PROTEZIONE DEI DATI

Come trattiamo i tuoi dati.

Versione 1.1 · del 13 ottobre 2026 · Versioni e storico

Questa informativa spiega quali dati personali tratta Opero Sagl quando visiti il sito, ci scrivi, usi il gestionale, sottoscrivi un abbonamento, ci affidi un progetto o contatti l'assistenza. È redatta secondo il diritto svizzero, in particolare la Legge federale sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1), l'Ordinanza sulla protezione dei dati (OPDa, RS 235.11) e, per i cookie, l'art. 45c della Legge sulle telecomunicazioni (LTC, RS 784.10). In breve: raccogliamo solo quello che serve, lo teniamo in Svizzera, non lo vendiamo e non lo usiamo per pubblicità.

I dati che i nostri clienti inseriscono nel gestionale (per esempio anagrafiche, documenti, dati salariali dei loro dipendenti) sono trattati da Opero **per conto del cliente**, che ne è il titolare. Per questi dati valgono l'Allegato A e la Scheda B. Se sei dipendente, cliente o fornitore di un'azienda che usa Opero, rivolgiti in primo luogo a quell'azienda: è lei che decide, e noi la aiutiamo a risponderti.

1 Titolare del trattamento e contatti

Opero Sagl, Via Consiglio Mezzano 40, 6644 Orselina, Svizzera, registro di commercio del Cantone Ticino, IDI CHE-411.155.614.

Per domande sulla protezione dei dati e per esercitare i tuoi diritti: info@opero.swiss. Opero Sagl non ha nominato un consulente per la protezione dei dati.

2 Quali dati trattiamo e perché

Situazione	Dati	Finalità	Conservazione
Visita del sito	Indirizzo IP, data e ora, pagina chiesta, risposta data, tipo di browser	Tenere in funzione il sito, accorgerci di abusi e attacchi	Le righe del registro restano trenta giorni, poi si cancellano da sole
Modulo di contatto, email, telefonata	Nome, attività, email o telefono, il messaggio e il servizio che ti interessa	Risponderti e, se lo chiedi, prepararti un'offerta	Finché servono a seguire la richiesta; al massimo due anni se non nasce un rapporto

Situazione	Dati	Finalità	Conservazione
Contatto con un nostro consulente commerciale, anche dal suo link	Nome della ditta, persona di riferimento, email, telefono, località; se scrivi dal suo link, il messaggio, il servizio che ti interessa e quante volte hai scritto; gli appuntamenti e le note del consulente	Seguire il contatto, fissare una dimostrazione e riconoscere al consulente la vendita che ha procurato	Dodici mesi dopo l'ultima attività del consulente o la tua ultima richiesta, che il contatto sia chiuso senza esito o ancora aperto; se diventi cliente, finché la tua azienda resta nel gestionale
Account del gestionale e accesso	Nome, email, ruolo nella ditta, impostazioni di sicurezza, registro degli accessi	Darti l'accesso, gestire persone e permessi, proteggere gli account	Per la durata dell'account e del contratto; il registro degli accessi come alla riga «Sicurezza e abusi»
Conclusione ed esecuzione del contratto	Ditta, indirizzo, IDI, referenti, piano, Ordine, prova dell'accettazione delle condizioni (versione, data, ora, caselle)	Concludere e gestire il contratto, documentarne la conclusione	Durata del contratto e fino a dieci anni per i documenti dell'art. 958f CO
Fatturazione e pagamenti	Dati di fatturazione, importi, stato dei pagamenti	Fatturare l'abbonamento, incassare, sollecitare, tenere la contabilità	Dieci anni (art. 958f CO)
Assistenza	Le richieste, le comunicazioni e quello che serve a risolvere il problema	Darti assistenza	Finché serve a seguire la richiesta, poi con il contratto
Comunicazioni di servizio	Email dell'amministratore e dei referenti	Avvisi su rinnovi, prezzi, modifiche contrattuali,	Per la durata del contratto

Situazione	Dati	Finalità	Conservazione
		sicurezza e manutenzione	
Sicurezza e abusi	Registro delle operazioni importanti nel gestionale (accessi, invii, modifiche ai dati sensibili, con indirizzo IP e browser), errori tecnici, consumi	Proteggere clienti e infrastruttura, ricostruire un'operazione contestata	Il registro delle operazioni dentro la ditta segue il contratto della ditta; il registro degli accessi alla piattaforma (email, indirizzo IP, browser) si tiene dodici mesi con indirizzo IP e browser: poi questi due si cancellano, ogni notte; dei semplici accessi si cancella anche l'email e restano data ed evento, delle operazioni dell'amministrazione resta chi le ha compiute. Lo storico del servizio di autenticazione, che registra anche lui indirizzo IP e browser di ogni accesso, si scrive solo in aggiunta e si conserva per la durata del servizio: il programma non permette di cancellarne i singoli eventi. Errori tecnici: novanta giorni
Progetti su misura	Dati di contatto e di fatturazione, contenuti, immagini e accessi tecnici che ci dai	Realizzare il sito, l'app o il progetto affidato	Per la durata del progetto e della garanzia, poi i documenti contabili dieci anni
Obblighi legali e difesa di diritti	I dati necessari al caso concreto	Adempiere obblighi di legge, rispondere ad autorità, far valere o difendere diritti	Per la durata necessaria

Trattiamo i dati sulla base del contratto con te o con l'azienda che rappresenti, di misure precontrattuali, di obblighi legali e di interessi legittimi (sicurezza, risposta alle richieste, gestione del rapporto). Il modulo di contatto manda la richiesta per email alla nostra casella info@opero.swiss. Se sei arrivato dal link di un nostro consulente commerciale, il modulo te lo dice e la richiesta finisce anche fra i suoi contatti, nel nostro database; senza quel link non la salviamo in un database.

Pubblicità per email. Non mandiamo newsletter né pubblicità per email. Se un giorno lo facessimo, sarebbe solo con il tuo consenso oppure, ai clienti, per servizi simili a quelli acquistati, con la possibilità di opporsi in ogni messaggio (art. 3 cpv. 1 lett. o LCSI). Le comunicazioni contrattuali e di sicurezza non sono pubblicità.

Chi riceve un invito a creare l'account riceve un'email dal nostro indirizzo no-reply@opero.swiss. L'accesso passa da un servizio di autenticazione (Zitadel) che gestiamo noi sui nostri server: la password non la vediamo e non la conserviamo in chiaro.

Offerte firmate e comunicazioni delle ditte. Chi riceve un'offerta da una ditta che usa Opero e la accetta dal link scrive il proprio nome e firma su una nostra pagina: nome, firma, momento dell'accettazione e opzioni scelte finiscono nel database della ditta che ha mandato l'offerta, che ne è titolare. Lo stesso vale per le comunicazioni che una ditta manda ai propri clienti e per la pagina con cui ci si disiscrive dalla sua pubblicità: il no viene registrato presso quella ditta. A lei si chiede una copia o la cancellazione.

3 Funzioni di intelligenza artificiale

Il gestionale usa un modello di intelligenza artificiale in tre casi: per leggere i campi rimasti vuoti di una fattura o di uno scontrino caricato, dopo il bollettino QR e il testo del PDF; per proporre un'offerta da una richiesta (il modello riceve canale, oggetto e descrizione della richiesta, dopo un sopralluogo le sue note, misure, indicazioni sull'accesso, verde tagliato e periodo desiderato, e il listino senza prezzi; mai nome, recapiti e indirizzo del cliente registrati in Opero); per leggere il foglio dei dati di collegamento che la banca ha consegnato alla ditta. Il modello lo sceglie Opero, uno solo alla volta per tutte le ditte, fra quelli di due fornitori: Infomaniak AI Services, in Svizzera, e OpenAI, negli Stati Uniti; oggi è in uso quello di Infomaniak. Il fornitore del modello in uso tratta quello che riceve per conto nostro e solo per rispondere a quella richiesta. OpenAI, secondo le sue condizioni per l'uso del servizio, può conservare i dati ricevuti fino a trenta giorni per il controllo degli abusi, poi li cancella. I dettagli sono nella Scheda B.

Né Opero né i suoi fornitori usano i dati dei clienti, gli input o gli output per addestrare modelli generali o per pubblicità (art. 10.5 delle condizioni generali). Quello che il modello legge è una proposta, che conferma sempre una persona della ditta: non prendiamo decisioni basate solo su un trattamento automatizzato ai sensi dell'art. 21 LPD.

4 Cookie e tecnologie simili

Le pagine del sito non mettono cookie e non usano strumenti di analisi, profilazione o pubblicità; non incorporano contenuti di altri siti (video, mappe, social) e non caricano caratteri o script da terzi: aprendo una pagina il tuo browser parla solo con i nostri server, in Svizzera presso Infomaniak. Per questo il sito non ha un banner dei cookie.

Usiamo solo cookie tecnici, necessari al funzionamento, nella pagina di accesso e nel gestionale. Ai sensi dell'art. 45c LTC ti informiamo su cosa fanno; puoi cancellarli o bloccarli dalle impostazioni del browser, ma senza di essi non si può accedere al gestionale.

Nome	Categoria	Scopo	Durata	Chi lo mette
opero_session	Necessario	La sessione cifrata di chi ha fatto l'accesso al gestionale	Fino all'uscita, al massimo dodici ore	Opero
opero_oidc	Necessario	Il passaggio sicuro dalla pagina di accesso al gestionale	Pochi minuti, durante l'accesso	Opero
__Host-zitadel.useragent	Necessario	Messo dalla pagina di accesso (Zitadel, gestito da noi): riconosce lo stesso browser da un accesso all'altro, per la sicurezza degli accessi	Un anno	Opero
__Host-zitadel.login.csrf	Necessario	Protegge il modulo di accesso da invii falsificati	Dodici ore	Opero
opero.theme	Preferenza	Ricorda se preferisci il tema chiaro o scuro, anche nella pagina di un'offerta aperta dal link	Un anno	Opero

Se sei arrivato dal link di un nostro consulente, il modulo di contatto ricorda il codice di quel link nella memoria del browser finché la scheda resta aperta, e lo manda con la richiesta per attribuirgliela; senza una richiesta non ci arriva niente.

Alcune pagine usano la memoria del browser per comodità, senza che nulla ci venga mandato: l'intro ricorda per qualche secondo il passaggio verso i servizi, la demo TONDO tiene il carrello di prova, il gestionale ricorda lingua e preferenze di visualizzazione. L'app di cantiere tiene sul telefono la bozza del rapporto finché non

arriva in ufficio, anche senza rete: al massimo quattordici giorni, e si cancella uscendo dall'app.

5 A chi comunichiamo i dati

Non vendiamo dati e non li diamo a nessuno per scopi suoi. Li comunichiamo solo nella misura necessaria a:

- fornitori che ci supportano nel funzionamento del sito e del servizio, vincolati contrattualmente alla protezione dei dati;
- i nostri consulenti commerciali, che lavorano su incarico di Opero Sagl e vedono solo i contatti che seguono loro: non quelli degli altri consulenti, né i dati che le ditte inseriscono nel gestionale;
- consulenti professionali (fiduciario, revisore, avvocato), vincolati al segreto;
- autorità, se vi siamo obbligati per legge.

Fornitore	Per cosa	Dove
Infomaniak Network SA, Ginevra	Server del sito e del gestionale, posta elettronica, copie di sicurezza cifrate, modello di intelligenza artificiale (Infomaniak AI Services)	in Svizzera
OpenAI	Il modello di intelligenza artificiale, solo quando è quello in uso (oggi no)	negli Stati Uniti

I dati possono andare anche a chi la ditta stessa sceglie: per esempio la sua banca, quando dal gestionale manda un ordine di pagamento o scarica un estratto, o i destinatari delle email che manda.

Il gestionale interroga anche alcuni servizi pubblici della Confederazione, che ricevono solo la domanda: l'Ufficio federale di topografia swisstopo, l'indirizzo che si sta scrivendo, per proporre località e Cantone; MeteoSvizzera, il numero postale della sede, per la previsione nel Calendario; il registro di commercio (Zefix), il nome o il numero IDI di una ditta, per riprenderne i dati ufficiali. Nell'app di cantiere il tasto per la strada apre sul telefono un'app di mappe, per esempio Google Maps, con l'indirizzo dell'intervento: lo sceglie chi lo preme, e quell'app tratta i dati secondo le sue regole. I fornitori che trattano i dati inseriti dai clienti nel gestionale sono elencati nella Scheda B.

6 Comunicazione all’estero

Teniamo i dati in Svizzera. L’unica eccezione è l’intelligenza artificiale quando il modello in uso è di OpenAI: in quel caso quello che il modello riceve lascia la Svizzera ed è trattato negli Stati Uniti. Oggi il modello in uso è quello di Infomaniak, in Svizzera. Prima di usare un modello di OpenAI concludiamo con OpenAI un contratto sul trattamento dei dati con le garanzie che la legge svizzera chiede per la comunicazione di dati all’estero (art. 16 LPD), di regola clausole contrattuali standard riconosciute dall’Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) con gli adattamenti svizzeri. Su richiesta ti diciamo quali garanzie adottiamo.

7 Sicurezza

Il collegamento al sito e al gestionale è sempre cifrato (HTTPS). Ogni ditta ha il proprio database, gli accessi sono separati per ruolo e i valori riservati non arrivano nemmeno al browser di chi non ha il permesso di vederli. Le copie di sicurezza che escono dal server sono cifrate. Le copie sul server ruotano in quattordici giorni. La copia fuori sede, cifrata e in Svizzera, tiene dei salvataggi completi gli ultimi quattordici giorni e poi uno al mese, che eliminiamo noi; foto e documenti vi restano anche dopo essere stati cancellati, perché oggi non si eliminano. I dati cancellati possono quindi restare in quelle copie, che si usano solo per un ripristino dopo un guasto (dettagli nella Scheda B). Nessun sistema è sicuro al cento per cento: in caso di violazione della sicurezza che comporti un rischio elevato informiamo l’IFPDT e, quando serve, le persone interessate secondo l’art. 24 LPD.

8 I tuoi diritti

Nei limiti della LPD puoi chiederci, gratuitamente:

- se trattiamo dati che ti riguardano e riceverne copia (diritto d’accesso, art. 25 LPD);
- la rettifica di dati inesatti o incompleti (art. 32 LPD);
- di cancellarli, o di limitarne o vietarne il trattamento, salvo obblighi di conservazione o altri motivi giustificativi; puoi opporti al trattamento basato sul nostro interesse legittimo;
- di ricevere i dati che ci hai fornito in un formato elettronico usuale o di farli trasmettere a un altro titolare, alle condizioni dell’art. 28 LPD;
- di revocare in qualsiasi momento un consenso dato, senza effetto sui trattamenti già eseguiti.

Scrivi a info@opero.swiss. Per proteggere i tuoi dati potremmo chiederti di dimostrare chi sei. Ti rispondiamo entro trenta giorni (art. 18 OPDa). Se pensi che trattiamo i tuoi dati in modo non corretto puoi rivolgerti all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT), a Berna.

Per i dati che le aziende clienti inseriscono nel gestionale il titolare è l'azienda: inoltriamo a essa le richieste che riceviamo e la assistiamo nella risposta.

9 Persone nell'Unione europea

Opero si rivolge a imprese in Svizzera e questa informativa si basa sul diritto svizzero. Se vivi nell'Unione europea o nello Spazio economico europeo e il Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) si applica al trattamento che ti riguarda, hai anche i diritti che esso prevede e puoi rivolgerti all'autorità di controllo del tuo paese.

10 Modifiche

Aggiorniamo questa informativa quando cambiano i trattamenti o le norme. La versione in vigore è pubblicata su questa pagina con la sua data; le versioni precedenti sono nell'archivio. Le modifiche che riguardano chi ha un account o un abbonamento le comunichiamo anche per email, prima che valgano.