

DO.IT Conform – Compliance gestita

1. Identificazione

Codice	CONFORM
Servizio	DO.IT Conform – Compliance gestita
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/CONFORM

2. Descrizione del servizio

DO.IT Conform è il servizio di supporto alla conformità del Cliente: inventario della rete, monitoraggio di accessi e modifiche, gestione delle credenziali e, dalle edizioni superiori, l'incarico di amministratore di sistema. Supporta la conformità ma non la garantisce: la conformità complessiva resta del Cliente (art. 2.3 del Contratto Quadro).

COMPONENTE	ESSEN TIAL S	SILVER	GOLD	PLATINUM	BLACK
Inventario degli asset di rete, con report	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoraggio delle attività degli utenti su dati, sistemi e documenti		✓	✓	✓	✓
Password manager Enterprise con MFA			✓	✓	✓
Monitoraggio delle modifiche su PC, server Windows, file, infrastruttura e Microsoft 365				✓	✓
Gestione della postura di sicurezza degli utenti: MFA, SSO, hardening di policy e sistemi				✓	✓
Incarico di amministratore di sistema (scheda ADS)				✓	✓
Report semestrali				✓	✓
Assistenza sugli ambiti di compliance (sezione 3)				✓	✓
Remediation delle non conformità rilevate					✓

AddOn disponibili: **Remote Monitoring and Management** (monitoraggio, avvisi e patching automatizzato dei dispositivi, accesso remoto) e **Infrastructure Monitoring** (monitoraggio via SNMP degli apparati di rete). Il **Whistleblowing** è la piattaforma di segnalazione ai sensi del d.lgs. 24/2023, a canone per fascia di dipendenti.

3. Attività incluse

- Attivazione e gestione degli strumenti previsti dall'edizione.
- Report semestrali (Platinum e Black), con contenuto definito da PuntoIT.
- Platinum e Black: gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) negli ambiti registro degli accessi e audit log, GDPR, policy e documentazione, MFA, identità e password manager. Per Essentials, Silver e Gold questi interventi sono fatturati a consuntivo.
- Black: remediation delle non conformità rilevate, senza limite di interventi.
- RMM: monitoraggio, avvisi e installazione automatizzata degli aggiornamenti sui dispositivi coperti.
- Infrastructure Monitoring: monitoraggio degli apparati di rete raggiungibili via SNMP, senza limite di numero.
- Whistleblowing: messa a disposizione e manutenzione della piattaforma.

4. Attività non incluse

- Gestione delle segnalazioni ricevute sulla piattaforma di whistleblowing, che resta del Cliente.
- Consulenza legale, redazione di policy su misura, audit di terze parti.
- Hardware e licenze necessari alla remediation, anche nell'edizione Black.
- Interventi correttivi sui dispositivi segnalati da RMM o da Infrastructure Monitoring, salvo che rientrino in un altro servizio sottoscritto.
- Modifiche di configurazione richieste dal Cliente (change) e attività fuori dall'orario di copertura.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Agenti installati e attivi sui dispositivi e accesso agli apparati da monitorare.
- Il Cliente indica i referenti e mantiene aggiornate le informazioni su utenti e ruoli (art. 9.1 del Contratto Quadro).

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per utente o dispositivo, adeguato mensilmente; l'edizione copre tutti gli utenti del Cliente. RMM: per dispositivo. Infrastructure Monitoring: compreso a condizione che tutti gli utenti siano coperti dall'edizione che lo include. Whistleblowing: per fascia di dipendenti.

7. Modalità di erogazione

Da remoto. Il monitoraggio è automatico; la gestione degli avvisi avviene 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
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; vale anche per il password manager.
 Whistleblowing: abbonamento annuale.

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.