

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Manuale SGQ

GMK Sistemi S.r.l. è una società italiana specializzata nella consulenza, progettazione, implementazione e gestione di soluzioni IT e ICT rivolte principalmente a piccole e medie imprese e studi professionali.

L'azienda opera come partner tecnologico unico, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alla continuità operativa, alla qualità dei servizi, alla sicurezza delle informazioni e all'efficienza dei processi aziendali.

Le competenze di GMK Sistemi comprendono infrastrutture hardware e software, reti cablate e wireless, servizi cloud, cybersecurity, outsourcing IT, comunicazione unificata, noleggio operativo di tecnologie e automazione dei processi. L'organizzazione assicura supporto tecnico remoto e presso le sedi dei clienti, monitoraggio continuo, aggiornamento tecnologico e soluzioni personalizzate sulla base dei requisiti, dei rischi operativi e degli obiettivi concordati con il cliente.

Codice	SGQ-MAN-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento è parte del Sistema di Gestione per la Qualità di GMK Sistemi S.r.l. ed è stato predisposto con un'impostazione coerente con la ISO 9001:2015 e con l'Amendment 1:2024 relativo alla considerazione dei cambiamenti climatici nel contesto dell'organizzazione e nelle esigenze delle parti interessate.

SCOPO

Definire l'architettura, il campo di applicazione, i processi, le responsabilità e le modalità di governo del Sistema di Gestione per la Qualità, assicurando la capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità servizi conformi ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

GMK Sistemi S.r.l. è una società italiana specializzata nella consulenza, progettazione, implementazione e gestione di soluzioni IT e ICT rivolte principalmente a piccole e medie imprese e studi professionali. L'azienda opera come partner tecnologico unico, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alla continuità operativa, alla qualità dei servizi, alla sicurezza delle informazioni e all'efficienza dei processi aziendali.

Le competenze di GMK Sistemi comprendono infrastrutture hardware e software, reti cablate e wireless, servizi cloud, cybersecurity, outsourcing IT, comunicazione unificata, noleggio operativo di tecnologie e automazione dei processi. L'organizzazione assicura supporto tecnico remoto e presso le sedi dei clienti, monitoraggio continuo, aggiornamento tecnologico e soluzioni personalizzate sulla base dei requisiti, dei rischi operativi e degli obiettivi concordati con il cliente.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica alla progettazione, fornitura, configurazione, installazione, assistenza, manutenzione e monitoraggio di soluzioni IT e ICT; alla gestione di infrastrutture hardware e software, reti, servizi cloud e cybersecurity; all'erogazione di servizi di outsourcing IT, unified communication, noleggio operativo e automazione dei processi per PMI e studi professionali.

RIFERIMENTI

- ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.
- ISO 9001:2015/Amd 1:2024 - Cambiamenti relativi alle azioni per il clima.
- ISO 9000:2015 - Fondamenti e vocabolario.
- Normativa applicabile ai servizi IT, ai contratti, alla protezione dei dati, alla sicurezza sul lavoro e agli obblighi fiscali e societari.
- Contratti, SLA, ordini, offerte, specifiche tecniche e istruzioni operative aziendali.

1. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica alla progettazione, fornitura, configurazione, installazione, assistenza, manutenzione e monitoraggio di soluzioni IT e ICT; alla gestione di infrastrutture hardware e software, reti, servizi cloud e cybersecurity; all'erogazione di servizi di outsourcing IT, unified communication, noleggio operativo e automazione dei processi per PMI e studi professionali.

Il perimetro comprende la sede legale e operativa di Via Oslavia 17, 20134 Milano, le attività svolte da remoto, presso le sedi dei clienti e mediante piattaforme cloud e strumenti di assistenza autorizzati. Tutti i requisiti della ISO 9001:2015 risultano applicabili; in particolare, la progettazione e sviluppo di soluzioni IT e ICT è gestita secondo il requisito 8.3.

Alla data del presente documento il riferimento certificabile è ISO 9001:2015/Amd 1:2024. L'Alta Direzione monitora la nuova edizione ISO 9001 in corso di pubblicazione nel 2026 e pianifica l'adeguamento entro i termini di transizione che saranno definiti.

2. APPROCCIO PER PROCESSI E CICLO PDCA

Il SGQ è gestito secondo il ciclo Plan-Do-Check-Act. Gli input dei processi sono trasformati in output controllati attraverso responsabilità definite, risorse adeguate, criteri operativi, indicatori e registrazioni. I rischi e le opportunità sono considerati in ogni fase decisionale.

Categoria	Processi	Output principali
Strategici	Analisi del contesto; pianificazione; politica e obiettivi; riesame di direzione	Indirizzi, priorità, risorse, decisioni e piani di miglioramento
Operativi	Commerciale; analisi requisiti; progettazione; approvvigionamento; configurazione e installazione; assistenza e manutenzione	Offerte, progetti, soluzioni installate, servizi gestiti, ticket e report
Supporto	Competenze; infrastrutture; informazioni documentate; gestione fornitori; amministrazione; sicurezza delle informazioni	Risorse competenti, strumenti affidabili, dati controllati, forniture conformi
Valutazione	Monitoraggio KPI; soddisfazione cliente; audit; non conformità e azioni correttive	Evidenze di prestazione, correzioni e miglioramento continuo

3. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

3.1 Fattori interni ed esterni

GMK Sistemi determina e riesamina i fattori che possono influire sulla capacità di conseguire i risultati attesi del SGQ. Tra i fattori esterni rientrano l'evoluzione tecnologica, la disponibilità di componenti, i requisiti normativi, la dipendenza da servizi cloud e telecomunicazioni, la concorrenza, la situazione economica e gli eventi climatici che possono incidere su energia, trasporti e continuità dei servizi. Tra i fattori interni rientrano competenze, struttura organizzativa, capacità tecnica, strumenti, cultura aziendale, portafoglio clienti e solidità dei processi.

3.2 Parti interessate

Parte interessata	Esigenze e aspettative rilevanti	Modalità di monitoraggio
Clienti	Conformità tecnica, tempi certi, continuità, sicurezza, assistenza competente e comunicazioni chiare	Contratti, SLA, ticket, survey, reclami e riunioni
Personale e collaboratori	Ruoli chiari, strumenti adeguati, formazione, sicurezza e continuità lavorativa	Colloqui, formazione, riunioni e valutazione competenze
Fornitori e partner	Specifiche chiare, pagamenti, pianificazione e collaborazione stabile	Valutazioni, ordini, performance e riesami
Autorità e organismi	Conformità a leggi, obblighi fiscali, privacy, sicurezza e requisiti contrattuali	Scadenziario, consulenza e verifiche periodiche
Soci e Alta Direzione	Risultati economici, reputazione, controllo dei rischi e crescita sostenibile	KPI, budget, riesame di direzione
Comunità e ambiente	Uso efficiente delle risorse, riduzione dei rifiuti elettronici e continuità responsabile	Politiche di acquisto, noleggio, riuso e indicatori ambientali volontari

4. LEADERSHIP

L'Amministratore Unico, Giancarlo Martinelli, esercita il ruolo di Alta Direzione, assume la responsabilità dell'efficacia del SGQ, assicura l'integrazione dei requisiti nei processi aziendali, promuove l'approccio per processi e il risk-based thinking, rende disponibili le risorse e sostiene il miglioramento continuo.

4.1 Politica per la qualità

La Politica per la Qualità è approvata dall'Alta Direzione, comunicata a personale e collaboratori, resa disponibile alle parti interessate quando opportuno e riesaminata almeno annualmente o in presenza di cambiamenti significativi.

4.2 Ruoli e responsabilità

Ruolo	Responsabilità SGQ
Alta Direzione	Politica, obiettivi, risorse, riesame, approvazione dei rischi e decisioni strategiche
Responsabile SGQ	Coordinamento documenti, KPI, audit, non conformità, azioni correttive e supporto al riesame
Responsabile Tecnico	Progettazione, pianificazione tecnica, controllo dell'erogazione, competenze e gestione delle modifiche
Commerciale/Amministrazione	Riesame requisiti, offerte, ordini, fatturazione, comunicazioni e gestione documentale contrattuale
Tecnici e sistemisti	Esecuzione controllata delle attività, registrazione ticket, verifica risultati, segnalazione anomalie e miglioramenti
Auditor interno	Valutazione indipendente della conformità e dell'efficacia del SGQ

5. PIANIFICAZIONE

I rischi e le opportunità sono identificati considerando contesto, parti interessate, processi, servizi, fornitori e obiettivi. Le azioni sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità dei servizi e sulla soddisfazione del cliente. Gli obiettivi sono misurabili, coerenti con la Politica e accompagnati da responsabili, scadenze, risorse e indicatori.

5.1 Gestione dei cambiamenti

Ogni cambiamento significativo di servizi, tecnologie, personale, fornitori, sedi o processi è pianificato valutando finalità, conseguenze, integrità del SGQ, risorse, responsabilità, test, comunicazioni e necessità di aggiornare documenti e registrazioni.

6. SUPPORTO

6.1 Risorse, infrastrutture e ambiente operativo

GMK Sistemi assicura disponibilità e manutenzione di postazioni, server, reti, strumenti di monitoraggio, software di ticketing, sistemi cloud, strumenti di accesso remoto, mezzi di comunicazione e locali di lavoro. L'ambiente operativo è mantenuto adeguato sotto il profilo tecnico, ergonomico, organizzativo e di sicurezza.

6.2 Competenza e consapevolezza

Le competenze richieste sono definite per ruolo. L'organizzazione conserva evidenze di istruzione, esperienza, formazione e addestramento e verifica l'efficacia delle azioni intraprese. Ogni persona è consapevole della Politica, degli obiettivi, del proprio contributo, delle conseguenze delle non conformità e degli obblighi di riservatezza.

6.3 Comunicazione

Le comunicazioni interne ed esterne sono pianificate definendo contenuto, destinatari, tempistiche, canale e responsabilità. Le comunicazioni al cliente sono tracciate mediante e-mail, ticket, offerte, ordini, verbali, report e portali.

6.4 Informazioni documentate

Documenti e registrazioni sono identificati, approvati, aggiornati, protetti, reperibili e conservati secondo tempi definiti. Le versioni obsolete sono ritirate o chiaramente identificate. L'accesso è autorizzato in funzione dei ruoli e delle esigenze operative.

7. ATTIVITA OPERATIVE

7.1 Pianificazione e controllo operativo

Per ogni ordine o servizio vengono definiti requisiti, responsabilit , risorse, criteri di accettazione, controlli, registrazioni e gestione delle modifiche. L'erogazione   pianificata mediante offerte, ordini, progetti, ticket, checklist, calendari di manutenzione e procedure tecniche.

7.2 Requisiti relativi a prodotti e servizi

Prima dell'accettazione dell'ordine l'organizzazione verifica requisiti espliciti e impliciti, requisiti cogenti, fattibilit , capacit , tempi, responsabilit , dipendenze da terzi e criteri di collaudo. Differenze rispetto all'offerta sono risolte e documentate.

7.3 Progettazione e sviluppo

La progettazione si applica a nuove architetture, integrazioni, migrazioni, configurazioni complesse, automazioni e soluzioni personalizzate. Sono definiti fasi, input, output, responsabilit , riesami, verifiche, validazioni e gestione delle modifiche. Gli output includono specifiche, schemi, configurazioni, piani di test, istruzioni e criteri di accettazione.

7.4 Controllo dei fornitori esterni

Fornitori e partner sono selezionati e monitorati in base a competenza, affidabilit , conformit , tempi, assistenza, sicurezza, continuit  e condizioni commerciali. Gli ordini indicano requisiti, specifiche, livelli di servizio e criteri di accettazione.

7.5 Erogazione del servizio

Le attivit  sono eseguite da personale competente con strumenti adeguati e istruzioni disponibili. L'identificazione e tracciabilit  sono assicurate tramite ticket, seriali, asset, ordini, verbali e log. I beni del cliente sono protetti e le attivit  post-consegna comprendono assistenza, manutenzione, garanzia, monitoraggio e supporto.

7.6 Rilascio e controllo degli output non conformi

Il rilascio avviene dopo controlli e, quando previsto, accettazione del cliente. Output non conformi sono identificati, segregati quando possibile, corretti, riesaminati e registrati. Eventuali deroghe richiedono autorizzazione documentata.

8. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'organizzazione monitora processi, SLA, tempi di risposta e risoluzione, disponibilit  dei sistemi gestiti, reclami, soddisfazione, performance dei fornitori, audit, formazione, non conformit  e azioni di miglioramento. I dati sono analizzati almeno trimestralmente e presentati nel riesame di direzione.

8.1 Audit interno

Gli audit sono pianificati considerando importanza dei processi, cambiamenti e risultati precedenti. Gli auditor sono competenti e indipendenti rispetto alle attivit  verificate. Risultati, non conformit  e azioni sono registrati e seguiti fino alla chiusura.

8.2 Riesame di direzione

Almeno annualmente l'Alta Direzione riesamina adeguatezza, idoneit , efficacia e allineamento strategico del SGQ. Gli output comprendono decisioni su miglioramento, risorse, cambiamenti e opportunit .

9. MIGLIORAMENTO

Non conformita e reclami sono gestiti con correzione immediata, analisi delle cause, valutazione di eventi simili, azioni correttive, verifica di efficacia e aggiornamento di rischi e documenti. Il miglioramento continuo e promosso attraverso dati, audit, suggerimenti, innovazione, standardizzazione e lezioni apprese.

10. ELENCO MINIMO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Documento/registrazione	Responsabile	Conservazione indicativa
Manuale, Politica, procedure e istruzioni	Responsabile SGQ	Versione vigente + 3 anni
Analisi contesto, parti interessate, rischi e opportunita	Responsabile SGQ/Alta Direzione	5 anni
Offerte, ordini, contratti e riesame requisiti	Commerciale/Amministrazione	10 anni o termini contrattuali
Progetti, configurazioni, collaudi e verbali	Responsabile Tecnico	Durata contratto + 5 anni
Ticket, rapporti di intervento e SLA	Responsabile Tecnico	Almeno 3 anni
Valutazioni fornitori e ordini di acquisto	Amministrazione/Responsabile Tecnico	5 anni
Competenze, formazione e addestramento	Alta Direzione/Responsabile SGQ	Rapporto + 5 anni
Survey, reclami e comunicazioni cliente	Commerciale/Responsabile SGQ	5 anni
Audit, riesami, NC e azioni correttive	Responsabile SGQ	5 anni

11. REVISIONE DEL DOCUMENTO

Versione	Data	Descrizione modifica	Approvazione
00	20/07/2026	Prima emissione del Manuale SGQ ISO 9001:2015/Amd 1:2024	Alta Direzione