

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Erogazione dei servizi IT e assistenza

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-ERO-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 il controllo delle attivita di installazione, configurazione, monitoraggio, manutenzione, assistenza remota e on-site, assicurando tracciabilita, conformita e rispetto degli SLA.

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 servizi gestiti, outsourcing IT, help desk, ticket, manutenzioni, installazioni, monitoraggio, backup, networking, cybersecurity e unified communication.

RUOLI E RESPONSABILITA

Ruolo	Responsabilita
Responsabile Tecnico	Pianifica risorse, priorit�, escalation, controlli e capacita operativa.
Service Desk	Registra, classifica, assegna e monitora ticket e comunicazioni.
Tecnici	Eseguono attivita, registrano evidenze, verificano risultati e proteggono beni e dati del cliente.

Ruolo	Responsabilita
Responsabile SGQ	Monitora KPI, reclami e non conformita di servizio.

MODALITA OPERATIVE

1. Apertura e classificazione

- Registrare cliente, servizio, descrizione, impatto, urgenza, priorit , asset, contatto e orario.
- Applicare categorie e SLA contrattuali.

2. Presa in carico e diagnosi

- Confermare ricezione, raccogliere evidenze, verificare autorizzazioni e definire piano di intervento.

3. Esecuzione controllata

- Usare strumenti autorizzati, checklist, accessi nominativi e procedure tecniche.
- Proteggere dati, configurazioni, credenziali, apparati e locali del cliente.

4. Escalation e comunicazioni

- Escalare in base a priorit , competenza, tempo residuo SLA e impatto.
- Aggiornare il cliente a intervalli appropriati.

5. Verifica e chiusura

- Verificare funzionalita, documentare causa e soluzione, aggiornare asset/configurazioni e acquisire conferma quando prevista.

6. Manutenzione e monitoraggio proattivo

- Pianificare patch, verifiche backup, firmware, capacita, disponibilit  e allarmi.
- Aprire ticket per anomalie rilevate automaticamente.

REGISTRAZIONI ED EVIDENZE

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Ticket e log intervento	Service Desk/Tecnico	3 anni o contratto
Checklist installazione/manutenzione	Tecnico	3 anni
Report SLA e disponibilit�	Responsabile Tecnico	5 anni
Verbali on-site e collaudi	Tecnico/Cliente	5 anni

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Presa in carico ticket critici	< 30 minuti	Mensile
Ticket risolti entro SLA	>= 95%	Mensile
Disponibilit� sistemi gestiti	>= 99,8% ove applicabile	Mensile
Ticket riaperti	< 3%	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