

SO.LO.RI. S.p.A.

Vicolo Volto Cittadella, 4 – 37122 Verona

C.S. 500.000,00 € i.v.

C.F. e P.IVA 04222030233

* * *

DETERMINAZIONE N. 26 DEL 20 giugno 2023

OGGETTO: AFFIDAMENTO DIRETTO EX ART. 36 PUNTO 2, COMMA A DEL DLGS N. 50/2016, A CARATTERE SPERIMENTALE, DEL SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE DEGLI ATTI NOTIFICATI DA MESSI ESTERNI, A FAVORE DELLA SOCIETÀ ARCHIVA S.R.L.

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che:

- So.Lo.Ri. S.p.A. per l'attività svolta, nel rispetto dei contratti di servizio con i Comuni Soci, al fine di prevedere la conservazione degli atti amministrativi nel rispetto del DPR 445/2000 art.68 ha dato corso in via sperimentale ad individuare un soggetto economico qualificato per avviare un progetto preliminare di digitalizzazione degli atti notificati da messi esterni;

Considerato che:

- Il servizio in oggetto, oltre al processo di digitalizzazione e archiviazione della documentazione cartacea, dovrà ricomprendere l'indicizzazione e la ricerca degli stessi;
- Il servizio dovrà inoltre prevedere una conservazione a norma, in ottemperanza a quanto previsto dalla legislazione italiana secondo le linee guida di AgID;

Dato atto che:

- Per dare corso, con rapidità, al servizio in oggetto, citato ai punti precedenti, è necessario avvalersi di una società qualificata ed iscritta al marketplace Conservatori di AgID, ai cui affidare nel rispetto dell'art. 36 punto 2 a) del D.lgs. n. 50/2016 l'esecuzione del servizio in oggetto;
- La Società Archiva S.r.l. con sede presso Via Spagna, 24 – 37069 Villafranca di Verona (VR), identificabile con C.F./P.IVA 03237470236, individuata ed invitata dalla S.A. (Stazione Appaltante) per fornire i servizi in oggetto ha predisposto un preventivo, agli atti, con N° 20706 del 20/06/2023, per un importo complessivo di euro 3.700,00 oltre Iva;

Rilevato che:

- Il servizio presentato, come descritto nel preventivo citato prevede le seguenti fasi, di seguito riportate in sintesi:
 - i. Ritiro documentazione;
 - ii. Sistemazione della documentazione anomale;
 - iii. Scannerizzazione;
 - iv. Gestione database;
 - v. Validazione;
 - vi. Rilascio;
 - vii. Pubblicazione;
 - viii. Gestione anomalie;
 - ix. Restituzione documenti;
- Specificatamente per So.Lo.Ri. S.p.A. è previsto in via sperimentale, la seguente attività di start-up:
 - a. Analisi dei processi interni;
 - b. Analisi dei flussi documentali;
 - c. Definizione metadati dell'archivio digitale;
 - d. definizione delle modalità operative;
 - e. Progettazione degli script di lavorazione documenti digitali;

- f. Lavorazione con indicizzazione manuale dei documenti come da analisi fino a 3500 pagine;
- g. N. 1 ritiro con corriere Archiva.

Considerato che

- L'art 16 punto 7 del D.lgs. n. 175/2016 impegna le società in-house all'acquisto di lavori, beni e servizi secondo la disciplina di cui al decreto legislativo n. 50 del 2016;
- So.Lo.Ri S.p.A. intende accettare le condizioni di servizio ed economiche descritte nel preventivo sopra citato, e di procedere tempestivamente anche senza l'acquisizione di più preventivi, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D.lgs. n.50/2016, all'aggiudicazione del servizio in oggetto a favore della Società Archiva S.r.l.;

Richiamati

- Le condizioni espresse ed accettate contenute nella proposta commerciale allegata alla presente determinazione, che regola il servizio tra le parti;

Rilevato che:

Il sottoscritto Dott. Eros Zenere, Direttore Generale di So.Lo.Ri. S.p.A. è individuato nella presente procedura quale Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art.31 del D.lgs. 50/2016;

Visto che è stato richiesto all'ANAC il seguente codice CIG ZF13BA12DB in ottemperanza all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 come modificato dalla legge n. 217/2010 di conversione del decreto-legge n. 187/2010. Si rende noto che eventuali modifiche saranno disciplinate secondo quanto recato dall'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016;

DETERMINA

- i. Di approvare quanto sopra premesso parte integrante e motivata del presente atto;
- ii. Di affidare ai sensi dell'art 36 punto 2 comma a) del D.lgs. n. 50/2016 alla Società Archiva S.r.l. con sede presso Via Spagna, 24 – 37069 Villafranca di Verona (VR), identificabile con C.F./P.IVA 03237470236, l'affidamento del servizio di digitalizzazione degli atti notificati da messi esterni;
- iii. Di tracciare il presente affidamento del servizio in oggetto a carattere sperimentale con il Cig: ZF13BA12DB per una spesa complessiva pari ad euro 3.700,00 oltre IVA ordinaria;
- iv. Di approvare che il valore complessivo del presente affidamento è riferito ai servizi descritti nel preventivo agli atti con n.20706 del 20/06/2023, allegato alla presente determinazione;
- v. Di dare atto che il valore del presente affidamento potrà essere eventualmente modificato/esteso, senza dar corso a nuove procedure di gara, ex lege dell'art. 106 del Dlgs n.50/2016, nel rispetto delle soglie previste dal medesimo Codice dei Contratti per i servizi in oggetto affidati direttamente all'aggiudicatario fino alla soglia di euro 139.000,00 prevista dal D.L. 77/2021;
- vi. Di rilevare che per la natura di questo affidamento non sono previsti oneri della sicurezza, ovvero sono pari ad euro 0,00. Di rilevare inoltre che per l'importo esiguo dell'affidamento, al soggetto economico aggiudicatario, non è richiesta alcuna garanzia definitiva;
- vii. Di proceder, in considerazione dell'importo ridotto dell'affidamento, alla stipula degli accordi tra le parti, ai sensi dell'art. 32 comma 14 del D.lgs. n. 50/2016, sostanzialmente attraverso la sottoscrizione dell'offerta presentata dal soggetto economico aggiudicatario del servizio;
- viii. Di procedere alla liquidazione del corrispettivo indicato nella fattura a seguito di presentazione di regolare fattura e DURC;

Allegato:

- **Proposta commerciale – preventivo n. 20706 del 20/06/2023**

**Il Direttore Generale
Dott. Eros Zenere**

Offerta di Servizi per

**SOCIETA' LOCALE DI RISCOSSIONE
S.P.A. SOLORI S.P.A.**

Prot. N° O23-10540 del 14/04/2023

Indice

1	SOGGETTI.....	3
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
4	SERVIZIO CUSTOMER CARE	7
4.1	SERVIZIO CUSTOMER CARE	7
4.2	CATEGORIE DELLE SEGNALAZIONI O RICHIESTE	7
5.2.1	TIPI DI INCIDENT.....	8
5.2.2	TIPI DI SERVICE REQUEST	8
4.3	TRIAGE.....	8
4.4	PRIORITÀ	9
4.5	CORRISPETTIVI.....	10
5	QUALITÀ E GESTIONE AMBIENTALE, SICUREZZA, CONTINUITÀ OPERATIVA, PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	10
6	CONDIZIONI ECONOMICHE	14
6.1	OFFERTA ECONOMICA.....	14
6.2	MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE	15
7	CONDIZIONI GENERALI	16
8	ALLEGATI	16

1 Soggetti

La presente offerta (d'ora in avanti "**Offerta**") per la fornitura di servizi (d'ora in avanti "**Servizio/i**") di Archiva S.r.l. (d'ora in avanti "**Archiva**") è rivolta alla seguente società (d'ora in avanti "**Cliente**"), che sarà considerata unica parte contrattuale del presente accordo:

SOCIETA' LOCALE DI RISCOSSIONE S.P.A. SOLORI S.P.A.

Le comunicazioni relative al presente rapporto contrattuale potranno essere inviate al seguente indirizzo e-mail del Cliente: _____

I Servizi saranno erogati alle seguenti società: SOCIETA' LOCALE DI RISCOSSIONE S.P.A. SOLORI S.P.A.

2 Descrizione della fornitura

1. Digitalizzazione Notifiche messi esterni.
2. Digitalizzazione Notifiche messi comune di Verona

Descrizione:

1. **Digitalizzazione messi esterni**, questo servizio consiste nella:
 - a. Digitalizzazione di un pregresso di circa 2.000 notifiche pregresse dal 2021.
 - b. Indicizzazione manuale di queste notifiche con i seguenti metadati:

	L max/(T)	Nome campo	Descrizione	Ob.
1	30(N)	NUMERO-DOCUMENTO	Valorizzare con il numero di documento Gestel da notificare.	*
2	15(N)	NUMERO-RACCOMANDATA	Valorizzare con l'eventuale numero di raccomandata, se non presente valorizzare con "0"	
3	20(A)	ESITO-NOTIFICA	Valorizzare con il codice dell'esito della notifica.	*
4	10(A)	DATA-NOTIFICA	Data di notifica nel formato GG/MM/AAAA	*
5	20(A)	IMMAGINE	Nome del file dell'immagine da allegare alla notifica	

- c. Rilascio del PDF del documento digitalizzato su una risorsa FTP di Archiva di uno zip contenente i file digitalizzati ed un file TXT contenente i metadati.
- d. **NOTE:** Per questa lavorazione i dati di indicizzazione saranno da individuare manualmente per le varie notifiche in quanto tali dati vengono apposti in modo diverso dai vari comuni.

In oltre si dovrà “decodificare” il motivo dell’esito riportato sul documento al fine di allinearli ai dati accettati dal sistema di gestione delle notifiche in uso presso SOLORI.

Relativamente alla data della notifica si dovrà anche fare un calcolo aggiungendo dei giorni a quella riportata sul documento.

Per la decodifica dell’esito ed per gli eventuali giorni da aggiungere SOLORI ci farà avere una tabella di decodifica.

2. Digitalizzazione messi comune di Verona, questo servizio consiste nella:

- a. Digitalizzazione di un pregresso di circa 1.000 notifiche pregresse dal 2021.
- b. Indicizzazione manuale di queste notifiche con i seguenti metadati:

Pos	L max/(T)	Nome campo	Descrizione	Ob.
1	30(N)	NUMERO-DOCUMENTO	Valorizzare con il numero di documento Gestel da notificare.	*
2	15(N)	NUMERO-RACCOMANDATA	Valorizzare con l'eventuale numero di raccomandata, se non presente valorizzare con "0"	
3	20(A)	ESITO-NOTIFICA	Fisso in un codice da definire	*
4	10(A)	DATA-NOTIFICA	Fisso in una data da definire	*
5	20(A)	IMMAGINE	Nome del file dell'immagine da allegare alla notifica	

- a. Rilascio del PDF del documento digitalizzato su una risorsa FTP di Archiva di uno zip contenente i file digitalizzati ed un file TXT contenente i metadati.
- b. NOTE, per questa lavorazione verrà indicizzato solo il numero di documento mentre i campi ESITO-NOTIFICA e DATA-NOTIFICA verranno impostati fissi.

Informazioni comuni ad entrambe le lavorazioni:

- Periodicità di ritiro dei documenti: Lotti da 500 pratiche in scatoloni forniti da Archiva.
- Tempo restituzione lotto digitalizzato: 1 mese.
- Gestione documenti originali: Da restituire a SOLORI.
- Si dovrà fornire un metodo per garantire una facile ricerca dei documenti originali nella scatola di stoccaggio.

Dati da ricevere per poter procedere all’efforting:

- File di decodifica esiti delle notifiche e del tempo da aggiungere alla data della notifica.

- Una scansione per ogni diversa tipologia di notifica.

3 Late.Archiva Paper

3.1 Obiettivo del servizio

Il servizio Late.Archiva Paper consente di digitalizzare e archiviare la documentazione cartacea in maniera digitale, indicizzandola e rendendola ricercabile.

In questo flusso di lavorazione, oltre alla documentazione fiscalmente rilevante (il default di servizio prevede la lavorazione di fatture, DDT e ordini clienti/fornitori), entrano anche altre tipologie documentali che si desiderano archiviare.

Late.Archiva Paper, lavora i documenti e li mette a disposizione del Cliente all'interno del software documentale Requirò, accessibile via web browser. Il servizio predispone i documenti per la Conservazione dei documenti (servizio EAN – Esibizione a Norma), in ottemperanza a quanto previsto dalla legislazione italiana. Archiva si occupa di formare il contenuto del Pacchetto di Versamento, svolgendo la funzione di Produttore del Pacchetto di Versamento dei documenti informatici inviati al SdC (Sistema di Conservazione), oltre a quello di Responsabile del Servizio di Conservazione.

Il processo di Archiva è perfettamente allineato con le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti Informatici. Archiva è inoltre iscritta nel Marketplace Conservatori di AgID.

3.2 Come funziona il servizio

Il servizio Late.Archiva Paper segue i seguenti passaggi:

- **Ritiro documentazione:** il ritiro dei documenti può avvenire da parte di Archiva (default di servizio) o con invio da parte del cliente. La cadenza di ritiro viene concordata in fase progettuale (per default di servizio è settimanale). I documenti cartacei sono ritirati con scatole fornite da Archiva, all'interno di fascicoli separati per anno e argomento, con documenti ordinabili.
- **Normalizzazione cartacea:** è una fase del processo che si occupa di togliere pinzature, sistemare la documentazione eventualmente anomala (rotta, piccola dimensione, ecc.), apportare, ove previsto dalla lavorazione, il barcode separatore o parlante di Archiva (quest'ultimo con lo scopo di associare il documento ad un tracciato record specifico), emettere il foglio di lavoro chiamato "foglio batch" con le indicazioni necessarie al successivo passaggio.
- **Scannerizzazione:** è una fase del processo che si occupa di digitalizzare la documentazione cartacea tramite la scansione. Il formato della carta che viene digitalizzata è, in genere, fino ad A3 ma è possibile digitalizzare formati anche maggiori. I parametri della digitalizzazione possono essere condivisi in fase di progettazione della lavorazione: in genere Archiva utilizza 200 dpi in bianco/nero e fronte/retro.

- **Gestione Database:** la ricezione di un database da parte del cliente è condizione necessaria per procedere con la lavorazione dei documenti (il default di servizio prevede la ricezione del database prima della lavorazione dei documenti). Una volta impostata la lavorazione del database, si necessita di un operatore solo in caso di anomalie. Il formato standard del database ricevuto è di tipo “csv” con separatore “;” e campi definiti da Archiva. Il database viene trasmesso ad Archiva tramite canale SFTP fornito da Archiva, all’interno di una folder specifica.
- **Validazione:** è una fase del processo nella quale si controlla la corretta catalogazione dei documenti. Se la documentazione viene elaborata con barcode parlante la validazione non viene presa in carico in quanto il software procede in autonomia all’associazione a database e validazione. Se la documentazione invece prevede barcode separatore e/o validazione di dati manuali si necessita dell’azione da parte di un operatore. La validazione si occupa di inserire i metadati di indicizzazione e ricerca (lista fornita da Archiva) previsti a progetto. Vengono inoltre eseguiti controlli standard di continuità delle numerazioni (protocollo di registrazione o altro contatore definito in sede di progetto). Il sistema controlla infine la presenza di eventuali documenti doppi, allegandoli al file originale (in coda al documento).
- **Rilascio:** è una fase del processo in cui avviene il rilascio in lotti di lavorazione (cache) sui sistemi Archiva per la successiva pubblicazione su Requirò.
- **Pubblicazione:** In questa fase del processo i documenti vengono resi disponibili all’interno del portale Requirò del Cliente.
- **Gestione anomalie:** è una fase del processo che si occupa di notificare al Cliente le anomalie rilevate attraverso la messa a disposizione di una struttura di Customer Care dedicata. Il sistema genera inoltre settimanalmente una lista numeri mancanti sulla base di un campo progressivo identificativo in fase progettuale.
- **Restituzione documenti:** Archiva procede al macero dei documenti al termine del processo di conservazione. Opzionalmente, è possibile prevedere la restituzione dei documenti presso il cliente.

Alcuni passaggi di lavorazione possono essere applicati solo in alcuni casi, dove la **singola lavorazione\batch lo richiede**. Questi passaggi sono nello specifico:

- **Quality Control:** se le singole batch vanno in errore un operatore incaricato esegue un’analisi dell’errore e mette in atto le azioni correttive. Le anomalie principali che provocano ritardi di lavorazione sono due:
 - l’assenza di database necessario per procedere con la lavorazione;
 - la mancata lettura del barcode utilizzato per separare i documenti.

Il sistema prevede in fase di scansione la richiesta di inserire la quantità di barcode che dovrà rilevare in automatico. Se la quantità non corrisponde il sistema segnala questa assenza e avvisa l’operatore preposto alla verifica.

Il sistema chiede inoltre di verificare la presenza di pagine bianche di un documento direttamente all’operatore, per evitare anomalie.

4 Servizio Customer Care

4.1 Servizio Customer Care

Il Servizio Customer Care (d'ora in avanti indicato anche come **"Customer Care"** o **"HD1"**) è il primo punto di contatto per i clienti che vogliono segnalare malfunzionamenti o effettuare delle richieste di servizio relative ai sistemi/Servizi forniti da Archiva.

Modalità di segnalazione o richiesta

Il Cliente potrà effettuare una segnalazione o avanzare una richiesta con le seguenti modalità:

- accedendo direttamente al portale di "trouble ticketing" al seguente indirizzo: <https://archivagroup.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/15> ("**Portale**")
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ticket.care@archivagroup.it

La segnalazione potrà essere effettuata dal Cliente tramite specifici account e-mail da definirsi in fase di predisposizione del progetto.

In caso di segnalazione o richiesta a mezzo e-mail, verrà comunque aperto un ticket sul Portale in modo da tracciare le attività, fornire il riferimento al Cliente (i.e. numero ticket) e permettere al Cliente il monitoraggio della lavorazione.

Non potranno essere prese in carico segnalazioni per sola via telefonica (a cui, quindi, non segue apposita email del Cliente o apertura ticket sul Portale).

Il Cliente dovrà fornire tutti i dettagli necessari ad evadere la richiesta in modo da abilitare HD1 ad avviare il prima possibile la presa in carico e la lavorazione del ticket.

Orario del servizio

Il Customer Care è attivo dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì ad esclusione dei giorni di festività nazionale.

Tutte le misurazioni sui tempi di presa in carico e lavorazione saranno quindi effettuate tenendo conto dell'orario di servizio sopraindicato.

4.2 Categorie delle segnalazioni o richieste

Le segnalazioni o richieste potranno essere di due tipologie ("*issue type*"):

- "*Incident*" ovverosia segnalazione di malfunzionamenti o indisponibilità totale o parziale di un servizio
- "*Service Request*" ovverosia richiesta di attività che il Cliente non può svolgere in autonomia utilizzando i servizi Archiva che ha già a disposizione.

5.2.1 Tipi di Incident

In fase di segnalazione sul Portale, il Cliente dovrà specificare se si tratta di:

- Mancata pubblicazione/lavorazione documento
- Errore pubblicazione/lavorazione documento
- Malfunzionamenti strumenti (Require, SFTP, PEGA, Workflow, connettività SAP)
- Segnalazione di errore EDI
- Errore o mancata ricezione file da Archiva
- Disservizi postalizzazione
- Malfunzionamenti report mancanti
- Altro (errori e malfunzionamenti)

Qualora l'Incident venga aperto a mezzo e-mail, la scelta del tipo di Incident verrà effettuata in fase di triage (vedi capitolo "Triage" al successivo 4.3) da parte del personale di Customer Care.

5.2.2 Tipi di Service Request

In fase di richiesta sul Portale, il Cliente dovrà specificare se si tratta di:

- Gestione documenti
- Gestione utenze
- Richieste informazioni e verifiche
- Tracking documento EDI
- Richieste report mancanti
- Altro (richieste di servizio)

Qualora la Service Request venga aperta a mezzo e-mail, la scelta del tipo di Service Request verrà effettuata in fase di triage (vedi capitolo "Triage" al successivo 4.3) da parte del personale di Customer Care.

In caso di richieste il cui effort è superiore a 1 ora/uomo, il ticket potrà essere gestito solo previa approvazione, da parte del Cliente, dei costi stimati da Archiva.

4.3 Triage

Il Triage è la prima fase della lavorazione di una segnalazione o richiesta.

Output del Triage è una segnalazione o richiesta in relazione alla quale:

- siano state raccolte tutte le informazioni necessarie alla sua lavorazione
- sia stata stabilita la corretta priorità (vedi capitolo "Priorità" al successivo 4.4).
- sia stato identificato il corretto tipo (nel caso il Cliente abbia aperto la segnalazione o richiesta a mezzo e-mail oppure l'abbia aperta con tipo errato)

Il modello di Customer Care Archiva prevede che il Triage venga completato entro 2 ore dall'apertura del ticket.

4.4 Priorità

La Priorità di una segnalazione o richiesta può assumere 4 differenti valori, non è legata al tipo di segnalazione/richiesta e viene impostata in base al "tempo di risoluzione accettabile" dal Cliente per la natura della stessa.

Con "*tempo di risoluzione accettabile*" si intende il massimo tempo di lavorazione della segnalazione/richiesta affinché non ci siano ripercussioni sul business del Cliente o sanzioni da parte delle Autorità.

La Priorità viene stabilita dal Customer Care in fase di Triage. Il Cliente può, comunque, indicare nel corpo della segnalazione/richiesta o tramite apposito campo sul Portale l'eventuale urgenza.

In basso la denominazione delle Priorità e una sintetica descrizione delle segnalazioni/richieste a cui possono essere applicate.

Per giorni e ore si intendono giorni lavorativi e ore lavorative.

Priorità	Descrizione
1 Low	<p>Segnalazioni/richieste la cui lavorazione può essere eseguita entro 15 giorni dall'apertura del ticket perché la non risoluzione non causa alcun effetto negativo, non ha impatti sul business e non è vincolata da scadenze normative urgenti.</p> <p>Eventuali attività del Cliente dipendenti dal completamento del ticket possono essere avviate anche tre settimane dopo l'apertura dello stesso senza conseguenze.</p>
2 Medium	<p>Segnalazioni/richieste la cui lavorazione può essere eseguita entro 7 giorni dall'apertura del ticket senza conseguenze non gestibili dal Cliente.</p> <p>Problemi per cui esiste un workaround temporaneo applicabile direttamente dal Cliente.</p>
3 High	<p>Segnalazioni/richieste la cui lavorazione può essere eseguita dopo qualche giorno, e comunque entro 26 ore dall'apertura del ticket, senza conseguenze non gestibili dal Cliente.</p> <p>Problemi per cui non esiste un workaround temporaneo applicabile direttamente dal Cliente.</p>
4 Highest	<p>Segnalazioni/richieste da evadere con la massima urgenza, e comunque entro 14 ore dall'apertura del ticket, per assicurare il mantenimento della continuità del business o evitare l'eventuale esposizione del Cliente alle sanzioni da parte delle Autorità.</p>

4.5 Corrispettivi

In caso di Incident o Service Request per cause imputabili ad Archiva, non saranno addebitati costi.

In caso di Incident o Service Request per cause non imputabili ad Archiva, la stessa procederà a fatturare gli importi dovuti sulla base delle tariffe indicate in Offerta, salvo diverso accordo tra le parti.

5 Qualità e gestione ambientale, sicurezza, continuità operativa, prevenzione della corruzione

Dati di Test

Nel caso in cui le parti si accordino per l'effettuazione di test funzionali e prestazionali, c.d. "User Acceptance Test", per validare la corretta predisposizione dei Servizi, verranno utilizzati esclusivamente dei dati di test ricevuti dal Cliente. Conseguentemente, tutti i dati ricevuti nella fase di sviluppo del progetto verranno considerati dati di test e non soggetti alla normativa nazionale e sovranazionale a tutela delle persone fisiche con riguardo ai dati personali. Pertanto, tali dati verranno rimossi dai sistemi di Archiva al termine dell'attività di predisposizione del Servizio.

Qualità dei Servizi e dei Prodotti

Archiva eroga Servizi e Prodotti coerenti con le esigenze, le aspettative e le necessità del Cliente.

I nostri Servizi e Prodotti seguono severe procedure di sviluppo e di verifica dei requisiti. La nostra promessa di qualità non si esaurisce alla consegna di quanto previsto dal Contratto ma è basata su un continuo miglioramento sia lato Servizio/Prodotto che lato procedurale. Gli stessi step di verifica e approvazione interna dei requisiti sono in continuo monitoraggio ed aggiornamento, per garantire che anche i canoni di valutazione siano coerenti con le evoluzioni normative, tecnologiche e di mercato.

Il nostro personale viene formato in modo continuativo con uno spiccato tratto consulenziale. Un approccio basato sull'ascolto del Cliente. Un atteggiamento propositivo e proattivo garantisce la coerenza di servizi personalizzati e strutturati sulle reali esigenze del Cliente, slegati da logiche di mero interesse commerciale o da approcci tecnologici pregiudiziali.

La gestione di una comunicazione informativa e formativa puntuale, gratuita e riservata ai clienti e agli utenti dei nostri Servizi, completa la nostra ricerca di eccellenza qualitativa, creando un ponte collaborativo tra Archiva, Cliente e utilizzatore, il cui senso finale risiede nella volontà di fornire soluzioni efficaci e velocemente implementabili in un contesto di mercato fortemente liquido e mutevole.

Archiva è azienda certificata ISO 9001.

Archiva potrà richiedere al Cliente di rispondere ad un questionario sulla qualità dei servizi erogati.

Definizione degli obiettivi per la gestione ambientale e pianificazione per il loro raggiungimento

Il Gruppo Archiva (“**Archiva Group**”) definisce gli obiettivi di gestione ambientale e pianifica il loro raggiungimento: ciò permette il conseguimento degli obiettivi strategici, l’implementazione delle politiche di gestione ambientale e la misurazione di indicatori di performance dell’IMS (Integrated Management System).

I risultati della valutazione dei rischi ambientali e della fase di trattamento del rischio sono usati come input per la revisione degli obiettivi, al fine di assicurare che questi ultimi rimangano appropriati alle circostanze dell’organizzazione.

Gli obiettivi di seguito indicati sono:

- consistenti con la politica per la gestione ambientale;
- misurabili, quando è possibile determinare - secondo un certo criterio - quando l’obiettivo è raggiunto;
- collegati agli aspetti ambientali pertinenti individuati nella politica per la gestione ambientale;
- monitorati, comunicati e - quando necessario - aggiornati.

L’erogazione dei servizi applicativi interni ad Archiva Group, così come quelli destinati ai propri clienti, sono ispirati alle migliori pratiche di gestione ambientale per il settore TIC (Tecnologie dell’Informazione e Comunicazione).

Archiva Group attraverso la certificazione ISO 14001, stabilisce i seguenti obiettivi:

- 1) miglioramento della gestione ambientale, attraverso investimenti nella struttura, nei mezzi, nelle attrezzature informatiche e nella formazione del personale interno;
- 2) valutazione di diverse alternative per il rinnovo del parco auto aziendale in linea con la politica per la gestione ambientale;
- 3) approvvigionamento di energia elettrica per l’erogazione dei servizi di business e per la sede operativa di Archiva Group, esclusivamente da fonti rinnovabili;
- 4) allineamento agli obiettivi dell’Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Sicurezza delle informazioni

Garantiamo su base permanente il mantenimento di integrità, riservatezza e disponibilità dei dati (personali e non) trattati per conto dei Clienti.

In Archiva la sicurezza delle informazioni oltre che dovere diviene priorità.

Archiva eroga i propri Servizi garantendo al cliente il massimo livello di sicurezza delle informazioni grazie ad un’infrastruttura solida ed efficace nel pieno rispetto dei principi di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati enunciati nella certificazione ISO/IEC 27001.

Le integrazioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 ci obbligano a controlli avanzati in qualità di fornitori di servizi in cloud e ad applicare una rigida condotta per la protezione delle PII (“Personally Identifiable Information”) nei servizi in cloud.

Infine, l'integrazione ISO/IEC 27701 e il raggiungimento della certificazione UNI PdR 43.2 garantisce un pieno recepimento degli obblighi in capo ad Archiva in qualità di Titolare e/o Responsabile del trattamento, agevolando il futuro percorso di certificazione verso il GDPR.

Con dato ACCREDIA, Archiva si posiziona come una tra le aziende più certificate in Italia.

I servizi erogati devono quindi soddisfare i requisiti di molti quadri normativi imponendo un approccio volto al miglioramento continuo per garantire la sicurezza dei vostri dati e la continuità operativa del Servizio.

Il nostro sistema di gestione integrato (IMS) armonizza e implementa in maniera omogenea i diversi requisiti imposti dalla normativa internazionale, che coprono sia il lato procedurale che tecnologico.

Continui investimenti in formazione e informazione del nostro personale, garantiscono che tutti i collaboratori Archiva abbiano le competenze e conoscano le procedure per prevenire "Incident", sia in ambito "Data Protection" che "Information Security".

Si prega di prendere visione del documento "Information Security Policy Document (ISPD)" al seguente indirizzo: https://www.archivagroup.com/images/documenti/NEW_01.CP_06%20-%20Information%20Security%20Policy%20Document%20.pdf

Continuità operativa

Garantiamo che l'erogazione dei servizi applicativi sia supportata da soluzioni ridondate, in alta affidabilità, non solo sul sito primario di Archiva, ma anche a livello geografico.

Archiva attraverso la certificazione ISO 22301, si obbliga ad un insieme di procedure e buone pratiche relative alla gestione della continuità operativa, definendo i requisiti necessari a pianificare, stabilire, attuare, rendere funzionante un sistema di gestione documentato, per monitorare, mantenere attivo e migliorare in continuo il sistema di gestione finalizzato a proteggere, ridurre le possibilità di accadimento, preparare, dare risposte e ripristinare eventi destabilizzanti per un'organizzazione, quando questi abbiano a manifestarsi.

Il sistema di gestione per la "Business Continuity" di Archiva è per noi un'evoluzione del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001.

Se la ISO 9001 ci aiuta nella gestione delle attività in "ordinaria amministrazione", il Business Continuity Management garantisce il mantenimento, il recupero e il ripristino dei servizi dopo eventi di interruzione gravi.

Prevenzione della corruzione

Archiva ha adottato un Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione in linea con lo standard internazionale ISO 37001 e si è prefissata il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. sensibilizzazione e formazione del personale dipendente e delle società controllate
2. sensibilizzazione dei soci in affari e maggiore attenzione nella scelta degli stessi
3. incoraggiamento alle segnalazioni di potenziali fatti corruttivi, anche mediante la messa a disposizione di specifici strumenti di denuncia in forma anonima
4. impegno al miglioramento continuo delle attività dirette alla prevenzione della commissione di atti corruttivi, anche grazie al supporto di una nominata Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione ("RCAC").

6 Condizioni economiche

6.1 Offerta economica

Late.Archiva PAPER – Setup Una Tantum

<p>Progettazione ed analisi di start up in relazione all'ambito del servizio oggetto della presente offerta, includente :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei processi interni. ▪ Analisi dei flussi documentali. ▪ Definizione metadati dell'archivio digitale. ▪ Definizione delle modalità operative. ▪ Progettazione script di lavorazione documenti digitali. ▪ Inclusa lavorazione con indicizzazione manuale dei documenti come da analisi fino a 3.500 pagine ▪ Incluso 1 ritiro con corriere certificato Archiva 	<p>3.700,00 € / una tantum</p>
---	--

Altre Voci Eventuali

<p>Implementazioni successive allo START-UP (nuove tipologie di documenti, revisione/modifica script di interpretazione documenti, consulenza di processo per l'integrazione di servizi aggiuntivi, revisione integrale del servizio, modifica della configurazione del servizio attuale che produce un aggiornamento di progetto (ad es. modalità di trasmissione file, cambiamento indici di ricerca, policy di accesso utenti, cambio di formato, etc.).</p>	<p>€ 600 / gg o € 100,00 / ora (salvo quotazione ON DEMAND)</p>
<p>Eventuali pagine aggiuntive con indicizzazione</p>	<p>0,14 € / immagine</p>

Eventuale preparazione e normalizzazione (controllo numerazione, sgraffettatura, sfascicolazione, etc.) dei documenti da digitalizzare* (voce compresa nel servizio solo per documenti aventi una sola graffetta). *media indicativa di lavorazione: 500 pag. / ora.	€ 23,00 / ora
Eventuale ritiro documenti con corriere assicurato - Ogni 4 scatole o frazione. (Per scatola si intende un modulo da 5 faldoni DOC ISO – misure indicative 36x30x45).	€ 35,00 / ritiro
Fornitura scatole (eventuale) ; (Consegnate al primo ritiro)	€ 10,00 / Ogni 10 scatole
Stoccaggio documentazione cartacea per pallet (100 cm x 120 cm) o frazione di esso - inclusa per massimo 6 mesi oltre la chiusura dell'anno di lavorazione dei documenti; la fatturazione avverrà anche per bancali parzialmente occupati; un bancale può contenere massimo 40 scatole e la capienza standard di una scatola è 2.000 fogli A4.	€ 12,00 / mese
Eventuali attività extra su richiesta del cliente (Estrazione di documentazione cartacea da stock, sostituzione documenti da carta e da spool, gestione manuale allegati, eliminazione documenti, richiesta urgente pdf di documenti in lavorazione, ricezione e gestione numeri mancanti per mail).	€ 23,00 / ora
Eventuale Macero Documenti ordinario (Estrazione materiale cartaceo e macero ordinario).	€ 3,00 / scatola

6.2 Modalità di pagamento e fatturazione

I prezzi indicati sono IVA esclusa ed applicabili all'anno in corso.

I prezzi sono sottoposti ad aggiornamento annuale pari alla variazione ISTAT-FOI dicembre-dicembre rilevata sull'anno precedente.

La fatturazione relativa ai servizi a canone avrà inizio entro 120 giorni dalla data di accettazione della presente offerta.

Gli importi di progetto verranno addebitati al 100% alla firma dell'Offerta.

Pagamento RIBA a 60 gg d.f.f.m.

Archiva S.r.l.

Sede legale e operativa
Via Spagna, 24 - 37069 Villafranca di Verona (VR)
T +39 045 2880 000 - F +39 045 2880 001 - archivagroup.it

7 Condizioni generali

La presente Offerta ha validità di n. 3 mesi ai soli fini dell'accettazione. In difetto la presente Offerta cesserà di avere efficacia. In caso di accettazione la medesima troverà applicazione per il suo contenuto e nel richiamo alle Condizioni Generali di Fornitura pubblicate all'indirizzo web: <https://www.archivagroup.it/condizioni-generali-di-fornitura/>.

La presente offerta richiama ed applica espressamente le Condizioni Generali di Fornitura, che il Cliente dichiara di avere letto ed approvato. Diversamente, nel caso di previgente rapporto contrattuale, la presente offerta sarà riferita alle condizioni contrattuali sottoscritte, da ritenersi integralmente riprodotte nel presente testo.

L'erogazione del Servizio, oggetto della presente offerta, sarà condizionata al ricevimento dell'atto di designazione sottoscritto, con il quale il Titolare dei dati nomina Archiva Responsabile del trattamento, ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 e 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

8 Allegati

Gli allegati formano parte integrante e sostanziale della presente Offerta e sono da considerarsi da essa inscindibili.

1. Accordo di designazione di Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28, comma 3, del Regolamento (UE) n. 2016/679

(Luogo e Data)

ARCHIVA S.r.l.

(Timbro e Firma)

(Luogo e Data)

Il Cliente

(Timbro e Firma)