

Allegato A – Trattamento dei dati per conto del Cliente

Il contratto con cui Opero Sagl tratta per conto della ditta i dati che la ditta mette nel gestionale (art. 9 LPD). Fa parte delle condizioni generali.

Versione 1.0 · del 7 ottobre 2026 · [Versioni e storico](#)

Il presente accordo disciplina i trattamenti eseguiti da Opero per conto del Cliente ai sensi dell'art. 9 LPD. Le parti sono identificate nell'Ordine. La descrizione operativa e i fornitori autorizzati sono precisati nella Scheda B, resa disponibile prima dell'attivazione.

A1 Oggetto, ruoli e durata

A1.1 Il Cliente determina finalità e istruzioni relative ai propri dati ed è titolare del trattamento. Opero agisce come responsabile del trattamento per ospitare, organizzare, consultare, elaborare, trasmettere secondo istruzioni, esportare e cancellare i dati necessari ai moduli acquistati. Se il Cliente tratta dati per conto di un proprio committente, garantisce di essere autorizzato a nominare Opero quale ulteriore responsabile.

A1.2 Il trattamento dura per il periodo di fornitura e per la fase di restituzione e cancellazione prevista dall'art. 18 CG. L'accordo non autorizza Opero a utilizzare i dati per proprie finalità incompatibili. I trattamenti autonomi di Opero sono descritti separatamente nell'informativa privacy e sono limitati ai dati effettivamente necessari a tali finalità.

A1.3 Gli interessati possono essere dipendenti e collaboratori del Cliente, clienti attuali o potenziali, fornitori e rispettivi referenti. Le categorie di dati comprendono identità e contatti, rapporti contrattuali, dati di fatturazione e pagamento, documenti e immagini, presenze, attività, retribuzioni, coordinate bancarie e informazioni previdenziali. A seconda del modulo, possono essere presenti dati sanitari relativi ad assenze o altri dati degni di particolare protezione. Si trattano solo le categorie effettivamente necessarie e autorizzate nella Scheda B.

A1.4 Non sono autorizzati automaticamente dati coperti da segreti professionali specifici, cartelle cliniche, dati biometrici, sorveglianza sistematica o profilazioni ad alto rischio. Tali utilizzi richiedono previa valutazione e accordo sulle misure necessarie. Un uso salariale ordinario non autorizza il caricamento indiscriminato di diagnosi mediche.

A2 Istruzioni e liceità

A2.1 Le istruzioni iniziali risultano dall'Ordine, dalle CG, dall'Allegato A, dalla Scheda B e dalle impostazioni e azioni degli Utenti autorizzati. Ulteriori istruzioni sono comunicate tramite i referenti designati, con mezzo documentabile. Se eccedono il Servizio, le parti concordano fattibilità, tempi e costi; Opero non può subordinare a un nuovo compenso l'adempimento dei propri obblighi legali già esistenti.

A2.2 Opero tratta i dati soltanto su istruzioni lecite documentate, salvo obbligo legale. In tale caso informa il Cliente prima del trattamento, se consentito. Se ritiene un'istruzione illecita, lo avvisa tempestivamente e sospende soltanto l'operazione interessata fino al chiarimento o alla soluzione consentita.

A2.3 Il Cliente assicura la liceità della raccolta e dell'utilizzo, fornisce le informazioni agli interessati e acquisisce i consensi quando necessari. Verifica che l'affidamento non violi obblighi di segretezza e configura accessi e tempi di conservazione. La sua accettazione delle CG non sostituisce il consenso eventualmente richiesto alle singole persone interessate.

A3 Personale e sicurezza

A3.1 Opero limita l'accesso a persone autorizzate per necessità operative, vincolate a riservatezza e istruite sulla protezione dei dati. L'accesso del supporto è limitato a quanto necessario, autorizzato secondo le procedure concordate e tracciato in misura adeguata al rischio.

A3.2 Opero mantiene misure adeguate ai sensi dell'art. 8 LPD e dell'OPDa. La Scheda B ne descrive l'attuazione concreta, inclusi controllo accessi, separazione dei clienti, cifratura, backup, gestione vulnerabilità, cancellazione e risposta agli incidenti. Le misure possono evolvere, senza ridurre materialmente il livello di protezione concordato. I cambiamenti rilevanti sono documentati e comunicati.

A3.3 Opero non dichiara certificazioni o localizzazioni non documentate. Se un trattamento richiede garanzie non disponibili, le parti ne limitano l'ambito oppure non lo attivano fino alla predisposizione delle garanzie.

A4 Subresponsabili

A4.1 Il Cliente autorizza in via generale il ricorso ai subresponsabili indicati nominativamente nella Scheda B e nei suoi aggiornamenti validamente comunicati. Per

ciascuno sono indicati servizio, entità giuridica, Paesi di trattamento e accesso, categorie di dati e garanzie per l'estero. Un elenco incompleto non costituisce autorizzazione indistinta a qualsiasi fornitore.

A4.2 Opero comunica aggiunte o sostituzioni almeno 30 giorni prima dell'accesso ai dati. Il Cliente può opporsi entro 15 giorni per motivi fondati di protezione dei dati. Le parti cercano una soluzione ragionevole; finché non è risolta l'opposizione, il nuovo fornitore non tratta i dati interessati. Se una soluzione non è possibile, ciascuna parte può cessare la funzione interessata prima del cambiamento, con rimborso proporzionale degli anticipi non maturati. Se essa è essenziale, il Cliente può cessare l'intero Servizio.

A4.3 Un'esigenza urgente non elimina il requisito dell'autorizzazione: Opero utilizza un subresponsabile già autorizzato, ottiene un'autorizzazione specifica documentata oppure sospende il trattamento interessato. La modifica dell'elenco non amplia di per sé le finalità del trattamento.

A4.4 Opero seleziona e verifica i subresponsabili, impone obblighi di protezione sostanzialmente equivalenti e rimane responsabile verso il Cliente dell'adempimento degli obblighi loro affidati, nei limiti consentiti dall'art. 19 CG e dalle norme imperative.

A5 Trattamenti e accessi esteri

A5.1 I Paesi effettivi di conservazione, elaborazione, backup e accesso remoto sono riportati nella Scheda B. Per trasferimenti verso Paesi privi di adeguatezza riconosciuta dalla Svizzera, Opero assicura previamente le garanzie richieste dagli artt. 16 e 17 LPD, incluse, ove appropriate, clausole standard riconosciute dall'IFPDT con adattamenti svizzeri, valutazione del trasferimento e misure supplementari necessarie.

A5.2 Una generica scelta di server «europei» o «svizzeri» e l'accettazione di queste CG non sostituiscono tale verifica. Opero fornisce al Cliente le informazioni necessarie a informare gli interessati e, su richiesta, prova delle garanzie, con eventuale oscuramento di informazioni riservate non pertinenti.

A5.3 Se non è possibile garantire un trattamento lecito, Opero sospende il trasferimento interessato e cerca un'alternativa. Una richiesta di accesso di un'autorità è valutata sotto il profilo della liceità, limitata ai dati dovuti e comunicata al Cliente quando consentito; Opero non promette di opporre un rifiuto a un ordine legalmente vincolante.

A6 Incidenti e assistenza al Cliente

A6.1 Opero informa il Cliente il più presto possibile (art. 24 cpv. 3 LPD) dopo avere appreso una violazione della sicurezza dei dati trattati per suo conto, anche se la valutazione non è ancora completa. Non subordina la prima informazione alla prova di un rischio elevato. La comunicazione contiene progressivamente natura dell'incidente, dati e interessati coinvolti ove noti, conseguenze probabili, misure e referente.

A6.2 Opero contiene l'incidente, tutela gli elementi utili alla ricostruzione e aggiorna il Cliente senza ritardi ingiustificati. Il Cliente valuta le notifiche all'IFPDT e agli interessati che gli competono; Opero lo assiste e adempie autonomamente i propri eventuali obblighi. Questo accordo non sostituisce i termini più rigorosi eventualmente imposti da altra legge applicabile.

A6.3 Opero assiste ragionevolmente il Cliente nell'evasione delle richieste di accesso, rettifica, cancellazione e consegna dei dati, nelle valutazioni d'impatto e nelle richieste delle autorità. Inoltre senza ritardo richieste ricevute direttamente che riguardano il trattamento per conto del Cliente e non vi risponde nel merito salvo istruzione o obbligo legale.

A6.4 Le funzioni standard e l'assistenza necessaria a rimediare a una violazione imputabile a Opero sono comprese. Prestazioni straordinarie ulteriori possono essere fatturate solo secondo un accordo preventivo su ambito e prezzo, senza ostacolare diritti inderogabili o scadenze legali.

A7 Verifica e documentazione

A7.1 Opero mette a disposizione informazioni ragionevolmente necessarie per verificare il rispetto dell'accordo, privilegiando documentazione, questionari e attestazioni disponibili. Il Cliente può chiedere una verifica ulteriore se tali elementi sono insufficienti o vi sono indizi concreti di violazione.

A7.2 Gli audit ordinari avvengono con almeno 15 giorni di preavviso, in orario lavorativo e di regola una volta l'anno, tramite personale qualificato soggetto a riservatezza. Questi limiti non si applicano se un incidente, indizi fondati o un'autorità richiedono una verifica ulteriore o urgente. Non si consente accesso ai dati di altri clienti né test distruttivi; si concordano modalità equivalenti e proporzionate.

A7.3 Ciascuna parte sostiene i propri costi ordinari; eventuali costi straordinari di Opero devono essere concordati anticipatamente. Se emerge una violazione rilevante

imputabile a Opero, essa sostiene i propri costi di verifica e rimedio. Gli obblighi verso le autorità restano salvi.

A8 Restituzione, cancellazione e responsabilità

A8.1 Alla cessazione si applica l'art. 18 CG. Su richiesta Opero conferma la cancellazione indicando le categorie eccezionalmente conservate, la giustificazione e il relativo termine o criterio. Assicura che anche i subresponsabili rispettino restituzione e cancellazione concordate.

A8.2 Le limitazioni dell'art. 19 CG valgono soltanto nei rapporti patrimoniali tra le parti e nei limiti di legge. Non impediscono l'esercizio dei diritti degli interessati, le verifiche delle autorità o l'adempimento degli obblighi di protezione dei dati.

A8.3 Questo accordo è predisposto per la LPD svizzera. Se al trattamento si applicano anche il GDPR, norme cantonali o regole settoriali, le parti verificano e completano prima dell'attivazione le clausole e le misure ulteriori necessarie. Nessuna disposizione esclude una legge imperativamente applicabile.