

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-34

Finalita dell evidenza

Rispondere al rilievo su azioni correttive non sempre formalizzate in modo sistematico, introducendo tracciabilita centralizzata.

Clausole e riferimenti

ISO 9001:2015 - 10.2; ISO/IEC 27001:2022 - 10.2

Evidenze oggettive considerate

Registro NC/AC, AR_03, findings Stage 2, verbali di chiusura.

Note operative e valutazione senior

- Il registro include fonte, norma, clausola, descrizione, classificazione, analisi causa, azione, responsabile, scadenza, stato e verifica efficacia.
- Le azioni correttive sono collegate ai rilievi Stage 2: KPI, incident management, logging e tracciabilita azioni.
- Il registro favorisce gestione preventiva e riduzione delle ricorrenze.
- La verifica efficacia e documentata con evidenze oggettive e data di chiusura.

Presidio / azione richiesta

Utilizzare il registro per tutte le NC, osservazioni, reclami significativi, incidenti e scostamenti KPI.

Registrazioni minime attese

Registro NC/AC; AR_03; action plan; verifiche efficacia

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.