

SLA e monitoraggio servizi critici forniti da terzi

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-21	Periodo audit	15-17/04/2026

Finalita del documento

Rendere evidenti i controlli di monitoraggio sui servizi critici erogati da fornitori.

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.

Monitoraggio SLA

Servizio	Fornitore	Indicatore	Target	Frequenza	Esito
Connettività primaria	F-01	Disponibilit�	>=99,5%	Mensile	Da registrare
Housing/data center	F-02	Disponibilit� infrastruttura	>=99,5%	Mensile	Da registrare
Cloud/SaaS	F-03	Accessibilit� e supporto	Contrattuale	Mensile	Da registrare
Backup/DR	F-04	Esecuzione backup e restore	Successo test	Trimestrale	Da registrare

Gestione scostamenti

Gli scostamenti da SLA vengono registrati, analizzati e gestiti con escalation al fornitore e, ove necessario, azione correttiva interna o aggiornamento del risk assessment.

Approvazione e validazione

Ruolo	Nominativo	Firma	Data
Responsabile SGSI			
Direzione	Marco Bondielli		