

DO.IT Connect – Connettività

1. Identificazione

Codice	CONNECT
Servizio	DO.IT Connect – Connettività
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/CONNECT

2. Descrizione del servizio

DO.IT Connect è la connettività Internet aziendale fornita da PuntoIT tramite operatori terzi: la linea (fibra FTTH o FTTC, wireless FWA, mobile 4G/5G), la banda minima garantita dall'operatore (BMG) indicata nella descrizione del prodotto e, se scelto, il router DO.IT Connect Box.

TECNOLOGIA	PROFILI ATTIVI A CATALOGO
FTTH	1000/300 e 2500/1000 Mbps
FTTC	200/20 Mbps
FWA	100/50 e 300/50 Mbps, 5G 300/50 Mbps
Mobile gestita	4G con traffico e apparato inclusi

3. Attività incluse

- Gestione della richiesta di attivazione verso l'operatore.
- Configurazione del DO.IT Connect Box: gestione remota, firewall di base, failover automatico ove supportato.
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) della linea e del router: apertura e seguimiento del guasto verso l'operatore.
- Garanzia hardware del Connect Box per la durata del piano rateale, salvo uso improprio, manomissione o danno accidentale.
- FWA: antenna esterna compresa nei profili che la indicano.

4. Attività non incluse

- Costo di attivazione, indicato nell'offerta.

- Router, se non previsto in offerta (per alcuni profili FWA è quotato a parte).
- Rete interna del Cliente, cablaggio, Wi-Fi e apparati non forniti da PuntoIT.
- Interventi presso la sede richiesti dall'operatore o dal Cliente per lavori di infrastruttura.
- Modifiche di configurazione richieste dal Cliente (change): pubblicazione di servizi, VPN, indirizzi IP aggiuntivi.
- Attività fuori dall'orario di copertura.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Copertura del servizio all'indirizzo, verificata in fase di offerta.
- Accesso ai locali per l'operatore e per l'installazione dell'antenna nei profili FWA.
- Alimentazione e locale idoneo per il router.
- Le prestazioni dipendono dall'infrastruttura dell'operatore: PuntoIT non garantisce il funzionamento ininterrotto (art. 8.2 del Contratto Quadro); la BMG è quella dichiarata dall'operatore.

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per linea. Connect Box: 24 rate mensili, al termine la proprietà passa al Cliente.

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). I guasti di linea sono riparati dall'operatore secondo i suoi tempi.

8. Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio standard PuntoIT, riportati di seguito per la presa in carico della segnalazione. I tempi di riparazione dell'operatore non sono un livello di servizio di PuntoIT.

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

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

Nessun vincolo di permanenza sulla linea; rinnovo mensile, disdetta con 30 giorni di preavviso. Connect Box: in caso di recesso anticipato, il residuo delle rate è addebitato in un'unica soluzione nell'ultimo ciclo di fatturazione.

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.