

ALLEGATO 2

CONTRATTO DI SERVIZIO (SLA)

siHealth compirà ogni ragionevole sforzo per garantire che i Servizi siano disponibili durante la Durata del servizio, ma siHealth non garantisce che i Servizi saranno disponibili in ogni momento.

L'Allegato 2 stabilisce gli obblighi e la responsabilità di siHealth in relazione alla disponibilità dei Servizi forniti.

Disponibilità dei servizi:

I Servizi vengono normalmente consegnati continuamente 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana) e siHealth compirà ragionevoli sforzi commerciali per garantire che i Servizi siano disponibili per almeno il 99% del tempo, in particolare tra le 9:00 e le 17:00 (GMT) in un giorno lavorativo durante il Periodo.

Giorni lavorativi:

I giorni lavorativi di siHealth sono dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nel Regno Unito.

Notifica dei tempi di inattività pianificati:

siHealth informerà i Clienti di qualsiasi periodo di inattività programmata dei Servizi con almeno (3) giorni di anticipo. Durante qualsiasi tempo di inattività programmato, l'indisponibilità dei Servizi verrà comunicata ai Clienti tramite e-mail o schermata di accesso all'account del Cliente.

siHealth monitora i propri server per interruzioni ed errori materiali e informerà tempestivamente Customers di tali eventi.

siHealth fornisce anche supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per le interruzioni critiche e mirerà a risolvere prontamente le interruzioni.

Supporto standard per i clienti:

Un livello Standard di supporto tecnico (cioè non Premium, come specificato nell'Allegato 4) viene fornito da siHealth a qualsiasi Cliente per l'utilizzo dei Servizi tramite e-mail. Il supporto Standard consiste nel supporto tecnico fornito via e-mail quando il team siHealth viene contattato all'indirizzo e-mail support@smartpdt.com (si veda l'Allegato 1 per qualsiasi aspetto relativo alla gestione della protezione dei dati).

Il tempo di risposta da parte del team siHealth non è garantito e l'e-mail di richiesta di supporto deve obbligatoriamente includere:

- l'ID dell'utente (quello utilizzato per accedere a SmartPDT);
- il tipo di abbonamento.