

Gestione reclami e segnalazioni

SCOPO E PERIMETRO

Finalita	Documentare assenza di reclami formali e disponibilita processo per reclami futuri.
Campo IT	Erogazione di servizi di consulenza IT, analisi e sviluppo software, inclusa la gestione e protezione degli asset informativi e delle infrastrutture IT a supporto dei servizi, con adozione dei controlli per la sicurezza delle informazioni per i servizi in cloud ISO/IEC 27017:2015.

REGISTRAZIONI PRINCIPALI

Situazione	Alla data dell'audit non risultano reclami formali ricevuti dall'organizzazione o dall'OdC relativi al SGSI.
Processo	Registrazione, classificazione, analisi, risposta, eventuale azione correttiva e verifica efficacia.
Integrazione	Collegamento con incident management e registro NC/AC.
Nota	In assenza di casi, verificata predisposizione del processo e canali di comunicazione.

IDENTIFICAZIONE

Organizzazione	INFOTRE S.R.L.
Sede auditata	Via Feltrina 49, 31035 Crocetta del Montello (TV), Italia
Codice evidenza	EV-33
Clausole / controlli	10.2 / 7.4
Tipo documento	Registro reclami

TRACCIABILITA E VALIDAZIONE

Fonte interna	Rapporto di audit Stage 2, interviste, documentazione SGSI e registrazioni operative disponibili.
Archiviazione	Repository documentale SGSI / fascicolo evidenze audit / conservazione controllata.
Validazione	Documento fac-simile da verificare, datare e approvare a cura dell'organizzazione prima dell'utilizzo formale.

Nota auditor: documento generato come supporto evidenziale coerente con il rapporto Stage 2 e da sottoporre a validazione aziendale.