

Contratti di assistenza Client e Server

1. Identificazione

Codice	ASSISTENZA
Servizio	Contratti di assistenza Client e Server
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/ASSISTENZA

2. Descrizione del servizio

I contratti di assistenza coprono il monitoraggio e la manutenzione ordinaria dei PC e dei server del Cliente, abilitano alla teleassistenza e assicurano la presa in carico delle richieste nei livelli di servizio standard. **La risoluzione dei malfunzionamenti (incident) è fatturata a consuntivo**: il contratto assicura la presa in carico, il monitoraggio e le attività proattive, non la gratuità degli interventi.

	CLIENT STANDA RD	CLIENT ADVAN CED	SERVER STANDA RD	SERVER ADVAN CED
Monitoraggio dello stato del sistema	✓	✓	✓	✓
Teleassistenza abilitata	✓	✓	✓	✓
Manutenzione ordinaria proattiva (riavvio dei servizi, spazio dei dischi virtuali)	✓	✓	✓	✓
Aggiornamenti e patch (patch management)		✓		✓

La differenza tra Standard e Advanced è il patch management, compreso solo in Advanced.

3. Attività incluse

- Monitoraggio dello stato di salute del sistema operativo e dei principali parametri della macchina, con gestione degli avvisi.
- Manutenzione ordinaria svolta in autonomia da PuntoIT sui sistemi coperti: riavvio dei servizi, incremento dello spazio dei dischi virtuali; per Advanced anche installazione degli aggiornamenti e delle patch.
- Presa in carico delle richieste di assistenza nei livelli di servizio standard.

4. Attività non incluse

- Risoluzione dei malfunzionamenti segnalati dal Cliente (incident): a consuntivo o a scalare dal pacchetto di ore prepagate, secondo quanto ha il Cliente.
- Modifiche di configurazione richieste dal Cliente (change), installazione di nuovo software o di nuovi dispositivi.
- Interventi sugli applicativi gestionali del Cliente.
- Progetti, migrazioni, aggiornamenti di versione del sistema operativo.
- Ripristini da backup e attività successive a un incidente di sicurezza.
- Riparazione hardware dei dispositivi non forniti a canone da PuntoIT.
- Formazione e attività fuori dall'orario di copertura.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Agente di monitoraggio e teleassistenza installato e attivo sui sistemi coperti.
- Sistema operativo non in fine supporto del produttore e licenze in regola.
- Richieste aperte via ticket o al numero di assistenza di PuntoIT.

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per PC o per server coperto. La quantità è adeguata ai sistemi effettivamente monitorati.

7. Modalità di erogazione

Da remoto, nell'orario di copertura (dal lunedì al venerdì, 08:30–12:30 e 14:00–18:00, festivi esclusi). Gli interventi presso la sede sono a consuntivo o a scalare dal pacchetto di ore, secondo quanto ha il Cliente.

8. Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio standard PuntoIT, riportati di seguito.

Si applicano ai Clienti con almeno un servizio a canone; i Clienti senza contratto non hanno livelli di servizio. Ogni richiesta aperta come ticket riceve una priorità secondo impatto e urgenza:

	URGENZA ALTA	URGENZA MEDIA	URGENZA BASSA
Impatto alto	Critica	Alta	Media
Impatto medio	Alta	Media	Bassa
Impatto basso	Media	Media	Bassa

PRIORITÀ	PRESA IN CARICO
Critica	entro 4 ore lavorative

PRIORITÀ	PRESA IN CARICO
Alta	entro 4 ore lavorative
Media	entro 8 ore lavorative
Bassa	nessun tempo garantito

I tempi decorrono dall'apertura del ticket, si contano nell'orario di copertura e riguardano la presa in carico, non la risoluzione (art. 7.1 del Contratto Quadro).

9. Durata minima e vincoli

Rinnovo mensile automatico, disdetta con 30 giorni di preavviso.

10. Attività non incluse: condizioni economiche

Le attività non incluse sono fatturate a consuntivo alle tariffe del listino vigente, previa approvazione del Cliente ai sensi dell'art. 3.3 del Contratto Quadro.