



# TÜV ITALIA - QUESTIONARIO INFORMATIVO CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO/PROCESSO

## TIPO DI CERTIFICAZIONE RICHIESTA

### 1 - NORMATIVE E/O DOCUMENTI TECNICI NORMATIVI OGGETTO DELLA CERTIFICAZIONE

UNI 11034 - Servizi per l'Infanzia	<input type="checkbox"/>	UNI 10891 - Istituti di Vigilanza	<input type="checkbox"/>
UNI 10881 - Servizi agli Anziani	<input type="checkbox"/>	UNI 10574 - Servizi di Interpretariato	<input type="checkbox"/>
UNI 11010 - Servizi Socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD) - Requisiti del servizio	<input type="checkbox"/>	ISO 17100 - Servizi di Traduzione	<input type="checkbox"/>
UNI 11031 - Servizi Residenziali e semi - residenziali per persone con problematiche connesse all'uso o alla dipendenza di sostanze stupefacenti e/o psicotrope	<input type="checkbox"/>	UNI 10670 - Attività Alberghiere	<input type="checkbox"/>
UNI10928:2008 Servizi - Residenze per minori	<input type="checkbox"/>	UNI ENISO 22716:2008 - Cosmetici- Pratiche di buona fabbricazione	<input type="checkbox"/>
ISO 12647:2015 Tecnologia grafica	<input type="checkbox"/>	UNI 11200:2010 - UNI EN 15838 Servizi di relazione con il Cliente, con il consumatore e con il cittadino, effettuata attraverso i centri di contatto (Requisiti Operativi per l'applicazione della UNI EN 15838).	<input type="checkbox"/>
UNI EN 15733 - Servizi erogati da agenti immobiliari - Requisiti per l'erogazione dei servizi da parte degli agenti immobiliari	<input type="checkbox"/>	UNI EN 13816 - Definizione , obiettivi e misurazione della Qualità del servizio Trasporto Pubblico di Passeggeri.	<input type="checkbox"/>
Documento di Riferimento Per la certificazione delle Procedure Relative alle Attività di informazione scientifica - edizione 2009	<input type="checkbox"/>	UNI EN 16636:2015 - Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest Management)	<input type="checkbox"/>
UNI ISO 29990:2011 Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale	<input type="checkbox"/>		
DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO	<input type="checkbox"/>	Titolo	

### 2 - TIPOLOGIA DI AUDIT DI CERTIFICAZIONE

NUOVA CERTIFICAZIONE	<input type="checkbox"/>	ESTENSIONE SERVIZIO/PROCESSO	<input type="checkbox"/>	CERTIF. CONGIUNTA A CERTIFICAZIONE 9001	<input type="checkbox"/>	RINNOVO	<input type="checkbox"/>
----------------------	--------------------------	------------------------------	--------------------------	---	--------------------------	---------	--------------------------

### 3 - NOTIZIE GENERALI

ORGANIZZAZIONE:		
REFERENTE:	Funzione:	
*DATI SEDE PRINCIPALE <input type="checkbox"/> Legale <input type="checkbox"/> Operativa		
CAP:	Città:	Prov.:
Tel:	Fax:	e-mail:
Partita IVA:		Codice Fiscale

\*Indicare la sede dove è svolta l'attività principale.

### 4 - INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

ORGANIZZAZIONE CON SISTEMA GIA' CERTICATO UNI EN ISO 9001:2008 da TÜV ITALIA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
--	-----------------------------	-----------------------------



# TÜV ITALIA - QUESTIONARIO INFORMATIVO CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO/PROCESSO

ORGANIZZAZIONE CON PIU' SEDI OPERATIVE  SI  NO

*Per aziende con più sedi compilare l'Allegato A del presente modulo*

Per la UNI 10891  
sono presenti sedi secondarie presidiate?

sono presenti sedi a oltre 100 km in linea d'aria dalla sede principale?

Per ISO 29990:2011

Ore di formazione non formale erogate nell'ultimo anno :

## 5 - DESCRIZIONE DEI TIPOLOGIA SERVIZI/PROCESSI OGGETTO DI CERTIFICAZIONE (Indicare tipologia di servizi / processi oggetto di certificazione)

CLASSI FUNZIONALI + AMBITI + ALLEGARE LICENZA PREFETTIZIA (SOLO PER 10891):

## 6 - SEDI OPERATIVE OGGETTO DI CERTIFICAZIONE

N° sedi

## 7- SERVIZI/PROCESSI/ LINEE DI PRODUZIONE OGGETTO DI CERTIFICAZIONE

N° servizi/processi

## 8 - PERSONALE Coinvolto nel servizio nel processo/servizio oggetto di certificazione

*N° Dipendenti	N° addetti part-time:	N° Turni:	N° dipendenti per Turno
----------------	-----------------------	-----------	-------------------------

Per UNI 10891:

N. GUARDIE GIURATE:

ORE DI STRAORDINARIO NELL'ULTIMO ANNO:

SERVIZI SUBAPPALTATI:

N° Dipendenti Azienda (complessivi):

## \*9 - CANTIERI ATTIVI PER SINGOLO SERVIZIO OGGETTO DI CERTIFICAZIONE

N° Cantieri Attivi

## \*10 - POSTAZIONI ATTIVE (APPLICABILE SOLO ALLA UNI EN15838)

N° Postazioni attive

## \*11 - PARAMETRI DI RIFERIMENTO PER ISO 12647

**Ampiezza: Indicare solo il numero di asset coinvolti nella certificazione**

N° Postazioni grafiche prestampa (comprese cromia e	Numero postazioni cromia o fotoritocco	Numero visori / punti luce per valutazione cromatiche pre stampa:
--	---	--



# TÜV ITALIA - QUESTIONARIO INFORMATIVO CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO/PROCESSO

fotoritocco).

**\*12 - SOLO PER UNI EN 16636:2015 – Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest Management)**

**INDICARE IL CASO SOTTO ELENCATO PERTINENTE PER L'ORGANIZZAZIONE**

Caso 1	Caso 2	Caso 3
<input type="checkbox"/> Azienda non associata ANID che non vuole il marchio CEPA	<input type="checkbox"/> Azienda associata ANID	<input type="checkbox"/> Azienda non associata ANID che chiede il CEPA
UNI EN 16636:2015	UNI EN 16636 + CEPA + 120 € fees	UNI EN 16636 + CEPA + 300 € fees

### 13 – ALTRE EVENTUALI RICHIESTE

Data preferita per l'avvio dell'iter di certificazione:

Eventuale data limite per l'ottenimento della certificazione:

Se l'Organizzazione si avvale di una società di consulenza si prega di indicarne il nome:

.....  
 .....

### DESIDERIAMO RICEVERE INFORMAZIONI SU:

Attività di Formazione (indicare l'Area d'interesse)	Sistemi di gestione (indicare l'Area d'interesse)
Formazione su: _____	Certificazione: _____

**Informativa Privacy: Preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/03 allegata al presente questionario, acconsentiamo al trattamento dei dati per le finalità ivi indicate.**

Nominativo .....

Firma .....

Funzione .....

Data .....

Si prega di inviare il presente questionario debitamente compilato all'unità pertinente:

<input type="checkbox"/> AREA LOMBARDIA	Milano	Tel 02 241301	Fax 02 24130399	e-mail: tuv.ms@tuv.it
<input type="checkbox"/> AREA NORD-OVEST	Torino	Tel 0125 636911	Fax 0125 636999	e-mail: tuv.torino@tuv.it
<input type="checkbox"/> AREA NORD-EST	Vicenza	Tel 0444 218218	Fax 0444 218200	e-mail: tuv.vicenza@tuv.it
<input type="checkbox"/> AREA CENTRO-NORD	Bologna	Tel 051 2987411	Fax 051 2987499	e-mail: tuv.bologna@tuv.it
<input type="checkbox"/> AREA CENTRO E SARDEGNA	Roma	Tel 06 3269091	Fax 06 32690999	e-mail: tuv.roma@tuv.it
<input type="checkbox"/> AREA TOSCANA E PROV. LA SPEZIA	Firenze	Tel 055 9065046	Fax 055 9065048	e-mail: tuv.firenze@tuv.it
<input type="checkbox"/> SETTORE MEDICALE	Bologna	Tel 051 2987411	Fax 051 2987499	e-mail: tuv.ps-med@tuv.it

Informativa Privacy

Ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs n. 196/03 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" TÜV Italia S.r.l. Informa che:

A

I Dati, il cui conferimento è necessario per lo svolgimento del rapporto, vengono raccolti per le seguenti finalità strettamente correlate alla instaurazione e prosecuzione del rapporto:

1. Formulazione di progetti, quotazioni di servizi, redazione di offerte;
2. Adempimento di obblighi fiscali o contabili;
3. Adempimento degli obblighi contrattuali;
4. Gestione della clientela: amministrazione della clientela: amministrazione di contratti, ordini, spedizioni e fatture;
5. Gestione del contenzioso, inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie;
6. Risk management: controlli sull'affidabilità e solvibilità dei Clienti; elaborazione di report annuali relativi ai Clienti;



## TÜV ITALIA - QUESTIONARIO INFORMATIVO CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO/PROCESSO

7. Rilevazione del grado di soddisfazione della clientela; marketing, analisi e indagini di mercato con contatti per corrispondenza o per telefono.

B

I dati verranno trattati con le seguenti modalità:

1. raccolta di dati presso i Clienti;
2. raccolta di dati presso banche dati pubbliche e private;
3. registrazione ed elaborazione su supporto cartaceo;
4. registrazione ed elaborazione su supporto magnetico;
5. organizzazione degli archivi in forma automatizzata e non automatizzata;
6. creazione di profili relativi a clienti;
7. affidamento a terzi di operazioni di elaborazione;
8. emissione di materiale pubblicitario o promozionale;
9. elaborazione dei dati da parte di società e imprese incaricate dalla Società;
10. trattamento da parte di soggetti interni e/o esterni alla Società nella loro qualità di incaricati e/o responsabili del trattamento.

C

I dati, qualora ciò sia strumentale al perseguimento delle finalità indicate al punto A, potranno essere comunicati a:

1. banche e istituti di credito;
2. studi professionali e di consulenza;
3. enti di accreditamento organismi di certificazione;
4. imprese di assicurazione;
5. enti pubblici solo nei casi in cui ciò sia previsto dalla legge;
6. centrali dei rischi.

In relazione ai trattamenti dei propri dati personali effettuati dalla Società, il Cliente ha facoltà di esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D.lgs 196/03, riportato integralmente in calce all'informativa.

- Titolare del trattamento ad ogni effetto di legge è: TÜV Italia S.r.l. Via G. Carducci 125, 20099 SESTO SAN GIOVANNI

I dati richiesti al Cliente sono strettamente funzionali all'instaurazione e prosecuzione del rapporto, cui è necessariamente connaturata la valutazione del rischio di inadempienza e la gestione dei pagamenti da parte del Cliente stesso. Per questo motivo il trattamento dei dati che il Cliente fornisce, nonchè il perseguimento delle finalità di cui al punto A n° 1 - 2 - 3 - 4 - 5 e 6 non necessitano del consenso del Cliente, poichè un eventuale rifiuto a conferire i detti dati o al perseguimento delle indicate finalità, avrà come conseguenza l'impossibilità di instaurare e proseguire il rapporto.

### Art. 7 d.lgs 196/03. Diritti a Lei attribuiti.

In qualunque momento Lei potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del d.lgs 196/03 e precisamente:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a. dell'origine dei dati personali;
  - b. delle finalità e modalità del trattamento;
  - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale