Palasil è un servizio di Terahold S.r.l. ("Terahold"). Questa pagina descrive come un Cliente può esportare i dati del proprio Brand Workspace e passare a un altro fornitore o a un'infrastruttura propria, quali dati sono esportati e in quali formati, quali dati sono esclusi e perché, e le limitazioni tecniche note. Contiene le informazioni sul passaggio e il registro online delle strutture e dei formati dei dati richiesti dall'art. 26 del Regolamento (UE) 2023/2854 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 dicembre 2023 (il "Data Act"). I termini con l'iniziale maiuscola non definiti in questa pagina hanno il significato indicato nei Termini di servizio, disponibili su palasil.com/legal.

I diritti e gli obblighi del Cliente e di Terahold sul passaggio sono stabiliti nella Sezione 14 dei Termini di servizio oppure, per i Clienti con un Contratto Palasil Custom, in quel contratto. Questa pagina descrive come si applicano e non prevale né sugli uni né sull'altro.

Questa pagina è pubblicata in inglese e in italiano. In caso di contrasto prevale la versione inglese (Palasil Data Export).

In questa pagina "Giorno Lavorativo" indica ogni giorno dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nazionali in Italia e il 21 maggio (festa del patrono di Verona).

## 1. Come ottenere i dati

1.1 Esportazione da parte dell'Owner. Ogni Owner di un Brand Workspace può esportarne i dati in qualsiasi momento, gratuitamente, da Impostazioni, scheda Account, sezione Brand, con il bottone "Esporta tutti i dati" ("Export all data" nell'interfaccia in inglese). Il Servizio prepara il pacchetto descritto nella Sezione 3 e il browser lo scarica come un unico file zip. Il bottone è disponibile solo agli Owner, e solo dopo che l'attivazione del Brand Workspace è stata completata.

1.2 Esportazione su richiesta. Quando un Brand Workspace è troppo grande per il bottone, o l'Owner non può accedere al Servizio, in particolare dopo la cessazione dell'Abbonamento o del Contratto Palasil Custom, l'Owner può chiedere l'esportazione scrivendo a support@palasil.com. Terahold prepara lo stesso pacchetto e lo consegna entro 10 Giorni Lavorativi dalla richiesta, come previsto dalla Sezione 16.1 del Data Processing Agreement. Terahold consegna il pacchetto tramite un link al proprio archivio in Google Workspace, condiviso solo con l'Owner che ha fatto la richiesta, e invia da support@palasil.com il link e l'impronta SHA-256 del file zip. Terahold cancella la propria copia di lavoro locale subito dopo il caricamento e toglie il pacchetto dal proprio archivio 30 giorni dopo la consegna oppure, in un passaggio ad altro fornitore, alla fine del periodo di recupero, se successiva.

1.3 Il pacchetto indica nelle prime righe se è stato scaricato dall'Owner con "Esporta tutti i dati" o creato da Terahold su richiesta del Cliente.

## 2. Passaggio a un altro fornitore

2.1 Il Cliente chiede il passaggio scrivendo a support@palasil.com e indica se intende: (a) passare a un altro fornitore, indicandolo; (b) passare alla propria infrastruttura; oppure (c) ottenere solo la cancellazione dei propri dati esportabili. Il Cliente indica anche il preavviso che sceglie, fino a 2 mesi. Terahold conferma via email il ricevimento della richiesta entro 3 Giorni Lavorativi. Per i Clienti con un Contratto Palasil Custom la richiesta si fa con comunicazione inviata ai sensi

dell'Articolo 24.1 delle Condizioni generali di quel contratto (PEC o, per il Cliente che non dispone di PEC, email a legal@palasil.com), con il preavviso e gli effetti previsti dall'Articolo 13.7 delle stesse Condizioni generali, cioè con un preavviso di 30 giorni.

2.2 Alla fine del preavviso inizia un periodo transitorio di 30 giorni. Durante quel periodo il Servizio prosegue secondo il contratto e Terahold:

a) assiste il Cliente e i terzi da questo autorizzati per iscritto, compreso il fornitore di destinazione, fornendo i dati esportabili, la documentazione della loro struttura e dei loro formati e le risposte alle domande tecniche su di essi;

b) agisce con la diligenza dovuta per mantenere la continuità operativa;

c) informa per iscritto il Cliente dei rischi noti per la continuità del Servizio;

d) mantiene un elevato livello di sicurezza, in particolare per i dati in trasferimento e per i dati conservati durante il periodo di recupero.

2.3 Se un periodo transitorio di 30 giorni è tecnicamente impossibile, Terahold ne informa il Cliente entro 14 Giorni Lavorativi dalla richiesta, e comunque entro il termine dell'art. 25, paragrafo 4, del Data Act, indicandone i motivi e un periodo transitorio alternativo non superiore a 7 mesi, durante il quale il Servizio prosegue.

2.4 Il Cliente può prorogare una volta il periodo transitorio, con comunicazione inviata prima della sua scadenza, per il periodo che indica nella comunicazione. Durante la proroga il Servizio prosegue e i corrispettivi restano dovuti al prezzo in vigore.

2.5 Su richiesta, Terahold sostiene la strategia di uscita del Cliente con tutte le informazioni pertinenti sul Servizio, compresi l'elenco dei dati esportabili, i metodi e i formati di esportazione e le limitazioni tecniche note.

2.6 Terahold comunica via email agli Owner la cessazione nel giorno in cui ha effetto. Nei 30 giorni successivi alla fine del periodo transitorio e dell'eventuale proroga (il periodo di recupero), Terahold mette il pacchetto a disposizione dell'Owner tramite un link valido 30 giorni, che genera di nuovo su richiesta. Entro 15 giorni dalla fine del periodo di recupero, o dalla consegna di un'esportazione chiesta durante il periodo, Terahold cancella i dati, come previsto dalla Sezione 16.2 del Data Processing Agreement, e conferma la cancellazione via email agli Owner entro 10 Giorni Lavorativi dal suo completamento; le copie nelle copie di sicurezza della base di dati sono sovrascritte entro i 7 giorni successivi.

2.7 Terahold non applica tariffe di passaggio né tariffe per l'estrazione dei dati. Per i Clienti con un Contratto Palasil Custom, una richiesta di passaggio fatta prima della scadenza vale come recesso ai sensi dell'Articolo 13.7 delle Condizioni generali di quel contratto e il corrispettivo per il recesso è dovuto nei casi e nella misura previsti dall'Articolo 13.7 delle stesse Condizioni generali; non è una tariffa di passaggio.

## 3. Contenuto del pacchetto

3.1 Il pacchetto è un file zip chiamato "palasil-export-[brand]-[data]" che contiene:

| Percorso | Contenuto |
|---|---|
| dati/[tabella].json | le righe di ciascuna tabella, come array JSON di oggetti, una chiave per colonna |
| dati/[tabella].csv | la stessa tabella in CSV |
| file/library/ | i file originali della Libreria, con gli stessi percorsi che compaiono nelle tabelle |
| persone.json | le persone indicate nelle tabelle come autori, con identificativo, nome, ruolo e, per i membri del team del Brand Workspace, indirizzo email; per il personale di Terahold solo il nome |
| README.md e LEGGIMI.md | la descrizione del pacchetto, di ogni tabella e di ogni colonna, in inglese e in italiano |
| manifest.json | data di creazione, autore dell'esportazione, versione del software, numero di righe di ciascuna tabella, dimensione e impronta SHA-256 di ciascun file, elenco delle tabelle e delle colonne escluse |

3.2 Il pacchetto contiene i dati presenti nel Brand Workspace al momento dell'esportazione, con i loro metadati: autori, date, approvazioni e versioni. Le tabelle sono le seguenti.

| Area | Tabelle (nomi dei file in dati/) |
|---|---|
| Brand Workspace e Abbonamento | accounts, brands, subscriptions |
| Crediti e lingue | crediti_brand, crediti_movimenti (senza il costo sostenuto da Terahold), crediti_pacchetti, lingue_brand, lingue_pagate |
| Team e accessi | account_members, account_assignments, invitations (senza il codice segreto dell'invito), user_notifications |
| Strumenti Collegati | account_integrations (fornitore, negozio, stato e permessi, senza le chiavi), klaviyo_template_list, klaviyo_image_uploads, klaviyo_lingua_messaggi |
| Contratto e Accessi Palasil | legal_acceptances (accettazioni e firme, con società, firmatario e ruolo, documenti e versioni, clausole approvate, ora, indirizzo IP e browser), support_access_grants, palasil_access_log |
| Calendar | calendar_entries, calendar_entry_copy, calendar_entry_newsletter, calendar_entry_klaviyo, calendar_modifications, calendar_temi, calendar_day_chats, uscita_scorte |
| Brand kit | brand_kit_fields, brand_kit_versions, brand_kit_jobs, brand_moods, brand_operating_notes, brand_references, brand_send_defaults, brand_audience_langs, brand_templates, brand_kit_suggerimenti |
| Chat e agente AI | ai_conversations, ai_conversation_members, ai_messages, ai_proposals, ai_message_reports, agent_runs (senza il costo sostenuto da Terahold), agent_run_events, agent_run_tool_data, chat_mentions, chat_presence, chat_riferimenti, month_plan_proposals, livello_chat, preferenze_modello |
| Review | reviews, review_versions |
| Libreria e prodotti | library_folders, library_folder_items, library_imports, shop_product_images, catalogo_lettura |
| Analisi | analytics_snapshots, brand_metrics_daily, brand_predictive, brand_dossiers, campaign_moods, flow_objectives |

| Area | Tabelle (nomi dei file in dati/) |
|---|---|
| Funzioni non più disponibili | tasks, task_comments, brand_memories, memory_proposals, memory_distill_state, support_messages |

3.3 I file README.md e LEGGIMI.md di ciascun pacchetto descrivono ogni tabella e, per ogni colonna, il nome, il tipo, se è una chiave, la tabella a cui rimanda e i valori ammessi. Quella descrizione è generata dalla struttura della base di dati al momento dell'esportazione. Su richiesta a support@palasil.com, Terahold invia la descrizione aggiornata delle tabelle e delle colonne senza dati.

## 4. Formati e norme

4.1 Il pacchetto usa i seguenti formati:

a) contenitore: ZIP;

b) dati: JSON (RFC 8259), UTF-8; i file JSON sono la fonte completa;

c) tabelle per i fogli di calcolo: CSV (RFC 4180), UTF-8 con indicatore dell'ordine dei byte (BOM), virgola come separatore, prima riga con i nomi delle colonne;

d) date e ore: ISO 8601, in UTC; date senza ora come AAAA-MM-GG;

e) identificativi: UUID; ogni colonna che termina in "_id" o "_by" rimanda a un'altra tabella, indicata nella descrizione, o a persone.json;

f) colonne di tipo json o jsonb: oggetti o liste nei file JSON e testo JSON nelle celle dei CSV;

g) valori assenti: null nei file JSON e cella vuota nei file CSV;

h) importi nelle colonne che terminano in "_cent": centesimi di euro o della valuta indicata;

i) file della Libreria: nel loro formato originale, come caricati o importati;

j) integrità: impronta SHA-256 di ciascun file in manifest.json.

4.2 Finché non sono pubblicate e applicabili, ai sensi dell'art. 30 del Data Act, specifiche comuni o norme armonizzate per l'interoperabilità dei servizi dello stesso tipo di Palasil, il pacchetto usa i formati strutturati, di uso comune e leggibili da dispositivo automatico della Sezione 4.1.

## 5. Dati che non sono esportati

5.1 Sono esclusi dal pacchetto i seguenti dati, perché la loro comunicazione comprometterebbe la sicurezza del Servizio o rischierebbe di violare segreti commerciali di Terahold, oppure perché non sono dati del Cliente:

a) le chiavi degli Strumenti Collegati, i codici segreti degli inviti e i codici usati per la firma del contratto (dati di sicurezza);

b) il registro interno del pannello di amministrazione di Terahold (log di sicurezza della piattaforma);

c) le copie dei contenuti cancellati dal Cliente o dai suoi Utenti che Terahold conserva solo come prova in relazione a una contestazione;

d) le newsletter di altri brand del feed di ispirazione, che non sono dati del Cliente e sono protette da diritti di terzi; i riferimenti a esse nel Brand kit sono esportati;

e) le fotografie del profilo degli Utenti, che appartengono a ciascuna persona;

f) il codice sorgente del Servizio, i prompt di sistema e le configurazioni degli agenti predisposti da Terahold, e il log tecnico del server dell'agente AI, conservato per 14 giorni, che contiene i prompt di sistema; i messaggi e i risultati degli strumenti sono esportati nelle tabelle della Sezione 3.2;

g) il registro delle impronte dei copy generati con AI descritto nella pagina AI e trasparenza, che non contiene alcun riferimento al Brand Workspace;

h) il costo sostenuto da Terahold per ciascuna operazione dell'agente AI (colonna costo_usd di crediti_movimenti e di agent_runs), che costituisce un segreto commerciale di Terahold; le altre colonne di tali tabelle sono esportate.

5.2 I dati conservati negli account del Cliente presso Klaviyo e Shopify, come campagne, profili e ordini, non sono dati del Servizio: il Cliente li esporta da quei servizi. Il pacchetto contiene gli identificativi che collegano i dati di Palasil a quegli account.

## 6. Limitazioni tecniche note

6.1 Il pacchetto contiene solo i dati presenti al momento dell'esportazione. I dati già cancellati in base ai periodi di conservazione, come i dati di lavoro dell'agente AI dopo 90 giorni, non sono inclusi.

6.2 Il copy di ciascuna uscita è un unico record per uscita e lingua, sovrascritto a ogni modifica: il pacchetto non contiene le versioni precedenti del copy né l'identità dell'Utente che l'ha modificato. Il Brand kit e le review hanno versioni, che sono esportate.

6.3 Il Servizio non ha un'interfaccia di programmazione per il fornitore di destinazione. Il fornitore di destinazione usa il pacchetto, la sua descrizione e le risposte di Terahold della Sezione 2.2.

6.4 Il bottone "Esporta tutti i dati" ha un limite di tempo di 800 secondi. Un Brand Workspace la cui esportazione richiede più tempo è esportato su richiesta secondo la Sezione 1.2.

6.5 Per ciascun Brand Workspace può partire una sola esportazione con il bottone entro un minuto.

## 7. Sicurezza dell'esportazione

7.1 Solo gli Owner possono usare il bottone "Esporta tutti i dati". Ogni esportazione è registrata nel registro "Accessi Palasil" del Brand Workspace, che Owner, Manager ed Editor possono leggere e che è conservato per 12 mesi.

7.2 Palasil non conserva il file zip creato con il bottone: il file esiste solo durante lo scaricamento. Un pacchetto creato su richiesta è consegnato come descritto nella Sezione 1.2.

7.3 Il pacchetto contiene dati personali degli Utenti del Brand Workspace, come nomi, indirizzi email e, per la persona che ha firmato il contratto, indirizzo IP e browser. Il Cliente li tratta come titolare.

## 8. Contatti e modifiche

8.1 Per domande sui dati, sui formati o sul passaggio, anche da parte di un fornitore di destinazione autorizzato dal Cliente, scrivi a support@palasil.com.

8.2 Terahold aggiorna questa pagina quando cambiano le strutture o i formati dei dati esportabili. La versione vigente è disponibile su palasil.com/legal/data-export e le versioni precedenti restano disponibili nell'archivio su palasil.com/legal/archive.