

## CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SITI - QWEB



### OBIETTIVI PRIMARI

- **Per l'Azienda garantire:**
  - alla propria Clientela che l'attività di vendita telematica è sicura, affidabile e orientata al Cliente
  - l'attenzione per le esigenze dei Clienti è prioritaria
  - alla propria Clientela che il servizio di commercio elettronico corrisponde agli standard più elevati
- **Consentire a chiunque di verificare con un *click* del *mouse* l'identità di chi vende, la validità della certificazione e l'Ente che l'ha rilasciata**
- **Per il Cliente avere la garanzia che:**
  - il sito è affidabile e legalmente registrato
  - il servizio di commercio elettronico è di qualità
  - le condizioni di vendita e i termini di consegna sono chiari e veritieri
  - i dati sono trattati con la massima sicurezza e riservatezza
  - la transazione di acquisto è sicura (server SSL)
- **Crescere di competitività e credibilità/visibilità sul mercato di riferimento**
- **Vantare una certificazione di validità internazionale su un tema all'avanguardia**

### DISCIPLINA GENERALE

Il commercio elettronico si basa sulla sicurezza, affidabilità, funzionalità e rispetto della *privacy*. Per garantire tutto ciò è nato Qweb, il servizio di certificazione internazionale della qualità dei siti web e delle aziende che li gestiscono creato da IQNet. IQNet, rete di certificazione internazionale, è l'associazione degli organismi di certificazione di prima classe nel mondo ed è proprietaria del marchio Qweb. **Questo marchio è nato per consentire uno sviluppo concreto e sicuro del commercio elettronico sia in Italia che all'estero. Si propone quindi di garantire a tutti coloro che acquistano *on-line* che i fornitori certificati rispettano i principi più rigorosi che regolano il commercio elettronico.**

La certificazione Qweb vale per le attività di commercio elettronico sia rivolte al B2B (*Business to Business*) sia per le attività a orientamento B2C (*Business to Consumer*).

In particolare:

- il fornitore *on-line* deve essere legalmente autorizzato a svolgere la propria attività nei termini previsti dalla legge.
- il fornitore si impegna a dare informazioni dettagliate, chiare e veritiere sui beni e i servizi offerti, le condizioni di pagamento e i termini di consegna.
- il trattamento dei dati finanziari e personali ottenuti nel corso della transazione avviene con la massima riservatezza e sicurezza.
- il rapporto tra fornitore e Cliente si svolge nel rispetto dei principi etici del buon commercio, senza pubblicità ingannevole, tentativi di manipolazione o un uso fuorviante della tecnologia di Internet.
- il fornitore certificato si impegna a prendere in considerazione eventuali reclami dei Clienti, e indica chiaramente i recapiti a cui questi possono essere inoltrati.

Le Aziende che rispettano tutti i requisiti richiesti hanno diritto a pubblicare sul loro sito il marchio Qweb, che ha valore di documento ufficiale e permette di validare istantaneamente la certificazione con un semplice *click* del *mouse*. Infatti il marchio Qweb è connesso al sito [www.Qwebmark.net](http://www.Qwebmark.net) sul quale è disponibile l'elenco completo ed aggiornato delle aziende certificate.

Questo nuovo sistema di certificazione, nato per accrescere la fiducia dei consumatori nei confronti del commercio elettronico, viene promosso a livello nazionale e internazionale tramite pubblicità, convegni ed eventi promozionali.



## CAMPO DI APPLICAZIONE

Rientrano nell'ambito di applicazione della norma **tutte le imprese e organizzazioni di tutti i settori e di tutte le dimensioni che svolgono attività di commercio elettronico.**

## COME ADEGUARSI?

Il marchio Qweb è disponibile in 3 differenti livelli, descritti nella tabella.

I livelli riguardano il contenuto del sito web, la *privacy*, la funzionalità e la usabilità del software, Sicurezza informatica, i processi aziendali che per lo meno in parte sono supportati o controllati dal software (es. consegne, resi, ecc.). In funzione del livello di certificazione che si intenda conseguire, devono essere dei conseguiti differenti requisiti.

MODULO	LIVELLO DI CERTIFICAZIONE		
	UNA STELLA	DUE STELLE	TRE STELLE
Identificazione ed informazioni del contenuto	X	X	X
Tutela dei dati personali	X	X	X
Sicurezza informatica			
• Sicurezza nei pagamenti	X	X	X
• Processo dell'audit (ISO 27001:2005)		X	X
• Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni certificato (ISO 27001:2005)			X
Processo Qualità/Commercio			
• Sistema dei reclami	X	X	X
• Processo dell'audit (ISO 9001:2000)		X	X
• Sistema di Gestione per la Qualità (ISO 9001:2000)			X
Funzionalità del software (ISO/IEC 12119)		X	X
Usabilità (ISO 9241-10 e ISO 9241-11)			X

Il livello di certificazione conseguito è riportato nel marchio presente sul proprio sito (cambia il numero di stelle presenti) e sull'elenco delle Aziende certificate disponibile sul sito [www.Qwebmark.net](http://www.Qwebmark.net).

## A CHI RIVOLGERSI?

Adottare per la propria organizzazione le misure necessarie per ottenere l'uso del marchio Qweb **non è particolarmente difficoltoso** se ci si affida ad un buon servizio di consulenza: ELIOS ingegneria è uno studio associato che offre i propri servizi mediante le competenze di ingegneri di diversa formazione, in modo da svolgere un'attività con **standard qualitativi elevati** e con **costi commisurati al servizio** grazie ad una efficiente organizzazione aziendale.

Ricordiamo comunque che il servizio risulta essere estremamente impegnativo sul piano tecnico, pertanto vi sono comunque delle difficoltà legate alla complessità delle tematiche trattate.

## I SERVIZI DI ELIOS ingegneria

ELIOS ingegneria offre un **Check up iniziale gratuito**: esso consiste in una visita presso la Vostra sede, durante la quale i nostri professionisti definiscono il quadro generale della Vostra situazione, individuando gli adeguamenti obbligatori per la norma. Sulla base del sopralluogo vengono offerti, con la **consulenza all'ottenimento del marchio**, i seguenti servizi:

- Valutazione della rispondenza del sito ai requisiti previsti dallo schema di certificazione Qweb
- Valutazione delle modalità di trattamento dei dati personali
- Verifica della sicurezza dei sistemi informatici
- Valutazione del sistema dei reclami
- Verifiche ispettive (audit) secondo norme ISO 9001:2000 e ISO 27001:2005 laddove necessario
- Assistenza per la progettazione ed implementazione dei Sistemi di gestione (ISO 9001:2000 e ISO 27001:2005) laddove necessario
- Assistenza in occasione della visita ispettiva da parte dell'Ente di certificazione

## CONTATTACI

ELIOS ingegneria Studio associato

Via del Redolone 49, Loc. Ponte Stella - 51030 Serravalle Pistoiese (PT)

Tel. 0573 527074 Fax. 0573 520970

[www.eliosingegneria.it](http://www.eliosingegneria.it) [info@eliosingegneria.it](mailto:info@eliosingegneria.it)

ELIOS ingegneria Studio associato

Via del Redolone, 49 Loc. Ponte Stella – 51030 Serravalle P.se (PT) Tel. 0573 527074 Fax. 0573 520970  
[www.eliosingegneria.it](http://www.eliosingegneria.it) E-mail [info@eliosingegneria.it](mailto:info@eliosingegneria.it) P.IVA e C.F. 01525050470