

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Contesto, rischi, opportunità e cambiamenti

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	PROC-CTX-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento e parte del Sistema di Gestione per la Qualita di GMK Sistemi S.r.l. ed e 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 come GMK Sistemi analizza il contesto, le parti interessate, i rischi, le opportunita e i cambiamenti che possono influire sulla conformita dei servizi e sui risultati del SGQ.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

GMK Sistemi S.r.l. e una societa 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 continuita operativa, alla qualita 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 Qualita 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 qualita - 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.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica a tutti i processi, servizi, progetti, fornitori, tecnologie, sedi, risorse e decisioni strategiche comprese nel campo di applicazione del SGQ.

RUOLI E RESPONSABILITA

Ruolo	Responsabilita
Alta Direzione	Approva analisi del contesto, livelli di rischio, priorit� e piani.
Responsabile SGQ	Coordina raccolta dati, registro rischi, follow-up e riesame.
Responsabili di processo	Identificano rischi e opportunita, attuano azioni e monitorano gli indicatori.

MODALITA OPERATIVE

1. Analisi del contesto

- Raccogliere fattori esterni e interni mediante riunioni, dati, reclami, audit, trend tecnologici e normativi.
- Valutare espressamente se il cambiamento climatico è rilevante per continuità, energia, supply chain, trasferite, infrastrutture e aspettative dei clienti.

2. Parti interessate

- Identificare esigenze rilevanti di clienti, personale, fornitori, autorità, soci e comunità.
- Trasformare le esigenze rilevanti in requisiti di processo, obiettivi o controlli.

3. Valutazione rischi e opportunità

- Attribuire probabilità e impatto su scala 1-5.
- Calcolare priorità come $P \times I$ e definire trattamento, responsabile e scadenza.
- Accettare formalmente i rischi residui superiori alla soglia stabilita.

4. Pianificazione dei cambiamenti

- Definire finalità, impatti, risorse, responsabilità, test, comunicazione, rollback e aggiornamento documentale.
- Verificare i risultati dopo l'implementazione.

5. Riesame

- Aggiornare almeno annualmente e dopo incidenti, reclami rilevanti, nuovi servizi, fornitori critici, cambiamenti normativi o organizzativi.

REGISTRAZIONI ED EVIDENZE

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Analisi contesto e parti interessate	Responsabile SGQ	5 anni
Registro rischi e opportunità	Responsabile SGQ	5 anni
Piani di trattamento/miglioramento	Responsabile azione	5 anni
Schede di gestione cambiamento	Responsabile processo	5 anni

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Azioni rischio concluse entro scadenza	$\geq 90\%$	Trimestrale
Rischi elevati senza piano	0	Mensile
Cambiamenti con verifica post-implementazione	100%	Trimestrale

RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI

- Manuale SGQ
- Politica per la Qualità
- Procedure SGQ
- Contratti, SLA, ordini, ticket e registrazioni applicabili

REVISIONE DEL DOCUMENTO

Versione	Data	Descrizione modifica
00	20/07/2026	Prima emissione