

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Registro rischi e opportunità

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-RRO-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.

REGISTRO RISCHI E OPPORTUNITÀ

Il registro è una base iniziale da mantenere aggiornata. La scala adottata è: Probabilità 1-5, Impatto 1-5, Livello = P x I. Valori 1-5 bassi, 6-10 medi, 11-15 alti, 16-25 molto alti. Le azioni sono integrate nei processi e verificate dalla Direzione.

ID	Rischio/Opportunità	P	I	Liv.	Azioni e controlli	Responsabile
R01	Dipendenza da personale tecnico chiave	3	5	15	Matrice competenze, affiancamento, documentazione, sostituzioni.	Direzione
R02	Requisiti cliente incompleti o ambigui	3	4	12	Riesame offerte, checklist, conferme scritte, gestione modifiche.	Commerciale
R03	Ritardi di consegna hardware/licenze	3	4	12	Fornitori alternativi, scorte minime, comunicazione preventiva.	Acquisti
R04	Errore di configurazione o migrazione	3	5	15	Piano, backup, peer review, test, rollback e collaudo.	Area tecnica
R05	Indisponibilità cloud/data center/telecomunicazioni	3	5	15	SLA, ridondanza, monitoraggio, continuità e provider alternativi.	Direzione/IT
R06	Software o licenze non conformi	2	4	8	Inventario, verifica licenze, acquisto da canali approvati.	IT/Amministrazione
R07	Mancata tracciabilità di interventi e modifiche	3	4	12	Ticket obbligatori, rapporti, audit a campione, formazione.	Operations
R08	Reclami non gestiti tempestivamente	2	4	8	Registro, referente, scadenze, escalation e analisi causa.	Commerciale/Qualità
R09	Non conformità ricorrenti	2	5	10	Analisi causa, verifica efficacia, trend e riesame.	Qualità
R10	Obsolescenza tecnologica e competenze	4	4	16	Piano formazione, roadmap, partnership vendor, R&S.;	Direzione
R11	Evento climatico/fisico sulla sede o infrastrutture	2	4	8	Lavoro remoto, backup, assicurazione, fornitori e continuità.	Direzione
O01	Crescita servizi gestiti e ricorrenti	4	4	16	Standardizzare pacchetti, KPI, automazione e capacità operativa.	Direzione/Commerciale
O02	Automazione dei processi interni	4	3	12	RPA, template, integrazione ticketing/CRM, misurazione benefici.	IT/Qualità
O03	Certificazione ISO 9001 come vantaggio competitivo	4	4	16	Comunicazione, gare, qualificazione e miglioramento processi.	Direzione
O04	Sostenibilità e noleggio operativo	3	3	9	Hardware efficiente, rigenerato, ciclo di vita e servizi green.	Commerciale/IT

Criteri di trattamento

- Rischi molto alti: azione immediata e monitoraggio della Direzione.
- Rischi alti: piano formalizzato con responsabile e scadenza.
- Rischi medi: controlli operativi e monitoraggio periodico.
- Rischi bassi: accettazione motivata e riesame annuale.
- Opportunità: valutazione di fattibilità, investimento, beneficio e indicatori.