

# MANUALE

## del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)

identificativo documento: 1

versione (v.) e revisione (r.) : vedi piede pagina

(verificare sul portale SYSDAT la validità della presente versione/revisione)

luglio 2009

SYSDAT INFORMATICA SRL - via Meucci 22 - 56014 Ospedaletto - PISA

[www.sysdat.it](http://www.sysdat.it)

## Sommario

Versioni e modifiche rispetto alla versione precedente.....	4
1 Scopo e campo di applicazione.....	4
1.1 Generalità.....	4
1.2 Applicazione.....	4
2 Riferimenti normativi.....	4
3 Termini e definizioni.....	5
4 Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).....	5
4.1 Requisiti generali.....	5
4.2 Requisiti relativi alla documentazione.....	6
4.2.1 Generalità.....	6
4.2.2 MANUALE della qualità.....	7
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti di riferimento.....	7
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	7
5 Responsabilità della direzione.....	7
5.1 Impegno della direzione.....	7
5.2 Orientamento al cliente.....	7
5.3 Politica per la qualità.....	7
5.4 Pianificazione.....	8
5.4.1 Obiettivi della qualità.....	8
5.4.2 Pianificazione del SGQ.....	8
5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione.....	9
5.5.1 Responsabilità ed autorità.....	9
5.5.2 Rappresentante della direzione.....	9
5.5.3 Comunicazione interna.....	9
5.6 Riesame da parte della Direzione.....	9
5.6.1 Generalità.....	9
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.....	10
5.6.3 Elementi in uscita del riesame.....	10
6 Gestione delle risorse.....	10
6.1 Messa a disposizione delle risorse.....	10
6.2 Risorse umane.....	10
6.2.1 Generalità.....	10
6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento.....	10
6.3 Infrastrutture.....	11
6.4 Ambiente di lavoro.....	11
7 Realizzazione del prodotto.....	11
7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto.....	11
7.2 Processi relativi al cliente.....	12
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.....	12
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto.....	12
7.2.3 Comunicazione con il cliente.....	12
7.3 Progettazione e sviluppo.....	12
7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo.....	12
7.3.2 Progettazione e sviluppo.....	12
7.3.7 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo...13	
7.4 Approvvigionamento.....	13
7.5 Produzione ed erogazione di servizi.....	13

7.6 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione.....	14
8 Misurazioni, analisi e miglioramento.....	14
8.1 Generalità.....	14
8.2 Monitoraggi e misurazioni.....	14
8.2.1 Soddisfazione del cliente.....	14
8.2.2 Verifiche ispettive interne.....	14
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi.....	14
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti.....	14
8.3 Gestione dei prodotti non conformi.....	14
8.4 Analisi dei dati.....	15
8.5 Miglioramento.....	15
8.5.1 Miglioramento continuativo.....	15
8.5.2 Azioni correttive.....	15
8.5.3 Azioni preventive.....	15

## ***Versioni e modifiche rispetto alla versione precedente***

Il presente MANUALE è stato pubblicato nelle seguenti versioni:

Versione 00	2004 ottobre
Versione 01	2005 luglio
Versione 02	2005 novembre
Versione 03	2005 dicembre
Versione 04	2006 marzo
Versione 05	2006 maggio
Versione 06	2006 giugno
Versione 07	2006 settembre
Versione 08	2006 dicembre
Versione 09	2007 agosto
Versione 10	2008 maggio
Versione 11	2009 luglio

Le modifiche introdotte nella presente versione 11 rispetto alla consistono in quanto segue.

In occasione dell'audit effettuato dalla IGQ per il rinnovo della certificazione nel Luglio 2009, si recepiscono le segnalazioni effettuate nel rapporto dell'esame documentale (prot. EU 090530 del 08/07/2009).

# **1 Scopo e campo di applicazione**

## ***1.1 Generalità***

Il presente MANUALE della Qualità (nel seguito: **MANUALE**) descrive in linea generale, **ma con particolare attenzione ai riferimenti alla norma ISO 9001**, il Sistema di Gestione per la Qualità (nel seguito: **SGQ**) adottato dalla SYSDAT

Per la comprensione in termini più operativi del SGQ si consiglia di iniziare dai documenti (appendici al Manuale) 1.2 Tipologie di fornitura e 1.3 Funzionigramma e guida alla documentazione.

Si ricorda che il SGQ descrive i mezzi, i processi, le relative PROCEDURE e Istruzioni Operative (documentazione) utilizzati dalla struttura organizzativa e dal personale SYSDAT per soddisfare le aspettative del cliente e raggiungere gli obiettivi aziendali.

## ***1.2 Applicazione***

Il MANUALE del SGQ si applica in tutta l'organizzazione aziendale, nell'ottica del conseguimento di un miglioramento continuo e della realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il presente MANUALE si applica alle attività svolte da SYSDAT nelle sue sedi di:

- Pisa (località Ospedaletto)
- Firenze (località Osmannoro, comune di Sesto Fiorentino)
- Roma (zona Cristoforo Colombo)

# **2 Riferimenti normativi**

Le normative prese a riferimento per il SGQ sono:

- UNI EN ISO 9001, edizione Novembre 2008 “Sistemi di Gestione per la Qualità: Requisiti”
- UNI EN ISO 9004, edizione Dicembre 2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità: Linee Guida per il Miglioramento delle Prestazioni”
- UNI EN ISO 9000, edizione Dicembre 2005 “Sistemi di Gestione per la Qualità: Fondamenti e terminologia”

### 3 Termini e definizioni

Vedi il documento di identificativo 1.1 Glossario.

## 4 Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)

### 4.1 Requisiti generali

Il SGQ adottato dalla SYSDAT prevede la definizione delle attività aziendali in termini di

- funzioni
- processi.

Le funzioni sono raggruppamenti di attività specifiche che intervengono nei processi. Esse sono collegate tra loro da relazioni di tipo gerarchico e funzionale.

I processi sono definiti, in termini generali, come insiemi di attività concatenate e finalizzate all'ottenimento di specifici risultati.

Un processo è quindi attuato da una o più funzioni che mettono in esecuzione, tra le proprie attività, quelle facenti parte del processo.

Naturalmente le funzioni possono svolgere anche attività isolate, scollegate da specifici processi.

Nel SGQ i processi principali sono descritti attraverso appositi documenti denominati PROCEDURE.

I dettagli operativi dei principali processi, o di attività parte di essi, o processi di rilevanza minore, sono descritti in appositi documenti denominati Istruzioni Operative.

Ulteriori dettagli si trovano “immersi” nelle applicazioni software (guide, help in linea, etc.) che gli utenti utilizzano per attuare i processi medesimi.

Tra i processi definiti alcuni sono finalizzati ad

- tenere i rapporti con i clienti
- assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie all'attuazione dei processi (schedulazione)
- assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo (monitoraggio)
- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati (esecuzione)
- attuare le azioni necessarie per conseguire il miglioramento continuo dei processi medesimi (miglioramento).

I processi sono gestiti in accordo ai requisiti della norma, ad esclusione del requisiti:

- 7.5.2 in quanto non esistono processi i cui risultati non possano essere verificati nell'ambito del processo stesso;
- 7.6 per la tipologia delle attività svolte da SYSDAT, che non sono misurabili in maniera strumentale

Normalmente SYSDAT non affida all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti di norma (salvo le verifiche per la manutenzione del SGQ).

Si precisa che lo svolgimento di qualsiasi attività o processo è indipendente dalla sede in cui viene attuato, pertanto ogni attività o processo può essere svolto in qualunque delle tre sedi. Inoltre è possibile che una attività o processo, nel corso del suo svolgimento, attraversi o coinvolga sedi differenti.

## 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

### 4.2.1 Generalità

La documentazione è interamente in formato elettronico (eventuali copie cartacee possono essere prodotte e utilizzate in qualsiasi momento per comodità di lettura)

La documentazione è suddivisa tra “documentazione di riferimento” e “registrazioni”.

#### Documentazione di riferimento

La documentazione di riferimento, che definisce il SGQ, è costituita dal MANUALE (il presente documento) e sue “Appendici” (identificativi che iniziano con 1), dalle PROCEDURE (identificativi che iniziano con 2) e dalle Istruzioni Operative (identificativi che iniziano con 3) <sup>1</sup>.

Per quanto riguarda le PROCEDURE, di seguito ne riportiamo l'elenco (esse saranno poi ulteriormente citate nel presente MANUALE).

Le seguenti 5 PROCEDURE descrivono i principali processi operativi dell'azienda.

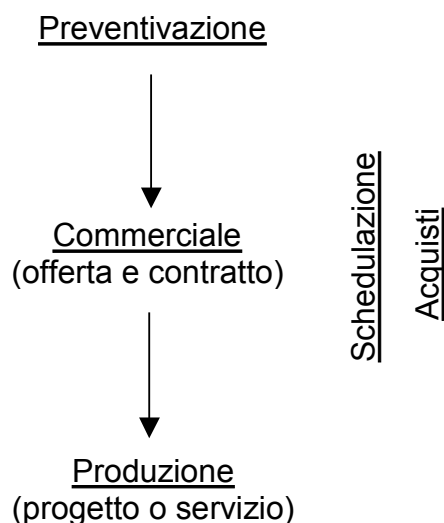
- PREVENTIVAZIONE
- COMMERCIALE
- PRODUZIONE
- ACQUISTI
- SCHEDULAZIONE

Le seguenti 6 PROCEDURE descrivono i processi che riguardano il SGQ dell'azienda.

- TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI (Norma 4.2.3 )
- TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI (Norma 4.2.4 )
- VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE (Norma 8.2.2 )
- TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI (Norma 8.3 )
- AZIONI CORRETTIVE (Norma 8.5.2 )
- AZIONI PREVENTIVE (Norma 8.5.3 )

Per quanto riguarda la descrizione delle interazioni tra i processi, uno schema estremamente generale è riportato di seguito.

Maggiori dettagli si avranno ovviamente dall'esame delle PROCEDURE medesime.



<sup>1</sup> Una guida alla lettura della documentazione di riferimento si trova nel documento, Appendice al MANUALE, di identificativo 1.2

Esistono poi vari documenti di tipo Istruzioni Operative.

#### Registrazioni

Le registrazioni della qualità, che costituiscono e comprovano l'attuazione del SGQ, sono prodotte e/o archiviate dalle già citate applicazioni software.  
Il dettaglio delle registrazioni è riportato nel paragrafo 4.2.4.

#### **4.2.2 MANUALE della qualità**

Il MANUALE della qualità, ovvero il presente documento, precisa il campo di applicazione del SGQ che consiste nella gestione dell'attività principale (core business) dell'azienda SYSDAT ovvero l'attività di sviluppo di progetti (prodotti) software e di fornitura di servizi nell'area dell'Information Technology.

Esistono poi dei documenti, genericamente chiamati "Appendici al MANUALE" che descrivono l'organizzazione SYSDAT, i tipi di fornitura in maggiore dettaglio ed altri concetti.

E' esclusa dal SGQ la gestione economico amministrativa dell'azienda, a parte gli indicatori di redditività<sup>2</sup> delle commesse (l'attività aziendale è infatti organizzata per "commesse"; il concetto di commessa gioca quindi un ruolo centrale dal punto di vista organizzativo e gestionale).

#### **4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti di riferimento**

Si veda la PROCEDURA

2.10.423 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI (norma 4.2.3)

#### **4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni**

Si veda la PROCEDURA

2.10.424 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI (norma 4.2.4)

## **5 Responsabilità della direzione**

La Direzione è una particolare funzione aziendale (vedi paragrafo 5.5.1 e le Registrazioni) che ha però l'autorità e il compito di definire le altre funzioni aziendali e le loro mansioni e responsabilità.

### **5.1 Impegno della direzione**

La Direzione provvede ad attuare la missione aziendale definita dalla proprietà attraverso l'attuazione e il miglioramento del SGQ definito dal presente MANUALE.

### **5.2 Orientamento al cliente**

La Direzione si assicura che i requisiti richiesti dal cliente siano ben definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

### **5.3 Politica per la qualità**

La Direzione, nell'intento di accrescere la soddisfazione di tutte le parti interessate, con particolare attenzione al cliente ed ai propri dipendenti, ha deciso di attuare e tenere aggiornato un SGQ conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e coerente con la realtà e l'esperienza aziendale. La Direzione si aspetta che il miglioramento dell'organizzazione conduca all'aumento dell'efficienza operativa ed economica generale.

Il SGQ si applica a tutte le attività svolte presso le proprie sedi e presso le sedi dei clienti.

Le finalità stabilite per il SGQ atte a soddisfare il cliente e l'azienda sono definite nelle registrazioni relative al Modulo 4.10.3 (Finalità del SGQ).

<sup>2</sup> Limitatamente alla redditività presunta.

Al fine di garantire il continuo miglioramento del SGQ vengono definiti, nell'ambito delle previste attività di riesame, specifici obiettivi misurabili e tenuti sistematicamente sotto controllo.

La Direzione nomina il proprio Rappresentante per la Qualità (Qualità) che ha l'autorità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un SGQ conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e riferire sull'andamento del SGQ al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

L'impegno che la Direzione si assume è di applicare in prima persona le regole stabilite nel presente MANUALE della qualità e nelle PROCEDURE in esso richiamate e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo.

## **5.4 Pianificazione**

### **5.4.1 Obiettivi della qualità**

La Direzione definisce gli obiettivi del SGQ come segue:

- a) ottenere un'organizzazione aziendale chiara ed efficiente che, attraverso l'uso generalizzato di strumenti informatici, consenta di raggiungere il miglior compromesso tra le esigenze contrastanti della "flessibilità" e della "possibilità di controllo";
- b) finalizzare tale organizzazione sia al soddisfacimento delle esigenze, in continua evoluzione, della clientela nel settore dei servizi per l'Information Technology,
- c) utilizzare l'aumento dell'efficienza che può derivare da una buona organizzazione anche per migliorare il risultato economico della SYSDAT;
- d) mantenere la certificazione per potersi qualificare come fornitori di quei clienti che la richiedono.

I dettagli degli obiettivi sono definiti nell'ambito del riesame della direzione in modo misurabile, definito nel tempo e riferiti ciascuno ad un responsabile.

### **5.4.2 Pianificazione del SGQ**

La pianificazione della qualità, intesa come le attività mediante le quali vengono stabiliti i requisiti per la qualità, viene attuata applicando integralmente il contenuto del presente MANUALE e delle PROCEDURE e delle Istruzioni Operative.

Le dimensioni aziendali e l'esperienza del personale garantiscono una flessibilità in termini di risorse tali da far fronte alle obbligazioni del contratto e quindi (si presuppone) alle esigenze del cliente e per questo il SGQ viene applicato in modo standardizzato a tutte le commesse acquisite senza alcuna limitazione.

In caso di esplicite richieste contrattuali o di eventuali integrazioni al SGQ richieste dal cliente, vengono emessi piani della qualità per la cui definizione si rimanda al paragrafo 7.1.

Nella predisposizione del SGQ, la SYSDAT ha effettuato una pianificazione della qualità che, partendo dai requisiti applicabili ai prodotti realizzati, ha condotto alla definizione delle responsabilità e delle modalità attraverso le quali i requisiti stessi possono essere soddisfatti.

In particolare, nella documentazione descrittiva ed attuativa del SGQ aziendale, con un livello di dettaglio diverso per le varie tipologie di documenti, sono descritte le attività e gli strumenti di pianificazione della qualità adottati, al fine di garantire il costante raggiungimento degli obiettivi qualitativi predefiniti.

SYSDAT vuole anche assicurare la compatibilità tra il processo di produzione, le strutture operative disponibili, le tecniche e PROCEDURE di controllo e la documentazione applicabile tramite la definizione, nelle PROCEDURE aziendali, di responsabilità e modalità operative applicabili alle varie attività, la sistematica valutazione della corretta attuazione e dell'efficacia di quanto previsto al fine di consentire eventuali aggiornamenti dei processi, delle tecniche e PROCEDURE di controllo e della documentazione.

## **5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione**

### **5.5.1 Responsabilità ed autorità**

La Direzione definisce responsabilità e autorità in termini generali a mezzo di un "funzionigramma", riportato nel già citato documento 1.3, che fornisce una descrizione dettagliata delle attività di competenza di ciascuna funzione e le relazioni tra le varie funzioni. Tra le principali funzioni aziendali troviamo la funzione Direzione e la funzione Qualità e Organizzazione.

I nominativi associati a ciascuna funzione sono resi noti nei documenti "Organigramma" generale e parziali, reperibili nelle RegISTRAZIONI.

### **5.5.2 Rappresentante della direzione**

La funzione Qualità e Organizzazione è direttamente associata alla Direzione che interviene direttamente nelle attività aziendali per:

- a) assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- b) prendere atto delle prestazioni del SGQ e di ogni esigenza per il miglioramento,
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione
- d) assicurare che le attività siano armonizzate nei casi in cui venga richiesta una diversa organizzazione (piani di qualità).

### **5.5.3 Comunicazione interna**

La comunicazione interna avviene prevalentemente a mezzo posta elettronica, anche con messaggi inviati automaticamente dalle applicazioni che gestiscono le varie PROCEDURE aziendali.

Le comunicazioni che modificano in maniera permanente le responsabilità e/o l'autorità e/o i comportamenti di singole funzioni o risorse avvengono attraverso la modifica della documentazione di riferimento.

Modifiche limitate e temporanee possono essere comunicate con comunicazioni interne della Direzione.

## **5.6 Riesame da parte della Direzione**

### **5.6.1 Generalità**

Il riesame da parte della Direzione del SGQ viene eseguito almeno una volta l'anno e tutte le volte che la Direzione lo ritiene necessario.

Il riesame viene effettuato sia attraverso il riesame delle registrazioni sia attraverso il colloquio con i responsabili.

La Direzione, assieme alla funzione Qualità e Organizzazione, pianifica il riesame riportando i partecipanti e l'oggetto nella comunicazione che deve essere consegnata in anticipo ai partecipanti come convocazione della riunione di riesame.

Prima di ogni riesame la funzione Qualità e Organizzazione ha il compito di preparare una relazione che tenga conto degli elementi in ingresso, delle attività coperte dal SGQ e degli indicatori che sia stato deciso di inserire nel riesame.

Durante il riesame vengono stabilite le azioni da intraprendere ed i relativi responsabili. Il risultato del riesame viene verbalizzato tenendo conto degli elementi in uscita.

Normalmente il riesame prevede come oggetto i seguenti argomenti:

- definizione degli obiettivi per la qualità
- verifica del raggiungimento degli obiettivi per la qualità previsti
- pianificazione della formazione del personale.

I documenti di Riesame effettuati dalla direzione vengono gestiti come RegISTRAZIONI (modulo 4.10.2) e sono archiviati e disponibili all'interno del sistema informativo aziendale.

La Direzione effettua ripetuti riesami parziali ed almeno uno in forma totale durante l'anno.

### **5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame**

Gli elementi in ingresso per il riesame da parte della direzione devono comprendere informazioni riguardanti:

- a) i risultati delle verifiche ispettive,
- b) le informazioni di ritorno da parte del cliente,
- c) le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti,
- d) lo stato delle azioni correttive e preventive,
- e) le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione,
- f) le modifiche che potrebbero avere effetti sul SGQ,
- g) le raccomandazioni per il miglioramento.

### **5.6.3 Elementi in uscita del riesame**

Gli elementi in uscita dal riesame effettuato dalla direzione devono comprendere decisioni ed azioni relative:

- a) al miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi,
- b) al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente,
- c) ai bisogni di risorse.

Tali elementi devono essere riepilogati in un verbale.

## **6 Gestione delle risorse**

### **6.1 Messa a disposizione delle risorse**

Le risorse che SYSDAT mette a disposizione per adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali garantendo la soddisfazione del cliente e per migliorare il SGQ sono principalmente risorse umane, ma anche attrezzature e materiali.

SYSDAT individua quindi le esigenze di attrezzature, apparecchiature, strumenti e competenze necessarie a garantire il raggiungimento ed il mantenimento dell'adeguato livello qualitativo previsto per i prodotti, tramite la definizione, nelle PROCEDURE aziendali, delle responsabilità e delle modalità operative per la loro acquisizione e per il loro corretto utilizzo.

### **6.2 Risorse umane**

#### **6.2.1 Generalità**

SYSDAT provvede affinché il personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto sia competente, sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

#### **6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento**

SYSDAT si preoccupa di:

- a) definire la competenza necessaria per il personale tecnico, cioè del personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto,
- b) fornire addestramento o intraprendere altre azioni per soddisfare queste esigenze,
- c) valutare l'efficacia delle azioni intraprese,

d) assicurare che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità,  
 e) tracciare le registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale (valutazioni) e riepilogare lo skill di ogni risorsa in apposita tabella associata alla risorsa.

### **6.3 Infrastrutture**

#### **Manutenzione delle attrezzature elettroniche e software**

Per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi erogati SYSDAT assicura che sia effettuata un'adeguata manutenzione delle apparecchiature elettroniche, degli ambienti software e delle applicazioni utilizzati.

Di seguito si utilizzerà alla dicitura generica "Sistema Informativo Interno", rimandando il lettore alla lettura delle opportune Registrazioni, contenenti una descrizione dettagliata dei software (o applicativi) utilizzati da SYSDAT.

#### **Manutenzione edifici e spazi di lavoro**

SYSDAT assicura che sia individuata ed effettuata un'adeguata manutenzione degli edifici e degli spazi di lavoro, utilizzando e coordinando solitamente ditte esterne.

Le registrazioni relative all'infrastruttura vengono conservate in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

### **6.4 Ambiente di lavoro**

L'ambiente di lavoro è ovviamente di tipo ufficio.

Le condizioni relative all'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei prodotti sono definite in un documento gestito da SYSDAT, che consiste in un'autovalutazione basata sul testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/2008).

## **7 Realizzazione del prodotto**

### **7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto**

SYSDAT può fornire i seguenti tipi di prodotto (in senso lato):

Consulenza  
 Progetti  
 Servizi

La consulenza consiste di solito in studi di fattibilità, analisi funzionale e in certi casi "temporary management".

I progetti implicano di norma (ma non sempre) lo sviluppo di uno o più "deliverable", di solito una applicazione software (se il deliverable è un documento siamo probabilmente in un caso di consulenza).

I servizi riguardano la manutenzione di applicazioni software, l'assistenza continuativa agli utenti (help desk, etc.), fino alla completa gestione operativa.

Una descrizione più ampia dei possibili tipi di fornitura che SYSDAT può offrire si ha nel documento 1.2 Tipologie di fornitura.

Per poter fornire i propri prodotti (in senso lato ovvero prodotti e servizi) SYSDAT deve di volta in volta disporre di risorse uomo qualificate che non siano già impegnate nella realizzazione di prodotti precedentemente contrattualizzati.

In caso di esplicite richieste contrattuali o di eventuali integrazioni al SGQ esistenti richieste dal cliente, vengono emessi documenti di riepilogo dell'attività, o delle metodologie di controllo della esecuzione del progetto o del servizio o quanto altro espressamente richiesto.

## **7.2 Processi relativi al cliente**

### **7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto**

Questa attività è descritta nella PROCEDURA PREVENTIVAZIONE, che riguarda sia la redazione degli allegati tecnici che le stime degli impegni necessari alla realizzazione dei prodotti/servizi. In particolare, nel caso in cui il prodotto sia costituito da un vero e proprio deliverable (tipicamente una applicazione software) si dovrà giungere alla redazione di un documento (denominato di solito "allegato tecnico contrattuale") che contenga appunto la descrizione di tale deliverable (con un grado di accuratezza da determinare a seconda delle circostanze: prezzo chiuso o variabile, caratteristiche dei destinatari (utenti o tecnici) del documento, etc. ).

### **7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto**

Questa attività, descritta nella PROCEDURA PREVENTIVAZIONE viene effettuata con particolare attenzione quando il prodotto (deliverable) deve essere realizzato nell'ambito di un progetto a prezzo chiuso (a corpo). Le registrazioni dei riesami dei requisiti relativi al prodotto vengono quindi conservate in un apposito applicativo facente parte del Sistema Informativo Interno.

### **7.2.3 Comunicazione con il cliente**

Questa attività è descritta nella PROCEDURA COMMERCIALE, che tratta le attività di redazione delle offerte e di formazione dei contratti.

Le registrazioni dei riesami preventivi delle offerte, le registrazioni delle comunicazioni con il cliente (offerte, accettazioni offerte, etc. ), le registrazioni degli accordi contrattuali vengono conservate in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

## **7.3 Progettazione e sviluppo**

### **7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo**

La pianificazione dell'attività di progettazione e sviluppo è effettuata, come ogni altra pianificazione, mediante la PROCEDURA SCHEDULAZIONE. In essa, in particolare, troviamo definita l'attività di assegnazione delle specifiche risorse all'attività di progettazione e sviluppo.

La progettazione dei deliverable software è divisa in due fasi, la progettazione preliminare e la progettazione esecutiva. La prima la troviamo nella PROCEDURA PREVENTIVAZIONE, LA SECONDA nella PROCEDURA PRODUZIONE.

Le registrazioni relative all'assegnazione delle specifiche risorse e le registrazioni sulle specifiche fasi pianificate sono gestite e rintracciabili in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

### **7.3.2 Progettazione e sviluppo**

I relativi punti della norma dal 7.3.2 al 7.3.6, e precisamente

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

7.3.3 Elementi in uscita della progettazione e sviluppo

7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo

7.3.5 Verifica della progettazione e sviluppo

7.3.6 Validazione della progettazione e sviluppo

sono descritti sinteticamente nella PROCEDURA PREVENTIVAZIONE per la progettazione preliminare e nella PROCEDURA PRODUZIONE per la progettazione esecutiva e lo sviluppo. Maggiori dettagli si hanno nelle Istruzioni Operative correlate.

Le relative registrazioni così come gli avanzamenti sono rintracciabili in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

### **7.3.7 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo**

La gestione delle modifiche o “varianti” (punto 7.3.7 della norma) è definita nella PROCEDURA PRODUZIONE e anche nella PROCEDURA COMMERCIALE qualora naturalmente l'entità e le caratteristiche delle modifiche comportino variazioni di importi, e/o di scadenze e/o di tipologia di risorse da utilizzare.

Le relative registrazioni e le modifiche degli accordi contrattuali con il cliente sono rintracciabili in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

### **7.4 Approvvigionamento**

Processo di approvvigionamento (punto 7.4.1 della norma)

L'organizzazione, per la realizzazione dei prodotti e la fornitura dei servizi così come definiti nel paragrafo 7.1 non ha necessità di approvvigionare prodotti e/o servizi che abbiano rilevanza al fine del soddisfacimento dei requisiti determinati con il cliente.

Informazioni per l'approvvigionamento (punto 7.4.2 della norma)

L'attività di definizione e identificazione dei prodotti di cui approvvigionarsi è descritta nella PROCEDURA ACQUISTI.

Verifica dei prodotti approvvigionati (punto 7.4.3 della norma)

I controlli che devono essere effettuati al momento della consegna dei prodotti sono descritti nella PROCEDURA ACQUISTI.

Le relative registrazioni sono rintracciabili in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

### **7.5 Produzione ed erogazione di servizi**

Questa attività include i seguenti punti (seguendo anche la numerazione della norma)

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

7.5.4 Proprietà dei clienti

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Le attività di cui ai punti 7.5.1 e 7.5.3 sono descritte nelle PROCEDURE SCHEDULAZIONE e PRODUZIONE.

Le registrazioni relative all'assegnazione delle specifiche risorse, le registrazioni sulle specifiche attività ed eventuali checkpoint sono gestite e rintracciabili in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

Per quanto riguarda poi l'identificazione e la rintracciabilità del prodotto, si precisa che di esse si tratta solo in quei casi in cui nell'ambito della erogazione di un servizio esista o si produca un prodotto “deliverable”.

Il punto 7.5.2, come già detto, non è trattato in quanto non esistono processi i cui risultati non possano essere verificati nell'ambito del processo stesso.

Per quanto riguarda il punto 7.5.4, c'è da dire che raramente SYSDAT utilizza dispositivi di proprietà del cliente per la realizzazione dei progetti o per la fornitura dei servizi. Ciò accade nell'ambito di specifiche commesse.

Le registrazioni relative a questo punto vengono archiviate in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

L'attività relativa ai punti 7.5.3 e 7.5.5 è descritta nella PROCEDURA PRODUZIONE.

Le registrazioni pertinenti sono rintracciabili in un apposito applicativo del Sistema Informativo Interno.

## **7.6 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione**

Data la natura della propria attività SYSDAT non dispone di particolari strumenti per il monitoraggio e la misurazione.

# **8 Misurazioni, analisi e miglioramento**

Le attività di seguito individuate sono descritte nelle apposite istruzioni operative.

## **8.1 Generalità**

All'interno di questa sezione sono definiti i criteri e i riferimenti alla documentazione necessari per dimostrare la conformità dei prodotti realizzati e dei servizi offerti e per mantenere conforme il proprio SGQ e migliorarlo.

## **8.2 Monitoraggi e misurazioni**

### **8.2.1 Soddisfazione del cliente**

L'organizzazione esegue una misurazione del grado di soddisfazione del cliente relativamente alla capacità della SYSDAT di soddisfare i requisiti stabiliti. Le funzioni preposte, su incarico della Direzione, dovranno riepilogare e comunicare i risultati di tale raccolta di informazioni.

### **8.2.2 Verifiche ispettive interne**

Con frequenza almeno annuale l'organizzazione esegue un ciclo di verifiche ispettive interne rivolto a tutti i processi aziendali.

Le verifiche, che potranno essere effettuate sia da personale interno che esterno purché in possesso di specifici requisiti, saranno effettuate sulla base della documentazione di riferimento realizzata ( PROCEDURE e Istruzioni Operative) per svolgere nel dettaglio le attività incluse nel processo.

Si adotta come criterio di risoluzione delle non conformità rilevate l'avvio di azioni correttive.

### **8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi**

Al fine di tenere sotto controllo l'attività svolta e la capacità di continuare a soddisfare i requisiti del cliente l'organizzazione ha definito, per i processi che hanno influenza diretta sulla qualità finale del prodotto o del servizio, adeguati indicatori, che sono valutati e tenuti sotto controllo con periodicità stabilite.

### **8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti**

Al momento il monitoraggio dei prodotti è applicabile ad un solo software, sviluppato da SYSDAT, identificabile come vero e proprio prodotto. Per il monitoraggio di tale prodotto è stato deciso di tenere sotto controllo le informazioni e le richieste da parte del cliente e l'emissione di nuove versioni e service pack di correzione/miglioramento.

## **8.3 Gestione dei prodotti non conformi**

L'organizzazione ha definito nel dettaglio la modalità di gestione delle non conformità provenienti dai clienti, le non conformità provenienti dall'interno, le non conformità potenziali e le opportunità di miglioramento.

Per ognuno di questi casi sono stati definite le azioni da intraprendere e le funzioni responsabili.

Si veda la PROCEDURA

2.10.83 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI (norma 8.3).

## **8.4 Analisi dei dati**

L'ampia disponibilità di strumenti informatici gestionali utilizzati consente all'organizzazione di disporre di molteplici modalità di analisi e presentazione dei dati. Generalmente l'organizzazione utilizza metodi di analisi residenti negli applicativi utilizzati.

## **8.5 Miglioramento**

### **8.5.1 Miglioramento continuativo**

L'avvio delle attività di miglioramento è determinato da informazioni che possono avere varie origini. Oltre alle azioni correttive e preventive in corrispondenza di segnalazioni di non conformità avvenute o potenziali, è prevista la realizzazione di "progetti interni" per il miglioramento e/o sviluppo dell'infrastruttura o del sistema informativo interno (vedi PROCEDURA PRODUZIONE)

### **8.5.2 Azioni correttive**

L'organizzazione ha definito le modalità di avvio, conduzione e conclusione delle azioni correttive.

Si veda la PROCEDURA

2.10.852 AZIONI CORRETTIVE (norma 8.5.2).

All'interno della stessa procedura è possibile trovare indicazioni sulla modalità di gestione dei reclami.

### **8.5.3 Azioni preventive**

L'organizzazione ha definito le modalità di avvio, conduzione e conclusione delle azioni preventive.

Si veda la PROCEDURA

2.10.853 AZIONI PREVENTIVE (norma 8.5.3).