

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Progettazione e sviluppo di soluzioni IT

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-DES-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

Garantire che la progettazione di infrastrutture, integrazioni, migrazioni, automazioni e soluzioni personalizzate sia pianificata, riesaminata, verificata, validata e controllata.

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 ai progetti che richiedono definizione di architetture, configurazioni non standard, integrazioni, software, RPA, reti, cloud, cybersecurity, unified communication o migrazioni.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

Ruolo	Responsabilità
Responsabile Tecnico	Nomina il responsabile progetto, approva piano, input, output e modifiche.
Project Leader	Coordina fasi, risorse, riesami, test, rischi e comunicazioni.
Tecnici/Sviluppatori	Producono specifiche, configurazioni, codice, test e documentazione.

Ruolo	Responsabilit�
Cliente	Fornisce input, partecipa a validazione e approva i risultati quando previsto.

MODALITA OPERATIVE

1. Pianificazione

- Definire fasi, responsabilit , interfacce, risorse, milestone, riesami, verifiche, validazioni, test, sicurezza e criteri di accettazione.

2. Input di progettazione

- Raccogliere requisiti funzionali, prestazionali, normativi, di sicurezza, continuit , compatibilit , manutenibilit  e lezioni apprese.
- Risolvere input incompleti o contrastanti.

3. Output di progettazione

- Produrre schemi, BOM, specifiche, configurazioni, codice, piani di test, backup/rollback, manuali e criteri di collaudo.

4. Controlli di progettazione

- Effettuare riesami interdisciplinari.
- Verificare che gli output soddisfino gli input.
- Validare in ambiente appropriato o con il cliente.
- Registrare problemi e azioni.

5. Modifiche

- Identificare, valutare e approvare modifiche prima dell'attuazione.
- Valutare compatibilit , impatti, regressioni, sicurezza, tempi e costi.

6. Rilascio e handover

- Completare test, documentazione, formazione, accettazione e trasferimento a esercizio/assistenza.

REGISTRAZIONI ED EVIDENZE

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Piano di progetto	Project Leader	Durata progetto + 5 anni
Requisiti e specifiche	Project Leader	Durata contratto + 5 anni
Riesami, test e validazioni	Responsabile Tecnico	5 anni
Registro modifiche e versioni	Project Leader	5 anni
Verbale di collaudo/accettazione	Cliente/GMK	5 anni

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Progetti con piano e criteri accettazione	100%	Trimestrale
Difetti rilevati dopo rilascio	Trend decrescente	Trimestrale

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Milestone rispettate	>= 90%	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