

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Piano obiettivi qualità e KPI

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	SGQ-KPI-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 gli obiettivi misurabili del SGQ, gli indicatori, le responsabilita, le fonti dati e le frequenze di monitoraggio utilizzate per valutare efficacia dei processi e soddisfazione del cliente.

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.

CRITERI

Gli obiettivi sono coerenti con la Politica, misurabili, monitorati e aggiornati. Per ogni indicatore sono definiti formula, fonte, frequenza, responsabile, target e azioni in caso di scostamento.

PIANO OBIETTIVI E KPI

ID	Obiettivo/indicatore	Formula o criterio	Target 2026	Frequenza	Responsabile	Azione se fuori target
K01	Presa in carico ticket critici	Tempo tra apertura e assegnazione	< 30 min	Mensile	Service Desk	Analisi turni, alert, escalation
K02	Ticket risolti entro SLA	Ticket entro SLA / ticket totali	>= 95%	Mensile	Resp. Tecnico	Analisi cause, capacita, priorit�

ID	Obiettivo/indicatore	Formula o criterio	Target 2026	Frequenza	Responsabile	Azione se fuori target
K03	Disponibilità sistemi gestiti	Uptime periodo	>= 99,8%	Mensile	Resp. Tecnico	RCA e piano resilienza
K04	Soddisfazione cliente	Media survey 1-5	>= 4,3	Semestrale	Commerciale	Interviste e piano azione
K05	Reclami chiusi entro 5 giorni	Reclami nei tempi / totali	>= 90%	Mensile	Resp. SGQ	Escalation e analisi carichi
K06	Rinnovo contratti servizi gestiti	Contratti rinnovati / in scadenza	>= 95%	Annuale	Commerciale	Analisi churn e valore
K07	Consegne fornitori puntuali	Consegne puntuali / totali	>= 95%	Trimestrale	Acquisti	Rivalutazione o alternative
K08	Formazione completata	Azioni completate / pianificate	100%	Trimestrale	Resp. SGQ	Riprogrammazione e priorità
K09	NC chiuse entro 30 giorni	NC nei tempi / totali	>= 90%	Mensile	Resp. SGQ	Escalation a direzione
K10	Audit eseguiti	Audit eseguiti / programmati	100%	Trimestrale	Resp. SGQ	Riprogrammazione immediata
K11	Milestone progetto rispettate	Milestone nei tempi / totali	>= 90%	Mensile	Project Leader	Replanning e gestione rischi
K12	Azioni di miglioramento concluse	Azioni concluse / pianificate	>= 90%	Trimestrale	Alta Direzione	Riassegnazione risorse

MODALITA DI MONITORAGGIO

- I responsabili raccolgono dati da ticketing, CRM, contratti, survey, registri, audit e sistemi di monitoraggio.
- Gli scostamenti sono analizzati per causa, impatto e trend; sono definite correzioni o azioni.
- I risultati sono riesaminati trimestralmente e consolidati nel riesame di direzione.
- Target e indicatori sono aggiornati quando cambiano strategia, servizi, contesto o requisiti.

REVISIONE

Versione	Data	Approvazione
00	20/07/2026	Alta Direzione