

Scheda B – Configurazione e fornitori del Servizio

Come è fatto davvero il servizio: chi ci lavora, dove stanno i dati, le misure di sicurezza, le copie e l'esportazione. Fa parte del contratto.

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

Questa scheda descrive la configurazione reale del Servizio e resta accessibile al Cliente. Le informazioni comuni a tutti i clienti sono pubblicate in questo allegato versionato; le differenze per piano o Cliente sono indicate nell'Ordine. Le aggiunte o sostituzioni di subresponsabili sono comunicate almeno 30 giorni prima dell'accesso ai dati, secondo l'art. A4.2 dell'Allegato A.

B1 Identificazione e assistenza

Voce	Contenuto
Versione e data della scheda	1.0 · 7 ottobre 2026
Piani o moduli interessati	Tutti i piani di Opero Gestionale (Essential, Team, Pro) e tutti i moduli
Indirizzo permanente e archivio versioni	opero.swiss/condizioni/fornitori · archivio
Referente Opero per istruzioni e incidenti	Opero Sagl, gerenza · info@opero.swiss · 076 420 07 96 (Simone) · 079 953 59 42 (Davide)
Referente del Cliente	L'amministratore contrattuale identificato nell'Ordine o successivamente designato con mezzo documentabile
Canali di assistenza	Email a info@opero.swiss e telefono
Lingue	Italiano
Giorni, orari e fuso	Giorni feriali del Cantone Ticino, in orario d'ufficio, ora svizzera
Eventuale SLA separato	Nessuno

B2 Trattamenti ammessi

Voce	Contenuto
Categorie di interessati	Titolari, collaboratori e consulenti del Cliente con un account; collaboratori del Cliente senza account (ore, assenze, salari); clienti attuali e potenziali del Cliente e i loro referenti; fornitori del Cliente e i loro referenti
Categorie di dati, per modulo	Base (lavori, clienti, documenti, team, listino): identità e recapiti, indirizzi dei cantieri, offerte, lavori, foto, documenti caricati, ruoli e accessi. Offerte, fatture, contabilità : dati contrattuali, di fatturazione e pagamento, coordinate bancarie, fatture e scontrini dei fornitori, movimenti bancari importati. Calendario, app di cantiere, ore e assenze, rapporti : interventi, ore lavorate e di trasferta, assenze, rapporti firmati con nome e firma di chi firma, foto. Mezzi : veicoli, macchinari, polizze. Salari : dati del rapporto di lavoro, salario, numero AVS, stato civile e figli, confessione per l'imposta alla fonte, coordinate bancarie, certificati di salario. Comunicazioni : indirizzi email dei clienti del Cliente e la loro scelta sulla pubblicità
Dati degni di particolare protezione ammessi e loro limitazioni	Nel modulo Salari: le assenze per malattia, infortunio o maternità come tipo e giorni, e i certificati che il Cliente decide di caricare; la confessione religiosa quando serve all'imposta alla fonte. Non sono richieste diagnosi: il Cliente non le carica
Trattamenti vietati o da concordare	Dati coperti da segreto professionale specifico (medico, avvocato, fiduciario per conto di terzi), cartelle cliniche, dati biometrici, sorveglianza sistematica, profilazione: solo previo accordo scritto (art. A1.4)
Funzioni AI attive e scopo	Cinque, tutte facoltative nell'uso e sotto il tetto di token del piano: (1) lettura dei documenti in arrivo (fatture e scontrini dei fornitori) per i campi rimasti vuoti dopo il bollettino QR e il testo del PDF; (2) proposta di un'offerta a partire da una richiesta; (3) lettura del foglio dei dati di collegamento EBICS consegnato dalla banca; (4) composizione della pagina iniziale (Home) descritta a parole dalla persona; (5) lettura di un listino prezzi caricato dal Cliente (foglio di calcolo o PDF). Il risultato è sempre una proposta che una persona del Cliente conferma
Dati trasmessi alle funzioni AI	(1) le pagine del documento caricato; (2) canale, oggetto e descrizione della richiesta e, dopo un sopralluogo, le sue note, le misure, le indicazioni sull'accesso al posto, cosa fare del verde tagliato e il periodo desiderato, più il listino del Cliente senza prezzi; mai nome, recapiti e indirizzo del cliente registrati in Opero; (3) il foglio della banca; (4) la frase scritta dalla persona e i nomi delle schede disponibili per il suo ruolo, senza importi né clienti; (5) le righe del listino caricato (nomi delle voci, unità, prezzi di vendita)
Fornitore AI in uso	Uno solo alla volta per tutte le ditte, scelto da Opero fra quelli della tabella B3. Oggi: Infomaniak AI Services, in Svizzera

Voce	Contenuto
Conservazione di input, output e log presso il fornitore AI	Infomaniak: elaborazione per la sola risposta, secondo il contratto di trattamento con Infomaniak. OpenAI (solo se in uso): fino a 30 giorni per il controllo degli abusi, secondo le sue condizioni per l'uso via API, poi cancellazione. In Opero restano la proposta e il documento del Cliente
Addestramento di modelli generali	Vietato ai sensi dell'art. 10.5 CG

B3 Registro dei subresponsabili e dei luoghi

Una riga per ciascun fornitore con accesso ai dati. Le funzioni svolte internamente lo dicono. I prestatori autonomi, quali le banche, sono distinti dai subresponsabili sulla base del ruolo effettivo.

Ragione sociale	Servizio	Dati trattati	Paesi di archiviazione ed elaborazione	Paesi di accesso remoto e assistenza	Garanzia per l'estero	Contratto di trattamento	Conservazione e cancellazione
Infomaniak Network SA, Ginevra	Server dell'applicazione e dei database (Public Cloud)	Tutti i Dati del Cliente	Svizzera	Svizzera	Non necessaria	Condizioni e contratto di trattamento dei dati di Infomaniak	Per la durata del contratto, poi art. 18 CG
Infomaniak Network SA, Ginevra	Copie di sicurezza fuori sede, cifrate prima di uscire dal server	Tutti i Dati del Cliente, cifrati	Svizzera	Svizzera	Non necessaria	Idem	Secondo B5
Infomaniak Network SA, Ginevra	Invio delle email (inviti, documenti, solleciti mandati dal Cliente)	Indirizzi, oggetto, testo e allegati delle email	Svizzera	Svizzera	Non necessaria	Idem	Secondo le condizioni del servizio di posta
Infomaniak Network SA, Ginevra (Infomaniak AI Services)	Funzioni AI (B2), modello in uso	I dati della riga «Dati trasmessi alle funzioni AI»	Svizzera	Svizzera	Non necessaria	Idem	Vedi B2
OpenAI (Stati Uniti)	Funzioni AI (B2), solo quando il modello in uso è di OpenAI — oggi no	I dati della riga «Dati trasmessi alle funzioni AI»	Stati Uniti	Stati Uniti	Prima dell'uso: contratto di trattamento con le garanzie dell'art. 16 LPD	Da concludere prima dell'uso	Vedi B2
Opero Sagi (interno)	Autenticazione (Zitadel, gestito da Opero sui propri server presso Infomaniak)	Nome, email, ruolo, password in forma protetta, impostazioni di sicurezza, storico dell'account	Svizzera	Svizzera	Non necessaria	–	Per la durata dell'account; lo storico degli eventi del servizio di autenticazione, con indirizzo IP e browser di ogni

Ragione sociale	Servizio	Dati trattati	Paesi di archiviazione ed elaborazione	Paesi di accesso remoto e assistenza	Garanzia per l'estero	Contratto di trattamento	Conservazione e cancellazione
							accesso, si scrive solo in aggiunta e si conserva per la durata del servizio (il programma non permette di cancellarne i singoli eventi)
Opero Sagl (interno)	Assistenza	Quanto il Cliente comunica e quanto serve a risolvere il caso	Svizzera	Svizzera	Non necessaria	–	Per la durata della richiesta
Opero Sagl (interno)	Registri e monitoraggio	Registro degli accessi al server, registro delle operazioni nella base della ditta, registro della piattaforma (accessi con email, indirizzo IP e browser; azioni dell'amministrazione), errori tecnici	Svizzera	Svizzera	Non necessaria	–	Accessi al server 30 giorni; errori tecnici 90 giorni; registro delle operazioni della ditta per la durata del contratto; registro della piattaforma: indirizzo IP e browser dodici mesi, poi si cancellano ogni notte; dei semplici accessi anche l'email, e restano data ed evento; delle operazioni dell'amministrazione resta chi le ha compiute

Servizi tecnici che **non** ricevono Dati del Cliente: un servizio di sorveglianza del battito dei salvataggi e una chat di allarme ricevono solo messaggi tecnici sullo stato dei server, dei salvataggi e dei servizi. Servizi pubblici interrogati senza dati personali del Cliente oltre alla domanda: 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 (nome o numero IDI di una ditta). Il calcolo dei percorsi fra i cantieri gira sui server di Opero.

Prestatori autonomi non subresponsabili: le banche del Cliente, quando il Cliente collega il conto tramite EBICS o carica un estratto, e i destinatari delle email che il Cliente manda. Nell'app di cantiere il tasto per la strada apre sul telefono un'app di mappe scelta da chi lo preme.

B4 Misure tecniche e organizzative

Ambito	Misure attuate
Accessi e identità	Ruoli per persona (titolare, ufficio, capocantiere, operatore) e permessi per ruolo; l'accesso passa dal servizio di autenticazione gestito da Opero, che conserva la password solo in forma protetta (mai in chiaro, e nessuno la vede),

Ambito	Misure attuate
	con sessione cifrata di al massimo dodici ore; l'amministratore del Cliente attiva, disattiva e revoca gli accessi
Separazione tra aziende e ambienti	Un database per azienda; l'azienda di una richiesta arriva solo dalla sessione cifrata, mai da un dato che il browser può cambiare; ambienti di sviluppo, collaudo e produzione separati, con controlli che rifiutano una configurazione mischiata; prove automatiche che entrano con un accesso per ruolo e verificano cosa arriva
Valori riservati	Importi, tariffe e salari non vengono nemmeno inviati al browser dei ruoli che non devono vederli
Accesso del supporto	Solo per l'assistenza chiesta dal Cliente, per risolvere un guasto o per obbligo di legge; le operazioni dell'amministrazione della piattaforma sono registrate
Cifratura in transito e a riposo	HTTPS su ogni collegamento; le copie di sicurezza sono cifrate (age, X25519) prima di lasciare il server, e la chiave che le apre non sta sul server
Protezione infrastrutturale e fisica	Centri di calcolo di Infomaniak in Svizzera; accesso amministrativo ai server solo da una rete privata, dall'esterno solo il traffico web
Aggiornamenti e vulnerabilità	Ogni modifica passa da un controllo automatico (tipi, permessi, migrazioni, dipendenze, prove) e viene rilasciata solo da una versione registrata e certificata; controllo periodico delle dipendenze
Log e monitoraggio	Registro degli accessi al server (30 giorni); registro delle operazioni importanti (accessi, invii, modifiche ai dati sensibili); sorveglianza automatica di servizi e salvataggi con allarme a una persona
Gestione incidenti	Referente in B1; informazione al Cliente secondo l'art. A6 dell'Allegato A
Formazione e riservatezza	Chi lavora per Opero è vincolato alla riservatezza e istruito sulla protezione dei dati
Verifiche periodiche	Verifica notturna dei salvataggi; prove periodiche di ripristino; a ogni rilascio, controlli automatici dei permessi e della superficie pubblica
Certificazioni	Nessuna

B5 Backup, ripristino ed esportazione

Voce	Contenuto
Backup	Ogni notte, per ogni azienda, database e file (foto e documenti), con impronta di controllo; in più l'archivio continuo delle modifiche del database (ogni pochi minuti). Sul server: gli ultimi 14 salvataggi notturni. Fuori sede, presso

Voce	Contenuto
	Infomaniak in Svizzera e cifrati: dei salvataggi completi gli ultimi 14 giorni e poi uno al mese; i file (foto e documenti) escono uno per uno quando sono nuovi o cambiati, e ogni versione resta
Test di ripristino	Verifica automatica di ogni salvataggio notturno; prove periodiche di ripristino completo su un database separato
Obiettivi vincolanti RPO e RTO	Non contrattualizzati
Esportazione standard compresa	Da Impostazioni → Dati, in ogni momento: l'esportazione completa in JSON di tutti i dati strutturati; ogni elenco in CSV; i documenti e i PDF generati (offerte, fatture, rapporti, buste paga, certificati) uno per uno. Su richiesta, l'archivio completo con tutte le foto e i file
Procedura di esportazione	Funzione nell'app durante l'abbonamento; dopo la cessazione, richiesta a info@opero.swiss
Esclusioni tecniche motivate	Le impostazioni dell'interfaccia di ogni persona e le password, che Opero non conosce
Cancellazione in produzione	Entro 30 giorni dalla fine della finestra di esportazione di 30 giorni
Eliminazione dai backup	Le copie sul server ruotano in 14 giorni. Fuori sede nulla si cancella da sé (il fornitore non offre la scadenza automatica degli oggetti): i salvataggi completi mensili Opero li elimina a mano; i file — foto e documenti — oggi non si eliminano dalla copia fuori sede , nemmeno dopo la cancellazione in produzione. Finché esistono, queste copie sono cifrate, escluse dall'uso ordinario e usate solo per un ripristino, dopo il quale Opero riapplica le cancellazioni. Un termine massimo sarà indicato con una nuova versione di questa scheda
Eccezioni legali documentate	Nessuna sui Dati del Cliente. Opero conserva per dieci anni i propri contratti e le proprie fatture d'abbonamento (art. 958f CO)
Verifica della cancellazione presso i subresponsabili	La cancellazione avviene sui server di Opero presso Infomaniak; Opero la registra e, su richiesta, la conferma per iscritto (art. A8.1)

B6 Documenti collegati

Documento	Riferimento
Descrizione delle funzioni e dei limiti per piano	La pagina <u>Prezzi</u> e l'Ordine, nella versione della conclusione
Informativa sulla protezione dei dati	<u>opero.swiss/privacy</u>
Condizioni di servizi terzi acquistati direttamente dal Cliente	Le condizioni della banca del Cliente per il collegamento EBICS
Accordi speciali per dati soggetti a segreto, settore pubblico o GDPR	Non previsti