

## SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

# Audit interni

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         | PROC-AUD-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.

# AUDIT INTERNI

## SCOPO

Pianificare ed eseguire audit interni indipendenti per verificare conformità, attuazione ed efficacia del SGQ.

## CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti i processi, funzioni, sedi e requisiti del SGQ nel ciclo di audit.

Campo generale 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.

## RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Politica per la Qualità e obiettivi approvati;
- ISO 9001:2015 e Amendment 1:2024;
- contratti, ordini, specifiche, manuali tecnici e disposizioni applicabili;
- altre procedure e registrazioni correlate.

## RUOLI E RESPONSABILITÀ

| Ruolo                      | Responsabilità                                |
|----------------------------|-----------------------------------------------|
| Direzione                  | Approva programma e riceve risultati.         |
| Responsabile audit/Qualità | Pianifica, assegna auditor e monitora azioni. |
| Auditor                    | Conduce audit con imparzialità e competenza.  |
| Responsabili auditati      | Forniscono evidenze e gestiscono azioni.      |

## MODALITÀ OPERATIVE

- 1 Preparare programma annuale in base a importanza, rischi, cambiamenti e risultati precedenti.
- 2 Definire criteri, campo, obiettivi, date e auditor, assicurando indipendenza.
- 3 Preparare piano e checklist, esaminando documenti, KPI, reclami e non conformità.
- 4 Raccogliere evidenze tramite interviste, osservazioni, campionamenti e registrazioni.
- 5 Classificare rilievi e comunicarli in riunione di chiusura e rapporto scritto.
- 6 Monitorare correzioni e azioni correttive e verificarne l'efficacia.

## GESTIONE DELLE ANOMALIE

Scostamenti, ritardi, errori o mancate registrazioni sono segnalati al responsabile competente. Quando lo scostamento compromette un requisito, si applica la procedura per non conformità e azioni correttive. Il cliente è informato quando l'anomalia può influenzare impegni, tempi, risultati o accettazione del servizio.

---

## INFORMAZIONI DOCUMENTATE E REGISTRAZIONI

---

- Programma audit
- Piano audit
- Checklist
- Rapporto
- Piano azioni
- Verifica chiusura

---

## INDICATORI E MONITORAGGIO

---

- Audit eseguiti come programmato
- Rilievi chiusi nei tempi
- Ricorrenza rilievi

I risultati sono analizzati con frequenza coerente con la criticità del processo e presentati al riesame di Direzione. Gli scostamenti rispetto agli obiettivi generano azioni correttive o di miglioramento.

---

## RIESAME E MIGLIORAMENTO

---

La procedura è riesaminata almeno annualmente e in occasione di cambiamenti organizzativi, tecnologici, normativi, contrattuali o a seguito di audit, reclami e non conformità significative.