

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Prodotto: EasyPark SmartHUB

Versione 2021:2\_IT

### 1. INTRODUZIONE

1.1 Questo documento costituisce una Descrizione del Servizio per un Prodotto in relazione ad una specifica Dichiarazione del Servizio (e/o Dichiarazione di Lavoro) e al Contratto tra le Parti. I termini maiuscoli ma non definiti altrimenti avranno il significato indicato nei Termini Generali di EasyPark per i Servizi SaaS (in seguito i “**Termini Generali**”). I servizi concordati tra EasyPark e l’Abbonato dovranno essere ulteriormente specificati in una Dichiarazione dei Servizi.

### 2. SUL PRODOTTO

2.1 Lo SmartHUB EasyPark (in seguito “**SmartHUB**”) è un Prodotto che fornisce una soluzione semplice ed economica per consentire alle città e ad altri operatori di parcheggio di digitalizzare le operazioni di parcheggio in un ambiente di molteplici fornitori. La digitalizzazione e l’abilitazione di molteplici fornitori di servizio mobile e digitale per il parcheggio risulta tipicamente in maggiori richieste di validazione dei controlli. Per gestire il crescente carico di dati e comunicazioni e per assicurare un buon tempo di risposta, viene fornita insieme con lo SmartHUB una fonte singola per gestire le richieste dei controlli.

2.2 Lo SmartHUB è una soluzione su piattaforma cloud per la raccolta di input digitali provenienti dalle operazioni di parcheggio quotidiane. Gli Abbonati allo SmartHUB possono stabilire un sistema digitalizzato per la gestione dei parcheggi, dove i vari componenti dell’operazione di parcheggio possono comunicare in tempo reale. L’Abbonato è in grado di collegare allo SmartHUB diversi fornitori di servizio mobile e digitale per il parcheggio come Utenti autorizzati, i quali potranno raccogliere transazioni attuali e previste e creare una fonte singola di dati sulle transazioni, semplificando il controllo e

riducendo il numero di endpoint e i tempi di risposta per le soluzioni di controllo.

2.3 Lo SmartHUB EasyPark è una soluzione facilmente modulabile che supporta ambienti con molteplici fornitori a livello di ciascuna città. Raccogliendo dati storici, lo SmartHUB consente all’operatore di gestire in modo facile e di analizzare tutti i dati sulle transazioni dalle operazioni di parcheggio digitali.

### 3. FUNZIONALITÀ

3.1 Nell’offerta di base dello SmartHUB, esso:

(i) consentirà l’attivazione rapida e l’implementazione di molteplici fornitori di servizio mobile per il parcheggio affinché essi si connettano come Utenti Autorizzati;

(ii) conserverà i dati di transazione per transazioni di parcheggio attivate, in corso e terminate (in seguito “**Dati di transazione**”);

(iii) pubblicherà i Dati di transazione in interfacce di controllo sicure;

(iv) fornirà i Dati di transazione aggregati e storici e altri dati sulle operazioni di parcheggio;

(v) consentirà l’aggiunta o la rimozione facile di fornitori di servizi mobili e digitali per il parcheggio come Utenti autorizzati;

(vi) collegherà e abiliterà l’Abbonato a connettersi ad altri Prodotti e Servizi, come ad esempio lo SmartHUB EasyPark per la connessione di più fornitori di servizi mobili/digitali per il parcheggio; e

(vii) offrirà un URL esclusivo (ad esempio [<nome operatore>].parkinghub.net) a ciascun Abbonato affinché questi possa connettersi allo SmartHUB

API User ID	identificativo esclusivo dell'utente SmartHUB
Operator ID	Riferimento alla città/operatore collegato allo SmartHUB
externalParkingId	Riferimento unico ad un parcheggio specifico
areaNo	Codice area
areaCountryCode	Codice dell'area del Paese identificata con 2 lettere (formato ISO 3166)
startDate	Data di inizio parcheggio in formato ISO 8601 (UTC)
endDate	Data di fine parcheggio (preliminare) in formato ISO 8601 (UTC)
licenseNumber	Targa del veicolo
carCountryCode	Codice del paese dell'auto, 2 lettere
subtype	Tipo di parcheggio, ad es. NORMAL_TIME o NORMAL_BUCKET
parkingFee ExclusiveVAT	Prezzo/tariffa di sosta (IVA esclusa)
parkingFee InclusiveVAT	Prezzo/tariffa di sosta (IVA inclusa)
parkingFeeVAT	IVA rispetto al prezzo/tariffa di sosta
currency	Codice della valuta, 3 lettere
GPS position	Posizione GPS, latitudine e longitudine

attraverso il quale gli Utenti autorizzati possano connettersi;

(viii) fornirà una funzione di back-office per l'analisi delle transazioni e una funzione di ricerca indicizzata per sostenere l'elaborazione o l'implementazione e i reclami per multe da parte dell'Utente finale; e

(ix) conserverà in modo sicuro i Dati dell'Abbonato in una soluzione cloud ospitata in EU/EEA.

#### Limiti di utilizzo

3.2 Lo SmartHUB è soggetto a limiti di utilizzo, basati su:

- (i) un numero massimo di Utenti Autorizzati.
- (ii) Un numero massimo di Operazioni di Connessione API. Le Operazioni di Connessione sono definite come comunicazioni ad un API per mandare transazioni o per ricevere

informazioni. Il limite assoluto è di 100,000 Operazioni di connessione per Utente Autorizzato per giorno/sito (a prescindere dal numero di Utenti Autorizzati acquistato).

(iii) Qualora siano forniti molteplici ambienti, uno è dedicato all'uso per la produzione ed il secondo ambiente è dedicato ad un ambiente di stasi senza produzione. Ulteriori ambienti possono essere acquistati, dietro un costo aggiuntivo.

#### Utenti Autorizzati

3.3 Secondo quanto stabilito nel contratto, l'Abbonato sarà in grado di attivare e collegare gli Utenti Autorizzati secondo la API di EasyPark standard, la Politica API e la Documentazione API:

- (i) fornitori di servizi digitali per il parcheggio
- (ii) operatori di parchimetri;
- (iii) provider di accessi automatizzati;
- (iv) integratori di interfacce di controllo come controllo di parcheggi e hardware/software di esecuzione.

3.4 Per i rispettivi Utenti autorizzati, nella misura applicabile, lo SmartHUB includerà:

- (i) Sistema sorgente;
- (ii) Identificativo utente;
- (iii) Identificativo operatore.

3.5 Inoltre, l'Abbonato sarà in grado di autorizzare i propri dipendenti, direttori, consulenti e revisori come Utenti Autorizzati con accesso diretto ai Dati dell'Abbonato in un Prodotto (per esempio il Dashboard di parcheggio).

#### Dati di transazione

3.6 Nonostante lo SmartHUB possa conservare i dati relativi ai prezzi delle transazioni, è da notare che lo SmartHUB **non costituisce un servizio di compensazione centralizzato né un "organismo di compensazione"**. I Dati delle transazioni e le informazioni sui prezzi relativi alle transazioni di parcheggio contenuti sullo SmartHUB possono per convenienza essere usati per identificare sostanziali anomalie nei

flussi finanziari dell'operatore di parcheggio. Tuttavia, la fonte principale a scopo di compensazione rimane ciascun sistema individuale dei vari fornitori di servizi di mobili/digitali per il parcheggio che hanno sottoscritto un contratto con l'operatore.

#### **Data in SmartHUB**

##### 3.7 Dati memorizzati nello SmartHUB:

#### **Software di abilitazione**

3.8 Il Servizio potrebbe includere un software di abilitazione. L'utente può usare il software di abilitazione esclusivamente in associazione con il proprio utilizzo dello SmartHUB, per la durata di validità specificata per lo SmartHUB (Durata del servizio). Nella misura in cui il software di abilitazione contiene codice semplice, l'utente ha il diritto, inoltre, di eseguire lavori derivativi dal codice semplice, e usarli in conformità con tale permesso. Il software di abilitazione è fornito soggetto a SLA, se disponibile, come componente del Prodotto/Servizio ed è soggetto al o ai contratti di licenza applicabili.

3.9 EasyPark utilizza modelli di probabilità multipla e strumenti specifici per verificare l'accuratezza di ciascun modello e predizione, nonché delle informazioni su cui essi si basano. Nonostante sia stato fatto ogni tentativo per assicurare che le informazioni contenute nello SmartHUB siano accurate e siano state ottenute da fonti affidabili, né EasyPark né i suoi licenziatari sono responsabili per eventuali errori od omissioni, né per il risultato ottenuto dall'utilizzo dello SmartHUB. Questo Prodotto e le informazioni in esso contenute sono fornite "così come sono", senza garanzia alcuna di completezza, accuratezza, esattezza temporale o del risultato ottenuto dall'uso di queste informazioni, e senza garanzie di alcun tipo, esplicite o implicite, incluso ma non solo, garanzie di prestazione, di commerciabilità o di adeguatezza ad un particolare scopo. Ciò significa che né EasyPark né il Gruppo EasyPark né nessuno dei suoi licenziatari dovrà

essere ritenuto responsabile se l'Abbonato (o qualsiasi altra parte) decidesse di affidarsi allo SmartHUB o a qualsiasi altro Prodotto facendone la base delle proprie decisioni, ad esempio per le proprie decisioni di natura commerciale o finanziaria.

#### **4. SICUREZZA**

4.1 EasyPark ha implementato e mantiene le pratiche e procedure descritte nella presente sezione. Si può accedere allo SmartHUB unicamente tramite un'interfaccia online. L'Abbonato è l'unico responsabile per le connessioni da parte di terzi allo SmartHUB, incluso qualsiasi Utente autorizzato.

#### **Policy di sicurezza**

4.2 EasyPark ha implementato e mantiene policy di tutela della privacy e per la sicurezza che sono state comunicate ai propri dipendenti. EasyPark richiede corsi di formazione sulla privacy e sulla sicurezza agli individui in tutto il mondo che forniscono supporto ai Servizi o ai centri di dati, e ha istituito un team di sicurezza che si occupa della sicurezza dei dati. Le policy e gli standard di sicurezza sono rivisti e rivalutati continuamente, e almeno una volta all'anno. Qualsiasi incidente legato alla sicurezza dello SmartHUB è gestito conformemente ad un'approfondita procedura interna di EasyPark di risposta agli incidenti.

#### **Controllo degli accessi**

4.3 Tutte le interfacce allo SmartHUB sono protette da certificato. Tutte le chiamate di funzione (che interessano taluni servizi) devono inoltre essere autorizzate individualmente con, come requisito minimo, un "Titolo di autorizzazione" di base che include un nome utente e una password esclusiva. Ciascun Abbonato ed ogni Utente autorizzato riceve i propri dati di accesso esclusivi.

4.4 L'accesso ai Dati dell'Abbonato, se richiesto, è consentito solo da rappresentanti autorizzati secondo i principi della segregazione dei compiti. Lo staff di supporto EasyPark utilizza un'autenticazione a due fattori verso un host intermediario di gestione del

“gateway”. Per accedere ai Dati dell’Abbonato, tutte le connessioni sono canali criptati. L’accesso ai Dati dell’Abbonato ed il trasferimento dei dati in ingresso o in uscita dall’ambiente di hosting vengono registrati all’accesso.

- 4.5 EasyPark conserva registri della propria attività per sistemi e dispositivi di infrastrutture di rete che sono capaci di e configurati per l’attività di registrazione. Per ridurre al minimo la possibilità di alterazione e per consentire l’analisi, l’allerta e la notifica centralizzati, i registri di attività sono conservati in depositi centrali, dove i dati sono protetti da possibili alterazioni. I registri sono analizzati tramite report di analisi periodici, per cercare eventuali comportamenti anomali. Lo staff operativo viene allertato di qualsiasi anomalia.

dell’Abbonato, dell’Utente autorizzato o di terze parti (incluso qualsiasi soggetto che ottenga l’accesso al Servizio tramite la password o i dispositivi dell’utente); mancata applicazione delle configurazioni di sistema richieste e piattaforme supportate per l’accesso ai Servizi; rispetto di qualsiasi design, specifiche o istruzioni fornite dall’Abbonato o da terzi per conto dell’Abbonato.

## Affidabilità

- 4.6 Il periodo di tempo durante il quale l’elaborazione del sistema di produzione per lo SmartHUB è disponibile, e tutti gli Utenti autorizzati sono in grado di usare qualsiasi aspetto dello SmartHUB per i quali hanno il giusto permesso (“**Uptime**”), dovrà essere non inferiore al 99,9%. Per essere considerato un periodo di tempo durante il quale il quale l’elaborazione del sistema di produzione per lo SmartHUB ha smesso e tutti gli Utenti autorizzati non sono in grado di usare qualsiasi aspetto dello SmartHUB per i quali hanno il giusto permesso (“**Downtime**”), ciò dovrà essere stato notificato a EasyPark, il quale dovrà aver confermato la ricezione di tale notifica. A scopo di chiarimento, non vi è Downtime se uno qualsiasi degli Utenti autorizzati può usare uno qualsiasi degli aspetti del Servizio per il quale ha un’autorizzazione. Il Downtime non include il periodo di tempo durante il quale il Servizio non è disponibile come risultato di: downtime di sistema pianificato; forza maggiore; problemi con le applicazioni dell’Abbonato, dell’Utente autorizzato o di terze parti; atti od omissioni da parte

## Trattamento dei dati

- 4.7 Dove sia necessario trattare i dati personali protetti per legge o sulla base di regolamenti ("**Dati personali**"), EasyPark e l'Abbonato stipuleranno un accordo riguardante il trattamento dei dati (un "**Accordo di trattamento dei dati**"), che andrà a far parte del Contratto. Le Parti gestiranno tutti e qualsiasi Dato personale conformemente all'Accordo sul trattamento dei dati e all'Informativa sulla privacy EasyPark applicabile di volta in volta.
- 4.8 L'Abbonato è consapevole e accetta che EasyPark possa, come parte delle sue normali operazioni e in supporto a Prodotti/Servizi, ed entro il Gruppo EasyPark, raccogliere informazioni personali dall'Abbonato e dagli Utenti autorizzati (inclusi dipendenti e subappaltatori) in relazione all'uso del Servizio, tramite tracciamento e altre tecnologie. EasyPark agisce in tal modo per raccogliere statistiche sull'uso e informazioni sull'efficacia del Servizio, allo scopo di migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con l'Abbonato e gli Utenti autorizzati. L'Abbonato conferma che otterrà o assicurerà di ottenere o ha ottenuto il consenso o ha assicurato i diritti rilevanti affinché EasyPark possa elaborare i dati personali raccolti per gli scopi di cui sopra entro EasyPark, il Gruppo EasyPark e i propri subappaltatori, ovunque l'attività sia svolta e conformemente alle leggi applicabili. EasyPark adempirà alle richieste di dipendenti e subappaltatori dell'Abbonato e degli Utenti autorizzati di accedere, aggiornare, correggere o eliminare i propri dati personali raccolti.

## 5. LIVELLI DI SERVIZIO

- 5.1 Per quanto riguarda i livelli di servizio, supporto e risposta agli incidenti, EasyPark si impegna come segue conformemente a questa Sezione 5 (Livelli di servizio), se non diversamente concordato tra le Parti in un accordo specifico di servizio o un accordo di livello di servizio. In caso di conflitto tra le disposizioni della presente Descrizione del servizio e i Termini

generali, l'impegno di livello di servizio di questa Descrizione di servizio avrà la precedenza per quanto riguarda lo SmartHUB.

- 5.2 EasyPark assicura una buona gestione e risposta agli incidenti. Le tempistiche per la risposta agli incidenti dipendono da ogni singolo incidente o dalla severità del tipo di incidente. EasyPark, inoltre, a seconda del Servizio e conformemente ai Termini generali, fornirà supporto e servizio clienti all'Abbonato. Notare che gli orari di disponibilità del servizio clienti e del supporto possono variare, ad esempio sulla base di feste nazionali, weekend eccetera e che la disponibilità potrebbe anche essere limitata ad esempio durante il periodo estivo.

### Servizio di assistenza clienti

- 5.3 Per lo SmartHUB, il Servizio clienti EasyPark sarà disponibile come segue:
- (i) Il Servizio clienti per gli Abbonati sarà disponibile nei giorni lavorativi tra le 09.00 e le 16.00 (CET) oppure come diversamente concordato tra le Parti.
  - (ii) Il Servizio clienti per gli Utenti Autorizzati sarà disponibile nei giorni lavorativi tra le 09.00 e le 16.00 (CET) oppure come diversamente concordato tra le Parti.
  - (iii) Inoltre, il Servizio clienti sarà disponibile come concordato tra le Parti, ad esempio in relazione ad un evento programmato.
- 5.4 EasyPark non fornisce servizio clienti agli utenti finali/automobilisti in relazione allo SmartHUB di questo Contratto.

### Gestione degli incidenti

- 5.5 Nell'eventualità che si verifichi un incidente in relazione allo SmartHUB, questo verrà notificato a EasyPark per la sua gestione. I seguenti livelli di servizio sono applicabili in caso lo SmartHUB subisse un incidente. Un incidente può essere:
- (i) Incidente di servizio
  - (ii) Incidente relativo alla sicurezza dei dati

(iii) Incidente relativo alla privacy (relativo alla normativa sulla privacy dei dati)

5.6 Gli incidenti saranno classificati tipicamente su una scala che andrà da minore a critico. Notare che la classificazione può essere soggetta a cambiamenti nel corso della durata dell'incidente.

5.7 La classificazione iniziale può naturalmente risultare in una priorizzazione che consideri altri eventi/incidenti. In seguito alla classificazione, gli incidenti saranno gestiti conformemente al tempo previsto di risposta/risoluzione stabilito nelle procedure interne EasyPark per la gestione degli incidenti.

#### **Esenzioni**

5.8 Nonostante EasyPark sia determinata a fare ogni sforzo ragionevole per fornire una risposta tempestiva e rimedio agli incidenti, gli impegni di livello di servizio definiti alla Sezione 5 non si applicheranno a:

- (i) servizi beta e trial;
- (ii) istanze di non produzione, inclusi ma non solo, test, ripristini di emergenza, formazione, Q&A;
- (iii) sviluppo;
- (iv) reclami presentati da Utenti finali, utenti degli Utenti autorizzati

o dall'Abbonato, da ospiti e partecipanti al Servizio;

(v) servizi, programmi, software di abilitazione o agenti che siano attivi su sistemi client o su sistemi forniti da terzi;

(vi) se l'Abbonato o un Utente autorizzato ha violato un qualsiasi obbligo materiale ai sensi dei Termini Generali, della Policy di Uso Accettabile o del contratto per il Servizio, incluso ma non limitatamente a, la violazione di qualsiasi obbligo di pagamento o se le Parti hanno concordato che non si applichi alcuna Tariffa.

#### **Emendamenti e interpretazione**

5.9 In caso di conflitti, la Dichiarazione del servizio, Dichiarazione di lavoro e i Termini generali avranno tutti e separatamente la precedenza sulla presente Descrizione del servizio. La presente Descrizione del servizio non avrà alcun impatto su altri accordi che le Parti possano aver stipulato, come ad esempio quelli riguardanti il parcheggio mobile/digitale. Inoltre, la presente Descrizione del servizio può essere soggetta a modifiche senza preavviso, in qual caso EasyPark renderà disponibile la nuova versione online, attraverso un Prodotto o, se praticabile, con altri mezzi di comunicazione.