

POLITICA DELLA QUALITÀ e DELLE INFORMAZIONI

Per un'azienda come la DM INFORMATICA la **piena soddisfazione del Cliente** e dei requisiti richiesti è un obiettivo primario, da cui dipendono strettamente l'immagine ed il successo dell'organizzazione. Per tale motivo, fin dalla sua costituzione l'azienda ha sempre operato, antepoendo a qualsiasi altra considerazione tale aspetto.

Non di meno l'introduzione, come decisione strategica, a garanzia e riprova della correttezza del proprio modo di operare, l'implementazione e applicazione di un sistema di Qualità ISO 9001:2015 e di un sistema ISO/IEC 27001:2017 che si basano sull'approccio per processi che permettono di perseguire il miglioramento continuo, sulla base di modelli organizzativi standardizzati, erogando servizi sempre più efficienti e competitivi sia nel proprio settore di competenza che per tutto quello che concerne la gestione e la riservatezza del trattamento dei dati.

La rispondenza alle Norme ISO, oltre a quelle di settore, fornisce evidenza oggettiva dei livelli di qualità raggiunti dai processi produttivi ed è obiettivo della DM INFORMATICA fare in modo che tutte le attività e i processi relativi alla ***“progettazione, sviluppo, installazione e manutenzione di sistemi informativi per committenti pubblici e privati. Commercializzazione di prodotti hardware e software. Attività di verifica periodica su misuratori fiscali”*** vengano sviluppati in maniera efficace, tutelata e protetta, sempre al passo con gli aggiornamenti e novità delle normative e del settore, attivando un sistema di gestione aziendale improntato sulla soddisfazione del cliente e sulla protezione dei dati. La politica della qualità aziendale si basa quindi sui seguenti principi:

- * assoluto rispetto delle leggi vigenti e della propria politica per la Gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- * costante applicazione delle normative tecniche e dei requisiti contrattuali;
- * continuo miglioramento delle prestazioni e delle attività richieste;
- * prevenzione delle non conformità e gestione dei reclami;
- * responsabilizzazione individuale ad ogni livello, in merito alla qualità delle attività di competenza;
- * formazione continua e consapevolezza del personale sulla necessità di assicurare la conformità del lavoro svolto, nell'ambito della propria funzione, alle procedure ed istruzioni;
- * piena soddisfazione del “Cliente” in termini di CUSTOMER & SATISFACTION e assistenza continua;
- * perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i fornitori inseriti nel ciclo produttivo, allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato.

Inoltre, la direzione della DM INFORMATICA, consapevole che il grado di soddisfazione, la tutela e riservatezza del cliente è un punto fondamentale per le policy aziendale adottate e che il mercato manifesta crescenti richieste in termini di:

- gestione e riservatezza dei dati
- rispetto delle disposizioni contrattuali e dei tempi di realizzazione;
- contenimento dei prezzi di vendita;
- aggiornamento ed avanguardia dei prodotti e servizi forniti
- specificazione della personalizzazione delle esigenze del cliente

è convinta di dover fornire continuamente risposte precise, al passo con le sempre nuove direttive ministeriali e aggiornamenti informatici, concrete a tali esigenze in quanto rappresentano la condizione necessaria per la permanenza sul mercato stesso e sul miglioramento delle performance aziendali.

Diventa quindi strategico affrontare le problematiche, conseguenti al perseguimento di tali scopi, adottando adeguati mezzi per la riduzione dei rischi collegati, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività, formando costantemente, specializzando e responsabilizzando in modo continuativo tutto il personale che opera in azienda.

In definitiva, la DM INFORMATICA, si impegna di vigilare sull'ottemperamento della presente politica della qualità e che vengano soddisfatti continuamente gli obiettivi fissati.

Al fine di garantire l'espletamento di tutte le attività si riconferma mandato al Responsabile della Qualità, quale Rappresentante della Direzione per la Qualità, coadiuvato dal Responsabile della Sicurezza delle Informazioni di gestire, in modo coerente ed efficiente il Sistema di gestione implementato ed i documenti in esso richiamati, controllandone l'applicazione in termini di efficacia ed efficienza. In tale ambito il Responsabile della Qualità ha l'autorità necessaria per:

- promuovere le azioni occorrenti, per prevenire il verificarsi di non conformità;
- identificare e registrare ogni problema, relativo alla qualità dei prodotti e loro parti;
- avviare, proporre e fornire soluzioni;
- verificare l'attuazione delle soluzioni;
- tenere sotto controllo la soddisfazione del cliente affinché la condizione insoddisfazione o la carenza del rispetto delle attese sia sotto monitoraggio.
- Tenere sotto controllo la gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni

Le responsabilità assegnate al personale operativo sono state stabilite in modo che ciascuno sappia:

- ◆ cosa deve fare (informazione);
- ◆ come deve farlo (istruzione e formazione);
- ◆ con cosa deve farlo (disponibilità di mezzi ed attrezzature).
- ◆ Come gestire le informazioni ed il trattamento dei dati
- ◆ Quali sono le esigenze del cliente (erogazione del servizio conforme ai requisiti)

Nell'individuazione e ripartizione delle responsabilità operative si richiama l'attenzione su tre ulteriori aspetti:

- ◇ il controllo che l'operatore deve porre in atto e che comprende non solo la verifica critica del suo "prodotto/servizio" fornito ma anche la verifica sulle informazioni e sui dati forniti, sulla loro completezza e funzionalità;
- ◇ l'evidenza oggettiva che l'operatore deve saper dare di aver eseguito quanto richiesto in conformità alle specifiche consegnategli;
- ◇ il ruolo dell'operatore nel segnalare tempestivamente le situazioni che a suo giudizio, possano diventare condizioni avverse o non conformità di rilievo.
- ◇ L'attenzione posta alla riservatezza, sicurezza e gestione dei dati informatici trattati

In questo contesto assumono particolare significatività le procedure gestionali, i documenti tecnici il cui scopo è formare ed istruire il personale ovvero mettere in grado ognuno di sviluppare un prodotto conforme alle specifiche di riferimento.

In conclusione, La DM INFORMATICA si impegna:

- ❖ Applicare e aggiornare la propria politica per la Gestione della Sicurezza delle Informazioni
- ❖ ad esaminare in modo critico, sistematico ed oggettivo l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo del Sistema Qualità interno nonché della politica sviluppando periodici riesami, attraverso riscontri diretti e analizzando i risultati di verifiche ispettive.
- ❖ Provvedere alla periodica analisi della soddisfazione del cliente in termini di questionari o con colloqui diretti presso le aziende e definendo i criteri per il miglioramento delle prestazioni in termini di soddisfazione percepita ed attesa.
- ❖ Fornire prodotti e servizi che rispettano gli standard di qualità, i requisiti normativi applicabili e le attese dei clienti

Rev. 4 Pozzuoli, 09/01/2026

Livello di riservatezza: pubblico

La Direzione
DM INFORMATICA