

BITWISER SRL	EVIDENZA AUDIT - STAGE 2	Codice: EV-38 Rev. 01 Aprile 2026
---------------------	---------------------------------	---

Registro reclami e segnalazioni

Organizzazione	BITWISER SRL	Standard	ISO/IEC 27001:2022
Categoria evidenza	Reclami	Clausole / controlli	9.1 - 10.2
Siti coperti	Viale della Repubblica 235, 31100 Treviso (TV) - Unita operativa: Strada Feltrina 20, 31100 Treviso (TV)	Scope	Progettazione, erogazione, gestione e supporto di servizi informatici, inclusi consulenza IT, infrastrutture server, reseller ISP, cybersecurity, hosting e servizi cloud.

Obiettivo dell evidenza

Dimostrare gestione di reclami, segnalazioni e comunicazioni da clienti/parti interessate.

Attività verificate / controlli applicati

- Verifica eventuali reclami OdC/clienti
- Controllo presa in carico e chiusura
- Collegamento con azioni correttive

Evidenze oggettive considerate

- Registro reclami
- Dichiarazione assenza reclami aperti
- Flusso gestione segnalazioni

Risultati e output disponibili

- Registro disponibile
- Nessun reclamo critico aperto
- Processo definito

Note del consulente senior

Anche registro vuoto costituisce evidenza, se accompagnato da responsabilità e modalità di gestione.

Fonti interne / registrazioni

Fonte	Utilizzo in audit
Rapporto Stage 2 BITWISER SRL	Riferimento generale a scope, siti, processi, risultanze e risposte cliente
Interviste a Direzione / ISO Manager	Conferma operativa delle responsabilità e dell'applicazione dei controlli
Registro reclami	Evidenza monitoraggio feedback e segnalazioni

Preparato da	Consulente senior SGSI	Verifica interna	Da validare da BITWISER SRL
Stato	Fac-simile operativo	Firma / data	_____