

<b>Indice. Revisione</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE MODIFICA</b>	<b>REDATTO E VERIFICATO DA</b>	<b>APPROVATO DA</b>
<b>5</b>				
<b>4</b>				
<b>3</b>				
<b>2</b>				
<b>1</b>				
<b>0</b>	17/04/2015	Stesura iniziale	RGQS Alessandro Bergamin	RSGQS Enrico Cascioli

	<b>POLITICA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	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 e Sicurezza delle Informazioni 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).

		CL: PUBBLICO
	<b>POLITICA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	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.
- **Continuità** nell'erogazione del servizio, con pronta gestione delle interruzioni.

	<b>POLITICA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	CL: PUBBLICO
		Pagina 4 di 3

- **Cortesìa 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.**

L'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità e Sicurezza delle Informazioni rappresenta l'impegno assunto dalla Direzione di dotarsi di uno strumento per la conduzione aziendale, in accordo con le prescrizioni della Norma ISO/IEC 9001:2008, della Norma ISO/IEC 27001:2013 e con ispirazione alla nuova Norma ISO/IEC 9001:2015 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 e Sicurezza delle Informazioni, 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 e Sicurezza delle Informazioni, insieme agli Obiettivi correlati, a tutti i livelli aziendali, affinché siano compresi, attuati e sostenuti da tutte le parti interessate, in quanto tutte coinvolte direttamente nel Sistema di Gestione per la Qualità e Sicurezza delle Informazioni.

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, 17/04/2015

Il Presidente

Enrico Cascioli

**TELEMAR S.p.A.**

Via Enrico Fermi, 235  
36100 VICENZA - ITALIA

Tel. 0444.291302 • Fax 0444.566310

R.I.C.F.-P.I. 02508710247 R.E.A. 236292

Capitale Sociale € 120.000 i.v.

