

## IaaS Cloud – Azure, desktop virtuali, firme email

### 1. Identificazione

|                      |                                                   |
|----------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Codice</b>        | CLOUD                                             |
| <b>Servizio</b>      | IaaS Cloud – Azure, desktop virtuali, firme email |
| <b>Versione</b>      | 1.0                                               |
| <b>In vigore dal</b> | 05/10/2026                                        |
| <b>Indirizzo</b>     | schedeservizio.puntoit.eu/CLOUD                   |

### 2. Descrizione del servizio

IaaS Cloud è l'infrastruttura ospitata in Microsoft Azure e gestita da PuntoIT: server e database in cloud, desktop virtuali per utente, e il servizio di firme email centralizzate per Microsoft 365.

| COMPONENTE                | COSA COMPRENDE                                                                                                                                                         | UNITÀ                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| IaaS Cloud Azure          | risorse Azure indicate in offerta                                                                                                                                      | a consumo, con vincolo annuale o triennale |
| Azure SQL ServerLess S1   | database con 250 GB di archiviazione, 20 DTU                                                                                                                           | per database                               |
| Ambiente Azure Client     | desktop virtuale Windows Enterprise, accesso RDP o RDS-Web, licenza Office 365, firme email, antispam, protezione endpoint, backup della VM in cloud, banda e traffico | per utente                                 |
| Ambiente Azure Client GPU | come sopra, con GPU                                                                                                                                                    | per utente                                 |
| IaaS Signature            | firme email aziendali applicate in automatico ai messaggi da desktop e mobile                                                                                          | per casella                                |

### 3. Attività incluse

- Attivazione delle risorse Azure previste dall'offerta.
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) dell'infrastruttura Azure e dei desktop virtuali.

- Ambiente Azure Client: backup della macchina virtuale con conservazione 14-4-4-1: 14 copie giornaliere, 4 settimanali, 4 mensili, 1 annuale.
- IaaS Signature: prima configurazione del modello di firma e gestione dei malfunzionamenti; le modifiche successive al modello sono change.

#### 4. Attività non incluse

- Risorse Azure a prezzo fisso: le risorse Azure non hanno un prezzo fisso e sono fatturate a consumo.
- Installazione e gestione degli applicativi del Cliente sui server o sui desktop virtuali.
- Modifiche di configurazione richieste dal Cliente (change).
- Ripristini massivi e attività successive a un incidente di sicurezza.
- Attività fuori dall'orario di copertura.

#### 5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Connettività adeguata per l'accesso ai desktop virtuali.
- Rispetto delle condizioni d'uso di Microsoft Azure (art. 15.2 del Contratto Quadro).

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

Secondo la tabella. IaaS Signature: quantità adeguata mensilmente alle caselle attive.

#### 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 |

| PRIORITÀ | PRESA IN CARICO        |
|----------|------------------------|
| 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

IaaS Cloud Azure e Ambiente Azure Client: vincolo annuale o triennale come da offerta; in caso di cessazione anticipata restano dovuti i canoni fino alla scadenza del vincolo (art. 4.3 del Contratto Quadro). IaaS Signature: rinnovo mensile.

## 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.