissibile che si ritiene possa essersi verificata.

ANNEX I	ALLEGATO I
<b>A. LIST OF PARTIES</b>	<b>A. ELENCO DELLE PARTI</b>
<b>Controller(s) / Data exporter(s):</b>	<b>Titolare/i del trattamento/esportatore/i:</b>
1. Name:	1. Nome:
Each of the Customer entities identified in the Agreement.	Ciascuna delle entità del Cliente identificate nel Contratto.
Address:	Indirizzo:
The address for Customer as specified in the Addendum or Principal Agreement	L'indirizzo del Cliente specificato nell'Addendum o nel Contratto principale.
Contact person's name, position and contact details:	Nome, qualifica e dati di contatto del referente:
Data protection enquiries can be addressed to:	Le richieste di informazioni sulla protezione dei dati possono essere indirizzate a:
The contact details for Customer as specified in the Addendum or Principal Agreement.	I dati di contatto del Cliente specificati nell'Addendum o nel Contratto principale.
Activities relevant to the data transferred under these Clauses:	Attività pertinenti ai dati trasferiti a norma delle presenti clausole:
Customer receives the Services described in the Principal Agreement.	Il Cliente riceve i Servizi descritti nel Contratto principale.
Signature and date:	Firma e data:
This Annex 1 is deemed executed upon execution of the DPA.	Il presente Allegato 1 è considerato formalizzato al momento della sottoscrizione del DPA.
Role (controller/processor):	Ruolo (titolare del trattamento/responsabile del trattamento):
Controller	Titolare del trattamento
<b>Processor(s) / Data importer(s):</b>	<b>Responsabile/i del trattamento/importatore/i:</b>
1. Name:	1. Nome:
"Sugar" as identified in the Addendum.	"Sugar", società identificata nell'Addendum.
Address:	Indirizzo:
The address for Sugar specified in the Principal Agreement.	L'indirizzo di Sugar specificato nel Contratto principale.
Contact person's name, position and contact details:	Nome, qualifica e dati di contatto del referente:
The contact details for Sugar are as specified in the Principal Agreement.	I dati di contatto di Sugar sono specificati nel Contratto principale.
Activities relevant to the data transferred under these Clauses:	Attività pertinenti ai dati trasferiti a norma delle presenti clausole:
Performance of Services described in the Principal Agreement.	Esecuzione dei Servizi descritti nel Contratto principale.
Signature and date:	Firma e data:
This Annex I is deemed executed upon execution of the DPA.	Il presente Allegato I è considerato formalizzato al momento della sottoscrizione del DPA.
Role (controller/processor):	Ruolo (titolare del trattamento/responsabile del trattamento):
Processor	Responsabile del trattamento
<b>B. DESCRIPTION OF TRANSFER</b>	<b>B. DESCRIZIONE DEL TRASFERIMENTO</b>
Categories of data subjects whose personal data is transferred:	Categorie di interessati i cui Dati personali sono trasferiti:
Customer's end-user customers, prospects, and partners, including employees, contractors, collaborators, and advisors of such end-user customers, prospects, and partners (who are natural persons).	Clienti finali, potenziali clienti e partner del Cliente, inclusi dipendenti, appaltatori, collaboratori e consulenti di tali clienti finali, potenziali clienti e partner (persone fisiche).
<i>If other data subjects are implicated with Customer's use of the Services, Customer will notify Sugar in writing and the parties will amend this Annex I in writing.</i>	<i>Se altri interessati sono coinvolti nell'uso dei Servizi da parte del Cliente, il Cliente ne informerà Sugar per iscritto e le parti modificheranno il presente Allegato I per iscritto.</i>
Categories of personal data transferred:	Categorie di Dati personali trasferiti:
<ul style="list-style-type: none"> <li>● First and last name</li> <li>● Title, work department, and manager/supervisor name</li> <li>● Position</li> <li>● Contact information (company, email, phone, physical business address)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nome e cognome</li> <li>● Qualifica, reparto di lavoro e nome del responsabile/supervisore</li> <li>● Posizione</li> <li>● Dati di contatto (azienda, e-mail, telefono, indirizzo professionale fisico)</li> </ul>
<i>If other data subjects or categories of data are implicated with Customer's use of the Services, Customer will notify Sugar in writing and the parties will amend this Annex I in writing.</i>	<i>Se altri interessati o categorie di dati sono coinvolti nell'uso dei Servizi da parte del Cliente, il Cliente ne informerà Sugar per iscritto e le parti modificheranno il presente Allegato I per iscritto.</i>
Sensitive data transferred (if applicable) and applied restrictions or safeguards that fully take into consideration the nature of the data and the risks involved, such as for instance strict purpose limitation, access restrictions (including access only for staff having followed specialised training), keeping a record of access to the data, restrictions for onward transfers or additional security measures:	Dati sensibili trasferiti (se del caso) e limitazioni o garanzie applicate che tengono pienamente conto della natura dei dati e dei rischi connessi, ad esempio una rigorosa limitazione delle finalità, limitazioni all'accesso (tra cui accesso solo per il personale che ha seguito una formazione specializzata), tenuta di un registro degli accessi ai dati, limitazioni ai trasferimenti successivi o misure di sicurezza supplementari:
None	Nessuna
The frequency of the transfer (e.g. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis):	La frequenza del trasferimento (ad esempio se i dati sono trasferiti come evento singolo o su base continua):
Continuous for the duration of the Principal Agreement.	Continua per la durata del Contratto principale.
Nature of the processing:	Natura del trattamento:
Performance of the Services described in the Principal Agreement.	Esecuzione dei Servizi descritti nel Contratto principale.
Purpose(s) of the data transfer and further processing:	Finalità del trasferimento dei dati e dell'ulteriore trattamento:
Processing Personal Data on behalf of and in accordance with	trattamento dei Dati personali per conto, e in conformità alle istruzioni
SugarCRM Data Processing Addendum	Addendum sul trattamento dei dati di SugarCRM
Page 13 of 15	Pagina 13 di 15
Published November 1, 2023	Pubblicato il 1 novembre 2023

Customer's documented instructions for the following purposes: (i) Processing in accordance with the Principal Agreement and applicable Order Form(s); (ii) Processing initiated by Data Subjects as required under Data Protection Laws; and (iii) Processing to comply with other Documented Instructions provided by Customer where such instructions are consistent with the terms of the Principal Agreement.	documentate, del Cliente per le seguenti finalità: (i) trattamento ai sensi del Contratto principale e il/i Modulo/i d'ordine di riferimento; (ii) trattamento avviato dagli Interessati come richiesto ai sensi delle Leggi sulla protezione dei dati; e (iii) trattamento per attuare ulteriori Istruzioni documentate fornite dal Cliente laddove tali istruzioni siano coerenti con i termini del Contratto principale.
The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period:	Periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, criteri utilizzati per determinare tale periodo:
The data exporter determines the duration of Processing in accordance with the terms of the Addendum and Principal Agreement.	L'esportatore determina la durata del trattamento in conformità alle condizioni dell'Addendum e del Contratto principale.
For transfers to (sub-) processors, also specify subject matter, nature and duration of the processing:	Per i trasferimenti a (sub-)responsabili del trattamento, specificare anche la materia disciplinata, la natura e la durata del trattamento:
See Section 7.1 of the Principal Agreement. The duration will be until the termination of the Principal Agreement.	Vedere la Clausola 7.1 del Contratto principale. La durata coinciderà con la risoluzione del Contratto principale.
<b>C. COMPETENT SUPERVISORY AUTHORITY</b>	<b>C. AUTORITÀ DI CONTROLLO COMPETENTE</b>
Identify the competent supervisory authority/ies in accordance (e.g. in accordance with Clause 13 SCCs)	Identificare la o le autorità di controllo competenti conformemente a (ad es., conformemente alla Clausola 13 delle CCT)...
Where GDPR applies, the competent supervisory authority shall be the Luxembourg Data Protection Commissioner.	Laddove si applichi il GDPR, l'autorità di controllo competente sarà il Commissario per la protezione dei dati del Lussemburgo.
Where UK GDPR applies, the competent supervisory authority shall be the UK Information Commissioner's Office.	Laddove si applichi il GDPR del Regno Unito, l'autorità di controllo competente sarà l'Ufficio del Commissario all'Informazione del Regno Unito.

ANNEX II Minimum Security Measures	ALLEGATO II Misure di sicurezza minime
1. <u>Physical Access Controls</u> . Sugar has measures in place designed to prevent unauthorized persons from gaining access to Sugar premises where Customer Data is processed. Such measures include: controlling access to entry doors and sensitive areas, securing and limiting access to server rooms, installing video cameras where appropriate, using electronic ID badges for entering Sugar offices, controlling badge holder access and logging, and alarm monitoring. Visitors must arrive at the main entrance and are met by the sponsoring employee. Sugar's cloud and hosting services uses data center facilities which are SOC 2 certified.	1. <u>Controlli di accesso fisico</u> . Sugar ha messo in atto delle misure concepite per impedire a persone non autorizzate di ottenere l'accesso a strutture di Sugar dove avviene il trattamento dei Dati del Cliente. Tali misure includono: controllo dell'accesso alle porte di ingresso e ad aree sensibili, protezione e limitazione dell'accesso alle stanze dei server, installazione di videocamere ove appropriato, uso di tesserini di identificazione elettronici per accedere agli uffici di Sugar, controllo di accessi e registrazioni effettuati dal possessore del tesserino e monitoraggio dell'allarme. I visitatori devono arrivare all'ingresso principale dove sono accolti dal dipendente sponsor. I servizi cloud e di hosting di Sugar utilizzano strutture di centro dati certificate SOC 2.
2. <u>Access Controls</u> . Sugar has measures in place designed to prevent data processing systems from being used without authorization. Role-based access policies are in place with a minimum necessary policy. Access to production systems and Customer Data is controlled and monitored. Such measures include locking of terminals, regulations for user authorization, role-based access, entitlement reviews and audit logging.	2. <u>Controlli di accesso</u> . Sugar dispone di misure concepite per impedire l'utilizzo non autorizzato di sistemi di trattamento dei dati. Le policy di accesso basate sui ruoli sono disponibili in base alla politica del minimo accesso necessario. L'accesso ai sistemi di produzione e ai Dati del Cliente è controllato e monitorato. Tali misure includono il blocco dei terminali, le norme per l'autorizzazione degli utenti, l'accesso basato sui ruoli, le revisioni dei diritti e gli audit trail.
3. <u>System Integrity Controls</u> . Sugar has measures in place designed to insure data and system integrity. All production and Customer Data is encrypted in transit and at rest. Networks and systems are monitored with security tools for intrusion detection and prevention, DDOS Protection and Malicious code. All systems are monitored for viruses and malware. Key management systems are in place and encryption is in place for all password, key data and backups.	3. <u>Controlli di integrità del sistema</u> . Sugar dispone di misure volte a garantire l'integrità dei dati e del sistema. Tutti i dati di produzione e i Dati del Cliente sono crittografati in transito e a riposo. Le reti e i sistemi sono monitorati con strumenti di sicurezza per il rilevamento e la prevenzione di intrusioni, DDOS Protection e codice malevolo. Tutti i sistemi sono monitorati per rilevare virus e malware. Sono in atto sistemi di gestione delle chiavi e la crittografia è applicata per tutte le password, i dati chiave e i backup.
4. <u>Intervention Control</u> . Sugar has implemented measures designed to prevent its personal data processing systems from being used by unauthorised persons by means of data transmission equipment. The measures taken include multifactor authentication and bastion host requirements for access to processing systems. Authentication is logged and monitored.	4. <u>Controllo dell'intervento</u> . Sugar ha attuato misure concepite per impedire l'utilizzo dei propri sistemi di trattamento dei Dati personali da parte di persone non autorizzate mediante apparecchiatura di trasmissione dei dati. Le misure adottate includono l'autenticazione a più fattori e i requisiti dei bastion host per l'accesso ai sistemi di trattamento. L'autenticazione viene registrata e monitorata.
5. <u>Transfer Control</u> . Sugar has implemented technical measures designed to prevent Customer Data from being processed or used during electronic transmission or during transport without authorization (e.g., by means of encryption or protection by passwords). Such measures include the following: authentication of authorized personnel, Data Loss Prevention tools and controlling the use of data media.	5. <u>Controllo del trasferimento</u> . Sugar ha attuato misure tecniche volte a impedire che i Dati del Cliente vengano trattati o utilizzati durante la trasmissione elettronica o durante il trasporto senza autorizzazione (ad es., mediante crittografia o protezione tramite password). Tali misure includono quanto segue: autenticazione del personale autorizzato, strumenti di Prevenzione della perdita dei dati e controllo dell'uso dei supporti di dati.
6. <u>Input Control</u> . If Customer Data is Processed on Sugar systems, access to Customer Data will be recorded in log files. For any Customer Data stored in the Services, Customer is solely responsible for such data input and Sugar does not have any control or involvement in such data input.	6. <u>Controllo dell'inserimento</u> . Se i Dati del Cliente sono trattati su sistemi Sugar, l'accesso ai Dati del Cliente sarà registrato in file di log. Per qualsiasi Dato del Cliente memorizzato nei Servizi, il Cliente è l'unico responsabile di tale inserimento di dati e Sugar non ha alcun controllo né coinvolgimento nello stesso.
7. <u>Separation Control</u> . Sugar has implemented measures designed to ensure that data collected for different purposes can be Processed separately include an authorization concept which takes account the separate Processing of data in Sugar's cloud environment. Customer's Customer Data is logically separated from other customers' customer data.	7. <u>Controllo della separazione</u> . Sugar ha attuato misure volte a garantire che i dati raccolti per finalità diverse possano essere trattati separatamente, tra cui un concetto di autorizzazione che tenga conto del trattamento separato dei dati nell'ambiente cloud di Sugar. I Dati del Cliente sono logicamente separati dai dati del cliente di altri clienti.
8. <u>Availability Controls</u> . Sugar has technical measures in place designed to ensure that Personal Data stored in Sugar's internal systems are protected against accidental destruction or loss include the use of protection programs (such as malware and virus protection, DPI and firewalls), rejection of unauthorized users, backup and recovery policies. The Sugar cloud instance makes use of multiple data centers, and clustering to avoid interruptions in service.	8. <u>Controlli di disponibilità</u> . Sugar ha messo in atto misure tecniche volte a garantire che i Dati personali memorizzati nei sistemi interni di Sugar siano protetti da distruzione o perdita accidentale. Tra tali misure figurano l'utilizzo di programmi di protezione (quali protezioni da malware e virus, IPP e firewall), il rifiuto di utenti non autorizzati, concetti di backup e recupero. L'istanza Sugar cloud fa uso di diversi centri dati nonché del clustering (raggruppamento) per evitare interruzioni del servizio.

SugarCRM Data Processing Addendum	Addendum sul trattamento dei dati di SugarCRM
Page 15 of 15	Pagina 15 di 15
Published November 1, 2023	Pubblicato il 1 novembre 2023