

Smernica Informacijska tehnologija

Volkswagen

k trgovski in servisni pogodbi

Klasifikacija podatkov

Zaupnost:	zaupno
------------------	--------

Dokument »Smernica Informacijska tehnologija Volkswagen k trgovski in servisni pogodbi« je v smislu zaupnosti opredeljen kot »zaupen«. Če se v dokument vključijo informacije, za katere se zahteva večja stopnja zaupnosti (»zaupno« ali »tajno«), se opredelitev prilagodi v skladu z varnostnimi predpisi IT (R6) in OA 49.

Vsebina

1	Preambula.....	7
2	Uvod.....	8
2.1	Področje veljavnosti in struktura dokumenta.....	8
2.2	Razvrščanje vsebin.....	9
3	Splošna pravila	9
3.1	Klavzula o prilagoditvi	9
3.2	Scenariji uporabe.....	9
3.3	Opredelevanje gruče.....	11
3.4	Upravljanje licenc.....	14
3.5	SLA	15
3.6	Varstvo podatkov	15
3.7	Platforma za skladnost	15
4	Priporočila za infrastrukturo	17
4.1	Sistemi IT	17
4.2	Infrastrukturne komponente	17
4.3	Sprejemanje/preklic sprejemanja	23
5	Informacijska varnost	25
5.1	Razvrstitev potrebe po zaščiti.....	26
5.2	Preverjanje pristnosti uporabnika.....	26
5.3	Ravnanje z dogodki v zvezi z informacijsko varnostjo	26
5.4	Pravilna in namenska uporaba sistemov IT ter strojne in programske opreme	27

5.5	Prostovoljno razkrivanje in presoja.....	28
6	Digitalni sistemi in integracija	28
7	Standardni sistemi (obvezni in dopolnilni sistemi), podrobno	29
7.1	Maloprodajni portal skupine (GRP = I-portal).....	29
7.2	ElsaPro	30
7.3	Saga2.....	32
7.4	ETKA.....	33
7.5	ET2000.....	35
7.6	Service Net.....	36
7.7	ServiceOnline.....	37
7.8	Program ODIS (Offboard Diagnostic Information System).....	39
7.9	Distribucija podatkov.....	40
7.10	Service Key.....	41
7.11	CASIS – Corporate After Sales Information System	42
7.12	SSM – System Standard Management (sistem za vodenje standardov).....	43
7.13	KVPS.....	45
8	Glosar	47

Kazalo slik

Slika 2: Tehnična slika omrežja trgovskega/servisnega partnerja.....	19
--	----

Kazalo tabel

Tabela 1: Pregled sistemov	*1 = (glede na trg)	13
Zahteve in napotke glede razvrstitve potrebe po zaščiti najdene v smernici VDA Information Security Assessment pod »Informacijska varnost« in »Napotki«.	26
Tabela 4: Glosar	48

1 Preambula

Znamka Volkswagen razvija in izdeluje portfelj vrhunskih produktov, ki so prilagojeni potrebam in željam zahtevnega kroga kupcev. Za prodajo teh produktov skrbi vzorna distribucijska organizacija, ki zagotavlja tudi izjemno kakovostna popravila in vzdrževalna dela. Na ta način si prizadevamo za visoko stopnjo zadovoljstva strank. Poleg trenutnega portfelja, sestavljenega iz novih motornih vozil, rabljenih vozil, originalnih delov Volkswagen®, delov Volkswagen Economy in dopolnilne opreme, se kot nova kategorija uveljavljajo novi digitalni produkti in vozila na alternativni pogon, ki temeljijo na novih tehnologijah in napredni digitalizaciji. Poleg tega podjetja družbe Volkswagen AG razvijajo inovativne ponudbe in storitve za mobilnost ter zadovoljevanje spreminjajočih se potreb strank v prihodnosti.

Znamka Volkswagen in člani distribucijske organizacije skupaj, a na različnih distribucijskih ravneh, sledijo večkanalni strategiji, s ciljem, ustvariti nemoteno povezavo stacionarnega in spletnega poslovanja, razvijati nadaljnje prodajne kanale, uvajati nove produkte in osvajati nova prodajna tržišča. Pogodbeni partnerji si prizadevajo za enostavno, hitro in prilagodljivo prodajno strukturo, da bi z učinkovitimi postopki izkoristili vse tržne priložnosti. Višja raven svobode za razvoj poslovnih prednosti in lokalnega podjetništva je tesno povezana z dosledno naravnostjo poslovnih procesov na dogovorjene cilje.

Glavni poudarek sodelovanja med pogodbenimi partnerji je nenazadnje konkurenčen, digitaliziran in osebni nagovor strank. Osrednji pogoj za to je razpoložljivost vseh relevantnih podatkov o stranki in vozilu (ob upoštevanju varstva podatkov) na različnih kontaktnih točkah s stranko pri trgovcu, v vozilu, spletu, aplikacijah in digitalnih vmesnikih. Za to znamka Volkswagen skupaj z distribucijsko organizacijo Volkswagen vzpostavlja integriran, digitalen ekosistem za pospešeno navezovanje strank in krepitev zvestobe.

Za uresničitev teh ciljev je potrebno partnersko sodelovanje med znamko Volkswagen in člani distribucijske organizacije.

Naslednja smernica Informacijska tehnologija podpira to skupno strategijo z opisom zahtev IT v okviru skupnega pristopa, ki obsega nujno potrebne zahteve družbe Volkswagen ter številne komponente, o katerih svobodno odloča trgovski/servisni partner in so tako priporočljive. Za to in za omogočanje presoje pri trgovcu družba Volkswagen trgovskemu/servisnemu partnerju v tej smernici zagotavlja najboljše prakse.

2 Uvod

Ta smernica Informacijska tehnologija v sedanji različici se posreduje trgovcem in servisnim partnerjem znamke Volkswagen na pogodbenem območju.

Opisuje značilnosti IT, ki so po mnenju družbe Volkswagen AG potrebne in morajo biti zagotovljene v poslovalnici trgovca in servisnega partnerja, da so sistemi IT pri poslovanju zanesljivi in primerni za prihodnost.

2.1 Področje veljavnosti in struktura dokumenta

Smernica Informacijska tehnologija je namenjena vsem trgovcem in servisnim partnerjem družbe Volkswagen, v nadaljevanju »distribucijskim partnerjem«, na pogodbenem območju kot jasnejša opredelitev zahtev IT v okviru trgovske/servisne pogodbe.

Poleg tega smernica Informacijska tehnologija upravljanjem servisov na nižji stopnji (podpornim enotam) zagotavlja praktično delovno podlago (določena različica strojne/programske opreme, osnovna programska oprema in sistemske konfiguracije) in omogoča učinkovito, hitro obravnavo težav/motenj, ki jih imajo partnerji s sistemi, oz. proaktivno ukrepanje.

Ta dokument opisuje tehnične in procesne zahteve ter določila v zaporedju, po katerem se najprej izvedejo splošno veljavne vsebine, nato pa specifične izvedbe za rešitve, če so za te potrebne posebne zahteve v zvezi z uvajanjem in infrastrukturo.

Glede na rešitve in najboljše prakse v tem dokumentu velja za ta dokument upravljanje življenjskega cikla, tako da je mogoče v smernico vključiti tudi tehnične spremembe.

2.2 Razvrščanje vsebin

Dokument vsebuje naslednje tipe vsebin:



Zavezujoče zahteve družbe Volkswagen

Osnova za morebitno presojo!



Zahteva, ki jo na lastno pobudo izpolni trgovski/servisni partner (obveznost, ki izhaja iz lastne odgovornosti podjetja)

Osnova za morebitno presojo!



Informativne vsebine za optimizacijo in izvedbo konceptov (najboljše prakse).
Na voljo kot dopolnitev vsebine smernice v smislu celovitega koncepta.

3 Splošna pravila

3.1 Klavzula o prilagoditvi

Trenutna različica smernice Informacijska tehnologija odraža trenutno stanje strateških in tehnoloških zahtev znamke Volkswagen. Poleg trgovske pogodbe Volkswagen in servisne pogodbe Volkswagen ter njenih prilog velja ta smernica v veljavni različici. Družba Volkswagen AG ali uvoznik lahko to smernico po potrebi spremeni tudi med letom, če spremembo trgovcu in/ali servisnemu partnerju pisno sporoči vsaj 4 mesece vnaprej.

3.2 Scenariji uporabe

3.2.1 Gostovanje v oblaku (cloud hosting)

V skladu s tehnološkim razvojem aplikacije so in bodo tudi v prihodnje na voljo v oblaku, s čimer se trgovcem zagotovi hiter in cenovno ugoden dostop do sistemov. Za uporabo te tehnologije so potrebne ustrezne omrežne konstelacije, zlasti spletni dostop z zadostno spletno širino. Zato glejte tudi izvedbe v naslednjih razdelkih.

3.2.2 Osrednje gostovanje

Osrednje gostovanje obsega izvajanje aplikacij v računalniškem centru pri proizvajalcu (npr. portal, ElsaPro, Saga itd.), uvozniku (npr. SalesWorkPlace (SWP), sistem

DealerManagementSystem (DMS)). Do vseh teh sistemov lahko trgovski/servisni partner dostopa prek namenskih omrežnih povezav.

3.2.3 Decentralizirano gostovanje

Decentralizirano oz. lokalno gostovanje opisuje izvajanje aplikacij v infrastrukturi IT pri trgovskem/servisnem partnerju.

3.2.4 Pristojnosti in področja odgovornosti

Spodnja slika prikazuje odgovornosti različnih komponent strojne in programske opreme.

Področja odgovornosti za različne komponente strojne in programske opreme se delijo, kot je prikazano v nadaljevanju:

Področje odgovornosti proizvajalca:

- Infrastruktura v oblaku.
- Aplikacije: vse aplikacije družbe Volkswagen AG, ki se uporabljajo na ravni trgovca v skladu s seznamom v poglavju 6 (Obvezni in podporni sistemi).

Področje odgovornosti uvoznika/NSC:

- Organiziranje in upravljanje vseh zahtev za pomoč trgovcev, ki se nanašajo na aplikacije družbe Volkswagen AG in infrastrukturo.
- Zagotavljanje izmenjave podatkov (trenutno MS/2) na podlagi trenutne in *prihodnje rešitve D³ Edge Solution*.
- Izvajanje novega koncepta izmenjave podatkov, ki temelji na virtualizaciji za vse rešitve družbe Volkswagen AG. Izvajanje novega Business Gatewaya: koncepta zero touch in zero deployment, D³ Edge Solution na ravni uvoznika, če to zagotavlja družba Volkswagen AG.
- Organizacija informacijskih kampanj v povezavi z vsemi rešitvami družbe Volkswagen AG, nadgradnjami življenjskega cikla infrastrukture in neželenimi dogodki.
- Upravljanje ponudnikov upravljanih storitev (MSP), ki se uporabljajo na trgu.
- Upravljanje najemniške infrastrukture na trgu.

Področje odgovornosti maloprodaje:

- Priprava lokalnega internetnega dostopa z minimalno pasovno širino 20 Mb/s.
- Opredelitev topologije naslavljanja IP in pripadajočega okolja.
- Priprava potrebnih integracij in infrastrukture v obstoječem omrežju (usmerjanje, požarni zid, posredniški strežnik, DMZ, WLAN, Vlan itn.) z zagotavljanjem območij IP ali DHCP in podrobne topologije omrežja.

- Zagotavljanje izmenjave podatkov (trenutno MS/2) na podlagi trenutne in *prihodnje rešitve D³ Edge Solution*.
- Izvajanje novega koncepta izmenjave podatkov, ki temelji na virtualizaciji za vse rešitve družbe Volkswagen AG. Omogočanje novega koncepta (Business Gateway: zero touch, zero deployment, D³ Edge Solution na ravni uvoznika, če to zagotavlja družba Volkswagen AG).
- Priprava območja DMZ, s katerim se omogoči odprt izhod prometa v smeri interneta in CPN za rešitev D³ Edge Solution, vključno z dostopom trgovca.
- Vzdrževanje infrastrukture na lokacijah.
- Ohranjanje lokalnega systemskega okolja trgovca v skladu s pogodbenimi zahtevami.

3.3 Opredelitev gruče

V skladu s trgovsko/servisno pogodbo razlikujemo naslednje aplikacije:

3.3.1 Obvezni sistemi

Obvezni sistemi so aplikacije, ki jih mora trgovski/servisni partner uporabljati, da lahko izpolnjuje svoje pogodbene obveznosti.

3.3.2 Dopolnilni sistemi proizvajalca

Dopolnilni sistemi so aplikacije, ki podpirajo in dopolnjujejo navedene obvezne sisteme za optimizacijo posameznega prodajnega/servisnega postopka.

3.3.3 Dopolnilni sistemi tretjih ponudnikov

Dopolnilni sistemi tretjih ponudnikov so aplikacije, ki podpirajo in dopolnjujejo navedene obvezne sisteme za optimizacijo posameznega prodajnega/servisnega postopka ter jih ne zagotovi družba Volkswagen, npr. sistemi za cenitev vozil. Za izbiro produkta je odgovoren trgovec/ponudnik servisa.

3.3.4 Dopolnilni sistemi tretjih ponudnikov, aplikacije glede na trg

Poleg navedenih sistemov je mogoče uporabiti tudi aplikacije, vezane na posamezni trg (npr. DMS, finančno računovodstvo, lokalni, z zakonom zahtevani sistemi). V tem primeru mora uvoznik/NSC in/ali trgovski/servisni partner, ki uporablja te sisteme, zagotoviti upoštevanje zahtev proizvajalca in metod integracije.


3.3.5 Pregled sistemov

V spodnji tabeli so opredeljeni sistemi in aplikacije, ki se trenutno uporabljajo na posamezni ravni, vendar brez upoštevanja konkretne vloge trgovca ali servisnega partnerja v posameznem

primeru. Ustrezne informacije so na voljo v 6. in 7. poglavju, če je to potrebno za oblikovanje infrastrukture.

Na seznamu so navedeni sistemi IT, ki so se uporabljali v času priprave dokumenta. Seznam je s stališča družbe Volkswagen nepopoln, saj dopolnilnih sistemov za posamezne trge ni mogoče izčrpno prikazati. V skladu s tehnološkimi spremembami in novimi ali spremenjenimi zahtevami se lahko sistemi dodajo, spremenijo ali zamenjajo z novimi sistemi.

Posledično lahko pride glede infrastrukture pri trgovini (trgovec/servisni partner) do razširitev ali sprememb v zvezi s strojno opremo, programsko opremo in infrastrukturo, ki jih je treba ustrezno izvesti.

Ime sistema	Obvezni sistem 	Dopolnilni sistem	Dopolnilni sistem tretjih ponudnikov	Funkcionalno področje
GRP (I-portal)	x			Splošno
ElsaPro	x			Servis
Saga2	x			Servis
Etko	x			Servis
ET 2000		x		Deli
Service Net	x			Servis
DISS	x			Servis
ServiceOnline		x		Servis
ODIS	x			Servis
Distribucija podatkov (MS/2, D ³ Edge Solution)		x		Servis
ServiceKey		x		Servis
KVPS	x			Splošno
Fish/Reserve	x			Servis
Carport	x			Splošno
OMD*1 (Nadin/SLI/Newada)	x			Prodaja
Sistem Dealer Management System (DMS)			x	Prodaja/servis
CRM/CIM		x		Trženje
SWP	x			Prodaja
Finance/kontroling		x	x	Finance
Vozni park	x			Prodaja
Mobilne spletne storitve (npr. CarNet)	x			Servis
TKP/WPS		x		Servis


Ime sistema	Obvezni sistem	Dopolnilni sistem	Dopolnilni sistem tretjih ponudnikov	Funkcionalno področje
Integracija RW.IL	 x			Prodaja, servis

Tabela 1: Pregled sistemov

*1 = (glede na trg)

3.4 Upravljanje licenc

3.4.1 Licence in upravljanje licenc

3.4.1.1 Obvezne in dopolnilne sisteme zagotovi družba Volkswagen AG ali povezana podjetja oz. uvoznik v skladu z določbami Okvirnega sporazuma o sistemu IT (v nadaljevanju »**okvirni sporazum IT**«) in pripadajočimi (elektronskimi) sistemskimi potrdili ali v zvezi s tem sklenjenimi individualnimi pogodbami.

3.4.1.2 Če je treba družbi Volkswagen AG ali povezanim podjetjem oz. uvozniku plačati licenčno ino za obvezne in dopolnilne sisteme, ta izhaja iz posameznih sistemskih potrdil.

3.4.1.3 Družba Volkswagen AG/povezano podjetje si pridržuje pravico, da zagotovi sistem IT za upravljanje licenc in pogodb.

3.4.2 Integracija dopolnilnih sistemov tretjih ponudnikov

3.4.2.1 Družba Volkswagen AG/povezano podjetje si pridržuje pravico, da dopolnilne sisteme tretjih ponudnikov ponuja kot nove obvezne ali dopolnilne sisteme ali da posamezne funkcije dopolnilnih sistemov tretjih ponudnikov integrira v obstoječe obvezne ali dopolnilne sisteme.

3.4.2.2 Če družba Volkswagen AG ali povezano podjetje ponudi dopolnilne sisteme tretjih ponudnikov kot novi obvezni ali dopolnilni sistem, se distribucijski partner strinja s prevzemom pogodbe, sklenjene s tretjim ponudnikom, o uporabi dopolnilnega sistema tretjih ponudnikov s strani družbe Volkswagen AG ali povezanega podjetja. Družba Volkswagen AG ali povezano podjetje distribucijskemu partnerju zagotovi ta na novo integrirani obvezni ali dopolnilni sistem v skladu z določbami okvirnega sporazuma IT.

3.4.2.3 Če se dopolnilni sistemi tretjih ponudnikov ali posamezne funkcije dopolnilnih sistemov tretjih ponudnikov integrirajo v obstoječe obvezne ali dopolnilne sisteme, za te funkcije od datuma integracije veljajo določbe okvirnega sporazuma IT oz. posamezne pogodbe, sklenjene za posamezen obvezni ali dopolnilni sistem.

3.5 SLA

V zvezi s tem veljajo določbe okvirnega sporazuma IT ali posamezne pogodbe.

3.6 Varstvo podatkov

E

Za varstvo podatkov glejte določbe/pogodbene sporazume trgovske/servisne pogodbe.

3.7 Platforma za skladnost

E

Skladnost IT je izraz, ki opisuje poznavanje in upoštevanje vseh zakonskih določil in zahtev za trgovskega/servisnega partnerja, naročanje in izvajanje ustreznih postopkov, osveščanje zaposlenih o upoštevanju predpisov ter spremljanje in dokumentiranje skladnosti z ustreznimi določbami za notranjo in zunanjo uporabo.

Izraz skladnost opisuje, kako dobro in v kolikšnem obsegu trgovski/servisni partner izvaja in izpolnjuje zakonska določila in zahteve.

Skladnost IT je namenjena zagotavljanju skladnosti sistemov IT trgovskih/servisnih partnerjev, ki uporabljajo sisteme IT, s poudarkom na varnosti IT in zagotavljanju varstva podatkov. Skladnost IT zajema naslednje teme:

- narava in obseg izvajanja določil, pravil in zakonov o uporabljenih sistemih IT in z njimi obdelanih podatkih;
- upoštevanje veljavnih pravil in določb o varstvu podatkov;
- upoštevanje procesov sprejemanja/preklica sprejemanja (trgovski/servisni partner, uvoznik/NSC) v zvezi z:
 - a) trgovsko/servisno pogodbo (sistem KVPS);
 - b) uporabniki (aktiviranje, letno vnovično aktiviranje, deaktiviranje, **brez brisanja**) v okviru a);
 - c) zagotovljenimi aplikacijami in tehnologijami (npr. uvedba sistema ElsaPro/PKI) v okviru a);
- varnostna razvrstitev sistemov IT;
- postopki pri trgovskem/servisnem partnerju.

Zahteve, pravila in zakoni se razlikujejo glede na trgovske/servisne partnerje in njihove oddelke odvisno od vrste podatkov, ki se obdeluje s sistemi IT, in nalog, za katere so ti sistemi na splošno odgovorni.

3.7.1 Varstvo podatkov/varnost podatkov

E

3.7.2 Določbe, ki jih je treba upoštevati, izhajajo iz veljavnih pravnih predpisov in smernice o varstvu podatkov koncerna Volkswagen v sedanji različici (pravo EU, nacionalno pravo, smernica koncerna). Podrobnosti so opisane v trgovski pogodbi in smernici o varstvu podatkov koncerna Volkswagen. Poleg tega je treba upoštevati zahteve v zvezi s tehničnimi in organizacijskimi ukrepi v poglavju 5. Koncept varnostnega kopiranja podatkov

E

Vsak trgovski/servisni partner je neposredno odvisen od podatkov aplikacij in osnovnih podatkov o strankah ter aplikacij, pomembnih za poslovanje, ki se obdelujejo v njegovih sistemih IT. Ti podatki odražajo skoraj vse vidike distribucije/partnerstva, vse od notranjih postopkov do stika s končnimi strankami. V avtohiši gre pri tem za podatke o vozilih, ponudbe, podatke o pogodbah, račune, podatke finančnega računovodstva itd. Ti podatki so za trgovskega/servisnega partnerja zelo pomembni, saj so vsa področja poslovanja trgovskega/servisnega partnerja od njih odvisna.

Podatki trgovskega/servisnega partnerja so shranjeni na različnih vrstah podatkovnih nosilcev, npr. mehanskih trdih diskov, optičnih podatkovnih nosilcev in pomnilniških posodobitve. Vsak od teh pomnilniških medijev ima omejeno življenjsko dobo, po preteku katere se na strojni opremi pojavijo napake in se poškodujejo podatki, ki so shranjeni na njej.

Izguba podatkov trgovskega/servisnega partnerja:

- brisanje po pomoti,
- tehnična okvara podatkovnega nosilca,
- namerna manipulacija,
- kraja ali vandalizem,
- nesreča (poškodbe zaradi požara, vode itd.).

Cilji varnostnega kopiranja podatkov:

- ureditev tehničnih in organizacijskih vidikov varnostnega kopiranja podatkov;
- podpora pri izvajanju rednega varnostnega kopiranja in obnovitve v primeru okvare ali nesreče;
- preprečevanje morebitnih katastrofalnih izgub podatkov;
- varnostno kopiranje/obnovitev v primeru izgube;
- zagotavljanje neprekinjenega delovanja.

Koncept varnostnega kopiranja podatkov opredeljuje naslednje točke:

- kako je treba izvesti varnostno kopiranje podatkov; kateri postopek varnostnega kopiranja se uporabi;

- kdo je odgovoren za varnostno kopiranje;
- kako pogosto se izvede varnostno kopiranje;
- kateri podatki in sistemi se shranijo;
- na katerih medijih za varnostno kopiranje se varnostna kopija shrani;
- kje se varnostna kopija hrani;
- ali je šifriranje zaloge potrebno;
- kako dolgo je treba hraniti varnostno kopijo glede na podatke;
- v kakšnih intervalih in kako se preveri, ali je mogoče varnostne kopije obnoviti.

Poleg tega je treba upoštevati tudi organizacijske in finančne vidike:

- Dokumentirati je treba postopek obnovitve in pripadajoč potek dela, ki ju mora poznati več zaposlenih pri trgovskem/servisnem partnerju. Ti zaposleni morajo biti ustrezno usposobljeni.
- Na voljo mora biti vsaj en pogon, ki lahko bere uporabljene medije.
- Trgovski/servisni partner mora oceniti, ali je gospodarska korist varnostnih kopij podatkov (stroški obnovitve podatkov brez varnostnega kopiranja podatkov) v primerjavi z izdatki za varnostno kopiranje smiselna.
- Edini zanesljivi dokaz za uspešno varnostno kopiranje podatkov je dokaz, da je mogoče shranjene podatke v celoti obnoviti v roku, razumnem za trgovskega/servisnega partnerja. Zato v rednih intervalih izvajajte obnovitvene teste.

4 Priporočila za infrastrukturo

4.1 Sistemi IT



Na spodnjem seznamu so navedeni sistemi IT, ki so se uporabljali v času priprave dokumenta. Seznam je s stališča družbe Volkswagen nepopoln, saj dopolnilnih sistemov za posamezne trge ni mogoče izčrpno prikazati. V skladu s tehnološkimi spremembami in novimi ali spremenjenimi zahtevami se lahko sistemi dodajo, spremenijo ali zamenjajo z novimi sistemi.

Posledično lahko pride glede infrastrukture pri trgovini (trgovec/servisni partner) do razširitev ali sprememb v zvezi s strojno opremo, programsko opremo in infrastrukturo, ki jih je treba ustrezno izvesti.

4.2 Infrastrukturne komponente

4.2.1 Strežniška soba



Za strežniške aplikacije, ki se uporabljajo lokalno pri trgovskem/servisnem partnerju, je treba zagotoviti zaprto varnostno območje v obliki strežniške sobe. V tem prostoru nikakor ne smejo

biti gorljivi materiali (papir za tiskanje) ali naprave, do katerih dostop potrebuje veliko število ljudi (faksi, fotokopirni stroji).

Za nadzor požarne varnosti je treba imenovati eno odgovorno osebo.

Za zagotavljanje zanesljivega električnega napajanja infrastrukturnih komponent, ki so priključene v strežniški sobi, mora biti na voljo ustrezno zmogljiv električni priključek, zavarovan z ločeno varovalko.

4.2.2 Brezprekinitveno električno napajanje, , zavarovan dostop Načrt omrežja/struktura omrežja



Pripraviti je treba načrt, ki prikazuje vse komponente trgovskega/servisnega partnerja, oz. ga po potrebi posodobiti. V načrtu omrežja je opisano, kako je treba izvesti vmesnike med posameznimi komponentami strojne in programske opreme, katere komponente so v katerem območju in kako jih je treba zaščititi (požarni zid, preverjanje pristnosti). Takšen načrt strukture omrežja je mogoče izdelati z orodjem Microsoft Visio. Načrt strukture omrežja mora vsebovati vsaj naslednje komponente:

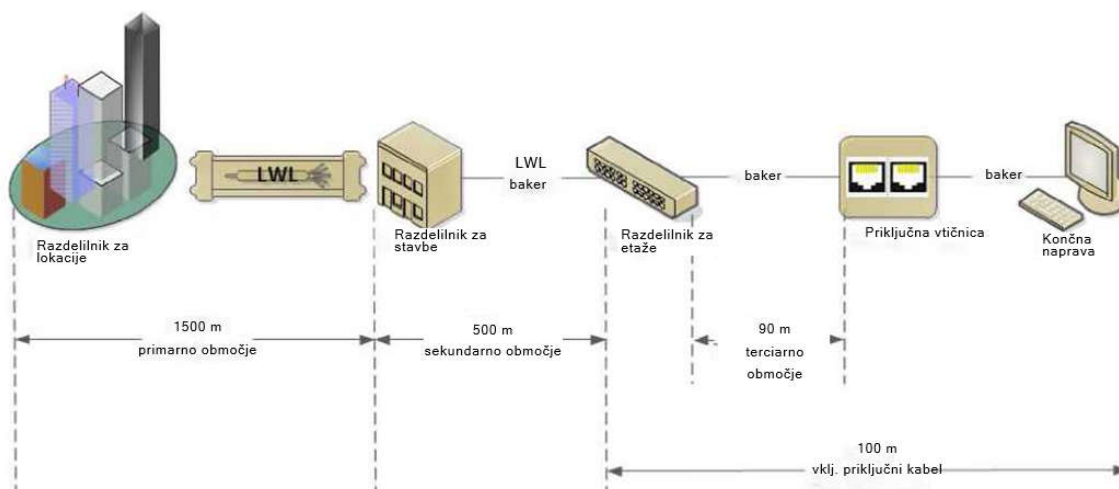
- infrastrukturne komponente,
- (usmerjevalnik, stikala, vstopne točke WLAN, mini stikalo, mostovi WLAN),
- naprave (strežnik, delovne postaje, tiskalnik),
- mobilne naprave (pametni telefoni, tablični računalniki, prenosni računalniki, IP-telefoni),
- funkcijske naprave (naprave VAS),

4.2.3 strukturirano kabelsko povezavo (koaksialni kabli, sukane parice, kabli iz optičnih vlaken). Omrežna kabelska povezava



Strukturirana in dokumentirana kabelska povezava je pogoj za nemoteno delovanje. Pri namestitvi novega omrežja ali razširitvi obstoječe omrežne infrastrukture je treba kabelsko povezavo izvesti v skladu s spodnjo sliko. Po evropskem standardu (EN 50173 (2003)) in svetovno veljavnem standardu ISO je struktura izvedena hierarhično. Kabelska povezava je razdeljena na naslednja območja:

- kabelska povezava zemljišča (primarna kabelska povezava),
- kabelska povezava zgradbe (sekundarna kabelska povezava),
- etažna kabelska povezava (terciarna kabelska povezava).



Slika 1: Tehnična slika omrežja trgovskega/servisnega partnerja

4.2.4 Omrežje

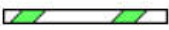












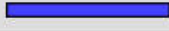

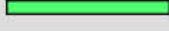


Omrežje trgovskega/servisnega partnerja temelji na strukturirani kabelski povezavi in protokolu za prenos TCP/IP (protokol za krmiljenje prenosa/internetni protokol).

Omrežje trgovca/servisnega partnerja temelji na strukturirani kabelski povezavi Ethernet ali prek steklenih vlaken.

Kategorija	Zaščita	Maksimalna pasovna širina
Kabel Cat 5e	nezaščiten	100 MHz
Kabel Cat 6	zaščiten ali nezaščiten	250 MHz
Kabel Cat 6a	zaščiten	500 MHz
Kabel Cat 7	zaščiten	600 MHz

Standardi Ethernet:

RJ45 Pin #	Wire Color (T568A)	Wire Diagram (T568A)	10Base-T Signal 100Base-TX Signal	1000Base-T Signal
1	White/Green		Transmit+	BI_DA+
2	Green		Transmit-	BI_DA-
3	White/Orange		Receive+	BI_DB+
4	Blue		Unused	BI_DC+
5	White/Blue		Unused	BI_DC-
6	Orange		Receive-	BI_DB-
7	White/Brown		Unused	BI_DD+
8	Brown		Unused	BI_DD-

RJ45 Pin #	Wire Color (T568B)	Wire Diagram (T568B)	10Base-T Signal 100Base-TX Signal	1000Base-T Signal
1	White/Orange		Transmit+	BI_DA+
2	Orange		Transmit-	BI_DA-
3	White/Green		Receive+	BI_DB+
4	Blue		Unused	BI_DC+
5	White/Blue		Unused	BI_DC-
6	Green		Receive-	BI_DB-
7	White/Brown		Unused	BI_DD+
8	Brown		Unused	BI_DD-

Standardi za steklena vlakna:

Cabling Standard	Cabling Type	Max Reach
10GBASE-SR	62.5µm OM3 multimode fiber	300m
	50µm OM4 multimode fiber	400m
10GBASE-LR	9µm single-mode fiber	10km
10GBASE-ER	9µm single-mode fiber	40km
10GBASE-ZR	9µm single-mode fiber	80km
	9µm single-mode fiber	10km
10GBASE-LX4	62.5µm multimode fiber	300m
	50µm multimode fiber	
10GBASE-LRM	9µm single-mode fiber	220m
10GBASE-T	Cat 6, Cat 6a or 7 twisted pair	30m
10G DAC/AOC	Copper RJ45	1-10m/up to 20m

Trgovski/servisni partner je lahko s sistemi proizvajalca oz. uvoznika/NSC-ja povezan na dva načina:

4.2.4.1 Centralno partnersko omrežje (CPN)



Trgovski/servisni partnerji so prek namenske povezave povezani s posameznim uvoznikom/NSC-jem. Na podlagi te strukture povezave je mogoče dostopati do aplikacij uvoznika/NSC-ja in proizvajalca.

– ALI –

4.2.4.2 Splet



Trgovec/servisni partner mora zagotoviti varen dostop do spleta.

4.2.4.3 Pasovna širina



Trgovec/servisni partner mora zagotoviti ustrezno pasovno širino za uporabo aplikacij (lokalna povezava, povezava uvoznika in povezava OEM). Za omogočanje uporabe prihodnjih aplikacij morajo biti povezave pod točko 4.2.4.1 Centralno partnersko omrežje (CPN) in točko 4.2.4.2 Splet nadgradljive.

Pri načrtovanju omrežne infrastrukture je treba upoštevati naslednje vplivne dejavnike:

- velikost trgovca/servisnega partnerja,
- uporabljene storitve in aplikacije,
- združljivost IPv6,
- število osebnih računalnikov, tiskalnikov, diagnostičnih testerjev VAS (s programom ODIS), mobilnih končnih naprav, e-poštnih odjemalcev itd.

4.2.5 Virtualizacija



Proizvajalec za enkapsulacijo in konsolidacijo svoje programske opreme (DMS-BB, Mirrorserver/2) trenutno uporablja Sosa Box. Ob upoštevanju prihodnjih zahtev glede varnosti podatkov in naraščajoče količine podatkov bo proizvajalec uporabil nadgrajeno rešitev D³ Edge Solution na podlagi navideznih računalnikov, ki je plod lastnega razvoja.

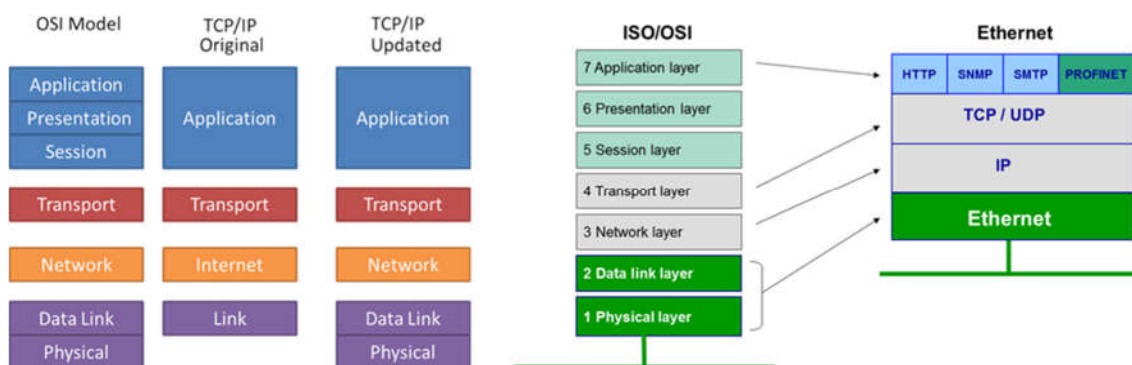
Hipervizor (VMware, KVM, Hyper-V) svoje fizične komponente strojne opreme nudi tako imenovanim gostujočim gostiteljem. Vsak gostujoči gostitelj lahko uporablja svoj operacijski sistem (Windows, Linux itd.) in virtualno dostopa do enot CPU, trdih diskov (HDD – Hard Disk Drive), pomnilnika RAM in omrežnih kartic.

Koncept D³ Edge Solution omogoča obsežno skupno uporabo virov, zato za zahteve proizvajalca namenska strojna oprema ni več potrebna.

4.2.6 Komunikacija



Koncepti proizvajalca temeljijo na industrijskih standardih. V nadaljevanju so opisani standardi, ki jih zahteva OEM.



4.2.6.1 Protokol za krmiljenje prenosa/internetni protokol (TCP/IP)

TCP/IP (IPv4) in v prihodnosti TCP/IP (IPv6) sta standardna protokola za komunikacijo s trgovcem.

V nadaljevanju predstavljene zahteve je treba obvezno izvajati:

1. Območje IP mora biti jasno opredeljeno v zvezi z notranjim (zasebnim) in zunanjim (javnim) naslavljanjem IP.
2. Vsak protokol (TCP ali UDP) mora biti usklajen z ustreznimi pripadajočimi vrati (0–65535) glede na interakcije aplikacij z ekosistemom družbe Volkswagen AG.
3. Prepovedano je vključevanje neznanega podatkovnega prometa v tunel SSH ali SSL-TLS brez jasno določenih primerov uporabe in njihove odobritve.
4. Za povezovanje z ekosistemom družbe Volkswagen AG niso dovoljeni nepooblaščen načini Overlay, GRE, mGRE, IPsec Tunnel mode, IPsec Client Mode itn.
5. Obstajati mora opredeljena komunikacijska matrica za vse aplikacije z zemljevida aplikacij.
6. Za ukrepe AAA se priporočajo požarni zidovi, posredniški strežniki in strežnik Blade za opozarjanje uporabnikov. Kot minimum se mora uporabljati požarni zid SPI.

4.2.6.2 Prevajanje omrežnega naslova (NAT)



NAT se uporablja za komunikacijo med sistemi uvoznika/NSC-ja, ki so na voljo prek omrežja CPN, in trgovskim/servisnim partnerjem. Z uporabo prevajanja NAT je na lokacijo potrebnih največ 16 IP-naslovov.

4.2.6.3 Protokol za dinamično konfiguracijo gostitelja (DHCP)

Produkti proizvajalca za konfiguracijo omrežnega okolja uporabljajo izključno protokol DHCP. V nadaljevanju so navedeni potrebni parametri DHCP.


Statične in dinamične matrice NAT se morajo na primer uporabljati za Static NAT Encryption domain VPN, application ports, mapping, routing.

4.2.6.4 Storitve za dinamična imena (DNS)

Produkti uvoznika/NSC-ja uporabljajo izključno storitev DNS za prepoznavanje imena. Potrebni vnosi DNS so opisani v nadaljevanju.

4.2.6.5 Tehnično naslavljanje

Tehnično naslavljanje temelji na uporabi protokola DHCP in sistema DNS. Vsi strežniki (gostitelji) prejmejo potreben naslov (IP) s protokolom DHCP in so naslovljeni z imenom gostitelja v sistemu DNS v infrastrukturi trgovskega/servisnega partnerja.

- Prenos mrežne funkcije v programsko opremo 
- VNF, virtualna mrežna funkcija
- Ločitev: funkcije in zmogljivost

Programsko določena omrežja (SDN) omogočajo:

- Dinamično omrežje.
- Optimalno uporabo omrežnih sredstev (fizičnih ali navideznih) na ravni uvoznika in maloprodaje.

4.2.6.6 Naslavljanje storitev

Storitve se uporabljajo za priklic lokalnih aplikacij proizvajalca. Na primer aplikacija DMS-BB se prikliče z imenom storitve »lpnbb«.

4.2.6.7 Strokovno naslavljanje

Strokovno naslavljanje se uporablja za priklic storitev, kot je »Recall-Service«, v pogodbenem kontekstu (glejte 3.3.2). Storitve je treba priklicati v tako imenovanem kontekstu blagovne znamke, da je mogoče priklic uspešno izvesti v skladu s pogodbo.

4.3 **ProduktSprejemanje/preklic sprejemanja**

Sprejemanje/preklic sprejemanja obsega procese, ki so potrebni za zagotavljanje aplikacij v skladu z zahtevami po skladnosti. V zvezi z osnovnimi področji: ko trgovski/servisni partner

prejme novo pogodbo, procesi sprejemanja omogočajo, da trgovski/distribucijski partner dostopa do aplikacij dodatne pogodbe. Če trgovski/distribucijski partner pogodbo izgubi, procesi preklica sprejemanja poskrbijo, da se trgovskemu/distribucijskemu partnerju odvzame dostop do aplikacij, specifičnih za pogodbo. Vsaka sprememba navedenih procesov se zabeleži, tako da je zaščiten pred spreminjanjem.

Pogodbeni podatki se upravljajo v sistemu KVPS.

4.3.1 Kontekst znamke



V sistemu KVPS se za vsakega trgovskega/servisnega partnerja za posamezno znamko ustvari nabor matičnih podatkov z naslednjo strukturo (kontekst znamke).

Koda države številka poslovalnice znamka npr. NOR 47111 V

4.3.2 Pogodbeni kontekst



Vsakemu kontekstu znamke se v sistemu KVPS dodelijo ustrezne pogodbe. Pogodbeni kontekst opisuje pogodbeni okvir, v katerem se izvaja aplikacija. Za uporabo npr. sistema ElsaPro v kontekstu znamke mora za servisnega partnerja obstajati veljavna servisna pogodba.

4.3.3 Uporabnik (entitete)



Uporabnik je lahko dodeljen v več kontekstov znamke. V okviru enega konteksta znamke prejme vloge, ki pripadajo zadevnemu pogodbenemu kontekstu.

4.3.4 Izmenjava podatkov z napravo SSD



Kot rešitev za izmenjavo podatkov se na trgih trenutno uporablja naprava SSD s programsko opremo D³ Solution. Volkswagen bo to rešitev v prihodnje zamenjal z zmogljivejšo rešitvijo D³ Edge Solution, da bi zadostil večjim zahtevam glede količine podatkov in izmenjave podatkov. Ko bo ta rešitev pripravljena za trge, jo bo treba obvezno uporabljati. Trgovci bodo o tem ustrezno in pravočasno obveščeni.

4.3.5 Brezžično lokalno omrežje (WLAN)



Zaradi digitalizacije aplikacij in s tem povezane uporabe komponent WLAN mora infrastruktura IT trgovskega/servisnega partnerja vsebovati infrastrukturo WLAN. Učinkovitost delovanja in dimenzioniranje (gostovanje) je treba prilagoditi posameznim zahtevam.

4.3.5.1 Standardi



Trenutno je na voljo več standardov WLAN, ki jih je mogoče razdeliti v dve frekvenčni območji.

Standard	Frekvenčno območje	Največja hitrost prenosa podatkov
IEEE 802.11a	5 GHz	54 Mbit/s
IEEE 802.11b	2,4 GHz	11 Mbit/s
IEEE 802.11g	2,4 GHz	54 Mbit/s
IEEE 802.11h	5 GHz	54 Mbit/s (108 Mbit/s pri pasovni širini 40 MHz)
IEEE 802.11n	2,4 GHz	289 Mbit/s (uporaba tehnologije 4x4 MIMO ¹)
	5 GHz	600 Mbit/s (uporaba tehnologije 4x4 MIMO)
IEEE 802.11ac	5 GHz	6933 Mbit/s (uporaba tehnologije 8x8 MIMO)

Tabela 3: Standardi WLAN

Zaradi velike hitrosti prenosa se lahko v poslovalnici trgovskega/servisnega partnerja uporabljajo samo produkti WLAN, ki podpirajo IEEE 802.11ac ali IEEE 802.11n. Pri tem ima prednost 802.11ac, če ne pride do težav z uporabljenim frekvenčnim območjem 5 GHz.

5 Informacijska varnost



Da bi zagotovili tehnično in organizacijsko primerno informacijsko varnost pri servisnih in trgovskih partnerjih, je treba opredeliti, izvajati in zagotavljati ustrezne ukrepe in postopke.

Minimalne zahteve proizvajalca v zvezi s tem so navedene v smernici VDA Information Security Assessment (glejte www.vda.de, <https://www.vda.de/de/services/Publikationen/information-security-assessment.html>, <https://www.vda.de/en/services/Publications/information-security-assessment.html>) v veljavni različici, za obsege »informacijske varnosti« in »varstva podatkov«.

Proizvajalec kot ciljno zrelostno stopnjo smernice VDA Information Security Assessment priporoča vrednost ocene 3,0 točke, ker sicer obstajajo določena tveganja za informacijsko varnost.

Poleg tega se lahko izvede certificiranje TISAX za dokazovanje izvajanja obsegov »informacijska varnost« in »varstvo podatkov«.

Uvoznik si pridržuje pravico do preverjanja vsebin, ki so v tej smernici opisane kot obvezne, v okviru ocen varnosti IT.

Proizvajalec si pridržuje pravico, da v primeru upravičenega suma kršitve prek tretje osebe, ki jo pooblasti Volkswagen, na stroške uvoznika pri trgovskem/servisnem partnerju preveri izpolnjevanje obveznih vsebin iz te smernice. V zvezi s tem glejte tudi 5.4.

5.1 Razvrstitev potrebe po zaščiti



Zahteve in napotke glede razvrstitve potrebe po zaščiti najdete v smernici VDA Information Security Assessment pod »Informacijska varnost« in »Napotki«.2

5.2 Preverjanje pristnosti uporabnika



Vsak uporabnik trgovskega/servisnega partnerja za dostop do sistemov proizvajalca potrebuje nedvoumno identiteto, ki je dodeljena samo njemu. S tem je vsaka identiteta za dostope do sistemov dodeljena izključno posameznemu uporabniku.

V primeru sprememb nalog uporabnika je treba dovoljenja ustrezno prilagoditi. Poleg tega je treba izvajati in dokumentirati redna preverjanja (najmanj enkrat letno) vseh obstoječih uporabnikov v zvezi s potrebnostjo podeljenih pravic. Dovoljenja, ki presegajo izpolnjevanje predvidene dejavnosti (npr. skrbniške pravice), je treba odvzeti.

Računov ni dovoljeno prenesti na druge zaposlene brez spremembe imena (dedovanje).

Zagotoviti je treba, da se prijavitni podatki (npr. ID uporabnika, geslo ali druga sredstva za preverjanje pristnosti) ne posredujejo oz. da se dovoljenja ne podelijo nepooblaščenim tretjim osebam.

V primeru daljše neaktivnosti uporabniških računov si proizvajalec pridržuje pravico, da blokira dostop in izbriše shranjene podatke.

5.3 Ravnanje z dogodki v zvezi z informacijsko varnostjo



Dogodke v zvezi z informacijsko varnostjo (npr. nastale motnje (anomalije), kršitve pravil informacijske varnosti iz te smernice) ter morebitne ranljivosti in šibke točke sistemov IT je treba nemudoma prijaviti pristojni službi:

[cert-vw@volkswagen.de], kontaktni podatki proizvajalca

Sum izgube zaupnih ali tajnih informacij je treba takoj javiti pristojni službi: [Konzernsicherheit@volkswagen.de], kontaktni podatki proizvajalca

Odkrito tatvino strojne ali programske opreme Volkswagen oz. podatkovnih nosilcev (testerjev, podatkovnih nosilcev z npr. posodobitvami programov Volkswagen itn.) je treba javiti pristojni

službi: [Konzernsicherheit@volkswagen.de], kontaktne podatke proizvajalca. V tem primeru je treba dodatno vložiti kazensko ovadbo pri pristojnem organu kazenskega pregona.

Proizvajalec in uvoznik si pridržujeta pravico, da v primeru suma zlorabe dostopov, računov, pri skrbništvu oz. pri uporabniških računih te takoj in do razjasnitve zadeve blokirata oz. izbrišeta. Trgovski/servisni partner se obvezuje, da bo te preiskave podpiral po najboljših močeh v smislu primerne informacijske varnosti.

5.4 Pravilna in namenska uporaba sistemov IT ter strojne in programske opreme

Družba Volkswagen AG zagotavlja servisnemu partnerju programske produkte in sistem strojne opreme ter podatke, da s tem podpre prodajne in servisne procese servisnega partnerja.

Pogoj za to podporo je pravilna in namenska uporaba sistemov in njihovih podatkov v skladu določili in/ali pogoji uporabe družbe Volkswagen AG.

Te zahteve veljajo tudi pri uporabi sistemov tretjih ponudnikov in s tem povezane programske opreme ter njihovih podatkov s strani servisnih partnerjev, zlasti za uporabo lokalnih programskih rešitev, ki dostopajo do sistemov družbe Volkswagen AG in njihovih podatkov.

5.4.1 Verifikacija pravilne in namenske uporabe

V okviru nadzora sistemov in uporabljene programske opreme bo družba Volkswagen AG redno ocenjevala pravilno uporabo in dostop do podatkov glede ustreznosti in skladnosti s sistemskimi zahtevami.

V primeru posebnosti na trgu se izvedejo ukrepi v skladu s točko 5.3. Če se sprejmejo ukrepi v skladu s točko 5.3, bo družba Volkswagen AG izvedla postopek preiskave primera, da z uvoznikom/servisnim partnerjem razjasni ozadje. V ta namen bo družba Volkswagen AG uvozniku poslala obrazec za povratne informacije, ki ga morata uvoznik in zadevni trgovec v celoti izpolniti in ga v dveh dneh poslati na elektronski naslov Cyber Security After Sales (cybersecurityaftersales.vwag.r.wob@volkswagen.de) (2 delovna dneva po prejemu elektronske pošte).

Na podlagi rezultata bo družba Volkswagen AG po potrebi uvedla ustrezne korake in o tem obvestila uvoznika.

5.4.2 Ukrepi ob kršitvi

Glede na resnost kršitve zgoraj omenjenih predpisov se uporabijo zlasti naslednji ukrepi.

Pri uporabi, ki ni v skladu s predpisi, ali pri nepravilni uporabi strojne opreme, kot je tester VAS, si družba Volkswagen AG pridržuje pravico, da naprave izključi iz infrastrukture. Izvedba bo sledila na podlagi odločitve v posameznem primeru.

Družba Volkswagen AG si pridržuje pravico do izbrisa uporabnika in/ali blokiranja trgovca v DealerPortalu ter v GRP v primeru nepravilne in nenamenske uporabe sistemov v povezavi s poizvedbami informacij, zlasti na podlagi uporabe lokalnih programskih rešitev, ki dostopajo do sistemov družbe Volkswagen AG.

Družba Volkswagen AG si pridržuje pravico, da sprejme alternativne in/ali dodatne ukrepe za zagotovitev pravilne in namenske uporabe sistemov in informacij koncerna. To vsebuje tako civilnopravne kot tudi kazenskopravne korake.

5.4.3 Brisanje neaktivnih uporabnikov

V primeru daljše neaktivnosti uporabniških računov si družba Volkswagen AG pridržuje pravico, da po treh mesecih deaktivira dostop. V primeru daljše neaktivnosti, ki traja skupno 12 mesecev, si družba Volkswagen AG pridržuje pravico, da blokira uporabniški račun in izbríše shranjene podatke, razen če v zvezi z uporabljenimi sistemi in njihovimi pogoji uporabe velja kaj drugega (primer: določbe za GRP).

5.5 Prostovoljno razkrivanje in presoja

Za zagotavljanje izvajanja in trajnega upoštevanja zgoraj navedenih varnostnih določil lahko proizvajalec v rednih intervalih zahteva prostovoljno razkrivanje trgovcev/servisnih partnerjev glede stanja izvajanja prek uvoznikov/NSC-jev in poleg tega tudi izvaja presoje skupaj z uvozniki/NSC-ji v zvezi s tem na trgih.

6 Digitalni sistemi in integracija

Volkswagen zagotavlja te sisteme (obvezne ali dopolnilne sisteme) in storitve za učinkovito sodelovanje z dobaviteljem in/ali proizvajalcem. Delijo se na naslednje kategorije sistemov:

- sistem za dispozicijo in preskrbo,
- distribucijski sistemi,
- digitalni produkti in storitve.

V okviru nadaljnjega razvoja in za izpolnjevanje novih oz. prihodnjih zahtev v prodaji je mogoče digitalne sisteme, ki so trenutno v uporabi (podrobneje predstavljeni v nadaljevanju), na novo uvesti, razširiti, nadomestiti ali dopolniti z drugimi sistemi. Če to vpliva na tehnične zahteve IT, se zahteve opredelijo v okviru življenjskega cikla smernice Informacijska tehnologija in zagotovijo kot nova različica.

Volkswagen bo digitalne aplikacije za maloprodajo in veletrgovino v prihodnje integriral prek plasti Retail Wholesale Layer, da bi vzpostavil prilagodljivo in hitro integracijo aplikacij na trgu. Pri tem se osredotočamo na integracijo heterogene infrastrukture sistemov Volkswagen s prihodnjimi digitalnimi rešitvami za maloprodajo, veletrgovino in trženje ter izmenjavo podatkov s sistemom trga, npr. DMS in CRM. Pri tem se uporabljajo vmesniki API in MicroServices za izmenjavo podatkov ter tehnologiji Docker in Kubernetes.

RW.IL je sodobna in nadvse prilagodljiva rešitev integracije v oblaku, ki deluje v notranjem zasebnem oblaku Volkswagen GITC. Rešitev se lahko alternativno uporablja tudi z javnimi oblaki na podlagi Amazon Webservices AWS.

7 Standardni sistemi (obvezni in dopolnilni sistemi), podrobno



Naslednji opisi sistemov se nanašajo na obvezne in dopolnilne sisteme, ki se trenutno uporabljajo:

- popravilo vozila,
- naročanje nadomestnih delov,
- sistem za obračun garancij,
- servis in postopek odprave napak,
- sistem za dispozicijo in preskrbo.

V okviru nadaljnjega razvoja in za izpolnjevanje novih oz. prihodnjih zahtev v prodaji je mogoče sisteme, ki so trenutno v uporabi (podrobneje predstavljeni v nadaljevanju), na novo uvesti, razširiti, nadomestiti ali dopolniti z drugimi sistemi. Če to vpliva na tehnične zahteve IT, se zahteve opredelijo v okviru življenjskega cikla smernice Informacijska tehnologija in zagotovijo kot nova različica te smernice.

7.1 Maloprodajni portal skupine (GRP = I-portal)



Trgovski portal bo nadomeščen s portalom Group Retail Portal. Zaradi varnosti podatkov priporočamo, da se ob prisotnosti na trgu uporablja GRP z vsemi aplikacijami.

GRP se v trenutno veljavni tehnični različici zagotovi kot dostop do aplikacij uvoznika/NSC-ja.

Za zadevni veljavni portal veljajo ustrezni postopki avtorizacije, ki omogočajo določitev enega skrbnika na maloprodajno poslovalnico (kontekst znamke). Skrbnik je odgovoren za opredelitev vlog posameznega uporabnika v svoji maloprodajni poslovalnici.

Vsak uporabnik se mora v portalu registrirati. Skrbnik trgovskega/servisnega partnerja uporabniku za njegovo dejavnost dodeli potrebne vloge v skladu s pogodbenim kontekstom.

Primeri aplikacij so:

- Aqua
- Audi PartnerNet
- Audi ServiceNet
- DISS Monitor
- DISS Monitor Training
- Elektronski servisni informacijski program (ElsaPro)
- GeKo
- HST2
- SAGA/2
- Seat ServiceNet
- Service Key
- Service Online
- Volkswagen PartnerNet
- Volkswagen ServiceNet
- Serviceportlet

7.2 ElsaPro



ElsaPro (elektronski servisni informacijski program) servisnim poslovalnicam po svetu zagotavlja vse potrebne informacije o servisu in popravilu ter uporabnika vodi skozi ključni servisni proces. Za to so vse relevantne informacije zagotovljene skladno s procesom.

Pri tem servisni postopek kot osrednji podatkovni element združuje vse informacije od določitve termina do predaje in obračuna storitev. S centralnim zagotavljanjem informacij je servisna literatura optimalno posodobljena.

Sistem je zasnovan za uporabo po vsem svetu za vse znamke koncerna. Sistem ElsaPro je mogoče obsežno konfigurirati, da lahko upošteva razlike med podprtimi servisnimi poslovalnicami v zvezi z njihovo organizacijo in delovnimi postopki. Vsaka poslovalnica lahko sistem konfigurira glede na svoje potrebe. To je omogočeno s tremi organizacijskimi hierarhijami preverjanja pristnosti – proizvajalec, uvoznik in maloprodaja.

Sistem ElsaPro obsega naslednje funkcije:

Zagotavljanje tehnične literature o vozilih:

- Vodiči popravil
- Električne sheme
- Servisni obrazci
- Katalog delovnih postavk
- Tehnične produktne informacije
- Servisne akcije
- Podatki testa izpušnih plinov
- Informacije o paketu
- Obdelava nalogov vključno s komunikacijo s sistemom DMS (Dealer Management System) (če je DMS uporabil vmesnike)
- Proces povratnih informacij za izboljšanje kakovosti tehnične literature
- Dostop do napotkov in podatkov za posamezna vozila

Uporabnik/organizacija/vloga:	
Vloge za uporabo sistema ElsaPro se upravljajo centralno v portalu. Dodelitev se glede na strokovne zahteve izvede enkratno za vse obstoječe uporabnike zadevne organizacijske enote (ravni: proizvajalec, uvoznik/NSC, servisni partner) ali individualno s strani lokalnega skrbnika organizacijske enote pri vzdrževanju in ustvarjanju novih uporabnikov.	
Tehnični opis, trgovski/servisni partner:	
Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strežnik N/A ▪ Minimum odjemalca 1 omrežni klient ▪ Omrežni razdelilnik N/A ▪ Usmerjevalnik N/A ▪ Omrežna kablenska povezava N/A ▪ Tiskalnik N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemska aplikacija N/A ▪ Sistem za shranjevanje podatkov N/A ▪ Operacijski sistem N/A ▪ Programski jezik N/A ▪ Orodja sistema Office: Adobe Acrobat Reader, Adobe SVG Viewer, e-poštni program, Microsoft Office
Vmesniki:	Na voljo so vmesniki za DISS, ETKA, Servicekey, sistem za načrtovanje terminov, DMS (če je integriran) in Service-Online. Prehodi vozil se beležijo v sistemu ElsaPro. Če je komunikacija DMS izvedena, se na podlagi nalogov DMS prehodi vozil shranijo v sistem ElsaPro.
Komunikacijska naprava:	Skladno s SOSART.
Varnostni predpisi:	N/A
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Svetovanje: ne

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Šolanje: ne (centralna spletna dokumentacija) ▪ Uvedba: s strani imenovanega partnerja ▪ Podpora: uvoznik/NSC ali tehnična služba ▪ 3. raven OEM
--	---

7.3 Saga2



SAGA/2 podpira mednarodno enotni garancijski postopek za vse znamke koncerna. To je centralni spletni sistem.

SAGA2 je na voljo centralno prek portala. Glavni cilji so poenotenje in pospešitev obdelave garancij, znižanje garancijskih stroškov in izboljšanje kakovosti podatkov.

Glavne funkcije so:

- sprejem naročila in delitev naloga,
- priprava, dopolnitev zahtevka,
- različna preverjanja zahtevka,
- določitev in izračun cene,
- kulančne poizvedbe,
- upravljanje pošiljanja delov,
- analize in ocene,
- upravljanje vmesnikov za povezane sisteme.

Uporabnik/organizacija/vloga:

V skupino uporabnikov sodijo uvozniki/NSC-ji, servisni partnerji in servisne delavnice.

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:

Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Strežnik N/A • Minimum odjemalca en spletni odjemalec • Omrežje N/A • Usmerjevalnik N/A • Omrežna kabelska povezava N/A
-----------------	---

Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemska programska oprema izvajalno okolje Java (Java Runtime Environment) • Sistem za shranjevanje podatkov N/A
Vmesniki:	<p>Poleg ročnega vnosa garancijskih zahtevkov v sistemu SAGA/2 je mogoče naročila oz. zahtevke v sistem naložiti samodejno prek vmesnikov.</p> <p>ASU, enosmerni spletni vmesnik med sistemom DMS in SAGA/2, je na voljo prek DMS-BB.</p>
Komunikacijska naprava:	Skladno s SOSART
Varnostni predpisi:	N/A
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: ne • Šolanje: ne • Uvedba: N/A

7.4 ETKA



ETKA je elektronski katalog nadomestnih delov za vse znamke koncerna. Od uvedbe leta 1989 se je sistem ETKA razvil v osrednje stičišče za informacije o originalnih delih in je na voljo v različnih jezikih. Sistem ETKA uporabnika v prvi vrsti podpira pri identifikaciji potrebnih originalnih delov in v elektronski obliki zagotavlja vse potrebne informacije o delih. Opcijsko sta omogočeni tudi izmenjava podatkov s sistemom Dealer Management System in komunikacija z elektronskim servisnim informacijskim programom ELSA.

Elektronski katalog nadomestnih delov se pogosto posodablja s CD-ROM-om in/ali prek spleta, da je vedno posodobljen.

Glavne funkcije:

- inteligentna določitev originalnih delov, specifičnih za vozilo,
- celotna dokumentacija originalnih delov,
- celotna dokumentacija dopolnilne opreme,
- celotna dokumentacija pnevmatik (aktualni trgi: D, I, F, E, PL, CZ, S),
- učinkovita določitev originalnih delov in zagotavljanje funkcij za podpiranje postopkov naročanja pri trgovcu,
- povezava z ET-2000 (naročanje iz skladišča prek SAPGui),

- komunikacija s sistemom DMS, specifičnim za trgovca,
- komunikacija s sistemom ELSA (APOS; APOSPro, ElsaPro),
- komunikacija s partslink24, portalom za naročanje neodvisnih delavnic.

Uporabnik/organizacija/vloga:

V skupino uporabnikov sodijo uvozniki/NSC-ji, servisni partnerji in servisne delavnice.

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:

Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Strežnik da, zagotovljeno z ET2000 • Minimum odjemalca da, s strežnikom ET2000 ali CD-ROM-om • Omrežje različica kot aplikacija z enim uporabnikom • Usmerjevalnik da, v različici strežnika z ET2000 • Omrežna kabelska povezava N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemska aplikacija ETKA • Sistem za shranjevanje podatkov datotečni sistem • Operacijski sistem Windows Vista (servisni paket 2 ali novejši), Windows 10
Vmesniki:	Za DMS, ELSA, ELSApro, APOSpro, partslink24 in povezava s sistemi za naročanje iz skladišča prek SAP GUI oz. OCI
Komunikacijska naprava:	Skladno z osnovno zahtevo BTAC (spletni dostop potreben)
Varnostni predpisi:	Skladno z osnovno zahtevo BTAC
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: da • Šolanje: distribucijski center/uvoznik individualno; zagotavljanje koncepta izobraževanja ETKA (štiristopenjski koncept izobraževanja glede na nivo znanja udeležencev; mednarodno so možni tudi dogodki Train the Trainer)

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Uvedba: da, s strani imenovanih partnerjev• Podpora: da, s strani imenovanih partnerjev |
|--|--|

7.5 ET2000



Cilj sistema ET2000 je racionalizacija in optimizacija postopkov z vzpostavitvijo enotnega systemskega okolja z obdelavo v realnem času za poslovanje z originalnimi deli, dopolnilno opremo in opremo za servisne delavnice. Postopke, na katerih temelji sistem, in sam sistem IT izvedejo ustrezne organizacije za veleprodajo (NSC/NSO/uvozniki) ob podpori distribucijskih organizacij. Ustrezne funkcije v poslovalnicah trgovcev so določene glede na posamezne okoliščine (PoC (Parts on Command), DFS (Dealer Frontend System) ETMaster ipd.). Tako se pogoji, ki jih je treba ustvariti v poslovalnicah, razlikujejo.

Glavne funkcije so na primer:

- upravljanje lastnega skladišča,
- izvajanje strategij zajemanja,
- poročanje o postopkih v zvezi z originalnimi deli/ključnih kazalnikih uspešnosti,
- izvajanje naročil trgovca,
- finančna obdelava naročil in nalogov, vključno s fakturiranjem servisnim poslovalnicam.

Uporabnik/organizacija/vloga:
Uvoznik/NSC, servisni partner, servisne delavnice

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:	
Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Strežnik: N/A • Minimum odjemalca: osebni računalnik z možnostjo spletne povezave oz. ETMaster (D) • Omrežni razdelilnik: sodobna omrežna povezava (npr. ISDN, DSL) • Usmerjevalnik: N/A • Omrežna kabelska povezava: N/A <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiskalnik: N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemska aplikacija: DFS, PoC ali ETMaster (D) ▪ Sistem za shranjevanje podatkov: N/A ▪ Operacijski sistem: N/A ▪ Programski jezik: standard SAP
Vmesniki:	N/A
Komunikacijska naprava:	Skladno s SOSART
Varnostni predpisi:	N/A
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Svetovanje: ne ▪ Šolanje: ne (centralna spletna dokumentacija) ▪ Uvedba: s strani imenovanega partnerja ▪ Podpora: uvoznik/NSC ali tehnična služba ▪ 3. raven OEM

7.6 Service Net



ServiceNet je osrednja spletna aplikacija družbe Volkswagen AG, do katere se dostopa prek portala. Glavni cilj je priprava in pospeševanje pretoka informacij. ServiceNet je sistem enotnega zagotavljanja servisnih informacij, ki so prilagojene ciljnim skupinam in namenjene pooblaščenim uporabnikom.

Glavne funkcije so:

- zagotavljanje splošnih servisnih informacij, ki so prilagojene ciljnim skupinam;
- zagotavljanje podatkov o dogodkih, pomembnih za trgovino.

Uporabnik/organizacija/vloga:
Uporabniki so uvozniki (veleprodaja).

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:	
Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strežnik N/A ▪ Minimum odjemalca 1 omrežni klient ▪ Omrežni razdelilnik N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Systemska aplikacija N/A ▪ Sistem za shranjevanje podatkov N/A
Vmesniki:	N/A
Komunikacijska naprava:	
Varnostni predpisi:	N/A
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: ne • Šolanje: da • Uvedba: da, s strani imenovanega partnerja

7.7 ServiceOnline



ServiceOnline je osrednji spletni informacijski sistem servisne službe za vozila, servisne akcije in radijske kode. Sistem ServiceOnline je zamenjal aplikacijo računalnika HOLZ. Sistem ServiceOnline nima lastne podatkovne shrambe in prikazuje le podatke, ki so na voljo prek infrastrukture FISH.

V sistemu ServiceOnline so na voljo naslednje funkcije:

- Informacije o servisnih akcijah VAG s/z:
- pregledom akcij,
- pregledom vozil za posamezno akcijo (po potrebi s podatki o lastniku),

- naknadno dodeljenimi vozili,
- neobračunanimi vozili.
- Poizvedba o vozilih FISH z naslednjimi informacijami:
 - podatki o vozilu/oprema,
 - servisne akcije za številko šasije,
 - zgodovina popravil,
 - posebni napotki za vozilo,
 - podatki o lastniku (samo na trgu ZDA/Kanada),
 - poizvedba o radijskih kodah.

Pogledi poizvedbe o vozilih FISH so integrirani tudi v aplikacijo ElsaPro.

Uporabnik/organizacija/vloga:	
Vloge za uporabo sistema Service-Online se upravljajo centralno v portalu. Dodelitev se glede na strokovne zahteve izvede enkratno za vse obstoječe uporabnike zadevne organizacijske enote ali individualno s strani lokalnega skrbnika organizacijske enote pri vzdrževanju in ustvarjanju novih uporabnikov.	

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:	
Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strežnik N/A ▪ Minimum odjemalca 1 omrežni klient ▪ Omrežni razdelilnik N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Systemska aplikacija N/A ▪ Sistem za shranjevanje podatkov N/A
Vmesniki:	Na voljo sta vmesnika za ElsaPro in DISS.
Komunikacijska naprava:	Skladno z osnovno zahtevo SOSA.
Varnostni predpisi:	N/A
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: ne • Šolanje: ne (centralna spletna dokumentacija) • Uvedba: s strani imenovanega partnerja

7.8 Program ODIS (Offboard Diagnostic Information System)



Offboard Diagnostic Information System je namenjen za vse znamke koncerna Volkswagen.

Program Offboard Diagnostic Information System se uporablja na področju delavniške diagnoze in omogoča identifikacijo krmilnikov v vozilu, odčitavanje vnosov v pomnilniku dogodkov ter nudi podporo pri popravilu vozila z »vodenim iskanjem napak«. Funkcije, kot so podpora merilne tehnike, posodabljanje krmilnikov in samodiagnoza vozila, razširjajo področje uporabe. Prek omrežne povezave s koncernskimi sistemi so pri delu na voljo vse pomembne informacije in storitve koncerna Volkswagen.

Uporabnik/organizacija/vloga:

Za uporabo programa Offboard Diagnostic Information System mora servisni partner (trgovec) v ODIS eShop pridobiti licenco. Za to mora naročilo trgovca odobriti uvoznik v okviru poteka dela naročanja. Koncept vlog/pravic pri programu Offboard Diagnostic Information System ni shranjen. Za dostop do koncernskih sistemov je potrebna veljavna kombinacija identifikatorja GUID in gesla.

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:

Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strežnik N/A ▪ Minimum odjemalca diagnostični tester VAS 6150C, VAS 6160B in ▪ VAS 6160B z visokonapetostnim merilnim modulom VAS 6558 in VAS 6558A, zunanjo postajo za merilno tehniko VAS 6356 in komunikacijskim vmesnikom ▪ Komunikacijska vmesnika VAS 6154 in VAS 6154A ▪ Omrežni razdelilnik N/A ▪ Usmerjevalnik N/A ▪ Omrežna kabelska povezava N/A ▪ Tiskalnik N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Systemska aplikacija N/A ▪ Sistem za shranjevanje podatkov N/A ▪ Operacijski sistem/platforma Windows 10
Vmesniki:	Na voljo so vmesniki, ki so vidni v kontekstnem diagramu.
Komunikacijska naprava:	Skladno z osnovno zahtevo SOSA.
Varnostni predpisi:	Na voljo so vmesniki, ki so vidni v kontekstnem diagramu.
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: ne

	<ul style="list-style-type: none">• Šolanje: s strani uvoznika (dodatno še uporabniški priročnik in osrednja spletna dokumentacija)• Uvedba: zaključni ekipa za uvedbo• Podpora: 1. in 2. raven s strani uvoznika ali tehnične službe, 3. raven s strani OEM
--	--

7.9 Distribucija podatkov

Proizvajalec trgovskemu/servisnemu partnerju zagotovi koncepte za prenos množice podatkov (posodobitvenih podatkov za ODIS) in individualnih podatkov (npr. poraba in dobava nadomestnih delov).

7.9.1 Distribucija množice podatkov (Mirrorserver/2)

V okviru postopkov popravila proizvajalec ustvari, preveri in odobri tako imenovane posodobitvene vsebnike za krmilnike v vozilu, ki so v centralni shrambi programske opreme na voljo za distribucijo uvoznikom/NSC-jem in ponudnikom podatkov. Koncept distribucije množice podatkov sinhronizira (pretežno ponoči) shrambe programske opreme v distribucijski verigi podatkov (proizvajalec → ponudnik → uvoznik/NSC → trgovski/servisni partner) v skladu s pravili o skladnosti.

Uvoznik/NSC trgovskemu/distribucijskemu partnerju svojo shrambo programske opreme zagotovi na različne načine.

7.9.2 Centralna shramba programske opreme

Pri tem načinu zagotavljanja podatkov odjemalec ODIS pri vsakem popravilu prek omrežja WAN (Wide Area Network) pridobi potrebne posodobitvene vsebnike iz centralne shrambe programske opreme. Za prenos se uporablja splet ali omrežje CPN (Central Partner Network).

7.9.3 Shramba programske opreme trgovca

Tudi pri tem načinu distribucije podatkov se uporablja koncept distribucije množice podatkov. Shramba programske opreme trgovskega/servisnega partnerja se sinhronizira s shrambo programske opreme uvoznika v okviru njegove pogodbe o blagovni znamki. Sinhronizacija se praviloma izvaja ponoči.

Sinhronizacija shrambe trgovca podpira vse prenosne kanale (CPN, splet, sateliti).

7.9.4 Distribucija specifičnih podatkov za trgovca

Podatki, specifični za trgovskega/servisnega partnerja, se z uvoznikom/NSC-jem izmenjajo v obe smeri (pošiljanje in sprejemanje podatkov) z dvosmernim konceptom prenosa datotek. S tem načinom distribucije podatkov se zagotovi, da lahko sistem DMS (Dealer Management System) trgovskega/servisnega partnerja uvozniku/NSC-ju sporoča porabo nadomestnih delov in da se lahko dobavljeni nadomestni deli uvoznika/NSC-ja knjižijo v sistemu DMS. Vsi prenosi se izvedejo v kontekstu znamke.

Glavne funkcije med drugim so:

- samodejni prenos datotek uvozniku/NSC-ju in od njega,
- nadzor odpreme in prejema,
- naslavljanje v kontekstu znamke,
- beleženje uspešnih prenosov,
- zagotavljanje zbirke podatkov za obračun stroškov prenosa,
- vmesnik DMS.

Uporabnik/organizacija/vloga:

Uporabniki so uvoznik/NSC in trgovski/servisni partner.

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:

Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Virtualna programska naprava SOSART
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mirrorserver/2
Vmesniki:	WebDav
Komunikacijska naprava:	Skladno z osnovno zahtevo SOSA.
Varnostni predpisi:	
Storitve:	

7.10 Service Key



Service Key podpira proces v servisni delavnici z odčitanimi podatki o vozilu. Podatki o vozilu se v sistem vnesejo z odčitavanjem ključa vozila v lokalni aplikaciji ali prek zalednega sistema znamke neposredno iz vozila. Tako je servisni sodelavec pri prevzemu vozila boljše informiran in zmanjša se podvajanje vnosov podatkov pri procesu v servisni delavnici. Podatki o vozilu

obsegajo na primer številko VIN, število prevoženih kilometrov, čas do naslednjega servisa in vnose v pomnilniku dogodkov iz vozila.

Sistem Service Key obsega naslednje funkcije:

- identifikacija vozila s ključem vozila,
- interpretacija podatkov o vozilu,
- zagotavljanje interpretiranih podatkov o vozilu zunanjim sistemom.

Uporabnik/organizacija/vloga:
Vloge za uporabo sistema Service Key se upravljajo centralno v portalu. Dodelitev se glede na strokovne zahteve izvede enkratno za vse obstoječe uporabnike zadevne organizacijske enote (ravni proizvajalec, uvoznik/NSC, trgovski/servisni partner) ali individualno s strani lokalnega skrbnika organizacijske enote pri vzdrževanju in ustvarjanju novih uporabnikov.

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:							
Strojna oprema:	<table> <tr> <td>Strežnik</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Minimum odjemalca</td> <td>1 Windows 10 s spletnim dostopom</td> </tr> <tr> <td>Odjemalec</td> <td>1 čitalnik ključa</td> </tr> </table>	Strežnik	N/A	Minimum odjemalca	1 Windows 10 s spletnim dostopom	Odjemalec	1 čitalnik ključa
Strežnik	N/A						
Minimum odjemalca	1 Windows 10 s spletnim dostopom						
Odjemalec	1 čitalnik ključa						
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemska aplikacija N/A • Sistem za shranjevanje podatkov N/A • Operacijski sistem N/A 						
Vmesniki:	Na voljo so vmesniki za Carport, DTC-Interpreter, DealerPortal, ElsaPro, DISS, DAT, ETKA in različne sisteme DMS.						
Komunikacijska naprava:	Skladno z osnovno zahtevo SOSA.						
Varnostni predpisi:							
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: ne • Šolanje: ne (centralna spletna dokumentacija) • Uvedba: s strani imenovanega partnerja 						

CASIS je spletna platforma za poročanje, ki obsega zbiranje kazalnikov, specifičnih za znamko, in poročanje na področju poprodaje, da se znamkam omogoči individualen nazor nad trgi. Za namene združenega poročanja o vseh znamkah sistem področju servisa koncerna (Konzern Service) posreduje najpomembnejše ključne kazalnike uspešnosti (harmonizirane in primerljive).

Uporabnik/organizacija/vloga:
<ul style="list-style-type: none"> • Skrbnik (IT) • Skrbnik (znamka) • Skrbnik (uvoznik) • Odobritev • Vnos • Ogled

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:	
Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Strežnik N/A • Minimum odjemalca 1 omrežni klient • Omrežni razdelilnik N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemska aplikacija N/A • Sistem za shranjevanje podatkov N/A
Vmesniki:	Vmesnik za poročanje CASIS (poslovni predmeti SAP)
Komunikacijska naprava:	
Varnostni predpisi:	
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: ne • Šolanje: ne (centralna spletna dokumentacija) • Uvedba: ne

7.12 SSM – System Standard Management (sistem za vodenje standardov)

Proizvajalec in dobavitelj morata v okviru upravljanja kakovosti dokumentirati zajemanje izvajanja standardov. SSM je sistem za spremljanje standardov v okviru upravljanja kakovosti.

Namen je dokumentirati izpolnjevanje standardov kakovosti za koledarsko leto, tako da je zaščiten pred spreminjanjem, ter za to zagotoviti sistemsko podporo.

Namen letnih presoj je preverjanje teh standardov.

Procesni postopki, ki jih podpira sistem SSM, so zahteve strokovnih področij udeleženih znamk. Opisani postopki in zahteve sistema ustrezajo določilom partnerskih pogodb in pogodb z dobavitelji.

Uporabnik/organizacija/vloga:
<p>Poslovni procesi: SPK</p> <p>Skupina uporabnikov (z navedbo lokacij): iz vseh znamk in regij družb Volkswagen AG, Audi AG, Seat, Škoda, Gospodarska vozila.</p>

Tehnični opis, trgovski/servisni partner:	
Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemska aplikacija N/A • Sistem za shranjevanje podatkov N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Strežnik N/A • Minimum odjemalca 1 omrežni klient • Omrežni razdelilnik da
Vmesniki:	Vmesnik za poročanje CASIS (poslovni predmeti SAP)
Komunikacijska naprava:	
Varnostni predpisi:	
Storitve:	<ul style="list-style-type: none"> • Svetovanje: ne • Šolanje: da (centralna spletna dokumentacija) • Uvedba: s strani imenovanega partnerja

7.13 KVPS

KVPS (Konzern-Vertriebs-Partner-Stammdatenbank = glavna zbirka podatkov distribucijskih partnerjev koncerna) podpira procese v zvezi z novimi vozili, servisom in originalnimi deli ter sekundarne procese (npr. na področju trženja in fakturiranja), tako da zagotavlja matične podatke trgovskega/servisnega partnerja, kot so naziv podjetja, naslov, telefonska številka, številka faksa, e-poštni naslov ter informacije o statusu in pogodbah. Na podlagi podatkov sistema KVPS se odobrijo ali zavrnejo pooblastila za aplikacijske sisteme, zato je zelo pomembno, da so podatki KVPS pravilni, popolni in aktualni.

Matične podatke trgovskega/servisnega partnerja, ki zadevajo uvoznika/NSC, vnesejo in posodobijo sodelavci distribucijskih podjetij znamke, koordinatorji KVPS. Po drugi strani zadevni uvozniki matične podatke distribucijskih partnerjev maloprodaje pošljejo v sistem KVPS v datotekah z obliko zapisa COM16, kjer se prevzamejo enkrat tedensko (obdelava ALL) ali vsako uro (obdelava DELTA). Nekatere znamke koncerna sistemu KVPS centralno posredujejo tudi podatke svojih maloprodajnih partnerjev po svetu.

Večina od pribl. 160 sistemov (stanje: julij 2014), ki podatke v zvezi z maloprodajo pridobivajo iz sistema KVPS, celotno zbirko podatkov prevzame enkrat dnevno v nočnih urah, medtem ko nekateri sistemi do sistema KVPS dostopajo prek spleta.

Uporabnik/organizacija/vloga:	
Podatke KVPS lahko uporabljajo le sistemi, ki jih zagotovi KVPS, in sodelavci koncerna, ki imajo dostop do intraneta VW. Samo koordinatorji KVPS in pooblaščen pošiljatelji datotek COM16 imajo pooblastilo za spreminjanje teh podatkov (nova vključitev, spreminjanje, brisanje).	
Tehnični opis, trgovski/servisni partner:	
Strojna oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Systemska aplikacija N/A • Sistem za shranjevanje podatkov N/A
Programska oprema:	<ul style="list-style-type: none"> • Strežnik N/A • Minimum odjemalca 1 omrežni klient • Omrežni razdelilnik da
Vmesniki:	Na voljo so vmesniki za večino sistemov v zvezi s prodajo, poprodajo in deli družbe VW AG ter za notranje sisteme proizvodnje, odpreme

	in financ, kakor tudi za zunanja podjetja in institucije, kot so podjetja za trženje, homologacijski organ itd.
Komunikacijska naprava:	RVS COM162
Varnostni predpisi:	N/A
Storitve:	<ul style="list-style-type: none">• Svetovanje: ne• Šolanje: ne (centralna spletna dokumentacija)• Uvedba: odpade, ker lokalna uporaba ni mogoča

8 Glosar

Akronim	Dolga oblika oz. opis
CPN	C entral P artner N etwork
CPN-BB	Centralna instanca DMS-BB (C entral P artner N etwork B ackbone)
DMS	D ealer M anagement S ystem Splošno: programska oprema za poslovanje trgovca
DMS-BB	DMS (D ata M anagement S ystem) – B ackbone (BB) je standard za komunikacijski vmesnik v infrastrukturi trgovca. DMS-BB opisuje osnovno vmesniško strukturo za aplikacije trgovca in zagotavlja osnovne komponente, ki so potrebne za komunikacijo med aplikacijami in komponentami aplikacij.
DTD	D ocument T ype D efinition Shematski opis komponent in strukture dokumenta.
ebXML	E lectronic B usiness using e Xtensible M arkup L anguage Modularna zbirka specifikacij, ki trgovskim/servisnim partnerjem vseh velikosti in na vseh geografskih lokacijah omogoča opravljanje poslovanja prek spleta.
EOL	E nd O f L ife – EOL je oznaka za konec življenjske dobe produktov, ki jih proizvajalec več ne proizvaja ali podpira.
IA-XD	I ntegration A rchitecture – E xchange D ata – prenos datotek za prenos individualnih datotek trgovca v maloprodajni predlogi (Retail Template).
LPN-BB	Lokalna instanca DMS-BB (l ocal p artner n etwork b ackbone)
NAT	N etwork a ddress t ranslation – skupni izraz za postopke, ki informacije o naslovu v podatkovnih paketih samodejno zamenjajo z drugimi za povezovanje različnih omrežij.
OpenVPN	Program za vzpostavitev povezave VPN prek šifrirane povezave. Za šifriranje se uporabi OpenSSL.
QoS (Convergence QoS Model)	Q uality o f S ervice – QoS-opredelitev podatkovnih povezav MPLS/IPLS v skladu s konvergenčnim modelom QoS. Pri tem se podatki delijo v štiri razrede. GPC = General Purpose Class = ekonomija = e-pošta, FTP, HTTP AC = Application Class = poslovanje = ERP, Telnet, SAP RTC = Real Time Class = pretočni prenos = multimedija

	<p>VC = Voice Class = glas = VoIP</p> <p>V okviru teh razredov je tok podatkov optimiziran glede na naslednje parametre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Čas zakasnitve: zakasnitev od zaključka do zaključka prenosa. • Trepetanje: odstopanje časa zakasnitve od njegove srednje vrednosti. • Stopnja izgube paketov: verjetnost, da se bodo posamezni IP-paketi med prenosom izgubili (ali v primeru storitev v realnem času prepozno dosegli cilj). • Prepustnost: količina podatkov, ki se povprečno prenese na časovno enoto. <p>Podatkovni promet se lahko ustrezno dodeli razredom s predhodnim označevanjem tehničnih parametrov QoS v podatkovnih paketih (npr. DSCP-bit).</p>
Service	V konceptu DMS-BB vmesniška komponenta, ki zagotavlja določeno storitev.
SLA	S ervice l evel a greement
TCP/IP	T ransmission C ontrol P rotocol/ I nternet P rotocol – opisuje družino spletnih protokolov (družina protokolov).
UNC	U niform N aming C onvention – imena UNC se uporabljajo za označevanje naslovov odobrenih delovnih sredstev v računalniškem omrežju. Naslov UNC je omrežna pot, prek katere je mogoče dostopati do virov (imenikov, pogonov) drugih računalnikov v omrežju in jih uporabljati.
XML	E xtensible M arkup L anguage
	Jezik za opisovanje definicije dokumenta in podatkovnih struktur.

Tabela 3: Glosar