

Device as a Service – PC, notebook e monitor a canone

1. Identificazione

Codice	DAAS
Servizio	Device as a Service – PC, notebook e monitor a canone
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/DAAS

2. Descrizione del servizio

Device as a Service è la fornitura a canone di PC, notebook, workstation e monitor di proprietà di PuntoIT, con garanzia hardware per tutta la durata del contratto, rinnovo tecnologico periodico e, per PC, notebook e workstation, il contratto di assistenza Client Standard (scheda ASSISTENZA).

DISPOSITIVO	CONFIGURAZIONE DI RIFERIMENTO
Desktop	CPU classe i5, 16 GB RAM, SSD 512 GB
Notebook Gold Series	CPU classe i5, 14" Full HD, 8 GB RAM, SSD 512 GB, borsa e mouse cordless
Notebook Platinum Series	CPU i5/i7, 15,6" Full HD, 16 GB RAM, SSD 512 GB, materiali di pregio, borsa e mouse cordless
Workstation	secondo offerta
Monitor	24" Full HD
Smartphone	secondo offerta, con copertura per danno accidentale

3. Attività incluse

- Gestione delle segnalazioni di guasto hardware del dispositivo fornito, nei livelli di servizio standard.
- Riparazione hardware, manodopera compresa, per guasti non dovuti a manomissione, danno accidentale o uso improprio.
- Dispositivo sostitutivo equivalente quando il guasto non è riparabile entro 1 giorno lavorativo; l'installazione presso la sede del dispositivo sostitutivo è compresa quando deriva da un guasto in garanzia.
- Rinnovo tecnologico ogni 4 anni: sostituzione con un dispositivo nuovo di fascia equivalente.

- PC, notebook e workstation: le attività del contratto Client Standard (monitoraggio, manutenzione ordinaria, teleassistenza).
- Smartphone: una sostituzione per danno accidentale secondo la copertura kasko.

4. Attività non incluse

- Preparazione, consegna e installazione del dispositivo, quotate a parte (T&C art. 13).
- Risoluzione dei malfunzionamenti software, come previsto dal contratto Client Standard (scheda ASSISTENZA).
- Danni accidentali, manomissioni, uso improprio, furto e smarrimento, salvo la copertura kasko dello smartphone.
- Periferiche esterne di input (tastiere, mouse) oltre a quelle comprese.
- Backup e trasferimento dei dati al rinnovo tecnologico o alla restituzione, a carico del Cliente (T&C art. 14).

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Custodia e restituzione dei dispositivi alla cessazione (art. 9.1, lettera h, del Contratto Quadro).
- I servizi di garanzia sono subordinati alla regolarità dei pagamenti.
- Prima della restituzione il Cliente salva i dati personali presenti sui dispositivi; PuntoIT cancella i dati dopo il ritiro.

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per dispositivo. Lo smartphone ha un canone per 30 mesi, al termine diventa di proprietà del Cliente.

7. Modalità di erogazione

Gestione dei guasti da remoto e, per la riparazione, presso la sede del Cliente o con ritiro del dispositivo, 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

Nessuna durata minima: rinnovo mensile automatico, disdetta con 30 giorni di preavviso.

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.