

IL SISTEMA QUALITÀ DI DATACHECK

PROCEDURE E METODI PER COSTRUIRE IL NOSTRO SUCCESSO.

La qualità dei nostri processi è documentata, gestita e migliorata nel tempo. Il nostro Sistema Qualità è pensato per garantire un migliore livello di qualità dei nostri prodotti e servizi.

Dall'inizio degli anni '90 DATACHECK si è dotata di un insieme di Procedure tese alla razionalizzazione ed all'ottimizzazione del proprio processo di produzione del software.

Le motivazioni che hanno spinto la ns. Società a realizzare un Sistema Qualità e ad ottenerne la sua certificazione sono di natura interna ed esterna.

Relativamente alle motivazioni interne che ci hanno convinto ad intraprendere la strada della Qualità ricordiamo sicuramente che un buon Sistema Qualità apporta vantaggi sensibili sia nella riduzione dei costi, che nel miglioramento continuo del processo e della qualità finale dei prodotti.

L'ottimizzazione, la razionalizzazione e l'abitudine a documentare le attività svolte durante la produzione di software non possono infatti che migliorare i risultati dell'Azienda e le consentono di mantenere la sua posizione all'interno di un mercato (quale è ad esempio il farmaceutico)

sempre più esigente dal punto di vista regolatorio e sempre meno disponibile ad accettare improvvisazione e disorganizzazione.

Siamo convinti che solo un processo di produzione controllato e documentato possa produrre software che soddisfano le aspettative e le richieste dei ns. principali o potenziali Clienti.

Relativamente alle motivazioni esterne, possiamo invece identificare la sempre più frequente richiesta dei ns. Clienti ad effettuare verifiche ispettive (audit) presso i propri fornitori. Pur non avendo mai ricevuto dai ns. Clienti richieste vincolanti nei riguardi della certificazione del Sistema Qualità, abbiamo invece molto spesso ricevuto le loro visite ispettive tese a verificare l'esistenza e l'applicazione di metodi standardizzati di gestione delle attività critiche del processo di produzione.

OBIETTIVI

Gli obiettivi che ci siamo dati e che costituiscono la ns.

politica per la qualità sono suddivisi tra l'area di **produzione software** e quella di **assistenza Clienti**.

Per ogni area sono state individuate le caratteristiche dei ns. processi che vogliamo garantire tramite il sistema Qualità.

Per la Produzione Software:

- offrire ai nostri clienti specializzazione e competenza specifica nel settore di applicazione del software
- offrire e sviluppare strumenti informatici adeguati alle loro esigenze
- sviluppare software e documentazione che rispondano alle esigenze degli organi ispettivi (Ministero della Salute, EMEA, FDA, ...)
- curare la conoscenza degli aspetti normativi
- sviluppare software che rispettino requisiti di flessibilità e modificabilità
- concentrarci sulla produzione di un numero limitato di prodotti;

- concentrare su di essi il massimo dell'esperienza, della competenza, della cura nello sviluppo;
- realizzare economia di scala per offrire al cliente un ottimale rapporto qualità / prezzo
- concentrare l'attività sulla produzione di prodotti standard e non di progetti, al fine di standardizzare al massimo i software introdotti nel mercato

Relativamente alla sezione di assistenza ai ns. Clienti, ci impegniamo a:

- garantire nel tempo la continuità di aggiornamento e funzionamento dei ns. applicativi
- garantire TEMPI DI RISPOSTA adeguati alle richieste dei ns. Clienti
- garantire efficacia di risoluzione dei problemi

I processi primari che abbiamo identificato e descritto nel ns. Manuale della Qualità e nelle ns. Procedure Operative sono i seguenti:

INSTALLAZIONE E VALIDAZIONE DEL SOFTWARE

Vengono qui descritte le modalità di attuazione delle attività di analisi dei requisiti utente, installazione, configurazione, formazione, collaudo, documentazione ed avviamento dei sistemi.

SVILUPPO SOFTWARE

Questo processo descrive le fasi che vengono realizzate nello sviluppo del software: progettazione, pianificazione, realizzazione, testing e rilascio.

Ciascuna fase è descritta in varie procedure all'interno delle quali vengono anche fornite le indicazioni per la realizzazione della relativa documentazione.

Altre procedure descrivono la gestione della configurazione, delle modifiche, della sicurezza, dei progetti e della documentazione.

ASSISTENZA AI CLIENTI

Il processo di assistenza ai Clienti si svolge assegnando un codice univoco alla richiesta, valutando il problema, gestendone la criticità ed eseguendo l'intervento fino alla chiusura della segnalazione.

Per maggiori informazioni:

<http://www.datacheck.it/company/sq>