

MTS INFORMATICA SRL	REGISTRO TICKET E ASSISTENZA TECNICA	EV-42 Stage 2 - ISO/IEC 27001:2022 Data audit: 25/03/2026
Organizzazione / sede	MTS INFORMATICA SRL Via Generale Enrico Reginato 85/H - 31100 Treviso (TV)	Fac-simile di evidenza audit - da validare internamente

Registro ticket e assistenza tecnica

Inquadramento e finalita

Tracciare assistenza clienti, SLA, escalation e risoluzione problemi su software e servizi IT.

Campo	Contenuto
Organizzazione	MTS INFORMATICA SRL
Sede / perimetro	Via Generale Enrico Reginato 85/H - 31100 Treviso (TV)
Campo SGSI	Progettazione, sviluppo, commercializzazione, implementazione e assistenza di software gestionale ERP e soluzioni informatiche; consulenza sistemistica, gestione infrastrutture IT e sicurezza informatica.
Responsabile campionato	Direzione / Responsabile SGSI / Funzioni IT e sviluppo software
Tipologia evidenza	Documento operativo a supporto delle risultanze dello Stage 2

Riferimenti audit e requisiti

Norma / riferimento	Clausole / controlli / fonti
ISO/IEC 27001:2022	8.1, 9.1, A.5.24
Rapporto Stage 2	Rilievi e risposte cliente: formazione/consapevolezza, log monitoring, vendor management, accessi, incidenti, backup restore test, asset inventory.

Evidenze oggettive attese / campionate

Evidenza	Descrizione sintetica
Ticketing	Apertura, priorit�, assegnazione, tempi, esito.
SLA	Tempo presa in carico/risoluzione.
Escalation	Coinvolgimento sviluppo/sistemistica/security.

Registrazioni operative

Registro / output	Modalit� di controllo
Report ticket	Mensile.
Analisi SLA	Input KPI e riesame.

Esito e valutazione consulenziale

Registro coerente con processi core MTS e utile per dimostrare controllo operativo e prestazioni.

C/NC/O	Valutazione
C / O	Evidenza idonea a supportare la chiusura o il presidio del requisito; eventuali osservazioni devono essere gestite nel piano di miglioramento e riesaminate al prossimo audit.

Preparato da	Verificato da	Approvato da
Consulente senior SGSI	Responsabile SGSI / Direzione	Direzione
Data: ___ / ___ / 2026 Firma: _____	Data: ___ / ___ / 2026 Firma: _____	Data: ___ / ___ / 2026 Firma: _____

Nota: documento predisposto come fac-simile operativo di evidenza. Deve essere validato, datato, approvato e, ove necessario, integrato con registrazioni reali, log, screenshot, esportazioni di sistema e firme interne prima dell'utilizzo formale.