Informativa sulla protezione dei dati — ALCOLM Cloud Services

ALCOLM AG, Zürcherstrasse 133, 8952 Schlieren, Svizzera — Versione 3.0, 28.10.2026

1. Chi siamo e cosa copre la presente informativa

ALCOLM AG («ALCOLM», «noi») offre software di gestione aziendale basati sul cloud (i «Servizi»). La presente informativa sulla protezione dei dati spiega come trattiamo dati personali in relazione ai Servizi e al nostro sito web. Essa si rivolge ai nostri clienti, agli utenti che agiscono per loro e alle altre persone che interagiscono con noi (p. es. potenziali clienti e contatti di supporto).

Trattiamo i dati personali in conformità alla legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD) e, ove applicabile, al regolamento generale dell'UE sulla protezione dei dati (RGPD).

La presente informativa è disponibile in tedesco, inglese, francese e italiano; in caso di divergenze prevale la versione tedesca.

2. I nostri due ruoli: titolare e responsabile del trattamento

Trattiamo dati personali in due ruoli distinti:

- In qualità di titolare del trattamento, trattiamo i dati personali di cui abbiamo bisogno per i nostri scopi: gestione degli account dei clienti, messa a disposizione dei login, fatturazione, supporto, sicurezza e miglioramento dei Servizi nonché comunicazione con voi. La presente informativa descrive questo trattamento.
- In qualità di responsabile del trattamento, ospitiamo e trattiamo i dati che i nostri clienti e i loro utenti inseriscono nei Servizi («Dati del Cliente»). I Dati del Cliente possono contenere dati personali di collaboratori, clienti e partner commerciali dei nostri clienti. Per questi dati, il nostro cliente è il titolare del trattamento e decide finalità e mezzi; noi li trattiamo esclusivamente su sue istruzioni documentate, conformemente al contratto per il trattamento dei dati su incarico (Parte 2 delle nostre CG, disponibile su https://alcolm.com/agb). Per domande su dati personali contenuti nei Dati del Cliente, vogliate rivolgervi all'organizzazione che vi ha fornito l'accesso ai Servizi.

3. Dati personali che trattiamo in qualità di titolare del trattamento

Categoria	Esempi	Finalità / base giuridica*
Dati di account	Nome, indirizzo e-mail aziendale, numero di telefono, funzione, datore di lavoro, nome utente, password (sottoposta ad hashing)	Fornitura e amministrazione dei Servizi (esecuzione del contratto)
Dati contrattuali e di fatturazione	Dati dell'azienda, abbonamento, fatture, stato dei pagamenti	Fatturazione, contabilità, esercizio di pretese (esecuzione del contratto; obblighi legali)
Dati di supporto	Richieste di supporto per e-mail o telefono, corrispondenza, informazioni diagnostiche da voi fornite	Fornitura del supporto, miglioramento dei Servizi (esecuzione del contratto; interesse legittimo)
Dati tecnici e di utilizzo	Indirizzi IP, informazioni su browser e dispositivo, timestamp di login, file di log, eventi di utilizzo	Sicurezza informatica, analisi degli errori, pianificazione delle capacità, miglioramento dei Servizi (interesse legittimo)
Dati di marketing e del sito web	Dati di contatto di potenziali clienti, cookie e tecnologie simili (vedi cifra 8)	Promozione dei nostri Servizi (interesse legittimo; consenso ove richiesto)

*Le basi giuridiche sono indicate per i trattamenti soggetti al RGPD. Ai sensi della LPD svizzera ci fondiamo sui principi di trattamento della LPD e, ove necessario, sui motivi giustificativi dell'art. 31 LPD.

4. Dove vengono trattati i vostri dati e chi li riceve

Per la fornitura dei Servizi ci avvaliamo dei seguenti fornitori di servizi (responsabili del trattamento):

- iWay AG, Zurigo, Svizzera — hosting di applicazioni e banche dati per i prodotti Alcolm Business Solution (ABS) e Alcolm Logistik Lösungen 1, nonché esercizio della nostra infrastruttura SMTP; centro di calcolo: Rechenzentrum Ostschweiz, Gais AR, Svizzera
- Infomaniak Network SA, Ginevra, Svizzera — hosting di applicazioni e banche dati per i prodotti Alcolm Business Solution für Sport Business e Alcolm Logistik Lösungen 2, nonché hosting di tutti gli ambienti di test; centri di calcolo in Svizzera (certificata ISO 27001:2022)
- Amazon Web Services EMEA SARL, Lussemburgo — archiviazione a oggetti (Amazon S3) per i documenti caricati o generati nelle applicazioni (p. es. PDF), memorizzati nella regione AWS Europe (Zurich), eu-central-2, Svizzera
- Microsoft Ireland Operations Ltd., Dublino, Irlanda — invio di e-mail dalle applicazioni tramite Microsoft 365 (regione tenant UE), qualora non vengano utilizzati né il server e-mail del cliente né la nostra infrastruttura SMTP presso iWay. L'invio di e-mail avviene di regola tramite il server e-mail del cliente stesso (il cliente deposita a tal fine i propri dati di accesso nel sistema); in tal caso non è coinvolto alcun fornitore di servizi di ALCOLM.
- Zendesk, Inc., San Francisco, Stati Uniti — ticketing di supporto (in aggiunta al nostro sistema di ticket); le richieste di supporto possono contenere dati personali; residenza dei dati UE configurata
- Vonage B.V., Amsterdam, Paesi Bassi — invio di SMS dalle applicazioni (numeri di telefono e contenuto dei messaggi)

L'elenco attuale dei sub-responsabili impiegati per il trattamento dei Dati del Cliente è riportato nell'allegato C del contratto per il trattamento dei dati su incarico (Parte 2 delle CG, disponibile su https://alcolm.com/agb); i clienti vengono informati dei cambiamenti previsti conformemente al CTD.

Comunichiamo dati personali ad altri terzi solo se ciò è necessario all'esecuzione del contratto, se avete prestato il vostro consenso o se vi siamo legalmente tenuti (p. es. nei confronti di tribunali o autorità).

Le applicazioni, le banche dati e l'archivio documenti si trovano in centri di calcolo in Svizzera. Alcuni servizi ausiliari (ticketing di supporto, invio di e-mail tramite Microsoft 365, invio di SMS) trattano dati nell'UE/SEE, dove sussiste un livello di protezione dei dati adeguato. Qualora i dati vengano comunque comunicati verso un paese privo di un livello di protezione adeguato — in particolare non può essere escluso un accesso remoto occasionale da parte del personale di supporto o di esercizio di fornitori con società madre statunitense —, garantiamo garanzie adeguate, in particolare le clausole contrattuali tipo dell'UE integrate secondo i requisiti del diritto svizzero e/o la certificazione del destinatario ai sensi dello Swiss–U.S. / EU–U.S. Data Privacy Framework.

5. Conservazione

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario alle finalità sopra descritte o richiesto dalla legge:

- Dati di account: per la durata del contratto e fino a 12 mesi dopo
- Dati contrattuali e di fatturazione: 10 anni (obbligo legale di conservazione secondo il diritto commerciale svizzero)
- Corrispondenza di supporto: 24 mesi dopo la chiusura della richiesta
- File di log e dati tecnici: 12 mesi, salvo necessità più lunga per indagini di sicurezza

- Dati del Cliente (ruolo di responsabile del trattamento): per la durata del contratto più il periodo di esportazione successivo alla fine del contratto, poi cancellazione conformemente alle CG e al CTD

6. I vostri diritti

Alle condizioni del diritto applicabile, avete il diritto di chiedere informazioni sui dati personali che trattiamo su di voi, di far rettificare dati inesatti, di chiedere la cancellazione o la limitazione del trattamento, di opporvi a un trattamento fondato su interessi legittimi, di revocare in qualsiasi momento un consenso con effetto per il futuro e di ricevere determinati dati in un formato portabile.

Per esercitare i vostri diritti, contattateci all'indirizzo info@alcolm.com. Possiamo chiedervi una prova d'identità. Se la vostra richiesta riguarda dati personali contenuti nei Dati del Cliente, vi rinvieremo al cliente responsabile (titolare del trattamento) e lo sosterremo nella risposta, come previsto dal CTD.

Potete inoltre presentare reclamo presso un'autorità di vigilanza, in Svizzera presso l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) oppure, se il RGPD vi è applicabile, presso l'autorità di protezione dei dati dell'UE competente per voi.

7. Sicurezza dei dati

Adottiamo misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati personali da accesso non autorizzato, perdita e abuso, tra cui cifratura in transito (TLS 1.2+), controlli degli accessi e autorizzazioni basate sui ruoli, autenticazione a più fattori per gli accessi amministrativi, registrazione, backup giornalieri, firewall e verifiche di sicurezza annuali (test di penetrazione o scansioni delle vulnerabilità). I dettagli delle misure applicabili ai Dati del Cliente sono disciplinati nel CTD. Nessun sistema è completamente sicuro; informiamo i clienti interessati e, ove richiesto dalla legge, le autorità competenti delle violazioni della sicurezza dei dati conformemente al diritto applicabile.

8. Cookie e analisi del sito web

Il nostro sito web utilizza cookie tecnicamente necessari nonché Google Analytics, un servizio di analisi web di Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublino 4, Irlanda. Google Analytics utilizza cookie che consentono un'analisi dell'utilizzo del sito web. Utilizziamo Google Analytics con l'anonimizzazione IP attivata. Le informazioni generate dal cookie possono essere trasmesse a server di Google, anche negli Stati Uniti; Google LLC è certificata ai sensi dello Swiss–U.S. / EU–U.S. Data Privacy Framework. Ove richiesto dalla legge, impostiamo cookie di analisi solo con il vostro consenso (banner dei cookie); potete revocare il vostro consenso in qualsiasi momento con effetto per il futuro oppure impedire la memorizzazione dei cookie nelle impostazioni del vostro browser. Potete inoltre impedire la raccolta da parte di Google Analytics mediante il componente aggiuntivo del browser per la disattivazione (https://tools.google.com/dlpage/gaoptout).

9. Modifiche della presente informativa

Possiamo adattare di tanto in tanto la presente informativa sulla protezione dei dati. Fa fede la versione pubblicata su https://alcolm.com/agb; le modifiche sostanziali che riguardano gli utenti registrati vengono inoltre comunicate per e-mail o mediante avviso nel prodotto. La data dell'ultimo aggiornamento è indicata all'inizio della presente informativa.

10. Contatto

ALCOLM AG, Zürcherstrasse 133, 8952 Schlieren, Svizzera

info@alcolm.com — +41 58 0958 20 00