

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Piano obiettivi e KPI

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-KPI-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.

PIANO OBIETTIVI E KPI

Obiettivo	Indicatore/Formule	Target	Frequenza	Responsabile
Rapidità assistenza	% ticket critici presi in carico entro 30 min	>= 95%	Mensile	Operations
Rispetto SLA	% ticket/servizi entro SLA	>= 95%	Mensile	Operations
Puntualità progetti	% milestone rispettate	>= 90%	Per progetto	Resp. tecnico
Qualità rilascio	% rilasci senza rilavorazione entro 10 gg	>= 95%	Mensile	Resp. tecnico
Disponibilità sistemi	Uptime dei sistemi gestiti	>= 99,8%	Mensile	IT
Soddisfazione cliente	Media questionari/feedback	>= 4/5	Semestrale	Commerciale
Gestione reclami	% reclami chiusi entro 10 gg lavorativi	>= 90%	Trimestrale	Commerciale/Qualità
Fornitori critici	% valutati annualmente	100%	Annuale	Qualità/Acquisti
Formazione	% piano completato	100%	Semestrale	Direzione/HR
Audit	% audit eseguiti secondo programma	100%	Annuale	Qualità
Azioni correttive	% chiuse entro scadenza	>= 90%	Mensile	Qualità
Documenti	% documenti riesaminati nei tempi	100%	Trimestrale	Qualità
Miglioramento	Azioni con beneficio verificato	>= 3/anno	Annuale	Direzione

Regole di monitoraggio

- Ogni responsabile garantisce disponibilità, accuratezza e puntualità dei dati.
- Gli scostamenti sono commentati e accompagnati da azioni, responsabili e scadenze.
- I KPI sono riesaminati almeno annualmente per verificarne utilità e coerenza con la strategia.
- I risultati sono presentati al riesame di Direzione e comunicati alle funzioni pertinenti.