

Mappa processi SGSI e interazioni

Organizzazione	CWNET S.R.L.	Sede	Via Degli Oliveti 110, 54100 Massa (MS), Italia
Norma	ISO/IEC 27001:2022	Audit	Audit Stage 2 - AR_01.2
Codice evidenza	EV-04	Periodo audit	15-17/04/2026

Finalita del documento

Rendere tracciabili processi, input, output, owner, KPI e controlli in risposta alla risultanza sulla mappatura dei processi.

Collegamento al rapporto Stage 2

Il rapporto Stage 2 CWNET evidenzia un SGSI ISO/IEC 27001:2022 applicato ai processi, agli asset e ai sistemi utilizzati per progettazione, attivazione, erogazione, gestione tecnica, monitoraggio, supporto e assistenza dei servizi di accesso a Internet e telecomunicazioni. Le evidenze sono predisposte in coerenza con le risultanze e le risposte del cliente emerse in audit.

Mappa processi

Processo	Input	Output	Owner	KPI/controlli
Direzione e governance	Contesto, rischi, audit	Politica, obiettivi, riesame	Direzione	Riesame eseguito; azioni chiuse
Gestione servizi Internet/ICT	Richiesta cliente, configurazioni	Servizio attivo e monitorato	Responsabile tecnico	Disponibilita servizio; ticket
Assistenza clienti	Segnalazioni, ticket	Risoluzione/feedback	Supporto	Tempo presa in carico; chiusura
Gestione fornitori	Fabbisogni, contratti, SLA	Fornitori qualificati e monitorati	Acquisti/SGSI	Valutazioni periodiche; SLA
Gestione rischio SGSI	Asset, minacce, vulnerabilita	Registro rischi e trattamento	Responsabile SGSI	Rischi trattati; residui approvati
Incident management	Eventi e anomalie	Registro incidenti, azioni	Responsabile SGSI/Tecnico	Incidenti chiusi; trend

Interazioni

I processi sono collegati: contesto e stakeholder definiscono rischi e obiettivi; risk assessment genera trattamento e SoA; controlli operativi producono evidenze; monitoraggi, audit e riesame alimentano miglioramento.

Approvazione e validazione

Ruolo	Nominativo	Firma	Data
Responsabile SGSI			
Direzione	Marco Bondielli		