

**ALLEGATO 4**

**SERVIZI DI SUPPORTO PREMIUM**

**Introduzione**

Tutti i termini in maiuscolo nel presente allegato avranno il significato loro attribuito nel Contratto, se non diversamente definito nel presente documento.

Lo SLA di questo Servizio di Supporto Premium descrive il livello di servizio e supporto che il Cliente riceverà da siHealth per la fornitura dei Servizi di Supporto Premium.

**Descrizione del servizio di supporto Premium**

siHealth si propone di fornire, durante il Periodo:

1. una risposta iniziale a qualsiasi richiesta di Servizi di supporto Premium entro le successive 8-16 ore lavorative (a seconda dello specifico "livello di gravità" della richiesta, come definito di seguito); e
2. un aggiornamento sulle attività di supporto in corso ogni 16-24 ore lavorative per ogni richiesta (a seconda dello specifico "livello di gravità" della richiesta, come definito di seguito).

siHealth compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire i Servizi di supporto Premium in conformità con i termini del presente SLA (si prega di consultare l'Allegato 1 per qualsiasi aspetto correlato alla gestione della protezione dei dati).

Tuttavia, siHealth non può essere ritenuta responsabile per ritardi causati dal Cliente o per qualsiasi altro motivo al di fuori del controllo di siHealth (ad es. mancanza di connessione Internet o elettricità da parte dell'utente).

I Servizi di supporto Premium sono disponibili solo per i Clienti che acquistano i Servizi di supporto Premium.

I Servizi di supporto Premium sono disponibili per l'intera organizzazione del Cliente e coprono qualsiasi account registrato nel sistema SmartPDT per tale organizzazione (ad esempio account del personale sul portale web, account dei pazienti sull'app), generalmente chiamati "account Premium".

I Servizi di Supporto Premium forniti da siHealth sono disponibili per il seguente numero totale di ore durante un Periodo: 50 minuti di Servizi di Supporto Premium costituiti da chiamate di 10 x 5 minuti costeranno £ 1.000, intesi come orario di lavoro dedicato dal personale di siHealth per supportare il Cliente e uno qualsiasi dei suoi utenti registrati correlati (ad esempio personale, pazienti).

Se la quantità disponibile di ore di supporto per i Servizi di supporto Premium è completamente esaurita durante il Periodo di validità (ovvero prima della sua scadenza o cessazione), il Cliente può acquistare ore aggiuntive di Servizi di supporto Premium, al costo di £ 1.000 per 10 x 5 minuti di chiamate di supporto premium, per continuare i Servizi di supporto Premium come definiti nel presente documento.

**Servizi di supporto Premium - Funzionalità incluse**

I seguenti servizi di supporto Premium sono inclusi nel presente contratto:

- Assistenza per la risoluzione dei problemi tecnici e le indicazioni sulla configurazione per il sistema SmartPDT
- Aiuto nella gestione di anomalie, incidenti e richieste di informazioni su problemi tecnici relativi al funzionamento del sistema SmartPDT
- Best practice di progettazione della configurazione relative all'utilizzo di SmartPDT
- Gestione delle situazioni critiche legate all'utilizzo di SmartPDT
- Monitoraggio e analisi dei log e delle performance relative all'utilizzo di SmartPDT
- Ottimizzazione delle prestazioni di SmartPDT in relazione al suo utilizzo
- Servizi di supporto e consulenza relativi all'eventuale migrazione dell'abbonamento al sistema SmartPDT acquistato

---

**siHealth Photonics S.r.l.** (a Single-Member Company)

Via A. Lampredi 45, 57121 - Livorno, Italy

VAT (P.IVA): 01921110498 Tel: (+39) 0586 505016 Fax: (+39) 0586 502770

e-mail: [info@sihealthphotonics.it](mailto:info@sihealthphotonics.it) web: [www.sihealthphotonics.it](http://www.sihealthphotonics.it)

- Livello premium di supporto tecnico per il sistema SmartPDT (non disponibile per gli abbonamenti standard), tra cui:
  - Tempi di risposta iniziali più rapidi rispetto all'abbonamento standard
  - Prima priorità nella gestione delle richieste rispetto all'abbonamento standard, con una coda dedicata per le richieste di Servizi di Supporto Premium e con ticket premium Support Services che ricevono automaticamente priorità più alta rispetto alle richieste standard
  - Incontri faccia a faccia online con i tecnici del supporto tecnico siHealth su richiesta del Cliente, inclusa la condivisione dello schermo e il supporto dal vivo
  - Supporto telefonico

### Servizi di supporto Premium - Funzionalità NON incluse

Servizi di supporto Premium che sono:

- al di fuori della Durata del servizio (ad es. quando il Contratto scade o viene risolto)
- relativo a un prodotto che non è SmartPDT (di siHealth o di qualsiasi altra azienda)
- relativo a un sistema SmartPDT che è stato ritirato dal mercato
- per eventuali script software personalizzati (ad es. sviluppati dai Clienti) e utilizzati in o insieme ai prodotti siHealth
- relativo a qualsiasi versione di SmartPDT fornita gratuitamente (se presente)

non sono inclusi nel presente accordo.

### Servizi di supporto Premium - Accesso

I clienti che hanno acquistato i Servizi di supporto Premium avranno pieno accesso ai Servizi di supporto Premium. I Servizi di Supporto Premium sono accessibili al Cliente o a uno qualsiasi dei suoi relativi utenti registrati (ad es. personale, pazienti) attraverso i seguenti canali:

- **Invio della richiesta di supporto**  
Invio di una richiesta di supporto direttamente tramite le interfacce di sistema SmartPDT una volta effettuato l'accesso dell'utente:
  - utilizzando il modulo "Supporto" all'interno del portale web (personale); o
  - utilizzando la funzione "Supporto" all'interno dell'app iOS/Android (utente paziente).La richiesta di supporto aprirà automaticamente un ticket nel sistema IT siHealth e siHealth risponderà a ogni richiesta inviata seguendo la tempistica e i livelli di priorità sopra descritti.
- **Supporto per riunioni online**  
Quando viene ricevuta una richiesta di supporto, il team tecnico di siHealth può proporre una riunione online (ad esempio tramite Microsoft Teams) all'utente dell'account Premium che richiede supporto. L'incontro online può essere programmato tra il team tecnico siHealth e l'utente dell'account Premium, con l'obiettivo di:
  - fornire una guida online "dal vivo" su qualsiasi domanda o problema relativo al prodotto;
  - accelerare la risoluzione di qualsiasi problema condividendo lo schermo quando necessario (ad esempio gli utenti mostrano direttamente il problema che stanno riscontrando);
  - fornire formazione ad-hoc e trasferimento di know-how dal supporto tecnico di siHealth al team del Cliente.
- **Supporto telefonico**  
Se richiesto da un utente dell'account Premium, il team tecnico di siHealth può fornire supporto tramite telefonate dedicate con l'utente. Anche in questo caso, si consiglia all'utente dell'account Premium di inviare prima una richiesta di supporto attraverso i canali standard (es. con il portale/app web) e includendo tutte le informazioni rilevanti per la richiesta (es. descrizione del problema, screenshot, ecc.). Il team tecnico di siHealth pianificherà quindi una telefonata in una fascia oraria concordata con l'utente. Questa opzione può essere utilizzata anche da un utente dell'account Premium per informarsi sullo stato di una richiesta già inviata.
- **Supporto via e-mail**  
Nel caso in cui l'utente non sia in grado di inviare una richiesta tramite il portale web o l'app (ad es. se la credenziale o la funzione di login non funzionano), in alternativa il team tecnico di siHealth può essere contattato via e-mail diretta all'indirizzo [support@smartpdt.com](mailto:support@smartpdt.com). In questo caso il tempo di risposta di seguito specificato non è garantito ed è estremamente importante che l'e-mail inviata dall'utente includa esplicitamente sia l'ID dell'utente (quello utilizzato per l'accesso a SmartPDT) sia il tipo di abbonamento (se noto).

---

**siHealth Photonics S.r.l.** (a Single-Member Company)

Via A. Lampredi 45, 57121 - Livorno, Italy

VAT (P.IVA): 01921110498 Tel: (+39) 0586 505016 Fax: (+39) 0586 502770

e-mail: [info@sihealthphotonics.it](mailto:info@sihealthphotonics.it) web: [www.sihealthphotonics.it](http://www.sihealthphotonics.it)

Ogni volta che una richiesta di supporto viene inviata da un utente, sono richiesti i seguenti dettagli:

1. Nome del prodotto e versione utilizzata;
2. Informazioni sulla licenza di abbonamento;
3. Versione di iOS o Android del dispositivo mobile in uso o, in alternativa, versione del browser web; e
4. Descrizione dettagliata completa del problema affrontato, inclusi file di registro, passaggi da riprodurre, schermate, ecc.

Queste informazioni sono necessarie per indagare correttamente su un problema segnalato e fornire una soluzione entro i tempi di risposta. Gli utenti dovrebbero sempre fornire quante più informazioni pertinenti possibili con la richiesta di supporto.

### Orari di apertura

Gli orari di supporto di siHealth sono dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 17:00 (GMT) (**orario lavorativo**). Il team di supporto di siHealth non è disponibile durante i giorni festivi nel Regno Unito.

### Tempo di risposta iniziale

Il tempo di risposta iniziale significa che il team di supporto risponde all'e-mail o alla richiesta di ticket del Cliente, riconosce il problema, registra una richiesta in un sistema di ticketing del supporto e fa una diagnosi iniziale del problema. In alcuni casi, il team di supporto potrebbe aver bisogno di ottenere ulteriori informazioni dal Cliente per essere in grado di fornire una diagnosi iniziale del problema. Informazioni incomplete o mancanti richieste dal team di supporto in merito alla specifica richiesta di supporto potrebbero ritardare la risoluzione del problema e riavviare i tempi di risposta.

### Livelli di gravità delle richieste di supporto Premium

Nella tabella seguente vengono forniti i livelli di gravità per una richiesta di Servizi Premium, il tempo di risposta iniziale previsto, il processo di escalation e i tempi per gli aggiornamenti regolari forniti da siHealth all'utente dell'account Premium.

Severity level	Description	Initial Response Time	Escalation and Update
1: Urgent	System is not functioning, services cannot be maintained. No workaround available	no later than 8 business hours	no later than 16 business hours
2: High	The impact of the issue on customer's service is high. System is functioning, but the functionality is significantly limited. Periodic/ partial downtime or core functionality is inoperable. No workaround available	no later than 16 business hours	no later than 16 business hours
3: Normal	The user can continue using the system. The system is stable, but some functionality with medium/low impact on customer's service is not functioning as expected. Temporary workaround available	no later than 16 business hours	no later than 24 business hours
4: Low	Informational (usage questions, minor issues)	no later than 24 business hours	no later than 2-3 business days

### Procedure siHealth per la gestione delle richieste di supporto

Il team di supporto tecnico creerà un ticket all'interno di un sistema di ticketing IT interno ogni volta che una richiesta viene inviata da un utente, mantenendolo "aperto" fino a quando la richiesta non viene risolta in modo soddisfacente per l'utente. Se la richiesta include diversi problemi, siHealth può creare ticket diversi per tenere traccia di ogni problema o "sotto-richiesta". Durante gli scambi con il team di supporto, l'utente dovrebbe rispondere all'ultima risposta ricevuta per facilitare la gestione delle richieste e velocizzare i tempi di risposta. siHealth non è responsabile per eventuali indicazioni tecniche fornite da terze parti che contraddicono o compromettono la capacità di siHealth di fornire i Servizi di supporto Premium.