

Ex Libris Italy Srl si prefigge l'obiettivo di soddisfare la richiesta di Ex Libris Ltd, ProQuest e del mercato italiano nel settore, di promuovere, vendere, implementare e supportare soluzioni all'avanguardia volte a soddisfare le esigenze sempre più sofisticate e diversificate di biblioteche, ricercatori, docenti e utenti finali finalizzate alla gestione, diffusione e fruizione di materiali documentali, patrimonio delle biblioteche, risorse elettroniche e digitali e materiali prodotto della ricerca scientifica. Tutto ciò secondo standard di qualità definiti nel Manuale e che forniscono ai clienti un servizio adeguato, innovativo e corrispondente alle aspettative di tutte le parti interessate. Per attuare tale Politica Ex Libris Italy Srl si impegna a:

- ✓ Sviluppare, implementare ed applicare un Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015.
- ✓ Utilizzare il Sistema di Gestione per implementare ed attuare gli obiettivi nel pieno rispetto delle esigenze ed obiettivi della committenza e migliorandone le performance, per implementare la soddisfazione del Cliente e l'efficacia e l'efficienza dei processi.
- ✓ Attuare il miglioramento continuo e la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.
- ✓ Rispettare le prescrizioni legali applicabili ed adempiere a tutti gli obblighi normativi applicabili ed a tutti i requisiti che l'organizzazione sottoscrive.
- ✓ Mantenere la Politica documentata, attuata e mantenuta attiva mediante un riesame periodico.
- ✓ Rivedere la Politica periodicamente durante il riesame della direzione, e comunicarla a tutti i dipendenti, nei modi opportuni per garantirne la comprensione.
- ✓ Rendere la Politica disponibile al pubblico sul sito aziendale.

*In particolare, il livello qualitativo dei servizi erogati viene controllato mediante:*

- Qualifica del personale addetto alle attività di vendita e di marketing
- Validazione della efficacia e puntualità dei progetti di implementazione
- Validazione delle attività di formazione dei clienti attraverso gli strumenti di e-learning e i workshop
- Verifica della soddisfazione del cliente
- Monitoraggio e supervisione periodica degli standard qualitativi
- Monitoraggio dei parametri economico-finanziari
- Monitoraggio degli aspetti ambientali e della sicurezza

Per raggiungere questi obiettivi è indispensabile il coinvolgimento e la consultazione di tutto il personale: la responsabilità nella gestione riguarda l'intera organizzazione aziendale, dal datore di lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze, attraverso l'analisi del contesto e la valutazione dei rischi dei processi aziendali.

Ex Libris Italy Srl si impegna a rispettare il regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

"Il Legale Rappresentante

Liliana Morotti

Data 25/09/18

Ex Libris Italy Srl aims to meet the expectations of Ex Libris Ltd, ProQuest and the Italian market in the sector, to promote, sell, implement and support cutting-edge solutions aimed at meeting the increasingly sophisticated and diverse needs of libraries, researchers, teachers and end users in relation to the management, dissemination and use of documentary materials, library heritage, electronic and digital resources, and materials produced by scientific research. All this according to quality standards defined in the Quality Manual and which provide customers with an adequate, innovative service that corresponds to the expectations of all stakeholders. To implement this Policy Ex Libris Italy Srl undertakes to:

- ✓ Develop, implement and apply a Quality Management System in accordance with ISO 9001:2015.
- ✓ Use the Management System to implement and execute the objectives in full respect of the needs and objectives of the customer, improve the performance and implement the customer satisfaction and the effectiveness and efficiency of the processes.
- ✓ To implement continuous improvement and prevention of accidents and occupational diseases.
- ✓ Respect the applicable legal requirements and comply with all applicable regulatory obligations and all requirements that the organisation subscribes.
- ✓ Maintain the Policy documented, implemented and active by means of periodic reviews.
- ✓ Review the Policy periodically during management review, and communicate it to all employees, as appropriate, to ensure its understanding.
- ✓ Make the Policy available to the public on the Company's website.

In particular, the quality level of the services provided is assessed by means of:

- Qualification of sales and marketing personnel
- Validation of the effectiveness and punctuality of implementation projects
- Validation of customer training activities through e-learning tools and workshops
- Verification of customer satisfaction
- Periodic monitoring and supervision of quality standards
- Monitoring of economic and financial parameters
- Monitoring of environmental and safety aspects

In order to achieve these objectives, the involvement and consultation of all personnel is essential: responsibility in the management of quality concerns the entire company organisation, from the employer to each employee, each according to his or her own powers and competences, through context analysis and risk assessment of company processes.

Ex Libris Italy Srl undertakes to comply with EU Regulation 2016/679 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data.

Legal Representative

Liliana Morotti

Dated 25/09/18