

DO.IT Secure – Sicurezza gestita

1. Identificazione

Codice	SECURE
Servizio	DO.IT Secure – Sicurezza gestita
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/SECURE

2. Descrizione del servizio

DO.IT Secure è il pacchetto di sicurezza gestita per utente: protezione delle postazioni e della posta e, dalle edizioni superiori, firewall, dispositivi mobili e rilevamento con SOC. Le licenze dei prodotti di sicurezza sono comprese nel canone.

COMPONENTE	ESSENTIAL S	GOLD	PLATINUM
Protezione endpoint: antivirus, antiransomware, exploit prevention, web filtering, controllo applicazioni, DLP	✓	✓	✓
Protezione email: antispam, antiphishing, impersonation, antimalware in entrata e in uscita	✓	✓	✓
Gestione dispositivi mobili (MDM)		✓	✓
Firewall gestito, 1 appliance		Base, appliance fisica	UTM fisica con sottoscrizioni di sicurezza
Cifratura dei dispositivi e controllo periferiche			✓
Simulazioni di phishing			✓
Rilevamento e risposta gestiti con SOC attivo in continuo (MDR)			✓

3. Attività incluse

- Attivazione e rinnovo delle licenze dei prodotti di sicurezza previsti dall'edizione.
- Configurazione iniziale con le politiche di protezione standard di PuntoIT.
- Gestione degli avvisi delle console di sicurezza, che arrivano a PuntoIT come ticket e sono trattati nell'orario di copertura.
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) dei componenti inclusi: protezione endpoint, protezione email, simulazioni di phishing e, per Gold e Platinum, firewall compreso.
- Aggiornamento del firmware del firewall gestito.
- Sostituzione dell'appliance firewall fornita in caso di guasto hardware, nei tempi dei livelli di servizio standard.
- **Platinum – servizio MDR:** monitoraggio continuo, tutti i giorni dell'anno, da parte di un SOC (centro operativo di sicurezza) specializzato, erogato da un subappaltatore di PuntoIT; analisi delle attività sospette; risposta entro 30 minuti alle minacce critiche, con contenimento automatico e possibile isolamento dalla rete dei sistemi compromessi; report sugli incidenti. PuntoIT fa da intermediario con il SOC e interviene secondo i propri livelli di servizio.

4. Attività non incluse

- Modifiche di configurazione richieste dal Cliente (change), anche sul firewall: nuove regole, VPN, pubblicazione di servizi, eccezioni.
- Malfunzionamenti di apparati di rete diversi dal firewall compreso nell'edizione.
- Ripristino delle funzionalità dei sistemi e della rete dopo un incidente di sicurezza, anche quando il SOC ha isolato i sistemi.
- Interventi su apparati o reti non gestiti da PuntoIT.
- Formazione degli utenti oltre alle campagne simulate di Platinum.
- Attività fuori dall'orario di copertura, salvo il servizio MDR di Platinum.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Agente di protezione installato su ogni dispositivo coperto; il Cliente non disattiva protezioni, agenti, MFA o firewall (art. 9.1, lettera e, del Contratto Quadro).
- Instradamento della posta attraverso il servizio di protezione email.
- Le misure riducono i rischi ma non garantiscono l'assenza di intrusioni o perdita di dati (art. 10.2 del Contratto Quadro).

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Canone mensile per utente. Si conteggiano gli utenti nominativi che accedono ai dispositivi e le caselle di posta protette; la quantità è adeguata mensilmente. Gold e Platinum comprendono 1 firewall.

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). Il servizio MDR di Platinum opera in continuo, tutti i giorni dell'anno.

8. Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio standard PuntoIT, riportati di seguito. Il servizio MDR non segue i livelli standard: risposta entro 30 minuti alle minacce critiche (sezione 3).

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. L'appliance firewall resta di proprietà di PuntoIT e va restituita alla cessazione.

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.