

Manuale della Qualità



Master Copy

Copia controllata rilasciata al sig. _____ della Società _____

Copia non controllata

Approvato

Emilio Barlocco
(Amministratore Delegato)

Data

28 febbraio 2018

Versione

18

0 INDICE

0	INDICE	2
1	SCOPO DEL MANUALE QUALITÀ	4
1.1	MANUALE QUALITÀ	4
1.2	TABELLA DI CORRELAZIONE	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3	TERMINI, DEFINIZIONI E ACRONIMI	6
4	IFM INFOMASTER E IL SUO CONTESTO	7
4.1	CONTESTO	7
4.2	ESIGENZE ED ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDERS	7
4.3	CAMPO DI APPLICAZIONE E SCOPO DEL SISTEMA QUALITÀ	7
4.4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI	8
5	LEADERSHIP	11
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	11
5.2	POLITICA DELLA QUALITÀ	11
5.3	RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	13
6	PIANIFICAZIONE	17
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI/OPPORTUNITÀ	17
6.2	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE	17
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	17
6.4	PROCEDURE DOCUMENTATE	17
7	SUPPORTO	18
7.1	RISORSE	18
7.2	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO	19
7.3	COMUNICAZIONE	19
7.4	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	20
7.5	PROCEDURE DOCUMENTATE	22
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	23
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO	23
8.2	REQUISITI PER I SERVIZI	23
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SERVIZI	24
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO	26
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	27
8.6	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI	29

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	3 di 35

8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	30
8.8	PROCEDURE DOCUMENTATE	31
<u>9</u>	<u>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</u>	<u>32</u>
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE. ANALISI E VALUTAZIONE	32
9.2	AUDIT INTERNO	33
9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE	33
9.4	PROCEDURE DOCUMENTATE	33
<u>10</u>	<u>MIGLIORAMENTO</u>	<u>34</u>
10.1	GENERALITÀ	34
10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	34
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	34
10.4	PROCEDURE DOCUMENTATE	34
<u>11</u>	<u>STATO DELLE REVISIONI</u>	<u>35</u>

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	4 di 35

1 SCOPO DEL MANUALE QUALITÀ

1.1 MANUALE QUALITÀ

Il presente documento rappresenta il principale documento di riferimento del sistema qualità della **IFM Infomaster S.p.A.** (nel prosieguo anche solo **IFM**).

Nel Manuale della Qualità:

- è definito il campo di applicazione del sistema qualità e le esclusioni
- è delineata la struttura organizzativa dell'azienda
- è contenuta la Politica per la Qualità
- sono delineate responsabilità ed autorità
- sono identificati e descritti – in linea generale – i processi inclusi nel sistema qualità e le loro interazioni
- sono richiamate le procedure documentate

Il Manuale della Qualità – preparato e verificato dal Quality Manager ed approvato dall'Amministratore Delegato (A.D.) – è distribuito in forma controllata all'interno dell'organizzazione; la distribuzione verso l'esterno e le relative modalità sono definite dal Quality Manager.

1.2 TABELLA DI CORRELAZIONE

UNI EN ISO 9001:2015	Manuale qualità	TITOLO	UNI EN ISO 9001:2015	Manuale qualità	TITOLO
4	4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	7.5	7.4	INFORMAZIONI DOCUMENTATE
4.1	4.1	CONTESTO	8	8	ATTICITÀ OPERATIVE
4.2	4.2	ESIGENZE ED ASPETTATIVE STAKEHOLDERS	8.1	8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO
4.3	4.4	CAMPO DI APPLICAZIONE	8.2	8.2	REQUISITI PER I SERVIZI
4.4	4.4	SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI	8.3	8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI
5	5	LEADERSHIP	8.4	8.4	CONTROLLO PROCESSI FORNITI DALL'ESTERNO
5.1	5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	8.5	8.5	EROGAZIONE DEI SERVIZI
5.2	5.2	POLITICA DELLA QUALITÀ	8.6	8.6	RILASCIO DEI SERVIZI
5.3	5.3	RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	8.7	8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI
6	6	PIANIFICAZIONE	9	9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI
6.1	6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI/OPPORTUNITÀ	9.1	9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VAL
6.2	6.2	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE	9.2	9.2	AUDIT INTERNO
6.3	6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	9.3	9.3	RISAME DELLA DIREZIONE
7	7	SUPPORTO	10	10	MIGLIORAMENTO
7.1	7.1	RISORSE	10.1	10.1	GENERALITÀ
7.2	7.2	COMPETENZA	10.2	10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE
7.3	7.2	CONSAPEVOLEZZA	10.3	10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO
7.4	7.3	COMUNICAZIONE			

	MANUALE DELLA QUALITÀ	<i>Versione</i>	18
		<i>Date</i>	28/02/2018
		<i>Pagina</i>	5 di 35

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme utilizzate dall'azienda quale riferimento per l'implementazione del proprio sistema qualità sono:

- ⇒ UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- ⇒ UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- ⇒ UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

	MANUALE DELLA QUALITÀ	<i>Versione</i>	18
		<i>Date</i>	28/02/2018
		<i>Pagina</i>	6 di 35

3 TERMINI, DEFINIZIONI E ACRONIMI

Sono generalmente utilizzati sia termini e definizioni di cui nella norma UNI EN ISO 9000:2015 sia termini specifici che derivano da esigenze/consuetudini interne e/o di settore o in uso con la precedente versione della UNI EN ISO 9000:2005.

Nei documenti del sistema qualità (manuale, procedure documentate ed istruzioni operative) sono comunque chiariti i significati di termini, definizioni ed acronimi ivi utilizzati che, altrimenti, potrebbero generare dubbi di interpretazione e/o confusione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	7 di 35

4 IFM INFOMASTER E IL SUO CONTESTO

4.1 CONTESTO

L'**Alta Direzione** ha la diretta responsabilità e la completa autonomia decisionale in ordine alla implementazione e gestione del sistema aziendale per la gestione della qualità (nel prosieguo anche indicato con la locuzione "sistema qualità").

Tutto ciò premesso, l'Amministratore Delegato con il supporto delle funzioni apicali, determina i fattori esterni e interni rilevanti per le finalità dell'azienda e per gli indirizzi strategici e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema qualità.

Detti fattori, che possono avere una valenza negativa o positiva, sono identificati ed esaminati per determinarne l'impatto sull'azienda e sul sistema qualità; l'esito di tale analisi è documentato/registrato in un apposito documento.

Le informazioni che attengono a tali fattori sono sistematicamente monitorate e riesaminate e rappresentano uno degli input del riesame della direzione (vedi § 9.3).

4.2 ESIGENZE ED ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDERS

L'analisi di cui al precedente paragrafo, in ragione dell'influenza, anche potenziale, sulla capacità dell'azienda di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, è integrata con l'identificazione e determinazione delle parti interessate (stakeholders) e dei rispettivi requisiti rilevanti per il sistema qualità dell'azienda.

Tali informazioni, riportate nel documento di cui al precedente paragrafo, sono monitorate e riesaminate e rappresentano uno degli input del riesame della direzione (vedi § 9.3).

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE E SCOPO DEL SISTEMA QUALITÀ

4.3.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

IFM Infomaster S.p.A. è una società d'ingegneria del software specializzata nella progettazione, sviluppo ed implementazione di sistemi di comunicazione avanzata.

Fondata a Genova nel 1994, **IFM Infomaster S.p.A.** sviluppa e commercializza prodotti software basati sui più avanzati standard tecnologici.

L'attività **IFM Infomaster S.p.A.** si rivolge, in particolare ma non esclusivamente, ai settori di Computer Telephony Integration (CTI) e ai settori delle telecomunicazioni avanzate.

La famiglia dei prodotti #PHONES offre sistemi di *contact center* altamente scalabili e di facile configurazione su ogni tipo di media.

LIGHTHOUSE COMMUNICATIONS XTENDER (LX) è un Event Manager in grado di gestire un workflow e attuare le azioni conseguenti la gestione di processi complessi nell'ambito del M2M2P (Machine to Machine to People).

La struttura e l'organizzazione aziendale si sono modificate nel tempo per rispondere tempestivamente a richieste di prodotti/servizi con affidabilità sempre crescente.

Ricerca tecnologica avanzata, agilità e rapidità di risposta al mercato, cura del cliente e dei suoi investimenti sono le scelte che hanno permesso ad IFM di trasformarsi, da semplice *winning team* a struttura aziendale consolidata e robusta.

Il sistema qualità voluto e reso operativo da **IFM Infomaster S.p.A.** sottolinea l'impegno in tale direzione. Esso rappresenta una corretta e coraggiosa sintesi fra innovazione e qualità

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	8 di 35

sperimentata, che vede i principali processi gestiti, con strumenti agili e moderni, sulla scorta di norme organizzative consolidate dall'esperienza.

IFM completa la sua offerta verso il mercato con servizi altamente professionali di Project and Program Management e con un Customer Care attento e proattivo.

I fornitori di hardware e software con cui IFM opera sono noti come leader riconosciuti a livello internazionale nelle specifiche aree di competenza (ad esempio DELL, Microsoft...).

Il mercato di riferimento è principalmente quello nazionale.

4.3.2 SCOPO DEL SISTEMA QUALITÀ

Il sistema qualità include e si applica ai processi che hanno diretta attinenza con la:

PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE, INSTALLAZIONE ED ASSISTENZA DI SOFTWARE NELL'AMBITO DI CRM, COMUNICAZIONI MULTIMEDIALI E DI SISTEMI DI GESTIONE MULTISENSORIALE

4.3.3 ESCLUSIONI

A causa della natura dell'organizzazione, dei prodotti realizzati e dei servizi erogati, non tutti requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili.

Sono requisiti **non** applicabili:

8.5.1 f) l'organizzazione non utilizza processi che, avendo influenza diretta sulla qualità del prodotto/servizio realizzato, necessitino d'essere validati

7.1.5 l'organizzazione non utilizza apparecchiatura per la misurazione o software di prova che debba essere gestito, identificato o periodicamente calibrato in accordo al requisito in oggetto

Le esclusioni di cui sopra non hanno alcuna incidenza sulla capacità dell'azienda, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI

4.4.1 REQUISITI GENERALI

4.4.1.1 Generalità

IFM Infomaster S.p.A. ha sviluppato e strutturato il proprio sistema qualità tenendo presenti le esigenze interne, i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e le necessità correlate alla sua applicazione, aggiornamento e miglioramento continuo.

Nei documenti del sistema qualità – al livello di dettaglio appropriato – sono identificati i processi messi in atto dalla nostra organizzazione e sono descritte le relative sequenze ed interazioni.

In tali documenti sono inoltre determinati i metodi ed i criteri per assicurare che:

- i processi siano efficaci e mantenuti sotto controllo
- siano identificati i processi da monitorare e siano raccolti i relativi dati
- i dati relativi al monitoraggio/misurazione dei processi siano valutati in relazione al raggiungimento degli obiettivi fissati e per conseguire il miglioramento continuo

Nell'ambito della periodica pianificazione delle attività della nostra organizzazione, è posto un accento particolare nell'individuazione ed assegnazione di adeguate risorse – umane e non – per la gestione, svolgimento e monitoraggio dei processi.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	9 di 35

Inoltre l'organizzazione mette in essere tutte le azioni necessarie per conseguire sia i risultati pianificati sia il miglioramento continuo.

4.4.1.2 **Identificazione e struttura dei processi**

I processi inclusi nel sistema qualità sono stati suddivisi in tre principali categorie:

1) **Processi primari:**

- 1.1) Progettazione e sviluppo di software
- 1.2) Marketing e Processi relativi al cliente
- 1.3) Gestione della commessa

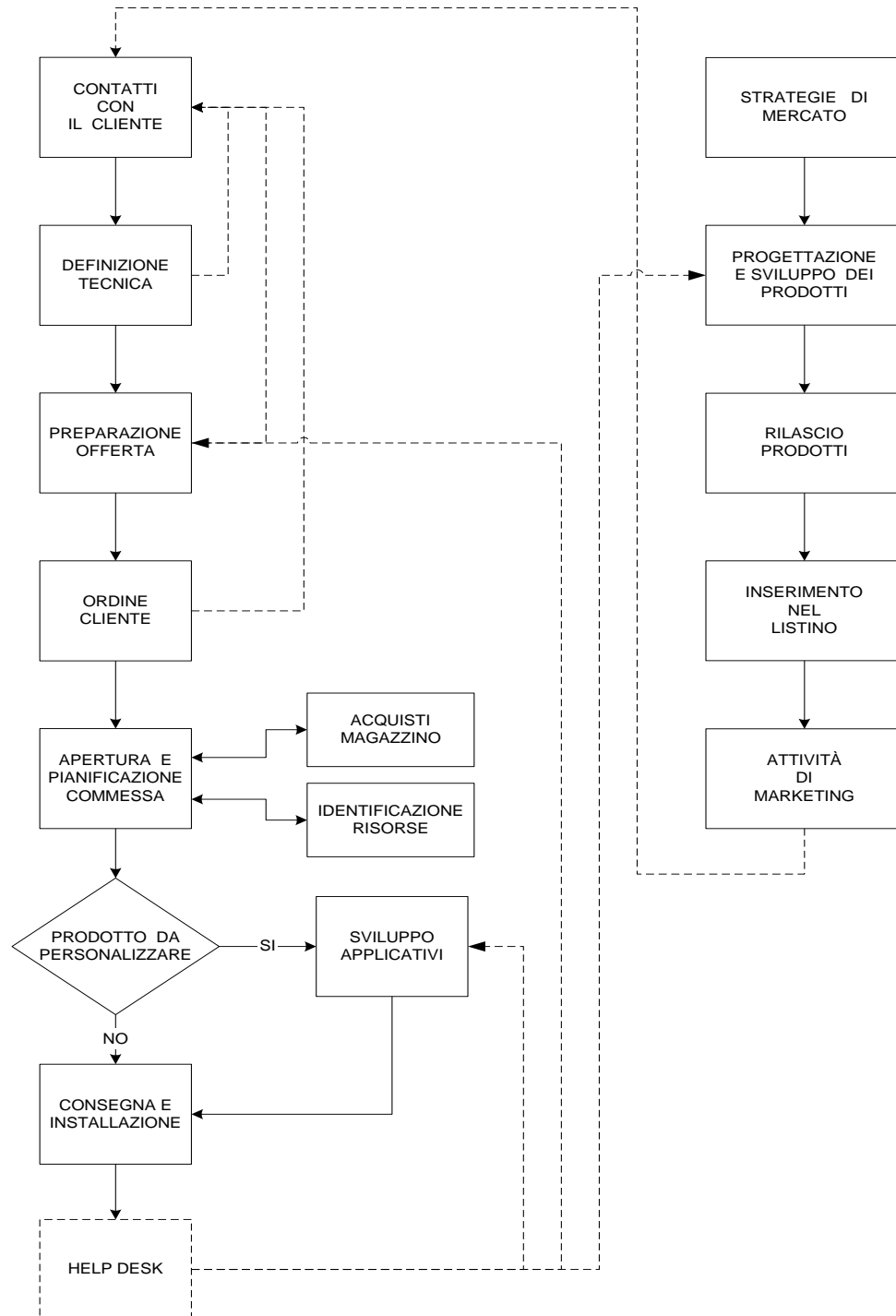
2) **Processi di supporto:**

- 2.1) Gestione delle risorse (umane/infrastrutture)
- 2.2) Gestione dei fornitori (valutazione di fornitori e acquisti)
- 2.3) Customer Care

3) **Processi di sistema:**

- 3.1) Management (comunicazione, riesame, analisi rischi/opportunità, soddisfazione del cliente, ecc..)
- 3.2) Gestione della qualità (documentazione, registrazioni, audit, azioni correttive/miglioramento)
- 3.6) Non conformità
- 3.8) Misurazione e monitoraggio dei processi

Alcuni dei processi sopra elencati, in particolare quelli primari, possono poi essere suddivisi in sotto processi; le interazioni tra i vari processi e/o sotto processi primari e secondari sono dettagliate nelle procedure del sistema qualità e, in linea generale, possono essere rappresentati graficamente come di seguito:



I processi di sistema sono invece trasversali e, di fatto, interagiscono con tutti gli altri processi in particolare per quanto attiene alle misurazioni e all'analisi dei dati, in ottica del miglioramento continuo sia dei singoli processi sia dell'intero sistema qualità.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	11 di 35

5 LEADERSHIP

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

5.1.1 GENERALITÀ

L'Amministratore Delegato (A.D.) dà evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia di detto sistema
- stabilendo politica ed obiettivi per la qualità che siano coerenti e compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici
- operando perché i processi messi in atto siano integrati con i requisiti del sistema di gestione per la qualità
- promuovendo l'approccio per processi e del risk-based thinking e cioè un approccio finalizzato ad identificare i fattori di rischio e di opportunità per gestirli in modo preventivo
- assicurando che siano disponibili le necessarie risorse
- comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace e della conformità ai requisiti del sistema di gestione per la qualità
- operando perché il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi
- guidando e fornendo il necessario supporto ai dipendenti e collaboratori perché partecipino attivamente e contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità
- promuovendo il miglioramento
- sostenendo coloro che ricoprono ruoli gestionali, per dare evidenza della loro leadership nell'ambito delle proprie aree di responsabilità

5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

L'Alta Direzione ha un ruolo attivo ed è direttamente coinvolta riguardo alla focalizzazione sul cliente e, laddove praticabile, sugli utenti finali (destinatari dei prodotti/servizi forniti), perché:

- siano determinati i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, siano compresi e soddisfatti con regolarità
- siano determinati i rischi e le opportunità che possono influire sulla conformità dei prodotti/servizi e sulla capacità di accrescere la soddisfazione del cliente e siano opportunamente affrontati
- sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente e degli utenti finali

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

La pianificazione del sistema qualità di **IFM Infomaster S.p.A.** ha, come obiettivo principale, l'attenzione a tutti i fattori che permettono di svolgere i processi in modo da realizzare prodotti/servizi conformi ai requisiti specificati e tali da soddisfare le attese dei clienti e accrescerne la soddisfazione.

Premesso che **IFM Infomaster S.p.A.** si caratterizza come azienda all'avanguardia per efficienza e flessibilità, soprattutto grazie all'impegno e professionalità del management, dei propri dipendenti e collaboratori, la missione aziendale è da sempre quella di:

- ✓ ascolto delle esigenze dei clienti
- ✓ sviluppo di prodotti per rendere più facile la comunicazione tra le persone, tra le persone e le cose, tra le cose e le cose
- ✓ controllo delle tecnologie primarie per poterle manipolare e adattare alle esigenze reali
- ✓ fornire i servizi di supporto per rendere completa e unica l'esperienza dei nostri clienti

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	12 di 35

- ✓ creare sistemi tecnologici innovativi e servizi di eccellenza che consentano ad aziende ed individui di comunicare tra loro e con ogni tipologia di apparato elettronico in modo semplice e senza investimenti in infrastrutture utilizzando tutti i media disponibili

A tal fine **IFM Infomaster S.p.A.** investe nella formazione delle risorse umane e nella ricerca di collaboratori e fornitori qualificati ritenendo che l'adozione, l'implementazione e il mantenimento di un "sistema qualità", conforme alla UNI EN ISO 9001, sia una scelta strategica per lo sviluppo dell'azienda, per il conseguimento dei propri obiettivi e per una sua più adeguata collocazione nel mercato di riferimento.

L'**Alta Direzione**, quindi, "intende" il proprio sistema qualità come l'espressione della capacità dell'azienda di fornire prodotti ed erogare servizi, di individuare ed attivare strategie di miglioramento e coordinamento interno per ottenere una maggiore competitività e flessibilità operativa al fine di:

- ✓ ottimizzare la gestione e fornitura di prodotti e servizi;
- ✓ impiegare risorse umane esperte ed in continuo aggiornamento;
- ✓ selezionare collaboratori e fornitori qualificati ed effettuare un continuo monitoraggio sulla qualità dei loro prodotti/servizi;
- ✓ mantenere una attenzione costante al cliente al fine di incrementare il suo grado di soddisfazione.

Il sistema qualità della **IFM Infomaster S.p.A.** è improntato su un approccio di "*risk-based thinking*" che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto agli obiettivi e aspettative e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze.

L'**Alta Direzione** ritiene che le prestazioni di ogni singolo dipendente, collaboratore, operatore in genere, hanno riflesso sul risultato finale, quindi solo il coinvolgimento, il contributo e la partecipazione convinta di tutto il personale potrà permettere ad **IFM Infomaster S.p.A.** di conseguire gli obiettivi prefissati, il relativo consolidamento, e quindi il loro mantenimento nel tempo; in tal senso l'intera struttura aziendale, ognuno nell'ambito delle proprie competenze e ruolo, adotterà tutte le misure volte al conseguimento dei sotto elencati principi generali:

- ✓ **porre la massima attenzione nell'individuazione e nella soddisfazione delle esigenze delle proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori garantendo una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone**
- ✓ **garantire il rispetto dei basilari principi etici che possono essere sintetizzati in trasparenza, etica e sostenibilità;**
- ✓ **migliorare continuamente la qualità della gestione della società e dei prodotti/servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno, con piena soddisfazione di clienti e partner;**
- ✓ **ispirarsi ai principi di finanza etica nella conduzione delle relazioni economico-finanziarie con gli stakeholder e con le proprie persone;**
- ✓ **garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e comunque del mercato di riferimento;**
- ✓ **migliorare continuamente l'immagine di società responsabile ed efficiente;**
- ✓ **mantenere alta l'attenzione ai principi di sostenibilità ambientale;**

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	13 di 35

In relazione al conseguimento degli obiettivi/principi generali sopra elencati, l'**Alta Direzione** fissa, nel corso dei periodici riesami di direzione, gli obiettivi specifici sulla base dei risultati conseguiti e in un'ottica di breve/medio termine. In tale sede l'**Alta Direzione** definisce ed individua anche le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi che si è data e riesamina la presente politica per la qualità per verificarne l'adeguatezza.

5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

Le responsabilità e le autorità pertinenti al sistema qualità sono definite nel presente Manuale della Qualità e nei restanti documenti del sistema qualità; in particolare l'Amministratore Delegato è responsabile di:

- definire la Politica per la Qualità ed assicurare che sia diffusa e compresa da tutta l'organizzazione
- presiedere il periodico riesame del sistema qualità
- individuare ed attivare adeguati processi di comunicazione

Di seguito sono sinteticamente definite, in linea generale e non esaustiva, le responsabilità ed autorità attribuite alle principali funzioni; il dettaglio delle singole responsabilità ed autorità è poi definito nelle relative procedure documentate e in ulteriori documenti interni.

Amministratore Delegato

È la massima autorità aziendale, è responsabile, anche nei confronti del consiglio di amministrazione della società (C.d.A.), della gestione globale dell'organizzazione e quindi anche del sistema qualità.

In particolare egli definisce le politiche e gli indirizzi generali dell'Azienda, partecipa e presiede al riesame del sistema qualità, fornisce i mezzi necessari per l'attuazione della Politica per la Qualità e ha inoltre la responsabilità e autorità per:

- la definizione della Politica per la Qualità
- garantire ed assicurare la sicurezza delle condizioni di lavoro e ambientali
- ricercare ed autorizzare soluzioni finalizzate al miglioramento continuo del sistema qualità
- approvare il manuale della qualità

Direzione Amministrativa

A questa /direzione rispondono, in particolare:

- Servizio di Prevenzione e Protezione (DLgs 81/08), al quale, in applicazione del D.Lgs 81/08 (sicurezza e salute dei lavoratori negli ambienti di lavoro), compete lo sviluppo delle seguenti principali attività:
 - individuazione dei fattori di rischio
 - valutazione dei rischi
 - individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro
 - individuazione delle misure di prevenzione e protezione nonché delle attrezzature di protezione da utilizzare in relazione alle misure di sicurezza adottate
 - elaborazione di proposte in relazione a programmi di informazione e formazione del personale aziendale
 - partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza del personale aziendale

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	14 di 35

- Qualità, cui è attribuita la responsabilità e l'autorità per lo svolgimento, in via generale, delle seguenti attività:
 - pianificazione e sviluppo delle attività di formazione in relazione ai temi della qualità
 - pianificazione e preparazione del periodico riesame del sistema qualità
 - gestione ed archiviazione dei documenti di sistema e dei documenti di origine esterna di propria competenza
 - individuazione dei problemi relativi alla qualità dei processi e delle attività dell'organizzazione, proponendo le soluzioni appropriate
 - analisi periodica delle non conformità nonché gestione delle non conformità relative al sistema qualità
 - gestione dei reclami dei clienti in supporto alla Direzione Operativa
 - gestione delle azioni correttive e di miglioramento
 - pianificazione e gestione dell'attività di auditing
 - sviluppo delle elaborazioni dei dati consolidati relativi ai processi di propria competenza

In aggiunta, a questa direzione, fanno riferimento:

- Finance & Administration
- Servizi Generali
- Purchasing & Inventory (Gestione commesse/Ufficio Acquisti)
- Legal and Regulatory – Data Protection
- Control

A queste funzioni è assegnato, in particolare, il compito di curare i rapporti con gli Istituti di Credito e le autorità finanziarie e di fornire all'Amministratore Delegato, ed al C.d.A., la situazione finanziaria dell'Azienda; inoltre controlla e gestisce:

- la situazione amministrativo finanziaria dell'Azienda
- la contabilità analitica e generale
- il budget delle spese e degli investimenti
- le fatture e loro registrazione
- il processo degli approvvigionamenti di materiali/prodotti per la rivendita, inclusi i controlli in accettazione, ed i rapporti con i fornitori di competenza in supporto alla Direzione Operativa
- fornisce il necessario supporto per lo svolgimento delle attività di commessa
- effettua l'inserimento e chiusura delle commesse nel SIA
- predisporre la necessaria documentazione e gestisce le registrazioni informatiche relative alle commesse
- fornisce supporto alle direzioni aziendali in tema di individuazione ed aggiornamento delle normative di settore, della contrattualistica e dei processi di qualifica dell'azienda quale fornitore di prospect/clienti

Direzione Ricerca e Sviluppo

A questa direzione è attribuita, in via generale, la responsabilità e l'autorità per:

- la ricerca e lo sviluppo di nuovi prodotti, in modo da garantire la competitività dei prodotti dell'Azienda

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	15 di 35

- la gestione e sviluppo delle attività di progettazione
- la definizione dei piani dei test
- la gestione dell'archivio centrale di configurazione
- il rilascio dei prodotti
- sviluppare applicativi software di integrazione dei prodotti aziendali
- fornire il necessario supporto alla Direzione Operativa nella stesura dei documenti tecnici da allegare alle offerte/opportunità

Direzione Commerciale

A questa direzione è attribuita la responsabilità e l'autorità per la definizione della politica commerciale dell'organizzazione e lo svolgimento dell'attività commerciale che, tra l'altro, prevede:

- attività di marketing e ricerca di nuovi Clienti
- analisi di mercato
- creazione e gestione di canali di vendita, partnership, accordi
- definizione del listino e documentazione commerciale
- la definizione dei bisogni del Cliente in collaborazione con la Direzione Operativa
- la conduzione delle trattative commerciali con i clienti
- la gestione delle offerte, degli ordini e dei dati dei clienti attraverso il backoffice commerciale
- l'analisi delle richieste dei clienti, la definizione delle configurazioni e la valutazione, con l'eventuale supporto delle competenti funzioni tecniche
- la redazione e riesame delle offerte, per la parte di competenza
- il riesame del contratto e le attività ad esso collegate

Direzione Operativa

Questa direzione, attraverso "Presales & Delivery", "Technical Support & Corporate IT" e "Sales and Marketing Support" e ha in via generale l'autorità e la responsabilità per:

- la gestione tecnica dei processi inerenti alla realizzazione, installazione e collaudo dei sistemi prodotti
- il supporto tecnico sistemistico alle infrastrutture tecnologiche aziendali
- installazione dei prodotti presso i clienti ed eventualmente presso il laboratorio interno
- la definizione dei piani di test e la loro successiva esecuzione e documentazione
- l'esecuzione del monitoraggio delle attività di assistenza ai clienti
- la preservazione e conservazione dei dati informatici aziendali (backup dei server, protezione da virus e hackers...)
- la gestione dei reclami e del supporto ai Clienti, sia per l'assistenza sia per la fornitura di chiarimenti sulle modalità di funzionamento e di utilizzo dei prodotti
- la produzione, in fase di offerta, dei documenti progettuali che ne assicurano la congruità e fattibilità tecnica e dei documenti di analisi dei costi diretti ed indiretti (cost model) e il relativo riesame dell'offerta
- la realizzazione e gestione di sistemi per l'erogazione di servizi ai clienti in modalità cloud, ambienti demo, test e proof of concept, cloud

	MANUALE DELLA QUALITÀ	<i>Versione</i>	18
		<i>Date</i>	28/02/2018
		<i>Pagina</i>	16 di 35

- il supporto alla Direzione Commerciale attraverso gli strumenti tecnologici e le conoscenze specialistiche necessarie
- la gestione degli approvvigionamenti dei materiali e dei servizi relativi alla produzione in termini di caratteristiche tecniche, individuazione dei fornitori, condizioni e tempi di fornitura
- l'assistenza e il supporto tecnico necessario al funzionamento del sistema informativo aziendale (SIA)

Questa direzione è inoltre responsabile della gestione del **Customer Care** (helpdesk) che svolge l'assistenza tecnica ai clienti, sia con interventi in loco sia con interventi da remoto.

La struttura organizzativa aziendale di **IFM Infomaster S.p.A.** è rappresentata nel documento Organigramma.pdf pubblicato nella sezione Organigramma Aziendale del SIA

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	17 di 35

6 PIANIFICAZIONE

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI/OPPORTUNITÀ

Nel procedere con la pianificazione del sistema qualità, **A.D.** muove la sua azione partendo dalla determinazione:

- dei fattori, esterni ed interni, rilevanti per i fini della **IFM Infomaster S.p.A.** e che possono influenzare l'erogazione e fornitura di prodotti e servizi
- delle parti interessate e dei rispettivi requisiti ed aspettative rilevanti per il nostro sistema qualità
- di rischi ed opportunità da affrontare per:
 - a) assicurare che il sistema qualità sia in grado di conseguire i risultati attesi ed incrementarne gli effetti desiderati
 - b) prevenire o minimizzare eventuali effetti indesiderati
 - c) conseguire il miglioramento

Il dettaglio delle analisi e valutazione svolte sono raccolte e documentate in un apposito file/documento.

Successivamente **A.D. e l'Alta Direzione** procedono a individuare e, in linea generale, a:

- pianificare le necessarie ed adeguate e proporzionate azioni per ridurre i rischi ad un livello accettabile e per concretizzare/conseguire le opportunità
- definire le modalità per integrare ed attuare le azioni nei processi del SQ della **IFM Infomaster S.p.A.** e valutarne l'efficacia

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE

La pianificazione del sistema qualità di **IFM Infomaster S.p.A.** ha, come obiettivo principale, l'attenzione a tutti i fattori che permettono di svolgere i processi in modo da realizzare prodotti/servizi conformi ai requisiti specificati e tali da soddisfare le attese dei clienti ed accrescerne la soddisfazione.

Tale obiettivo a carattere generale è poi trasformato, nel corso del riesame del sistema qualità, – così come gli obiettivi enunciati nella Politica per la Qualità di cui sopra - in ulteriori obiettivi misurabili e coerenti con la stessa Politica per la Qualità, obiettivi pertinenti ai principali processi dell'organizzazione.

Sempre in sede di riesame del sistema qualità, sono individuate ed assegnate le risorse per il conseguimento di tali obiettivi, sono fissati i relativi tempi d'attuazione e sono pianificati gli eventuali cambiamenti del sistema qualità, ed eventualmente della stessa Politica per la Qualità, che dovessero rendersi necessari nell'ottica di mantenerne l'integrità e migliorarne l'efficacia.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Qualora si rendessero necessarie modifiche al SQ (p.e. evoluzione normativa, richieste del Cliente/Committente, variazioni nella struttura aziendale, etc.) le stesse verranno effettuate in modo pianificato considerando:

- finalità delle modifiche e potenziali conseguenze,
- integrità del SQ
- disponibilità di risorse,
- allocazione o riallocazione di responsabilità ed autorità.

6.4 PROCEDURE DOCUMENTATE

[1] PSQ QUAL 08 “Analisi del contesto e valutazione dei rischi ed opportunità”

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	18 di 35

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITÀ

La struttura organizzativa che **IFM Infomaster S.p.A.** si è data, è il risultato dell'analisi volta a definire i processi, della loro scomposizione in sottoprocessi, dell'individuazione delle interazioni e della definizione delle risorse necessarie al loro efficace sviluppo.

Tale attività di analisi non si esaurisce con l'implementazione dell'attuale sistema qualità ma continua nel tempo al fine di garantire l'aggiornamento e miglioramento dello stesso sistema qualità e dell'efficacia dei processi aziendali.

Da tale volontà e capacità dinamica di adeguamento scaturisce la capacità dell'organizzazione di ottimizzare e migliorare la gestione dei propri processi, di migliorare il proprio sistema qualità e, come risultato conseguente, di accrescere la soddisfazione dei propri clienti.

7.1.2 RISORSE UMANE

Il personale è indubbiamente la risorsa che contribuisce in maniera determinante all'efficacia e alla redditività dei processi aziendali, quindi la sua "crescita" rappresenta il migliore investimento per l'azienda che la incentiva mediante formazione, facilitazioni ambientali, aiuti tecnologici ecc..., e ciò significa anche svolgere un'attenta e severa attività di ricerca e selezione di risorse umane e, come necessario, sviluppare attività formative mirate.

L'organizzazione ha definito l'assegnazione di personale sufficiente per il corretto ed efficace svolgimento dei processi, stabilendo di volta in volta:

- professionalità e conoscenze specifiche
- grado di istruzione
- addestramento ed esperienza
- numerosità

7.1.3 INFRASTRUTTURA

La Direzione, al fine di garantire la conformità ai requisiti dei prodotti:

- individua e rende disponibili le infrastrutture che meglio valorizzano la gestione dei processi aziendali, considerando le esigenze di tutte le parti interessate, interne ed esterne, e anche gli aspetti riguardanti l'impatto ambientale e la sicurezza,
- valuta la necessità di miglioramento e modifica delle infrastrutture sulla base delle informazioni di ritorno dal processo produttivo, dal mercato e dal cliente

Le infrastrutture dell'azienda includono:

- uffici destinati allo sviluppo delle attività e processi aziendali
- hardware e software adeguati al corretto ed efficace sviluppo dei processi
- aree adeguatamente attrezzate e destinate alla ricezione, conservazione e all'assemblaggio dell'hardware
- mezzi e sistemi per garantire la comunicazione dell'organizzazione con l'esterno e con il personale che opera all'esterno

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

Il personale rappresenta una delle risorse e ricchezze principali per l'organizzazione e il garantire ambienti e condizioni di lavoro ottimali è uno degli aspetti principali della politica aziendale. In

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	19 di 35

tal senso la Direzione agisce per garantire la conformità alle norme applicabili in materia di sicurezza ed igiene del lavoro per la salvaguardia delle persone e delle cose all'interno delle aree di lavoro.

7.1.5 **CONOSCENZA ORGANIZZATIVA**

La **Direzione** ha determinato le conoscenze necessarie e adeguate per il funzionamento dei processi e la conformità dei prodotti e servizi forniti/erogati; le conoscenze e l'esperienza aziendale sono indubbiamente un fondamentale patrimonio da conservare ed accrescere.

La conoscenza organizzativa di **IFM Infomaster S.p.A.** si basa principalmente su risorse interne (conoscenze maturate con l'esperienza; risultati dei miglioramenti di processi, prodotti, servizi; acquisizione e condivisione di conoscenze), in particolare rispetto ai processi aziendali ed ai prodotti forniti e servizi erogati, ma anche su risorse esterne (fornitori/consulenti; conferenze; partnership; clienti; fonti normative; ecc...).

Nell'affrontare le esigenze e le tendenze di cambiamento, **IFM Infomaster S.p.A.**, partendo dalle conoscenze già patrimonializzate, determina di volta in volta quali conoscenze aggiuntive è necessario acquisire o a quali è opportuno accedere.

7.2 **COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO**

Nella fase di selezione del personale, oltre alle competenze tecniche, si tiene anche conto del potenziale di crescita e di relazione, della capacità di lavorare in team nonché l'intercambiabilità dei soggetti in vari ruoli, laddove applicabile.

L'autorità e la responsabilità per la selezione del personale sono attribuite al singolo responsabile di Direzione il quale, in relazione allo sviluppo delle commesse acquisite, di eventuali carenze ecc., si attiva per la ricerca di nuovo personale; per ognuno di loro è definito un percorso formativo la cui base comune è rappresentata dalle nozioni ed informazioni inerenti alla struttura del sistema di gestione per la qualità e dell'organizzazione e dalle informazioni relative agli aspetti di Sicurezza delle persone e dei dati.

La Direzione svolge attività di sensibilizzazione perché, nel personale, si accresca la consapevolezza dell'importanza e rilevanza del proprio ruolo all'interno dell'azienda per il raggiungimento dei comuni obiettivi aziendali. A tal fine, per la condivisione e diffusione di programmi, traguardi, obiettivi e politiche dell'azienda, sono indette periodiche riunioni e/o sono impiegati adeguati metodi di divulgazione alternativi.

Le necessità d'addestramento e ulteriore formazione del personale già dipendente sono individuate e autorizzate dal responsabile di Direzione competente il quale definisce le modalità per la valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese.

Per ogni dipendente sono quindi raccolte, nel rispetto delle leggi vigenti in materia di privacy, le evidenze relative all'addestramento e competenza; tali registrazioni sono gestite dalla Direzione Amministrativa.

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri relativi alla programmazione ed erogazione di attività di formazione ed addestramento è definito in una procedura documentata.

7.3 **COMUNICAZIONE**

L'Azienda ritiene che la comunicazione interna sia fondamentale per la comprensione, condivisione e conseguimento degli obiettivi in genere e di quelli attinenti al sistema di gestione per la qualità in particolare.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	20 di 35

La comunicazione è un processo interattivo e i relativi flussi devono essere circolari al fine di consentire uno scambio continuo e reciproco tra le parti coinvolte sia che si tratti di comunicazione verticale, ovvero gerarchica, sia che si tratti di comunicazione orizzontale, ovvero tra i vari uffici/funzioni e al loro interno.

Per quanto attiene all'attuale realtà, informazione/conoscenze sono scambiate sia in periodici incontri formali e, a volte, informali sia attraverso la condivisione nel SIA del know-how; tali strumenti si sono dimostrati adeguati per un'efficace comunicazione.

Particolare attenzione è posta alla diffusione e pubblicazione di ciò che riguarda l'efficacia del sistema qualità. In tal senso l'Area "**Qualità**" mantiene nel SIA una *sezione* attraverso la quale sono divulgate tempestivamente, all'organizzazione, le news attinenti al sistema qualità e alla "vita aziendale" (esiti del periodico riesame del sistema qualità, esito delle verifiche svolte dall'Organismo di Certificazione, pubblicazione di nuovi e/o aggiornamenti documenti di sistema, eventi, ecc..).

È responsabilità della Direzione individuare e attivare processi di comunicazione che ne migliorino l'efficacia, e determinando:

- cosa e quando comunicare
- chi comunica e con chi
- come comunicare

7.4 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.4.1 GENERALITÀ

La struttura ed i contenuti dei documenti che definiscono il sistema qualità dell'organizzazione sono stati definiti sulla base:

- della complessità dei processi inclusi nel sistema qualità e delle loro interazioni
- della competenza e conoscenza del personale addetto allo svolgimento di detti processi
- dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015

Sono state definite le seguenti categorie di documenti:

- [a] Documenti del sistema qualità
- [b] Documenti di origine esterna
- [c] RegISTRAZIONI della qualità

7.4.2 DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ

I documenti del sistema qualità includono:

- Manuale della Qualità
- Procedure del sistema qualità (PSQ)
- Istruzioni operative (IO)
- Moduli

Sono state predisposte procedure documentate per la loro gestione e per assicurare che:

- siano approvati prima dell'emissione
- siano rivisti ed aggiornati come necessario
- le modifiche e lo stato di revisione siano identificate
- siano chiaramente identificabili e leggibili
- siano disponibili le versioni valide ed approvate

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	21 di 35

- le versioni superate siano identificate onde prevenire un loro involontario uso

Il Quality Manager gestisce un elenco dei documenti validi.

7.4.3 MANUALE DELLA QUALITÀ

Il Manuale della Qualità è il principale documento di riferimento del sistema qualità dell'organizzazione.

Nel Manuale della Qualità è (sono):

- definito il campo di applicazione del sistema qualità, le esclusioni e le relative motivazioni
- delineata la struttura organizzativa dell'organizzazione
- contenuta la Politica per la Qualità
- delineate responsabilità ed autorità
- identificati e descritti – in linea generale – i processi inclusi nel sistema qualità e le loro interazioni
- richiamate le procedure documentate

Il Manuale della Qualità – preparato dal Quality Manager ed approvato dell'Amministratore Delegato – è distribuito in forma controllata al personale dipendente; la distribuzione verso l'esterno e le relative modalità sono definite dal Quality Manager.

7.4.4 PROCEDURE DEL SISTEMA QUALITÀ

Sono state predisposte delle procedure documentate per la gestione di processi che influiscono sulla qualità dei servizi erogati dall'organizzazione.

Nelle procedure documentate sono definite le responsabilità ed autorità, sono descritte le modalità per l'esecuzione di processi/attività, sono individuati gli input ed output ed identificate le interazioni con altri processi.

Il livello di dettaglio delle procedure documentate dipende dalla complessità del processo descritto, dal grado di addestramento e conoscenza che ha il personale addetto allo svolgimento delle relative attività.

Le procedure del sistema qualità sono richiamate nel presente Manuale della Qualità.

7.4.5 ISTRUZIONI DEL SISTEMA QUALITÀ

Le istruzioni del sistema qualità (*istruzioni*) sono emesse per descrivere e formalizzare, in termini operativi, singole fasi/attività attraverso cui è sviluppato un determinato processo precisando, nel dettaglio, responsabilità specifiche, modalità d'attuazione, documenti da adottare, ecc..

Come per le procedure del sistema qualità di cui al paragrafo precedente, il livello di dettaglio dipende dalla complessità dell'attività descritta e dal grado di addestramento e conoscenza del personale.

Le istruzioni sono normalmente, ma non necessariamente, collegate ad una o più procedure documentate nel qual caso vi sono richiamate.

7.4.6 MODULI

I moduli, laddove previsti, sono utilizzati per registrare i dati relativi all'esecuzione di attività; essi possono essere in qualunque formato e su qualsiasi supporto, cartaceo, elettronico o altro.

Alcuni dei moduli, una volta compilati, sono identificati come *registrazioni* e come tali gestiti.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	22 di 35

7.4.7 DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA

Tali documenti non sono generati dall'organizzazione ma hanno importanza e influiscono sui processi da codesta messi in atto.

Tali documenti sono identificati, catalogati e, all'interno della **IFM Infomaster S.p.A.**, distribuiti in forma controllata.

7.4.8 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ

La nostra organizzazione predispone e conserva le registrazioni della qualità per fornire l'evidenza dell'efficace funzionamento del sistema qualità, in accordo ai requisiti applicabili.

Nella relativa procedura documentata, e in tutte le altre procedure documentate, ognuna in relazione al processo cui si riferisce, sono:

- elencate le registrazioni della qualità
- definite le misure messe in atto per la loro identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità ed eliminazione
- definiti i relativi tempi di conservazione

7.5 PROCEDURE DOCUMENTATE

- [2] PSQ QUAL 01 "Gestione della documentazione"
- [3] PSQ QUAL 02 "Registrazioni della qualità"
- [4] PSQ AMM 03 "Gestione del personale"

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	23 di 35

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO

L'azienda pianifica i processi necessari per la realizzazione dei propri prodotti in ragione della tipologia contrattuale applicabile alle singole fattispecie. Per altro, la pianificazione delle attività è sviluppata coerentemente con i principi e requisiti generali.

In concreto, gli strumenti utilizzati per la pianificazione dei processi possono essere il “*piano della progettazione*” e/o la “*scheda di commessa*”; tali documenti possono essere completati/integrati, in relazione al tipo di prodotto e complessità della commessa, da ulteriori documenti in parte esistenti (procedure documentate, istruzioni operative, documenti tecnici di supporto ecc.), in parte elaborati ed emessi ad hoc (p.e. piani di test).

Nei documenti sopra elencati sono definiti gli obiettivi per la qualità ed i requisiti specifici del prodotto; la sequenza delle relative attività; la documentazione da generare; le risorse occorrenti; le verifiche, validazioni ed i criteri di accettabilità; le registrazioni necessarie a fornire l'evidenza di conformità del prodotto ai requisiti.

In considerazione della tipologia delle attività svolte, delle modalità adottate per la loro gestione, dell'assenza di richieste specifiche dei clienti in tal senso e poiché i requisiti per assicurare la qualità e la sicurezza del prodotto realizzato sono, per quanto applicabili, esaurientemente trattati negli esistenti documenti di sistema, **IFM Infomaster S.p.A.** procede alla elaborazione ed emissione di piani della qualità solo se e quando richiesto dal cliente.

Gli interi processi di Customer Care e *Delivery* sono affidati a una società controllata al 100% da IFM che opera come organizzazione in tutt'uno con la stessa, nel senso che tutti i processi sono svolti sotto la diretta responsabilità di personale dipendente della nostra organizzazione, utilizzano le procedure/istruzioni IFM e sono, come e dove possibile, monitorati, “misurati” e auditati così come i processi sviluppati direttamente da personale dipendente.

8.2 REQUISITI PER I SERVIZI

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

I canali di comunicazione formali tra l'organizzazione ed il committente sono rappresentati:

- dalla **Direzione Commerciale** per tutte le commesse, a qualsiasi stadio di sviluppo e per ogni aspetto inerente alla commessa
- dalla **Direzione Operazioni** per quanto attiene ai contenuti tecnici durante lo sviluppo delle attività realizzative

Ulteriore canale di comunicazione con il cliente è la struttura di **Customer Care** (helpdesk) disponibile per la soluzione, da remoto, di eventuali problemi tecnici insorti durante l'impiego di prodotti rilasciati/installati dall'organizzazione.

Per mezzo di tali canali il committente può

- richiedere informazioni inerenti alla commessa e/o sulle modalità per richiedere offerte o formulare contratti
- avanzare eventuali reclami
- fornire qualsiasi informazione ritenga necessario ed opportuno rilasciare

In ordine agli strumenti utilizzati per comunicare, il cliente è, ovviamente, libero di utilizzare lo strumento che ritiene più idoneo, adeguato o efficace mentre **IFM Infomaster S.p.A.**, in funzione del contenuto della comunicazione, può fare uso di:

- riunioni a tema

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	24 di 35

- mail ordinaria o PEC
- trasmissione di informazioni documentate
- comunicazione verbale/telefonica
- sito internet e strumenti *social*

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI SERVIZI

I requisiti della committenza sono normalmente determinati attraverso:

- lo sviluppo della trattativa di carattere commerciale con il cliente nel corso della quale l'organizzazione recepisce le richieste esplicitate dal committente in ordine a requisiti costruttivi, funzionali e commerciali/finanziari
- l'impegno dell'organizzazione ad individuare i requisiti non espressi dal committente nella fase interlocutoria, ma ritenuti cogenti o utili per specifici usi del prodotto

Alla seconda fase di tale processo, la fase *interna* di definizione dei requisiti, possono partecipare tutte le direzioni, ognuna con le funzioni e professionalità che è necessario coinvolgere.

8.2.3 RIESAME E MODIFICHE DEI REQUISITI RELATIVI AI SERVIZI

Il riesame dei requisiti è svolto in due fasi successive, prima che:

- l'offerta/preventivo sia inoltrato al richiedente
- sia accettato il relativo ordine o contratto o sue eventuali modifiche

Tale attività è volta ad accertarsi che, per quanto applicabile alle singole fattispecie:

- i requisiti siano identificati e chiaramente definiti (inclusi, per quanto applicabile, quelli relativi alla consegna; alle risorse, umane e tecnologiche, necessarie; tempi e costi; ecc..)
- siano stati risolti eventuali scostamenti/divergenze tra quanto offerto e quanto nel relativo contratto/ordine
- esistano i presupposti e le capacità per soddisfare i requisiti definiti

In questo processo sono coinvolte, come necessario, le funzioni che hanno partecipato alla definizione dei vari requisiti.

Le attività inerenti al riesame dei requisiti sono documentate ed i relativi documenti conservati quali registrazioni della qualità.

Eventuali modifiche al contratto/ordine richieste dal committente, sono sottoposte al riesame in relazione all'oggetto della modifica richiesta e comportano sia l'aggiornamento dei documenti interessati sia la notifica al personale coinvolto.

Il dettaglio delle responsabilità, autorità e modalità di gestione e sviluppo del processo è definito in una procedura documentata.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SERVIZI

8.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La progettazione attiene allo sviluppo di software; il processo è attivato principalmente per decisione autonoma dell'azienda, nell'intento di realizzare nuovi prodotti da immettere sul mercato e/o di integrare e sviluppare quelli esistenti e già commercializzati. Può accadere che la progettazione muova a fronte di una specifica richiesta di un cliente.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	25 di 35

La particolare natura del prodotto software fa sì che la progettazione in senso stretto si sovrapponga operativamente allo sviluppo; conseguentemente qui sono descritte le modalità di gestione di entrambe le attività.

Diversamente da come delineato nella norma di riferimento, il processo si sviluppa attraverso:

- una fase preliminare che comprende la definizione dei dati di base e la definizione dell'architettura del sistema
- una fase operativa che comprende le rimanenti fasi di progettazione e sviluppo a partire dalla pianificazione per giungere alla validazione del prodotto

8.3.2 FASE PRELIMINARE

8.3.2.1 Definizione dei dati di base

I dati ed i requisiti di base sono definiti e documentati dal responsabile di progetto di concerto con le competenti funzioni aziendali.

Tali dati e requisiti sono sottoposti a verifica di adeguatezza, e nel determinarli si tiene conto – ove applicabile – delle specifiche definite con il cliente.

8.3.2.2 Definizione dell'architettura

La struttura generale del prodotto è definita dal responsabile di progetto e riesaminata dalle funzioni che collaborano a definire i dati di base. Solo successivamente alla definizione dell'architettura è possibile procedere con la pianificazione della progettazione.

8.3.3 FASE OPERATIVA

8.3.3.1 Pianificazione della progettazione

L'attività di progettazione è pianificata dal responsabile di progetto e dal responsabile dello sviluppo: il piano di progettazione definisce le attività da svolgere suddivise per fasi, le relative responsabilità ed i riferimenti per l'esecuzione.

Il piano riporta inoltre l'indicazione delle interfacce tra i diversi gruppi di attività – compresi, ove applicabile, i rappresentanti del cliente - al fine di garantire il coordinamento tra le funzioni coinvolte.

L'adeguatezza di quanto pianificato è sottoposto al riesame delle competenti funzioni ed il piano è aggiornato dal responsabile dello sviluppo.

8.3.3.2 Risultati della progettazione

I risultati della progettazione di norma sono i “*codici sorgente*” e sono – sia *in process* che nella versione finale - univocamente identificati dai soggetti incaricati dell'esecuzione e sono sottoposti alle verifiche previste nel piano e descritte nelle loro modalità operative all'interno delle istruzioni operative applicabili.

8.3.3.3 Riesame della progettazione

All'interno del piano di progettazione sono definite le fasi di riesame dei risultati della progettazione, e sono individuate le funzioni da coinvolgere.

Il riesame della progettazione ha carattere interdisciplinare e ha lo scopo di valutare la congruenza dei risultati delle diverse fasi tra di loro, la loro compatibilità con le risorse presenti in azienda, il rispetto di tempi e costi e l'eventuale necessità di correttivi.

A seguito del riesame possono essere apportate modifiche alla progettazione, sottoposte alle medesime verifiche previste per i dati inseriti in sede di prima pianificazione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	26 di 35

8.3.3.4 Verifica della progettazione

I risultati delle diverse fasi di progettazione sono sottoposti a verifica in corrispondenza di step individuati già in fase di pianificazione, per assicurarne la correttezza e la coerenza con i dati di base.

Il piano di progettazione definisce semplicemente la tipologia di test da eseguire, mentre i dettagli ed i criteri di superamento possono essere definiti solo a conclusione della fase di sviluppo.

Il superamento dei test è attestato dal responsabile dello sviluppo.

8.3.3.5 Validazione della progettazione

La validazione ha lo scopo di determinare l'idoneità del prodotto all'uso specifico cui è destinato.

Essa è eseguita attraverso i test finali che, per quanto possibile, sono svolti in condizioni simili a quelle di previsto utilizzo.

8.3.3.6 Modifiche alla progettazione

Le modifiche alla progettazione sono apportate coinvolgendo le medesime funzioni che hanno curato la progettazione originale: le modalità di gestione delle modifiche sono analoghe a quelle adottate per la progettazione originale.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.4.1 GENERALITÀ

L'organizzazione, nell'ottica di garantire che i processi, prodotti e/o servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti specificati e non influenzino negativamente la capacità di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi, esegue una valutazione e selezione dei fornitori esterni.

L'attività è eseguita:

- sui nuovi fornitori, al fine di valutare la loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura/servizio sotto l'aspetto tecnico ed organizzativo (valutazione iniziale)
- sui fornitori già qualificati, per valutarne le prestazioni nel tempo (valutazione dinamica)

Sono sottoposti a valutazione e selezione i fornitori di prodotti/servizi che influenzano direttamente la qualità del prodotto/servizio fornito dalla **IFM Infomaster S.p.A.** altrimenti identificati come fornitori strategici e le imprese e/o lavoratori autonomi cui sono affidati lavori in appalto.

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri oggettivi relativi a tale attività è definito in una procedura documentata.

Sono predisposte e conservate delle registrazioni relative sia alla valutazione iniziale sia a quella dinamica.

8.4.2 TIPO ED ESTENSIONE DEL CONTROLLO

I prodotti acquistati sono controllati in ingresso; il controllo della conformità di tali prodotti è anche eseguito durante il loro utilizzo.

I controlli sono finalizzati sia per verificare la conformità del prodotto ai requisiti specificati che per ottenere un completo monitoraggio della capacità dei fornitori a soddisfare, nel tempo, i requisiti specificati nei documenti d'acquisto.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	27 di 35

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri oggettivi relativi a tale attività è definito in una procedura documentata.

8.4.3 INFORMAZIONE PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Nei documenti di acquisto (ordini/contratti, specifiche ecc..) sono descritte le caratteristiche ed i requisiti del prodotto/servizio che il fornitore deve approvvigionare e, per quanto applicabile, contengono chiari riferimenti ai requisiti relativi:

- all'approvazione di prodotti, processi ed apparecchiature
- a qualifiche del personale
- eventuali verifiche/validazioni che **IFM Infomaster S.p.A.**, o i nostri clienti, intendono svolgere presso il fornitore

La documentazione inviata dal fornitore per suffragare il possesso dei requisiti sopra elencati, è raccolta e conservata insieme alle registrazioni relative alla relativa valutazione iniziale e/o dinamica.

Il dettaglio delle autorità, responsabilità, metodi e criteri oggettivi relativi a tale attività è definito in una procedura documentata.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

IFM Infomaster S.p.A. realizza e produce, principalmente, prodotti software.

Alla produzione di software si aggiunge un'attività di installazione e assistenza clienti, servizi realizzati generalmente attraverso la struttura di Presales & Delivery (Assistenza Clienti) e Customer Care (helpdesk).

L'attività di customer care è fornita a seguito di accordi stipulati tra l'organizzazione ed il cliente, accordi regolati da formali contratti/ordini che differisce dalla fornitura della garanzia prevista dalle norme vigenti.

Le attività di produzione ed erogazione di servizi sono pianificate e svolte in condizioni controllate, inclusa la progettazione per la quale si rimanda al precedente paragrafo 7.3; l'attività di Customer Care, per sua natura, non è pianificabile ma è svolta *su chiamata*.

La pianificazione delle attività parte dall'apertura di una commessa tramite commerciale gestione commesse e continua con Presales & Delivery con l'individuazione di un responsabile che pianifica le relative attività.

Per lo svolgimento delle varie attività, inclusa la pianificazione della commessa, il personale ha disponibili i documenti contrattuali, documenti tecnici di supporto ed istruzioni operative. In detti documenti sono descritte sia le caratteristiche del prodotto sia le modalità di svolgimento e documentazione di specifiche attività.

Corporate IT si attiva inoltre per individuare, acquisire e mantenere efficienti adeguate apparecchiature informatiche, per mettere in condizioni il personale di svolgere efficacemente le attività di competenza.

Tra le attività di commessa pianificate rientrano, per quanto applicabile, le prove ed i controlli cui il prodotto è sottoposto prima che sia rilasciato al cliente.

Ad esclusione della progettazione **IFM Infomaster S.p.A.** non svolge processi i cui output non possano successivamente essere verificati e per i quali si renda necessario definire dei criteri di validazione e/o rivalidazione.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	28 di 35

8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Le modalità per l'identificazione e rintracciabilità del prodotto differiscono secondo che si tratti di prodotto software o di prodotto hardware.

Per quanto attiene all'hardware, i componenti conservano l'identificazione originaria, quella apposta dal fornitore; sono inoltre identificati in funzione del loro stato rispetto ai controlli attraverso cartellinatura e/o posizionamento. La loro rintracciabilità è invece garantita solo ove contrattualmente richiesta ed è realizzata annotando gli estremi della relativa identificazione sui documenti di installazione.

Per quanto attiene al software, l'elemento minimo per cui è significativa l'identificazione è il documento (file o modulo), identificato da:

- nome e versione
- autore
- data di creazione
- archivio di configurazione di appartenenza

La rintracciabilità degli elementi software è garantita in ogni momento attraverso la gestione degli archivi di configurazione, che consente di identificare le diverse versioni di ciascun prodotto software in funzione degli elementi che lo compongono e di mantenere traccia delle modifiche apportate ai singoli elementi e del loro stato di avanzamento.

8.5.3 PROPRIETÀ DEI CLIENTI O DEI FORNITORI ESTERNI

Nello svolgimento delle attività dell'organizzazione, in linea generale, possono essere utilizzati prodotti forniti dal cliente, sia hardware che software o anche dati personali.

I responsabili di Commessa ed il personale aziendale che operativamente utilizzano tali prodotti, sono informati e sensibilizzati sulla necessità di:

- individuare ed adottare opportune ed adeguate misure per prevenire l'involontario danneggiamento di prodotti di proprietà del committente
- eseguire i necessari controlli per verificare, come necessario, l'adeguatezza del prodotto all'utilizzo previsto

Il responsabile di Commessa notifica al committente la natura e l'entità di eventuali danneggiamenti e/o inadeguatezze del prodotto; sono conservate le relative registrazioni.

Per quanto attiene a proprietà di fornitori esterni, non è generalmente previsto che se ne faccia uso e comunque, laddove se ne presentasse la necessità, si adotteranno gli stessi criteri adottati per la salvaguardia delle proprietà dei clienti.

8.5.4 PRESERVAZIONE

Le misure messe in atto dall'organizzazione per mantenere inalterata la conformità ed integrità dei prodotti lungo i processi realizzati, sino alla consegna, variano in relazione alla natura del prodotto a secondo che si tratti di software o di hardware.

8.5.4.1 Identificazione

Nel precedente paragrafo sono definite le modalità per l'identificazione sia dei prodotti software che di quelli hardware.

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	29 di 35

8.5.4.2 **Movimentazione**

La movimentazione dei componenti hardware è eseguita adottando le misure necessarie ad evitare danneggiamenti dovuti a urti, torsioni o a scariche elettrostatiche. Per questa ultima tipologia di rischio è previsto il mantenimento – per quanto possibile – degli imballi protettivi e lo scarico dell’energia elettrostatica prima di maneggiare i componenti.

La movimentazione del software è effettuata principalmente tramite rete - dati, e quindi il mantenimento di idonee condizioni per la trasmissione dei dati è garantito dal mantenimento della funzionalità dei server e dei programmi utilizzati per il download, o tramite supporti fisici, per cui sono adottate idonee modalità di manipolazione.

8.5.4.3 **Immagazzinamento, imballaggio e protezione**

La protezione della qualità dei componenti hardware e dei prodotti software sono garantite dalle modalità adottate in relazione al loro immagazzinamento ed imballaggio.

I componenti hardware sono immagazzinati in condizioni tali da garantirne la corretta protezione ed impedirne il possibile deterioramento.

Gli elementi software sono *immagazzinati* all’interno degli archivi di progetto e di configurazione. La loro protezione è garantita:

- dall’effettuazione di backup dei dati contenuti sul server
- da appositi programmi antivirus sistematicamente aggiornati

Per quanto attiene agli imballaggi, per i componenti hardware è mantenuto per quanto possibile l’imballaggio originale: in caso contrario si provvede all’imballaggio in contenitori idonei. Gli imballaggi possono riportare specifiche indicazioni per il trasporto.

Per l’eventuale movimentazione fisica dei prodotti software sono utilizzati adeguati *supporti* (cd, DVD, ecc..) ed i relativi *contenitori* sono tali da evitare danneggiamenti: le indicazioni apposte su tali supporti identificano il prodotto in modo univoco.

8.5.5 **ATTIVITÀ POST-VENDITA**

Attività post vendita rappresentano, in molti casi, la natura stessa di servizi erogati dalla **IFM Infomaster S.p.A.** (customer care, formazione del personale all’uso dei prodotti rilasciati, ecc..).

L’azienda, perché possono rappresentare opportunità di miglioramento dei propri prodotti ed occasioni di sviluppi commerciali, anche laddove l’attività consista nella sola consegna/rilascio del prodotto, assicura al cliente/committente la propria assistenza, ben oltre gli interventi in garanzia.

8.5.6 **CONTROLLO DELLE MODIFICHE**

Eventuali modifiche nell’ambito del processo di erogazione del servizio possono derivare da nuove e/o diverse esigenze del cliente, da nuovi requisiti cogenti, nonché da esigenze pratiche di attuazione.

Nel caso di modifiche richieste dal cliente si rimanda al precedente punto 8.2.3; negli altri casi il cliente è informato dal personale autorizzato (si veda il precedente paragrafo 8.2.1) sulla natura delle modifiche rispetto ai vincoli contrattuali per relativo benessere; l’iter di approvazione è quello adottato per la stipula del contratto/ordine originario.

8.6 **RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI**

La tipologia di prove, controlli e collaudi da effettuare sul prodotto software, sia durante l’attività di progettazione e sviluppo che al termine della stessa, prima di autorizzare il rilascio

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	30 di 35

del prodotto, è definita già in fase di pianificazione del processo di progettazione; in tale occasione sono individuati anche i responsabili dell'esecuzione delle prove medesime.

Il dettaglio operativo dei test, le specifiche da rispettare ed i criteri di superamento possono essere definiti solo a conclusione delle singole fasi in cui il processo si articola.

Le prove eseguite ed i risultati ottenuti sono documentati secondo le modalità di volta in volta definite. Il rilascio del prodotto non può essere autorizzato prima del superamento di tutti i test previsti.

Per quanto riguarda l'attività d'installazione, essa è svolta in autocontrollo dagli operatori.

I componenti hardware eventualmente installati sono sottoposti a collaudo di funzionalità a fronte di checklist e ad eventuali istruzioni operative: i collaudi effettuati sono documentati all'interno delle medesime checklist utilizzate quale riferimento. L'installazione è determinata solo a positivo esito di tutti i collaudi previsti.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la gestione della misurazione dei prodotti (prove, controlli e collaudi) è descritto in specifiche procedure documentate (controlli in accettazione) o istruzione operative (controlli in *process* e finali)

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

IFM Infomaster S.p.A. gestisce le non conformità per:

- assicurare che prodotti non conformi non siano utilizzati e/o rilasciati
- rilevare prontamente problemi inerenti al sistema qualità
- valutare le anomalie rilevate e definire le azioni più appropriate per la loro risoluzione

Le non conformità possono essere individuate e rilevate direttamente dal personale dipendente o dai clienti; in questo ultimo caso potrebbe trattarsi di reclami che sono gestiti dalla Direzione Operativa sino a soluzione del contenzioso.

Il prodotto non conforme, individuato in ambito aziendale, è adeguatamente identificato dallo stesso personale che l'ha rilevato, a impedire che possa essere involontariamente utilizzato o rilasciato al cliente.

In via generale, il trattamento delle non conformità può prevedere:

- la modifica/rilavorazione del prodotto non conforme
- l'accettazione allo stato (con deroga o concessione quando applicabile)

L'autorità e la responsabilità per la definizione dell'azione volta ad eliminare la non conformità rilevata è attribuita ai responsabili di Direzione, Area o Funzione, in relazione all'area/funzione laddove la non conformità è emersa e in ragione della tipologia di prodotto/processo coinvolto. Il prodotto rilavorato/modificato è ricontrollato per accertare la sua conformità ai requisiti.

Sono predisposte e conservate opportune registrazioni nelle quali sono descritte la natura della non conformità, l'azione intrapresa per la risoluzione, il responsabile del suo svolgimento ed i riferimenti alle eventuali concessioni ottenute.

Il Quality Manager, in sede di preparazione del rapporto sullo stato del sistema qualità propedeutico allo svolgimento del riesame della direzione, analizza le non conformità trasmesse dai vari responsabili, per:

- definire se è necessario e/o opportuno adottare delle azioni correttive
- accertare che siano gestite in modo adeguato

	MANUALE DELLA QUALITÀ	<i>Versione</i>	18
		<i>Date</i>	28/02/2018
		<i>Pagina</i>	31 di 35

- verificare lo stato del sistema qualità

Il responsabile della gestione della non conformità, a fronte di non conformità rilevata dopo che il prodotto è stato rilasciato al cliente o dopo l'inizio della sua utilizzazione, definisce le azioni più appropriate da adottare, inclusi eventuali "richiami" del prodotto non conforme.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la gestione delle non conformità è descritto in una procedura documentata.

8.8 PROCEDURE DOCUMENTATE

- [5] PSQ COM 01 "Determinazione riesame dei requisiti del prodotto"
- [6] PSQ RIC 01 "Controllo della progettazione e sviluppo"
- [7] PSQ AMM 01 "Valutazione dei fornitori"
- [8] PSQ AMM 02 "Gestione degli approvvigionamenti"
- [9] PSQ OPER 01 "Gestione delle commesse"
- [10] PSQ QUAL 05 "Gestione delle non conformità"

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	32 di 35

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE. ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 GENERALITÀ

Le attività di misurazione, analisi e miglioramento messe in atto da **IFM Infomaster S.p.A.** sono finalizzate a ottenere le informazioni necessarie per:

- dimostrare la conformità del prodotto/servizio realizzato
- assicurare la conformità del sistema qualità aziendale alla norma di riferimento
- migliorare continuamente l'efficacia del sistema qualità

Tali attività sono normalmente sviluppate utilizzando degli appropriati indici di capacità/conformità di processo e/o prodotto e di tecniche statistiche: tipicamente è in sede di riesame di direzione che la **Direzione** determina cosa, come e quando misurare/monitorare e svolge la valutazione e l'analisi degli esiti di tali attività.

Ulteriori strumenti di monitoraggio e misurazione impiegati sono anche:

- audit della qualità
- gestione delle non conformità
- azioni correttive

9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

In relazione al monitoraggio delle informazioni sulla percezione del grado di soddisfazione dei clienti, i responsabili di Direzione, in modo autonomo e per la parte di loro competenza:

- individuano quali informazioni utilizzare e le relative fonti (p.e. questionari, sondaggi presso i clienti e/o gli utilizzatori, analisi delle eventuali perdite di mercato, espressioni di gradimento, reclami, rapporti dei commerciali ecc..)
- definiscono campo di ricerca, modalità e frequenza della raccolta dei dati
- analizzano i dati eventualmente raccolti e definiscono degli appositi indici

I dati raccolti sono analizzati nel corso del successivo riesame del sistema qualità o in riunioni ad hoc.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

Al fine di incrementare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema qualità, il Quality Manager include, nella relazione relativa allo stato del sistema qualità che egli prepara in occasione del periodo riesame del sistema qualità, i dati relativi al monitoraggio e misurazione:

- di prodotti e processi
- delle prestazioni dei fornitori
- della soddisfazione dei clienti

In tale relazione il Quality Manager include anche i risultati dell'analisi dei dati relativi a non conformità, audit, azioni correttive ed azioni di miglioramento.

I dati di cui sopra sono utilizzati dai partecipanti al riesame del sistema qualità per:

- definire le azioni necessarie per il miglioramento del sistema qualità
- verificare che tali azioni siano congruenti con la politica e gli obiettivi per la qualità

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	33 di 35

9.2 AUDIT INTERNO

Gli audit interni sono pianificati e svolti per determinare e accertare che il sistema qualità sia:

- efficace e mantenuto aggiornato
- conforme ai requisiti dello standard di riferimento e con quanto pianificato

Tale pianificazione – svolta dal Quality Manager – tiene conto:

- dello stato ed importanza delle attività da verificare
- dei risultati degli audit precedenti
- della necessità che ogni processo sia verificato con frequenza almeno annuale

Gli audit interni sono svolti da personale adeguatamente addestrato e selezionato dal Quality Manager in forza della:

- indipendenza di valutazione
- sufficiente conoscenza dei processi/attività da verificare
- necessità che non verifichino attività da loro svolte direttamente

La pianificazione degli audit include la predisposizione di liste di riscontro (checklist); esse sono utilizzate nella conduzione degli audit e sono preparate sulla base dei documenti applicabili e dei risultati delle verifiche ispettive precedenti.

I risultati di ogni audit interno è verbalizzato e, per ogni anomalia emersa, si procede alla sua classificazione ed alla definizione dell'eventuale azione da intraprendere per risolvere l'anomalia medesima e/o per rimuovere la(e) causa(e) che l'hanno generata.

La direzione responsabile dell'area sottoposta ad audit partecipa alla definizione della correzione e dell'eventuale azione correttiva ed assicura che il personale incaricato di svolgere le azioni così definite, le effettui senza indebito ritardo; la verifica della loro corretta applicazione ed efficacia è svolta in accordo alle procedure applicabili.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi e criteri adottati per la gestione e conduzione delle verifiche ispettive interne della qualità è descritto in una procedura documentata.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

Tale riesame è svolto almeno una volta l'anno ed ha lo scopo di riesaminare il sistema qualità dell'organizzazione per assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

In particolare, in tale riesame, si determinano i nuovi specifici obiettivi per la qualità e contestualmente si valuta l'opportunità di procedere o no a modifiche del sistema qualità e della politica per la qualità.

La documentazione prodotta nella fase di pianificazione e preparazione del riesame e quella relativa alla registrazione dei relativi esiti, è archiviata e conservata come registrazione della qualità.

Il dettaglio delle responsabilità, dei metodi e criteri adottati per la pianificazione, degli elementi in ingresso, dell'esecuzione e documentazione dell'intero processo, è definito e descritto in una procedura documentata.

9.4 PROCEDURE DOCUMENTATE

[11] PSQ QUAL 09 “Riesame della Direzione”

[12] PSQ QUAL 04 “Gestione delle verifiche ispettive”

	MANUALE DELLA QUALITÀ	Versione	18
		Date	28/02/2018
		Pagina	34 di 35

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

IFM Infomaster S.p.A., al fine di determinare e selezionare le opportunità di miglioramento del proprio Sistema Qualità e della sua efficacia, nel periodico riesame della Direzione ed in conseguenza degli esiti delle misurazioni e monitoraggi, individua ed attua le necessarie azioni per soddisfare i requisiti dei clienti ed aumentarne la soddisfazione.

Tra le azioni messe in atto per conseguire l'obiettivo di cui sopra, le principali sono rappresentate;

- dal riesame e ridefinizione, come necessario, della Politica per la Qualità e degli obiettivi per la Qualità
- dall'analisi degli output degli audits della qualità
- dall'analisi dello stato, natura e cause della azioni correttive
- dalla verifica gli esiti dell'analisi dei dati disponibili

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive sono definite ed intraprese dall'organizzazione per rimuovere ed eliminare le cause che hanno generato delle non conformità o altre situazioni indesiderate e prevenirne il ripetersi.

La decisione di definire ed adottare un'azione correttiva si basa, in particolare, sui risultati:

- dell'analisi delle non conformità rilevate
- degli audit della qualità
- del riesame del sistema qualità

I responsabili di Direzione e di Area, nell'ambito delle proprie competenze, valutano se è il caso di avviare un'azione correttiva e ne definiscono la natura in collaborazione con l'Area Qualità.

L'esito di ogni azione correttiva è riesaminato per accertarne l'efficacia e valutare l'eventuale opportunità di reiterare l'azione, di adottarne una nuova o di soprassedere.

L'intero processo è documentato e le relative registrazioni sono raccolte e conservate dall'Area Qualità.

Il dettaglio delle responsabilità e dei metodi adottati per la gestione delle azioni correttive sono descritti in una procedura documentata.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

IFM Infomaster S.p.A. è impegnata a cercare di migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema Qualità e, in quest'ottica, sono presi in considerazione risultati delle analisi e valutazioni svolte e dei riesami della direzione al fine di individuare e determinare obiettivi da perseguire per garantirsi un futuro sostenibile.

10.4 PROCEDURE DOCUMENTATE

[13] PSQ QUAL 06 "Gestione delle azioni correttive/di miglioramento"

 IFM Infomaster	MANUALE DELLA QUALITÀ	<i>Versione</i>	18
		<i>Date</i>	28/02/2018
		<i>Pagina</i>	35 di 35

11 STATO DELLE REVISIONI

<i>Descrizione</i>
Aggiornamento generale per adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2015