sinerbit

CONTESTO QUALITÀ

CONTESTO QUALITÀ CONFORME ALLA NORMA UNI EN **ISO 9001:2015**

Responsabile Qualità
Romina Sanitate

Direzione
Gianluca Boldrini

Date of release	Version	Description	Author	Reviewer	Approver
22/11/23	00	Prima Stesura	Riccardo Bogani	Romina Sanitate	Gianluca Boldrini
14/02/24	01	Revisione Direzionale	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini
28/03/24	02	Inserimento BU Design	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini
17/04/24	03	Revisione della Direzione - V1	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini
14/05/24	04	Revisione della Direzione - V1	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini	Gianluca Boldrini

Contesto Qualità

1.1 Dati Generali

Sinerbit S.r.l.
Sede Legale: Via Prato, 16 - Agliana (PT)
Sede Operativa: Via G. Valentini, 7 - Prato (PO)
P.IVA 01869920478

1.2 Presentazione Aziendale

Sinerbit viene costituita nell'anno 2015 dall'intuizione del proprio CEO Gianluca Boldrini di sviluppare una realtà innovativa e smart nel panorama statico del mercato IT del Centro Italia.

Dall'inizio dell'effettiva operatività aziendale nell'anno 2017, l'azienda ha raggiunto importanti milestone di crescita confermate su base annuale ed ottenuto un progressivo incremento di competenze, clienti, progetti e fatturato.

Nel 2020 sono stati inaugurati i nuovi uffici aziendali ubicati nel comune di Prato in un centro direzionale di pregio, soggetti a successivo ampliamento nel corso del 2022, in modo da poter offrire un ambiente sempre più confortevole a clienti, collaboratori e partner.

Il team è composto da Software Engineer, Software Architect, Data Analyst, Digital Strategist, UI/UX Designer, persone e personalità con passioni e competenze diverse, ma unite nel raggiungimento dello stesso scopo: always innovating, in ogni campo affrontato.

Ai clienti vengono proposte soluzioni efficaci e dalla forte traction innovativa. Ogni progetto è trattato con cura, attenzione al dettaglio, serietà ed ordine: che si tratti di sviluppare il design di un nuovo sito web o di realizzare un'infrastruttura cloud. L'organizzazione e le competenze aziendali consentono di affrontare tali sfide in assoluta aderenza agli obiettivi del cliente, che spesso coincidono con quelli dell'azienda.

La Mission aziendale è, infatti, quella di approcciare ogni progettualità in modalità prevalentemente consulenziale, anticipando spesso le esigenze del cliente, consigliando ed offrendo supporto anche per i progetti in cui l'azienda non è completamente coinvolta.

I principali servizi offerti da Sinerbit sono:

- Analisi, sviluppo ed assistenza:
- Software
- Siti Web & E-Commerce
- Cloud Services
- Digital Marketing
- Design di Prodotti & Digital Services
- Progettazione ed erogazione di Formazione in ambito Digital, Design & IT

L'Azienda è strutturata con tre Business Unit indipendenti, ciascuna con un team verticale e dedicato. Creatività, tecnologie, relazioni e sinergie si rinnovano di giorno in giorno, di persona in persona con un solo scopo: aiutare le aziende a raggiungere il successo, fornendo tutti gli strumenti necessari al business dei propri clienti.

La soddisfazione del cliente, interno ed esterno, viene perseguita monitorando tutti i processi aziendali ed introducendo misurazioni oggettive della customer satisfaction che innescano, a loro volta, circoli di miglioramento dei prodotti/servizi offerti ed adeguano costantemente questi ultimi alle aspettative del cliente stesso ed il rispetto delle leggi vigenti, soprattutto in merito alla privacy ed all'informatica (vd. Elenco Leggi e Regolamento Informatico).

La proprietà si impegna a garantire la crescita professionale delle proprie risorse facendo ricorso a percorsi formativi ricorrenti condivisi e garantendo la disponibilità delle risorse economiche, logistiche ed organizzative adeguate alla tipologia di obiettivi.

1.3 Organigramma

L'organigramma riprodotto di seguito descrive la situazione as-is della Società (vd. anche **Mod05_3 - Organigramma e Mansionario**).

La Direzione aziendale si avvale di alcune figure professionali a staff per gestire i servizi a supporto trasversale quali la Qualità, la Privacy, il Servizio Prevenzione e Protezione del Lavoro, le Risorse Umane e l'Amministrazione.

Ogni singola BU - Design, Digital, Web/Cloud - è coordinata da un responsabile opportunamente formato e con delega alla gestione integrale della BU. A supporto delle attività della Direzione e dei vari Consulenti a staff è presente un'Assistente Direzionale, che ha il ruolo di Responsabile Qualità interno.

2. Identificazione e Descrizione del Contesto e Parti Interessate

2.1 Fattori Esterni Rilevanti (che possono influenzare la capacità dell'organizzazione di raggiungere i risultati)

1. **Prodotto & Mercato**

Sinerbit opera prevalentemente nel mercato italiano, in minima parte nel mercato Estero (e prevalentemente con consociate dei propri clienti esteri).

Il posizionamento attuale di mercato prevede un target formato da realtà nel range € 1 - 100 M di fatturato con preferenza su clienti con un fatturato consolidato maggiore di € 10 M.

Il cliente ideale può destinare alle attività IT / Digital proposte dalla società un Budget annuo superiore ad **€ 50.000,00**

I settori merceologici in cui opera l'azienda sono diversificati, prevalentemente manifatturiero e servizi, con la possibilità di abbracciare qualunque realtà merceologica presente sul mercato.

Attualmente per impostazione dettata dal management aziendale, non si svolgono attività con clienti Pubblici e/o para-Pubblici, ma soltanto con aziende di capitali collocate nel libero mercato.

Il cliente target è una società privata dotata di un Dipartimento IT & Marketing, in modo da poter strutturare una relazione con referenti interni in grado di comprendere la proposizione a valore aggiunto offerta dall'azienda.

Le opportunità sono aggiudicate tramite offerta (e quindi sulla base di specifici bisogni recepiti ed espressi dal cliente committente) in caso di nuova clientela o clientela esistente o mediante add-on ai contratti esistenti, senza necessità di emissione di nuova offerta di servizio (in quanto attività già disciplinate nel contratto primario).

L'importo medio delle opportunità assegnate alla società oscilla fra **€ 20.000,00** ed **€ 60.000,00**.

La concorrenza è formata da piccole realtà sotto i 50 dipendenti o da grandi società di consulenza nel settore IT. Nonostante l'importanza dei concorrenti, Sinerbit ha un vantaggio competitivo nella

flessibilità dei propri processi e nell'attenzione focalizzata al cliente: progetti che i nostri competitor di dimensioni maggiori considerano poco importanti, perché con budget per loro trascurabile, mentre per la nostra organizzazione rivestono invece una grande importanza; per questo, tendiamo a garantire ai clienti performance e flessibilità operativa di livello maggiore rispetto a tali competitor.

Per quanto riguarda, invece, le piccole realtà, il vantaggio competitivo risiede nel fatto che Sinerbit è in grado di offrire una maggiore affidabilità, garanzia e stabilità di lungo periodo, rispetto a competitors meno strutturati.

2. Ambiente Legale

Le normative di maggior rilievo, vista la tipologia di servizio offerto, sono quelle legate alla privacy, riservatezza, protezione e sicurezza dei dati, norme sul diritto d'autore, conservazione e duplicazione dei documenti informatici e fiscali ed infine le normative e circolari in materia fiscale in genere, in quanto dettano aspetti tecnici vincolanti per le specifiche funzioni dei software.

In sede di analisi sono state individuate le normative specificate nel documento: **Mod07_5_2 - Elenco Norme e Leggi Applicabili**.

Per quanto riguarda le normative legate alla privacy, riservatezza e non concorrenza, l'azienda ha previsto dei format standard di contrattualistica dove questi aspetti sono ben definiti e si avvale del supporto di una società di consulenza focalizzata sul Diritto Informatico e sulla Data Privacy, oltre ad aver provveduto alla nomina di un DPO esterno.

In merito alle normative a carattere fiscale che hanno ripercussioni sui servizi offerti, l'azienda collabora con Legali e Tributaristi.

3. Fattori Ambientali

L'immobile in cui Sinerbit svolge la propria attività è un moderno Open Space soggetto a completa ristrutturazione in 2 fasi distinte negli anni 2020 e 2022, collocato all'interno del Centro Direzionale Prato City. Tale immobile ad uso esclusivamente business è stato oggetto nei primi anni 2000 di una profonda ristrutturazione ed è ubicato nel centro direzionale della città di Prato, in prossimità dei principali snodi cittadini e circondato da numerosi servizi.

Da un punto di vista ambientale, non si rilevano aspetti significativi, in quanto l'azienda eroga servizi IT ed i locali sono tutti adibiti prevalentemente ad uso uffici e/o stoccaggio merci ai piani terra, non di tipo pericoloso.

La Normativa ISO, con comunicato del 2024-02-22 (IAF/ISO Joint Communiqué on the addition of Climate Change considerations to Management Systems Standards) ha "obbligato" tutte le organizzazioni certificate ISO a inserire nel contesto e nei requisiti rilevanti delle parti interessate il cambiamento climatico (qualunque norma).

Nel caso specifico Sinerbit S.r.l. reputa prioritario il rispetto dell'ambiente e l'attenzione al cambiamento climatico; è obiettivo primario della direzione, infatti, il conseguimento della certificazione **UNI EN ISO 14001** al massimo nel corso del prossimo anno.

Risulta anche plausibile valutare il cambiamento climatico come un requisito rilevante della nostra comunità e dei nostri clienti.

4. Risorse Umane

L'organizzazione non fa parte di associazioni di categoria di riferimento.

Un aspetto molto rilevante è legato alle risorse umane, in quanto il 95% delle attività è svolto da personale interno, mentre solo una minima parte delle attività è svolta da risorse esterne, in caso di elevati picchi di lavoro.

Il personale che rappresenta il focal-point dell'azienda deve essere opportunamente selezionato e valutato secondo criteri di selezione ben definiti. Inoltre, è necessaria assoluta affidabilità e riservatezza, in quanto le risorse sono costantemente a diretto contatto con il cliente finale.

Esiste pertanto un processo di selezione definito, per cui la società si avvale del supporto del proprio team di Consulenza HR e di Head Hunter appartenenti a primarie società nazionali.

La documentazione contrattuale è standardizzata e validata a più livelli, così come la relativa documentazione Privacy.

Il processo di selezione dipende dalla specifica BU di riferimento, ma sostanzialmente l'iter prevede 2 colloqui di tipo " tecnico " con la presenza di un test tipo per risorsa, oltre ad un colloquio finale con la Direzione aziendale, volto all'analisi ed approfondimento delle soft skills.

La ricerca del personale avviene utilizzando più canali:

- inserimento di posizioni aperte sul sito aziendale
- contrattualizzazioni di annunci su Linkedin
- società HR con focus specifico in ambito IT

- utilizzo di altri portali e siti dedicati alle offerte di lavoro.

Il turnover in uscita è molto basso, la permanenza media in azienda è superiore ai 3 anni ed il personale è soggetto ad incentivazione pluriennale, mediante specifici piani di crescita individuali.

5. Infrastrutture e Aspetti Logistici

Le attività sono primariamente gestite online. La logistica aziendale si basa sull'esecuzione di attività di consulenza e/o supporto operativo on-site, effettuata mediante automezzi personali dei singoli collaboratori.

Le attività di consulenza e/o assistenza sono svolte mediante l'utilizzo di device aziendali, mentre gli automezzi dei collaboratori sono soggetti a manutenzione personale e successiva richiesta di rimborso forfettario - basato su tabelle ACI, oltre agli eventuali costi di pedaggio e/o parcheggio - mediante l'apposita procedura presente sul software HR utilizzato - Dipendenti in Cloud.

6. Fattori Economici, Politici e Culturali

La bilancia dei pagamenti fornitori / clienti è equilibrata in termini di tempistiche di pagamento e di riscossione.

I pagamenti avvengono con tempistiche di riferimento personalizzate, mediante RI.BA e Bonifico Bancario e gli insoluti sono stimati nel 3% dell'ammontare totale degli incassi aziendali.

Sono presenti delle procedure di verifica del merito creditizio della clientela e di controllo dello scaduto da parte della Direzione.

Nell'annualità 2023 è presente solo 1 cliente sopra al 20% del fatturato aziendale, con cui intercorre un rapporto contrattuale pluriennale e che non ha mai effettuato alcun insoluto negli ultimi 3 anni di collaborazione.

L'attività commerciale dell'azienda non è particolarmente influenzata né da specifiche politiche nazionali o internazionali, né dall'andamento dei mercati finanziari e delle borse.

7. Fonti di Approvvigionamento

Sinerbit non effettua alcuna attività di outsourcing delle attività lavorative, in quanto tutte le attività vengono svolte dal personale aziendale, opportunamente formato per lo scopo e regolato da contrattualistica dedicata.

I fornitori aziendali che hanno influenza sui servizi erogati, pertanto, possono essere individuati in società multinazionali e/o italiane dimensionalmente rilevanti e con un'elevata affidabilità tecnico-finanziaria ed operatività prevalentemente globale.

I fornitori di servizi svolgono attività presso la propria sede e sono ingaggiati mediante apertura di ticket dedicati e relativo rilascio di verbali di esecuzione attività.

I fornitori di software ed hardware sono fornitori consolidati con cui l'azienda intrattiene un rapporto pluriennale continuativo e di completa fiducia.

2.2 Fattori Interni Rilevanti (che possono influenzare la capacità dell'Organizzazione di raggiungere i Risultati)

1. **Conformità Prodotto**

La gestione delle NC prevede l'utilizzo del sistema informativo di Issue Tracking, TWProject, in cui sono inserite e tracciate tutte le non conformità fino alla loro risoluzione e chiusura.

Ad ogni NC viene attribuito un ID univoco di riferimento - ID Ticket - comunicato al cliente finale - end user - e gestito mediante una apposita console di Business Intelligence per il relativo monitoraggio.

L'azienda su tutti i propri prodotti, soluzioni software e servizi ha all'attivo Contratti di Manutenzione Applicativa e/o Sistemistica con canoni ricorrenti, SLA definiti e modalità di apertura delle richieste di assistenza per la gestione delle criticità e/o delle segnalazioni della clientela, successivi alla fase di collaudo applicativo dei vari servizi.

2. **Fattori Ambientali**

Nell'immobile in locazione dove Sinerbit eroga la maggior parte delle proprie attività è presente un'area IT riservata dove sono ubicati Storage, Firewall ed Appliances dedicate alla gestione delle attività dell'ufficio.

Non sono presenti Server Fisici on-site, in quanto tutta l'infrastruttura aziendale è Cloud-Based e concentrata attualmente su 2 fornitori:

- Amazon
- Digital Ocean

L'area IT è dotata di un sistema di Controllo Accessi (come tutto l'ufficio) ed è dotata di sistemi di rilevazione antincendio (collegati ad Istituto di Vigilanza) e di sistemi di climatizzazione.

É inoltre presente una cassaforte blindata per la conservazione di apparati HW IT e/o documentazione riservata.

Sono, inoltre, presenti due telecamere interne alla sala server per riprendere l'accesso e le attività eseguite all'interno.

Saranno poi implementate ulteriori misure di prevenzione proattiva nell'ottica del conseguimento della Certificazione **UNI EN ISO 27001** nel corso del prossimo anno.

3. Risorse Umane

L'azienda ha sviluppato una specifica procedura di riferimento, individuata dal file: **PR_07_1 - Generale Risorse**

Le Risorse Umane, tenuto conto del settore e dei servizi erogati, sono senza dubbio il principale asset interno strategico.

Pertanto, sia la definizione delle qualifiche necessarie del personale, sia l'attività di formazione sono attività critiche e che influenzano direttamente la qualità del servizio erogato.

Per quanto riguarda la formazione, è presente un Piano di formazione Annuale ed, a partire dall'annualità 2024, di un Piano di Certificazione individuale, distinto per BU ed approvato dai vari responsabili; nello specifico:

- Design - Certificazioni: Google UX/UI
- Digital - Certificazioni: Google / Mailchimp
- Web/Cloud - Certificazioni AWS

Tutto il personale è dotato di una propria postazione aziendale, composta da Doppio Monitor (HP), Tastiera, Mouse e Laptop MacBook Pro 13/14/16 Pollici, oltre all'accesso a tutti i Software aziendali.

Altro fattore importante da considerare è l'aspetto legato alla motivazione e coinvolgimento del personale aziendale.

Per garantire una corretta presenza in ufficio delle risorse, la Direzione aziendale ha dotato l'ufficio di ampie postazioni di lavoro e di una Sala Relax composta da Area Pranzo e Relax con postazioni relax, cucina a disposizione, dispenser di acqua e caffè a carico dell'azienda.

A partire da Gennaio 2024, l'azienda ha previsto un supporto HR mediante la presenza di 2 mezze giornate on-site di un consulente dedicato all'ascolto proattivo delle necessità delle singole risorse e/o dei responsabili delle rispettive BU.

Sinerbit è in costante espansione, pertanto l'obiettivo definito è quello di incrementare su base annuale il personale e di stabilizzare l'età media con l'ingresso in azienda di risorse con opportuna esperienza.

Le future assunzioni dovrebbero riguardare principalmente l'Area Tecnica, Commerciale e Gestionale.

4. Analisi Infrastrutture Interne

Per quanto riguarda l'aspetto infrastrutturale, si rileva che è presente un'auto aziendale ad uso della Direzione Aziendale.

L'infrastruttura informatica è fornita in modalità iaas da primari Cloud Provider e Service Provider di rilievo nazionale/mondiale e la manutenzione della stessa è svolta o dal personale aziendale o dal partner in base ai relativi accordi di Licensing/Fornitura.

Sono stati creati specifici file, relativi a:

- Mappatura Software / Servizi Aziendali
- Registro Attività di Trattamento come Titolare
- Regolamento Informatico Interno

5. Fattori Economici, Politici e Culturali

Attualmente, l'aspetto finanziario non presenta criticità: l'organizzazione opera con 2 Banche e non si registrano problemi di liquidità.

La forma Societaria è Società a Responsabilità Limitata.

L'utile risultante dalle attività aziendali viene - al momento - destinato ad aumento delle riserve interne ed investito per il miglioramento e la crescita dell'azienda.

6. **Associate & Società Controllate**

Attualmente, Sinerbit non controlla ne è controllata da altre società.

3. Portatori di Interesse (identificazione e definizione dei loro requisiti rilevanti)

1. **Clienti**

I clienti di riferimento sono aziende private di vario genere. Al momento non sono presenti enti pubblici.

Per tutte le BU:

Per le aree di progettazione, realizzazione ed installazione software così come per il settore cloud e web, i requisiti del prodotto da realizzare sono generalmente definiti dai clienti; alcuni di questi definiscono specifiche tecniche di dettaglio sui moduli da realizzare/installare e su come dovranno interfacciarsi con le infrastrutture esistenti (capitolati tecnici).

All'opposto, invece, ci sono i clienti che si limitano a segnalare un'esigenza: in questi casi, la definizione delle specifiche avviene a seguito di incontri di approfondimento e di raccolta requisiti effettuati dal personale aziendale.

In altri casi, invece, i clienti sono in grado di esprimere in modo abbastanza chiaro le proprie esigenze, senza però la necessità di descriverle in capitolati stringenti.

In ogni caso, la fase di definizione dei requisiti e delle funzionalità tecniche è sicuramente una fase critica per il successo di ogni progetto.

2. **Fornitori**

Aziende Fornitrici di Consulenza e Sviluppo Tecnico o Freelance

L'azienda tende a minimizzare quanto più possibile il sub-appalto e l'esternalizzazione delle attività, pertanto sono state attivate collaborazione limitate e con durata di lungo periodo. Nel caso del personale freelance, le persone coinvolte nei team di lavoro vengono selezionate dal responsabile di ogni singola BU e poi successivamente colloquiate dalla Direzione aziendale, seguendo il mede-

simo iter di selezione a cui sono soggetti i candidati " dipendenti ".

A seguito della definizione di uno specifico accordo, viene redatto uno specifico contratto in cui sono previste clausole dedicate, legate a riservatezza & privacy.

Tale contrattualistica è poi soggetta all'approvazione della società di consulenza Legale che segue l'azienda.

3. Pubbliche Amministrazioni

Non si rilevano interessi legati alle pubbliche amministrazioni, se non per quanto riguarda le leggi che possono influire sui prodotti o sul fatto che la pubblica amministrazione possa avere quote di capitale nelle relative aziende clienti.

4. Associazioni di Riferimento – Settore / Territorio

L'azienda al momento non è associata ad alcuna associazione di categoria. Si prevede nel corso del prossimo biennio la valutazione dell'iscrizione a Confindustria ed Assintel.

5. Personale Interno

I requisiti che risultano importanti per il personale interno possono essere sintetizzati nel modo seguente:

- L'ambiente di lavoro deve essere adeguato e permettere al personale di lavorare in tranquillità;
- Il pagamento degli stipendi deve essere in regola con quanto definito dal contratto collettivo adottato;
- Il gruppo di lavoro deve essere costruito dal Responsabile BU in modo da garantire efficacia;
- I carichi di lavoro devono essere commisurati alle risorse ed in linea con le competenze del gruppo;
- I tempi devono essere compatibili con le risorse del gruppo e gli altri progetti in corso;
- Deve essere garantita alle risorse possibilità di crescita professionale e formazione continua.

6. Direzione

I requisiti che risultano importanti per la direzione sono l'immagine aziendale, la qualità degli

output/soluzioni proposte e la marginalità dell'azienda stessa.

4. Descrizione del Campo di Applicazione e dei Processi del SGQ

4.1 Campo di Applicazione (ed eventuali esclusioni)

L' Azienda applica il proprio sistema qualità a tutti i processi descritti di seguito:

Tutti i processi principali e di supporto descritti nel manuale qualità in riferimento alle seguenti attività:

- Analisi, Sviluppo ed Assistenza:
- Software
- Siti Web & E-Commerce
- Cloud Services
- Digital Marketing
- Design di Prodotti e Servizi Digitali
- Progettazione ed Erogazione di Formazione in ambito Digital, Design & IT

Nella sua sede pratese e presso tutte le sedi dei clienti dove il personale Sinerbit svolge le attività sopra elencate.

Visto le caratteristiche dell'azienda, il contesto in cui opera, le parti interessate, le attività, i processi ed i servizi offerti, l'azienda applica tutti i requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015** ad eccezione del Req. 7.1.5 – Risorse per il monitoraggio e la misurazione. L'organizzazione, infatti, non utilizza alcun strumento di misurazione per verificare la conformità dei prodotti e dei servizi.

Il punto norma relativo alla progettazione è applicabile a tutte le BU (tutti i servizi erogati / venduti necessitano di attività di analisi / progettazione).

4.2 Scopo di Certificazione

Analisi, Sviluppo ed Assistenza di Software, Siti Web, E-Commerce, Cloud Services, Digital Marketing, Design di Prodotti e Servizi Digitali, Progettazione ed Erogazione di Formazione in ambito Digital, Design & IT

4.3 Descrizione dei Processi del SGQ

Per quanto riguarda la schematizzazione dei processi è stato definito un Flow Chart all'interno del manuale della qualità che definisce il flusso delle attività, i responsabili e l'interazione fra i processi presenti nel campo di applicazione del SGQ.

4.4 Revisioni del Presente Documento

REV.00 – Prima emissione
REV.01 – Revisione della Direzione
REV.02 – Inserimento BU Design
REV.03 – Revisione della Direzione - V1
REV.04 – Revisione della Direzione - V2 e integrazione Cambiamento Climatico