

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Politica per la Qualità

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-POL-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.

POLITICA PER LA QUALITÀ

DNS Informatica considera la qualità un elemento essenziale per la continuità, la reputazione e la crescita sostenibile. La Direzione si impegna a fornire servizi IT e ICT affidabili, coerenti con i requisiti concordati e capaci di creare valore per clienti, utenti e altre parti interessate.

Impegni della Direzione

- comprendere le esigenze dei clienti e trasformarle in requisiti chiari e verificabili;
- rispettare requisiti legali, normativi, contrattuali e tecnici applicabili;
- assicurare competenza, responsabilità e consapevolezza del personale;
- pianificare e controllare progettazione, approvvigionamento, erogazione e assistenza;
- selezionare e monitorare fornitori e partner in base alla criticità e alle prestazioni;
- prevenire errori e disservizi mediante analisi dei rischi, controlli, collaudi e monitoraggio;
- gestire reclami e non conformità in modo tempestivo, trasparente e orientato alle cause;
- misurare le prestazioni e utilizzare i dati per assumere decisioni;
- promuovere innovazione, automazione, sostenibilità e uso efficiente delle risorse;
- migliorare continuamente l'efficacia del SGQ e la soddisfazione del cliente.

Principi operativi

- Orientamento al cliente: ascolto, chiarezza, rispetto degli impegni e comunicazione tempestiva.
- Competenza: aggiornamento professionale e utilizzo di metodologie e tecnologie adeguate.
- Affidabilità: servizi controllati, documentati, verificabili e coerenti con gli SLA.
- Responsabilità: ruoli definiti, tracciabilità e presa in carico delle criticità.
- Miglioramento: apprendimento da dati, feedback, audit, reclami e innovazione.
- Sostenibilità: considerazione degli impatti climatici, energetici e del ciclo di vita delle tecnologie.

Obiettivi di riferimento

- mantenere elevati livelli di disponibilità e continuità dei servizi gestiti;
- rispettare tempi di risposta, date di progetto e impegni contrattuali;
- ridurre rilavorazioni, errori e non conformità;
- migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti;
- accrescere competenze e consapevolezza del personale;
- migliorare la qualità e l'affidabilità della catena di fornitura;
- assicurare l'efficace attuazione di azioni correttive e di miglioramento.

Comunicazione e riesame

La presente Politica è comunicata al personale e resa disponibile alle parti interessate pertinenti. È riesaminata almeno annualmente e in occasione di cambiamenti significativi nel contesto, nei servizi, nella struttura o nei requisiti applicabili.

Approvazione	Contenuto
Alta Direzione	Marco Racca
Data	20/07/2026
Versione	00