

Assistenza a consuntivo, pacchetti ore e onboarding

1. Identificazione

Codice	ORE
Servizio	Assistenza a consuntivo, pacchetti ore e onboarding
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/ORE

2. Descrizione del servizio

Raccoglie le attività tecniche non comprese in un canone: assistenza a ore, pacchetti di ore prepagate, installazioni presso il Cliente e l'onboarding, cioè la presa in carico iniziale dei sistemi di un nuovo Cliente. Le tariffe sono quelle del Listino Tariffe allegato al Contratto Quadro.

3. Attività incluse

- **Assistenza a consuntivo:** interventi da remoto o presso la sede, conteggiati secondo i minimi e gli incrementi del listino vigente.
- **Pacchetto di ore prepagate:** le ore sono scalate a consuntivo con gli stessi minimi e non scadono; al raggiungimento della soglia di esaurimento PuntoIT avvisa il Cliente; all'esaurimento si rinnova automaticamente un pacchetto pari all'ultimo acquistato, salvo comunicazione contraria anteriore (art. 5.6 del Contratto Quadro).
- **Installazione on-site:** installazione e configurazione presso la sede di quanto acquistato; se l'intervento in sede non è possibile, ritiro e riconsegna del materiale.
- **Onboarding e onboarding posta e tenant Microsoft:** le attività, le quantità (caselle, volumi) e il corrispettivo sono definiti nell'offerta, perché variano da Cliente a Cliente.

4. Attività non incluse

- Diritto di chiamata per gli interventi presso la sede, secondo il listino; non si applica ai Clienti con pacchetto di ore attivo o con assistenza a canone.
- Attività fuori orario: con le maggiorazioni del listino (+50% fuori orario e sabato, +100% festivi e notte, minimo 1 ora); garantite solo ai Clienti con servizio di reperibilità attivo, per gli altri secondo disponibilità.
- Hardware, licenze e materiali.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Approvazione preventiva delle attività a consuntivo, anche via email o ticket, secondo il regime scelto nel modulo referenti (art. 3.3 del Contratto Quadro).

- Accesso ai locali e ai sistemi per gli interventi.

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Ora, con i minimi e gli incrementi del listino vigente; pacchetti da 10 o 20 ore; onboarding a corpo.

7. Modalità di erogazione

Da remoto o presso la sede, nell'orario di copertura (dal lunedì al venerdì, 08:30–12:30 e 14:00–18:00, festivi esclusi).

8. Livelli di servizio

Nessun livello di servizio per i Clienti senza un servizio a canone: le richieste sono prese in carico secondo disponibilità.

9. Durata minima e vincoli

Nessuna durata minima. Il pacchetto di ore si rinnova come indicato nella sezione 3.

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.