

DO.IT Realize – Managed Workplace

1. Identificazione

Codice	REALIZE
Servizio	DO.IT Realize – Managed Workplace
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/REALIZE

2. Descrizione del servizio

DO.IT Realize è il servizio di postazione di lavoro gestita: comprende le licenze Microsoft 365 previste dall'edizione, la gestione dei servizi Microsoft 365 (posta, file, Teams, tenant) e, dalle edizioni superiori, dei dispositivi dell'utente. È disponibile in cinque edizioni.

COMPONENTE	ESSE NTIAL S	SILVE R	GOLD	PLATI NUM	BLAC K
Cassetta postale Exchange Online 50 GB	✓	✓	✓	✓	✓
App Office web		✓	✓	✓	✓
Suite Office desktop in abbonamento			✓	✓	✓
Firme email centralizzate	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoraggio dei dispositivi		✓	✓	✓	✓
Aggiornamenti di sicurezza (patch management)			✓	✓	✓
Licenze Azure Virtual Desktop				✓	✓
Gestione dei dispositivi (Intune / MDM)				✓	✓
Assistenza sugli ambiti Microsoft 365		✓	✓	✓	✓
Assistenza forfettaria sul dispositivo (ambito Flat Tech)					✓

Opzioni: **PC incluso** (Managed Workplace Addon o edizioni «+ managed Workplace»): il dispositivo segue la scheda DAAS. **Assistenza forfettaria sul dispositivo** per le edizioni che non la comprendono: Flat Tech Services AddOn o DO.IT Realize Addon, per dispositivo.

3. Attività incluse

- Attivazione e gestione delle licenze Microsoft 365 previste dall'edizione, a livello di tenant del Cliente.
- Applicazione delle firme email aziendali definite con il Cliente.
- Monitoraggio automatico dei dispositivi con agente installato e gestione degli avvisi nell'orario di copertura (da Silver).
- Installazione degli aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo e delle applicazioni di terze parti approvate, con frequenza settimanale e finestra definita da PuntoIT secondo le buone pratiche (da Gold).
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) negli ambiti: posta Exchange, SharePoint e OneDrive, Teams, tenant e identità Entra ID, aggiornamenti di sicurezza (da Silver).
- Platinum e Black, in aggiunta: malfunzionamenti delle app Office installate, della gestione dispositivi (Intune/MDM), di videoconferenza e Teams Rooms.
- **Assistenza forfettaria sul dispositivo** (Black, Flat Tech Services AddOn, DO.IT Realize Addon): tutte le attività della tabella seguente, senza limite di numero, sui dispositivi coperti.

AMBITO	ATTIVITÀ COMPRESE NELL'ASSISTENZA FORFETTARIA
Consulenza	revisione quadrimestrale con il Cliente presso la sua sede
PC, notebook e server	configurazione di nuovi profili; aggiunta, modifica ed eliminazione di account; reimpostazione password; archiviazione di account dismessi; gruppi di sicurezza; unità di rete; ripristino di file da backup; malfunzionamenti di sistema operativo, Microsoft Office e antivirus; riavvio dei server; problemi hardware; pulizia dei dischi; richieste di garanzia
Aggiornamenti e monitoraggio	patch Microsoft e delle applicazioni approvate (settimanale); monitoraggio automatico continuo di servizi critici, antivirus, antimalware, dischi, CPU, registri di sicurezza
Backup	monitoraggio e risoluzione degli errori di backup di PC, server e Microsoft 365; test di ripristino
Stampanti	code di stampa, mappature e driver delle stampanti esistenti, problemi hardware, richieste di garanzia
Rete	gestione dei guasti verso il fornitore di connettività; problemi di switch, Wi-Fi, router e firewall; modifica di SSID e chiavi Wi-Fi; controllo mensile della sicurezza del firewall; monitoraggio di switch, access point, router e firewall
Domini	aggiunta, modifica ed eliminazione dei record DNS (MX, TXT, PTR,

AMBITO	ATTIVITÀ COMPRESE NELL'ASSISTENZA FORFETTARIA
	CNAME e altri)
Smartphone e tablet	configurazione di posta, app Microsoft 365, OneDrive e Teams
Microsoft 365	account, utenti e gruppi di sicurezza, cassette condivise, liste di distribuzione, reimpostazione password, archiviazione account, ripristino da backup, installazione dei client OneDrive e Teams

4. Attività non incluse

- Per le edizioni senza assistenza forfettaria: le attività della tabella precedente che non sono malfunzionamenti degli ambiti Microsoft 365 inclusi, come nuove caselle condivise, gruppi, permessi, policy, configurazione di nuovi dispositivi.
- Migrazioni di posta o di file, progetti e nuove installazioni.
- Interventi sugli applicativi gestionali del Cliente.
- Formazione degli utenti.
- Ripristini massivi di dati e attività successive a un incidente di sicurezza.
- Interventi su apparati o reti non gestiti da PuntoIT e attività richieste da fornitori terzi del Cliente.
- Attività fuori dall'orario di copertura.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Tenant Microsoft 365 del Cliente con accesso amministrativo delegato a PuntoIT.
- Agente di gestione installato e attivo su ogni dispositivo coperto; il Cliente non lo disattiva (art. 9.1, lettera e, del Contratto Quadro).
- Dispositivi con sistema operativo non in fine supporto (end of life) del produttore.
- Comunicazione tempestiva di ingressi, uscite e cambi di ruolo degli utenti.

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per utente; le opzioni di assistenza forfettaria sono per dispositivo. Ogni utente comprende fino a 2 dispositivi a lui assegnati in uso esclusivo. La quantità segue le licenze attive nel tenant ed è adeguata mensilmente.

7. Modalità di erogazione

Da remoto o presso la sede del Cliente, a scelta di PuntoIT, tramite ticket o chiamata al numero di assistenza, 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 (art. 4.2 del Contratto Quadro), anche per il PC incluso. Le licenze Microsoft con vincolo annuale restano dovute fino alla scadenza del vincolo.

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.