
	POLITICA PER LA QUALITA', LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DATA PROTECTION	CL: PUBBLICO
		Pagina 1 di 3

Indice. Revisione	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO E VERIFICATO DA	APPROVATO DA
5				
4				
3				
2				
1	20/09/2016	Aggiornamento con Data Protection	RGQS Alessandro Bergamin	RSGQS Enrico Cascioli
0	17/04/2015	Stesura iniziale	RGQS Alessandro Bergamin	RSGQS Enrico Cascioli

	POLITICA PER LA QUALITA', LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DATA PROTECTION	CL: PUBBLICO
		Pagina 2 di 3

La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo essenziale di Telemar S.p.A. che pervade e stimola ogni fase delle attività, a partire dall'analisi delle esigenze esplicite ed implicite del cliente stesso, mantenendola nella fase di progettazione e fornitura dei prodotti/servizi, fino all'assistenza post-vendita, secondo un flusso finalizzato al costante miglioramento.


L'impostazione del sistema Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Data Protection fornisce uno strumento per la business continuity, basato sulla valutazione dei rischi e le misure adottate per la loro prevenzione e gestione.

I **nostri clienti** sono riconducibili a diverse tipologie, come di seguito esplicito:

- **Aziende:** sono punto di riferimento vitale ed essenziale, in quanto sia utilizzatrici dei nostri prodotti quale supporto alle attività di business, sia partner di riferimento per il mantenimento e lo sviluppo di formulazioni innovative e personalizzate. Il loro giudizio è per noi un concreto riferimento, sia in termini di misura dell'affidabilità del servizio, sia in termini di efficacia delle proposte commerciali.
- **Pubblica Amministrazione/Enti:** la soddisfazione di tale utente rafforza la capacità di entrare in modo capillare nel territorio di riferimento, obiettivo basilare della strategia aziendale.
- **Utenti privati:** rappresentano un bacino d'utenza a completamento dei precedenti, di estremo interesse per la capacità di selezionare ed apprezzare prodotti/servizi posizionati in una fascia medio-alta di mercato.

I **punti di forza di TELEMAR S.p.A.**, espressione di un elevato contenuto d'innovazione, sono i seguenti:

- Capacità di fornire soluzioni di connettività dati e fonia, modulabili in base alle richieste dei clienti, che integrano diverse piattaforme tecnologiche (wireless, cavo, fibra).
- Controllo e gestione di una infrastruttura di rete costantemente aggiornata in relazione all'evoluzione tecnologica.
- Disponibilità di un Data Center che consente la fornitura di servizi su piattaforme dedicate e/o in IaaS.
- Progettazione e realizzazione siti web, nonché la loro promozione attraverso le più innovative tecniche di marketing (SEO, SEM).

	POLITICA PER LA QUALITA', LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DATA PROTECTION	CL: PUBBLICO
		Pagina 3 di 3


- Competenza e professionalità delle risorse umane quale elemento su cui si fonda la capacità di Telemar Spa di cogliere e interpretare le esigenze dei clienti, per sviluppare progetti integrati di service provider relativi a connettività / data center / web agency.

Gli **obiettivi fondamentali della Politica Telemar S.p.A.**, pertanto, sono i seguenti:

- **Territorialità:** sviluppare i propri servizi nell'ambito della provincia di Vicenza con espansione omogenea e progressiva verso le province contigue.
- **Qualità del prodotto:** il core-business, rappresentato da connettività, servizi ISP, housing & hosting, web agency, si colloca al più alto livello di posizionamento tecnologico e di mercato.
- **Qualità del servizio:** proposta di un servizio personalizzato e supportato da assistenza tecnica costante e competente, eseguita con personale qualificato, con reperibilità estesa alle 24 ore.
- **Flessibilità:** capacità di analizzare, realizzare e mantenere un servizio secondo le aspettative implicite ed esplicite del cliente.
- **Innovazione:** costante ricerca di tecnologie e hardware innovativi, al fine dello sviluppo di soluzioni tecnologiche sempre all'avanguardia.
- **Riservatezza** del patrimonio informativo gestito, per cui l'informazione non è resa disponibile o comunicata a individui, entità o processi non autorizzati.
- **Integrità** del patrimonio informativo gestito, ovvero la capacità di tutelare l'accuratezza e la completezza degli asset, ossia di qualsiasi informazione o bene a cui l'organizzazione attribuisce un valore.
- **Disponibilità** del patrimonio informativo gestito, per cui l'informazione deve essere accessibile ed utilizzabile previa richiesta di una entità autorizzata.
- **Ottemperanza** ai requisiti cogenti, normativi e contrattuali.
- **Adeguate** formazione in tema di sicurezza delle informazioni del personale.
- **Corretta** gestione di tutte le violazioni della sicurezza delle informazioni e dei possibili punti deboli, al fine di una corretta rilevazione ed indagine.

La **mission verso i clienti** si esplica sui seguenti principi:

- **Soddisfazione** del cliente conseguita con l'erogazione di servizi modellati sulle effettive esigenze.
- **Uguaglianza ed imparzialità** nella gestione dei diversi clienti, secondo criteri di obiettività e giustizia.

	POLITICA PER LA QUALITA', LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DATA PROTECTION	CL: PUBBLICO
		Pagina 4 di 3

- **Continuità** nell'erogazione del servizio, con pronta gestione delle interruzioni.
- **Cortesia e trasparenza** nei rapporti con i clienti.
- **Efficacia ed efficienza** sul piano tecnologico, organizzativo, contabile e procedurale.
- **Diritto di scelta e trasparenza delle condizioni contrattuali.**
- **Data Protection** intesa come protezione dei dati personali degli individui (**protezione**), rispetto dell'identità, della personalità e della dignità di ogni essere umano (**individualità e dignità**), garanzia dell'intimità della sfera personale e della vita privata di ognuno (**riservatezza**), rispetto delle libertà fondamentali costituzionalmente garantite (**tutela**).

L'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Data Protection, rappresenta l'impegno assunto dalla Direzione di dotarsi di uno strumento per la conduzione aziendale, in accordo con le prescrizioni della Norma ISO 9001:2015, della Norma ISO/IEC 27001:2013, della Norma ISO/IEC 27018:2014 e delle Legislazioni cogenti locali, nazionale e comunitaria.

Il Presidente (in qualità di Rappresentante della Direzione per i sistemi di gestione) cura la Gestione Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Data Protection al fine di assicurare la costante implementazione ed efficacia del sistema e di riferirne sull'andamento nell'ambito del periodico Riesame.

La Direzione diffonde la presente Politica per la Qualità, Sicurezza delle Informazioni e Data Protection insieme agli Obiettivi correlati, a tutti i livelli aziendali e alle parti esterne ove necessario, affinché siano compresi, attuati e sostenuti da tutte le parti interessate, in quanto tutte coinvolte direttamente nel Sistema di Gestione Aziendale.

Nella consapevolezza che la soddisfazione dei nostri Clienti sia perseguibile esclusivamente mediante la nostra capacità di coglierne le esigenze spesso mutevoli e di tradurle in concreto, ci impegniamo a sviluppare le nostre attività con costante ricerca del miglioramento, verso il raggiungimento di un elevato livello qualitativo dei nostri prodotti e servizi.

Vicenza, 20/09/2016

Il Presidente
 Enrico Cascioli


TELEMAR S.p.A.
 Via Enrico Fermi, 235
 36100 VICENZA - ITALIA
 Tel. 0444.291302 • Fax 0444.566310
 R.I.C.S. - P.I. 02508710247 - R.E.A. 236292
 Capitale Sociale € 120.000 i.v.