

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**171 / 2022 del 17/05/2022**

Oggetto: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP - PRESA D'ATTO

OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP - PRESA D'ATTO

vista la seguente proposta di deliberazione n. 305/2022, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che:

- AREU è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020"
- BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH con sede presso Mainzer Landstraße 193, 60326 Frankfurt am Main, Germany, opera nell'ambito della fornitura di servizi di applicazioni mobili a bordo di veicoli, tra cui i servizi di risposta in emergenza e in caso di incidente
- BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH ha manifestato il proprio interesse a stipulare un accordo avente ad oggetto una collaborazione con la Centrale Unica di Risposta (CUR NUE 112) di AREU al fine di garantire una migliore gestione dei servizi di risposta in emergenza;
- BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH con Prot. 8213 del 11.05.2022 ha trasmesso a questa Agenzia l'accordo precedentemente concordato dalle parti con i relativi allegati, debitamente sottoscritti dal proprio Legale Rappresentante

PREMESSO altresì che AREU, ai sensi dell'art. 16 L. 33/2009 così come modificato dalla L.R. n. 23 dell'11 agosto 2015, art. 1 co. 1 let. v) e dalla L.R. 22/2019, è responsabile, attraverso la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112, della gestione di accesso ai servizi di emergenza (pubblica sicurezza, soccorso tecnico ed emergenza sanitaria) per il territorio della Regione Lombardia;

RICHIAMATO l'allegato 4 del Disciplinare Tecnico Operativo eCall del Ministero dell'Interno, contenente lo schema di Accordo per la definizione di condizioni standard per l'accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla Centrale Unica di Risposta NUE 112 da parte dei "Third Party Service Providers" (TPSP);

CONSIDERATO che, per quanto sopra, AREU e BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH tramite i propri rispettivi Uffici competenti, hanno avviato da tempo contatti con l'obiettivo comune di avviare una collaborazione "Private eCall" al fine di erogare un servizio di pubblica utilità;

RICHIAMATO il parere reso dal Direttore della Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU in merito alla sottoscrizione di un nuovo accordo, al fine di formalizzare i contatti interscambiati e avente a oggetto l'utilizzo da parte di BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH dell'infrastruttura radio di AREU;

RITENUTO, pertanto, per AREU e BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH, opportuno procedere a perfezionare un accordo al fine di regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta

alle chiamate di emergenza erogati dal Servizio NUE 112, per implementare il sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;

RILEVATO che la validità del presente accordo decorre dalla data di apposizione dell'ultima firma digitale, fatti salvi gli eventuali intersorsi rapporti a far data dal 01.01.2022 per evitare di interrompere un servizio essenziale, fino al 31.12.2023, con esclusione del tacito rinnovo;

TENUTO CONTO che:

- BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile e patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;
- BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni, diretti e indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH. In tutti i predetti casi BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;

DATO ATTO che l'accordo consta di n. 3 allegati, parti integranti e sostanziali dell'accordo e del presente provvedimento, aventi ad oggetto:

- "Elenco aree di competenza Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU" (all. 1);
- "Procedure standard di accesso alle CUR NUE 112 di AREU (all. 2);
- "Scheda informativa" (all. 3), attraverso la quale gli operatori della Centrale privata e della CUR si scambiano le informazioni;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il testo dell'accordo, comprensivo dei n. 3 allegati, parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, autorizzandone la sottoscrizione, tra AREU e BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH con sede presso Mainzer Landstraße 193, 60326 Frankfurt am Main, Germany, finalizzato a regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dal Servizio NUE 112, per l'implementazione del sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;
2. di stabilire che il predetto accordo ha validità dalla data di apposizione dell'ultima firma digitale, fatti salvi gli eventuali intersorsi rapporti a far data da 01.01.2022 per evitare di interrompere un servizio essenziale, fino al 31.12.2023, con esclusione del tacito rinnovo;

3. di prendere atto che:

- BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile, patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;
- BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni diretti, indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH. In tutti i predetti casi BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;

4. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del Bilancio aziendale;

5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è il Dott. Andrea Albonico, Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali;

6. di disporre che le risultanze del presente provvedimento siano comunicate alla Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU per i conseguenti adempimenti;

7. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;

8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Luca Filippo Maria Stucchi

Per il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi come da delega acquisita agli atti dell'Azienda Migliari Maurizio

Il Direttore Generale Alberto Zoli

ACCORDO

Accesso da Parte del TPSP ai Servizi di Emergenza tramite il NUE 112

Il presente accordo ("Accordo") è stipulato in [data dell'ultima sottoscrizione digitale], ("Data di Efficacia"), da e tra:

Bosch Service Solutions GmbH ("TPSP"), Registration Nr. 17902 at Amtsgericht Stuttgart, con sede presso Mainzer Landstraße 193, 60326 Frankfurt am Main, Germany, in atto rappresentata da Stefan Gross, Head of Sales Key Account Mobility Services Automotive.

e

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), con sede legale in Milano Viale Monza 223 e sede amministrativa in via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P. IVA 11513540960, in atto rappresentata dal dr. Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

(denominate singolarmente come "parte" e collettivamente come "parti").

CONSIDERATO CHE il TPSP e le sue società affiliate operano nell'ambito della fornitura di servizi di applicazioni mobili a bordo di veicoli, tra cui i servizi di risposta in emergenza e in caso di incidente;

CONSIDERATO CHE l'AREU è responsabile della gestione dell'accesso ai servizi di emergenza (pubblica sicurezza, soccorso tecnico ed emergenza sanitaria) per il territorio di Regione Lombardia, attraverso la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112 regionali;

CONSIDERATO CHE AREU e TPSP-A hanno un comune interesse ad avviare la sperimentazione <Private eCall> al fine di erogare un servizio di pubblica utilità;

TUTTO CIÒ PREMESSO, in considerazione dei reciproci impegni contenuti nel presente accordo, le Parti convengono quanto segue:

1. Accesso ai PSAP1

Al fine di avviare un processo sperimentale per testare le nuove tecnologie di allerta su autoveicoli le c.d. Black Box (dispositivi elettronici mobili dotati di rilevatore GPS incorporato capaci di registrare in maniera oggettiva una grande quantità di dati inerenti la condotta e lo stile di guida dell'assicurato sinistri stradali inclusi) l'AREU si impegna a collaborare per concedere l'accesso da parte del TPSP ai Public Safety Answer Points di primo livello ("PSAP1" coincidenti con le CUR regionali) per le chiamate di emergenza supportate dal TPSP che potrebbero richiedere l'intervento dei servizi di emergenza ("PSAP2" – pubblica sicurezza, soccorso tecnico e soccorso sanitario), alle seguenti condizioni:

- a. Il TPSP dichiara che seguirà lo sviluppo dello standard EN16102 e che si adopererà per rispettarne i dettami. Al momento della stipula del presente accordo non è nota la data entro la quale raggiungere tale conformità.
- b. Almeno fino a quando la conformità alla norma di cui sopra potrà essere dimostrata, il TPSP seguirà le procedure di notifica incidenti e chiamate d'emergenza descritte nell'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente accordo.
- c. Il TPSP fornirà ad AREU i propri dati di identificazione formali, tra cui dati ufficiali della società /organizzazione e di registrazione della stessa nonché i dati necessari per essere contattato, tra cui nome della società / organizzazione, e-mail, numero di telefono (attivo h 24/7) e nominativo della persona di riferimento da contattare.

Atto sottoscritto con firma digitale.

imposta di bollo pari a € 20 assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.

Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

Pag. 1 di 4

- d. AREU si impegna a fornire al TPSP l'elenco delle aree geografiche di Regione Lombardia che costituiscono gli ambiti di competenza territoriale di ogni PSAP1 e le necessarie informazioni per contattare ciascuna Centrale Unica di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112 regionale. Nel caso in cui la richiesta di soccorso sanitario inoltrata da TPSP a una CUR di AREU compete a una Centrale Operativa 118 extraregionale, AREU si impegna affinché la CUR che ha preso in carico la chiamata provveda a mettere in contatto TPSP con il Servizio 118 territorialmente competente.
- e. TPSP si impegna ad assicurare che i sistemi informativi geografici da esso utilizzati siano adeguati per consentire ad AREU la determinazione del PSAP1 più idoneo da ingaggiare rispetto al luogo in cui si è verificata l'emergenza. TPSP s'impegna a istruire i propri operatori sulle procedure specifiche definite dal PSAP1, in collaborazione con TPSP, per la gestione delle chiamate di emergenza.
- f. Sin da ora le Parti prendono atto che un Original Equipment Manufacturer (OEM), cioè il fornitore di un'apparecchiatura realizzata da un'azienda che verrà poi installata in un prodotto finito sul quale il costruttore finale appone il proprio marchio, potrebbe assumere il ruolo di TPSP, come descritto nel presente documento.
- g. Il TPSP potrà, acquisito il necessario preventivo formale parere favorevole di AREU, far svolgere a soggetti terzi alcune delle attività effettuate direttamente. Detti soggetti terzi devono rispettare le condizioni, i requisiti e le prescrizioni previste nel presente accordo.
- h. Durante la fase di sperimentazione del presente accordo le parti convengono, sin da ora, che al fine di migliorare il servizio reso secondo le finalità condivise nel presente accordo possono essere portate modifiche al presente accordo, tramite scambio di idonea corrispondenza.

2. Revoca accesso al PSAP1

AREU ha il diritto di revocare l'accesso diretto al PSAP1 se il TPSP, ovvero terzi soggetti di cui all'articolo 1 lettere f) e g), non gestiscano le chiamate di emergenza ai sensi del presente documento o difformemente agli standard consolidati da AREU (regolamenti e procedure di AREU in materia). In caso di riscontro di gestione difforme rispetto all'oggetto del presente documento da parte di TPSP/terzi soggetti, AREU provvederà a inviare una lettera formale, definendo un termine, indicato nella stessa, entro il quale TPSP/terzi soggetti devono pienamente adeguarsi alle prescrizioni aggiornando, se necessario, le proprie procedure.

Nel caso predetto aggiornamento non venisse effettuato, AREU può, a proprio insindacabile giudizio, revocare l'accesso da parte di TPSP/terzi soggetti al PSAP1.

3. Durata

Il presente accordo decorre dall'1.1.2022 e durerà fino al 31.12.2023. Tre mesi prima della data di scadenza l'accordo potrà essere rivalutato e, a parità di condizioni, rinnovato tramite scambio di idonea corrispondenza. È escluso il tacito rinnovo del presente accordo.

Dopo il primo anno entrambe le parti potranno recedere dall'accordo con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, tramite scambio di idonea corrispondenza.

4. Responsabilità

TPSP/OEM/terzi soggetti manlevano AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile, patrimoniale e penale per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che TPSP/OEM/terzi soggetti o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa.

TPSP/OEM/terzi soggetti assumono in proprio ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità. In tutti i predetti casi TPSP/OEM/terzi soggetti assume

Atto sottoscritto con firma digitale.

imposta di bollo pari a € 20 assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.

Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

Pag. 2 di 4

a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali legali e peritali.

Le responsabilità correlate a comportamenti dei singoli operatori del Servizio NUE 112, riconducibili a azioni o omissioni che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali del bene e del corretto operare, rimarranno in capo ad AREU.

Fino all'applicazione della norma EN16102, ciascuna parte è responsabile per la parte di propria competenza, non vi è alcuna responsabilità reciproca.

5. Condizioni economiche

Dal perfezionamento del presente accordo non derivano oneri economici a carico dei bilanci delle parti coinvolte. Nel caso in cui AREU dovesse sostenere eventuali costi per consentire a TPSP/OEM/terzi soggetti di usufruire delle funzionalità sopra descritte detti oneri dovranno essere, previa condivisione, rimborsati da TPSP/OEM/terzi soggetti.

Nel caso in cui in futuro venissero implementati diversi sistemi di comunicazione e/o connessione per le finalità di cui al presente accordo, le parti, previa condivisione, dovranno perfezionare un apposito addendum al presente accordo che definisca sia la tecnologia di connessione sia i relativi costi.

6. Controversie

In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo, le Parti tenteranno la composizione della stessa in via stragiudiziale. Fallito il predetto tentativo, le Parti devolveranno la controversia all'autorità giudiziaria, eleggendo a tal fine la competenza esclusiva del Foro di Milano.

7. Riservatezza

Le Parti si impegnano a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati tecnici, documenti e notizie di carattere riservato di cui il personale comunque impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente atto venga a conoscenza in sede di attuazione del medesimo.

Le parti, in caso di trattamento di dati personali e/o sensibili relativi al presente accordo, garantiscono il rispetto della normativa prevista dal GDPR (regolamento UE 2016/679) e dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

8. Piano di prevenzione della corruzione – Codice di comportamento

TPSP/OEM/terzi soggetti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento (tutti visibili e consultabili sul sito internet di AREU), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del presente accordo, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

9. Imposte e oneri

Le imposte e gli oneri simili per le registrazioni di legge sono a carico di TPSP per entrambe le parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Il presente accordo è redatto in duplice copia, una in italiano e una in inglese. In caso di conflitto tra le due versioni, la versione in inglese è prevalente. Le parti sottoscrivono digitalmente il presente accordo attraverso i loro funzionari debitamente autorizzati.

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata da Alberto Zoli Direttore Generale

Atto sottoscritto con firma digitale.

imposta di bollo pari a € 20 assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.

Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

Pag. 3 di 4

Frankfurt am Main, Germany, data della sottoscrizione digitale

BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH in atto rappresentata da Stefan Gross, Head of Sales Key Account
Mobility Services Automotive

Le parti stipulanti approvano specificatamente l'articolo "Controversie" relativo alla competenza del Foro.

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata da Alberto Zoli, Direttore Generale

Frankfurt am Main, Germany, data della sottoscrizione digitale

BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH in atto rappresentata da Stefan Gross, Head of Sales Key Account
Mobility Services Automotive

Si allega:

All. 1 – Elenco aree di competenza Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

All. 2 – Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

All. 3 – Scheda informativa

ALLEGATO 1

Elenco aree di competenza Centrale Unica di Risposta NUE 112 AREU

Tipologia soccorso	Aree di competenza CUR NUE 112 AREU
Soccorso sanitario	Territorio nazionale
Soccorso tecnico	Regione Lombardia
Pubblica sicurezza	Regione Lombardia
Soccorso tecnico	Regione Lombardia

ALLEGATO 2

Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

1. Procedure per la notifica alla CUR di emergenza/incidenti eCall

Il TPSP si adopererà per determinare se l'emergenza/eCall richiede l'intervento dei servizi di emergenza, ciò senza causare un ritardo significativo ai fini del soccorso nel processo di notifica. Le situazioni di non-emergenza verranno gestite in autonomia dal TPSP.

Il personale del TPSP, raccolte sufficienti informazioni per quanto riguarda l'emergenza che si è verificata, avvia una chiamata telefonica vocale al PSAP1 indicato e contestualmente invia una scheda informativa, il cui contenuto è definito in allegato (allegato 3). La scheda contiene, ove disponibili, le seguenti informazioni:

Posizione attraverso le coordinate espresse in decimale e, ove disponibile, località, via e provincia

- a. descrizione dell'emergenza
- b. il numero di telefono cui richiamare il TPSP

Informazioni ulteriori:

- a. ulteriori informazioni rilevanti per le organizzazioni di emergenza
- b. ove disponibile, un numero telefonico del cittadino che origina la segnalazione di emergenza, necessaria per operazioni di richiamata da parte della CENTRALE OPERATIVA REGIONALE/CUR o delle amministrazioni ingaggiate per il soccorso.

2. Doveri e obblighi di AREU

Gli impegni di AREU ai sensi del presente accordo si limitano a rispettare quanto segue in esecuzione dell'accordo stesso:

- a. fornire i numeri di telefono "lunghi" specifici sui quali il TPSP può raggiungere i PSAP in ogni momento;
- b. informare immediatamente il TPSP su nuovi numeri o cambiamenti dei confini geografici di gestione delle chiamate nello stesso modo e secondo le stesse modalità applicate alle chiamate 112;
- c. tutte le leggi e normative applicabili in materia di protezione dei dati;
- d. monitorare il livello di qualità del filtro delle chiamate operato da ciascun TPSP, evidenziando ove necessario l'opportunità di correttivi al processo di trasferimento. Ove la quantità di chiamate improprie trasferite dovesse incidere sulla qualità del servizio reso dalla CUR sospendere l'accesso del TPSP alla CUR.

3. Doveri e obblighi del TPSP

Il TPSP è responsabile di quanto segue:

- a. fare quanto possibile per garantire che i numeri di telefono specifici comunicati da AREU vengano utilizzati solo per casi di emergenza;

- b. comunicare ad AREU l'indirizzo IP pubblico dal quale proverranno le schede informative;
- c. che tutte le chiamate di emergenza saranno comunicate e trasferite al PSAP prioritariamente in lingua nazionale (italiano) del PSAP e, secondariamente, in lingua inglese;
- d. nel caso di chiamata di emergenza da parte di un cliente straniero sul territorio nazionale il TPSP si impegna a notificare al PSAP in lingua nazionale i dati necessari per l'intervento di emergenza. Nel caso l'operatore del PSAP2 chieda di essere messo in contatto con il richiedente soccorso (attraverso il telefono personale del cliente o attraverso una scatola telematica dotata di viva voce) il TPSP non è obbligato ad assistere l'operatore del PSAP con la traduzione della lingua con un proprio operatore; Sarà cura del PSAP1 o del PSAP2 competente nella gestione della chiamata o del soccorso coinvolgere un traduttore in base alle esigenze;
- e. che al PSAP1 siano fornite le informazioni contenute nella scheda informativa (allegato 3);
- f. definire adeguati Piani di Business Continuity che siano coerenti e conformi con la materia oggetto del presente Protocollo e che garantiscano il ripristino dell'attività entro il limite massimo di due ore in caso di interruzione del servizio
- g. che nei casi di emergenza venga contattato il PSAP corretto, una volta che tutte le Regioni avranno attivato le Centrali Uniche di Risposta (CUR) sul territorio.

4. Clienti TPSP

Allo stato attuale la soluzione per la gestione della chiamata di emergenza da TPSP è destinata a essere offerta agli autoveicoli del proprio parco clienti.

5. Test

Prima di avviare attivamente la collaborazione le parti si impegnano a effettuare test in date e modalità reciprocamente concordate.

Sono previste prove iniziali per assicurarsi sia che nell'ambito del presente accordo i numeri dedicati siano effettivamente attivi sia della piena operatività della CUR preposta al servizio e che, infine, il trasferimento della scheda informativa avvenga in modo regolare.

SCHEDA INFORMATIVA

Vers. 1.2

Data/Ora _____

Riga					Attr.	
1	DATI ORIGINATORE	N° pratica				
2		Tipo evento				
3		Società				
4		Contatto				
5		Recapiti Contatto	Tel.			
6			e-mail			
7	CONTROLLI	Test				
8		Tipo di chiamata				
9		Qualità della localizzazione				
10	DATI VEICOLO	Classe del veicolo				
11		Tipo propulsione				
12		VIN				
13		Targa				
14		Marca/Modello				
15		Colore				
16	DATI EVENTO	Data/Ora				
17		Coordinate Lat. Long.				
18		Località				
19		Indirizzo		N°		
20		Direzione di marcia				
21		N. passeggeri				
22		N. pers. coinvolte				
23		N. veicoli coinvolti				
24		Categ. emergenza				
25		Note operatore				
26	DATI CLIENTE	Generalità				
27		Recapiti telefonici	1°	2°		
28		Lingua parlata				
29	EXTRA	Posizione Precedente 1				
30		Posizione Precedente 2				
31		Codice dato opzionale 1				
32		Dato opzionale 1				
33		Codice dato opzionale 2				
34		Dato opzionale 2				

Legenda "Attributi di riga"

(vuoto) = nessuna precisazione
C = dato non recente

A = dato con minore affidabilità
D =

B = dato non accertabile
E =

AGREEMENT

Access by the TPSP to Emergency Services through the NUE 112

This agreement ("Agreement") is signed on *[last digital signature date]*, ("Date of Validity"), by and between:

Bosch Service Solutions GmbH ("TPSP"), Registration Nr. 17902 at Amtsgericht Stuttgart, with main offices at Mainzer Landstraße 193, 60326 Frankfurt am Main, Germany, represented herein by Stefan Gross, Head of Sales Key Account Mobility Services Automotive;

and

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) with registered office in Milan, Viale Monza 223 and Headquarter offices in Milan, via Alfredo Campanini 6, Tax Code/VAT no. 11513540960, represented herein by Dr. Alberto Zoli, pro tempore legal representative, in his capacity as General Manager;

(referred to individually as a "party" and jointly as the "parties").

WHEREAS the TPSP and its affiliate companies operate in the supply of mobile application services on board vehicles, including emergency and incident response services;

WHEREAS AREU is responsible for the management of the access to the emergency services (public security, technical rescue and healthcare emergency) for the Lombardy Region, through the management of the Central Response Units (Centrali Uniche di Risposta - CURs) of the regional NUE 112 Service;

WHEREAS AREU and the TPSP share a common interest in beginning the <Private eCall> trial in order to provide a public utility service;

GIVEN THE ABOVE, considering the reciprocal undertakings contained in this agreement, the Parties hereby agree on the following:

1. Access to the PSAP1

In order to begin the trial on new alert technologies for automobiles, the so-called Black Box (GPS event data recorder able to record objectively a large amount of data about the driving style of the policy holder, including car accidents), AREU undertakes to grant the TPSP access to the first-level Public Safety Answer Points ("PSAP1", corresponding to the regional CURs) for the emergency calls supported by the TPSP, which might require the intervention of the emergency services ("PSAP2" – Police, Fire, EMS), under the following conditions:

- a. The TPSP declares that it will follow the development of the EN16102 CEN / TC278 standard and will work towards compliance with it. At the time of the signing of this agreement, the date by which it will attain this compliance is not known.
- b. At least until compliance with the above standard can be demonstrated, the TPSP will follow the emergency call and incident notification procedures described in Annex 1, which is an integral and substantial part of this agreement.
- c. The TPSP will provide AREU with its formal identification data, including the official data of the company/organisation and its registration, contact information including the name of the

Deed signed with digital signature.

stamp duty of € 20 paid virtually pursuant to art. 15 of Presidential Decree 10/26/72 n. 642.

AREU Authorization - Revenue Agency n. AGEDP2MI | OFFICIAL REGISTER | 4352 | 11-01-2021

Page 1 of 4

company/organisation, e-mail, telephone number (24/7 service) and name of the contact person.

- d. AREU undertakes to provide the TPSP with a clear and updated definition of the territory of Lombardy Region for which each PSAP1 is responsible, and the relevant contact information for each CUR of the regional NUE 112 Service. If a call forwarded by the TPSP to a CUR has to be dispatched to an Emergency Medical Service Dispatch Operations Centre located beyond the boundaries of Lombardy Region, AREU undertakes to put the TPSP through the competent Emergency Medical Service.
- e. TPSP undertakes to ensure that the geographic information systems used by it are adequate in order to determine the most appropriate PSAP1 to be engaged based on the location of the emergency. The TPSP undertakes to instruct its operators on the procedures, agreed between PSAP1 and the TPSP, to be followed in order to process emergency calls.
- f. The Parties hereby acknowledge that an Original Equipment Manufacturer (OEM), that is the provider of a device produced by a company which will be installed in a final product on which the final manufacturer puts its brand, might take on the role of TPSP, as described in this document.
- g. After receiving AREU's formal approval, both the TPSP and the OEM may subcontract any of the activities carried out directly to third parties, who act on their own behalf, provided all the requirements and regulations in this agreement are complied with at all times.
- h. During the trial phase of this agreement, the Parties hereby acknowledge that this agreement, in order to improve the service provided accordingly with the shared purposes within this document, may be modified by means of proper exchange of correspondence.

2. Withdrawal of the granting of access

AREU has the right to revoke the direct access to the PSAP1 if the TPSP, or any third party as described in article 1 letter f) or g), does not manage the emergency calls accordingly with this document or in discordance with the standards established by AREU (AREU guidelines and procedures regarding this matter). Should AREU find any call managed not in accordance with the present document, AREU will draw up a formal written letter and grant an adequate time, indicated within the letter, to allow the TPSP/third party to adapt to the regulations by improving its procedures.

If the TPSP/third party should not comply to the said regulations, at the incontestable discretion of AREU, the granted access to PSAP1 may be terminated.

3. Duration

This agreement dies a quo from 1/1/2022 until 12/31/2023. Three months before the expiry date, the agreement may be evaluated and, with equal conditions, be renewed by means of the exchange of appropriate correspondence, including e-mail. Tacit renewal of this agreement is excluded.

After the first year, both the Parties may terminate the agreement with an advance notice of 60 days at least, by means of proper exchange of correspondence.

4. Liability

The TPSP will not hold AREU liable for any damage - direct and indirect, tangible and intangible - which the TPSP itself or third parties dependant on it or affiliates should cause as a result of activities related to and covered by this agreement and not deriving from responsibility directly attributable to AREU itself.

Deed signed with digital signature.

stamp duty of € 20 paid virtually pursuant to art. 15 of Presidential Decree 10/26/72 n. 642.

AREU Authorization - Revenue Agency n. AGEDP2MI | OFFICIAL REGISTER | 4352 | 11-01-2021

The TPSP is solely responsible for the service directly managed by the TPSP and to which it is committed by contracts with its users, and nothing in this document shall create liability for AREU based on such services.

Any liability related to errors by individual operators, due to conduct which does not comply with the relevant regulations and/or the general rules of correct operating, will remain with AREU.

Until the application of the CEN/TC278 EN16102 standard, each party is responsible for its part of this agreement. There is no reciprocal responsibility.

5. Financial conditions

The relationship described in this agreement is not anticipated to result in any additional costs for either party. In the future, if other methods of connection are desired by either party, and costs will be incurred, a mutually agreed upon addendum to this agreement outlining the agreed to connection and cost will be needed.

6. Disputes

In the event of a dispute deriving from the application or interpretation of this agreement, the Parties will try to settle the matter out of court. If this attempt fails, the Parties will refer the dispute to the Judicial Authorities, for this purpose submitting exclusively to the jurisdiction of the Courts of Milan.

7. Confidentiality

The Parties undertake to not disclose to third parties information, technical data, documents and news of a confidential nature that personnel, in any way involved in the execution of the activities covered by this document, become aware of in performing their duties.

The Parties, in the event of using the personal or sensitive data concerning this agreement, ensure they will respect the local privacy laws, as regulated by GDPR (UE reg. no. 2016/679) and Italian Legislative Decree [D.Lgs. no. 196/2003] and every subsequent modification.

8. Prevention of corruption Plan – Code of conduct

TPSP/OEM/third party, by signing this agreement, undertake the documents *Prevention of corruption Plan* and *Code of conduct* (both available on AREU website), whose regulations are an integral part of the obligations under this agreement and will also be relevant towards the possible termination of this agreement.

9. Taxes and expenses

Taxes and similar expenses for registration as required by law shall be borne by the TPSP. This document is only subject to registration if used, as regulated by art. 5 of Italian Presidential Decree [DPR] no. 131/86.

This agreement is drawn up in two digitally signed copies, one in Italian and one in English. In the event of conflicts between both versions, the English language version will prevail. The parties sign this agreement through their duly authorised representatives.

Milan, digital signature date

Deed signed with digital signature.

stamp duty of € 20 paid virtually pursuant to art. 15 of Presidential Decree 10/26/72 n. 642.

AREU Authorization - Revenue Agency n. AGEDP2MI | OFFICIAL REGISTER | 4352 | 11-01-2021

AREU represented herein by Dr. Alberto Zoli, General Manager

Frankfurt am Main, Germany, digital signature date

BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH represented herein by Stefan Gross, Head of Sales Key Account
Mobility Services Automotive

The signing parties specifically approve the "Disputes" article relating to competent Jurisdiction.

Milan, digital signature date

AREU represented herein by Dr. Alberto Zoli, General Manager

Frankfurt am Main, Germany, digital signature date

BOSCH SERVICE SOLUTIONS GMBH represented herein by Stefan Gross, Head of Sales Key Account
Mobility Services Automotive

Attached:

Annex 1 - List of areas of competence Single Response Centers NUE 112 AREU

Annex 2 - Standard procedures for access to the NUE 112 AREU Single Response Centers

Annex 3 - Information form

Deed signed with digital signature.

stamp duty of € 20 paid virtually pursuant to art. 15 of Presidential Decree 10/26/72 n. 642.

AREU Authorization - Revenue Agency n. AGEDP2MI | OFFICIAL REGISTER | 4352 | 11-01-2021

ATTACHMENT 1

List of areas of competence NUE 112 AREU Single Response Center

Rescue type	Areas of expertise CUR NUE 112 AREU
Health aid	National territory
Technical assistance	Lombardy Region
Public safety	Lombardy Region
Technical assistance	Lombardy Region

ATTACHMENT 2

Standard procedures for access to the Single Response Centres NUE 112 AREU

1. Procedures for notifying the CUR of emergency / incidents eCall

The TPSP will endeavor to determine if the emergency / eCall requires the intervention of the emergency services, without causing a significant delay to the rescue in the notification process. Non-emergency situations will be managed independently by the TPSP.

The TPSP staff, after gathering sufficient informations relating to emergency that has occurred, initiate a voice telephone call to the indicated PSAP1 and at the same time send an information sheet, the content of which is defined in the annex (Annex 3). The form contains, where available, the following information:

Position through the coordinates expressed in decimal and, where available, place, street, and province

- a. Emergency's description
- b. the telephone number to call the TPSP

Additional information:

- a. additional informations relevant to emergency organizations
- b. where available, a citizen's telephone number that originates the emergency report, necessary for call back operations by the REGIONAL OPERATING CENTER / CUR or the administrations hired for the rescue.

2. AREU Duties and Obligations

AREU's commitments under this agreement are limited to respecting the following in execution of the agreement:

- a. provide the specific "long" telephone numbers on which the TPSP can reach the PSAPs at any time;
- b. immediately inform the TPSP about new numbers or changes in the geographical boundaries of call management in the same way and in the same way as applied to 112 calls;
- c. all applicable provision of the data protection;
- d. to monitor the quality level of the call filter operated by each TPSP, highlighting where necessary the opportunity for corrections to the transfer process. If the number of improper calls transferred should affect the quality of the service provided by the CUR, suspend the TPSP's access to the CUR.

3. Duties and obligations of the TPSP

The TPSP is responsible for the following:

- a. do everything possible to ensure that the specific telephone numbers communicated by AREU are used only for emergencies;

- b. communicate to AREU the public IP address from which the information sheets will come;
- c. all emergency calls will be communicated and transferred to the PSAP primarily in the national language (Italian) of the PSAP and, secondarily, in English;
- d. in the event of an emergency call from a foreign customer on the national territory, the TPSP undertakes to notify the PSAP in the national language of the data necessary for the emergency intervention. If the PSAP2 operator begs to be put in contact with the rescue seeker (through the customer's personal telephone or through a telematic box equipped with a speakerphone), the TPSP is not obliged to assist the PSAP operator with the translation of the language with its own operator; It will be the responsibility of the PSAP1 or PSAP2 competent in managing the call or assistance to involve a translator according to the needs;
- e. the information contained in the information sheet (annex 3) is provided to PSAP1;
- f. define adequate Business Continuity Plans that are consistent and compliant with the subject matter of this Protocol and that guarantee the restoration of the activity within the maximum limit of two hours in case of interruption of the service
- g. that in emergency cases the correct PSAP is contacted, once all the Regions have activated the Single Response Centres (CUR) in the area.

4. Clients TPSP

At present, the TPSP emergency call management solution is destined to be offered to the vehicles of its customer base.

5. Test

Before actively starting the collaboration, the parties undertake to carry out tests on mutually agreed dates and methods.

Initial tests are planned to ensure both that in the context of this agreement the dedicated numbers are active and that the CUR in charge of the service is fully operational and that, finally, the transfer of the information sheet takes place on a regular basis.

INFORMATION FORM

Vers. 1.2

Date/Hour _____

Riga				Attr.	
1	ORIGINATOR'S DATA	Practice n°			
2		Kind of event			
3		Company			
4		Contact			
5		Contact details	Tel.		
6			e-mail		

7	CONTROLS	Test		
8		Call type		
9		Quality of location		

10	VEHICLE DATA	Class of vehicle		
11		Kind of propulsion		
12		VIN		
13		Plate		
14		Brand/Model		
15		Colour		

16	EVENTS DATA	Date/hour		
17		Coordinates (Lat. Long.)		
18		Location		
19		address		N°
20		Drive direction		
21		N° of passengers		
22		N° of people involved		
23		N° of vehicles involved		
24		Category of emergency		
25	Notes by the operator			

26	CUSTOMER DATA	Generalities		
27		Contact details (phone)	1°	2°
28		Language spoken		

29	EXTRA	Previous Position 1		
30		Previous Position 2		
31		Optional data code 1		
32		Optional data 1		
33		Optional data code 2		
34		Optional data 2		

Legend "line attributes"

(empty) = no clarification
C = not recent data

A = data with less reliability
D =

B = data not ascertainable
E =