

# INFORMATIVA PRIVACY SERVIZI DIGITALI, SAAS, AI, CRM, POWER BI, WEB, APP, SOFTWARE E MARKETING PER CONTO DEI CLIENTI

## 1 Finalità della presente informativa

La presente informativa descrive come Metriks AI S.p.A. Società Benefit (anche “Metriks”) tratta dati personali nell’ambito dell’erogazione di servizi digitali, SaaS, Business Intelligence, Intelligenza Artificiale, CRM, Power BI, sviluppo web, sviluppo software, gestione tecnica di siti/e-commerce/web app, SEO e campagne marketing per conto dei clienti.

Rientrano nel perimetro della presente informativa, a titolo esemplificativo:

- Metriks Suite e piattaforme SaaS;
- dashboard, reportistica, Business Intelligence e data analytics;
- integrazione dati da ERP, CRM, contabilità, gestionali, file, sensori o altre fonti del cliente;
- sviluppo, configurazione, personalizzazione, manutenzione e supporto di CRM;
- sviluppo, configurazione e manutenzione di soluzioni Microsoft Power BI;
- sviluppo software su misura;
- sviluppo, manutenzione e assistenza tecnica di siti web, e-commerce, web app e mobile app;
- attività SEO e monitoraggio tecnico dei siti del cliente;
- pianificazione, esecuzione e monitoraggio di campagne marketing digitali per conto del cliente;
- attività di AI Project, Machine Learning, RPA, AI Agents, Product Recommendation o altri sistemi di analisi/automazione basati su dati;
- gestione account, credenziali, ruoli, log, assistenza tecnica e sicurezza dei servizi digitali.

## 2 Punto essenziale: questa informativa non sostituisce il DPA

Quando Metriks tratta dati personali per conto del cliente, il cliente resta normalmente Titolare del trattamento verso i propri interessati: dipendenti, collaboratori, clienti finali, lead, utenti di siti/e-commerce, destinatari di campagne marketing, utenti CRM, fornitori, controparti, stakeholder o altri soggetti presenti nei dataset del cliente.

In tali casi Metriks agisce come **Responsabile del trattamento** ai sensi dell’art. 28 GDPR e tratta i dati soltanto:

- sulla base del contratto;

- secondo le istruzioni documentate del cliente;
- nei limiti delle finalità di servizio;
- mediante personale autorizzato e vincolato alla riservatezza;
- con misure tecniche e organizzative adeguate;
- con eventuali sub-responsabili autorizzati;
- secondo le condizioni di restituzione, cancellazione, assistenza, audit e data breach previste dal DPA.

La presente informativa non trasferisce su Metriks gli obblighi informativi che spettano al cliente titolare verso i propri interessati. Il cliente deve quindi predisporre o aggiornare, ove necessario, le proprie informative privacy, cookie policy, informative marketing, informative lavoratori, informative utenti finali, informative e-commerce o informative CRM.

Metriks fornisce al cliente le informazioni ragionevolmente necessarie per adempiere agli obblighi informativi, documentali e di accountability.

La presente informativa ha natura informativa e non costituisce autorizzazione autonoma al trattamento, all'uso di sub-responsabili, al trasferimento extra UE/SEE o all'uso di strumenti AI oltre quanto previsto dal contratto, dal DPA/Addendum e dalle istruzioni documentate del cliente.

### **3 Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento è Metriks AI S.p.A. Società Benefit sede legale Piazzale Ferrara, 4 - 20139 Milano, sede operativa: Via Isonzo, 70 – Arezzo, P. IVA: 12122690964, il Titolare del trattamento è contattabile tramite l'email generale [info@metriks.ai](mailto:info@metriks.ai)

Per richieste relative alla protezione dei dati personali è possibile scrivere a: [privacy@metriks.ai](mailto:privacy@metriks.ai)

Il Titolare del trattamento ha nominato il Responsabile della protezione dei dati personali contattabile all'indirizzo email [dpo@metriks.ai](mailto:dpo@metriks.ai)

### **4 A chi si applica questa informativa**

Questa informativa si applica ai dati personali relativi a:

- referenti aziendali dei clienti;
- utenti business autorizzati dai clienti ad accedere a piattaforme, dashboard, CRM, Power BI, web app o software;

- amministratori di sistema, referenti tecnici, project manager, data owner, key user e utenti applicativi del cliente;
- soggetti che interagiscono con Metriks per assistenza, ticket, formazione, configurazioni, manutenzione, supporto o customer success;
- persone fisiche i cui dati sono contenuti nei dataset, sistemi, CRM, ERP, contabilità, dashboard, campagne, siti web, e-commerce, web app o software del cliente;
- utenti finali dei siti, e-commerce o applicazioni del cliente, nei limiti in cui Metriks acceda o tratti tali dati per conto del cliente;
- destinatari di campagne marketing gestite da Metriks per conto del cliente;
- dipendenti, collaboratori, agenti, fornitori, clienti finali o altri soggetti del cliente eventualmente contenuti nei dati trattati.

Quando i dati riguardano soggetti del cliente o utenti finali del cliente, l'informativa principale deve essere resa dal cliente titolare. Questa informativa chiarisce il ruolo di Metriks e le condizioni di trattamento.

## **5 Categorie di dati personali trattati da Metriks come titolare**

Quando Metriks opera come titolare per la gestione dei propri servizi digitali e rapporti tecnici con il cliente, può trattare le seguenti categorie di dati:

### **5.1 Dati identificativi e professionali**

Nome, cognome, azienda, ruolo, funzione, reparto, email professionale, numero di telefono, lingua, sede, dati di firma, dati di rappresentanza, referenti di progetto e dati necessari alla gestione del rapporto di servizio.

### **5.2 Dati account e autorizzativi**

Username, email di login, ruolo applicativo, profilo autorizzativo, gruppo, tenant, workspace, permessi, abilitazioni, data di attivazione/disattivazione account, preferenze applicative, eventuali informazioni per MFA o recupero credenziali.

### **5.3 Dati tecnici, log e sicurezza**

Indirizzo IP, data e ora di accesso, user agent, log di autenticazione, log applicativi, log amministrativi, audit trail, eventi di sicurezza, errori, crash, ticket, tracciamenti tecnici, attività di configurazione e informazioni necessarie a garantire sicurezza, disponibilità, integrità e continuità del servizio.

#### **5.4 Dati di assistenza e customer success tecnico**

Richieste di supporto, ticket, messaggi, screenshot, allegati, registrazioni di interventi, richieste di configurazione, esiti di test, note tecniche, verbali di collaudo, comunicazioni operative e informazioni fornite dal cliente per risolvere anomalie o richieste.

#### **5.5 Dati formativi e di onboarding**

Dati relativi alla partecipazione a sessioni formative, training, onboarding, webinar tecnici, materiali condivisi, attestazione della formazione erogata, ruoli coinvolti e feedback tecnici.

#### **5.6 Dati di utilizzo del servizio**

Dati relativi all'uso delle funzionalità, accessi, frequenza di utilizzo, impostazioni, metriche tecniche di performance, diagnostica, dati aggregati di adozione e informazioni necessarie al miglioramento tecnico, alla sicurezza e alla manutenzione del servizio.

Se tali dati sono usati per profilazione individuale, scoring, monitoraggio sistematico o decisioni automatizzate sugli utenti, è necessaria una valutazione ulteriore e, ove applicabile, una DPIA.

### **6 Categorie di dati trattati da Metriks come responsabile per conto del cliente**

Quando Metriks opera come responsabile del trattamento, le categorie di dati dipendono dal servizio acquistato, dalle configurazioni del cliente e dalle istruzioni documentate ricevute.

Possono essere trattati, a titolo esemplificativo:

- Metriks Suite / BI / AI: dati provenienti da ERP, CRM, contabilità, vendite, amministrazione, produzione, marketing, ESG, operations, finance, HR in forma aggregata o identificabile secondo configurazione;
- Data integration da sistemi cliente: anagrafiche, transazioni, fatture, ordini, clienti/fornitori, dati contabili, dati commerciali, dati tecnici, KPI, dati di produzione;
- CRM Odoo per cliente: contatti, lead, opportunità, clienti, storico interazioni, attività commerciali, email, appuntamenti, note, pipeline, ticket, vendite, fatturazione se integrata;
- Power BI: dataset, dashboard, report, ruoli, filtri, dati economici, vendite, produzione, amministrazione, HR/ESG o altre categorie decise dal cliente;
- Siti web/e-commerce/web app: account utenti, form, ordini, carrelli, pagamenti, indirizzi, log, dati navigazione, richieste contatto, dati CRM collegati, cookie/tracker secondo configurazione;
- Software custom: dati definiti dal progetto, dagli use case e dalle istruzioni del cliente;

- Campagne marketing per conto cliente: liste contatti, email, audience, ID pubblicitari, interazioni, dati campagna, opt-out, preferenze, dati di performance, pixel/tracker se attivati;
- SEO: dati tecnici sito, keyword, analytics aggregati, log, dati di performance, eventuali dati personali se collegati ad analytics non anonimizzati o account utenti.

Metriks non determina autonomamente le basi giuridiche dei trattamenti effettuati per conto del cliente. Il cliente titolare deve assicurare che i dati conferiti a Metriks siano raccolti e trattati lecitamente, siano pertinenti e non eccedenti, e che gli interessati abbiano ricevuto l'informativa necessaria.

## 7 Dati particolari, dati giudiziari e dati ad alto rischio

In via ordinaria, Metriks non richiede al cliente di conferire dati particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR né dati relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 GDPR per l'erogazione dei servizi digitali.

Tuttavia, tali dati possono essere presenti nei dataset del cliente, ad esempio in:

- sistemi HR;
- dashboard ESG contenenti dati su salute e sicurezza, infortuni, diversity, formazione o whistleblowing;
- CRM o sistemi di customer care con informazioni non minimizzate;
- e-commerce o portali che raccolgono dati sanitari, preferenze sensibili o informazioni su minori;
- web app o software del cliente destinati a settori regolati;
- campagne o segmentazioni con categorie di interesse particolarmente delicate;
- documenti caricati in repository, ticket o ambienti di test.

In tali casi il cliente deve segnalare preventivamente la presenza di dati particolari, giudiziari o ad alto rischio, e Metriks deve valutare con il cliente:

- se il trattamento sia necessario;
- se i dati possano essere anonimizzati, aggregati, pseudonimizzati o minimizzati;
- se occorra una DPIA;
- se siano necessarie misure rafforzate;
- se il servizio o l'ambiente tecnico sia adeguato al rischio;
- se il DPA e le istruzioni documentate siano sufficienti.

## 8 Fonti dei dati

I dati possono essere raccolti o ricevuti:

- direttamente dall'interessato, quando si tratta di referenti o utenti business che interagiscono con Metriks;
- dal cliente titolare;
- da sistemi, gestionali, database, API, file, data lake, repository o piattaforme del cliente;
- da CRM, ERP, contabilità, sistemi di vendita, sistemi marketing, strumenti ESG, strumenti di produzione o altri applicativi del cliente;
- da software gestionali, Power BI, ambienti cloud, data warehouse, piattaforme collaborative o sistemi di ticketing;
- da siti web, e-commerce, web app o software del cliente;
- da piattaforme advertising, social media, email marketing, analytics o SEO configurate per conto del cliente;
- da sub-responsabili, fornitori o piattaforme tecniche coinvolte nell'erogazione del servizio;
- da fonti pubbliche o legittimamente accessibili, solo ove previsto dal progetto e dalla base giuridica del cliente.

Quando i dati non sono raccolti direttamente presso l'interessato e Metriks opera come titolare, Metriks fornisce le informazioni previste dall'art. 14 GDPR nei casi e nei limiti applicabili.

Quando Metriks opera come responsabile, il cliente resta responsabile degli obblighi informativi ex artt. 13 e 14 GDPR verso i propri interessati.

## **9 Finalità e basi giuridiche dei trattamenti svolti da Metriks come titolare**

Le finalità e le basi giuridiche dei trattamenti svolti da Metriks come titolare sono:

- Creazione e gestione degli account dei referenti e utenti business autorizzati dal cliente - Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR per esecuzione del servizio; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR per gestione referenti di persone giuridiche;
- Gestione credenziali, ruoli, autorizzazioni e accessi - Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR per sicurezza e corretta erogazione del servizio;
- Assistenza tecnica, ticketing, manutenzione, customer success tecnico e formazione utenti - Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR;
- Gestione log, audit trail, sicurezza informatica, prevenzione abusi, accessi non autorizzati, incidenti e continuità operativa - Art. 6, par. 1, lett. c) GDPR per obblighi di sicurezza ove applicabili; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR per sicurezza, tutela dei sistemi e continuità del servizio;

- Monitoraggio tecnico di performance, disponibilità, errori, bug e qualità del servizio - Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR;
- Gestione amministrativa e contrattuale del servizio digitale - Art. 6, par. 1, lett. b) e c) GDPR;
- Documentazione di progetto, collaudi, verbali tecnici, richieste di modifica e tracciabilità delle attività - Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR;
- Accertamento, esercizio o difesa di diritti - Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR; ove necessario art. 9, par. 2, lett. f) GDPR;
- Miglioramento tecnico del servizio mediante dati aggregati o anonimizzati - Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR, se i dati sono personali; non applicabile se i dati sono effettivamente anonimi.

## **10 Trattamenti svolti per conto del cliente: base giuridica e responsabilità del cliente**

Quando Metriks tratta dati personali per conto del cliente, la base giuridica del trattamento non è determinata da Metriks, ma dal cliente titolare.

Il cliente deve quindi garantire, prima di conferire dati a Metriks, che:

- i dati siano stati raccolti lecitamente;
- gli interessati abbiano ricevuto un'informativa adeguata;
- esista una base giuridica idonea;
- i dati siano pertinenti e non eccedenti;
- eventuali consensi siano validi e documentabili;
- eventuali opposizioni, revoche o opt-out siano rispettati;
- eventuali cookie, pixel, tracker o strumenti marketing siano configurati secondo legge;
- eventuali trattamenti di profilazione, scoring, AI o decisioni automatizzate siano valutati;
- eventuali dati particolari o giudiziari siano trattabili e adeguatamente protetti;
- siano stati svolti, ove necessari, DPIA, LIA, valutazioni AI, valutazioni trasferimenti o adempimenti settoriali.

Metriks, quale responsabile, tratta i dati soltanto secondo le istruzioni documentate del cliente e informa il cliente se ritiene che un'istruzione violi il GDPR o altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati.

## 11 Servizi SaaS, Metriks Suite, BI, AI e data analytics

Per i servizi SaaS, Metriks Suite, Business Intelligence, Intelligenza Artificiale, dashboard e data analytics, Metriks può trattare dati caricati, integrati, importati o resi disponibili dal cliente.

Le attività possono includere:

- raccolta e centralizzazione di dati da sistemi del cliente;
- normalizzazione, pulizia, deduplicazione e modellazione dei dati;
- creazione di dataset, viste, report, dashboard e KPI;
- analisi economiche, commerciali, amministrative, operative, ESG o di marketing;
- forecasting, modelli predittivi, recommendation, alert, insight e automazioni;
- profilazione tecnica o commerciale solo se prevista dal cliente e valutata giuridicamente;
- configurazione ruoli, permessi, dashboard, tenant e workspace;
- assistenza tecnica, manutenzione, bug fixing, aggiornamenti e miglioramento della piattaforma.

Metriks non utilizza dati personali contenuti nei dataset del cliente per finalità proprie, per addestrare modelli generalizzati, per arricchire database Metriks, per creare benchmark identificabili o per sviluppare servizi destinati a terzi, salvo specifica autorizzazione contrattuale, idonea base giuridica, informativa adeguata e valutazione privacy documentata.

## 12 Sub-responsabili, fornitori e piattaforme terze

Per l'erogazione dei servizi digitali Metriks può avvalersi di fornitori e piattaforme appartenenti, a titolo esemplificativo, alle seguenti categorie: cloud provider; hosting provider; provider CRM; provider BI e analytics; provider Power BI/Microsoft; provider software gestionali e applicativi; provider Odoo; piattaforme advertising; piattaforme social media; piattaforme email marketing; strumenti SEO; repository codice; strumenti di ticketing; strumenti di monitoraggio, logging e sicurezza; piattaforme collaborative; CDN, DNS, backup, vulnerability management.

## 13 Misure tecniche e organizzative

Metriks adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, tenendo conto della natura dei dati, dei servizi erogati, del ruolo privacy e delle istruzioni del cliente.

Le misure possono includere:

- Governance e organizzazione
- Controllo accessi



- Sicurezza applicativa e infrastrutturale
- Segregazione e minimizzazione
- Secure development
- Business continuity e incident response

### **13.1 Uso di sistemi di intelligenza artificiale, AI generativa e modelli linguistici**

Metriks, nell'erogazione dei propri servizi e nello svolgimento delle attività richieste dal cliente, può avvalersi di sistemi di intelligenza artificiale, inclusi strumenti di AI generativa, modelli linguistici di grandi dimensioni, agenti, plug-in, connettori e funzionalità AI integrate in piattaforme professionali.

Tali strumenti sono utilizzati come strumenti ausiliari e di supporto all'attività umana, ad esempio per attività di analisi, sintesi, ricerca, organizzazione di informazioni, predisposizione di bozze, supporto alla redazione di documenti, sviluppo e revisione tecnica, data analytics, automazione di attività ripetitive, verifica di coerenza, supporto alla reportistica, customer support tecnico, miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio.

L'utilizzo di tali strumenti non sostituisce la valutazione professionale, tecnica, organizzativa o consulenziale di Metriks. Gli output generati o supportati da sistemi di intelligenza artificiale sono sottoposti, secondo criteri proporzionati alla natura dell'attività e al rischio del trattamento, a verifica, validazione o controllo umano da parte di personale autorizzato. Metriks mantiene la responsabilità professionale e organizzativa dei contenuti, delle analisi, dei documenti e dei risultati finali consegnati al cliente.

Salvo diversa informativa specifica e previa valutazione giuridica, tecnica e organizzativa, Metriks non utilizza sistemi di intelligenza artificiale per adottare decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sulle persone fisiche. Metriks non utilizza tali strumenti, in assenza di specifica valutazione preventiva, per selezionare automaticamente candidati, valutare lavoratori, monitorare prestazioni individuali, attribuire scoring individuali con effetti significativi, effettuare riconoscimento biometrico, riconoscimento delle emozioni o categorizzazione biometrica.

Metriks seleziona e utilizza strumenti AI professionali o business oggetto di verifica privacy, contrattuale e di sicurezza. Ove applicabile, tali fornitori sono disciplinati da accordi sul trattamento dei dati, misure di sicurezza, impegni di riservatezza, condizioni sul non utilizzo dei dati del cliente per l'addestramento dei modelli del fornitore e configurazioni idonee a ridurre il rischio di riutilizzo improprio delle informazioni inserite.

Metriks adotta, ove disponibili e coerenti con il servizio, configurazioni che prevedono la localizzazione o il trattamento dei dati nello Spazio Economico Europeo. Qualora specifici fornitori, subfornitori, plug-in, connettori o funzionalità comportino trasferimenti di dati personali fuori dallo Spazio Economico Europeo, Metriks verifica l'esistenza di garanzie adeguate ai sensi degli artt. 44 e seguenti del GDPR, quali decisioni di adeguatezza, clausole contrattuali standard, misure supplementari o altri strumenti previsti dalla normativa applicabile.

Metriks applica criteri di minimizzazione nell'uso degli strumenti AI. Salvo specifica necessità, base giuridica idonea, istruzioni documentate del cliente e valutazione preventiva, Metriks non inserisce consapevolmente nei sistemi AI dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR, dati relativi a condanne penali o reati ai sensi dell'art. 10 GDPR, dati di minori, credenziali, segreti non necessari, dati eccedenti o informazioni non pertinenti rispetto alla finalità del servizio. Quando possibile, Metriks utilizza dati anonimizzati, aggregati, pseudonimizzati, oscurati o comunque ridotti al minimo necessario.

Il cliente è tenuto a trasmettere a Metriks solo dati pertinenti, necessari e proporzionati rispetto al servizio richiesto, evitando l'invio di dati eccedenti o appartenenti a categorie particolari, salvo che ciò sia strettamente necessario per il servizio, sia lecito e sia oggetto di specifiche istruzioni documentate e misure adeguate. Metriks può richiedere al cliente la minimizzazione, l'oscuramento, la sostituzione o la rimozione di dati non necessari.

Quando Metriks tratta dati personali per conto del cliente, il cliente resta titolare del trattamento verso i propri interessati e Metriks opera come responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, secondo il contratto, la nomina a responsabile, le istruzioni documentate ricevute, le misure tecniche e organizzative applicabili e l'elenco dei sub-responsabili autorizzati. In tali casi, l'eventuale utilizzo di strumenti AI da parte di Metriks avviene nei limiti delle finalità di servizio, delle istruzioni del cliente e degli accordi privacy applicabili.

Quando Metriks agisce come titolare del trattamento, l'utilizzo di strumenti AI può fondarsi, secondo il caso concreto, sull'esecuzione del contratto o di misure precontrattuali, sull'adempimento di obblighi legali, sul legittimo interesse di Metriks alla qualità, sicurezza, efficienza, organizzazione e miglioramento dei servizi, oppure su altra base giuridica indicata nell'informativa applicabile.

L'utilizzo di strumenti AI da parte di Metriks può avvenire, a seconda del servizio, come strumento interno e ausiliario di supporto professionale, tecnico, documentale, organizzativo o di controllo qualità, oppure

come componente specifica del servizio solo quando espressamente previsto dal contratto, dal preventivo/SOW, da un allegato tecnico o dalle istruzioni documentate del cliente.

Quando gli strumenti AI sono utilizzati come strumenti interni di supporto, essi non sono messi a disposizione del cliente come sistema AI, non assumono decisioni automatizzate sugli interessati, non sostituiscono la valutazione umana di Metriks e non costituiscono componente autonoma del servizio, salvo diversa previsione contrattuale.

L'utilizzo di strumenti AI, nei limiti descritti dalla presente informativa e dagli accordi applicabili, rappresenta una modalità tecnico-organizzativa dell'attività di Metriks e non costituisce consenso privacy dell'interessato né autorizzazione autonoma a trattamenti ulteriori rispetto a quelli previsti dal contratto, dal DPA/Addendum e dalle istruzioni documentate del cliente.

Resta fermo il diritto degli interessati di esercitare i diritti previsti dal GDPR, nei casi e nei limiti applicabili, nonché il diritto di ricevere informazioni chiare sui trattamenti che li riguardano. L'esercizio dei diritti non comporta automaticamente il diritto del cliente a ottenere una modalità alternativa di erogazione del servizio non prevista dal contratto.

L'elenco dei sub-responsabili che trattano dati personali per conto del cliente nell'ambito dei servizi digitali è mantenuto nell'"Elenco sub-responsabili del trattamento". I fornitori AI, plug-in, connettori, piattaforme o strumenti interni utilizzati da Metriks per finalità organizzative, produttive o di supporto interno non sono inclusi nell'elenco dei sub-responsabili del cliente quando non trattano dati personali del cliente per conto del cliente. Qualora uno di tali strumenti venga utilizzato per trattare dati personali del cliente nell'ambito del servizio, Metriks ne valuta preventivamente il ruolo privacy, le misure di sicurezza, gli eventuali trasferimenti extra UE/SEE e l'eventuale inclusione nell'elenco dei sub-responsabili.

Qualora un servizio includa sistemi AI destinati a interagire direttamente con persone fisiche, sistemi di AI con obblighi specifici di trasparenza, contenuti sintetici pubblicati, deepfake, classificazione biometrica, riconoscimento delle emozioni, scoring, profilazione, decisioni automatizzate, sistemi ad alto rischio o trattamenti che possano incidere significativamente sui diritti e le libertà delle persone, Metriks effettua una valutazione preventiva dedicata e, ove necessario, aggiorna informative, contratti, DPIA, valutazioni AI Act, istruzioni documentate e misure di sicurezza prima dell'attivazione.

I Progetti AI Specifici sono disciplinati da contratto, preventivo/contratto/ordine/progetto, DPA/Addendum, istruzioni documentate e valutazioni dedicate, e non devono essere confusi con l'uso interno di strumenti AI da parte di Metriks come supporto alla propria attività professionale.

### **13.2 Amministratori di sistema e accessi privilegiati**

Quando personale Metriks o fornitori autorizzati operano con privilegi tecnici rilevanti su sistemi, piattaforme, database, server, CRM, Power BI, ambienti cloud, siti web, e-commerce o software del cliente, tali soggetti sono gestiti come titolari di accessi privilegiati e, ove ricorrano i presupposti applicabili, come amministratori di sistema.

In tali casi Metriks applica presidi rafforzati, quali account nominativi ove possibile, autenticazione forte, segregazione dei privilegi, logging, limitazione degli accessi, riservatezza, revoca e revisione periodica, secondo il DPA/Addendum e le istruzioni documentate del cliente.

## **14 Data breach e incidenti di sicurezza**

Quando Metriks opera come responsabile del trattamento, la gestione degli incidenti e delle violazioni di dati personali è disciplinata dal DPA/Addendum, che può prevedere tempi, contenuti minimi della comunicazione, aggiornamenti progressivi, cooperazione con il cliente e misure di contenimento più specifiche rispetto alla presente informativa.

Il cliente, quale titolare, resta responsabile della valutazione circa notifica al Garante e comunicazione agli interessati, salvo diverso assetto di contitolarità o titolarità autonoma.

Quando l'incidente riguarda dati trattati da Metriks come titolare, Metriks valuta direttamente gli adempimenti ex artt. 33 e 34 GDPR.

## **15 Periodi di conservazione**

I periodi indicati nella presente sezione si applicano ai trattamenti svolti da Metriks quale titolare autonomo oppure, per i trattamenti svolti quale responsabile, nei limiti in cui siano compatibili con il DPA/Addendum, con il contratto, con le istruzioni documentate del cliente e con le esigenze tecniche di sicurezza, backup, audit trail ed exit management.

Per i dati trattati da Metriks per conto del cliente, prevalgono le istruzioni documentate del cliente e le previsioni dell'Addendum privacy, sicurezza e accessi tecnici, inclusi i tempi di restituzione, cancellazione, gestione backup e offboarding.

Metriks conserva i dati personali per il tempo necessario alle finalità per cui sono trattati, secondo il ruolo privacy applicabile.

- Account referenti e utenti business gestiti da Metriks come titolare: per la durata del contratto/servizio e successivamente per il tempo necessario alla gestione di chiusura, contestazioni, sicurezza e prova dell'attività: massimo 12 mesi dopo cessazione accesso, salvo obblighi o contenziosi;
- Dati account e ruoli trattati per conto del cliente: secondo istruzioni del cliente e DPA; cancellazione o restituzione a fine contratto;
- Dataset del cliente in Metriks Suite / BI / AI: durata del contratto e cancellazione/restituzione secondo DPA; nessuna conservazione ulteriore salvo obbligo legale o istruzione documentata;
- Dati importati da ERP/CRM/contabilità cliente: durata del servizio e secondo istruzioni; dataset temporanei cancellati quando non più necessari;
- Dati CRM Odoo cliente: secondo istruzioni cliente, configurazione Odoo e DPA; cancellazione/restituzione a fine contratto;
- Dataset Power BI: secondo istruzioni cliente; cancellazione workspace/report/dataset secondo piano di offboarding;
- Dati siti/e-commerce/web app: secondo istruzioni cliente e contratto hosting/manutenzione; log e backup secondo policy documentata;
- Dati campagne marketing per conto cliente: secondo istruzioni cliente: storico campagne massimo durata contratto oltre a 12 mesi, salvo istruzione diversa o obbligo di prova;
- Dati SEO/analytics: aggregati o anonimizzati quando possibile; dati personali secondo cookie policy/informativa cliente e istruzioni documentate;
- Ticket assistenza: durata necessaria alla gestione e storico tecnico: durata contratto oltre 24 mesi, salvo contenziosi o necessità tecniche documentate;
- Log tecnici e sicurezza: periodo proporzionato al rischio: 12 mesi per log rilevanti, salvo esigenze di sicurezza, audit o contenzioso;
- Log amministratori di sistema: periodo congruo e non inferiore al riferimento operativo di 6 mesi ove applicabile;
- Dati di test: non conservati; se usati, cancellazione al termine del test/collaudato o entro termine breve documentato;
- Backup: conservazione secondo policy di backup; cancellazione effettiva alla rotazione dei backup, salvo restore per incidente o obbligo.

## 16 Trasferimenti di dati fuori dallo Spazio Economico Europeo

Alcuni strumenti, piattaforme o fornitori utilizzati nell'ambito dei servizi digitali possono, in base al servizio effettivamente attivato, al ruolo privacy di Metriks e alla configurazione tecnica, comportare trasferimenti di dati personali verso Paesi situati fuori dallo Spazio Economico Europeo.

Quando Metriks opera come titolare autonomo, verifica direttamente lo strumento di trasferimento applicabile.

Quando Metriks opera come responsabile del trattamento per conto del cliente, eventuali trasferimenti extra UE/SEE, accessi remoti extra UE/SEE o sub-responsabili stabiliti o operanti fuori dallo SEE sono disciplinati dal DPA/Addendum, dall'Elenco sub-responsabili del trattamento e, ove necessario, dalle clausole contrattuali standard o dagli altri strumenti previsti dagli artt. 44 e seguenti GDPR.

In assenza di diversa indicazione nel DPA/Addendum, nel SOW o nell'Elenco sub-responsabili, Metriks non intende effettuare trasferimenti extra UE/SEE di dati personali trattati per conto del cliente nell'erogazione ordinaria del servizio.

## 17 Diritti degli interessati

L'interessato può esercitare, nei casi e nei limiti previsti dal GDPR, i seguenti diritti:

- accesso ai dati personali;
- rettifica dei dati inesatti;
- cancellazione dei dati;
- limitazione del trattamento;
- portabilità dei dati, nei casi previsti;
- opposizione al trattamento fondato sul legittimo interesse;
- revoca del consenso, ove il trattamento sia basato sul consenso;
- diritto di non essere sottoposto a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati nei casi previsti dall'art. 22 GDPR.

L'interessato può esercitare i diritti scrivendo a: [privacy@metriks.ai](mailto:privacy@metriks.ai) e/o [dpo@metriks.ai](mailto:dpo@metriks.ai)

Metriks potrà richiedere informazioni necessarie per identificare l'interessato e gestire correttamente la richiesta.

L'interessato ha inoltre diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

## **18 Processi decisionali automatizzati e profilazione**

Metriks non adotta, per finalità proprie, decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sugli interessati ai sensi dell'art. 22 GDPR nell'ambito dei servizi disciplinati da questa informativa.

Eventuali sistemi di scoring, profilazione, recommendation, AI, machine learning, targeting, segmentazione o automazione configurati per conto del cliente sono disciplinati dalle istruzioni del cliente, dal DPA, dalle informative del cliente e dalle valutazioni specifiche richieste dal caso concreto.

Qualora tali sistemi rientrino in un Progetto AI Specifico o possano integrare sistemi AI soggetti a obblighi specifici ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1689, Metriks e il cliente effettuano preventiva valutazione privacy, security, contrattuale e AI Act, aggiornando ove necessario SOW, DPA/Addendum, informative, DPIA, istruzioni documentate e misure di controllo umano.

## **19 Aggiornamenti**

Metriks potrà aggiornare la presente informativa in caso di modifiche normative, organizzative, tecniche o operative rilevanti.

Per mantenere stabile questa informativa, le modifiche relative a singoli provider, sub-responsabili, data center, trasferimenti, strumenti, piattaforme, moduli, versioni software o misure tecniche potranno essere riportate in documenti separati.