

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Riesame di direzione

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-RDD-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 preparazione, svolgimento, decisioni e follow-up del riesame del SGQ da parte dell'Alta Direzione.

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 al riesame annuale e agli eventuali riesami straordinari convocati in presenza di cambiamenti o criticita significative.

RUOLI E RESPONSABILITA

Ruolo	Responsabilita
Alta Direzione	Presiede, valuta adeguatezza ed efficacia e approva decisioni.
Responsabile SGQ	Raccoglie input, prepara report, verbalizza e segue azioni.
Responsabili di processo	Presentano dati e proposte e attuano le decisioni.

MODALITA OPERATIVE

1. Pianificazione

- Programmare almeno annualmente; anticipare in caso di cambiamenti strategici, gravi reclami, NC, perdita di fornitori critici o variazioni normative.

2. Input obbligatori

- Stato azioni precedenti; cambiamenti contesto e parti interessate; politica e obiettivi; prestazioni processi e conformita servizi; soddisfazione e reclami; audit; NC e azioni; fornitori; risorse; rischi e opportunita; opportunita di miglioramento; rilevanza climatica.

3. Valutazione

- Analizzare trend, scostamenti, cause, efficacia delle azioni e adeguatezza di risorse, competenze, infrastrutture e documentazione.

4. Output

- Decisioni su miglioramento, cambiamenti al SGQ, nuovi obiettivi, risorse, competenze, tecnologie, fornitori e priorit .

5. Verbale e follow-up

- Registrare partecipanti, dati, decisioni, responsabili, scadenze e criteri di verifica.
- Monitorare fino a chiusura.

REGISTRAZIONI ED EVIDENZE

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Convocazione e agenda	Responsabile SGQ	5 anni
Report input	Responsabili processo	5 anni
Verbale riesame	Alta Direzione	10 anni
Piano azioni	Responsabile SGQ	5 anni

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Riesami effettuati	Almeno 1/anno	Annuale
Azioni riesame chiuse entro scadenza	>= 90%	Trimestrale
Input completi prima della riunione	100%	Per riesame

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