

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-46

Finalita dell evidenza

Raccogliere le azioni correttive e di miglioramento successive allo Stage 2, con responsabilita, scadenze e verifica efficacia.

Clausole e riferimenti

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

Evidenze oggettive considerate

Findings Stage 2, AR_03, registro NC/AC, risposte cliente.

Note operative e valutazione senior

- Azione KPI: formalizzazione completa degli indicatori e reporting periodico per tutti i processi rilevanti.
- Azione incidenti: miglioramento procedura incident management, classificazione, registrazione ed escalation.
- Azione logging: rafforzamento monitoraggio e revisione periodica dei log amministrativi.
- Azione NC/AC: introduzione registro centralizzato e tracciabilita delle azioni correttive e verifica efficacia.

Presidio / azione richiesta

Completare le azioni entro i termini approvati e verificare efficacia con audit interno o riesame dedicato.

Registrazioni minime attese

Action plan; AR_03; registro NC/AC; evidenze chiusura

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.