

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Manuale SGQ

Nubys S.r.l. è una società italiana e start-up innovativa specializzata nell'analisi, progettazione, sviluppo, integrazione, manutenzione e commercializzazione di applicativi, piattaforme digitali e soluzioni software su misura ad alto contenuto tecnologico.

L'organizzazione supporta principalmente piccole e medie imprese e studi professionali nei processi di trasformazione digitale, sviluppando sistemi informatici scalabili finalizzati alla digitalizzazione, automazione e ottimizzazione dei processi aziendali. Le competenze di Nubys comprendono sviluppo web, integrazione di sistemi informativi, Robotic Process Automation, intelligenza artificiale, Microsoft Power Platform, Microsoft 365, gestione e analisi dei dati, assessment dei processi e consulenza tecnologica.

Nubys adotta un approccio strutturato che comprende analisi delle esigenze, definizione della strategia, progettazione, sviluppo, collaudo, rilascio, manutenzione e assistenza continuativa, con particolare attenzione alla qualità, all'affidabilità, alla scalabilità, alla sicurezza e all'integrazione delle soluzioni realizzate.

Codice	SGQ-MAN-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento costituisce parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di Nubys S.r.l. e descrive criteri, responsabilità, processi e registrazioni adottati per assicurare la conformità dei servizi, la soddisfazione dei clienti e il miglioramento continuo.

SCOPO

Definire il Sistema di Gestione per la Qualità, il relativo campo di applicazione e le modalità con cui Nubys assicura la conformità alla ISO 9001:2015/Amd 1:2024, tenendo sotto controllo processi, rischi, risorse, erogazione dei servizi e prestazioni.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

Nubys S.r.l. è una società italiana e start-up innovativa specializzata nell'analisi, progettazione, sviluppo, integrazione, manutenzione e commercializzazione di applicativi, piattaforme digitali e soluzioni software su misura ad alto contenuto tecnologico.

L'organizzazione supporta principalmente piccole e medie imprese e studi professionali nei processi di trasformazione digitale, sviluppando sistemi informatici scalabili finalizzati alla digitalizzazione, automazione e ottimizzazione dei processi aziendali. Le competenze di Nubys comprendono sviluppo web, integrazione di sistemi informativi, Robotic Process Automation, intelligenza artificiale, Microsoft Power Platform, Microsoft 365, gestione e analisi dei dati, assessment dei processi e consulenza tecnologica.

Nubys adotta un approccio strutturato che comprende analisi delle esigenze, definizione della strategia, progettazione, sviluppo, collaudo, rilascio, manutenzione e assistenza continuativa, con particolare attenzione alla qualità, all'affidabilità, alla scalabilità, alla sicurezza e all'integrazione delle soluzioni realizzate.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende l'analisi dei processi e dei requisiti funzionali e tecnologici del cliente, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il collaudo, il rilascio, la manutenzione e l'assistenza di applicativi, piattaforme digitali e sistemi software personalizzati.

- assessment dei processi aziendali e raccolta dei requisiti;
- studi di fattibilità, progettazione funzionale, architetturale e UX/UI;
- sviluppo di applicativi, gestionali, portali web, automazioni RPA e soluzioni basate su Microsoft Power Platform;
- integrazione con Microsoft 365, Azure, database, sistemi ERP, API e piattaforme esistenti;
- test, collaudo, rilascio, manutenzione evolutiva, preventiva e correttiva;
- assistenza tecnica, gestione delle anomalie, formazione e affiancamento degli utenti.

INDICE DEL MANUALE

- 1. Scopo e riferimenti normativi
- 2. Campo di applicazione del SGQ

- 3. Contesto dell'organizzazione
- 4. Leadership e politica per la qualità
- 5. Pianificazione, rischi, opportunità e obiettivi
- 6. Supporto: risorse, competenze, comunicazione e informazioni documentate
- 7. Attività operative: commerciale, progettazione, sviluppo, rilascio e assistenza
- 8. Valutazione delle prestazioni
- 9. Non conformità e miglioramento continuo

1. SCOPO E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il manuale descrive il Sistema di Gestione per la Qualità adottato da Nubys e costituisce il riferimento organizzativo per la pianificazione, il controllo e il miglioramento dei processi. Il sistema è impostato sulla ISO 9001:2015 e sul relativo Amendment 1:2024 in materia di cambiamento climatico. L'organizzazione monitora inoltre la pubblicazione della nuova edizione ISO 9001 prevista nel 2026 e pianificherà la transizione nei termini stabiliti dagli organismi competenti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ

Il SGQ si applica all'analisi, progettazione, sviluppo, integrazione, collaudo, rilascio, manutenzione e assistenza di applicativi, piattaforme digitali e soluzioni software su misura, comprese le attività di consulenza tecnologica, automazione dei processi, integrazione di sistemi e formazione degli utenti.

Il perimetro organizzativo comprende Alta Direzione, area commerciale, direzione tecnica, project management, analisi funzionale e UX/UI, sviluppo software, amministrazione e i fornitori esterni che contribuiscono ai processi. Il perimetro fisico comprende la sede legale di Milano, l'unità locale di Romentino, le postazioni di lavoro remoto autorizzate e gli ambienti cloud utilizzati per erogare i servizi.

3. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Nubys determina e riesamina i fattori interni ed esterni che possono influenzare la capacità del SGQ di conseguire i risultati attesi. Sono considerati la struttura snella, le competenze specialistiche, la dipendenza da tecnologie e servizi cloud, la rapidità dell'innovazione, la disponibilità di personale qualificato, i requisiti contrattuali, la sicurezza delle informazioni, la proprietà intellettuale e l'evoluzione normativa.

Le parti interessate rilevanti comprendono clienti, utenti, soci, amministratori, personale, collaboratori, fornitori, partner, autorità, organismo di certificazione e comunità. I relativi requisiti sono mantenuti in un registro e riesaminati almeno annualmente.

4. LEADERSHIP E POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Alta Direzione, composta dagli amministratori Giancarlo Martinelli e Marco Racca, assume la responsabilità dell'efficacia del SGQ, assicura l'integrazione dei requisiti nei processi, promuove l'approccio per processi e il pensiero basato sul rischio, assegna risorse e verifica il conseguimento degli obiettivi.

La responsabilità tecnica è coordinata dal Chief Technology Officer Jasson Steven Campaña Moral. Il Technical Project Manager coordina pianificazione e avanzamento dei progetti. I ruoli operativi e le responsabilità sono definiti mediante organigramma, funzionigramma, mansionari e matrice RACI.

5. PIANIFICAZIONE

I rischi e le opportunità sono identificati con riferimento ai processi, ai progetti, ai clienti, alle tecnologie, ai fornitori e alle risorse. Per ciascun elemento sono definiti probabilità, impatto, azioni, responsabile, scadenza e indicatore di efficacia.

Gli obiettivi per la qualità sono misurabili, coerenti con la politica, comunicati alle funzioni interessate e monitorati mediante KPI. Sono inclusi il rispetto dei tempi di progetto, la riduzione delle anomalie, la tempestività dell'assistenza, la soddisfazione del cliente, l'efficacia dei test e la puntualità delle azioni correttive.

6. SUPPORTO

Nubys determina e rende disponibili le risorse necessarie, comprese persone competenti, infrastrutture, strumenti di sviluppo, repository, ambienti di test, servizi cloud, conoscenze organizzative e mezzi di comunicazione.

Le competenze sono definite per ruolo e verificate attraverso esperienza, formazione, certificazioni e risultati. Le informazioni documentate sono identificate, approvate, distribuite, protette, aggiornate e conservate secondo la procedura di controllo documentale.

7. ATTIVITÀ OPERATIVE

Gestione commerciale e requisiti

Le richieste sono analizzate prima dell'accettazione per verificare chiarezza dei requisiti, fattibilità, risorse, tempi, responsabilità, criteri di accettazione, assistenza, proprietà intellettuale e obblighi applicabili. Le variazioni sono formalizzate e comunicate alle funzioni coinvolte.

Progettazione e sviluppo

Ogni progetto è pianificato definendo fasi, responsabilità, input, output, verifiche, validazioni, criteri di rilascio e gestione delle modifiche. Sono applicati versionamento, peer review, test funzionali e tecnici, collaudo e approvazione prima della messa in esercizio.

Fornitori e servizi esterni

I fornitori sono selezionati e monitorati in base a competenza, affidabilità, conformità, continuità, livelli di servizio e prestazioni. I requisiti applicabili sono comunicati negli ordini, contratti o accordi.

Erogazione e assistenza

Le attività sono erogate in condizioni controllate mediante piani di progetto, ticket, checklist, ambienti autorizzati e registrazioni. Gli output non conformi sono identificati, corretti, verificati e, quando necessario, comunicati al cliente.

8. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Nubys monitora KPI di processo, avanzamento dei progetti, difettosità, tempi di risposta, reclami, soddisfazione dei clienti, prestazioni dei fornitori, efficacia formativa e stato delle azioni. Il SGQ è

sottoposto ad audit interno almeno annuale e a riesame dell'Alta Direzione.

9. MIGLIORAMENTO

Non conformità, anomalie significative e reclami sono registrati, contenuti, analizzati e trattati mediante azioni correttive proporzionate. L'efficacia delle azioni è verificata. Le opportunità di miglioramento derivano da dati, audit, feedback, riesami, innovazione tecnologica e lezioni apprese dai progetti.

Il Manuale è approvato dall'Alta Direzione e riesaminato almeno annualmente o in occasione di modifiche rilevanti al contesto, ai processi, ai requisiti o all'organizzazione.