Politica per la qualità

CLASSIFICAZIONE: **Pubblico**

REGISTRO DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione della modifica	Redatto da	Verificato da	Approvato da
00	*02/11/2026*	Prima emissione	*Giulia Benati*	*Stefano Soragni Chelli*	*Stefano Soragni Chelli*

Domarc S.r.l. · Via Giovanni Dalton 48, 41122 Modena · P.IVA 02747710362 · domarc.it

Indice

1. Scopo e campo di applicazione 3
2. Chi siamo e cosa significa qualità per Domarc 3
3. I nostri impegni 3
4. Quadro di riferimento per gli obiettivi 4
5. Coerenza con il contesto e con gli indirizzi strategici 4
6. Diffusione e disponibilità 5
7. Riesame 5

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento costituisce la politica per la qualità di Domarc S.r.l., stabilita dall'alta direzione come richiesto dal punto 5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2026. È il documento di riferimento del sistema di gestione per la qualità (SGQ): da essa discendono gli obiettivi per la qualità e l'organizzazione dei processi.

Si applica a tutto il personale, ai collaboratori e a tutti i processi compresi nel campo di applicazione del SGQ:

Assessment, installazione, configurazione, gestione e assistenza di sistemi informatici e soluzioni di sicurezza informatica, compresa la fornitura dei relativi apparati e servizi. Assessment e/o progettazione, quando richiesta dal cliente o dalla complessità dell'intervento, realizzazione, gestione e assistenza di soluzioni di networking e di telefonia VoIP. Attivazione e gestione di servizi di connettività dati.

La politica è coerente con la Politica per la sicurezza delle informazioni (MOD-520) del sistema ISO 27001 già certificato, con cui sarà integrata in un'unica politica quando i due sistemi verranno unificati.

2. Chi siamo e cosa significa qualità per Domarc

Domarc progetta, realizza, gestisce e assiste reti, sistemi e servizi di connettività per aziende e Pubbliche Amministrazioni, con un rapporto diretto con il cliente e una forte competenza tecnica. Punta a crescere nel networking, nella connettività dati e nei servizi gestiti di infrastruttura.

Per Domarc **qualità significa fare quello che abbiamo concordato con il cliente, nei tempi e nei modi stabiliti, e saperlo dimostrare**. In pratica:

- capire bene che cosa serve al cliente e confermarlo prima di impegnarci;
- consegnare soluzioni che funzionano, collaudate e documentate;
- rispondere alle richieste di assistenza nei tempi garantiti e informare il cliente in caso di disservizio;
- lavorare con regole chiare e condivise, così che il risultato non dipenda dalla singola persona;
- imparare dagli errori e dai reclami per non ripeterli.

Con la ISO 9001 Domarc vuole fare ordine e tenere sotto controllo la qualità dei servizi che eroga, non solo ottenere un certificato.

3. I nostri impegni

La Direzione di Domarc si impegna a:

- **Mettere il cliente al centro:** raccogliere e confermare per iscritto i requisiti, anche quelli espressi a voce; rispettare gli SLA concordati; comunicare tempestivamente disservizi e misure di emergenza; misurare la soddisfazione dei clienti e gestire con attenzione i reclami.
- **Rispettare i requisiti applicabili:** i requisiti del cliente e contrattuali, quelli di legge e dei regolamenti (tra cui Codice dei contratti pubblici e CAM nelle gare, GDPR, sicurezza sul lavoro) e quelli che i clienti soggetti a NIS2 chiedono ai propri fornitori ICT.
- **Lavorare per processi tenuti sotto controllo:** ogni processo ha un responsabile, regole definite, controlli e indicatori; configurazioni standard, collaudi e verifiche riducono il rischio di errore umano.
- **Valorizzare le competenze:** assicurare che il personale sia competente, formato e aggiornato sulle tecnologie e sulle certificazioni dei vendor, e consapevole del proprio contributo alla qualità.

- **Scegliere fornitori e partner affidabili:** qualificare e valutare nel tempo i fornitori di apparati e i servizi erogati da terzi per conto di Domarc, di cui rispondiamo verso il cliente.
- **Affrontare rischi e opportunità:** valutare ciò che può compromettere i risultati e cogliere ciò che può migliorarli, come nuovi servizi, nuove tecnologie e incentivi per i clienti.
- **Migliorare in modo continuo** il sistema di gestione per la qualità e i servizi, a partire dai dati: indicatori, audit, non conformità, reclami e suggerimenti del personale.
- **Promuovere la cultura della qualità e il comportamento etico:** correttezza, trasparenza e rispetto verso clienti, colleghi e fornitori; fare le cose bene e lasciarne traccia; segnalare i problemi senza timore, perché ogni errore segnalato è un'occasione di miglioramento.
- **Garantire risorse adeguate** — persone, strumenti e infrastruttura — per mantenere e migliorare il sistema.

4. Quadro di riferimento per gli obiettivi

La politica costituisce il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità (punto 6.2 della norma ISO9001). Gli obiettivi sono misurabili, assegnati ai processi pertinenti e definiti con valori obiettivo, responsabili e scadenze nel Piano degli obiettivi per la qualità, riesaminato almeno una volta l'anno. La tabella riporta i collegamenti principali.

Impegno	Esempi di obiettivi e indicatori	Processi
Cliente al centro	Ticket presi in carico entro SLA (%); indice di soddisfazione dei clienti; reclami e tempo medio di chiusura	O5, V2
Rispetto dei requisiti	Commesse con problemi dovuti a requisiti non chiari o non fattibili (n.); progetti approvati dal cliente al primo invio (%)	O1, O2
Processi sotto controllo	Collaudi superati al primo tentativo (%); interventi completati nei tempi pianificati (%)	O3, O4
Competenze	Formazione pianificata svolta (%)	S3
Fornitori affidabili	Controllo: valutazione annuale dei fornitori registrata	S1
Miglioramento continuo	Azioni correttive chiuse nei tempi ed efficaci (%); obiettivi per la qualità raggiunti (%)	V4, D2

5. Coerenza con il contesto e con gli indirizzi strategici

La politica tiene conto del contesto in cui Domarc opera (DOC-01) e delle esigenze delle parti interessate (DOC-02), e sostiene gli indirizzi strategici dell'azienda.

Elemento del contesto	Come lo considera la politica
Indirizzi strategici (I1)	Centralità di networking, connettività dati e servizi gestiti; la qualità come leva di crescita e di ordine interno
Aspettative dei clienti (E7) e NIS2 (E2)	Requisiti confermati, SLA, continuità del servizio, comunicazione dei disservizi
Normativa cogente (E1)	Impegno al rispetto dei requisiti di legge e di gara
Fornitori e prezzi dell'hardware (E4, E5)	Qualifica e valutazione dei fornitori; verifica della disponibilità prima dell'offerta

Elemento del contesto	Come lo considera la politica
Competenze e mercato del lavoro (I4, E9)	Formazione, certificazioni, conoscenza condivisa
Valori e cultura aziendale (I2)	Cultura della qualità e comportamento etico
Sistema ISO 27001 esistente (I5)	Coerenza con la politica per la sicurezza delle informazioni e futura integrazione

6. Diffusione e disponibilità

Requisito (5.2.2)	Come viene soddisfatto
Informazione documentata (a)	Presente documento, gestito secondo DOC-00 nella cartella ISO9001 di SharePoint
Comunicata internamente (b)	Invio a tutto il personale e pubblicazione sull'intranet; presentazione nell'incontro di consapevolezza, con foglio presenze firmato; consegna ai nuovi assunti
Disponibile alle parti interessate (c)	Pubblicazione sul sito domarc.it; trasmissione su richiesta a clienti, fornitori ed enti, anche nelle qualifiche fornitori e nelle gare
Attuata, compresa e applicata (d)	Tradotta in obiettivi e indicatori di processo; verificata negli audit interni, anche con interviste al personale, e nel riesame della direzione

7. Riesame

La politica è riesaminata almeno una volta l'anno in occasione del riesame della direzione (punto 9.3), e ogni volta che cambiano in modo significativo il contesto, gli indirizzi strategici o il campo di applicazione. Ogni revisione è approvata e firmata dalla Direzione e nuovamente diffusa.

Modena, 02/11/2026

La Direzione
Stefano Soragni Chelli

