

laaS – Server e NAS a canone

1. Identificazione

Codice	IAAS
Servizio	laaS – Server e NAS a canone
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/IAAS

2. Descrizione del servizio

laaS è la fornitura a canone di server e NAS di proprietà di PuntoIT, installati presso il Cliente, con garanzia hardware per tutta la durata del contratto. Il server comprende il contratto di assistenza Server Standard (scheda ASSISTENZA).

3. Attività incluse

- Fornitura del server o del NAS nella configurazione indicata in offerta.
- Gestione delle segnalazioni di guasto hardware e di malfunzionamento della piattaforma di virtualizzazione (server) o del sistema di archiviazione (NAS).
- Riparazione e sostituzione dei componenti guasti, manodopera compresa, per guasti non dovuti a manomissione, danno accidentale o uso improprio.
- Server: le attività del contratto Server Standard (monitoraggio, manutenzione ordinaria).
- Server: rinnovo tecnologico ogni 4 anni. Il NAS non prevede rinnovo tecnologico.

4. Attività non incluse

- Sistemi operativi, applicazioni e dati ospitati sul server, oltre a quanto previsto dal contratto Server Standard.
- Licenze Microsoft del server (scheda LICENZE, SPLA) e backup (scheda BCKAAS), salvo che siano in offerta.
- Migrazione dei dati e dei sistemi al rinnovo tecnologico.
- Restituzione dei dati alla cessazione: costo forfettario indicato nei T&C (art. 14).
- Ampliamenti di memoria o dischi («Upgrade Server Noleggio», a canone a parte).
- Gruppo di continuità (UPS): a carico del Cliente, oppure fornito da PuntoIT in vendita a parte.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Locale idoneo, alimentazione protetta da UPS e rete.

- Custodia e restituzione degli apparati alla cessazione; alla restituzione dei dati, cambio del codice seriale del sistema operativo (T&C art. 14).

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per apparato.

7. Modalità di erogazione

Da remoto e presso la sede del Cliente per gli interventi hardware, 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. Garanzia hardware per tutta la durata del contratto.

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.