

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-38

Finalita dell evidenza

Formalizzare pianificazione, autorizzazione e tracciabilita delle modifiche a rete, apparati, configurazioni, procedure e controlli SGSI.

Clausole e riferimenti

ISO/IEC 27001:2022 - 6.3, 8.1; ISO 9001:2015 - 6.3, 8.5.6

Evidenze oggettive considerate

Registro modifiche, ticket, configurazioni, risk assessment, evidenze tecniche.

Note operative e valutazione senior

- Le modifiche tecniche possono impattare disponibilita, sicurezza, SLA e qualita del servizio.
- Il processo deve includere descrizione modifica, motivazione, impatti, rischi, approvazione, finestra di intervento, rollback e verifica post-change.
- Lo Stage 2 identifica gestione cambiamenti come area da formalizzare ulteriormente.
- Il collegamento con risk assessment e SoA consente di aggiornare controlli e rischi in modo strutturato.

Presidio / azione richiesta

Introdurre Change Request semplificata per modifiche su apparati critici e servizi clienti impattanti.

Registrazioni minime attese

Change log; ticket; approvazioni; verifica post-change

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.