

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Manuale SGQ

DNS Informatica S.a.s. di Marco Racca & C. è una società italiana operante dal 2000 nel settore dei servizi e delle soluzioni IT e ICT. L'organizzazione affianca aziende, piccole e medie imprese, enti pubblici e studi professionali nella progettazione, realizzazione, gestione e protezione delle rispettive infrastrutture informatiche, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alle specifiche esigenze del cliente.

L'azienda opera come partner tecnologico per la fornitura di servizi gestiti e soluzioni chiavi in mano, comprendenti sistemistica, cloud computing, hosting, cybersecurity, telefonia IP e comunicazioni unificate, assistenza tecnica remota, IT management, assessment, programmazione informatica, manutenzione di computer e periferiche e gestione delle infrastrutture tecnologiche. DNS Informatica si avvale di personale e collaboratori con competenze specialistiche e certificazioni su tecnologie e sistemi multiplatforma.

Codice	SGQ-MAN-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento è redatto per fornire una rappresentazione organica, elegante e professionale del Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione, collegando strategia, processi, requisiti dei clienti, rischi e opportunità, responsabilità, indicatori e miglioramento continuo in un impianto coerente con la ISO 9001:2015 e con l'Amendment 1:2024.

SCOPO

Lo scopo del documento è supportare la Direzione, le funzioni aziendali, gli auditor, i consulenti e le parti autorizzate nella comprensione del campo di applicazione del SGQ, delle modalità di governo adottate e dei controlli organizzativi necessari per assicurare la conformità dei servizi, la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

DNS Informatica S.a.s. di Marco Racca & C. è una società italiana operante dal 2000 nel settore dei servizi e delle soluzioni IT e ICT. L'organizzazione affianca aziende, piccole e medie imprese, enti pubblici e studi professionali nella progettazione, realizzazione, gestione e protezione delle rispettive infrastrutture informatiche, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alle specifiche esigenze del cliente.

L'azienda opera come partner tecnologico per la fornitura di servizi gestiti e soluzioni chiavi in mano, comprendenti sistemistica, cloud computing, hosting, cybersecurity, telefonia IP e comunicazioni unificate, assistenza tecnica remota, IT management, assessment, programmazione informatica, manutenzione di computer e periferiche e gestione delle infrastrutture tecnologiche. DNS Informatica si avvale di personale e collaboratori con competenze specialistiche e certificazioni su tecnologie e sistemi multiplatforma.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende l'analisi dei requisiti tecnologici e organizzativi del cliente, la progettazione e configurazione delle soluzioni, la fornitura di prodotti e licenze, l'installazione, la migrazione, la gestione, la manutenzione, il monitoraggio e l'assistenza delle infrastrutture IT e ICT.

- assessment dell'infrastruttura e dei processi informatici;
- progettazione e gestione di server, reti, postazioni di lavoro e periferiche;
- fornitura, configurazione e manutenzione di hardware, software e licenze;
- gestione sistemistica e outsourcing completo o parziale dell'infrastruttura IT;
- servizi cloud, hosting, server virtuali, posta elettronica e collaborazione;
- backup, protezione dei dati, continuità operativa e supporto al ripristino;
- cybersecurity, protezione endpoint, monitoraggio e gestione degli eventi;
- telefonia IP, centralini cloud e comunicazioni unificate;
- assistenza tecnica remota e interventi presso le sedi dei clienti;
- programmazione, integrazione e personalizzazione di applicazioni;
- videosorveglianza, IoT, controllo accessi e soluzioni tecnologiche correlate;
- noleggio operativo e gestione del ciclo di vita di apparati e infrastrutture.

I servizi sono erogati secondo requisiti concordati, criteri di qualità definiti, responsabilità assegnate e indicatori monitorati. La conformità del servizio è verificata durante le fasi commerciali, progettuali, operative e di assistenza.

INDICE DEL DOCUMENTO

Capitolo	Contenuto
1	Scopo e finalità del Manuale SGQ
2	Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
3	Riferimenti, termini e documenti del sistema
4	Contesto dell'organizzazione e parti interessate
5	Leadership, politica, ruoli e responsabilità
6	Pianificazione: rischi, opportunità e obiettivi
7	Supporto: risorse, competenze, comunicazione e informazioni documentate
8	Attività operative e controllo dell'erogazione dei servizi
9	Valutazione delle prestazioni
10	Miglioramento
Allegato A	Mappa dei processi e interazioni
Allegato B	Elenco della documentazione del SGQ

1. SCOPO E FINALITÀ DEL MANUALE SGQ

Il Manuale descrive l'architettura del Sistema di Gestione per la Qualità di DNS Informatica e definisce i criteri con cui l'organizzazione governa i processi, soddisfa i requisiti applicabili e persegue il miglioramento delle prestazioni. Il Manuale è un documento di riferimento per il personale, i clienti, gli auditor e le altre parti autorizzate.

Il sistema è sviluppato con riferimento alla ISO 9001:2015 e all'Amendment 1:2024 relativo alla considerazione dei cambiamenti climatici nel contesto e nei requisiti delle parti interessate. La Direzione monitora l'evoluzione normativa e pianifica gli aggiornamenti necessari quando vengono pubblicate nuove edizioni o disposizioni applicabili.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ

Progettazione, fornitura, configurazione, installazione, gestione, monitoraggio, manutenzione e assistenza di infrastrutture, sistemi e servizi IT e ICT, inclusi servizi sistemistici, cloud e hosting, cybersecurity, telefonia IP e comunicazioni unificate, programmazione e personalizzazione applicativa, videosorveglianza, IoT, controllo accessi, riparazione e manutenzione di computer e periferiche, erogati dalla sede operativa di Trecate, da remoto e presso le sedi dei clienti.

Sedi comprese: sede legale di Romentino e sede operativa di Trecate, incluse le attività da remoto e presso le sedi dei clienti.

Funzioni comprese: Direzione, Amministrazione, Commerciale, Operations, IT, Qualità e Compliance, Risorse Umane e collaboratori coinvolti.

Non sono previste esclusioni tali da compromettere la capacità dell'organizzazione di fornire servizi conformi. Eventuali attività non applicabili sono motivate nelle procedure e riesaminate in occasione di modifiche dei servizi o del contesto.

3. RIFERIMENTI, TERMINI E DOCUMENTI DEL SISTEMA

- 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 - Fondamenti e vocabolario, nella versione vigente;
- normativa applicabile a contratti, protezione dei dati, sicurezza informatica, salute e sicurezza, ambiente, licenze software e rapporti di lavoro;
- requisiti contrattuali, specifiche tecniche, SLA, ordini, offerte e accordi con clienti e fornitori.

Termine	Definizione operativa
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità.
Processo	Insieme coordinato di attività che trasforma input in output.
Rischio	Effetto dell'incertezza sul conseguimento degli obiettivi.
Opportunità	Circostanza favorevole che può migliorare risultati, efficienza o soddisfazione.
Non conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito.
Azione correttiva	Azione volta a eliminare la causa di una non conformità e impedirne il ripetersi.
Servizio conforme	Servizio erogato secondo requisiti contrattuali, tecnici, normativi e interni approvati.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Fattori interni

- struttura organizzativa snella e concentrazione di alcune responsabilità su risorse chiave;
- competenze specialistiche su tecnologie multiplatforma, reti, cloud, cybersecurity e sviluppo;
- necessità di coordinare attività commerciali, progettuali, operative e di assistenza;
- utilizzo di strumenti di ticketing, monitoraggio, accesso remoto, backup e documentazione tecnica;
- dipendenza dalle conoscenze del personale tecnico e necessità di continuità e sostituzione;
- necessità di formalizzare configurazioni, modifiche, verifiche, collaudi e accettazioni;
- presenza di attività svolte presso clienti e tramite servizi cloud e terze parti.

4.2 Fattori esterni

- evoluzione rapida delle tecnologie e obsolescenza di prodotti e competenze;
- mercato competitivo dei servizi IT gestiti e crescente richiesta di affidabilità e sicurezza;
- dipendenza da vendor hardware e software, cloud provider, data center e operatori di telecomunicazioni;
- requisiti normativi e contrattuali in materia di dati, licenze, sicurezza, continuità e tracciabilità;
- minacce cyber e interruzioni che possono influenzare qualità e disponibilità dei servizi;
- cambiamenti climatici ed eventi fisici che possono influenzare sedi, logistica, energia e data center;
- aspettative dei clienti su tempi di risposta, SLA, qualità tecnica e comunicazione.

4.3 Parti interessate e requisiti

Parte interessata	Esigenze e aspettative rilevanti
Clienti e utenti	Conformità del servizio, competenza, continuità, puntualità, riservatezza, tracciabilità e supporto.
Direzione e soci	Risultati economici sostenibili, reputazione, controllo dei rischi, affidabilità dei processi.
Dipendenti e collaboratori	Ruoli chiari, risorse, formazione, strumenti adeguati, ambiente di lavoro organizzato.
Fornitori e partner	Requisiti definiti, ordini corretti, pagamenti e comunicazioni tempestive.
Autorità e organismi	Conformità legale, registrazioni attendibili, collaborazione e rispetto degli obblighi.
Organismo di certificazione	Evidenze oggettive, mantenimento del sistema, azioni correttive e miglioramento.

4.4 Processi del SGQ

Categoria	Processi
Direzionali	Pianificazione strategica; contesto; politica; obiettivi; riesame; miglioramento.
Primari	Commerciale e requisiti; progettazione; approvvigionamento; installazione e migrazione; servizi gestiti; assistenza.
Supporto	Risorse umane; infrastrutture; documenti; conoscenze; amministrazione; comunicazione.
Valutazione	KPI; soddisfazione cliente; audit; non conformità; azioni correttive.

5. LEADERSHIP

La Direzione assicura che il SGQ sia integrato nei processi aziendali, compatibile con il contesto e orientato al cliente. Sono assegnate responsabilità, risorse e autorità per garantire che i processi conseguano i risultati attesi.

5.1 Orientamento al cliente

- identificazione dei requisiti espliciti e impliciti prima dell'accettazione dell'ordine;
- verifica della capacità tecnica e organizzativa di erogare il servizio;
- gestione di modifiche, rischi, reclami e comunicazioni;
- monitoraggio della soddisfazione e delle prestazioni concordate.

5.2 Politica per la qualità

La Politica è approvata dalla Direzione, comunicata al personale, resa disponibile alle parti interessate pertinenti e riesaminata periodicamente. Essa costituisce il quadro di riferimento per gli obiettivi del SGQ.

5.3 Ruoli e responsabilità

Ruolo/Funzione	Responsabilità principali nel SGQ
Marco Racca - Alta Direzione	Politica, obiettivi, risorse, riesame, approvazioni e responsabilità complessiva.
Miriam Martelli - Amministrazione	Documentazione amministrativa, registrazioni, scadenze e supporto ai processi.
Alberto Bertozzi - Commerciale	Requisiti cliente, offerte, ordini, comunicazioni e soddisfazione.
Simone Di Belardino - Area tecnica	Erogazione tecnica, cybersecurity, collaudi, incidenti, continuità e supporto.
Luca Giannotta - Infrastrutture e networking	Installazione, configurazioni, ticket, reti, manutenzione e verifiche operative.
Qualità e Compliance	Documenti SGQ, audit, KPI, non conformità e miglioramento.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Rischi e opportunità

Rischi e opportunità sono identificati considerando contesto, parti interessate, processi, requisiti del cliente, dipendenze tecnologiche e risultati storici. La valutazione utilizza probabilità, impatto e livello di controllo. Le azioni sono registrate, assegnate, monitorate e riesaminate.

6.2 Obiettivi per la qualità

- presa in carico dei ticket critici entro 30 minuti nel 95% dei casi;
- rispetto degli SLA e delle date concordate almeno nel 95% dei servizi e progetti;
- chiusura dei reclami entro 10 giorni lavorativi nel 90% dei casi;
- valutazione annuale del 100% dei fornitori critici;
- formazione annuale completata dal 100% del personale interessato;
- azioni correttive chiuse entro la data prevista almeno nel 90% dei casi;
- soddisfazione media del cliente almeno pari a 4 su 5.

6.3 Gestione delle modifiche

Le modifiche organizzative, tecnologiche, contrattuali o documentali sono pianificate valutando scopo, conseguenze, risorse, responsabilità, necessità di test, comunicazioni e aggiornamento delle registrazioni.

7. SUPPORTO

7.1 Risorse e infrastrutture

La Direzione assicura disponibilità di personale, strumenti, postazioni, software, licenze, connettività, sistemi di monitoraggio, ticketing, backup, mezzi di trasporto e ambienti idonei all'erogazione dei servizi.

7.2 Competenze e consapevolezza

Le competenze sono definite per ruolo, verificate in ingresso, sviluppate mediante formazione e affiancamento e registrate. Il personale è consapevole della politica, degli obiettivi, del proprio contributo e delle conseguenze delle non conformità.

7.3 Comunicazione

Le comunicazioni interne ed esterne sono pianificate definendo oggetto, destinatario, tempistica, responsabilità e canale. Le comunicazioni con il cliente sono tracciate attraverso offerte, ordini, e-mail, ticket, verbali e report.

7.4 Informazioni documentate

Documenti e registrazioni sono identificati, approvati, distribuiti, protetti, conservati e aggiornati. Sono prevenuti uso involontario di versioni obsolete, perdita di evidenze e accessi non autorizzati.

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativo

Le attività sono pianificate mediante offerte, ordini, ticket, piani di progetto e assegnazioni operative. Sono definiti requisiti, responsabilità, criteri di accettazione, risorse, tempi e registrazioni necessarie.

8.2 Requisiti relativi ai servizi

- raccolta e chiarimento delle esigenze del cliente;
- verifica di fattibilità tecnica, organizzativa ed economica;
- riesame di offerte e ordini prima dell'accettazione;
- formalizzazione e comunicazione delle modifiche;
- gestione di requisiti legali, contrattuali e di sicurezza applicabili.

8.3 Progettazione e sviluppo

I progetti di infrastruttura, cloud, rete, telefonia, sicurezza e software sono sviluppati definendo input, fasi, riesami, verifiche, validazioni, responsabilità, output e gestione delle modifiche. Il livello di formalizzazione è proporzionato alla complessità e al rischio del progetto.

8.4 Controllo dei fornitori

Fornitori e servizi esterni sono qualificati e monitorati in base a criticità, qualità, competenza, affidabilità, conformità, supporto, continuità e sicurezza. Ordini e contratti specificano i requisiti da rispettare.

8.5 Erogazione del servizio

- assegnazione di personale competente e autorizzato;
- disponibilità di istruzioni, configurazioni e strumenti adeguati;
- identificazione e protezione dei beni del cliente;
- tracciabilità tramite ticket, rapporti di intervento, log e verbali;
- controllo delle modifiche e delle attività non pianificate;
- verifica finale, collaudo o accettazione prima della chiusura.

8.6 Rilascio e accettazione

Il rilascio avviene solo dopo l'esecuzione delle verifiche previste. Le evidenze possono includere checklist, test, configurazioni, verbali, accettazione del cliente, chiusura del ticket o conferma di corretta esecuzione.

8.7 Output non conformi

Servizi, configurazioni, forniture o attività non conformi sono identificati e controllati per evitarne l'uso o il rilascio involontario. Sono definite correzione, rilavorazione, informazione al cliente, concessione autorizzata o altra disposizione.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione e analisi

Il SGQ è monitorato mediante indicatori relativi a ticket, SLA, tempi di progetto, reclami, soddisfazione, fornitori, formazione, audit, non conformità e azioni correttive. I risultati sono analizzati e discussi dalla Direzione.

9.2 Soddisfazione del cliente

La percezione del cliente è rilevata tramite questionari, colloqui, rinnovi contrattuali, reclami, segnalazioni, esiti dei ticket e feedback commerciali. I risultati generano azioni quando gli obiettivi non sono raggiunti.

9.3 Audit interno

Gli audit sono pianificati considerando importanza dei processi, cambiamenti, risultati precedenti e rischi. Gli auditor sono competenti e indipendenti dalle attività verificate. Esiti e azioni sono registrati e comunicati.

9.4 Riesame di Direzione

La Direzione riesamina almeno annualmente adeguatezza, idoneità ed efficacia del sistema, considerando contesto, parti interessate, risultati, obiettivi, risorse, fornitori, soddisfazione, audit, non conformità, rischi e opportunità.

10. MIGLIORAMENTO

DNS Informatica migliora continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ attraverso analisi dei dati, innovazione, automazione, formazione, azioni correttive e progetti di miglioramento. Ogni non conformità è corretta e, quando necessario, ne viene analizzata la causa per prevenire il ripetersi.

ALLEGATO A - MAPPA DEI PROCESSI E INTERAZIONI

Input	Processo	Output	Responsabile	Indicatori principali
Esigenze mercato, contesto	Direzione e pianificazione	Politica, obiettivi, risorse	Alta Direzione	Obiettivi, riesami, azioni
Richieste cliente	Commerciale e riesame requisiti	Offerta/ordine approvato	Commerciale/Direzione	Conversione, revisioni, reclami
Requisiti approvati	Progettazione e sviluppo	Soluzione verificata	Responsabile tecnico	Tempi, difetti, modifiche
Ordini e specifiche	Approvvigionamento	Prodotti/servizi conformi	Amministrazione/tecnico	Consegne, qualità fornitore
Piano operativo	Erogazione e assistenza	Servizio erogato e registrato	Operations/tecnici	SLA, ticket, rilavorazioni
Dati di processo	Valutazione e miglioramento	Decisioni e azioni	Qualità/Direzione	KPI, audit, NC, soddisfazione

ALLEGATO B - ELENCO DOCUMENTI DEL SGQ

Codice	Documento
SGQ-MAN-001	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità
SGQ-POL-001	Politica per la Qualità
SGQ-PRC-001	Raccolta Procedure SGQ
PROC-DOC-001	Gestione documenti e registrazioni
PROC-CTX-001	Contesto, rischi e opportunità
PROC-COM-001	Gestione commerciale e requisiti cliente
PROC-DES-001	Progettazione e sviluppo soluzioni IT
PROC-SUP-001	Fornitori e approvvigionamenti
PROC-OPS-001	Erogazione servizi IT e assistenza
PROC-INF-001	Infrastrutture, strumenti e ambiente di lavoro
PROC-CMP-001	Competenze, formazione e consapevolezza
PROC-MON-001	Monitoraggio, KPI e soddisfazione cliente
PROC-REC-001	Gestione reclami
PROC-NC-001	Non conformità e azioni correttive
PROC-AUD-001	Audit interni
PROC-RDD-001	Riesame di Direzione
SGQ-RRO-001	Registro rischi e opportunità
SGQ-KPI-001	Piano obiettivi e KPI
SGQ-MIG-001	Piano di miglioramento
SGQ-ORG-001	Organigramma e responsabilità