

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-35

Finalità dell'evidenza

Formalizzare competenze e piani formativi per personale tecnico, commerciale e gestione SGSI.

Clausole e riferimenti

ISO 9001:2015 - 7.2; ISO/IEC 27001:2022 - 7.2

Evidenze oggettive considerate

Matrice competenze, attestati, piano formazione, interviste.

Note operative e valutazione senior

- Le competenze tecniche risultano adeguate al settore ISP e alla gestione di servizi FTTH/FWA/mobile.
- Lo Stage 2 rileva opportunità di migliore formalizzazione delle competenze e dei piani formativi.
- La matrice competenze include attivazione servizi, gestione rete, sicurezza informazioni, privacy, incidenti, ticketing e gestione clienti.
- Il piano formazione supporta continuità operativa, qualità servizio e sicurezza.

Presidio / azione richiesta

Predisporre piano formativo annuale con verifica efficacia e aggiornamento per nuove tecnologie o procedure.

Registrazioni minime attese

Matrice competenze; piano formazione; registri formazione; valutazioni 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.