

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Gestione commerciale e requisiti del cliente

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-COM-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

Assicurare che richieste, offerte, ordini, contratti e modifiche siano compresi, verificati e accettati solo quando GMK Sistemi possiede capacità, risorse e condizioni per rispettarli.

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.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica a lead, richieste di offerta, sopralluoghi, offerte, preventivi, ordini, contratti, rinnovi, SLA e modifiche richieste dai clienti.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

Ruolo	Responsabilità
Commerciale	Raccoglie esigenze, coordina offerta e comunicazioni.
Responsabile Tecnico	Verifica fattibilità, architettura, risorse, tempi e rischi tecnici.
Amministrazione	Verifica condizioni economiche, fiscali e contrattuali.

Ruolo	Responsabilita
Alta Direzione	Approva offerte o rischi oltre le soglie autorizzative.

MODALITA OPERATIVE

1. Raccolta dei requisiti

- Identificare obiettivi, ambiente, utenti, volumi, criticita, sicurezza, continuita, tempi, budget, vincoli e criteri di accettazione.

2. Riesame di fattibilita

- Verificare chiarezza, completezza, capacita, competenze, disponibilita prodotti, dipendenze da fornitori e requisiti cogenti.

3. Offerta e approvazione

- Descrivere scopo, esclusioni, deliverable, responsabilita, prezzi, tempi, SLA, validita, condizioni e assunzioni.
- Acquisire approvazioni interne secondo deleghe.

4. Accettazione ordine

- Confrontare ordine e offerta; risolvere differenze prima di iniziare.
- Registrare accettazione e avviare pianificazione.

5. Modifiche contrattuali

- Valutare impatti su costi, tempi, risorse, rischi e documenti.
- Ottenere approvazione del cliente e comunicare alle funzioni interessate.

6. Comunicazione con il cliente

- Gestire richieste, informazioni, feedback, reclami, dati di accesso e beni del cliente con canali tracciati.

REGISTRAZIONI ED EVIDENZE

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Richiesta/brief cliente	Commerciale	5 anni
Checklist riesame requisiti	Commerciale/Tecnico	5 anni
Offerta, ordine e contratto	Amministrazione	10 anni
Verbali e modifiche	Commerciale	5 anni

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Ordini con riesame documentato	100%	Mensile
Errori di requisiti che causano rilavorazioni	< 2% commesse	Trimestrale
Tempo medio emissione offerta	Obiettivo definito per classe	Mensile

RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI

- Manuale SGQ

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

REVISIONE DEL DOCUMENTO

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