

Politica per la Qualità

(ai sensi della norma ISO 9001, del D.lgs. 138/2024, del Regolamento (UE) 2016/679, del Regolamento di esecuzione (UE) 2024/2690 e delle norme ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, ISO 14001 e TISAX)

Premessa

La presente Politica per la Qualità esprime gli indirizzi e gli impegni assunti dalle società che operano sotto il brand Archiva Group e che rientrano nel perimetro del Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo ISO 9001:2015.

Archiva Group rappresenta un brand commerciale e identitario comune, attraverso il quale sono valorizzate le competenze, le sinergie operative e la riconoscibilità delle società che ne fanno parte. Tale brand non costituisce, di per sé, un autonomo soggetto giuridico, non assume autonoma soggettività rispetto alle società che lo utilizzano e non coincide con un autonomo Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Ogni società conserva, nei limiti delle proprie attività, della propria organizzazione e delle proprie responsabilità, la rispettiva autonomia giuridica, gestionale e decisionale.

La certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità è riferita, alla data di approvazione della presente Politica, alle società Archiva S.r.l., Mitric S.r.l. e DDM Technology S.r.l., secondo gli specifici campi di applicazione definiti nella documentazione del sistema di gestione e nei certificati rilasciati dall'organismo di certificazione. Le tre società condividono un indirizzo comune in materia di qualità, orientato alla soddisfazione del cliente, alla conformità dei servizi erogati, al governo dei processi e al miglioramento continuo, pur mantenendo scope di certificazione differenziati in ragione delle rispettive attività, responsabilità e linee di servizio.

La Politica per la Qualità costituisce, pertanto, il riferimento generale per orientare decisioni, comportamenti, obiettivi e priorità operative nell'ambito del sistema certificato. Essa non sostituisce le responsabilità specifiche delle singole società, né altera i rispettivi ruoli contrattuali, regolatori o in ambito data protection e privacy, ma definisce un quadro unitario di principi e impegni, coerente con l'identità del gruppo, con le esigenze delle parti interessate rilevanti e con la prospettiva di sviluppo durevole dell'organizzazione.

In tale prospettiva, le società incluse nel perimetro certificato considerano anche i cambiamenti climatici quale possibile fattore esterno rilevante per il Sistema di Gestione per la Qualità. La loro rilevanza è determinata e riesaminata in funzione della natura dei servizi erogati, delle sedi operative, delle infrastrutture utilizzate, della continuità dei servizi, delle aspettative dei clienti e delle altre parti interessate, nonché degli eventuali requisiti cogenti, contrattuali o volontari applicabili. Qualora dall'analisi emerga una rilevanza effettiva rispetto alla capacità di fornire servizi conformi, tale elemento è trattato nell'ambito della gestione dei rischi e delle opportunità, della pianificazione degli obiettivi e del riesame del sistema di gestione. Qualora non emerga una rilevanza significativa, tale conclusione deve essere comunque motivata e supportata da evidenze adeguate: la non rilevanza non si dichiara per eleganza documentale, si dimostra.

Scopo e campo di applicazione

La presente Politica ha lo scopo di definire l'indirizzo generale del Sistema di Gestione per la Qualità applicabile alle società incluse nel perimetro di certificazione, assicurando coerenza tra strategia aziendale, requisiti dei clienti, requisiti cogenti applicabili, requisiti contrattuali, obiettivi per la qualità e processi operativi.

La Politica si applica, ciascuna per il proprio ambito di competenza e per il proprio scope certificato, ad Archiva S.r.l., Mitric S.r.l. e DDM Technology S.r.l., nonché alle persone che operano sotto il loro coordinamento, ai processi che concorrono alla progettazione, erogazione, controllo e miglioramento dei servizi, e alle relazioni con clienti, fornitori, partner, autorità e ulteriori parti interessate rilevanti.

Eventuali estensioni future del perimetro di certificazione ad altre società operanti sotto il brand Archiva Group dovranno essere formalizzate mediante aggiornamento della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, riesame del contesto, valutazione dei processi applicabili, definizione dello scope di certificazione e aggiornamento della presente Politica, ove necessario.

Identità, indirizzo strategico e principi della qualità

Le società incluse nel perimetro certificato operano in settori nei quali la qualità del servizio non può essere ridotta alla sola correttezza dell'esecuzione tecnica. Essa riguarda la capacità dell'organizzazione di comprendere i requisiti espliciti e impliciti dei clienti, governare processi complessi, assicurare continuità, affidabilità, tracciabilità, sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali e coerenza nel tempo delle prestazioni erogate.

La qualità, in questa prospettiva, è intesa come capacità organizzativa di fornire servizi conformi ai requisiti applicabili, idonei a generare fiducia, verificabili attraverso evidenze documentate e coerenti con il contesto nel quale le società operano. Essa presuppone metodo, responsabilità, misurazione, consapevolezza delle persone coinvolte e capacità di apprendere dagli esiti dei processi, dagli audit, dai reclami, dalle non conformità, dai cambiamenti tecnologici e dall'evoluzione delle aspettative del mercato.

L'indirizzo strategico comune è fondato sui seguenti principi:

- centralità del cliente e delle parti interessate rilevanti;
- rispetto dei requisiti contrattuali, normativi, regolamentari e tecnici applicabili;
- governo dei processi sulla base di responsabilità definite, criteri controllati e informazioni documentate;
- orientamento al miglioramento continuo, all'apprendimento organizzativo e all'innovazione sostenibile;
- integrazione tra qualità, sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali, continuità operativa e affidabilità dei servizi;
- valorizzazione delle competenze professionali e della responsabilità delle persone;
- gestione strutturata dei rischi e delle opportunità che possono incidere sulla conformità dei servizi e sulla soddisfazione del cliente;
- considerazione dei cambiamenti climatici, ove rilevanti, quali fattori esterni potenzialmente incidenti sulla continuità dei servizi, sulla disponibilità delle infrastrutture, sulle aspettative delle parti interessate e sulla resilienza organizzativa;
- sviluppo di relazioni corrette, trasparenti e professionalmente qualificate con clienti, fornitori e partner.

Impegni dell'Alta Direzione

L'Alta Direzione delle società incluse nel perimetro certificato assume la responsabilità di stabilire, mantenere e riesaminare la presente Politica, assicurandone la coerenza con il contesto dell'organizzazione, con gli indirizzi strategici, con i requisiti applicabili e con l'evoluzione delle attività svolte.

In particolare, l'Alta Direzione si impegna a:

- assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia appropriato alla natura, alle dimensioni, ai servizi, ai processi e agli scope certificati delle società interessate;
- assicurare che, nell'analisi del contesto e delle parti interessate, siano considerati anche i cambiamenti climatici, determinandone la rilevanza rispetto alla capacità di fornire servizi conformi e di mantenere prestazioni coerenti con i requisiti applicabili;
- promuovere una cultura organizzativa orientata alla qualità, alla conformità, alla responsabilità individuale e alla collaborazione tra funzioni;
- garantire il rispetto dei requisiti applicabili, inclusi quelli dei clienti, quelli cogenti e quelli derivanti da accordi contrattuali o da standard tecnici adottati volontariamente;
- definire obiettivi per la qualità coerenti con la presente Politica, misurabili ove possibile, monitorati nel tempo e riesaminati nell'ambito dei processi di governance del sistema di gestione;
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al funzionamento, mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- sostenere l'approccio per processi e il risk-based thinking come criteri ordinari di pianificazione, controllo e miglioramento;
- promuovere il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e delle prestazioni dei processi;
- assicurare che la Politica sia comunicata, compresa e applicata all'interno delle società incluse nel perimetro certificato;
- rendere la Politica disponibile alle parti interessate rilevanti, secondo modalità coerenti con il livello di riservatezza del documento e con le esigenze di trasparenza verso clienti, organismi di certificazione e autorità competenti.

Parti interessate rilevanti

Le società incluse nel perimetro certificato identificano e riesaminano periodicamente le parti interessate rilevanti, considerando l'impatto che le loro esigenze e aspettative possono avere sulla capacità dell'organizzazione di erogare servizi conformi e di mantenere nel tempo prestazioni adeguate.

Tra le parti interessate rilevanti rientrano, in funzione dello specifico contesto societario e dello scope applicabile, clienti, utenti finali, personale interno, collaboratori, fornitori, partner tecnologici e professionali, organismi di certificazione, autorità competenti, soci, management, funzioni di controllo, comunità professionali e ulteriori soggetti che possano influenzare o essere influenzati dalla qualità dei servizi erogati.

Nell'identificazione e nel riesame delle esigenze e aspettative delle parti interessate, le società incluse nel perimetro certificato valutano anche l'eventuale presenza di requisiti, aspettative o sensibilità connesse ai cambiamenti climatici, alla continuità operativa, alla resilienza infrastrutturale, alla sostenibilità dei servizi digitali e alla capacità di assicurare prestazioni affidabili in scenari ambientali, regolatori o di mercato in evoluzione.

Le esigenze e aspettative rilevanti sono prese in considerazione nella definizione degli obiettivi per la qualità, nella progettazione e gestione dei processi, nella valutazione dei rischi e delle opportunità, nella gestione delle competenze, nella selezione e nel controllo dei fornitori, nella gestione dei reclami e nel riesame periodico del sistema di gestione.

Parti interessate rilevanti

Il Sistema di Gestione per la Qualità è basato sull'approccio per processi. Ciascun processo rilevante è definito in termini di input, output, responsabilità, risorse, criteri di controllo, informazioni documentate, indicatori e interazioni con gli altri processi del sistema.

Le società incluse nel perimetro certificato si impegnano a governare i propri processi in modo da assicurare:

- la corretta determinazione e comprensione dei requisiti del cliente;
- la pianificazione controllata delle attività di progettazione, erogazione e supporto dei servizi;
- la disponibilità di competenze adeguate e di strumenti coerenti con gli obiettivi del servizio;
- la gestione documentata delle attività rilevanti;
- il controllo dei fornitori e dei partner che incidono sulla qualità dei servizi;
- la gestione delle modifiche che possono influire sulle prestazioni, sulla continuità, sulla sicurezza o sulla conformità dei servizi;
- la rilevazione, analisi e trattamento delle non conformità;
- il monitoraggio delle prestazioni e la valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese.

Il governo dei processi deve essere proporzionato alla criticità delle attività, alla natura dei servizi erogati, ai requisiti applicabili e ai rischi connessi. Non è richiesta uniformità artificiale tra società con scope differenti; è richiesta, piuttosto, coerenza metodologica, chiarezza delle responsabilità e capacità di produrre evidenze adeguate. In audit, le parole aiutano; le evidenze salvano.

Gestione dei rischi e delle opportunità

Il mantenimento e lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità richiedono una valutazione sistematica dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi, la soddisfazione del cliente e la capacità delle società incluse nel perimetro certificato di raggiungere i propri obiettivi.

La valutazione considera, tra gli altri, i rischi connessi a errori di processo, indisponibilità di risorse, carenze di competenza, variazioni normative, dipendenza da fornitori critici, evoluzione tecnologica, cambiamenti organizzativi, reclami, non conformità, incidenti operativi, sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali e, ove pertinente, cambiamenti climatici o eventi ambientali in grado di incidere sulla continuità dei servizi, sulla disponibilità delle infrastrutture, sull'operatività delle sedi, sulla supply chain o sulle aspettative dei clienti.

Le opportunità sono considerate non come elementi meramente commerciali, ma come leve di

miglioramento della capacità organizzativa: rafforzamento delle competenze, automazione controllata, semplificazione dei processi, maggiore integrazione tra società, miglioramento degli strumenti di monitoraggio, riduzione degli errori, incremento della soddisfazione del cliente e maggiore solidità delle evidenze documentate.

Obiettivi per la qualità

La presente Politica costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità. Tali obiettivi sono stabiliti a livello appropriato, in relazione ai processi, alle funzioni e alle società incluse nel perimetro certificato, e sono monitorati secondo criteri definiti dal Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli obiettivi possono riguardare, a titolo esemplificativo, la soddisfazione del cliente, il rispetto degli SLA applicabili, la riduzione delle non conformità, il trattamento tempestivo dei reclami, l'efficacia delle azioni correttive, la puntualità nell'erogazione dei servizi, la continuità delle prestazioni, la qualificazione dei fornitori, la formazione del personale e il miglioramento degli indicatori di processo. Quando i cambiamenti climatici siano determinati come fattore rilevante per il Sistema di Gestione per la Qualità, gli obiettivi possono includere iniziative di resilienza organizzativa, continuità dei servizi, controllo della supply chain, miglioramento delle infrastrutture o integrazione con gli obiettivi ambientali definiti nell'ambito del sistema di gestione applicabile.

Gli obiettivi devono essere coerenti con la presente Politica, pertinenti rispetto alla conformità dei servizi e alla soddisfazione del cliente, misurabili ove praticabile, comunicati alle funzioni interessate, riesaminati periodicamente e aggiornati quando il contesto, i requisiti o le priorità organizzative lo rendano necessario.

Competenza, consapevolezza e responsabilità delle persone

La qualità dei servizi dipende in misura rilevante dalla competenza, dalla consapevolezza e dalla responsabilità delle persone che operano nei processi aziendali. Per tale ragione, le società incluse nel perimetro certificato promuovono la crescita professionale del personale, la diffusione della cultura della qualità e la comprensione del contributo individuale al raggiungimento degli obiettivi del sistema di gestione.

Ogni persona coinvolta nei processi rilevanti deve conoscere, in misura coerente con il proprio ruolo, le politiche applicabili, le procedure di riferimento, i requisiti dei processi, le responsabilità assegnate e le conseguenze potenziali di comportamenti non conformi. La formazione, l'affiancamento, la comunicazione interna e la condivisione delle evidenze di audit costituiscono strumenti essenziali per accrescere consapevolezza e maturità organizzativa.

Fornitori, partner e servizi affidati all'esterno

Le società incluse nel perimetro certificato riconoscono il ruolo dei fornitori e dei partner nella qualità complessiva dei servizi erogati. I fornitori che possono incidere sulla conformità dei servizi, sulla continuità operativa, sulla sicurezza delle informazioni o sulla protezione dei dati personali sono valutati, selezionati, qualificati e monitorati secondo criteri proporzionati alla criticità della fornitura.

La relazione con i fornitori è gestita in modo da assicurare chiarezza dei requisiti, controllo delle prestazioni, rispetto degli obblighi applicabili, disponibilità di evidenze e gestione tempestiva di eventuali criticità. Quando pertinente rispetto alla natura della fornitura e alla criticità del servizio, la valutazione dei fornitori considera anche aspetti connessi alla resilienza operativa, alla continuità del servizio, alla localizzazione delle infrastrutture, alla dipendenza energetica e alla capacità del fornitore di far fronte a eventi ambientali o climatici che possano incidere sulla prestazione contrattuale. La qualità non si ferma al perimetro societario: quando un servizio dipende da terzi, anche il governo della relazione con quei terzi diventa parte della qualità effettiva percepita dal cliente.

Integrazione con sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali

Nell'ambito dei servizi erogati dalle società incluse nel perimetro certificato, la qualità è strettamente collegata alla sicurezza delle informazioni, alla protezione dei dati personali e alla continuità operativa. Un servizio non può dirsi pienamente conforme se non è anche governato, tracciabile, sicuro, controllato e sostenibile nel tempo.

La presente Politica è pertanto coerente con le politiche aziendali in materia di sicurezza delle informazioni, data protection, gestione degli incidenti, business continuity, gestione dei fornitori, gestione degli accessi, gestione delle modifiche e controllo documentale. Tale coerenza non comporta sovrapposizione tra sistemi o ruoli, ma assicura che le diverse discipline concorrano in modo integrato alla fiducia del cliente e alla robustezza dell'organizzazione.

Resta fermo che ogni società mantiene le proprie responsabilità in materia di trattamento dei dati personali, secondo il ruolo concretamente assunto nei singoli trattamenti, quale Titolare, Responsabile del trattamento o altro ruolo previsto dalla normativa applicabile. Il brand Archiva Group non costituisce un autonomo Titolare del trattamento e non modifica la titolarità, la responsabilità o gli obblighi privacy delle singole società.

Comunicazione, disponibilità e riesame della Politica

La presente Politica è comunicata alle persone che operano per le società incluse nel perimetro certificato e resa disponibile alle parti interessate rilevanti secondo modalità coerenti con la classificazione del documento e con gli obblighi di riservatezza applicabili.

L'Alta Direzione riesamina periodicamente la Politica, anche nell'ambito del riesame del sistema di gestione, per verificarne l'adeguatezza rispetto al contesto, agli indirizzi strategici, agli scope di certificazione, ai requisiti dei clienti, alle evoluzioni normative, alle prestazioni dei processi,

agli esiti degli audit e agli obiettivi di miglioramento.

La Politica è aggiornata quando intervengano cambiamenti significativi, quali modifiche del perimetro di certificazione, ingresso di nuove società nel sistema certificato, variazioni rilevanti degli scope, evoluzioni normative o regolamentari, cambiamenti organizzativi, modifiche sostanziali dei servizi, evoluzioni rilevanti del contesto ambientale o climatico, nuove aspettative delle parti interessate in materia di resilienza e sostenibilità, oppure risultanze di audit che ne evidenzino la necessità.

Impegno al miglioramento continuo

Le società incluse nel perimetro certificato si impegnano a migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, attraverso il monitoraggio dei processi, l'analisi degli indicatori, la gestione delle non conformità, il trattamento dei reclami, l'esecuzione degli audit interni, il riesame della direzione e la valorizzazione delle opportunità di innovazione.

Il miglioramento continuo non è inteso come adempimento formale, ma come disciplina organizzativa. Esso richiede capacità di osservare i processi senza indulgenza, correggere ciò che non funziona, consolidare ciò che produce valore e trasformare le evidenze raccolte in decisioni gestionali. La qualità, per le società che operano sotto il brand Archiva Group, non è un'etichetta da esibire, ma un criterio di governo: deve essere dimostrabile nei processi, leggibile nei risultati e riconoscibile nell'esperienza del cliente.

Archiva S.r.l. a socio unico

Sede legale e operativa: Via Spagna, 24 - 37069 Villafranca di Verona (VR)
T +39 045 2880 000 - sales@archivagroup.it - archivagroup.com
CF/P.IVA 03237470236 - Capitale sociale: Euro 500.000,00
REA di VR: 319751 Iscritta Registro delle Imprese di Verona

DDM Solutions S.r.l. a socio unico

Soggetta a direzione e coordinamento di Archiva S.r.l.
Galleria Spagna 19 - 35127 Padova - Italy
EMAIL: amministrazione@ddmsolutions.it
WEB: www.ddmsolutions.it
P.IVA: 04782510269
Cap. Soc. : € 10.000,00

Mitric srl - Capitale sociale: € 10.800 i.v. | REA n. MI - 1821205 | ATECORI cod. att. 62.01 | PI e CF 05433680963

Sede legale via Leone XIII 14, 20145 Milano | MI - Sede operativa: Viale Vittorio Veneto 8/E, 21013 Gallarate
Tel +39 02 4074 1257 - fax +39 02 4005 5294 - posta@pec.mitric.com - www.mitric.com
Soggetta a direzione e coordinamento di Archiva S.r.l.