

BCKaaS – Servizi di backup singoli

1. Identificazione

Codice	BCKAAS
Servizio	BCKaaS – Servizi di backup singoli
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/BCKAAS

2. Descrizione del servizio

BCKaaS raccoglie i servizi di backup gestito acquistabili singolarmente: backup di server e macchine virtuali, spazio in cloud per la copia fuori sede, backup di Microsoft 365, backup delle postazioni e disaster recovery in cloud. PuntoIT configura, monitora e gestisce il backup; lo spazio di archiviazione è un servizio a parte, salvo dove indicato.

SERVIZIO	COSA COMPRENDE	UNITÀ
Managed Backup per VM	licenza, configurazione e monitoraggio del backup	per macchina virtuale
Managed Backup su cloud	spazio di archiviazione in cloud per la copia fuori sede	per GB, sul valore massimo rilevato nel mese
Cloud backup pacchetto 1 TB	1 TB di spazio in cloud per il backup delle VM	per pacchetto
Managed Backup per Office 365	backup di Exchange Online, OneDrive e SharePoint	canone mensile
Managed Backup per WKS	backup di postazioni fisse e portatili, spazio escluso	per postazione
Disaster Recovery AddOn	replica dei sistemi in cloud e riavvio in cloud dei servizi essenziali in emergenza, test di ripristino semestrali	per macchina virtuale

3. Attività incluse

- Configurazione delle politiche di backup con conservazione standard 14-4-4-1 (14 copie giornaliere, 4 settimanali, 4 mensili, 1 annuale), salvo diverso accordo; in caso di carenza di spazio PuntoIT può modificarla.
- Controllo quotidiano dell'esito dei backup e gestione delle anomalie.
- Ripristino su richiesta di singoli file, cartelle o elementi, quando serve.
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) del backup di server e VM, di Microsoft 365, delle postazioni, del disaster recovery e dello storage.
- Disaster Recovery: test di ripristino ogni 6 mesi; in caso di emergenza, riavvio in cloud dei servizi essenziali per la rete del Cliente.

4. Attività non incluse

- Ripristini completi di server o postazioni, ripristini massivi, attività successive a un incidente di sicurezza.
- Disaster Recovery: il ripristino dei servizi non essenziali e il rientro dal cloud ai sistemi del Cliente.
- Spazio di archiviazione non acquistato.
- Apparati di backup locali (NAS) non forniti da PuntoIT.
- Attività fuori dall'orario di copertura.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Sistemi accesi e connessi nelle finestre di backup; connettività adeguata per la copia in cloud.
- Il Cliente decide il livello di protezione e i tempi e punti di ripristino acquistati (art. 10.2 del Contratto Quadro).
- Il backup non garantisce la recuperabilità di ogni dato in ogni circostanza.

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Secondo la tabella. Lo spazio in cloud per GB è fatturato sul valore massimo rilevato nel mese.

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
Impatto alto	Critica	Alta	Media
Impatto medio	Alta	Media	Bassa

	URGENZA ALTA	URGENZA MEDIA	URGENZA BASSA
Impatto basso	Media	Media	Bassa

PRIORITÀ	PRESA IN CARICO
Critica	entro 4 ore lavorative
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. 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.