

Dati identificativi

- Organizzazione: SAMTEL NETWORK SRL
- Sede verificata: Via Roma 5, 84060 Perdifumo (SA) / sito operativo indicato in audit.
- Contesto: ISP territoriale, FTTH/FWA, servizi mobile, gestione rete, assistenza clienti e dati cliente.
- Codice evidenza: EV-42

Finalita dell evidenza

Presidiare qualita, sicurezza e responsabilita operative nella rivendita/intermediazione di servizi mobile e SIM su rete partner.

Clausole e riferimenti

ISO 9001:2015 - 8.4, 8.5; ISO/IEC 27001:2022 - A.5.19-A.5.23

Evidenze oggettive considerate

Contratti partner, processi attivazione SIM, ticket, informativa clienti, valutazione fornitore.

Note operative e valutazione senior

- I servizi mobile richiedono controllo su correttezza contrattuale, dati cliente, attivazione, assistenza e gestione disservizi verso il provider.
- Il partner mobile e fornitore critico in termini di SLA, sicurezza, privacy e continuita.
- Le procedure devono distinguere responsabilita di SAMTEL e responsabilita del fornitore di rete.
- Le evidenze dei casi gestiti supportano tracciabilita e soddisfazione cliente.

Presidio / azione richiesta

Mantenere procedura di attivazione/assistenza SIM con ruoli, dati trattati, escalation e tempi attesi.

Registrazioni minime attese

Contratto partner; ticket SIM; procedura; valutazione fornitore

Stato di controllo

- Esito atteso: evidenza coerente con Stage 2 e utilizzabile per follow-up.
- Stato documento: fac-simile operativo da validare, datare e approvare internamente.
- Responsabile: Direzione / Referente SGQ-SGSI / funzione tecnica competente.
- Frequenza riesame: annuale, a seguito di incidente o a seguito di cambiamenti significativi.
- Rilievi collegati: KPI 9.1, incident management A.5.24, logging A.8.15, azioni correttive 10.2 ove pertinente.