SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

DATA VISION S.R.L.

Politica per la Qualità

Codice DOC: 02DI-Q
Livello di riservatezza 0 - Pubblico Informazioni di pubblico accesso.
Dati pubblicati su internet o destinati alla pubblica diffusione.

Revisione	Data di revisione	Redatta da	Verificata da	Approvata
Revisione 2.0 Data di emissione: Ottobre 2026 – Prima emissione del documento autonomo POL-Q, a seguito dello scorporo del documento 02DI – DOPOL "Documento Politica per la Qualità e per la Sicurezza" (rev. 1.3, Ottobre 2025) in due politiche distinte: la presente Politica per la Qualità (ISO 9001:2015) e la Politica di Sicurezza dei Dati (ISO/IEC 27001:2022 – NIS2).	Ottobre 2026	RRSG Elena Amendola	RSG/RSQ Daniel Bizzarro	RDSG/RDQ Valerio Bizzarro

Lista di distribuzione: Pubblicazione su sito web aziendale
A:
Al personale Data Vision

Cronologia delle revisioni				
Revisione	**Data di revisione**	**Redatta da**	**Verificata da**	**Approvata**
Rilascio 1.3 - Adeguamento NIS 2	Ottobre 2025	RRSG Elena Amendola	RSG/RSQ Daniel Bizzarro	RDSG Valerio Bizzarro
Rilascio 1.2.1 Aggiornamento riferimenti, documenti e repository	Gennaio 2020	RSGQSI Antonio Balestrieri	RDSGQSI Fabrizio Scarano	DD Valerio Bizzarro
Rilascio 1.2 Aggiornamento per adeguamento normative cogenti	Aprile 2018	RSGQSI Antonio Balestrieri	RSDQSI Villanelli Fulvio	DD Fabrizio Scarano Valerio Bizzarro
Rilascio 1.1 Adeguamento norma ISO 9001:2015	Gennaio 2018	RSGQSI Antonio Balestrieri	RSDQSI Villanelli Fulvio	DD Fabrizio Scarano Valerio Bizzarro
Rilascio 1.0 Prima stesura	Novembre 2015	RSGQSI Riccardo Pellegrino	RSDQSI Villanelli Fulvio	DD Fabrizio Scarano Valerio Bizzarro

SOMMARIO

1. Scopo e campo di applicazione 4
2. Terminologia ed abbreviazioni 5
3. Impegno della Direzione 5
11.1. Attenzione focalizzata al cliente 6
11.2. Pianificazione del SGQ 7
12. Politica per la Qualità 7
12.1. Dichiarazione di intenti 7
12.2. Obiettivi per la qualità 9
12.3. Comunicazione interna 10
13. Ruoli e responsabilità 10
13.1. Rappresentante di Direzione del Sistema per la Qualità (RDQ) 11
13.2. Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ) 11
14. Revisione 11

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Data Vision S.r.l. ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) con l'obiettivo di vincolare la gestione dei propri processi aziendali a standard di qualità riconosciuti secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.
Il presente documento rappresenta la Politica per la Qualità del Sistema di Gestione adottato, in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, recepita integralmente e per la quale Data Vision ha ottenuto la corrispondente certificazione.
Il presente documento viene redatto quale supporto agli indirizzi strategici della Direzione, riesaminato annualmente nel riesame periodico della Direzione, ed è reso disponibile a tutto il personale di Data Vision, alle parti interessate e ai fornitori, via e-mail e tramite pubblicazione sul sito web aziendale.

Dal 12 aprile 2025, con Determinazione del Direttore Generale dell'Agenzia di Cybersicurezza Nazionale, Data Vision srl è stata inserita nell'elenco dei **soggetti NIS** ai sensi dell'articolo 7, comma 3, lettera a) del Decreto legislativo 4 settembre 2024, n. 138 e individuata quale **soggetto Importante**.
Il presente documento viene redatto quale supporto agli indirizzi strategici della Direzione, riesaminato annualmente nel riesame periodico della Direzione ed è reso disponibile a tutto il personale di Data Vision, alle parti interessate e ai fornitori, via e-mail e tramite pubblicazione su sito web dell'azienda.

Scopo del presente documento, dunque, è descrivere la Politica per la Qualità in modo tale che essa

a) risulti appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e che supporti i suoi indirizzi strategici;
b) costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
c) comprenda l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili, attinenti la qualità;
d) comprenda l'impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità Data Vision (SGQ-DV) così come concepito ed adottato dalla Direzione;
e) sia disponibile e mantenuta come informazione documentata;
f) sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
g) sia disponibile alle parti interessate, per quanto appropriato.

Gli argomenti trattati nel presente documento sono i seguenti:

- leadership ed impegno della Direzione a soddisfare tutti i requisiti applicabili e a garantire il miglioramento continuo del SGQ;
- la dichiarazione della politica per la qualità redatta dalla Direzione;
- quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
- l'organigramma della struttura organizzativa (ruoli e responsabilità).

La presente Politica per la Qualità si applica ai processi e alle attività di

- Progettazione, implementazione e gestione di sistemi informativi

- Sviluppo e fornitura di hardware e software.

e alle attività di gestione infrastrutture correlate all'erogazione dei servizi e alle informazioni trattate.

Il processo finalizzato al conseguimento degli obiettivi di qualità è soggetto a miglioramento continuo al fine di garantire un livello sempre più elevato. A tal fine, ogni funzione interna deve impegnarsi a soddisfare costantemente le esigenze degli utenti, e i servizi erogati e le attività svolte da ciascuna funzione devono conformarsi ai requisiti prescritti.
Ogni piano e procedura inerente all'erogazione dei servizi deve uniformarsi alla politica delineata nel presente documento. Data Vision si riserva di ampliare o modificare il campo di applicazione riportato nel Manuale per la Qualità, dandone rilievo formale nel presente documento.

Il documento Politica per la Qualità può essere impiegato per scopi promozionali da parte di Data Vision, e non contiene informazioni di carattere confidenziale.

2. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

Nell'ambito delle attività e dei documenti inerenti il SGQ si applica la terminologia definita nella norma UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità.

Di seguito sono riportate le abbreviazioni ed i termini specifici del SGQ utilizzati nel presente documento.

AI: Audit Interni, ossia le verifiche ispettive interne della qualità.

DD: Direzione Data Vision, con questo termine si intende la più alta funzione aziendale con potere decisionale.

Norma: si intende la norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, adottata per il SGQ-DV.

SGQ: Sistema di Gestione per la Qualità di Data Vision.

RDQ: Rappresentante della Direzione per la Qualità.

RSQ: Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità.

KPI (Key Performance Indicators): misure usate per rilevare quantitativamente gli obiettivi aziendali, in questo contesto impiegate al fine di rilevare il grado di prestazione raggiunto rispetto alle prescrizioni del SGQ.

SC: Segreteria Commerciale.

ST: Segreteria Tecnica.

3. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

È obiettivo di assoluta priorità della Direzione garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, nel rispetto delle esigenze ed aspettative dei Clienti e delle parti interessate.

Affinché vengano eseguite le attività per la predisposizione, l'attuazione ed il continuo miglioramento del SGQ, la Direzione si assume l'impegno a:

1. stabilire la Politica e gli obiettivi per la Qualità, variandoli ogni qualvolta sia necessario, compatibilmente con gli indirizzi strategici dell'organizzazione, e gli obiettivi per il SGQ, coerenti con la presente politica e tali da permetterne il soddisfacimento;
2. assicurare l'integrazione dei requisiti del SGQ nei processi dell'organizzazione, assumendosi la responsabilità dell'efficacia del SGQ;
3. promuovere l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
4. assicurare la disponibilità delle risorse necessarie per le attività da svolgere e per il miglioramento continuo del SGQ;
5. comunicare l'importanza di una gestione efficace per la qualità e dell'essere conformi ai requisiti del SGQ;
6. assicurare che il SGQ consegua i risultati attesi;
7. sensibilizzare alla partecipazione attiva, guidare e sostenere il personale affinché contribuisca all'efficacia del SGQ, attraverso informazione e coinvolgimento costante, interventi mirati a rafforzare competenza e consapevolezza, incontri/seminari sulle tematiche di gestione del SGQ e diffusione regolamentata delle versioni aggiornate del SGQ a seguito del Riesame;
8. promuovere il miglioramento continuo;
9. fornire sostegno ad altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la propria leadership nelle rispettive aree di responsabilità;
10. effettuare periodici Riesami sullo stato del SGQ, con cadenza almeno annuale o maggiore se sussistono richieste specifiche sollecitate dal RSQ;
11. verificare che vengano attuate le procedure di analisi e revisione dei requisiti che permettono l'attenzione focalizzata al cliente in armonia al raggiungimento degli obiettivi di business dell'azienda.

11.1. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione assicura che:

- i requisiti dei prodotti/servizi richiesti dai Clienti siano chiaramente definiti, compresi e soddisfatti, e puntualmente esaminati nelle condizioni contrattuali;
- siano identificati gli eventuali requisiti cogenti applicabili ai prodotti/servizi richiesti;
- siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente.

L'Organizzazione inoltre persegue attività mirate per l'individuazione del livello di soddisfazione del Cliente, sia per i requisiti contrattuali sia per quelli extra contrattuali, e delle possibili azioni di miglioramento.

Le attività sopra delineate sono condotte con i modi e le responsabilità descritte nelle specifiche procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per le misurazioni, analisi e miglioramento. Allo scopo di mantenere la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente, la qualità di processi e servizi è perseguita anche attraverso dotazioni strumentali tecniche ed informatiche, migliorando efficienza ed efficacia nello svolgimento delle attività lavorative interne ed esterne.

11.2. PIANIFICAZIONE DEL SGQ

La Direzione pianifica il sistema di gestione per la qualità considerando i seguenti input:

- la valutazione delle esigenze ed aspettative dei Clienti;
- l'identificazione degli eventuali requisiti cogenti applicabili ai servizi da erogare;
- la valutazione dei dati sulle prestazioni dei prodotti/servizi forniti;
- l'individuazione delle opportunità per il miglioramento;
- la valutazione di precedenti attività e risultati nella gestione per la qualità;
- l'identificazione e la valutazione dei rischi connessi al contesto che possono influenzare la conformità dei prodotti e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente.

A seguito della considerazione di questi elementi, la Direzione ha identificato i processi di business necessari alla fornitura dei prodotti/servizi, i processi di gestione per la misurazione del livello di qualità delle forniture erogate, e ha definito le procedure di attuazione dei processi, le responsabilità, le competenze e le risorse necessarie, applicando il SGQ così da ottemperare agli stessi.

Gli elementi per la pianificazione, al fine di assicurare il mantenimento della loro idoneità nel tempo, sono periodicamente rivisti in sede di Riesame della Direzione con frequenza annuale o ogni qualvolta la Direzione lo ritenga necessario.

12. POLITICA PER LA QUALITÀ

12.1. DICHIARAZIONE DI INTENTI

La Direzione Data Vision considera la Qualità come uno dei principali valori aziendali, e la relativa certificazione come efficace strumento di gestione aziendale, necessario per poter assicurare la soddisfazione del Cliente, al fine del rispetto dei requisiti contrattuali e del continuo miglioramento dei processi e dei prodotti.

La presente Politica per la Qualità è stabilita ed attuata per soddisfare i requisiti applicabili della norma di riferimento e per assicurare l'affidabilità dei servizi erogati.

Data Vision pone a base della propria Politica per la Qualità un'idonea analisi delle minacce e delle opportunità di tutte le risorse che costituiscono il Sistema di Gestione, al fine di poterne cogliere i vantaggi per il miglioramento continuo.

La Direzione Data Vision è fermamente convinta che il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenti un elemento imprescindibile per un'azienda che desidera rispondere in modo soddisfacente ai sempre più rapidi mutamenti delle richieste dei suoi Clienti. La DD ritiene, inoltre, che la certificazione del Sistema di Qualità sia sempre più un requisito necessario ma non sufficiente per poter essere considerati fornitori affidabili, nell'ambito del libero mercato europeo di beni e di servizi.

Nell'ambito di questi valori aziendali la Direzione ha definito la Politica per la Qualità, che ha come suoi principi fondamentali e distintivi:

1. la soddisfazione dei requisiti contrattuali e la soddisfazione del Cliente, che include il rispetto delle aspettative del Cliente, delle parti interessate e degli impegni presi;
2. l'affidabilità dei servizi erogati e delle modalità operative attraverso tutte le fasi di erogazione dei servizi;
3. l'implementazione e il supporto all'evoluzione del SGQ-DV e al miglioramento continuo, inteso anche come capacità di porsi e di raggiungere nuovi obiettivi;
4. la conformità, ovvero il rispetto dei requisiti legislativi, tecnici e della norma di riferimento;
5. l'esame periodico sullo stato di applicazione del SGQ-DV e sugli obiettivi per la Qualità;
6. la definizione di obiettivi per la Qualità concreti e misurabili;
7. la diffusione a tutto il personale Aziendale dei principi della politica e dei corrispondenti obiettivi.

Il presente documento è il principale documento di riferimento riguardante i temi di Qualità e deve essere condiviso con qualunque dipendente e con terze parti rilevanti, coinvolte nelle attività che possono avere impatto sulla qualità dei servizi.

La conformità alla Politica per la Qualità è obbligatoria. Tutti devono comprendere il proprio ruolo e le proprie responsabilità per il soddisfacimento dei requisiti del cliente e degli obiettivi di qualità. Qualsiasi violazione ai principi espressi nel presente documento deve essere valutata per mettere in atto le azioni necessarie a minimizzare il rischio e per definire misure adeguate di prevenzione, nell'ambito del processo disciplinare applicabile in tutti i casi di violazione dei processi esistenti, definito nella procedura operativa S002_Disciplinare tecnico.

I destinatari della presente Politica per la Qualità sono il personale, i fornitori e tutte le parti interessate. Il documento, rivisto almeno annualmente, è reso disponibile a tutti ed ogni nuova versione viene pubblicata sul sito web aziendale e ne viene comunicata l'emissione.

Il documento è redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ), verificato dal Rappresentante Direzione per la Qualità (RDQ), approvato dalla Direzione. La distribuzione di questo documento è sotto la responsabilità del RSQ.

La Direzione è responsabile della revisione periodica della presente Politica per la Qualità, che viene riesaminata, ed eventualmente sottoposta a revisione, almeno una volta all'anno in occasione del periodico

riesame da parte della Direzione ovvero in occasione di significative modifiche organizzative e/o tecnologiche rilevanti per il SGQ.

In sede di Riesame della Direzione – o ogni qualvolta lo reputi necessario – la Direzione quantifica gli obiettivi di miglioramento, nel rispetto della Politica per la Qualità, ed individua i relativi elementi per il loro raggiungimento, impegnandosi affinché la Politica per la Qualità e i relativi obiettivi siano resi noti alle funzioni interessate, rendendo nel contempo disponibili le risorse necessarie.

Il Presidente del C.D.A.

12.2. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Nell'ambito dei principi sui quali si fonda la Politica per la Qualità, la Direzione, con il supporto delle funzioni aziendali, ha definito il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi generali per la qualità in coerenza con gli obiettivi strategici e le finalità dell'organizzazione, configurando obiettivi coerenti, raggiungibili e misurabili per verificarne l'effettivo perseguimento.

Di seguito sono elencati gli obiettivi generali finalizzati a garantire l'impegno a soddisfare tutti i requisiti applicabili e l'impegno per il miglioramento continuo, validi per il SGQ:

- ottimizzare e razionalizzare i processi di erogazione dei servizi perseguendo l'efficienza e garantendo un elevato standard di qualità nei controlli;
- garantire la conformità dei processi e dei servizi erogati ai requisiti cogenti e ai requisiti specificati;
- garantire l'efficacia del sistema gestionale per la qualità;
- garantire la soddisfazione degli utenti relativamente alla qualità e alla conformità dei processi e dei servizi erogati;
- controllare tutti i processi, identificando eventuali problemi e gestendo gli scostamenti dagli standard previsti attraverso adeguate azioni correttive e verificandone l'attuazione;
- fornire ai clienti, ai fornitori ed alle terze parti interessate esaurienti informazioni sui servizi resi e sulle attività svolte;
- accertare che i fornitori esterni, che svolgono attività con impatto sulla qualità, rispettino la politica adottata dall'organizzazione.

Gli obiettivi generali enunciati nel presente documento vengono tradotti operativamente, con frequenza almeno annuale, in obiettivi di dettaglio e con indicatori relativi all'efficacia dei processi individuati, garantendo la misurabilità dei risultati che l'organizzazione prevede.

Gli obiettivi per la qualità sono individuati e fissati annualmente in sede del Riesame della Direzione che si tiene nel mese di gennaio, o comunque tutte le volte che la Direzione lo ritiene necessario. In tale occasione la Direzione quantifica gli obiettivi ed individua i necessari elementi per il loro raggiungimento, rendendo pienamente disponibili le risorse necessarie.

Metodi e strumenti per il monitoraggio degli obiettivi, per la misurazione del grado di raggiungimento degli stessi e per il riesame – ridefinizione e/o individuazione di nuovi obiettivi – sono definiti nel MISiGe (Manuale Integrato dei Sistemi di Gestione) e, in parte, nelle procedure operative specifiche del SGQ richiamate nel MISiGe stesso.

12.3. COMUNICAZIONE INTERNA

La Direzione, al fine di garantire la piena comprensione e condivisione delle finalità del SGQ, attiva adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione.

I mezzi usati sono diversi in quanto l'organizzazione, per trasmettere e per verbalizzare contenuti e informative per il SGQ, usa quasi esclusivamente la rete interna informatica con l'invio di e-mail nella casella di cui ciascun dipendente è dotato. Nei casi in cui si vuole dare più peso ed enfasi ai contenuti per la Qualità, si punta su momenti d'incontro interattivi con il personale.

In particolare, la Direzione:

- comunica la Politica per la Qualità ed i relativi obiettivi, i risultati sulla predisposizione, attuazione ed il miglioramento del SGQ, sia con il Manuale per la Qualità, sia direttamente durante il Riesame della Direzione svolto insieme alle funzioni responsabili, sia con incontri con il personale, sia con avvisi sulla posta elettronica interna;
- divulga le informazioni per la gestione del SGQ per e-mail;
- effettua incontri per il personale sulle tematiche del SGQ;
- incoraggia il ritorno di informazioni e la comunicazione tra l'organizzazione ed il personale, con il coinvolgimento dello stesso, relativamente al SGQ, rendendolo edotto di questa necessità.

La Direzione cura la diffusione al suo interno della presente Politica per la Qualità a tutto il personale mediante la divulgazione della copia aggiornata via e-mail e tramite pubblicazione sul sito internet, e si impegna, attraverso specifici momenti di formazione al proprio personale, affinché la presente politica sia compresa e condivisa.

13. RUOLI E RESPONSABILITÀ

La Direzione assegna le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti, comunicandole correttamente e assicurandone la comprensione all'interno dell'organizzazione, al fine di:

- assicurare che il SGQ sia conforme ai requisiti della norma internazionale ISO 9001;
- assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi;
- riferire, in particolare alla Direzione stessa o anche all'interno dell'organizzazione, sulle prestazioni del SGQ e sulle opportunità di miglioramento secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;

- assicurare che l'integrità del SGQ sia mantenuta, quando vengono pianificate e attuate le modifiche al sistema stesso.

Allo scopo di mettere in atto quanto previsto dal Sistema per la Qualità, Data Vision si è appositamente strutturata per meglio indirizzare attività e responsabilità. Di seguito sono riportate le responsabilità specifiche relative alle due principali figure organizzative relativamente al SGQ.

13.1. RAPPRESENTANTE DI DIREZIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ (RDQ)

- ✓ Collabora con la DD nella pianificazione delle strategie del SGQ;
- ✓ rende operativa la politica per la qualità ed opera per il raggiungimento dei relativi obiettivi;
- ✓ interviene nei rapporti commerciali con i clienti per ciò che riguarda i reclami;
- ✓ assicura le idonee risorse per le attività, prendendo decisioni circa le necessità di risorse umane, di formazione, di infrastrutture e di attrezzature.

13.2. RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (RSQ)

- ✓ Apporta gli aggiornamenti necessari al SGQ e li sottopone all'approvazione della Direzione;
- ✓ gestisce la redazione dei Piani di Qualità;
- ✓ supporta la gestione delle non conformità e/o reclami del Cliente;
- ✓ raccoglie, con cadenza annuale e comunque a chiusura delle attività, la "Rilevazione della soddisfazione del cliente";
- ✓ programma ed esegue gli Audit Interni;
- ✓ prepara i rendiconti periodici per il Riesame da parte della Direzione;
- ✓ diffonde le nuove versioni del SGQ-DV;
- ✓ effettua la Registrazione dei documenti di qualità (moduli) per tracciare lo svolgimento delle attività previste dalle procedure e per effettuare le Misurazioni e le Analisi rivolte al miglioramento del SGQ-DV.

14. REVISIONE

La Direzione approva la presente Politica per la Qualità. La politica è riesaminata e, se opportuno, aggiornata periodicamente e comunque almeno con cadenza annuale, nonché qualora si verifichino significative modifiche organizzative e/o tecnologiche rilevanti per il SGQ.

Nota: gli aspetti relativi alla sicurezza delle informazioni, alla gestione del rischio di cybersecurity e agli adempimenti NIS2 sono trattati nella distinta Politica di Sicurezza dei Dati e nelle ulteriori politiche di sicurezza informatica adottate da Data Vision ai sensi della Determinazione ACN n. 164179/2025, allegato 1.