

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Organigramma e responsabilità 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-ORG-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.

ORGANIGRAMMA E RESPONSABILITÀ DEL SGQ

L'organizzazione adotta una struttura snella. Le responsabilità sono formalizzate attraverso organigramma, mansionari, procedure, deleghe e lettere di incarico. Una stessa persona può ricoprire più ruoli, purché siano gestiti competenza, carico di lavoro, sostituzione e indipendenza degli audit.

Nominativo/Funzione	Ruolo nel SGQ	Responsabilità principali
Marco Racca	Socio accomandatario - Alta Direzione - Responsabile SGQ	Strategia, politica, obiettivi, risorse, approvazioni, riesame e responsabilità complessiva.
Miriam Martelli	Socia accomandante - Amministrazione	Registrazioni amministrative, documenti economici, scadenze e supporto documentale.
Alberto Bertozzi	Sales Manager - Responsabile commerciale	Clienti, offerte, riesame requisiti, ordini, comunicazioni e soddisfazione.
Simone Di Belardino	Tecnico sistemista e cybersecurity specialist	Pianificazione tecnica, erogazione, collaudi, continuità, incidenti e supporto.
Luca Giannotta	Tecnico infrastrutture e networking	Installazione, reti, configurazioni, manutenzione, ticket e verifiche operative.
Qualità e Compliance	Coordinamento SGQ	Documenti, KPI, audit, rischi, non conformità e miglioramento.
Auditor interno	Funzione indipendente	Verifica conformità ed efficacia senza auditare il proprio lavoro.

Funzioni aziendali

Funzione	Finalità e principali attività
Direzione	Governance, pianificazione, approvazioni, obiettivi e monitoraggio dei risultati.
Amministrazione	Contabilità, acquisti, ordini, pagamenti, documenti e scadenze.
Commerciale	Sviluppo clienti, offerte, ordini, comunicazioni e soddisfazione.
Operations	Pianificazione operativa, assegnazione attività, ticket, progetti e priorità.
IT	Infrastruttura interna, strumenti, account, continuità e supporto.
Qualità e Compliance	Procedure, rischi, KPI, audit, conformità e miglioramento.
Risorse Umane	Ruoli, inserimenti, competenze, formazione e consapevolezza.

Regole di delega e sostituzione

- Le assenze pianificate prevedono passaggio di consegne e identificazione del sostituto.
- I ruoli critici dispongono di documentazione, credenziali organizzate e conoscenze condivise in modo controllato.
- Le approvazioni economiche, contrattuali e strategiche restano di competenza della Direzione salvo delega formale.
- Gli audit sono assegnati a persone indipendenti dall'attività verificata o a professionisti esterni.