

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Registro dei rischi e delle opportunit 

GMK Sistemi S.r.l.   una societ  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 continuit  operativa, alla qualit  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	SGQ-RSK-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

Registrare e mantenere sotto controllo i principali rischi e le opportunita che possono influire sui risultati del SGQ, sulla conformita dei servizi, sulla soddisfazione dei clienti e sulla continuita operativa.

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.

METODO DI VALUTAZIONE

Probabilita (P) e Impatto (I) sono valutati da 1 a 5. Il livello iniziale e calcolato come P x I. Valori 1-5 sono bassi, 6-10 medi, 12-15 alti e 16-25 critici. Dopo il trattamento e stimato il rischio residuo.

Punteggio	Classe	Criterio
1-5	Basso	Gestione ordinaria e monitoraggio
6-10	Medio	Azione pianificata e responsabilita assegnata
12-15	Alto	Trattamento prioritario e controllo dell Alta Direzione
16-25	Critico	Azione immediata, escalation e verifica frequente

REGISTRO RISCHI E OPPORTUNITA

ID	Evento	Tipo	P	I	Livello	Azioni	Responsabile	Residuo
R01	Interruzione di servizi gestiti o connettività	Rischio	3	5	15	Monitoraggio, ridondanza, escalation, continuità e test	Responsabile Tecnico	6
R02	Requisiti cliente incompleti o ambigui	Rischio	3	4	12	Checklist riesame, sopralluogo, verbale e criteri di accettazione	Commerciale/Tecnico	4
R03	Ritardi o indisponibilità di hardware e licenze	Rischio	3	4	12	Fornitori alternativi, scorte minime, pianificazione e comunicazione	Acquisti	6
R04	Dipendenza da competenze chiave	Rischio	3	4	12	Matrice competenze, affiancamento, documentazione e backup di ruolo	Alta Direzione	6
R05	Errore di configurazione o rilascio	Rischio	3	5	15	Peer review, checklist, test, backup e rollback	Responsabile Tecnico	5
R06	Cyber incidente che compromette qualità o continuità	Rischio	3	5	15	SGSI, EDR/XDR, backup, incident management e awareness	Responsabile Sicurezza	6
R07	Cambiamento non controllato	Rischio	3	4	12	Change request, analisi impatto, approvazione, test e verifica	Responsabile processo	4
R08	Reclamo non gestito tempestivamente	Rischio	2	4	8	Registro, SLA risposta, escalation e verifica soddisfazione	Commerciale/SGQ	4
R09	Evento climatico, calore estremo o blackout	Rischio	2	5	10	Lavoro remoto, UPS, cloud, comunicazioni e piani di continuità	Alta Direzione	5
R10	Aggiornamento normativo o nuova ISO 9001	Rischio	3	3	9	Monitoraggio, gap analysis, piano transizione e formazione	Responsabile SGQ	3
O01	Automazione ticket e reporting	Opportunità	4	4	16	RPA, dashboard KPI e standardizzazione	Responsabile Tecnico	16
O02	Servizi integrati ISO 9001 e ISO 27001	Opportunità	4	4	16	Integrare processi, audit e comunicazione al mercato	Alta Direzione	16
O03	Noleggio e hardware rigenerato	Opportunità	3	4	12	Offerta sostenibile e gestione ciclo di vita	Commerciale	12
O04	Monitoraggio proattivo e manutenzione predittiva	Opportunità	4	5	20	Ampliare copertura e alert automatici	Responsabile Tecnico	20

RIESAME E APPROVAZIONE

Il registro è riesaminato almeno trimestralmente dai responsabili di processo e almeno annualmente dall'Alta Direzione. Ogni rischio alto o critico deve avere un piano, una scadenza e un criterio di verifica. Le opportunità sono trasformate in obiettivi o progetti quando risultano coerenti con strategia e risorse.

Versione	Data	Approvazione
00	20/07/2026	Alta Direzione