



L'ARCHIVIAZIONE DIGITALE LA CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA LEGALE IL WORKFLOW

Lo scenario attuale, le tendenze future, le norme e le linee-guida da seguire nella scelta di un sistema di gestione documentale efficace per il miglioramento dell'efficienza aziendale



Sommario

Sommario esecutivo	3
Lo scenario attuale	4
Citazione	4
Problema.....	4
Lo stato dell'arte	4
Il mercato della gestione documentale.....	5
<i>Il mercato delle aziende private</i>	5
<i>Il mercato della pubblica amministrazione (PA)</i>	7
Il software di gestione documentale	10
Le principali caratteristiche di un software di gestione documentale	10
La terminologia	11
<i>La memorizzazione</i>	12
<i>L'archiviazione e la Protocollazione</i>	13
<i>Il Protocollo Informatico</i>	14
<i>Cosa è possibile archiviare ?</i>	15
<i>La conservazione legale</i>	16
<i>Il processo di conservazione legale</i>	16
<i>Il responsabile della conservazione (RdC)</i>	17
<i>I termini temporali per la conservazione legale</i>	18
<i>Sintesi dello scenario normativo</i>	18
<i>Cosa è possibile conservare sostitutivamente a livello di legge ?</i>	19
<i>Il workflow</i>	20
<i>Come gestire il progresso dei documenti</i>	21
<i>La fatturazione elettronica</i>	22
I vantaggi della gestione documentale e del workflow	26
I vantaggi dell'archiviazione	26
I vantaggi della conservazione legale	26
I vantaggi del workflow	26
Un valore aggiunto: la consulenza	27
I requisiti di un software documentale e di workflow	28
La tecnologia di condivisione totale e la sicurezza	28
La semplicità e la velocità	28
L'integrabilità e l'interoperabilità	28
La solidità e la scalabilità della soluzione	29
Il back-up di dati e documenti	29
Riflessioni e conclusioni	30
A chi serve ?	30
L'importanza della scelta.....	31



Sommario esecutivo

2C SOLUTION nasce per operare nel mercato della gestione documentale, specializzandosi nel trattamento elettronico dei documenti digitali e analogici e nell'automazione dei processi ad essi collegati.

Negli ultimi decenni, malgrado gli incredibili progressi ottenuti nella gestione dei dati amministrativi per mezzo dell'Information & Communication Technology (ICT), il risultato di qualsiasi transazione economica ha comportato la produzione di documenti cartacei.

La conseguenza è stata una incongruenza nella gestione del dato amministrativo: molto veloce ed efficiente per l'aspetto transazionale, ma assolutamente inadeguata per la parte documentale.

La missione principale di 2C SOLUTION è di fornire al mercato degli strumenti tecnologici innovativi che gli consentano di implementare una gestione documentale all'avanguardia, evoluta e affidabile.

2C SOLUTION ha realizzato in questo ambito SolutionDOC[®], una piattaforma completa di document management per la gestione complessiva di ogni tipo di documento, sia esso digitale che analogico.

SolutionDOC[®] inoltre traduce in pratica le norme della conservazione sostitutiva legale permettendo la dematerializzazione del cartaceo e rappresenta lo strumento ideale per chiunque voglia progredire nel processo di informatizzazione in un ambito divenuto ormai strategico e prioritario.

Il presente documento si propone, dopo avere brevemente illustrato le tendenze del mercato della gestione documentale, di esporre le problematiche e le opportunità che stanno alla base di ogni progetto che preveda la memorizzazione, l'archiviazione e la conservazione dei documenti, sottolineando gli aspetti normativi che ne guidano l'implementazione.

Viene anche sviluppato il tema dell'automazione dei processi di business tramite il workflow, che costituirà sempre più nel futuro la chiave di volta per il miglioramento dell'efficienza da parte delle organizzazioni.

Apparirà evidente che i vantaggi potenziali che il mercato potrà ottenere dall'adozione di soluzioni di gestione documentale si realizzeranno solo se le aziende e gli enti pubblici adotteranno un atteggiamento razionale e di tipo strategico verso questo argomento, non sottovalutando gli aspetti di semplicità, interoperabilità e scalabilità che la soluzione adottata dovrà possedere.

Lo scenario attuale

Citazione

Le possibilità di ritrovare un'informazione archiviata sono inversamente proporzionali alla sua importanza.

Fonte: legge di Murphy

Come dire: "più una cosa ti serve più non la trovi".

Chi almeno una volta non si è trovato davanti a questo semplice, enorme problema ?

Problema

Più del 70% delle informazioni aziendali sono non strutturate e disponibili su supporti o in formati diversi. Ogni anno circa l'8% dei documenti cartacei viene smarrito e circa il 15% viene classificato in modo scorretto.

Fonte: Gartner Group

Lo stato dell'arte

L'applicazione dell'archiviazione elettronica (nonché della conservazione sostitutiva legale) ha assunto un'importanza strategica in considerazione del continuo aumento della mole di dati e di documenti, senza contare l' **obbligo della fatturazione elettronica**¹ richiesta da parte della pubblica amministrazione, che di fatto **impone la conservazione sostitutiva a norma di legge**² (per gli approfondimenti si vedano i successivi paragrafi "Il mercato della pubblica amministrazione (PA)" e "La fatturazione elettronica").

I dati e i documenti dovrebbero essere tutti archiviati e conservati elettronicamente per poterli interrogare velocemente e frequentemente, ma ciò non significa che accanto all'archivio elettronico non continui ad esistere un archivio cartaceo.

Questo fenomeno della duplice archiviazione si spiega con diverse ragioni.

Escludiamo da subito la diffidenza verso le nuove tecnologie.

Gli esperti di informatica che lavorano per le organizzazioni pubbliche o private sanno benissimo che oggi, grazie all'evoluzione tecnologica, l'archiviazione e la conservazione elettroniche sono più sicure sia in termini di tutela della riservatezza delle informazioni sia per quanto riguarda gli eventi disastrosi. Gli archivi tradizionali sono più indifesi di quelli elettronici rispetto alle intrusioni (ricordiamo che i dati e i documenti devono rispettare la legge sulla Privacy n. 196/2003), alle alluvioni o agli incendi. Un archivio elettronico che adotti le più idonee tecnologie, ormai disponibili

¹ Rif. Legge Finanziaria del 2008 approvata dal Senato il 24 dicembre 2007 all'articolo 1 comma 209-210-211-212-213.

² Si ricorda a tal proposito la circolare n. 45/E dell'Agenzia delle Entrate nell'art. 3.1.2. "La fattura elettronica trasmessa e ricevuta in forma elettronica deve essere conservata nella stessa forma" vale a dire in modalità sostitutiva.

Si ricorda inoltre l'Art. 2 del D.L. n.52 del 20 febbraio 2004: "Le fatture elettroniche trasmesse o ricevute in forma elettronica sono archiviate nella stessa forma"

Le tempistiche di conservazione sostitutiva sono molto strette: nell'art. 3 comma 2 si legge "[...] il processo di conservazione è effettuato con cadenza almeno quindicinale per le fatture [...]". Si ritiene quindi che il processo di conservazione delle fatture elettroniche debba essere operato entro 15 giorni dal ricevimento/emissione delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 2 del D.M. del 23.01.2004, fermi ovviamente restando i termini per l'assolvimento degli obblighi di registrazione previsti dagli artt. 23 e 25 del D.P.R. n. 633 del 1972.



ad un prezzo molto accessibile, è pressoché inaccessibile a chi non abbia le chiavi di accesso ed essendo di dimensioni ridotte può essere ospitato in caveau stagni ed ignifughi od in ambienti protetti (sala server). Inoltre i dati hanno sempre un back-up e, all'occorrenza, possono essere trasferiti via rete a migliaia di chilometri di distanza in modo relativamente veloce.

La vera ragione per cui le organizzazioni non si disfano degli archivi cartacei è che questi, considerate le modalità con cui ancora oggi si scambiano le informazioni, rimangono uno strumento indispensabile per la condivisione dei dati per quanto riguarda il mondo esterno (per esempio, per le aziende l'interscambio d'informazioni con clienti e fornitori). Prescindendo da questo aspetto, chi oggi decidesse di gestire un'intera procedura avvalendosi di documenti elettronici godrebbe di enormi vantaggi e benefici, sia in termini economici sia in efficienza, come si approfondirà in seguito in questo documento.

E' comunque vero che attualmente, finché non sarà definito uno standard di condivisione dei dati fra applicativi diversi installati in diverse sedi ognuna con un attore diverso (l'EDI³), l'azienda dovrà sobbarcarsi l'onere di:

- convertire in file elettronici gli originali cartacei che arrivano dall'esterno,
- riprodurre su supporto cartaceo i propri file elettronici da inviare all'esterno.

Considerando le potenzialità e i benefici dei sistemi di gestione elettronica dei documenti (magari con firma digitale) integrati a sistemi di archiviazione digitale e di conservazione sostitutiva legale non deve essere il caso di arrendersi davanti a queste constatazioni, soprattutto perché le tecnologie e i software più evoluti sono in grado di superare queste problematiche in maniera veloce e altamente automatizzata fornendo un grande valore aggiunto.

Il mercato della gestione documentale

Un recente studio sul 'Documento Digitale' realizzato da NetConsulting per conto di InfoCamere ha evidenziato i costi in generale, spesso nascosti, di una gestione documentale tradizionale.

Ogni anno in Italia vengono stampate circa 115 miliardi di pagine, di cui 19,5 miliardi inutilizzate, che generano un costo di 287 milioni di euro all'anno. In generale, ogni documento cartaceo viene riprodotto dalle 9 alle 11 volte generando un costo di 18 euro per documento.

Per quanto riguarda l'archiviazione dei documenti, generalmente 1 documento su 20 viene perduto, il 3% dei documenti è archiviato erroneamente e il costo per recuperare uno di questi è stato stimato in 120 euro.

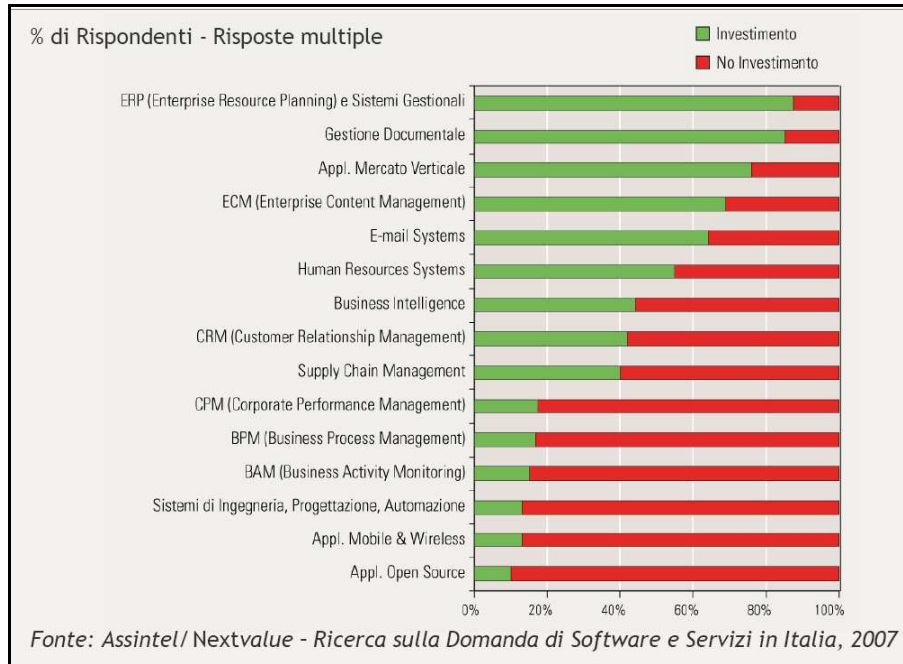
Il mercato delle aziende private

L'azienda privata si sta muovendo verso la digitalizzazione dei documenti poiché i benefici di tale implementazione sono elevati e con vantaggi tangibili evidenti (v. par. "I vantaggi della gestione documentale e del workflow").

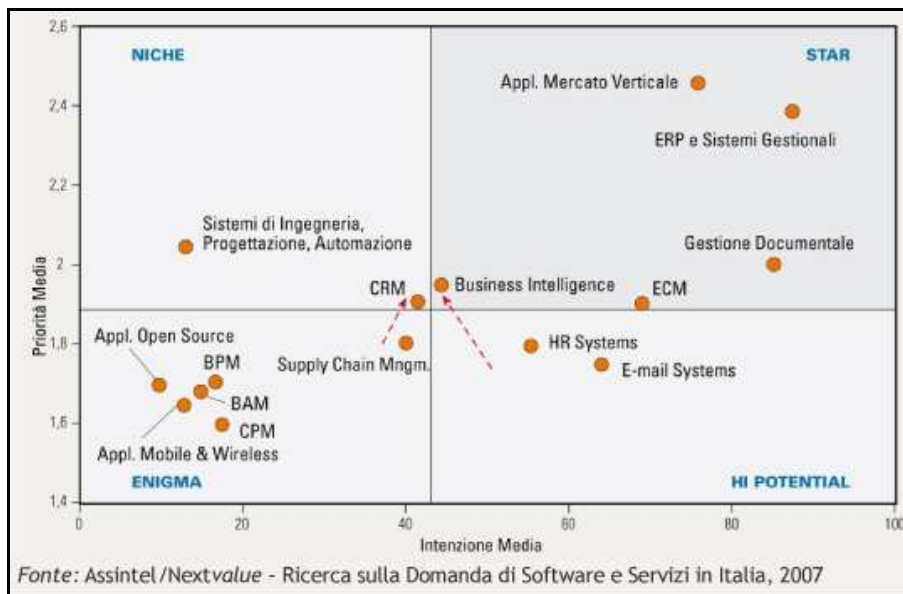
Il recente Report 2007 Assintel, che analizza le tendenze del mercato del software e dei servizi in Italia per un paniere di aziende di ogni tipo e dimensione, riporta al secondo posto le intenzioni medie di investimento nel settore della gestione documentale nel biennio 2008-2009, dopo ERP e sistemi gestionali⁴.

³ EDI significa Electronic Data Interchange ed indica un modo di dialogare tra diverse aziende attraverso le reti di telecomunicazione usando un standard comune.

⁴ I grafici sono di proprietà di Assintel/Nextvalue e sono stati inseriti solo a scopo illustrativo, senza alterarli e rispettando il copyright.



La stessa Assintel pone nel quadrante “STAR”, quello a più alto potenziale sia di priorità sia di intenzione di acquisto, il software di gestione documentale.



L’archiviazione digitale nelle aziende private, tralasciando per il momento alla conservazione sostitutiva legale, fornisce un valore aggiunto in termini di efficienza ed efficacia nella ricerca, nello smistamento e nella condivisione di informazioni e documenti che si traduce in brevissimo tempo in un miglioramento della competitività. Se è facile reperire i documenti ed è altrettanto facile condividerli, aumenta la produttività dell’azienda. Questo vale sia se si stiano cercando dati sul personale, sia se si stiano controllando contratti o resoconti dei clienti.

I servizi di archiviazione digitale consentono di ottimizzare le operazioni convertendo i tradizionali processi aziendali a uso intensivo di documenti in un approccio più efficiente basato sulla tecnologia digitale. Digitalizzando e fornendo accesso al formato elettronico di contratti, record, file,



moduli, e persino immagini, è possibile automatizzare il flusso di informazioni di tutta l'azienda. Non è più necessario sprecare tempo alla ricerca di documenti lasciati nei posti sbagliati; non capita più di smarrire i documenti.

Con l'archiviazione digitale è poi possibile fascicolare i documenti nel modo più consono: per esempio, creare fascicoli/cartelle per codice commessa, oppure per nome e anno del cliente e del fornitore, oppure in base al codice del prodotto o qualsiasi altra regola. Ovviamente i documenti devono poter stare in più fascicoli digitali, come adesso sono presenti copie cartacee in più cartelline presenti nei più diversi uffici, ma devono fare capo sempre allo stesso documento per non avere ridondanza di dati e ancor peggio doppioni diversi dello stesso. I fascicoli digitali sono link logici eseguiti dal software documentale.

La soluzione di archiviazione digitale è ideale per le aziende che basano la loro attività sui documenti e accedono alle informazioni fondamentali in essi contenute per la loro attività quotidiana.

La successiva e facoltativa conservazione legale, che verrà descritta in seguito in questo documento, viene attuata per risolvere problemi di spazio. Alcuni osservatori pensano che comunque la conservazione legale sostitutiva diverrà, come è stato per la trasmissione digitale del bilancio e gli F24 solo on-line, un passo naturale e obbligatorio.

In conclusione il mercato della gestione documentale all'interno delle aziende dovrebbe avere nei prossimi anni tassi di sviluppo molto elevati.

Il mercato della pubblica amministrazione (PA)

Per quanto riguarda la diffusione dei sistemi di gestione elettronica dei documenti all'interno della PA le iniziative non mancano, anzi, l'Italia si pone in posizioni d'avanguardia.

Però, anche su questo fronte, converrà accelerare.

Recentemente il CNIPA, Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione ex AIPA Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, ha fornito i risultati di un'indagine sulla gestione dei documenti all'interno della PA. La carta rimane dominante nella gestione documentale in quanto i documenti pubblici protocollati elettronicamente sono ad oggi meno del 50% e, nonostante dall'anno 2000 sia obbligatorio il protocollo informatico e circa l'80% delle amministrazioni pubbliche dichiara di essere provvisto di applicazioni per la gestione documentale, solo per un massimo del 20% dei documenti trattati viene trattato informaticamente (tasso di digitalizzazione).

Il Governo, dal canto suo, sta promuovendo l'utilizzo delle tecnologie di gestione documentale all'interno della PA; una via per mantenere i costi della spesa pubblica controllati dando un servizio al cittadino comunque di alto livello. Esso cerca di pubblicizzare fra i cittadini i vantaggi derivanti dall'utilizzo delle tecnologie evolute di gestione documentale, nonché di promuoverne ed incentivarne la diffusione. In questo senso molto è stato fatto: dal 1 gennaio 2006 è in vigore il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.L. del 07.03.2005 n. 82) che rafforza ulteriormente il diritto dei cittadini alla informatizzazione.

Alcuni punti chiave:

- favorire la scomparsa del "pellegrinaggio burocratico" di cittadini ed imprese, sollevandoli dal dover acquisire ed esibire certificati grazie all'interconnessione di tutti gli uffici pubblici, centrali e locali;
- scambiare comunicazioni mediante posta elettronica con la PA, non più solo con quelle centrali ma anche con quelle locali e, in caso di mancata risposta, riconoscimento del loro il diritto di rivolgersi al giudice amministrativo per obbligare i pubblici uffici a rispettare tale obbligo.

La conseguenza è che il principio secondo il quale i cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi statali (articolo 3) e l'obbligo di queste di inserire determinati dati pubblici all'interno dei loro siti (articolo 54), si applica a tutte le amministrazioni pubbliche, comprese quelle regionali e locali, sia pure "nei limiti delle risorse tecnologiche ed organizzative disponibili e nel rispetto della loro autonomia normativa".

Infine, fatto di estrema importanza, il Governo Italiano ha recentemente intrapreso la strada, approvando la Legge Finanziaria 2008 il 24 dicembre 2007, di imporre ai propri fornitori di effettuare esclusivamente l'emissione, la trasmissione, la conservazione e l'archiviazione delle fatture emesse nei rapporti con le amministrazioni dello Stato esclusivamente in forma elettronica.⁵

I passi di particolare interesse sono i seguenti:

209. Al fine di semplificare il procedimento di fatturazione e registrazione delle operazioni imponibili, a decorrere dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui al comma 213, l'emissione, la trasmissione, la conservazione e l'archiviazione delle fatture emesse nei rapporti con le amministrazioni dello Stato, anche ad ordinamento autonomo, e con gli enti pubblici nazionali, anche sotto forma di nota, conto, parcella e simili, deve essere effettuata esclusivamente in forma elettronica, con l'osservanza del decreto legislativo 20 febbraio 2004, n. 52, e del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

210. A decorrere dal termine di tre mesi dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui al comma 213, le amministrazioni e gli enti di cui al comma 209 non possono accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né possono procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

211. La trasmissione delle fatture elettroniche avviene attraverso il Sistema di interscambio istituito dal Ministero dell'economia e delle finanze e da questo gestito anche avvalendosi delle proprie strutture societarie.

212. Con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze da emanare entro il 31 marzo 2008 è individuato il gestore del Sistema di interscambio e ne sono definite competenze e attribuzioni, ivi comprese quelle relative:

[...]

213. Con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione, sono definite:

a) le regole di identificazione univoca degli uffici centrali e periferici delle amministrazioni destinatari della fatturazione;

b) le regole tecniche relative alle soluzioni informatiche da utilizzare per l'emissione e la trasmissione delle fatture elettroniche e le modalità di integrazione con il Sistema di interscambio;

c) le linee guida per l'adeguamento delle procedure interne delle amministrazioni interessate alla ricezione ed alla gestione delle fatture elettroniche;

d) le eventuali deroghe agli obblighi di cui al comma 209, limitatamente a determinate tipologie di approvvigionamenti;

⁵ Per capire e comprendere la fattura elettronica, si veda il successivo paragrafo "La fatturazione elettronica".



e) la disciplina dell'utilizzo, tanto da parte degli operatori economici, quanto da parte delle amministrazioni interessate, di intermediari abilitati, ivi compresi i certificatori accreditati ai sensi dell'articolo 29 del codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, allo svolgimento delle attività informatiche necessarie all'assolvimento degli obblighi di cui ai commi da 209 al presente comma;

f) le eventuali misure di supporto, anche di natura economica, per le piccole e medie imprese;

g) la data a partire dalla quale decorrono gli obblighi di cui al comma 209 e i divieti di cui al comma 210, con possibilità di introdurre gradualmente il passaggio al sistema di trasmissione esclusiva in forma elettronica.

Questa forte spinta porta, di fatto, qualsiasi azienda o persona che lavorare con la PA ad emettere e ricevere **fatture elettroniche** il che, come vedremo, **implica** la conservazione nella medesima forma: in altri termini, la **conservazione sostitutiva legale**.

La **conservazione sostitutiva legale** diviene quindi **una strada obbligata per tutti**, PA ed aziende, che beneficeranno di tutti i vantaggi, soprattutto economici, che tale opportunità dà in termini di risparmio.

In conclusione il mercato della gestione documentale all'interno della PA dovrebbe avere nei prossimi anni tassi di sviluppo superiori alla crescita media del mercato dell'Information & Communication Technology (ICT).

Il software di gestione documentale



Un software di gestione documentale, in inglese Document Management System (DMS), è una categoria di sistemi software che serve a organizzare e facilitare la creazione collaborativa di documenti e di altri contenuti.

Le soluzioni di DMS sono un insieme di strumenti software e hardware che consentono la gestione elettronica dei documenti prodotti e scambiati all'interno di una organizzazione.

Gli applicativi che compongono questi prodotti permettono di catalogare, organizzare, spedire, scansionare e archiviare qualsiasi tipo di documento elettronico e non.

Le principali caratteristiche di un software di gestione documentale

Un software di gestione documentale, cioè una piattaforma per la gestione delle informazioni aziendali, dovrebbe permettere di concentrare in un unico punto qualunque tipo di informazione:

- file
- documenti cartacei
- email
- fax
- disegni
- immagini
- multimedia
- elaborati

Una volta archiviata un'informazione, il sistema documentale dovrebbe permettere di:

- gestire i documenti, definendo la sicurezza e gli accessi.
- abilitare per ogni utente o gruppo di utenti i permessi più opportuni.
 - Lettura,
 - scrittura,
 - revisione,
 - firma digitale,
 - distribuzione.
- Attuare qualsiasi tipo di processo con i documenti in gioco (per esempio, flussi documentali, cioè un workflow).

Un software di gestione documentale dovrebbe inoltre gestire tutti i tipi di documenti e di informazioni, dalla loro nascita (protocollo compreso) sino al loro "stoccaggio" finale, anche legale attraverso la conservazione sostitutiva a norma di legge.

La terminologia

Un software di gestione documentale dovrebbe permettere di eseguire il cosiddetto MAC e il workflow. Con l'acronimo MAC si intendono:

- M** Memorizzazione, cioè trasformare i documenti cartacei (per esempio, bolle, fatture, note di credito, ordini, delibere di acquisto) dal formato cartaceo a quello elettronico;
- A** Archiviazione, e quindi creare delle chiavi di ricerca in modo da poter effettuare un facile reperimento sia dei documenti cartacei precedentemente memorizzati, sia di quelli digitali (per esempio, fatture attive in formato PDF, disegni CAD, partitario). In questa fase il documento può anche essere protocollato;
- C** Conservazione, e cioè dare valore legale al documento in formato elettronico, in modo tale da poter eliminare il documento cartaceo che altrimenti dovrebbe essere conservato per almeno dieci anni (art. 2220 del C.C.).

Per **workflow** si intende il "l'automazione di una parte o l'intero processo aziendale dove documenti, informazioni e compiti vengono passati da un partecipante ad un altro per ricevere qualche tipo di azione, seguendo un determinato insieme di regole."⁶ In pratica il workflow (flusso di lavoro) ci dice chi fa, cosa e quando.



Attraverso questo processo si potrà archiviare qualsiasi tipo di documento:

- la documentazione attiva, prodotta dall'azienda o dall'ente, che potrà essere archiviata in modalità automatica,
- la documentazione passiva, ricevuta dall'esterno, che sarà memorizzata tramite la scansione e successivamente archiviata per mezzo del data-entry o di strumenti automatici di riconoscimento (OCR, Barcode).

I documenti archiviati saranno immediatamente consultabili e disponibili "in linea" per tutti, dove ovviamente per "tutti" si intendono le persone abilitate a vedere-manipolare quel tipo di documento, condividendo in tale modo le informazioni senza riprodurre il documento stesso decine di volte o doverlo ricercare in lontani od angusti archivi tradizionali. Nulla vieterà comunque all'utente, una volta visualizzato il documento, di rimaterializzarlo, cioè di ristamparlo per un qualsivoglia uso.

Successivamente sarà possibile, e ciò è altamente consigliabile, rendere i documenti archiviati legali a tutti gli effetti tramite la conservazione sostitutiva a norma di legge. Solo dopo questo processo, i documenti cartacei potranno essere smaterializzati, cioè distrutti. In questo modo si libereranno gli archivi da gran parte della carta che altrimenti dovrebbe venire conservata negli archivi.

⁶ Definizione della Workflow Management Coalition,

La memorizzazione

I documenti possono essere di due tipi a seconda della loro natura:

- documenti analogici (usualmente documenti cartacei),
- documenti informatici⁷.

Per **documento analogico** si intende un documento, che può essere creato sia manualmente sia con l'utilizzo di strumenti informatici, emesso secondo modalità tradizionali:

- in forma cartacea, nella maggior parte dei casi,
- o su pellicole fotografiche, cinematografiche, microfiche o microfilm, lastre o pellicole radiologiche, cassette e nastri magnetici audio o video.

Per **documento informatico** invece si intende, in base al D.M. del 23.01.2004⁸, *“la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”*.

Il documento informatico (per esempio la fattura elettronica) deve:

- essere statico e non modificabile. Ciò significa che il contenuto dei documenti non deve poter essere alterabile nel tempo. A tal fine il documento informatico non deve contenere:
 - macroistruzioni, ossia comandi interni che, al verificarsi di determinati eventi, generino automaticamente delle modifiche dei dati contenuti nel documento;
 - codici eseguibili, ossia istruzioni, non sempre visibili all'utente, che consentano all'elaboratore di modificare il contenuto del documento.
- garantire l'attestazione della data, l'autenticità e l'integrità attraverso l'apposizione:
 - del riferimento temporale, ossia di un'informazione che associ al documento informatico l'ora e la data; a più documenti può essere associato il medesimo riferimento temporale;
 - della firma elettronica qualificata, che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione (autenticità), nonché il controllo, da parte dello stesso sull'integrità dei dati ai quali la firma si riferisce, con possibilità di rilevare la loro eventuale successiva modifica (integrità).



La fase di memorizzazione rappresenta la *“trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici”*.

- Nel caso dei documenti analogici (cartacei) la memorizzazione richiede l'acquisizione della relativa immagine (per esempio, mediante la scansione dello stesso con uno scanner od una stampante multifunzione).
- Nel caso dei documenti informatici, la memorizzazione consiste nella trasposizione del documento su un qualsiasi supporto ottico o su altro idoneo supporto.

⁷ Non confondere il documento informatico con il documento elettronico o digitale. Per documento elettronico o digitale si intende un “file” di PC.

⁸ Si veda oltre, nel paragrafo relativo della conservazione legale, in “Sintesi dello scenario normativo”.

Quando i documenti debbano essere successivamente sottoposti alla conservazione legale, il processo di memorizzazione deve garantire la leggibilità nel tempo.

Se i documenti sono rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie devono inoltre garantire:

- il rispetto dell'ordine cronologico senza soluzione di continuità per ciascun periodo d'imposta,
- le funzioni di ricerca ed estrazione di dati dagli archivi informatici in relazione al cognome, al nome, alla denominazione, al codice fiscale, alla partita IVA, alla data o associazioni logiche di questi ultimi⁹. Tale operazione di "imputazione" dei dati per la successiva ricerca viene denominata archiviazione.

L'archiviazione e la Protocollazione



La fase di archiviazione rappresenta la "creazione delle chiavi di ricerca" in modo da poter indicizzare i documenti in modo da poterli catalogare e quindi effettuare un facile futuro reperimento; questo vale sia per i documenti cartacei precedentemente memorizzati, sia per quelli digitali.

Essa è l'operazione immediatamente precedente una eventuale conservazione legale. Tale operazione non è prevista da nessuna normativa e non è quindi soggetta a particolari modalità operative.

La fase di archiviazione è fondamentale poiché da essa dipende la successiva ricerca dei documenti che deve essere facile e usufruibile da più persone possibili per la condivisione a 360 gradi delle informazioni, ovviamente nei limiti delle competenze e dalla privacy.

Per una condivisione più ampia possibile delle informazioni, il software di gestione documentale dovrebbe essere costruito con una tecnologia tale da permettere la visione, la manipolazione e la collaborazione di un numero elevato di utenti anche se situati in locazioni fisiche diverse: si tende perciò a prediligere una soluzione basata sul web.

La fase di archiviazione è anche la più delicata e la più lunga se non si seguono particolari accorgimenti per velocizzare il processo.

I **documenti informatici** si possono archiviare direttamente, ovviamente senza memorizzarli poiché sono già "file", con una qualsiasi modalità informatica:

- integrazione con il sistema informativo gestionale o ERP aziendale da dove recuperare i metadati (i campi di ricerca per l'indicizzazione),
- importazione nel documentale via CSV o XML¹⁰.

I documenti **analogici** (nella fattispecie cartacei) si possono archiviare in due modi:

⁹ Ove, ovviamente, presenti e possibili: non tutti i documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie posseggono tali dati.

¹⁰ CSV significa Common Separated Value ed è un formato per l'interscambio di dati fra applicativi e software differenti. L'evoluzione del formato CSV è lo XML dove si dà una "struttura" ai dati di scambio.

- la documentazione attiva, prodotta dall'azienda o dall'ente, può essere archiviata in modalità automatica attraverso integrazioni o importazioni come nel caso precedente, poiché si tratta già di documenti elettronici¹¹,
- la documentazione passiva, ricevuta dall'esterno, è usualmente cartacea che deve essere prima memorizzata per mezzo della scansione e successivamente archiviata tramite data-entry¹² o tool¹³ di automazione.

Uno dei tool di automazione più ricorrenti è quello dell'apposizione sul documento di un codice a barre, stampato da una piccola stampante, generato dal sistema gestionale o dal programma di protocollo in fase di registrazione. Il documento, alla memorizzazione (scansione), viene riconosciuto tramite il codice a barre e archiviato con tutti i dati necessari. All'occorrenza, si può ricorrere anche al riconoscimento OCR (riconoscimento delle parole stampate in una particolare posizione nel documento) o ICR (riconoscimento delle parole da scrittura umana in una particolare posizione nel documento).

Il Protocollo Informatico

L'eventuale protocollo informatico¹⁴ attribuito al documento può essere:

- generato da un programma di protocollazione eventualmente già esistente;
- generato direttamente dal sistema documentale che può:
 - attribuire il protocollo (fase di registrazione del protocollo) e, per esempio, stamparlo in un'etichetta codice a barre che l'operatore applicherà al documento (fase di segnatura del protocollo). Il documento verrà successivamente scansionato e quindi archiviato automaticamente attraverso il codice a barre;
 - attribuire il protocollo (fase di registrazione del protocollo) contestualmente alla scansione ed archiviazione. Il documento verrà così archiviato con il protocollo che compare nel sistema documentale (quindi ricercabile) ma non apparirà scritto sul documento¹⁵.

Codice a barre 1D (1 dimensione)



Codice a barre 2D (2 dimensioni)



Si fa qui notare, che in caso di successiva conservazione legale, la fase di archiviazione della documentazione attiva di documenti analogici attraverso l'utilizzo dei file PDF o TIFF, è per alcuni errata poiché si deve necessariamente passare alla materializzazione del documento (stamparlo ed averlo in formato cartaceo) per poi successivamente memorizzarlo (scansionarlo con uno scanner).

¹¹ Per documento elettronico o digitale si intende un "file" di PC, da non confondere con il documento informatico.

¹² Per data-entry si intende la digitazione manuale dei dati.

¹³ Per tool si intendono particolari strumenti software collaterali all'applicativo principale.

¹⁴ Per le Pubbliche Amministrazioni è obbligatorio (dal 1 gennaio 2004) il protocollo informatico che deve seguire le norme tecniche del DPR 428/98, del Testo Unico DPR 445/2000 e successive modifiche. Per maggiori informazioni sull'argomento visitare il sito web istituzionale <http://protocollo.gov.it>

Le Aziende non sono sottoposte alla obbligatorietà del protocollo informatico, ma in ogni caso per una reperibilità dei documenti è consigliabile apporre un protocollo elettronico (si usa la parola "elettronico" al posto di "informatico" per sottintendere che tale protocollo non deve sottostare a tutte le regole del DPR precedentemente citato.)

¹⁵ Tale procedura non è valida per le PA poiché manca la fase di segnatura del protocollo sul documento. Tale metodo è comunque spesso usato nelle Aziende per catalogare un documento con un numero-sigla univoca.



E' evidente che disporre di un documento in formato digitale, riprodurlo su carta per riportarlo in formato cartaceo distruggendolo poi è una vera e propria assurdità. Per molti infatti sembra corretta l'ipotesi che i formati PDF o TIFF, ricevuti tramite e-mail o prodotti software, possano essere inviati al processo di conservazione legale senza prima provvedere alla loro stampa e alla scansione poiché gli stessi rappresenterebbero una "immagine" perfettamente identica della loro rappresentazione analogica su carta. Pareri autorevoli in questo senso sono stati espressi da funzionari dell'Agenzia delle Entrate sulla stampa specializzata e in occasioni pubbliche.

Cosa è possibile archiviare ?

Praticamente tutto si può rendere digitale ed archiviare digitalmente. Di seguito vengono riportati alcuni esempi.

Imprese

- Area amministrativa: fatture attive e passive, bolle, solleciti, partitari, estratti conto, corrispondenza, prima nota, pagamenti, pratiche dei cliente e dei fornitore, ordini.
- Area segretariale: norme aziendali, articoli tecnici e di legge, contratti clienti e fornitori.
- Ufficio acquisti: richieste d'offerta fornitori e offerte, listini fornitori, note tecniche su prodotti e servizi, tabelle di comparazione offerte.
- Ufficio vendite: richieste di offerta cliente, offerte ai clienti, note tecniche sui prodotti e sui servizi, ordini dei clienti.
- Ufficio tecnico: disegni tecnici, normative tecniche e legislative, note esplicative per la produzione o l'acquisto di parti, controllo di qualità, controllo di produzione.

Studi commercialisti

- Area amministrativa: contabilità ordinaria, semplificata, professionisti, ritenute bilancio CEE, gestione beni ammortizzabili, dichiarazione 770, dichiarazione 730, IVA periodica, modello Unico società di persone e di capitali, ICI, IRAP, libri IVA annuali, delega unica e IVA periodica, studi di settore e rassegne stampa.

Studi legali

- Schedari, pratiche, fascicoli.

Sanità (cliniche, laboratori medici e di analisi)

- Area organizzativa: prenotazioni, accettazione e degenze, pronto soccorso, day-hospital.
- Area clinica: cartelle cliniche, refertazioni laboratori e diagnostica, immagini medicali.
- Area amministrativa: contabilità generale e finanziaria, contabilità per centri di costo, cespiti e inventari, bilanci, amministrazione del personale, rilevamento e gestione delle presenze.

Settore bancario e finanziario

- controllo firme e gestione specimen, comunicazioni ai clienti, normative e documentazione operativa, pratiche fido e mutui, cartelle del personale.

Assicurazioni

- Polizze, pratiche sinistri, corrispondenza e protocollo.

Pubblica amministrazione

- Delibere, circolari, documenti contabili, corrispondenza, protocollo.

Scuola e università

- Tesi di laurea, diplomi, cartelle docenti e discenti, circolari, documenti contabili, regolamenti, normative, corrispondenza.

La conservazione legale



Per fase di conservazione legale si intende quel processo che “rende legali” i documenti archiviati digitalmente.

Permette di conservare i documenti con modalità digitali per renderli disponibili nel tempo nella loro completa integrità e autenticità. Il processo di conservazione sostitutiva è un processo informatico che si attua in sostituzione di quello tradizionale cartaceo che mantiene la validità legale sia a livello fiscale, sia a livello civile.

Il processo di archiviazione elettronica è un iter che va seguito regolarmente, preferibilmente con cadenza giornaliera, per usufruire di un documento o di una serie di dati in tempo reale e facilmente. Invece, il processo di conservazione legale può essere attuato una volta all'anno (alcune tipologie di documenti necessitano di una conservazione più frequente) e porta il vantaggio della dematerializzazione della carta (si può distruggere il cartaceo che andrebbe mantenuto per legge negli archivi per diversi anni) o dell'abolizione della stampa.

Il processo di conservazione legale

Le fasi per procedere alla conservazione legale dei documenti sono le seguenti.

- Notificare alla Agenzia delle Entrate una comunicazione “*contenente l'indicazione del numero presuntivo degli atti, dei documenti e dei registri che potranno essere emessi o utilizzati durante l'anno, nonché l'importo e gli estremi dell'avvenuto pagamento dell'imposta*”, “*Entro il mese di gennaio dell'anno successivo [...] ovvero la richiesta di rimborso o di compensazione*”.
- Eleggere il responsabile della conservazione sostitutiva (RdC) interno od esterno. A garanzia del corretto svolgimento del processo di conservazione e della durata nel tempo dei documenti, è richiesto che tali operazioni siano eseguite dal responsabile della conservazione, in grado di apporre la firma elettronica. Il responsabile della conservazione (RdC) può essere:
 - il contribuente stesso,
 - un altro soggetto da lui designato. Per i soggetti diversi dalle persone fisiche (società, associazioni, ecc.) il RdC potrà essere sia un soggetto legato da un rapporto qualificato (socio o amministratore) sia un soggetto estraneo (commercialista o azienda esterna usualmente di outsourcing).

È facoltà del RdC, a sua volta, delegare anche solo in parte le relative funzioni a soggetti che, per competenza ed esperienza, garantiscano la corretta esecuzione delle operazioni.

- Stendere il manuale del responsabile della conservazione sostitutiva (manuale RdC), obbligatorio per le Pubbliche amministrazioni e consigliato per le aziende private.
- Procedere al processo di conservazione legale secondo la delibera CNIPA n. 11/2004.

Il processo di conservazione legale dei documenti informatici ed analogici termina con:

- l'apposizione della sottoscrizione elettronica (firma digitale)¹⁶,
- l'apposizione della marca temporale¹⁷ che rappresenta *“l'evidenza informatica che consente di rendere opponibile a terzi un riferimento temporale”*, sull'insieme dei documenti o su un'evidenza informatica contenente le “impronte” dei documenti o un insieme degli stessi. La marca temporale è fornita da un ente esterno certificato detto Certification Authority (CA).

In tal modo è garantita l'integrità dei documenti conservati.

L'articolo 5 del D.M. 23.01.2004 dispone infine che il soggetto interessato o il responsabile della conservazione debba trasmettere telematicamente all'Agenzia delle Entrate, ovviamente per i soli documenti rilevanti ai fini tributari, una comunicazione contenente:

- l'impronta dell'archivio informatico oggetto della conservazione,
- la relativa firma digitale,
- la marca temporale.

Tutto questo entro il mese successivo alla scadenza dei termini previsti per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi/IRAP/IVA. La circolare n. 36/E specifica in merito che *“il termine in questione si intende innanzitutto riferito alle dichiarazioni che devono essere presentate tramite il modello Unico”*.

Va tuttavia evidenziato che in caso di accessi, ispezioni e verifiche, la modalità di conservazione elettronica è considerata valida anche in mancanza della predetta comunicazione, qualora non sia scaduto il termine per la relativa trasmissione. Analogamente, il contribuente potrà validamente esibire all'amministrazione finanziaria i documenti informatici non ancora conservati, sempre che non sia scaduto il termine per l'effettuazione della conservazione.

Si precisa infine che ad oggi l'Agenzia delle Entrate non ha ancora specificato le modalità di invio di tale comunicazione. Questo non influisce sulla fattibilità del processo di conservazione legale, che rimane valido a tutti gli effetti. Attualmente si tiene tale comunicazione presso i propri archivi pronta ad essere spedita nel caso tale modalità venisse data; molti pensano che questa comunicazione sia inutile, poiché si inviano solo file binari da dove non si può ricostruire il documento, e pensano quindi il suo invio non verrà mai richiesto se non addirittura abolito.

Il responsabile della conservazione (RdC)

Il responsabile della conservazione è tenuto a:

- attestare il corretto svolgimento del processo di conservazione;
- gestire il sistema nel suo complesso e garantire l'accesso alle informazioni;
- verificare la corretta funzionalità del sistema e dei programmi utilizzati;
- predisporre le misure di sicurezza del sistema, al fine di garantirne la continua integrità;

¹⁶ Per particolari documenti, denominati analogici (quindi cartacei) unici (cioè nei quali non sia possibile risalire al loro contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi) si necessita anche di una firma digitale aggiuntiva di un Pubblico Ufficiale (un notaio nel caso di una azienda, un dirigente nel caso di una PA). Tali documenti (analogici unici) sono comunque in generale molto pochi.

¹⁷ La marca temporale è obbligatoria per i soli documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie. Per tutti gli altri documenti è sufficiente il riferimento temporale che è una data ed ora certa come la marca temporale ma è data dal server di produzione e non da un ente certificato esterno. In pratica, per sicurezza e per semplicità, si usa ormai sempre la marca temporale.

- richiedere la presenza di un pubblico ufficiale nei casi in cui è previsto il suo intervento, ossia per la conservazione dei documenti analogici originali “unicì”, “*per i quali le caratteristiche di non ricostruibilità del documento impongono razionalmente maggiori cautele*”;
- definire e documentare le procedure da rispettare per l’apposizione della marca temporale;
- verificare periodicamente (almeno ogni 5 anni) che i documenti conservati siano leggibili e procedere al “riversamento diretto” e, se necessario, all’aggiornamento del formato tecnologico dei file conservati (“riversamento sostitutivo”), qualora richiesto dagli eventuali sviluppi tecnologici.

I termini temporali per la conservazione legale

Secondo quanto disposto dall’art. 3, comma 2, D.M. 23.01.2004 il processo di conservazione elettronica dei documenti informatici deve essere eseguito:

- almeno ogni 15 giorni per le fatture¹⁸,
- almeno ogni anno per i restanti documenti.

Come si evince dalla citata circolare n. 36/E, il termine annuale di conservazione è quello previsto per la presentazione della dichiarazione annuale relativa al periodo cui i dati registrati si riferiscono. In caso di controllo da parte dell’amministrazione finanziaria, tutti i documenti resi leggibili o disponibili, devono essere sottoposti a conservazione elettronica, indipendentemente dalla cadenza annuale e dall’eventuale stampa su supporto cartaceo. Pertanto, in sede di accessi, ispezioni e verifiche, il contribuente è tenuto, alternativamente ad effettuare:

- la conservazione elettronica dei documenti oggetto del controllo, così come risultano al momento della verifica, in modo tale da “cristallizzarne” il contenuto,
- la stampa dei documenti.

Sintesi dello scenario normativo

Le normative, risoluzioni, circolari più importanti riguardanti questo ambito sono sintetizzate di seguito.

Le più importanti

- Il D.P.R. n. 445/2000 secondo cui “*Le pubbliche amministrazioni ed i privati hanno facoltà di sostituire, a tutti gli effetti, i documenti dei propri archivi, le scritture contabili, la corrispondenza e gli altri atti di cui per legge o regolamento è prescritta la conservazione, con la loro riproduzione su supporto fotografico, su supporto ottico o con altro mezzo idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali*” (comma 1).
- Il DM del 23.01.2004 del Ministro dell’Economia e delle Finanze in supporto alla legge. Il decreto precisa e approfondisce gli iter burocratici nell’ambito della conservazione legale sostitutiva in materia di tributi, IVA, fatturazione elettronica, ecc..
- La Delibera CNIPA, n. 11 del 19.02.2004 che aggiorna le precedenti regole tecniche del dicembre 2001, a conferma dell’impegno e della spinta nel promuovere soluzioni tecnologicamente avanzate nella gestione documentale.

¹⁸ Molti osservatori dichiarano che il termine “15 giorni per le fatture” vada inteso solo per le fatture elettroniche (cioè quelle informatiche), da non confondere con le fatture elettroniche (in formato “file”) spedite per comodità o, per meglio dire, trasmesse via e-mail o fax.

L'Agenzia delle Entrate

- Le Circolari n. 45/E del 19.10.2005 e n. 36/E del 06.12.2006 dell'Agenzia delle Entrate che chiariscono numerosi dubbi in materia di documentazione fiscale.
- La Risoluzione n. 161/E dell'Agenzia delle Entrate del 02.07.2007 relativa ad un interpello concernente la conservazione sostitutiva dei documenti.
- La Risoluzione n. 267/E dell'Agenzia delle Entrate del 27.09.2007 relativa ad un interpello concernente la conservazione sostitutiva di fatture elettroniche e bollette analogiche.
- La Risoluzione n. 298 dell'Agenzia delle Entrate del 18.10.2007 relativa ad un interpello concernente la conservazione sostitutiva della dichiarazione dei redditi.

Altri riferimenti

- Il D.L. n. 82 del 05.03.2005 detto "Codice dell'Amministratore Digitale" che abroga numerosi articoli del D.P.R. 445/2000 ed allo stesso tempo contiene importanti indicazioni sul "processo sostitutivo". Detto D.L. n. 82, in vigore dal 01.01.2006, armonizza l'intero contesto digitale.
- Va citato inoltre il D.L. del 20.02.2004 n. 52, con il quale è stata introdotta nel nostro ordinamento la figura giuridica della fattura elettronica. Il decreto delegato recepisce, infatti, il contenuto della direttiva 2001/115/CE che semplifica ed armonizza le modalità di fatturazione in materia di IVA, sostituendo integralmente l'art. 21 e modificando gli artt. 39 e 52 del D.P.R. n. 633 del 26.10.1972.
- Il Libro Bianco della Dematerializzazione promulgato il 7 aprile 2006 voluto dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e promosso dal gruppo di lavoro interministeriale per la dematerializzazione della documentazione tramite supporto digitale. Due sono gli obiettivi di tale opera: si punta ad eliminare i documenti cartacei attualmente esistenti negli archivi, sostituendoli con opportune registrazioni informatiche, e si punta ad adottare criteri per evitare, o almeno ridurre grandemente, la creazione di nuovi documenti cartacei.

Cosa è possibile conservare sostitutivamente a livello di legge ?

Praticamente tutto si può rendere digitale e conservare sostitutivamente con l'accorgimento di suddividere:

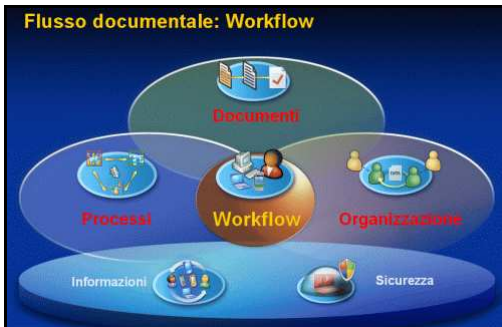
- documentazione rilevante ai fini delle disposizioni tributarie,
- documentazione non rilevante ai fini delle disposizioni tributarie.

Per ogni tipo di documentazione occorre capire se:

- sono documenti informatici,
- sono documenti analogici,
 - se sono documenti analogici non unici (la maggior parte),
 - se sono documenti analogici unici.

A titolo di esempio si rimanda al precedente paragrafo sull'archiviazione dove sono elencati alcuni esempi che sono validi sia per l'archiviazione, sia per la conservazione sostitutiva a norma di legge.

Il workflow



Si può definire **workflow** (flusso di lavoro) l'automazione di un processo di business, in tutto o solo in parte, durante il quale i documenti, le informazioni o i compiti sono passati da un partecipante a un altro per compiere una determinata azione secondo quanto specificato da un insieme di regole procedurali ben definite.

Il workflow è quindi la descrizione di un processo (business process) ed è costituito da una serie di attività elementari (task), eventualmente cicliche o alternative, da eseguire per ottenere un preciso risultato.

Le parti fondamentali di un workflow, sono tre:

- organigramma
- documenti
- processo

Il sistema di workflow deve essere completamente integrato con il sistema documentale che funge da base e da pilastro. Il documentale infatti contiene all'interno sia i documenti che l'organigramma, elementi indispensabili per alimentare il processo.

Ci si può sbilanciare a dire che il sistema documentale è propedeutico ad un eventuale processo di workflow. Senza il documentale (che trasforma i documenti in formato digitale) un processo di flusso non è attivabile. E' per tale motivo che nella maggiore parte dei casi si inizia con un progetto di gestione documentale, che è tra l'altro poco invasivo e con un ritorno di benefici molto veloce, e si passa successivamente e per gradi ad automatizzare i processi attraverso l'attivazione di processi di lavoro (workflow) sui documenti già digitalizzati e pronti ad essere sottoposti a processi. In tal modo i vari flussi di processo vengono gradualmente assimilati dalle persone dall'azienda o dell'ente che li vedono come un naturale prosieguo del documentale che gli ha già fatto superare il "grande freno psicologico" di trasformazione dei documenti da cartacei a digitali.

Il workflow, che è di per sé un progetto "orizzontale" invasivo e con un ritorno di benefici graduale ma molto elevato in termini di efficienza finale, viene così assimilato gradualmente e quasi inconsapevolmente.

Un workflow dovrebbe esser costruito con due tipi di filosofie in funzione del processo e della struttura di dove si sta operando:

- workflow semplice, di tipo parametrico, cioè che funziona a passi successivi consequenziali, adatto a flussi di limitata portata o ad aziende di limitate dimensioni dove la flessibilità e la semplicità sono elementi fondamentali e il valore aggiunto della soluzione,
- workflow più complesso dove il rigore e la puntualità del flusso è un alto valore aggiunto per la complessità del processo o per la dimensione dell'azienda o dell'ente.

Entrambi i tipi di workflow devono tuttavia tenere traccia della movimentazione dei documenti attraverso un log e dovrebbero essere costruiti con una tecnologia tale da permettere la collaborazione di un numero elevato di utenti anche se dislocati in locazioni fisiche diverse: si tende perciò anche in questo caso a prediligere una soluzione basata sul web.

I vantaggi del workflow sono così sintetizzabili:

- incremento dell'efficienza. L'automazione di molti processi fornisce l'eliminazione dei passi non necessari;
- migliore controllo del processo. Mediante la standardizzazione dei metodi di lavoro e la disponibilità di strumenti di verifica;
- flessibilità. Il controllo del software sul processo di lavoro può essere programmato in base alle esigenze e questo porta alla valorizzazione delle risorse.

In tali sistemi risulta centrale il ruolo di presentazione, conservazione e condivisione della conoscenza che nasce dalle forme di workflow collaborativo. Le conoscenze individuali, per essere utili in un gruppo di lavoro, devono essere archiviate nel sistema e contenere informazioni e documenti che ne permettano il reperimento.

Come gestire il progresso dei documenti



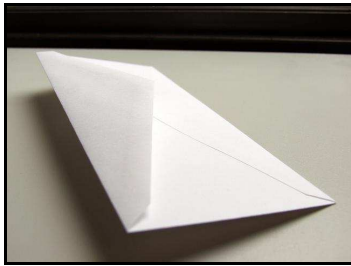
La conservazione elettronica può riguardare anche documenti relativi ai periodi d'imposta antecedenti il 2004 (entrata in vigore del D.M. 23.01.2004), tenendo presente che, trattandosi di documenti su supporto cartaceo, dovrà essere preventivamente acquisita la relativa immagine attraverso il processo di memorizzazione.

Quando si è deciso di adottare un software di gestione documentale, tutta la mole di documenti degli anni precedenti può essere trattata con diverse modalità.

- L'azienda o l'ente si struttura autonomamente e quindi:
 - i documenti vengono scansionati (cioè memorizzati), indicizzati (cioè archiviati) e quindi immessi nel software documentale per l'eventuale conservazione legale,
 - oppure i documenti rimangono stoccati in propri locali o in locali affittati o comprati per tale scopo.
- L'azienda o l'ente si affida ad un'azienda esterna che si occuperà:
 - della scansione, indicizzazione e quindi conservazione legale,
 - dello stoccaggio fisico della documentazione. In questo caso, si tratta di aziende abilitate che garantiscono la conservazione del cartaceo alla giusta temperatura ed umidità, in locali idonei con tutte le sicurezze (incendi, intrusioni, iter per la salvaguardia della privacy, dei dati in essi contenuti, ecc.).

La scelta di quale soluzione adottare è da valutare, oltre che sotto l'aspetto economico, in termini di fruibilità ed affidabilità per il recupero e la manutenzione semplice dei documenti o dei dati in essi contenuti. La prima soluzione, la digitalizzazione, è sicuramente la migliore da questo punto di vista. Un'azienda o una Pubblica amministrazione possono comunque anche adottare una soluzione mista: la digitalizzazione dei documenti risalenti agli ultimi tre-quattro anni e il mantenimento in cartaceo degli altri più remoti mantenendoli in cartaceo optando per l'archiviazione e la conservazione fisica.

La fatturazione elettronica



L'avvento di nuove e sempre più veloci tecnologie di connessione ad Internet, il linguaggio XML, il protocollo SSL e la firma digitale, che garantisce per tutte le fatture la loro origine e l'integrità del loro contenuto, ha permesso la realizzazione di sistemi di e-invoicing basati su tecnologie web a bassissimo costo. Essi sono semplici nell'utilizzo e riescono quindi a mettere a disposizione delle piccole e medie imprese tutti i vantaggi, non solo economici, come vedremo in seguito, connessi alla dematerializzazione elettronica delle fatture.

La fatturazione può attualmente essere di tre tipi:

- la fatturazione tramite trasmissione tradizionale cartacea,
- la fatturazione tramite e-mail (trasmissione elettronica),
- la fatturazione elettronica (con firma digitale¹⁹ e riferimento temporale).

Per fatturazione elettronica non si intende quindi l'invio di un file in allegato ad una e-mail in un formato MS Word, MS Excel o PDF, ma un'applicazione in grado di realizzare velocemente ed a basso costo l'effettiva integrazione tra i sistemi informatici delle aziende.

Per fattura elettronica²⁰ si intende il documento informatico, predisposto in forma elettronica, secondo specifiche modalità che garantiscono l'integrità dei dati contenuti e l'attribuzione univoca del documento al soggetto emittente, senza necessità di provvedere alla stampa su supporto cartaceo.

Più precisamente, l'emittente deve assicurare:

- l'attestazione della data (apporre riferimento temporale),
- l'autenticità dell'origine (firma elettronica almeno qualificata, preferibilmente quella digitale che è la più sicura),
- l'integrità del contenuto (il documento deve essere statico).

Tali requisiti sono rispettivamente garantiti mediante l'apposizione su ciascuna fattura, ovvero sul lotto delle fatture destinate ad un unico soggetto, "del riferimento temporale e della firma elettronica qualificata dell'emittente o mediante sistemi EDI di trasmissione elettronica [...]" (articolo 21, comma 3, quinto periodo, del D.P.R. n. 633 del 1972).

I vantaggi della fatturazione elettronica

Alcuni studi di organizzazioni internazionali²¹ collocano il costo totale di gestione di una fattura cartacea, dalla sua creazione alla distruzione dopo il periodo obbligatorio di conservazione,

¹⁹ Spesso per la fatturazione elettronica serve uno strumento per eseguire "firme massive" (poiché si devono firmare molti documenti e non solo uno come nel caso della conservazione sostitutiva a norma di legge). Tale strumento è un apparato hardware particolare denominato HSM (Hardware Security Module) dove viene dal certificatore il certificato per la firma digitale.

²⁰ Vedasi D.P.R. 633/1972 ma soprattutto la circolare n. 45/E del 19.10.2005 dell'Agenzia delle Entrate.

²¹ Studio BVA, 2002; Studio della Arthur D. Little, 2001.

nell'intervallo tra 23,00 e 27,00 euro, con un'incidenza di 2/3 del costo in capo al ricevente (ciclo passivo) e di 1/3 in capo all'emittente (ciclo attivo).

In ambito nazionale, un accurato studio elaborato dall' "Osservatorio sulla fatturazione elettronica e la dematerializzazione" del Politecnico di Milano²², che ha analizzato diversi settori merceologici, ha evidenziato che l'intero ciclo ordine-consegna-fattura-pagamento arriva a costare:

- 68,90 euro nel settore largo consumo,
- 35,60 euro nel settore farmaceutico,
- 59,70 euro nel settore materiale elettrico.

Sempre dal rapporto, emerge poi come le aziende che hanno adottato sistemi integrati (EDI), ovvero sistemi informativi in cui tutti i documenti del ciclo vengono scambiati adottando formati strutturati (per esempio, XML), si sono avuti, per mezzo della conservazione in modalità digitale, i seguenti risparmi:

- dell'82% nel settore del largo consumo con un costo drasticamente ridotto a 12,10 euro,
- del 67% nel settore farmaceutico con un costo di 11,70 euro,
- del 82% nel settore materiale elettrico con un costo di 10,80 euro.

Un documento del Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL) quantifica i vantaggi economici per il "sistema paese" derivanti dall'adozione di sistemi elettronici di fatturazione: *"Considerate alcune valutazioni che indicano in circa 24 euro il valore mediano degli oneri complessivi di trattamento della fattura da parte dell'emittente e del destinatario, in via teorica, la sola riduzione alla metà di tali oneri applicata ai 2,8 miliardi di fatture annue di cui si stima il rilascio in Italia darebbe luogo a oltre 30 miliardi di euro l'anno di riduzione di costi per le imprese"*. Questo equivale a circa il 4,3% del Prodotto Interno Lordo (PIL).

I vantaggi della fatturazione elettronica sono molteplici e si possono riassumere come di seguito sintetizzato.

I vantaggi economici

- Drastica riduzione nell'acquisto di carta, buste e bolli,
- Eliminazione dei costi per gli spazi destinati agli archivi,
- Eliminazione del costo di distruzione delle fatture,
- Riduzione del tempo destinato all'archiviazione ed alle successive ricerche,
- Riduzione dei ritardi e dei disagi dovuti all'inoltro cartaceo delle fatture,
- Riduzione del tempo per fornire ai clienti informazioni telefoniche sul contenuto delle fatture e copie di fatture,
- Riduzione dei costi di formazione ed aggiornamento personale amministrativo,
- Riduzione del tempo di trattamento della posta (fatture in arrivo e fatture in partenza),
- Riduzione delle eccezioni, delle dispute e del contenzioso derivanti da errori di fatturazione.

I vantaggi logistico-organizzativi

- Accesso on-line, da parte di tutte le diverse aree aziendali, alle fatture di acquisto e di vendita ed ai loro rispettivi contratti, ordini e ad ogni ulteriore comunicazione trasmessa e/o ricevuta,

²² Il rapporto completo è reperibile al sito www.osservatori.net

- Maggiore velocità nel controllare le fatture da parte di amministratori o responsabili,
- Maggiore semplicità nell'orientarsi verso il BPO (Business Process Outsourcing): esternalizzare i processi aziendali non strategici, quali la gestione del ciclo di fatturazione, la elaborazione dei dati contabili e la gestione anticipata della tesoreria, con tutti i vantaggi che ne derivano,
- Superiore integrazione tra fatturazione, pagamenti-incassi elettronici e finanziamento nei rapporti con le banche.

I vantaggi commerciali

- Possibilità di personalizzare la fatturazione per ogni cliente,
- Maggiore e migliore qualità nelle informazioni con miglioramento della relazione cliente-fornitore,
- Possibilità di inserire nella trasmissione elettronica piccole news o richiami informativi sui propri prodotti per aumentare la fidelizzazione dei propri clienti.

Gli elementi di attenzione nel processo fatturazione elettronica

Va comunque qui ricordato che attuando la fatturazione elettronica si devono verificare le seguenti condizioni:

- avere l'accordo tra le parti (il mittente ed il destinatario)²³,
- si deve optare per:
 - un sistema EDI (avendo cioè un sistema di dati strutturati, per esempio i dati sono scambiati in formato XML) eventualmente basato su firma digitale²⁴ per ottemperare all'obbligo di autenticità e integrità del documento, oppure
 - un sistema di invio di file in formato PDF o TIFF (in questo caso si parla di dati destrutturati) con necessariamente firma digitale e riferimento temporale per ottemperare all'obbligo di autenticità e integrità del documento
- si deve conservare obbligatoriamente in forma sostitutiva legale (mentre per la fattura tradizionale cartacea si può optare per la conservazione tradizionale o sostitutiva legale)²⁵
- la conservazione legale sostitutiva obbligatoria va eseguita almeno ogni 15 giorni dalla data di ricevimento/emissione²⁶

²³ Se non c'è il consenso del destinatario, la fattura elettronica può essere emessa dal mittente (e conservata quindi sostitutivamente) ma deve essere spedita con modalità tradizionali al destinatario che la tratterrà come una fattura tradizionale analogica (cartacea) e opererà quindi se conservarla su carta o sostitutivamente.

²⁴ Per la autenticità e l'integrazione del documento, per l'art. 3 comma 1 del decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23.01.2004, è necessaria la "sottoscrizione elettronica" ovvero una "firma elettronica qualificata", anche se in realtà viene sempre usata la "firma digitale". Per approfondimenti sulle definizioni, si veda art. 1 comma 1 del medesimo decreto legge.

²⁵ Il D.M. del 23.01.2004 obbliga la conservazione sostitutiva legale di tutti i documenti di una stessa tipologia senza soluzione di continuità nello stesso anno fiscale di competenza. Per le fatture, la circolare n.36/E del 06.12.2006 dell'Agenzia delle Entrate dà però la possibilità di conservare le fatture di competenza dello stesso anno fiscale in modalità digitale (conservazione sostitutiva legale) per le fatture elettroniche, e in modalità tradizionale (mantenendo il cartaceo) per le fatture analogiche. La doppia modalità di conservazione delle fatture nello stesso anno fiscale di competenza, è consentita solo con l'adozione di registri sezionali: paragrafo 5.3: "Tuttavia, ove il contribuente intenda adottare la conservazione elettronica delle sole fatture elettroniche, è consentita la conservazione con le modalità tradizionali delle fatture in formato analogico a condizione che le stesse siano annotate in un apposito registro sezionale e numerate progressivamente con una distinta serie numerica in ordine cronologico, senza soluzione di continuità per periodo di imposta."

²⁶ Si ricorda a tal proposito la circolare n.45/E dell'Agenzia delle Entrate nell'art. 3.1.2 "La fattura elettronica trasmessa e ricevuta in forma elettronica deve essere conservata nella stessa forma." vale a dire in modalità sostitutiva.

Si ricorda inoltre l'Art. 2 del D.L. n.52 del 20 febbraio 2004: "Le fatture elettroniche trasmesse o ricevute in forma elettronica sono archiviate nella stessa forma"

Le tempistiche di conservazione sostitutiva sono molto strette: nell'art. 3 comma 2 si legge " [...] il processo di conservazione è effettuato con cadenza almeno quindicinale per le fatture [...]".

Si ritiene quindi che il processo di conservazione delle fatture elettroniche debba essere operato entro 15 giorni dal ricevimento/emissione delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 2 del D.M. del 23.01.2004, fermi ovviamente restando i termini per l'assolvimento degli obblighi di registrazione previsti dagli artt. 23 e 25 del D.P.R. n.633 del 1972.



Esempio di un file XML

```
<F15><Product Number</F15>
<F14>Description</F14>
<F15>Qty Ordered</F15>
<F16>Price</F16>
<F17>Extended Price</F17>
<F18>Freight</F18>
<F19>Tax</F19>
<F20>Order Total</F20>
<F21>Invoice Number</F21>
<F22>Quantity Shipping</F22>
</fielddescription>
</recordset>
<row>
<F1>1</F1>
<F2>Bikes R Us</F2>
<F3>455 Granville Street</F3>
<F4>Suite 2</F4>
<F5>Newark</F5>
<F6>0B</F6>
<F7>43055</F7>
<F8>300123</F8>
<F9>401252</F9>
<F10>9/05/2007</F10>
<F11>12/09/2007</F11>
<F12>AIR</F12>
<F13>A1000</F13>
<F14>26 Inch Mens#039;s Yellow Mountain</F14>
<F15>5</F15>
<F16>200.00</F16>
<F17>1,000.00</F17>
```

Esempio di un file PDF

2C SOLUTION S.R.L. Via Vittorio Alfieri, 34 - 35010 GAZZO PADOVANO PD Tel. 049 9426171 - Fax 049 2106344 - e-mail: info@2csolution.it Cod. Fiscale e P.IVA: 04030410288 - Iscritta al P.E.I. di Padova n° 1.462091/0288																																				
Destinazione merce: Sport& 2C SOLUTION S.R.L. VITTORIO ALFIERI, 34 35010 GAZZO PADOVANO PD																																				
IDEM																																				
PARTITA ATTIVA: Sport& 2C SOLUTION S.R.L. Data documento: 20/08/2005 Numero documento: 44 Caricab. documento: VENDITA																																				
Partita IVA: 04030410288 Cod. Fiscale: 04030410288																																				
Agente: Prestazione: 000 ALLA CONSEGNA Servizi appoggiati: CC																																				
<table border="1"><thead><tr><th>Articolo</th><th>Descrizione</th><th>UM</th><th>QTA</th><th>Prezzo unit.</th><th>Importo</th><th>IVA</th></tr></thead><tbody><tr><td>4300001</td><td></td><td></td><td>1</td><td>200</td><td>200,00</td><td>10,00</td></tr><tr><td>4300002</td><td></td><td></td><td>1</td><td>800</td><td>800,00</td><td>10,00</td></tr><tr><td>4300003</td><td></td><td></td><td>1</td><td>800</td><td>800,00</td><td>10,00</td></tr></tbody></table>		Articolo	Descrizione	UM	QTA	Prezzo unit.	Importo	IVA	4300001			1	200	200,00	10,00	4300002			1	800	800,00	10,00	4300003			1	800	800,00	10,00							
Articolo	Descrizione	UM	QTA	Prezzo unit.	Importo	IVA																														
4300001			1	200	200,00	10,00																														
4300002			1	800	800,00	10,00																														
4300003			1	800	800,00	10,00																														
<table border="1"><thead><tr><th>IVA</th><th>Importo</th><th>Alva</th><th>Importo</th><th>Alva</th><th>Importo</th><th>Totale</th></tr></thead><tbody><tr><td>00</td><td>6,00</td><td>0,00</td><td>6,00</td><td>0,00</td><td>6,00</td><td>6,00</td></tr><tr><td>00</td><td>1,20</td><td>0,00</td><td>1,20</td><td>0,00</td><td>1,20</td><td>1,20</td></tr><tr><td>00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td colspan="6"></td><td>Totale IVA: 7,20</td></tr></tbody></table>		IVA	Importo	Alva	Importo	Alva	Importo	Totale	00	6,00	0,00	6,00	0,00	6,00	6,00	00	1,20	0,00	1,20	0,00	1,20	1,20	00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							Totale IVA: 7,20
IVA	Importo	Alva	Importo	Alva	Importo	Totale																														
00	6,00	0,00	6,00	0,00	6,00	6,00																														
00	1,20	0,00	1,20	0,00	1,20	1,20																														
00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																														
						Totale IVA: 7,20																														
www.2csolution.it																																				

Da questo breve excursus sull'argomento, si evince che la fatturazione elettronica consente molti benefici, ma forse, per piccole e medie realtà, è troppo onerosa soprattutto in termini di impegno, rispetto ai benefici reali che si hanno, a meno che non si opti per un sistema EDI tale per cui ai benefici della mancata stampa ed invio cartaceo corrispondano quelli di "auto" imputazione dei dati di fatturazione tra clienti e fornitori.

Per le piccole e medie realtà si opta per cui molto spesso per la soluzione di fatturazione analogica trasmessa tramite e-mail. Tale modalità ha tutti i vantaggi riguardanti l'eliminazione dei tempi di trasmissione e dei costi postali per l'invio unito alla ampia flessibilità della fattura cartacea: dopo averla obbligatoriamente stampata, si può conservarla in modalità tradizionale o sostitutiva legale secondo la scelta desiderata.

Un ultimo punto, ma molto importante, sta nel fatto che, come riportato ampiamente nel paragrafo "Il mercato della pubblica amministrazione (PA)", la Finanziaria del 2008 ha reso obbligatoria la fatturazione elettronica ai propri fornitori. La pubblica amministrazione ha infatti imposto a tutte le aziende di effettuare esclusivamente l'emissione, la trasmissione, la conservazione e l'archiviazione delle fatture emesse nei rapporti con le amministrazioni dello Stato esclusivamente in forma elettronica.

Forse cambierà qualcosa nella modalità tecnica di adempimento della fatturazione, magari rendendola meno rigida, ma la strada verso tale modalità scelta dal Governo per tutti i vantaggi visti, è ormai intrapresa. La conservazione sostitutiva legale è quindi una strada obbligata: non deve essere vista come un obbligo, ma come una opportunità di risparmio e di efficienza.

I vantaggi della gestione documentale e del workflow



L'archiviazione e la conservazione legale, con o senza workflow, non rappresentano un lusso per le aziende e la PA, bensì una forma di risparmio che permette di dare alle imprese più velocità e nello stesso tempo più tranquillità nella gestione dei documenti, più sicurezze, più accessibilità, in una parola più vantaggi competitivi.

I vantaggi dell'archiviazione e della conservazione sostitutiva sono molteplici e di seguito ne vengono elencati i principali.

I vantaggi dell'archiviazione

- Rintracciabilità in tempo reale con nessun costo di tutti i documenti.
- Tempo di ricerca: riduzione dei costi di ricerche.
- Relazione fra tutti i documenti in tutte le attività aziendali.
- Miglioramento dell'efficacia nella gestione delle informazioni.
- Sicurezza degli accessi e controllo delle attività sui documenti archiviati.
- Flessibilità di gestione dei documenti, essendo essi digitali:
 - trasmissione telematica dei documenti (e-mail, fax, download, ecc.),
 - possibilità di creare flussi documentali (workflow) e quindi di monitorare passo-passo tutta la vita di ogni tipo di documento.
- Aumento della produttività del personale: impiego di risorse umane in altre attività a maggior valore aggiunto.
- Aumento dell'efficienza (sia per un'azienda, sia per le PP.AA.).
- Integrazione delle immagini dei documenti con i dati gestionali.
- Utilizzo titolario di classificazione dei documenti (indice delle tipologie dei documenti).
- Possibile accessibilità ai disabili.

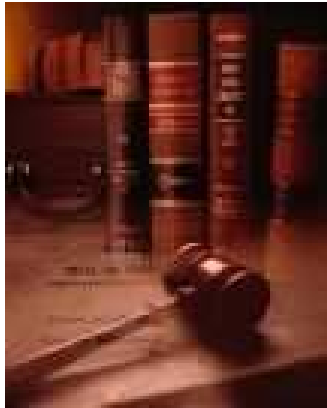
I vantaggi della conservazione legale

- Eliminazione dei costi di affitto o di spazi per la conservazione della carta (spesso antialluvioni, ignifughi, ecc.).
- Eliminazione di una parte dei materiali di consumo (carta, cartucce, scaffali).
- Riduzione costi di manutenzione dei sistemi di stampa.

I vantaggi del workflow

- Maggiore efficienza e qualità del servizio dovuta ai minori errori nelle attività, in quanto svolte automaticamente, e al maggiore tempo disponibile per le attività non automatiche.
- Semplificazione della pianificazione e migliore controllo del processo, potendo prendere decisioni più oculate e monitorando più efficientemente e profondamente l'andamento dei processi.
- Valorizzazione delle risorse umane giacché gli aspetti più ripetitivi e monotoni delle attività del processo vengono svolte automaticamente.
- Flessibilità dovuta al controllo del software sul processo di lavoro che può essere programmato in base alle esigenze.

Un valore aggiunto: la consulenza



L'implementazione di una soluzione di conservazione legale sostitutiva, non dovrebbe includere esclusivamente l'acquisto di un prodotto software ma dovrebbe prevedere anche attività a valore aggiunto a corredo.

- Consulenza,
 - sia su aspetti di tipo tecnico-logistico per l'implementazione di una gestione documentale elettronica,
 - sia su aspetti fiscali, per l'evolversi della normativa.
- Formazione.
- Aggiornamento.
- Assistenza.

Tali aspetti si possono esplicitare in vari punti.

- Consulenza tecnico-legale per la corretta gestione dei flussi documentali e dei documenti tributari.
- Atto di nomina del responsabile della conservazione (RdC) e atti di delega.
- Lettera d'incarico del cliente ad un eventuale outsourcer.
- Consulenza tecnico-legale per la redazione delle procedure da inserire nel manuale del responsabile della conservazione (manuale RdC).
- Aggiornamento del manuale del responsabile della conservazione (manuale RdC).
- Consulenza per il corretto trattamento dei dati personali ed eventuale integrazione del Documento Programmatico Sulla Sicurezza (DPSS) relativo alla privacy.
- Comunicazioni all'Agenzia delle Entrate per l'avvio del processo e per il luogo di tenuta dei documenti che si prevedono essere oggetto di conservazione legale.
- Formazione del responsabile della conservazione che sarà formato sulla tematica tecnica e legislativa, fondamentale per il ruolo stesso che dovrà ricoprire.
- Consulenza legale per eventuali interpelli da inviare alla Agenzia delle Entrate e per le comunicazioni con CNIPA e Ministero delle Finanze.
- Certificazione legale di servizi di archiviazione e conservazione sostitutiva offerti tramite uno specifico parere.
- Formazione tecnologica sui sistemi software e hardware di gestione documentale e di workflow.
- Supporto e assistenza tecnica volti a garantisce al cliente interventi di manutenzione.

I requisiti di un software documentale e di workflow



Come abbiamo sottolineato in precedenza, i documenti dovrebbero avere una condivisione più ampia possibile, con più utenti possibili per una maggior diffusione delle informazioni, nei limiti della privacy e delle competenze.

Un software documentale dovrebbe essere costruito con una tecnologia tale da permettere la visione, manipolazione e collaborazione di un numero elevato di utenti anche se dislocati in locazioni fisiche diverse.

E' logico quindi orientarsi, per forza di cose, a prediligere una soluzione basata sul web.

La tecnologia di condivisione totale e la sicurezza

Una soluzione basata sul web significa sostanzialmente quanto segue.

- Un'unica installazione nel server aziendale:
 - questo permette una maggiore economicità rispetto alle soluzioni software tradizionali,
 - il server può essere ovunque, sia in locale (intranet) che in qualsiasi altra parte nel mondo (internet),
 - l'aggiornamento è più semplice poiché lo si fa solo in un elaboratore (nel server).
- Tutti gli utenti accedono tramite un semplice browser.
- Non è richiesta l'installazione di software su tutti i personal computer ma solo nel server.

La sicurezza negli accessi e la profilazione degli utenti con tutti i vari ruoli e permessi previsti è ovviamente fondamentale.

La semplicità e la velocità

La semplicità abbinata a un razionale utilizzo della grafica, per non appesantire eccessivamente il prodotto e renderlo lento, è anch'essa un elemento importante e fondamentale per farlo accettare e per dare immediatezza di benefici agli utilizzatori, che spesso vivono l'introduzione di un nuovo sistema come un'imposizione.

La velocità di memorizzazione e di archiviazione dei documenti è fondamentale per la riuscita del progetto; se un documentale non è alimentato quasi in tempo reale di documenti perde molta della sua efficacia. A tale scopo è indispensabile l'utilizzo di tool e di consigli appropriati da parte di chi si occupa costantemente di gestione documentale.

La ricerca dei documenti archiviati deve essere molto veloce ed intuitiva, potendo ricercare i documenti con le chiavi di ricerca imputate ma anche attraverso una ricerca full-text di una qualsiasi parola all'interno del documento, indipendentemente dall'estensione del file (doc, PDF, TIFF, ecc.).

L'integrabilità e l'interoperabilità

Molto spesso il documentale e il workflow devono integrarsi tra loro e scambiare i dati con l'infrastruttura già presente in azienda: applicativi gestionali, sistemi ERP, CMS, software di protocollo, e così via.



Il sistema documentale e il workflow prescelti devono essere perciò facilmente integrabili con l'infrastruttura presente attraverso strumenti di importazione, preferibilmente già presenti nella suite. Ciò può avvenire tramite file CSV o XML, tramite servizi di controllo di cartelle locali o di rete con regole specifiche di archiviazione, tramite processi personalizzati costruiti e aggiunti facilmente alla soluzione documentale e/o di workflow.

Per integrazione più spinte, dovrebbero essere disponibili gli SDK²⁷ per una completa interoperabilità che, nel caso di software web-based, sono disponibili tramite web-services via SOAP e XML.

La solidità e la scalabilità della soluzione

La soluzione prescelta deve essere “solida” e costruita con strumenti all'avanguardia costantemente aggiornati e migliorati. La scelta di una soluzione che usa strumenti proprietari (per esempio, data-base proprietari o tecnologie non diffuse) dovrebbe essere evitata soprattutto in presenza della volontà da parte dell'azienda o dell'ente di fare la conservazione legale sostitutiva.

Anche la scelta della struttura della soluzione è molto importante: una soluzione che punta ad usare un data-base relazione come un data-base ad oggetti (cioè una soluzione che “ingloba” i documenti all'interno del data-base) è molto pericolosa, soprattutto se si opta anche per la conservazione legale sostitutiva, poiché si porta il sistema a “un solo punto critico”, nel senso che se una qualsiasi parte del data-base si rovina tutti i documenti e i dati ad essi collegati andranno persi. L'unico vantaggio di una tale struttura è una maggior portabilità e nient'altro.

Con una soluzione che usa il data-base relazionale come struttura dati e memorizza il link al documento che viene fisicamente posto in un repository (hard-disk, NAS, SAN), la struttura acquista molta più solidità essendo i documenti salvati ognuno come un file differente e non sono per cui soggetti alla “rottura” del data-base che, come ricordiamo, è fisicamente due file (o più di qualche file a secondo del tipo di data-base).

Anche la scelta di software a costo irrisorio, magari scaricato da Internet, senza nessuna garanzia e consulenza, dovrebbe essere evitata o limitata alla gestione di documenti poco importanti.

La soluzione prescelta deve inoltre essere scalabile, nel senso che all'aumentare del numero di documenti o di processi gestiti deve essere possibile espanderla per seguire l'azienda o l'ente nell'estensione dell'utilizzo, senza che questo sia bloccato a causa di limiti strutturali e fisici del software scelto.

La consulenza e la preparazione su questi aspetti critici, sia per la struttura del progetto di gestione documentale, sia normativi se si opta anche per la conservazione legale, sono fondamentali per la buona riuscita del progetto. Come in ogni cosa, non basta un buon software per risolvere i problemi ma sono indispensabili la preparazione e la conoscenza delle persone, che non si possono improvvisare, alle spalle del software.

Il back-up di dati e documenti

Un ultimo punto, non meno importante, è quello riguardante la gestione del back-up dei dati e dei documenti, soprattutto in presenza della conservazione sostitutiva legale.

Oggi esistono dei metodi di back-up molto evoluti ad un costo molto accessibile che danno una tranquillità pressoché totale. Non va dimenticato che comunque in presenza della conservazione sostitutiva legale, solitamente i dati e documenti sono salvati in più media di tipo ottico (CD/DVD) per una ulteriore tranquillità²⁸.

²⁷ SDK significa Software Development Kit (pacchetto per sviluppo di applicazioni aggiuntive).

²⁸ Non è più obbligatorio conservare i documenti in supporti ottici, ma è comunque consigliato per la sicurezza (back-up) dei dati.

Riflessioni e conclusioni



La gestione documentale è uno dei segmenti che registrano il maggiore tasso di sviluppo nell'Information and Communication Technology (ICT).

Implementare una gestione elettronica documentale significa portare un alto valore aggiunto alla propria azienda in termini di efficienza, qualità e controllo.

Alla luce di quanto espresso finora, sicuramente non si può pensare di avviare un progetto di gestione documentale (memorizzazione, archiviazione, conservazione legale, fatturazione elettronica e workflow) cimentandosi nella scelta di questo piuttosto che di quel prodotto o addirittura improvvisandosi responsabile della conservazione senza conoscere gli aspetti tecnici e normativi, se si opta per la conservazione legale, che si sono susseguiti nel corso degli anni.

Riflettendo su questo punto, si devono individuare un fornitore qualificato e un software adeguato; una soluzione originata da un progetto reale che abbia visto il coinvolgimento di più tecnici specializzati nel settore, di consulenti aziendali e di professionisti esperti della materia fiscale e tributaria. Solo basandosi su questi presupposti si può procedere verso un progetto di gestione documentale accedendo a tutti i vantaggi che questa permette.

A chi serve ?



Qualsiasi azienda o ente pubblico può dotarsi di un software per la memorizzazione, archiviazione e conservazione legale con workflow.

Ogni azienda o pubblica amministrazione dovrebbe avere un software di gestione documentale.

Ogni azienda o pubblica amministrazione può:

- scegliere solo la parte di software di archiviazione non legale con tutti i vantaggi di avere tutte le informazioni in linea con aumento della produttività e riducendo in modo considerevole i tempi di ricerca e di controllo;
- scegliere anche o solo la parte della conservazione sostitutiva (archivio legale) accedendo a tutti i vantaggi dalla riduzione della carta e degli spazi di stoccaggio.

Certamente più l'azienda o la pubblica amministrazione sono grandi, e quindi più documenti gestiscono, più la soluzione diviene vantaggiosa e quasi una scelta obbligata.

Le piccole aziende o le realtà più grandi che non vogliono però inizialmente sobbarcarsi l'onere della conservazione, possono anche pensare di demandare il processo di conservazione legale all'esterno attraverso un centro servizi abilitato.

L'importanza della scelta

L'importanza di scegliere il fornitore giusto, che divenga alla fine un partner strategico, ed il prodotto tecnologicamente avanzato, completo, integrabile, sicuro e scalabile, si rivela un punto cruciale e delicato su cui riflettere.

In taluni casi viene fatta la scelta di affidarsi all'azienda che produce o gestisce l'applicativo gestionale aziendale. Questa scelta può essere fatta, ma va considerata molto attentamente: la gestione dei documenti sia interni (che si producono e di cui si ha il controllo), sia esterni (che nella maggior parte dei casi, a parte le e-mail, sono cartacei) non è da sottovalutare e non basta scansionarli e metterli in cartelle. Se successivamente si opta o si pensa di proseguire verso la conservazione legale, la fatturazione elettronica, l'elemento normativo-fiscale in materia ha il suo peso. Con l'attivazione di processi documentali (workflow) il know-how in materia di documentale e l'utilizzo di strumenti specifici divengono fondamentale. Una società di software che produce applicativi gestionali o ERP, molto spesso è troppo impegnata nella sua missione e quindi può non essere molto focalizzata nel document-management e nei flussi ad esso associati (workflow).

L'idea qui espressa decade se l'azienda in questione:

- ha sviluppato, con uno specifico team di consulenti e di sviluppo, una propria completa soluzione specifica,
- oppure, come spesso accade, se ha stretto una alleanza con un'azienda specializzata in document-management ed ha integrato il loro prodotto specifico di gestione documentale nel proprio applicativo gestionale.

Infine si fa notare, che se la scelta ricade, per tutto o una parte del processo, su un centro servizi, è consigliabile cercare di optare per una soluzione dove il centro servizi accetti anche i documenti e i dati già archiviati in precedenza dall'azienda in un ipotetico documentale interno (per cui già catalogati) e che proceda solo alla conservazione sostitutiva. In tal modo si avranno sia i benefici dell'archiviazione presso la sede dell'azienda (reperimento veloce dei documenti, produttività, ecc.), sia i benefici della conservazione sostitutiva (meno carta, più spazio, ecc.) pagando un prezzo ridotto per il servizio poiché i dati e i documenti sono già preparati.

Se si demanderà tutto il lavoro al centro servizi, dove verrà consegnata la documentazione cartacea in originale, il costo aumenterà di molto in quanto solitamente il servizio viene fatturato a costo/immagine e ad ore di preparazione documenti; allora, si perderanno tutti i vantaggi della archiviazione documentale senza considerare che si avrebbe un costo ricorrente ogni anno.

