

## DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

### **SOLUZIONE INDOSSABILE DI MONITORAGGIO PERSONALE CSP - S1 CONNESSA A CENTRALE OPERATIVA 24/7**

#### NOTE GENERALI

Questo documento contiene informazioni sulla Soluzione CSP – S1 per il monitoraggio personale di persone che vivono da sole, fragili, cronici, affette da demenza, ed in linea generale per tutti coloro che desiderano vivere una vita di relazione migliore con la certezza che il proprio stato di salute viene monitorato in modo attento ma anche assolutamente discreto.

Le informazioni qui rilasciate possono essere soggette a modifiche senza preavviso, pertanto si consiglia di consultare periodicamente lo stato degli aggiornamenti.

L'utilizzatore di codesto documento è conscio che in base alle Leggi nazionali e comunitarie non può modificare il testo, copiarlo, condividerlo, utilizzarlo per scopi di ingegnerizzazione o per trarne documenti di lavoro ed in qualsiasi caso utilizzare il contenuto (testi, immagini) per scopo diverso da quello di trarre informazioni utili per un utilizzo migliore della Soluzione CSP S1 connessa alla Centrale Operativa 24/7 ed ottenere risposte brevi, sintetiche e mirate sui problemi più frequenti che possono derivare dall'utilizzo della Soluzione CSP S1. Ci impegniamo costantemente a migliorare il presente documento – che potrebbe in linea di massima contenere inesattezze minori.

Per ogni ulteriore informazione di Legge e norme di utilizzo, CSP Telemedicine Srl demanda al contratto che dà diritto - una volta sottoscritto insieme al consenso informato ed alle regole di privacy dei dati secondo il DGPR 2016/679 in vigore – a forme più evolute di assistenza “*end to end*” tramite Operatore di Centrale 24/7.

Si rammenta che l'utilizzatore finale della Soluzione è tenuto, a norma di Legge nazionale e comunitaria, ad osservare il giusto ed opportuno grado di riservatezza di quanto egli ritrova nel contratto e nel consenso informato e nelle informazioni sul prodotto che gli sono state fornite nel consegnargli il dispositivo di monitoraggio CSP S1 all'interno di una Soluzione integrata connessa a Centrale Operativa 24/7.

#### COPYRIGHT

E' espressamente e severamente proibito trasmettere, modificare, copiare, distribuire questo documento, od utilizzarlo per scopi diversi dal suo intento di risolvere le domande più frequenti relative all'utilizzo della Soluzione, senza previa ricezione di autorizzazione scritta da parte di CSP Telemedicine Srl. I trasgressori saranno perseguiti a norma di Legge.

Tutti i diritti di brevetto e proprietà industriale ed intellettuale sono protetti dalle Leggi vigenti e riservati, per le parti di competenza, a favore di Navigil Ltd e CSP Telemedicine Srl.

Navigil è il nome commerciale di Navigil Ltd, proprietaria del marchio.

La Soluzione CSP - S1 è il nome commerciale del sistema di monitoraggio personale di CP Telemedicine Srl, proprietaria del marchio.



## CONTENUTO

### DOMANDE FREQUENTI

*(FREQUENTLY ASKED QUESTIONS – FAQ)*

#### 1. DISPOSITIVO S1

1.1. Batteria e ricarica .....	pag. 4
1.2. Problemi di chiamata tramite la rete telefonica GSM.....	pag. 6
1.3. Problemi di report relativi al report di localizzazione.....	pag. 8
1.4. Problemi relativi alla “area sicura”.....	pag. 10
1.5. Problemi di calibrazione dell’orologio.....	pag. 11
1.6. Come resettare le impostazioni di Fabbrica.....	pag. 11
1.7. Personalizzazione delle impostazioni della configurazione di Fabbrica.....	pag. 11
1.8. Utilizzo del dispositivo CSP S1 durante la doccia.....	pag. 12
1.9. Problemi relativi all’interfaccia utente.....	pag. 12

#### 2. PORTALE RAFAEL

2.1. Mancata visualizzazione nel banner della opzione di tracciamento.....	pag. 13
2.2. Puntatore di localizzazione sulla mappa di colore bianco.....	pag. 13
2.3. Errore tecnico di report di utilizzo.....	pag. 13
2.4. Presenza di messaggi di stato senza informazioni relative alla localizzazione.....	pag. 13
2.5. La modifica dei parametri ha lasciato l’immagine di una rotella che gira.....	pag. 14

#### 3. HARDWARE

3.1. Notifiche di problematiche relative all’Hardware.....	pag. 14
3.2. Notifiche di problematiche relative al Firmware.....	pag. 14
3.3. Notifiche di problematiche relative al Servizio del Portale Rafael.....	pag. 14

## STORICO DEL DOCUMENTO

REVISIONE	NOTE	DATA
1.00	Rilascio iniziale del fascicolo	21.06.2019
1.01	Aggiornamento	19.02.2020
1.02	Aggiornamento	14.09.2020

## NOTE COMPLEMENTARI

Le successive note complementari rappresentano un compendio ufficiale di lettura del presente documento. Ulteriori informazioni relative al firmware sono disponibili inviando email a: [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it)

RIFERIMENTO	NOME DEL DOCUMENTO
MANUALE UTENTE	<a href="https://www.csptelemedicina.it/wp-content/uploads/2019/09/Navigil-manuale-utente-CSP.pdf">https://www.csptelemedicina.it/wp-content/uploads/2019/09/Navigil-manuale-utente-CSP.pdf</a>
MANUALE PIATTAFORMA RAFAEL	<a href="https://www.csptelemedicina.it/wp-content/uploads/2019/09/Manuale-Rafael-Jul19-CSP.pdf">https://www.csptelemedicina.it/wp-content/uploads/2019/09/Manuale-Rafael-Jul19-CSP.pdf</a>

## REQUISITI MINIMI HW E SW DEL DISPOSITIVO CSP – S1

Questo documento descrive le caratteristiche HW e SW del dispositivo CSP S1

VERSIONE HW	VERSIONE HW
HW S1 revisione E o successiva	SW S1 1.6.15 o successiva

## RISPOSTE A DOMANDE FREQUENTI

Questo documento fornisce risposte alle domande frequenti relative all'uso del dispositivo indossabile CSP S1 per il monitoraggio personale all'interno di una Soluzione integrata supportata dalle funzioni e caratteristiche della Centrale Operativa 24/7.

Per cortesia, fare riferimento al Manuale Utente e manuale Piattaforma Rafael per tutte le informazioni sulla configurazione e sulla gestione del dispositivo indossabile CSP S1.

Il dispositivo è stato disegnato con l'obiettivo primario di aiutare le persone che potrebbero richiedere assistenza nella vita quotidiana vissuta in modo indipendente e sicuro, quali persone anziane che vivono da sole (per tutta la giornata o parte di essa), che soffrono di patologie croniche debilitanti, che rischiano la caduta; quindi la Soluzione trova valido impiego anche per escursionisti, lavoratori isolati, bambini in gita, etc.

Nota: D = domanda R = Risposta

### 1.1. DOMANDE FREQUENTI SUL DISPOSITIVO CSP S1

#### 1.1.1 Vita della carica della batteria e ricarica utilizzando il profilo per demenza o rischio di perdersi (profilo TRACK)

**D. Qual è la vita della batteria utilizzando il profilo di tracciamento e localizzazione ?**

R. La vita della batteria del dispositivo CSP S1 dipende fortemente da quanto tempo si trascorre al di fuori del raggio di portata del beacon principale e dei beacon supplementari che definiscono l'ambiente di monitoraggio, situazione ideale per il risparmio della batteria (il dispositivo invia solo dati relativi ad eventi ed allarmi ma non la posizione). Al di fuori del raggio di portata del beacon, il dispositivo – a seconda del settaggio dovuto al tipo di monitoraggio prescelto o necessario per le condizioni di salute del soggetto monitorato - invia altri tipi di messaggio, tra cui la posizione su cella telefonica e/o GPS. Anche la qualità della rete GSM influisce sulla vitalità e riserva di carica della batteria: una rete efficiente e valida (con buon segnale cellulare) consente un risparmio, mentre una rete con scarso segnale cellulare richiede un consumo maggiore della batteria.

La vita media di carica della batteria per persone che soffrono di demenza (situazione che richiede invii frequenti della posizione), con una media di due ore per giorno passate al di fuori del beacon domiciliare, è di due-tre giorni in condizioni di valida ed efficiente rete cellulare.

Se la rete cellulare è scarsamente efficiente, e la persona monitorata è spesso al di fuori dei beacon domiciliari, la ricarica della batteria può rendersi necessaria anche entro le 24 ore dalla ricarica precedente, ciò dovuto alla quantità di messaggi di posizione inviati dal dispositivo al server (quindi al Portale e Centrale Operativa) ed alla difficoltà di invio dei messaggi di posizione (ed alert / allarme).

Un contributo significativo al risparmio della batteria - e quindi all'ottimizzazione delle funzioni del dispositivo di monitoraggio – è determinato dall'uso dei beacon (a parete o batteria) associati BT al dispositivo di monitoraggio. Ciò, oltre a consentire una ottimizzazione del consumo della batteria, consente anche di determinare il livello di attività della persona monitorata all'interno dei vari ambienti di casa (ad esempio stanza da letto, cucina, bagno, soggiorno) e quindi di ottenere dati importantissimi sullo stile di vita del soggetto monitorato (ad esempio disturbi del sonno, inversione ritmo sonno/veglia, agitazione) e del cambiamento dello stile di vita (behavior change, cfr. area scientifica del sito [www.csptelemedicina.it](http://www.csptelemedicina.it), “malattia di Alzheimer, sua profilazione, prevenzione di elopement e caduta a terra”).

Si rammenta che è possibile acquistare ed abbinare **ulteriori beacon domiciliari** anche in un secondo momento, secondo le regole contrattuali sottoscritte.

**D. Qual è la vita della batteria utilizzando il profilo AUTO, EASY e FULL ?**

R. La vita di carica della batteria dipende fortemente dalla validità della rete GSM. In una condizione ottimale di rete telefonica, la vita di ricarica della batteria varia da quattro a sette giorni. Se la qualità del segnale di rete cellulare è scarsa (una barra di livello di rete per gran parte del tempo) la carica della batteria può essere inferiore ad un giorno.

**D. Qual è la vita di carica della batteria in modalità di emergenza con il profilo tracking ?**

R. La vita di carica della batteria nella modalità di emergenza del profilo tracking è approssimativamente di sei ore, ciò dipendendo ovviamente dal livello di carica del dispositivo\* e principalmente dalla qualità della rete cellulare dell'area in cui si trova il soggetto monitorato utilizzando l'intervallo standard di report di localizzazione ogni due minuti. Infatti, in questa modalità di emergenza, la priorità è acquisire informazioni valide ed accurate sulla localizzazione del soggetto monitorato.

\* Si ricorda che la Centrale Operativa conosce in ogni istante il livello di carica della batteria ed invia messaggi automatici di avviso che è giunto il momento di ricaricare il dispositivo. In caso di mancata ricarica, entro un certo lasso di tempo, la Centrale Operativa contatta il soggetto monitorato invitandolo a ricaricare il dispositivo. Nel caso in cui il dispositivo non venga messo in carica nonostante il reminder automatico ed il contatto telefonico diretto attraverso il dispositivo, la Centrale Operativa contatta il caregiver (numeri associati all'ID dispositivo) informandolo della mancata carica del dispositivo e che è necessario attivarsi per mettere in carica il dispositivo.

**D. A volte sembra che la carica della batteria si esaurisca più rapidamente del solito, come mai succede questo ?**

R. Se il dispositivo è utilizzato con profilo TRACK (o con altri profili in cui si sia selezionata l'opzione di invio della localizzazione al di fuori del raggio di portata del beacon domiciliare) e si ritrova per lungo tempo al di fuori dell'abitazione e/o del raggio di portata del beacon, allora il dispositivo utilizzerà di frequente il GPS per segnalare la posizione al server (quindi al Portale ed alla Centrale Operativa e - se scelto - al caregiver). Questa condizione può fare consumare al dispositivo molta più energia che di norma.

R. La modalità di tracciamento d'emergenza può far consumare la batteria in poche ore. Se questa modalità è lasciata attiva per lunghi periodi, la vita della batteria si esaurirà velocemente ed in modo significativo.

Anche la scarsità del segnale della rete GSM può influire in modo significativo sulla carica della batteria, perché il modulo telefonico interno al dispositivo tenta più volte di riacquisire la connessione di rete per essere pronto ad inviare messaggi di stato o di alert/allarme. Anche questo incide significativamente sulla vita della carica della batteria.

**D. Quanto tempo occorre per caricare la batteria del dispositivo CSP - S1 ?**

R. Se la batteria è scarica, il tempo di ricarica è approssimativamente di 1 ora e 45 minuti (105') in condizioni di temperatura ambientale normale ed il caricabatteria fornito è connesso ad una normale presa di corrente a parete. Infatti, utilizzando per la ricarica una porta USB di un computer al posto di una presa tradizionale il tempo di ricarica dovrebbe essere discretamente più lungo.

Attenzione: se la batteria è stata scarica per lungo tempo, il processo di ricarica partirà con quella che è definita carica "trickle" appositamente studiata per prevenire danni alla batteria. Questo processo, del tutto atteso e normale, può estendere il tempo di ricarica in modo significativo.

**D. Qual è la vita di carica della batteria quando la funzione “sempre attivo” è disabilitata ?**

R. La vita di carica della batteria dipende essenzialmente dal tempo speso al di fuori del raggio di portata del beacon domiciliare. Se il dispositivo rimane all'interno del raggio di portata del beacon, ed il modulo telefonico è stato spento (disabilitando la funzione “sempre attivo”) la capacità di carica della batteria può superare i 30 giorni.

In questa configurazione il dispositivo si riconnette alla rete quando l'utente lo utilizza per fare una chiamata o quando il dispositivo registra stati di allarme ed eventi da notificare al server.

**1.1.2 DOMANDE SU PROBLEMI DI CHIAMATE CON MODULO GSM**

**D. Perché può non essere possibile effettuare una chiamata di aiuto ed assistenza ?**

R. Una tipica ragione dell'impossibilità di effettuare una chiamata di emergenza è la **mancanza della copertura di rete cellulare**, caduta della chiamata per problemi di rete cellulare, ed eccessivo tempo impiegato a rispondere da parte di colui che è stato chiamato dal dispositivo attraverso il modulo cellulare.

Se il segnale di rete cellulare è inesistente o molto scarso, il dispositivo CSP S1 può non riuscire ad effettuare una chiamata. Questa condizione è notificata all'utilizzatore del dispositivo mediante un messaggio sul display.

Se il tentativo di chiamata fallisce per condizioni di scarso segnale di rete, questo può essere anche la conseguenza di un non ancora compiuto completo abbinamento del modulo telefonico del dispositivo S1 alla rete telefonica.

Può anche darsi il caso che la chiamata sia rifiutata per un errore di rete od eccesso momentaneo di impiego del gestore telefonico su cui il dispositivo si è registrato.

Il dispositivo CSP S1 utilizza una SIM card registrata in Finlandia ed operata in roaming. Se nell'area in cui si trova il dispositivo la rete di segnale è scarsa e vi sono pochi gestori telefonici disponibili, allora il dispositivo potrebbe impiegare un tempo più lungo per connettersi ad abbinarsi ad una rete di valido gestore telefonico, rimanendo nel frattempo sprovvisto di segnale di rete.

Le problematiche sopra descritte non dipendono da un malfunzionamento del dispositivo ma dalla copertura (temporanea o strutturale) della rete cellulare della zona in cui il dispositivo viene impiegato.

Si rammenta che il segnale di rete GSM può risultare inefficace anche per problemi legati all'edificio o parte di esso (ad esempio all'interno di un ascensore od in un piano sotterraneo con muri di cemento armato) come può accadere peraltro con i tradizionali telefoni cellulari nelle medesime condizioni.

Il dispositivo solitamente si connette alla rete e contatta il chiamato entro 30 secondi dalla pressione sul relativo tasto di chiamata.

Se la chiamata non può essere effettuata a causa del lungo tempo impiegato dalla rete cellulare per effettuare la stessa senza riuscirci, superato il periodo di tempo fissato per effettuare la chiamata essa verrà chiusa.

Nei casi di scarsità di segnale di rete cellulare, CSP Telemedicine Srl può allungare il tempo di accesso alla rete cellulare, su richiesta.

Si prega di prendere nota che per le chiamate effettuate dal dispositivo alla Centrale Operativa (SOS e con contratti attivi di Servizio) non esiste un limite temporale per accedere alla Centrale Operativa stessa, e pertanto non avviene alcuna cessazione automatica della chiamata.

Nota. La Centrale Operativa conosce la quantità di segnale GSM del dispositivo in uso.

R. In caso di sospensione del Servizio da parte di CSP Telemedicine Srl per problemi amministrativi o per quanto riportato nel contratto che è stato sottoscritto dall'utente finale o suo tutore legale.

Per la risoluzione dei problemi amministrativi contattare CSP Telemedicine Srl ([support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it)) dopo aver provveduto al pagamento contrattualizzato allegando copia dell'avvenuto pagamento del Servizio. Il dispositivo sarà riutilizzabile trascorso il tempo definito in sede contrattuale tra le parti.

Se invece il Servizio è stato sospeso da CSP Telemedicine Srl per problematiche relative all'uso improprio del dispositivo od il Servizio stesso, consultare il contratto di utilizzo sottoscritto per la eventuale risoluzione del problema.

**D. Perché può non essere possibile effettuare una chiamata al dispositivo CSP S1 ?**

R. Il dispositivo CSP S1 può essere momentaneamente in un'area in cui il segnale cellulare è scarso oppure il dispositivo si sta collegando ad altro Gestore telefonico (dotato di segnale migliore e più stabile per la specifica area). In questi casi è possibile che il dispositivo CSP S1 non riesca ad effettuare una chiamata.

Si consiglia di riprovare ad effettuare la chiamata al dispositivo.

Si ricorda che il dispositivo può accettare solo le chiamate effettuate dai numeri presenti sul portale e dalla Centrale Operativa.

Se voi state contattando il dispositivo con numeri telefonici diversi da quelli registrati, la telefonata non avverrà.

Per registrare nuove utenze – nel limite regolamentato – o modificare i numeri della lista fornita, contattare [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it).

**D. Come posso sincerarmi che nell'area in cui il dispositivo CSP S1 esiste un segnale cellulare sufficientemente valido per consentire le funzioni di monitoraggio ed assistenza ?**

R. Molti gestori telefonici forniscono mappe con le aree di copertura, al netto di problematiche relative all'ubicazione all'interno dell'edificio di casi particolari (ad esempio trovarsi all'interno di un ascensore, o ad uno o più piani sottoterra di cantine o garage; in questi casi la rete cellulare è inefficace per problematiche diverse dalla capacità del Gestore ma dipendenti da muri di cemento o gabbie di Faraday che limitano od annullano la rete cellulare).

In altri casi, è la presenza di finestre metalliche ed il tipo di rivestimento degli edifici moderni a limitare la qualità del servizio di rete telefonica. Questa evenienza può essere superata mediante accorgimenti tecnici specifici.

In altri casi ancora, la rete cellulare può risultare assente all'interno di un'area urbana o di un edificio per la presenza di strumenti appositamente ideati per disturbare od annullare la rete telefonica cellulare, utilizzati in genere dalle Forze dell'Ordine per motivi di ordine pubblico.

In linea generale, possiamo tuttavia affermare che presso le città e le cittadine densamente abitate la rete cellulare sarà presente con buona qualità. Nelle aree rurali questo potrebbe non essere vero ed andrebbe verificato.

Esistono due modi per valutare la qualità del segnale.

a. la via migliore è di visitare il luogo in cui avverrà il monitoraggio con il dispositivo CSP S1 e verificare la forza del segnale premendo insieme la parte della ghiera vicina alle ore 12 e quella vicina alle ore 9. Questa azione combinata farà mostrare sul display sia la quantità di rete cellulare che la carica della batteria.

b. utilizzare un telefono cellulare per valutare la qualità del segnale GSM. Se il display del telefono cellulare presenta solo una tacca di forza di segnale, allora è verosimile che il dispositivo CSP S1 potrebbe non avere la quantità di segnale sufficiente per operare in modo corretto.

### 1.1.3 DOMANDE RELATIVE A PROBLEMI DI REPORT DI LOCALIZZAZIONE

**D. Come seleziona il dispositivo CSP S1 la sorgente della localizzazione da utilizzare per una notifica ?**

R. Il dispositivo CSP S1 utilizza principalmente il beacon domiciliare oppure il modulo GPS per determinare una localizzazione. In assenza di questi, il dispositivo utilizza le celle della rete cellulare. Se il dispositivo si trova nel raggio di un beacon associato o noto, allora verrà utilizzato l'indirizzo associato al beacon riconosciuto dal dispositivo. Se non ci sono beacon domiciliari nel raggio del modulo Bluetooth nel dispositivo, l'acquisizione della localizzazione avverrà tramite GPS. Se la qualità del segnale GPS soddisfa i requisiti determinati per una valida localizzazione, allora quella localizzazione verrà utilizzata per la notifica. Se non può essere acquisito un valido segnale GPS, allora verrà utilizzata la cella telefonica. Prego, notare che in caso di assenza di un segnale GPS, la localizzazione del beacon domiciliare verrà utilizzata per i primi 20 minuti avendo considerato ciò come più accurato rispetto alla localizzazione tramite cella telefonica. Nella modalità di tracking d'emergenza le informazioni della cella telefonica saranno utilizzate come sorgente della localizzazione se le altre informazioni di sorgente conosciute risalgono a più di cinque minuti precedenti.

**D. qual è la tipica accuratezza della localizzazione tramite modulo GPS ?**

R. La tipica accuratezza di localizzazione del modulo GPS, in presenza di un buon segnale GPS, varia da 10 a 50 metri. Se il GPS è utilizzato all'interno di edifici, o se il numero dei satelliti disponibili è basso, o se il segnale del satellite è demodulato od impedito dall'edificio in cui si trova il dispositivo, ovvero se tutti i satelliti in quel momento si trovano nella stessa parte del cielo, allora l'accuratezza del segnale GPS decade in modo importante, e la localizzazione potrebbe avvenire con chilometri di differenza rispetto alla reale ubicazione del dispositivo. È davvero un evento comune che una localizzazione erronea venga riportata per periodi di tempo lunghi, e di solito le localizzazioni riferite sono sufficientemente valide per ritrovare una persona scomparsa nel giro di pochi minuti.

**D. Perché l'ubicazione riportata dal navigatore satellitare presente su molte autovetture, o quella riportata da un telefono cellulare possono essere più accurate rispetto a quelle fornite dal dispositivo CSP S1 ?**

R. Un tipico navigatore satellitare installato su di una autovettura ha un'antenna GPS che consente un miglior misura del segnale satellitare; esso ha praticamente una riserva infinita di energia disponibile, e può utilizzare delle mappe che possono essere confrontate per riconoscere la localizzazione errore fornite dalla metodica città GPS. Il dispositivo CSP S1 possiede una antenna molto piccola; il modulo GPS periodicamente spento per conservare la batteria, e non vi sono mappe disponibili all'interno della CPU del dispositivo per un confronto di questo tipo, anche perché gli utilizzatori del dispositivo non sempre si spostano sul territorio seguendo le strade tipicamente percorse dalle autovetture.

Nel caso di utilizzo della modalità di localizzazione di emergenza il GPS del dispositivo CSP S1 è costantemente attivo fornisce la medesima accuratezza o superiore rispetto ad altri dispositivi di monitoraggio indossabili.

**D. Perché la accuratezza della localizzazione GPS a volte è veramente scarsa ?**

R. L'accuratezza della localizzazione dipende fortemente dal numero di satelliti disponibili per il modulo GPS inserito nel dispositivo, nonché dalla costellazione dei satelliti disponibili (dove si trovano nel cielo). Il numero di satelliti disponibili e la loro costellazione cambiano continuamente poiché l'orbita di un singolo satellite cambia tre volte al giorno. Perciò il numero di satelliti disponibili per dato momento può cambiare davvero molto, da tre a più di 10 satelliti disponibili in base al momento. Se il numero disponibile dei satelliti è alto e la costellazione è favorevole, allora la localizzazione sarà accurata. Se ci sono solo pochi satelliti, ed essi o parte di essi si trovano in un'altra parte del cielo, la localizzazione diventa meno precisa, e sono possibili errori anche di diversi chilometri. La probabilità che questo possa

accadere è aumentata dall'utilizzo del GPS all'interno di edifici senza abbinamento al beacon domiciliare.

**D. Perché il dispositivo CSP S1 può non inviare correttamente la localizzazione ?**

R. Tipicamente la mancanza di invio della ubicazione del dispositivo è dovuta alla mancanza di satelliti in numero sufficiente, ovvero il loro segnale è troppo scarso per calcolare la posizione. Se l'opzione di report di localizzazione è sempre su OFF, allora il dispositivo CSP S1 non riporterà la localizzazione tranne che nei casi in cui l'utilizzatore attiva una chiamata di richiesta di aiuto.

R. Il dispositivo CSP S1 deve essere in profilo TRACK (oppure l'opzione "localizza al di fuori del range del beacon" deve essere attivata) per consentire al dispositivo di inviare i report di localizzazione.

**D. Perché possono occorrere diversi minuti prima che una localizzazione GPS venga riportata al server dopo che l'utilizzatore ha lasciato il range dei beacon domiciliari ?**

R. Il dispositivo CSP S1 con l'opzione "localizza di fuori del range del beacon" su ON via modulo GPS solo dopo che saranno passati 5 minuti dall'ultima connessione con il beacon domiciliare. La localizzazione tramite GPS può richiedere un paio di minuti per acquisire il dato, assumendo che vi siano satelliti in misura sufficiente per elaborare correttamente il dato. Se l'utilizzatore del CSP S1, una volta uscito di casa, va direttamente in macchina, in autobus, in treno o in un altro edificio, allora è possibile che non avvenga l'acquisizione della localizzazione tramite modulo GPS.

**D. Perché il dispositivo CSP S1 non riporta la localizzazione ad intervalli regolari ?**

R: Il dispositivo CSP S1 rendiconta in modo adattivo (ad eccezione che nella modalità di localizzazione d'emergenza). Il modulo GPS È attivato periodicamente in base al livello di attività di colui che lo utilizza. Più il soggetto monitorato presenta alti livelli di attività motoria, più frequentemente avverranno notifiche di localizzazione. Se la localizzazione da riportare è la stessa già precedentemente riportata, il dispaccio di questa notifica è eliminato con il fine di risparmiare il consumo della batteria. È anche possibile che, a causa della scarsità del segnale dei satelliti necessari per calcolare la localizzazione, la localizzazione tramite GPS fallisca. In questi casi non avviene alcuna notifica di localizzazione perché questa informazione non è disponibile.

**D. perché può occorre tanto tempo per la notifica da parte del dispositivo CSP S1 della prima localizzazione ottenuta tramite modulo GPS dopo che l'utilizzatore è uscito di casa ?**

R. La localizzazione tramite modulo GPS può avvenire solo dopo che il ricevitore GPS ha acquisito con successo i dati relativi alla localizzazione. Se il segnale dei satelliti è debole o non vi è il numero sufficiente di satelliti per elaborare la localizzazione, la stessa non può essere acquisita.

#### **1.1.4 DOMANDE RELATIVE ALL'AREA SICURA (GEOFENCE)**

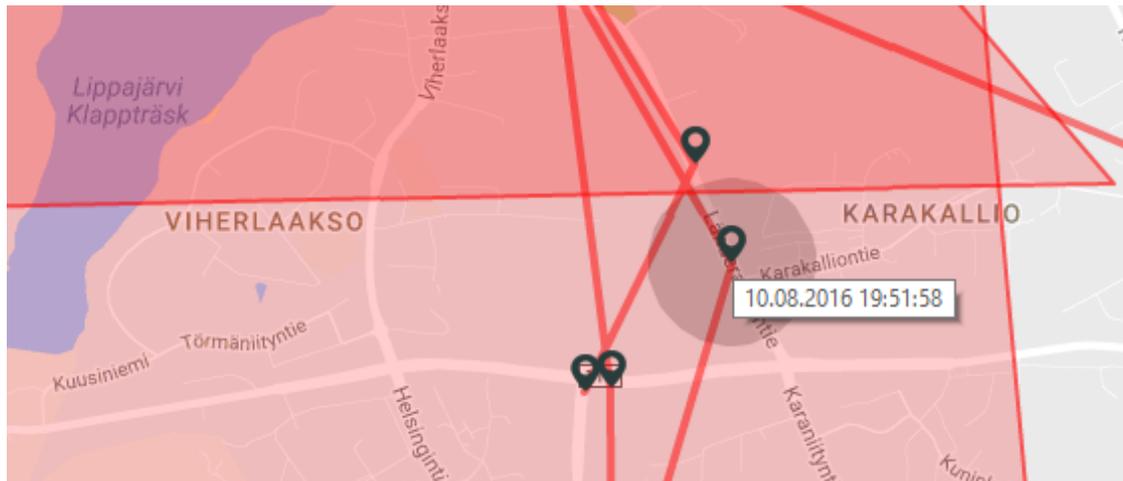
**D. Perché ci possono volere diversi minuti prima che venga segnalato un allarme di sconfinamento da un'area sicura ?**

R. Il ritardo stabilito per accendere il modulo GPS dopo l'uscita dal range del beacon accoppiato al dispositivo è di 5 minuti. Ci possono volere alcuni minuti, una volta usciti da casa, prima che la localizzazione tramite GPS venga acquisita. Inoltre, l'allarme di fuoriuscita da area sicura può richiedere alcuni minuti per l'avvio degli algoritmi di localizzazione.

**D. Perché non è stato generato un allarme di fuoriuscita da un'aria sicura nonostante che il puntatore Sulla mappa si sia trovato al di fuori dell'area sicura ?**

R. A causa di una possibile non accuratezza della localizzazione tramite modulo GPS, si è deciso di aggiungere automaticamente una ulteriore area tampone di 200 metri ad ogni localizzazione riportata dal GPS. Quando Lei muove il mouse sopra alla puntatore, l'area tampone di 200 metri è mostrata come una aria grigia ti circonda il puntatore. Se l'area grigia si sovrappone al bordo della area sicura, allora quel punto è considerato essere all'interno della area sicura. Se invece l'area grigia completamente al di fuori della linea che delimita l'area sicura, allora viene generato un allarme di sconfinamento da area sicura.

Lo scopo dell'area tampone di sopprimere falsi allarmi. Ad esempio, il punto nell'immagine qui sotto del 10.08.2016 alle ore 19:51:58 è considerato essere all'interno dell'area sicura.



**D. Perché il dispositivo CSP S1 non genera un allarme di sconfinamento da area sicura nonostante l'ubicazione riportata sia chiaramente al di fuori del limite dell'area sicura ?**

R. Vi è un lasso di tempo di circa un minuto prima che l'allarme di fuoriuscita da area sicura venga generato. Lo scopo di questo periodo di latenza di verificare se le localizzazioni successive rientrano nell'area sicura delimitata o impostata. Se la localizzazione avviene all'interno dell'area sicura, l'allarme di sconfinamento da area sicura viene soppresso. In questo caso una singola localizzazione all'esterno dell'area sicura non genera un allarme poiché le successive localizzazioni avvengono all'interno dell'area sicura.

**D. perché il dispositivo CSP S1 non genera allarmi di fuoriuscita da area sicura nonostante diverse localizzazioni risultino chiaramente essere al di fuori della linea della area sicura ?**

R. L'algoritmo applicato all'area sicura calcola la posizione dentro / fuori per ogni segmento di un poligono, separatamente. Il calcolo della localizzazione avviene in senso orario, così la localizzazione della parte destra del segmento è considerata essere all'interno dell'area sicura mentre la localizzazione della parte sinistra del segmento è considerata esserne fuori. Se il limite disegnato dell'area sicura oltrepassa se stesso, alcuni dei segmenti del poligono risultano essere all'interno di una localizzazione che potrebbe apparire essere al di fuori della area sicura.

Per cortesia, sincerarsi nelle disegnare il poligono dell'area sicura che le linee non si intersechino creando una non desiderata definizione di dentro / fuori l'area sicura

**D. come è possibile ridurre al minimo i falsi allarmi da sconfinamento da area sicura ?**

R. Si raccomanda di utilizzare un numero sufficiente di localizzatori domiciliari (mini beacon). In questo modo la funzione principale che assume il beacon è di mettere a disposizione invalido segnale; in questi casi gli allarmi generati dai localizzatori (beacon) domiciliari possono essere utilizzati per verificare se l'utilizzatore del dispositivo CSP S1 ha abbandonato l'area sicura.

## 1.1.5 DOMANDE RELATIVE ALLA CALIBRAZIONE DELL'OROLOGIO

### **D. Perché il dispositivo CSP S1 mostra un orario sbagliato ?**

R. Il dispositivo CSP S1 calibra periodicamente la posizione sul polso. Questo avviene automaticamente ogni qualvolta il polso si sposta verso le 9.00 dell'orologio. Il sensore emette una luce che viene riflessa dalla parte inferiore dell'orologio. In condizione di luce sfavorevole la luce esterna può non accoppiarsi con il sensore e la calibrazione dell'orologio fallisce. Occasionalmente, quando richiesto, l'orologio eseguirà un ulteriore ciclo di calibrazione completa quando il dispositivo registra una risposta anormale nell'orario precedente. Il fallimento della calibrazione dell'orario è riportata sul Portale Rafael come una condizione di errore. La calibrazione dell'orologio può essere iniziata attraverso la pagina di settaggio della piattaforma Rafael, se necessario. Se il quadrante dell'orologio è coperto con una mano o con un oggetto non trasparente, questo potrebbe agevolare il processo di calibrazione.

## 1.1.6 RESETTARE LE IMPOSTAZIONI DI FABBRICA

### **D. come si può riportare il dispositivo CSP S1 ai parametri di configurazione originali di fabbrica ?**

R. I parametri di configurazione possono essere ristabiliti da CSP Telemedicine Srl. Il ripristino nel processo di configurazione comporta la cancellatura delle impostazioni e dei parametri dalla piattaforma Rafael ed avviene in sincrono sia sul dispositivo che sulla piattaforma.

Se volete riconfigurare le impostazioni di Fabbrica dovete inviare una specifica e motivata email a [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it).

## 1.1.7 SETTAGGIO DI CONFIGURAZIONE PERSONALIZZATA

### **D. È possibile personalizzare le configurazioni del dispositivo CSP S1 ?**

R. Il dispositivo CSP S1 può utilizzare una procedura che consente di personalizzare alcuni parametri e sistemi, sempre con rispetto dei valori di base della firmware.

I parametri configurabili sono:

- Fuso orario
- Lingua
- Profilo
- Lista di operatore GSM preferito
- Abilitare / disabilitare richieste di allarme schiacciando la corona dell'orologio presso le 6.00
- Parametri di allarme di nessun movimento e caduta a terra

Nota: CSP Telemedicine Srl può disabilitare profili di configurazione personale se ritenuti non consoni con lo scopo del monitoraggio.

### **D. Le modifiche di configurazione possono essere applicate dopo il ricevimento del dispositivo ?**

R. Le modifiche possono essere applicate in qualsiasi momento. Esse possono essere installate da CSP Telemedicine Srl e limitatamente ad alcune funzioni da parte di amministratore di dispositivo munito di opportuni credenziali.

### **D. In quali nazioni si dovrebbe utilizzare un operatore preferito di telefonia ?**

R. La maggior parte degli operatori telefonici di rete cellulare GSM forniscono tutti i servizi richiesti per l'utilizzo ottimale del dispositivo CSP S1. Tuttavia vi sono alcuni Operatori telefonici che non consentono di notificare messaggi all'utente finale. Al fine di consentire il miglior utilizzo del dispositivo si può scegliere una lista B operatori di fonia mobile che offrano tutti i servizi desiderati. Questa lista richiesta per esempio in Cipro, Islanda, Irlanda, Francia,

Liechtenstein, Macedonia, Serbia, Slovacchia, Svizzera ed Ucraina. Molte nazioni al di fuori della Unione Europea richiedono di utilizzare una lista preferita di operatori di telefonia mobile. Questa condizione è mutevole, e si consiglia di contattare il supporto di CSP Telemedicina Srl ([support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it)) per ottenere la lista aggiornata per utilizzare al meglio il dispositivo nelle nazioni poc'anzi citate.

### **1.1.8 UTILIZZO DEL DISPOSITIVO CSP S1 SOTTO LA DOCCIA**

#### **D. Posso indossare il dispositivo CSP S1 mentre faccio la doccia ?**

R. Il dispositivo CSP S1 resistente all'acqua corrente e può essere indossato mentre si fa la doccia.

Il dispositivo CSP S1 non dovrebbe essere immerso in acqua od utilizzato mentre si fa la sauna.

### **1.1.9 DOMANDE SULLA INTERFACCIA UTENTE CSP S1**

#### **D. È possibile spegnere le luci a led intermittenti verde giallo rosso che indicano lo stato della batteria ?**

R. Le luci possono essere disabilitate da CSP Telemedicina Srl. Per cortesia contattare [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it) per i passaggi successivi.

#### **D. E' possibile configurare il dispositivo CSP S1 per rispondere automaticamente alle chiamate in profilo EASY e FULL ?**

R. Sì, Questo può essere ottenuto posizionando in on il risponditore automatico di chiamata in configurazioni avanzate sul Portale Rafael, avendo le credenziali di permesso aggiornate e valide.

#### **D. Perché il display del dispositivo CSP S1 indica che la batteria è carica mentre la luce del carica batterie è ancora rossa ?**

R. La stazione di ricarica non riceve alcuna informazione dal dispositivo CSP S1. Lo stato di carica del dispositivo deriva infatti dal calcolo attraverso circuiti interni al dispositivo stesso. Una volta che i circuiti di carica indicano che la batteria carica, questa condizione viene riportata correttamente sul display. La stazione di ricarica potrebbe ricevere indicazioni indirette di ricarica non ancora completa e quindi ricaricare per un periodo più lungo prima di segnalare tramite la luce verde che la batteria è carica.

## **2 DOMANDE FREQUENTI SUL SERVIZIO DELLA PIATTAFORMA RAFAEL**

La piattaforma di Servizio Rafael è utilizzata per gestire le configurazioni del dispositivo CSP S1. Si rimanda al manuale di utilizzo per ulteriori informazioni.

### **2.1.1 OPZIONE DI TRACKING NON VISIBILE NEL BANNER DEL DISPOSITIVO CSP S1**

#### **D. Perché non è visualizzato il pulsante di tracking di emergenza dal banner del dispositivo CSP S1 utilizzato ?**

R. Il pulsante è visibile quando l'opzione di "notifica sempre una localizzazione" è su ON nelle configurazioni avanzate. Prego notare che in questo caso Lei non ha il permesso da parte dell'amministratore di sistema di ottenere informazioni sulla ubicazione dell'utilizzatore.

Contattare [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it).

### **2.1.2 IL PUNTATORE DI LOCALIZZAZIONE SULLA MAPPA E' BIANCO**

#### **D. Perché il puntatore di localizzazione sulla mappa è bianco ?**

R. Il puntatore colorato definisce la sorgente delle informazioni di localizzazione. Il puntatore bianco è utilizzato per definire localizzazioni derivate dalla cella telefonica GSM, mentre il puntatore di colore nero è utilizzato per definire localizzazioni derivate dal GPS.

### **2.1.3 IL DISPOSITIVO CSP S1 RIPORTA UN ERRORE TECNICO**

#### **D. Perché il registro della piattaforma Rafael mostra lo stato di errore tecnico ?**

R. Il localizzatore principale contenuto nel carica batterie fornito tiene traccia della perdita di energia (corrente elettrica). Se il localizzatore è rimasto di recente senza alimentazione questo evento viene riportato sulla Piattaforma Rafael. Questa informazione può essere utilizzata per comprendere se l'utilizzatore ha rimosso il localizzatore del carica batterie dalla presa di alimentazione (è noto che le persone che soffrono di demenza tendono a staccare le spine elettriche dalle prese di corrente).

### **2.1.4 CI SONO DATI DI EVENTI IN INGRESSO DAL DISPOSITIVO CSP-S1 SENZA INFORMAZIONI RELATIVE ALLA LOCALIZZAZIONE**

#### **D. Perché ci sono informazioni sul registro eventi senza che vi siano informazioni sulla localizzazione del dispositivo ?**

R. La ragione tipica per questo è che l'ID del dispositivo CSP S1 è stato inviato al registro eventi tramite la rete cellulare ma questa non era ancora disponibile nel database del Gestore telefonico. Il dispositivo CSP S1 utilizza Google ed il database OpenCellID per riconvertire i dati ottenuti in coordinate da inserire sulle mappe per ottenere la localizzazione.

I gestori telefonici aggiornano costantemente la propria rete, e talvolta accade che l'informazione "cellID" riportata dal dispositivo non è ancora stata inserita nel database del gestore telefonico.

R. L'opzione "RIPORTARE SEMPRE LA LOCALIZZAZIONE" deve essere attivata affinché il dispositivo CSP S1 possa inviare i report di tracciamento. Se "TRACKING FUORI DAL RANGE DEL BEACON" è ON e "RIPORTARE SEMPRE LA LOCALIZZAZIONE" è OFF, il dispositivo CSP S1 resoconti (alert, allarmi, altre informazioni) senza informazioni Sulla localizzazione.

### **2.1.5 LA MODIFICA DELLE CONFIGURAZIONI HA LASCIATO UNA ROTELLA CHE GIRA**

#### **D. perché rimane una rotella che gira vicino ad una configurazione che è stata precedentemente cambiata ?**

R. La tipica ragione per questo è che il dispositivo CSP S1 non è stato connesso al momento della configurazione alla rete cellulare. Di conseguenza l'ordine impartito per apportare una modifica non può essere stato inoltrato al dispositivo. Per cortesia sincerarsi che il dispositivo CSP S1 sia connesso alla rete cellulare, di avere le credenziali per poter apportare modifiche, di essere in regola con il pagamento dei servizi.

R. Se l'opzione SEMPRE ACCESO è cambiata su SPENTO , il dispositivo CSP S1 spegnerà il modulo GSM all'interno del range dei localizzatori domiciliari. In questo caso il dispositivo si connette automaticamente alla piattaforma Rafael per verificare eventuali messaggi per il dispositivo. Per questo motivo può occorrere un periodo di tempo superiore alle 24 ore affinché una modifica a portata alle configurazioni venga attivata. Si prega di prendere nota che è possibile connettere immediatamente alla rete GSM il dispositivo CSP S1 riponendolo nella stazione di ricarica.

R. Se il dispositivo CSP S1 è stato per un lungo periodo privo di copertura di rete cellulare, ad esempio perché le batterie sono state lasciate scariche o per rete cellulare non disponibile, l'intervallo tra le richieste di modifica da parte della piattaforma al dispositivo viene aumentato gradualmente di 24 ore. Per questo motivo possono decorrere più di 24 ore affinché una modifica della configurazione possa essere tentata nuovamente. In caso di emergenza per favore contattare [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it) per resettare l'intervallo di accesso alla piattaforma Rafael.

### 3 DOMANDE FREQUENTI SU PROBLEMI HARDWARE, FIRMWARE E SERVIZIO

Questa sezione descrive come riferire un sospetto difetto hardware od un errore firmware.

#### 3.1.1 PROBLEMI HARDWARE

**D. Ci potrebbe essere un problema hardware con il dispositivo CSP S1 che sto utilizzando. Come posso riferire questa situazione e richiedere assistenza ?**

R. Nel caso in cui Lei sospetti che il dispositivo CSP S1 in uso abbia un problema di hardware, per prima cosa contatti [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it) fornendo via email fotografie del dispositivo da diverse angolazioni e con data certa (ad esempio fotografando insieme al dispositivo anche lo sfondo di un quotidiano nazionale della data della esecuzione della fotografia inviata a CSP Telemedicine Srl).

Il dispositivo CSP S1 è stato testato in migliaia di esemplari, per lungo tempo, ed è quindi molto stabile; i difetti reali – coperti dalla garanzia del Fabbricante - sono eventi davvero molto rari, ed è verosimile che il suo dispositivo CSP S1 funzioni bene, ma venga utilizzato in modo errato.

Le ricordiamo tuttavia che la garanzia non ha effetto sul normale consumo dovuto al tempo di utilizzo, traumi ed impatti accidentali di forte entità, tentativi di apertura del dispositivo, lacerazioni, tagli.

#### 3.1.2 PROBLEMI FIRMWARE

**D. Ho il sospetto che esista un bug (errore) nel firmware del dispositivo CSP S1. Come posso verificarlo e notificarlo ?**

R. Il dispositivo CSP S1 è stato testato in migliaia di esemplari, per lungo tempo, ed è quindi molto stabile; i difetti reali – coperti dalla garanzia del Fabbricante - sono eventi davvero molto rari, ed è verosimile che il suo dispositivo CSP S1 funzioni bene, ma venga utilizzato in modo errato. Se tuttavia Lei ritiene che il firmware del dispositivo CSP S1 in uso abbia problemi di bug (errore), per cortesia contatti [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it). Si prega di fornire informazioni dettagliate del bug includendo il numero di serie del dispositivo e descrizione di come riprodurre il bug e log files.

#### 3.1.3 PROBLEMI RELATIVI AL SERVIZIO RAFAEL

**D. Ho il sospetto di errore (BUG) nel servizio Rafael. Come posso notificarlo ?**

R. I difetti e gli errori della Piattaforma Rafael sono molto rari, ed è più verosimile un errato utilizzo della piattaforma. Se tuttavia Lei ritiene che il servizio Rafael presenti errori per cortesia contatti [support@csptelemedicina.it](mailto:support@csptelemedicina.it). Per cortesia fornisca una descrizione dettagliata dell'errore riscontrato includendo il numero di serie del dispositivo da lei utilizzato, e come riprodurre a suo avviso l'errore.