

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-31

Finalita dell evidenza

Rispondere al rilievo su KPI non completamente strutturati, definendo indicatori integrati per qualita, continuita e sicurezza.

Clausole e riferimenti

ISO 9001:2015 - 9.1; ISO/IEC 27001:2022 - 9.1, 6.2

Evidenze oggettive considerate

KPI dashboard, riesame direzione, report ticket, log, audit interno.

Note operative e valutazione senior

- Il cruscotto include disponibilita servizio, tempi medi presa in carico, tempi risoluzione, numero ticket, reclami, incidenti sicurezza, backup eseguiti, log review e azioni correttive.
- Gli indicatori sono associati a frequenza, proprietario, soglia, fonte dati e modalita di analisi.
- I KPI sono usati nel riesame direzione e supportano decisioni operative e miglioramento continuo.
- La formalizzazione dei KPI rappresenta azione prioritaria a seguito dello Stage 2.

Presidio / azione richiesta

Approvare set KPI trimestrale e produrre report periodico con trend, scostamenti e azioni.

Registrazioni minime attese

KPI dashboard; report mensile; verbale riesame; registro azioni

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.