



1 Beschreibung der Dienstleistung

Die Dienstleistung TecRMI Service Book ermöglicht es Werkstätten, die TecAlliance GmbH mit der Eintragung von durchgeführten Service- und Wartungsarbeiten in das digitale Serviceheft von Fahrzeugherstellern zu beauftragen. Alle für eine vollständige Eintragung notwendigen Informationen können in einer Online-Webanwendung erfasst und an die TecAlliance GmbH übermittelt werden. Die TecAlliance GmbH wird diese Informationen anschließend im Auftrag und Namen der durchführenden Werkstatt in die Portale der Fahrzeughersteller eintragen.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit alle zu einem konkreten Fahrzeug (Fahrgestellnummer) erfasste Wartungs-Vorgänge aus dem Fahrzeugherstellersystem abzurufen. Dieser Service kann nur erfolgen, wenn eine vom Hersteller gegebene Abfragemöglichkeit in einem entsprechenden Online-Portal existiert. Der Abruf einer Service-Historie bei der TecAlliance GmbH ist mit Hilfe der Webanwendung TecRMI Service Book möglich.

2 Besonderheiten der Dienstleistung

2.1 Anmeldegebühr / Registrierung in Herstellerportalen

Für die Nutzung des TecRMI Service Book fällt eine einmalige Anmeldegebühr, in Höhe der im Bestellformular / Angebot aufgezeigten Pauschale, an. Diese umfasst die Erstellung benötigter Zugänge zu Herstellerportalen, insofern der Kunde nicht bereits über Zugänge verfügt. Sollte bei der Erstellung der Herstellerzugänge auffallen, dass der Kunde bereits Zugang zu einem Portal besitzt, muss durch den Kunden ein entsprechender Benutzer für die TecAlliance eingerichtet werden. Die jeweiligen Benutzerdetail sowie eine entsprechende Anleitung werden dem Kunden separat übermittelt. Zudem werden die hinterlegten E-Mail-Adressen in den Portalen der Fahrzeughersteller, zum Zweck der Accountpflege, – wenn nötig – auf eine E-Mail-Adresse der TecAlliance abgeändert.

Bei neu hinzugenommenen Herstellern, findet eine Registrierung im Herstellerportal erst im Fall einer konkreten Anforderung durch den Kunden statt.

2.2 Pflegepauschale Niederlassung / Änderung von Passwörtern

Aus Sicherheitsgründen fordern einige Fahrzeughersteller in ihren Portalen zur Eintragung des digitalen Servicenachweises eine regelmäßige Änderung des Passwortes.

Die TecAlliance GmbH wird die Passwörter zu Herstellerportalen aktualisieren, falls dies zur Erbringung der Dienstleistung „TecRMI Service Book“ notwendig ist und eine Aktualisierung seitens der TecAlliance GmbH auf Basis der Fahrzeughersteller-Richtlinien und Beauftragung durch den Kunden ermöglicht wurde.

Die TecAlliance GmbH wird hierzu in den Zugangsdaten – sofern erforderlich – eine TecAlliance eigene E-Mail-Adresse hinterlegen, um den Service gewährleisten zu können.

Die hierfür jährlich und pro Niederlassung anfallende Pflegepauschale kann ebenfalls dem Bestellformular / dem Angebot entnommen werden.

2.3 Fahrzeugidentifikation via Fahrzeugschein-Scan

Bei der Identifikation des Fahrzeugs (Schritt 1 des Service Eintrags) besteht die Möglichkeit, das Fahrzeug automatisch über einen Scan des Fahrzeugscheins zu identifizieren.

Hierfür muss in Schritt 1 – Fahrzeugidentifikation die entsprechende Schaltfläche ausgewählt und ein Foto des Fahrzeugscheins hochgeladen werden. Das System liest diesen aus und befüllt die erkannten Felder (Kennzeichen, Erstregistrierungsdatum, HSN und TSN, VIN) automatisch.

Fahrzeughersteller, Model und Typ werden anschließend über die VIN identifiziert.

Diese Funktion ist derzeit nur für den in deutschen Fahrzeugschein (Zulassungsbescheinigung Teil I) möglich.

2.4 Länderspezifische Fahrzeugidentifikation

Zusätzlich zur manuellen Fahrzeugidentifikation stehen landesspezifische Identifikationsmöglichkeiten auf Basis von bspw. Kennzeichen oder nationalen Fahrzeug-IDs zur Verfügung. Im Bereich „Meine Organisation“ können dafür notwendige Login-Daten hinterlegt werden. Diese Login-Daten ergeben sich aus dem separaten Erwerb von Lizenzen für die entsprechenden Fahrzeugidentifikations-Services.

Land/Identifikation	Zusatzkosten
Deutschland / HSN-TSN Lookup	Nein
Norwegen	Ja
Schweiz	Nein
Niederlande	Nein
Italien	Ja
Portugal	Ja

2.5 Registrierung einer neuen Niederlassung

Wird die Erstellung einer neuen Niederlassung über das „User Management“ im TecRMI Service Book beantragt, werden alle nötigen Schritte durch die TecAlliance GmbH eingeleitet, um – für die entsprechende Niederlassung – neu benötigte Zugänge in den Portalen der Fahrzeugherstellern zu erstellen. Sobald alle nötigen Schritte zur Erstellung einer neuen Niederlassung durchgeführt wurden, wird der Nutzer entsprechend informiert.

2.6 Änderung Niederlassungsdaten

Wenn der Nutzer über das „User Management“ Änderungen an den Daten einer Niederlassung beantragt, müssen diese von der TecAlliance GmbH im Portal des Fahrzeugherstellers eingepflegt werden. Nach erfolgter Änderung durch TecAlliance wird der Nutzer ebenfalls informiert.

3 Einschränkung der Dienstleistung

3.1 Systeme der Fahrzeughersteller

Eine Übersicht über die derzeit verfügbaren Fahrzeughersteller und Länder kann unter dem folgenden Link eingesehen werden:

<https://www.tecalliance.net/tecrmi-service-book-registration-documents/>

Die TecAlliance GmbH behält sich vor, im Fall von Änderungen der rechtlichen bzw. technischen Rahmenbedingungen der Hersteller, einzelne Hersteller aus dem Angebot zu streichen bzw. neu hinzuzunehmen.

Zudem müssen die Systeme der Fahrzeughersteller zur Durchführung der Dienstleistung auf elektronischem Wege für die TecAlliance GmbH erreichbar sein.

3.2 Verfügbarkeit der Dienstleistung

Die technische Plattform für die Übermittlung der ausgeführten Services steht in der Regel 24/7 mit einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 95 % pro Kalenderjahr zur Verfügung.

Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit bleiben folgende Ausfälle außer Betracht:

- Wartung in geplanten und regelmäßigen Wartungsfenstern,
- Alle Formen höherer Gewalt,
- Ausfälle durch Computerkriminalität durch Dritte, es sei denn diese sind durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten durch die TecAlliance GmbH verursacht oder ermöglicht worden,
- Nichterfüllung oder Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen oder
- Ausfälle oder Störungen des Internets oder der Kommunikationsnetze.

Die Bearbeitung erfolgt jedoch nur in den Zeiten Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr MEZ/MESZ. Ausgenommen hiervon sind Feiertage im Bundesland Baden-Württemberg sowie die Tage 24.12. und 31.12.

Die TecAlliance GmbH wird alle Eintragungen binnen 5 Arbeitstagen abarbeiten. Die Übermittlung der Vorgänge muss mindestens 2 Arbeitstage vor Ablauf einer etwaig durch den Fahrzeughersteller definierten Eintragsfrist erfolgt sein. Vorgänge, welche Fahrzeughersteller betreffen für die eine solche Frist – nach Leistungsdatum – bekannt ist, werden durch die TecAlliance GmbH priorisiert abgearbeitet. Eine Übernahme der Mehrkosten durch die TecAlliance GmbH ist ausgeschlossen, sofern nicht alle notwendigen Informationen mit der definierten Vorlaufzeit korrekt vorlagen.

3.3 Nicht-fristgerechte Eintragungen

Sollte eine Eintragung nicht fristgerecht, das heißt nach Ablauf der Fahrzeughersteller-Frist, an TecAlliance übermittelt- oder die Frist zur Beantragung einer Eintragung überschritten werden, wird der Nutzer im System über einen derartigen Vorgang informiert.

Wurde die Nachtragungsoption für die Organisation des Kunden freigeschaltet, kann er Service Einträge auch nach Fristablauf einsteuern, sofern diese Möglichkeit vom Fahrzeughersteller unterstützt wird. Der hierdurch auf Seiten der TecAlliance entstehenden Mehrkosten-Betrag ist aus der Preisliste ersichtlich.

Zusätzlich anfallende Mehrkosten auf Fahrzeughersteller-Seite werden dem Kunden zusätzlich 1:1 weiterbelastet.

3.4 Datenkorrekturen

Nachträglich – durch den Kunden angefragte – Datenkorrekturen an bereits erfolgten Eintragungsvorgängen in den Fahrzeugherstellerportalen werden nur vorgenommen sofern die entsprechende Option für die Organisation des Kunden freigeschalten wurde.

Der hierdurch auf Seiten der TecAlliance entstehenden Mehrkosten-Betrag ist aus der Preisliste ersichtlich.

Zusätzlich anfallende Mehrkosten auf Fahrzeughersteller-Seite werden dem Kunden zusätzlich 1:1 weiterbelastet.

3.5 Spezifisches Vorgehen bei der Eintragung in bestimmte Fahrzeugherstellerportale

3.5.1 Allgemein

Wird von dem Kunden eine Auftragsnummer übermittelt, die zur Eintragung zu lang für das Portal des Fahrzeugherstellers ist, wird diese durch die TecAlliance GmbH entsprechend gekürzt.

4 Abfrage von Service Historien

Zusätzlich zu den Service Einträgen besteht die Möglichkeit die Service-Historie zu einer spezifischen VIN abzufragen. Dies ist jedoch nur möglich, wenn für den entsprechenden Hersteller eine solche Abfrage möglich ist und eine solche Berechtigung auch auf Seiten der TecAlliance GmbH für die Organisation des Kunden vorliegt.

Die Service-Historie wird als PDF-Dokument im Service Book Dashboard hinterlegt.

4.1 Abfrage von technischen Service Bulletins & Rückrufen

Der Kunde hat die Möglichkeit zusätzlich zu den Service Historien die technischen Service Bulletins sowie Rückrufe, für ein spezifische VIN, aus den Herstellerportalen abzufragen. Er kann hierbei die Abfrage in Verbindung mit einer Service Historie tätigen oder losgelöst von dieser. Die entsprechenden Ausdrücke werden als PDF-Dokument im Service Book Dashboard hinterlegt. Eine Abfrage ist jedoch nur möglich, wenn ein solche Funktion auf Seiten der Hersteller angeboten wird. Die sich hieraus ergebenden Preise können der Preisliste entnommen werden.

5 Anbindung von Katalog-Systemen

Kunden mit der Nutzer-Rolle „Organisations-Admin“ haben die Möglichkeit, ihre Organisation mit einem Katalogsystem zu verbinden. Mit dieser Funktion besteht die Möglichkeit die Fahrzeugidentifikation auf Basis der K-Type Nr. zu automatisieren sowie die allgemeinen Auftragsdaten vor zu befüllen. Sofern im Katalogsystem TecRMI Daten genutzt werden, kann zusätzlich die gesamte Warenkorbkalkulation an das TecRMI Service Book übermittelt und die zu dokumentierenden Service-Arbeiten soweit wie möglich automatisiert in der Anwendung vorbefüllt werden.

Für die Nutzung dieser Funktion wird der Besitz einer entsprechenden Katalog-Lizenz vorausgesetzt. Sobald in der Anwendung die Nutzung eines Katalogsystems über die Fläche „Angebundene Katalogsysteme“ beantragt wurde, wird die Anfrage an den entsprechenden Kataloganbieter weitergeleitet. Nach erfolgreicher Prüfung durch den Kataloganbieter wird das Katalogsystem in der Übersicht als "Aktiv" freigeschalten.

6 Sonstiges

6.1 Kontaktaufnahme bei technischen Problemen

Sollten sich im Laufe der Nutzung technische Probleme oder Fragen ergeben, kann der Kunde den TecAlliance Customer Support unter folgenden Kontaktdaten erreichen:

6.1.1 E-Mail

Für eine schnellstmögliche Bearbeitung Ihres Anliegens, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail unter support.wkh@tecalliance.net

6.1.2 Telefon

Unter +49 2203 2020 2408 (Deutsch & Englisch)

6.2 Eskalationsprozess bei Rückfragen an den Kunden durch TecAlliance

Sollten sich bei – durch den Kunden übermittelten Daten – Rückfragen ergeben, wird der Kunde per E-Mail kontaktiert. Erfolgt nach ca. 2 Tagen keine Antwort durch den Kunden, wird eine weitere Rückfrage durch TecAlliance eingeleitet.

Ist nach weiteren 12 Tagen immer noch keine Antwort des Kunden eingegangen, dann wird der jeweilige Antrag aus der TecRMI Service Book Anwendung entfernt. Der Kunde wird per E-Mail über den jeweiligen Vorgang informiert.

7 Plausibilitätsprüfung

Optional kann im Zuge der Plausibilitätsprüfung die TecAlliance auf Basis einer täglichen Datenlieferung durch den Kunden überprüfen, ob ein Service in der Werkstatt des Kunden durchgeführt, dieser aber nicht in das TecRMI Service Book übertragen wurde.

Für den Fall, dass ein solcher Eintrag fehlt, wird dieser auf Basis der mitgelieferten Daten im TecRMI Service Book geöffnet (Status „Offen“) und vorbefüllt. Der Kunde kann diesen anschließend vervollständigen und an die TecAlliance übersenden.

Der Abgleich der Daten erfolgt unter Berücksichtigung folgender Informationen:

- Fahrzeughersteller
- Erstzulassungsdatum

Für den Fall, dass die Datenlieferung auf Seiten des Kunden nicht erfolgt, fallen die dadurch eingesteuerten Einträge an das Ende der Produktionskette von TecAlliance.

Um die Implementierung der Plausibilitätsprüfung anzustoßen, bedarf es einer technischen Abstimmung zwischen dem Kunden und der TecAlliance.