

## PALVELUKUVAUS

### 1. Operointipalvelun kuvaus

Tämä palvelukuvaus kertoo eParking.fi-palvelun sisällön sähköautojen latauspalvelun ja mahdollisesti auton lämmityspalvelun operointiin. Palvelu on kuvattu sekä loppukäyttäjän että kiinteistön omistajan näkökulmasta.

### 2. Määritelmät

*Käyttäjä/Loppukäyttäjä* – sähköauton latauspalvelun käyttäjä, auton lämmityspalvelun käyttäjä

*Toimittaja* – palvelun operaattori/ylläpitäjä, joka pystyy hallinnoimaan latauksia, näkemään kokonaistilanteen ja huolehtii rahaliikenteestä

*Tilaaaja* – Kiinteistön omistaja

*Henkilöryhmä* – palvelun sisälle luotu ryhmä, jonka perusteella voidaan määritellä esimerkiksi hintoja

*Applikaatio* – eParking for Android (Google Play) tai eParking for iPhone (AppStore), applikaatio, joka ladataan puhelimen sovelluskaupasta. Applikaatio vaatii käyttäjää hyväksymään käyttöehtojen sekä sallimaan sijainnin. Applikaatio on suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

### 3. Roolit

#### 3.1 Toimittajan tehtävät

Toimittaja vastaa palvelun ylläpidosta ja siitä, että järjestelmä on toiminnassa ohjelmistotasolla. Toimittaja vastaa siitä, että rahaliikenne toimii ja rahat tilitetään loppukäyttäjältä lopulta Tilaajalle. Toimittaja avustaa huoltopalvelua tarpeen mukaan. Toimittaja ei vasta kolmansien osapuolien aiheuttamista vioista, esimerkiksi sähkö- tai tietoliikenneverkkokatkoksista.

#### 3.2 Tilaaajan tehtävät

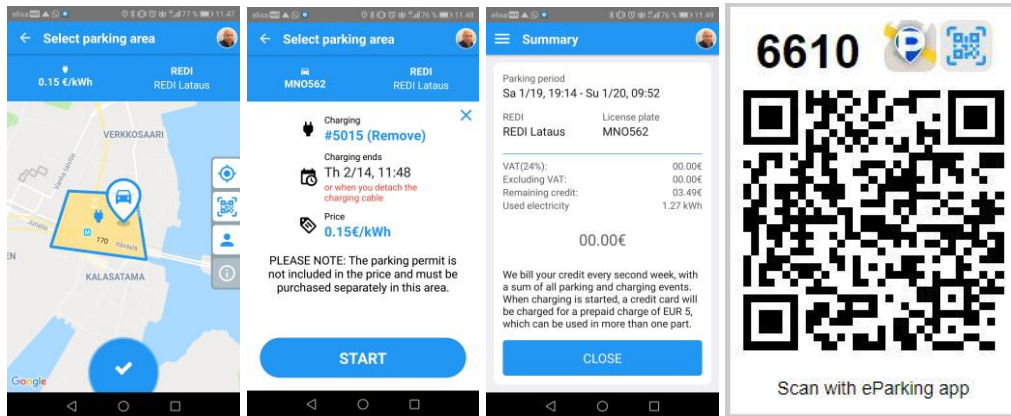
Tilaaaja määrittelee palvelun hinnat, henkilöryhmät ja muut palvelun mahdollistavat yleiset ehdot. Tilaaajan tehtävänä on reklamoida palvelussa mahdollisesti esiintyvistä virheistä.

#### 3.3 Käyttäjän tehtävät

Käyttäjän tehtävänä on käyttää palvelua ladatakseen sähköautoa. Tätä varten käyttäjä lataa eParking-applikaation ja rekisteröityy käyttäjäksi. Applikaatio kysyy automaattisesti Käyttäjän luottokorttitiedot. Käyttäjä syöttää luottokortin applikaatioon, jolta rahat veloitetaan. Nämä syötettyään, pääsee Käyttäjä käynnistämään latauksen.

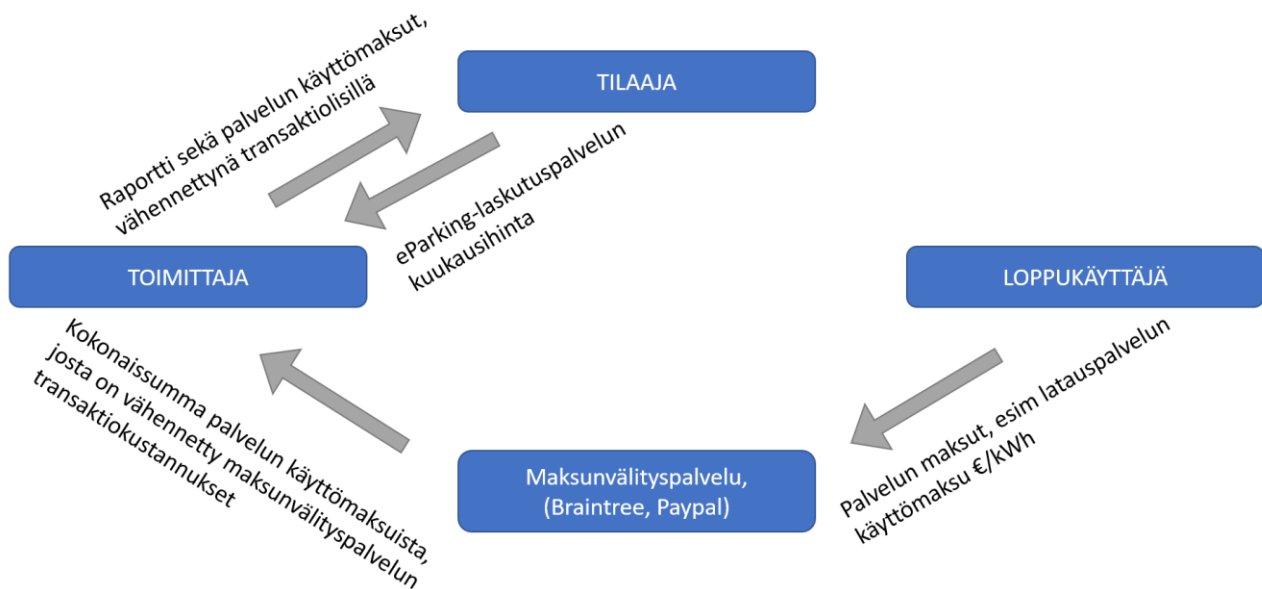
Applikaatio pyytää käyttäjää sallimaan sijaintitiedon. Sijainnin perusteella karttapohjaan aukeaa pysäköintialueita, esim 'REDI Lataus'. Käyttäjä valitsee alueen ja tämän jälkeen applikaatio kysyy käyttäjän käyttämän pistokkeen numeron. Tämän jälkeen käyttäjä käynnistää latauksen.

Vaihtoehtoisesti käyttäjä voi lukea lataustolpan kyljessä olevan QR-koodin applikaatiolla, joka tietää valmiiksi käyttäjän käyttämän pistokkeen. Tämän jälkeen käyttäjä käynnistää latauksen.



#### 4. Rahaliikenne

## RAHALIIKENNE



#### 4.1 Tilitykset Tilaaajalle

Rahat kertyvät Toimittajan tilille, josta ne tilitetään Tilaaajan ilmoittamalle tilille. Toimittaja tilittää käyttömaksut Tilaaajalle sovituin ajanjaksoin. Toimittaja ei tilitä transaktiollisia Tilaaajalle.

## 4.2 Raportointi

Toimittaja raportoi Tilaajalle ensisijaisesti eparking.fi-webjärjestelmän kautta, jonka ylläpitopuolelle se sallii pääsyn Tilaajalle veloituksetta. Tilaaja pääsee näkemään jokaisen lataustapahtuman, maksuliikenteen sekä kulutetun energian käyttäjä-, latauspiste ja aluekohtaisesti. Lisäksi jokaisesta rahantilitystapahtumasta lähetetään raportti sähköpostilla, jossa näkyy tilitettävä rahasumma sekä kulutetut kilowattitunnit.

## 5. Palvelun hinnoittelu

Tilaaja päättää sähkönveloituksen perusteet, esimerkiksi euroa/kWh. Toimittaja veloittaa loppuasiakkaalta sähkön hinnan, mahdolliset muut Tilaajan määrittämät maksut ja transaktiolisän 15 %. Loppukäyttäjälle ilmoitetaan loppuhinta (kokonaishinta). Tilaajalle tilitetään tilaajan määrittämät maksut mutta ei transaktiolisää.

Esimerkki:

Sähkön palvelumaksu hinnoitellaan loppukäyttäjälle esimerkiksi 0,15 €/kWh, joka sisältää sähkön, sähkön siirron, tolpanvuokran ja asiakaspalvelun sekä applikaatiot. Asiakkaalle ilmoitetaan aina loppuhinta.

Käyttäjä kuluttaa kuukaudessa noin 100 kWh. Veloitamme asiakkaalta 15 €. Toimittaja tilittää tilaajalle 12,75 €.

### 5.1 Käyttäjän laskutus

Käyttäjä maksaa lataukset Tilaajan määrittelemillä hinnoilla. Raha veloitetaan käyttäjän luottokortilta 5 €:n sykleissä. Käyttäjän aloittaessa latauksen, veloitetaan hänen kortiltaan 5 €. Tämä raha tallentuu hänen käyttäjätietoihinsa ja se kuluu käytön mukaan. Latausrahaa voi käyttää osissa ja applikaatio muistaa käyttäjän käyttöhistorian. Kun lataus päätetään, tiedot tallentuvat ja seuraavan kerran kun käyttäjä käynnistää latauksen on hänellä käytössä jäljellä oleva summa latausrahaa.

Kun Käyttäjä on käyttänyt ostetun pakettinsa loppuun, tapahtuu seuraavan latauskerran yhteydessä uusi veloitus luottokortilta. Näissä uusissa veloituksissa on sama periaate kuin ensimmäisessäkin, eli käyttäminen onnistuu myös osissa.

Mikäli Käyttäjällä on tarvetta ladata ajoneuvoaan useissa paikoissa, onnistuu se käyttäjän eParking-järjestelmään ladatulla rahalla. Pysäköintialueen hallinnoija päättää, kuinka paljon sähköä käyttäjä saa käyttöönsä tietyllä summalla.

### 5.2 Tilaajan laskutus

Toimittaja laskuttaa Tilaajaa palvelun ylläpidosta erillisellä laskulla sopimuksen mukaisesti.

## 6. Integraatiot muihin järjestelmiin

Latauspisteet on mahdollista yhdistää kolmannen osapuolen järjestelmiin. Tällä hetkellä tuki on toteutettu seuraaviin järjestelmiin.

### 6.1 Plugsurfing

Käyttäjän on mahdollista maksaa lataustapahtuma julkisissa latauspisteissä (OCPP) myös Plugsurfing-aplikaatiolla. eParkingilla on rajapinta Plugsurfing-aplikaatioon, jonka kautta Plugsurfing saa latauspisteiden ohjausmahdollisuuden sekä latauspalvelun hinnat. Plugsurfing veloittaa palvelun käytöstä loppukäyttäjältä latauspalvelun hinnan sekä transaktiollisen, jonka hinnan määrittelee Plugsurfing.

### 6.2 Muut applikaatiot

eParkingin maksurajapinta mahdollistaa latauspalvelun maksamisen myös muiden applikaatioiden kautta.

## 7. Järjestelmän muut ominaisuudet

### 7.1 Henkilöryhmät

Järjestelmään voidaan luoda henkilöryhmiä, joille voidaan asettaa eri asetukset esimerkiksi hinnoittelun puitteissa. Henkilöryhmiin voidaan tunnistautua erilaisia menetelmiä hyödyntäen, esimerkiksi yrityksen työntekijät, asukkaat tai jonkin yrityksen asiakkaat.

### 7.2 Rahan veloitustavat

Raha voidaan veloittaa asiakkaalta kWh-perusteisesti, aikaperusteisesti, kiinteällä maksulla, tai näiden yhdistelmällä. Maksuhäiriötapauksessa asiakas ei pysty käyttämään lataustolppaa ennen kuin maksu on suoritettu.

## 8. Ylläpidon sisältö

Ylläpito sisältää servereiden ja järjestelmän sekä eTolppien ohjelmistojen ylläpidon, kehityksen, applikaatiot, pääkäyttäjätunnukset, ylläpitäjän tuen, mobiiliapplikaatiot käyttäjille sekä asiakaspalvelun.

## 9. Palvelutaso ja Asiakaspalvelu

Palvelu on käytettävissä 24/7/365. Loppukäyttäjän asiakaspalvelu ongelmatilanteissa maksuliikenteeseen tai palvelun käyttämiseen liittyen on auki arkisin 9-16. Loppukäyttäjän asiakaspalvelu toimii sähköpostisoihteessa [info@eparking.fi](mailto:info@eparking.fi) ja puhelinnumerossa 0406538556. Sähköpostia otetaan vastaan myös aukiolon ulkopuolisena aikana. Asiakaspalvelun vastausaika puhelimitse taataan välittömästi ja sähköpostitse se on 1-3 työpäivää.

### 9.1 Rajaus

IGL Technologies Oy ei voi taata viankorjausta, mikäli ongelma johtuu kolmannesta osapuolesta tai viasta kolmannen osapuolen tarjoamassa palvelussa. Toimittajan vastuun ulkopuolelle jäävät mm.

servereistä, sähkökatkoista, tietoliikenne- ja mobiiliverkkoyhteyksistä johtuvat viat. Fyysisten vikojen korjaamisessa viivästystä saattaa aiheuttaa esimerkiksi varaosien saatavuus.

Kaikkien häiritsevien käyttökatkojen aikana käyttäjälle pyritään osoittamaan uusi vastaava palvelu lähistöltä.

## 9.2 Vikapäivystys

Toimittaja ei tarjoa laitteiden huolto- tai vikapäivystyspalvelua. Vikatilanteissa otetaan yhteyttä kohteen huoltoyhtiön asiakaspalveluun, joilla on pääsy tekemään tolppien uudelleenkäynnistys ja pakkoirroitus. Palvelusta vastaa Tilaaja. Vikatilanteista lähetetään viesti Toimittajalle, joka tekee ongelman jatkoselvityksen ja tarvittaessa korjauskehoituksen.

## 9.3 Valvonta ja häiriötilanteet

Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitu normaalit odotettavissa olevat ulkoiset häiriöt ja tietoturvauhat. Tietoliikennekatkoksen sattuessa 11-22 kW latauslaitteet antavat sähköä ilman veloitusta, mikäli Tilaaja näin haluaa. 3,6kW laitteet eivät ole käytössä tietoliikennekatkoksen aikana. Tietoliikennehäiriötilanteessa maksua ei voida veloittaa. Toimittaja saa jokaisesta tolpassa tapahtuneesta vikatilanteesta tiedon automaattisesti (tietoliikennekatkos, sähkökatkos, tolpan vikatilanne). Toimittaja kerää diagnostiikkaa kaikista virhetilanteista ja kehittää palveluaan jatkuvasti, jotta niihin voitaisiin paremmin ennakoida ja niitä voitaisiin välttää. Mikäli Tilaaja havaitsee virheen palvelussa, on hänen ilmoitettava viasta viiveettä Toimittajalle.

## 10. Laitteet

Tämä palvelukuvaus koskee sähköautojen lataukseen ja autonlämmitykseen tarkoitettuja laitteita, joka sijaitsevat Tilaajan tiloissa.

Laitteet ovat sekä puolinopeita (11-22 kW) että hitaita (3,6 kW) sekä hitaiden laitteiden etähallintaan tarkoitettuja Xodem-modeemeita.

## 11. Palvelimet

IGL ostaa palvelinkapasiteetin kolmannelta osapuolelta. Palvelimet sijaitsevat EU:n alueella. Palvelimet ovat kahdennettuja ja niistä otetaan varmuuskopiot 15 minuutin välein.

IGL:llä on sopimus myös toisen palvelinpalvelutoimittajan kanssa. Jos ensimmäisen toimijan toiminta keskeytyy pitkäaikaisesti, niin toiminta voidaan siirtää 12 tunnin kuluessa varajärjestelmän kautta toimivaksi.