

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Procedure 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-PRC-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

Raccogliere in un unico documento le procedure operative minime necessarie per governare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

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.

ELENCO PROCEDURE

Codice	Procedura
PROC-DOC-001	Controllo delle informazioni documentate
PROC-CTX-001	Contesto, rischi e opportunità

Codice	Procedura
PROC-COM-001	Gestione commerciale e requisiti del cliente
PROC-DES-001	Progettazione e sviluppo software
PROC-PRO-001	Gestione dei progetti
PROC-REL-001	Gestione modifiche, configurazioni e rilasci
PROC-OPS-001	Erogazione dei servizi e assistenza
PROC-SUP-001	Gestione fornitori e acquisti
PROC-HR-001	Competenze, consapevolezza e comunicazione
PROC-INF-001	Infrastrutture, strumenti e ambiente di lavoro
PROC-KPI-001	Monitoraggio, KPI e soddisfazione del cliente
PROC-NC-001	Reclami, non conformità e azioni correttive
PROC-AUD-001	Audit interno
PROC-RDD-001	Riesame della Direzione

PROC-DOC-001 - CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Scopo

Assicurare che documenti e registrazioni del SGQ siano identificati, approvati, disponibili, protetti, aggiornati e conservati.

Campo di applicazione

- Manuale, politica, procedure, modelli, registrazioni di progetto, contratti, ticket, verbali, report e documenti esterni necessari.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Il Responsabile SGQ coordina il sistema documentale; i responsabili di processo redigono e aggiornano i documenti; l'Alta Direzione approva i documenti di governo.
- Ogni documento controllato riporta titolo, codice, versione, data e approvazione. Le modifiche sono tracciate e le versioni obsolete sono ritirate o chiaramente identificate.
- Le registrazioni sono conservate per il periodo definito nel registro di conservazione, protette da accessi non autorizzati e rese disponibili agli auditor e alle funzioni autorizzate.
- I documenti esterni rilevanti, incluse norme, specifiche cliente e manuali dei fornitori, sono identificati e mantenuti aggiornati.

Registrazioni

- Elenco documenti controllati
- Registro revisioni
- Registro conservazione
- Verbali di approvazione

PROC-CTX-001 - CONTESTO, RISCHI E OPPORTUNITÀ

Scopo

Definire il metodo per analizzare contesto, parti interessate, rischi e opportunità del SGQ.

Campo di applicazione

- Tutti i processi, progetti, sedi, funzioni e fornitori rilevanti.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Il contesto è riesaminato almeno annualmente e in caso di cambiamenti rilevanti.
- Per ogni rischio o opportunità sono individuati causa, evento, conseguenza, probabilità, impatto, azione, responsabile, scadenza e indicatore.
- Sono considerati anche i rischi legati a competenze, dipendenze cloud, continuità, proprietà intellettuale, modifiche dei requisiti, qualità dei dati e cambiamento climatico.
- Le azioni sono integrate nei processi e la loro efficacia è verificata durante monitoraggi e riesami.

Registrazioni

- Analisi contesto
- Registro parti interessate
- Registro rischi e opportunità
- Piani di azione

PROC-COM-001 - GESTIONE COMMERCIALE E REQUISITI DEL CLIENTE

Scopo

Assicurare che offerte, contratti e requisiti siano completi, fattibili, condivisi e controllati.

Campo di applicazione

- Lead, opportunità, offerte, ordini, contratti, rinnovi e variazioni.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- La funzione commerciale raccoglie obiettivi, requisiti, tempi, budget, criteri di accettazione, vincoli, integrazioni, assistenza e proprietà intellettuale.
- CTO e Project Manager verificano fattibilità tecnica, risorse, dipendenze e rischi prima dell'impegno.
- Le differenze tra offerta e contratto sono risolte prima dell'accettazione. Ogni modifica successiva è valutata, approvata, versionata e comunicata.
- La conferma d'ordine o il contratto costituiscono autorizzazione all'avvio del progetto.

Registrazioni

- Scheda opportunità
- Checklist riesame requisiti
- Offerta/contratto
- Registro variazioni

PROC-DES-001 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO SOFTWARE

Scopo

Pianificare e controllare il ciclo di progettazione e sviluppo delle soluzioni software.

Campo di applicazione

- Applicativi, piattaforme, automazioni, integrazioni, portali e componenti sviluppati o modificati da Nubys.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Il piano di progetto definisce fasi, responsabilità, input, output, riesami, verifiche, validazioni e criteri di accettazione.
- Gli input comprendono requisiti funzionali, prestazionali, di sicurezza, privacy, usabilità, integrazione e manutenzione.
- Gli output comprendono specifiche, architetture, codice, configurazioni, test, manuali e note di rilascio.
- Le modifiche sono versionate; il codice critico è sottoposto a peer review; i test sono registrati; la validazione avviene rispetto all'uso previsto.
- Gli errori rilevati dopo il rilascio sono gestiti mediante ticket e, se significativi, tramite non conformità e azione correttiva.

Registrazioni

- Piano di progetto
- Specifica requisiti
- Repository e versioni
- Piano e report test
- Verbale collaudo
- Note di rilascio

PROC-PRO-001 - GESTIONE DEI PROGETTI

Scopo

Assicurare pianificazione, coordinamento, monitoraggio e chiusura controllata dei progetti.

Campo di applicazione

- Tutti i progetti clienti e interni che producono deliverable software o servizi professionali.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Il Technical Project Manager definisce piano, milestone, risorse, rischi, dipendenze e comunicazioni.
- L'avanzamento è monitorato con frequenza proporzionata alla complessità. Scostamenti significativi sono registrati e condivisi.
- I deliverable sono verificati prima della consegna. La chiusura include accettazione, consuntivo, lezioni apprese, documentazione e passaggio all'assistenza.
- Le decisioni rilevanti sono tracciate nei verbali o negli strumenti di project management.

Registrazioni

- Project charter
- Piano e cronoprogramma
- Verbali
- Report avanzamento
- Verbale chiusura e lessons learned

PROC-REL-001 - GESTIONE MODIFICHE, CONFIGURAZIONI E RILASCI

Scopo

Garantire che modifiche e rilasci siano autorizzati, tracciabili, verificati e reversibili.

Campo di applicazione

- Codice, configurazioni, database, ambienti, pipeline, documentazione e componenti distribuiti.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Ogni modifica è associata a una richiesta, un responsabile, una valutazione d'impatto e una priorità.
- Le configurazioni di riferimento e le versioni sono identificate nei repository.
- Prima del rilascio sono eseguiti test, approvazione e, ove necessario, backup e piano di rollback.
- Gli accessi alla produzione sono limitati e le attività sono registrate. Le modifiche urgenti sono riesaminate successivamente.

Registrazioni

- Change request
- Registro versioni
- Checklist rilascio
- Piano rollback
- Log deployment

PROC-OPS-001 - EROGAZIONE DEI SERVIZI E ASSISTENZA

Scopo

Assicurare che sviluppo, manutenzione e supporto siano erogati in condizioni controllate.

Campo di applicazione

- Attività di sviluppo, configurazione, migrazione, formazione, manutenzione e assistenza.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Le attività sono assegnate a personale competente e svolte con strumenti approvati.
- I ticket sono classificati per priorità, assegnati, tracciati e chiusi con evidenza della soluzione.
- I beni e dati del cliente sono identificati, protetti e restituiti o cancellati secondo accordi.
- Gli output non conformi sono segregati, corretti, sottoposti a nuova verifica o accettati mediante concessione autorizzata.
- La conservazione delle evidenze consente di ricostruire chi ha svolto l'attività, quando e con quale risultato.

Registrazioni

- Ticket e richieste
- Rapporti di intervento
- Checklist migrazione
- Verbali formazione
- Registro output non conformi

PROC-SUP-001 - GESTIONE FORNITORI E ACQUISTI

Scopo

Selezionare, qualificare e monitorare fornitori e servizi esterni che influenzano la qualità.

Campo di applicazione

- Cloud provider, licenze, hosting, strumenti SaaS, consulenti, subfornitori e fornitori di hardware/software.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- I fornitori sono valutati prima dell'utilizzo in base a competenza, continuità, prestazioni, supporto, conformità e criticità.
- Gli ordini e contratti specificano requisiti, livelli di servizio, responsabilità, criteri di accettazione e obblighi applicabili.
- Le prestazioni sono monitorate tramite incidenti, ritardi, disponibilità, supporto e feedback delle funzioni.
- I fornitori critici sono riesaminati almeno annualmente; prestazioni insufficienti generano azioni o sostituzione.

Registrazioni

- Albo fornitori
- Schede valutazione
- Ordini/contratti
- Monitoraggio SLA
- Piani di miglioramento fornitore

PROC-HR-001 - COMPETENZE, CONSAPEVOLEZZA E COMUNICAZIONE

Scopo

Assicurare disponibilità di persone competenti e comunicazioni efficaci.

Campo di applicazione

- Dipendenti, amministratori, collaboratori e consulenti rilevanti per il SGQ.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Per ogni ruolo sono definiti competenze, responsabilità e autorità.
- Le esigenze formative derivano da obiettivi, progetti, nuove tecnologie, audit, errori e cambiamenti organizzativi.
- L'efficacia della formazione è verificata mediante test, osservazione, risultati o valutazione del responsabile.
- Le persone sono consapevoli della politica, degli obiettivi, del proprio contributo e delle conseguenze di una mancata conformità.
- Le comunicazioni interne ed esterne specificano contenuto, destinatari, responsabilità, canale e tempistica.

Registrazioni

- Matrice competenze
- Piano formazione
- Attestati e valutazioni
- Comunicazioni e verbali

PROC-INF-001 - INFRASTRUTTURE, STRUMENTI E AMBIENTE DI LAVORO

Scopo

Garantire infrastrutture e strumenti adeguati alla conformità dei servizi.

Campo di applicazione

- Postazioni, reti, repository, ambienti cloud, strumenti di sviluppo, test, comunicazione e collaborazione.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Il CTO e i responsabili assicurano disponibilità, manutenzione, aggiornamento e protezione degli strumenti.
- Gli ambienti di sviluppo, test e produzione sono identificati e, ove necessario, separati.
- Sono mantenuti backup, monitoraggi e procedure di ripristino coerenti con la criticità.
- L'ambiente di lavoro, anche remoto, deve consentire concentrazione, comunicazione, protezione delle informazioni e continuità.
- Sono considerate le dipendenze da energia, connettività e fornitori cloud.

Registrazioni

- Inventario strumenti
- Piani manutenzione
- Registro ambienti
- Backup e test ripristino
- Segnalazioni indisponibilità

PROC-KPI-001 - MONITORAGGIO, KPI E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Scopo

Misurare l'efficacia dei processi e la percezione del cliente.

Campo di applicazione

- Tutti i processi del SGQ e i principali contratti/progetti.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Gli indicatori sono definiti con formula, fonte, frequenza, responsabile e target.
- Sono monitorati rispetto tempi, qualità dei rilasci, anomalie, assistenza, reclami, soddisfazione, fornitori e azioni.
- La soddisfazione è rilevata mediante questionari, feedback, rinnovi, reclami, riunioni e andamento dei progetti.
- Gli scostamenti sono analizzati e possono generare azioni correttive o di miglioramento.

Registrazioni

- Cruscotto KPI
- Questionari e feedback
- Report mensili/trimestrali
- Analisi trend

PROC-NC-001 - RECLAMI, NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Scopo

Gestire anomalie, reclami e cause per prevenirne la ripetizione.

Campo di applicazione

- Non conformità di processo o servizio, reclami, difetti, ritardi gravi e risultati di audit.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- La non conformità è registrata, contenuta e valutata per impatto e necessità di comunicazione al cliente.
- Quando appropriato sono analizzate le cause con metodologie proporzionate.
- Le azioni indicano responsabile, scadenza, risorse e modalità di verifica dell'efficacia.
- La chiusura è autorizzata solo dopo la verifica dell'attuazione e dell'efficacia.
- I trend sono riesaminati per individuare problemi sistemici e opportunità.

Registrazioni

- Registro non conformità
- Registro reclami
- Analisi cause
- Piani azione
- Verifica efficacia

PROC-AUD-001 - AUDIT INTERNO

Scopo

Verificare conformità, attuazione ed efficacia del SGQ.

Campo di applicazione

- Tutti i processi e sedi compresi nel campo di applicazione.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Il programma di audit considera importanza, rischi, cambiamenti e risultati precedenti.
- Gli auditor devono essere competenti e indipendenti dalle attività verificate.
- Il piano definisce criteri, campo, metodi, agenda e interlocutori.
- I risultati sono documentati e comunicati; le non conformità sono prese in carico senza ritardo.
- Il follow-up verifica chiusura ed efficacia delle azioni.

Registrazioni

- Programma audit
- Piani e checklist
- Rapporti audit
- Registro rilievi
- Follow-up

PROC-RDD-001 - RIESAME DELLA DIREZIONE

Scopo

Valutare adeguatezza, efficacia e allineamento strategico del SGQ.

Campo di applicazione

- Intero Sistema di Gestione per la Qualità.

Responsabilità

L'Alta Direzione approva la procedura. Il Responsabile SGQ ne coordina l'applicazione. I responsabili di funzione assicurano l'esecuzione delle attività e la conservazione delle evidenze.

Modalità operative

- Il riesame è svolto almeno annualmente e quando cambiamenti significativi lo richiedono.
- Gli input includono azioni precedenti, contesto, soddisfazione, obiettivi, KPI, non conformità, audit, fornitori, risorse, rischi e opportunità.
- Gli output comprendono decisioni su miglioramenti, risorse, modifiche al SGQ, priorità e responsabilità.
- Il verbale è approvato dall'Alta Direzione e le azioni sono monitorate fino alla chiusura.

Registrazioni

- Agenda e input riesame
- Verbale riesame
- Piano azioni della Direzione