

# DO.IT Backup – Backup gestito Modern Workplace

## 1. Identificazione

|                      |                                                |
|----------------------|------------------------------------------------|
| <b>Codice</b>        | BACKUP                                         |
| <b>Servizio</b>      | DO.IT Backup – Backup gestito Modern Workplace |
| <b>Versione</b>      | 1.0                                            |
| <b>In vigore dal</b> | 05/10/2026                                     |
| <b>Indirizzo</b>     | schedeservizio.puntoit.eu/BACKUP               |

## 2. Descrizione del servizio

DO.IT Backup è il backup gestito dei dati Microsoft 365 del Cliente e, nell'edizione Gold, delle postazioni di lavoro. Comprende la licenza del software di backup, lo spazio di archiviazione in cloud e la gestione da parte di PuntoIT.

| COMPONENTE                                                               | ESSENTIALS | GOLD |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|------|
| Backup quotidiano di posta Exchange Online, OneDrive, SharePoint e Teams | ✓          | ✓    |
| Blocco a scopi legali delle caselle di posta (legal hold)                |            | ✓    |
| Backup delle postazioni di lavoro su storage cloud                       |            | ✓    |
| Spazio di archiviazione compreso nel canone, senza soglia di volume      | ✓          | ✓    |

## 3. Attività incluse

- Attivazione e configurazione del backup sugli utenti e sui dispositivi coperti.
- Conservazione dei dati per il periodo scelto dal Cliente: 3, 5, 7 o 10 anni, oppure senza scadenza.
- Controllo quotidiano, dal lunedì al venerdì, dell'esito dei backup e gestione delle anomalie.
- Ripristino su richiesta di singoli elementi (messaggi, file, cartelle), senza limite di numero.
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) del backup di Microsoft 365 e, per Gold, del backup delle postazioni.

## 4. Attività non incluse

- Ripristini massivi, cioè il ripristino di un intero blocco: una casella, un sito, un'intera postazione; attività successive a un incidente di sicurezza.
- Migrazioni di dati e recupero di dati non inclusi nel perimetro del backup.
- Backup di server, macchine virtuali e NAS (scheda BCKAAS).
- Attività fuori dall'orario di copertura.

## 5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Accesso amministrativo al tenant Microsoft 365 per il servizio di backup.
- Agente di backup installato e attivo sulle postazioni coperte (Gold); postazioni accese e connesse per l'esecuzione del backup.
- Il backup riduce il rischio di perdita ma non garantisce la recuperabilità di ogni dato in ogni circostanza (art. 10.2 del Contratto Quadro).

## 6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per utente; per Gold per utente o dispositivo. Quantità adeguata mensilmente agli utenti protetti.

## 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).

## 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 |
|----------------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Impatto alto</b>  | Critica      | Alta          | Media         |
| <b>Impatto medio</b> | Alta         | Media         | Bassa         |
| <b>Impatto basso</b> | Media        | Media         | Bassa         |

| PRIORITÀ | PRESA IN CARICO        |
|----------|------------------------|
| Critica  | entro 4 ore lavorative |
| Alta     | entro 4 ore lavorative |
| Media    | entro 8 ore lavorative |

| PRIORITÀ | PRESA IN CARICO        |
|----------|------------------------|
| 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. Alla cessazione i dati salvati restano disponibili per l'esportazione per 30 giorni (art. 17.3 del Contratto Quadro).

## 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.