

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Politica per la Qualità

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-POL-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 gli impegni dell'Alta Direzione in materia di qualità, orientamento al cliente, conformità, competenza, innovazione, gestione dei rischi e miglioramento continuo.

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.

POLITICA PER LA QUALITÀ

GMK Sistemi S.r.l. considera la qualità un elemento strategico per consolidare la fiducia dei clienti e trasformare la tecnologia in un vantaggio concreto, affidabile e sostenibile. L'Alta Direzione si impegna a mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità adeguato al contesto, alle dimensioni e alla complessità dell'organizzazione.

- Comprendere le esigenze espresse e implicite dei clienti e tradurle in requisiti chiari, verificabili e condivisi.
- Fornire servizi IT e ICT affidabili, sicuri, tempestivi e conformi agli accordi contrattuali e ai requisiti cogenti applicabili.
- Agire come partner tecnologico proattivo, prevenendo problemi e proponendo soluzioni proporzionate agli obiettivi e ai rischi del cliente.

- Mantenere competenze tecniche e organizzative adeguate attraverso formazione, certificazioni, addestramento e condivisione delle conoscenze.
- Selezionare e monitorare fornitori e partner in base a qualità, continuità, sicurezza, tempestività e capacità di supporto.
- Misurare le prestazioni mediante indicatori, SLA, feedback, audit, reclami, non conformità e risultati economico-operativi.
- Gestire rischi e opportunità, compresi gli effetti del cambiamento climatico e degli eventi estremi sulla continuità dei servizi, sulle infrastrutture, sulla supply chain e sulle esigenze delle parti interessate.
- Proteggere i beni, i dati e le informazioni affidate dai clienti, coordinando il SGQ con il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni.
- Promuovere standardizzazione, automazione, innovazione e miglioramento continuo dei processi e dei servizi.
- Rendere disponibili risorse adeguate e coinvolgere tutto il personale nel conseguimento degli obiettivi di qualità.

OBIETTIVI GENERALI

Ambito	Impegno
Cliente	Aumentare soddisfazione, fidelizzazione e qualità percepita; gestire rapidamente reclami e richieste
Servizio	Rispettare SLA, tempi, specifiche, criteri di collaudo e continuità concordata
Processi	Ridurre errori, rilavorazioni, tempi improduttivi e variabilità operativa
Persone	Assicurare competenza, consapevolezza e responsabilità chiare
Fornitori	Migliorare affidabilità, disponibilità e conformità delle forniture
Innovazione	Adottare strumenti e automazioni che migliorino efficacia, tracciabilità e valore per il cliente
Sostenibilità	Favorire soluzioni efficienti, noleggio, riuso e gestione responsabile del ciclo di vita dell'hardware

COMUNICAZIONE E RIESAME

La Politica è comunicata a dipendenti, collaboratori e soggetti che operano sotto il controllo dell'organizzazione; e resa disponibile alle parti interessate quando appropriato. È riesaminata almeno annualmente durante il riesame di direzione e ogni volta che intervengano cambiamenti rilevanti nel contesto, nei servizi, nei requisiti o nella strategia aziendale.

Approvazione	Data
Giancarlo Martinelli - Amministratore Unico / Alta Direzione	20/07/2026

REVISIONE DEL DOCUMENTO

Versione	Data	Descrizione modifica
00	20/07/2026	Prima emissione della Politica per la Qualità