

Vor-Ort Service für Banking Systeme

Leistungen, Servicelevel, Mitwirkungspflichten
und Abwicklung der Vor-Ort Serviceverträge



- Bankingsysteme wie Geldausgabeautomaten, Kontoauszugsdrucker, Informationsterminals und Cash Recycling Systeme (CRS) sind ein Schwerpunkt heutiger Finanzdienstleistung im Filialumfeld. Wincor Nixdorf bietet im Rahmen der Betriebsführung von SB-Systemen ein skalierbares Vor-Ort Servicekonzept zu einem optimalen Preis-/ Leistungsverhältnis.

Vor-Ort Service für Banking Systeme

Vor-Ort Servicevertrag

Wincor Nixdorf bietet im Rahmen des Vor-Ort Servicevertrages ein ganzheitliches Servicekonzept mit einem durchgängigen Serviceprozess. Die Bestandteile des Vor-Ort Service sowie die notwendigen Rahmenparameter werden in diesem Datenblatt allgemein beschrieben.

IT-Objekte

Die im folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf folgende Systemkategorien:

- Geldausgabeautomaten (GAA)
- Cash-Recycling-Systeme (CRS)
- Automatische Kassentresore (AKT)
- Kontoauszugsdrucker (KAD)
- Selbstbedienungs-Dialogsysteme (SDS)
- Buch- und Belegdrucker (HPR/PBT)

Leistungen

Der Vor-Ort Service bietet den gesamten Serviceprozess für eine Wiederinstandsetzung von Hardwarefunktionalität am Installationsort der Systeme. Der Serviceprozess beinhaltet dabei die telefonische bzw. elektronische Störungsannahme im Wincor Nixdorf Customer Care Center. Die gesamte Prozesssteuerung wird dabei über das WN Servicemanagement-Verfahren "CRM-Service" organisiert, nachverfolgt und reportet. Gemeldete Störungen werden durch Mitarbeiter der "telefonischen Problemanalyse/-lösung" (Vorklärung) telefonisch analysiert und ggf. in Zusammenarbeit mit dem Störungsmelder vor Ort gelöst. Systemstörungen, die nicht telefonisch gelöst werden, werden automatisch den Technikerorganisationen mit allen notwendigen System-, SLA- und Ersatzteilm Informationen zugeordnet. In Abhängigkeit des vertraglich vereinbarten Servicelevel, erscheint ein autorisierter Servicetechniker am Standort des Systems, um mit Maßnahmen zur System-Wiederinstandsetzung zu beginnen.

Folgende Leistungen sind Bestandteil des Vor-Ort Servicevertrages:

- Call-Annahme
- Telef. Problemanalyse/-lösung
- Störungsbehebung vor Ort
- Ersatzteilversorgung
- Gewährleistungsabwicklung
- Regelmäßige Servicebesprechungen

Call-Annahme

Die Call-Annahme erfolgt zentral unter einer einheitlichen Einwahlnummer durch das Customer Care Center in Paderborn. Parallel können über das Internetportal "iSupport" Störmeldungen und Serviceaufträge bei Wincor Nixdorf platziert werden. Die Call-Annahme steht je nach vereinbarter Servicezeit persönlich zur Verfügung. Außerhalb der Servicezeiten können Serviceaufträge auf dem elektronischen Sprachsystem hinterlassen oder über die Verfahren "iSupport", "Fax", "Email" beauftragt werden.

Telefonische Problemanalyse/-lösung

Eine telefonische Problemanalyse bzw. Problemlösung ist elementarer Bestandteil des Serviceprozesses für komplexe SB-Systeme. Die Vorklärung hat zum einen das Ziel, einfache Probleme sofort mit dem Bediener des Systems zu klären, um zu einer schnellen Wiederverfügbarkeit des Systems für den Endkunden zu kommen. Zum anderen benötigt Wincor Nixdorf einen Hinweis auf den Fehlerort und die aufgetretenen Fehlersymptome. Aus ca. 600-800 möglichen Ersatzteilen werden dem Servicetechniker dann einige Ersatzteile für den Vor-Ort-Einsatz vorgeschlagen.

Störungsbehebung vor Ort

Falls die telefonische Vorklärung nicht zur Problemlösung geführt hat, werden von den regional über die Bundesrepublik verteilten Einsatzleitern, Servicetechniker zum Serviceeinsatz vor Ort versendet.

SERVICELEVEL	
Servicezeitraum	SAP SLA Code
Mo.-Fr. 07:00-18:00	1C
Mo.-Fr. 07:00-19:00	2C
Mo.-Fr. 08:00-17:00 (Basic)	ST
Mo.-Fr. 08:00-18:00	8C
Mo.-Fr. 08:00-19:00	9C
Mo.-Fr. 08:00-20:00	1D
Mo.-Sa. 08:00-17:00	6D
Mo.-Fr. 07:00-18:00; Sa. 07:00-16:00	J2
Mo.-Fr. 07:00-19:00; Sa. 07:00-16:00	K2
Mo.-Fr. 08:00-18:00; Sa. 08:00-16:00	P2
Mo.-Fr. 08:00-19:00; Sa. 08:00-16:00	Q2
Mo.-Fr. 08:00-20:00; Sa. 08:00-16:00	R2

Die jeweilige Reaktionszeit bzw. Wiederherstellzeit des Servicetechnikers vor Ort ist abhängig vom vertraglich vereinbarten Servicelevel. Die Störungsbehebung vor Ort umfasst alle Maßnahmen und Tätigkeiten, die zu einer ordnungsgemäßen Wiederinstandsetzung der Hardware gehören.

Im Falle eines Festplattenausfalls, wird das Betriebssystem inkl. der hardwarenahen Treiberschichten reinstalled. Bestandteil der Störungsbehebung vor Ort ist eine konsequente Einbringung von Produktverbesserungen aufgrund neuester Ersatzteile mit den jeweils aktuellsten Bauzuständen. Zum Abschluss der Wiederinstandsetzungsmaßnahmen wird eine kurze "On-Call Wartung" durchgeführt, um eventuelle Störungen an anderen Baugruppen des Systems vorzubeugen.

Zusätzliche Serviceleistungen

Wincor Nixdorf stellt im Rahmen des Vor-Ort Servicevertrages folgende optionale Serviceleistungen zur Verfügung:

- Präventive Wartung
- Rufbereitschaft außerhalb der Servicezeit
- Re-Installation von bankenspezifischer Anwendungssoftware

Präventive Wartung

Speziell multifunktionale SB-Systeme mit verschiedenen Funktionseinheiten unterliegen im täglichen Betrieb einer permanenten Nutzung und Belastung. Der Service der Präventiven Wartung umfasst Aktivitäten und Maßnahmen an Systemeinheiten vor Ort, die zur Verbesserung der Betriebsphase beitragen. Zur Sicherung der Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit des Gesamtsystems sowie zur Einhaltung der werkseitig ausgewiesenen Qualitätswerte empfiehlt sich eine prä-

ventive Wartung. Die Anzahl präventiver Wartungsintervalle pro Jahr ist abhängig von der Systemnutzung (Anzahl Transaktionen). Gern beraten wir Sie und erarbeiten mit Ihnen ein Zeitplan für präventive Wartungsaktivitäten.

Rufbereitschaft außerhalb der Servicezeit

Speziell bei Technologiewechsels wie zum Beispiel Softwareupdates oder Betriebssystemwechsel an SB-Systemen, die zumeist außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, besteht zeitweise Bedarf an spontaner Unterstützung durch Servicespezialisten. Wincor Nixdorf bietet mit der Rufbereitschaft den Support, den Sie für die vereinbarte Servicezeit kennen, auch außerhalb der üblichen Arbeitszeit für einen definierten Zeitraum an.

Die Rufbereitschaft beinhaltet:

- Gewähr telefonischer Erreichbarkeit
- Analyse der Störungsmeldung und sofortige telefonische Unterstützung
- Bei Bedarf: Störungsbehebung vor Ort

Re-Installation von bankenspezifischer Anwendungssoftware

Wincor Nixdorf leistet auf Wunsch die Software Re-Installation von bankenspezifischer Anwendungssoftware auf SB-Systemen. Bei Hardware-Wiederinstandsetzung oder bei sporadischen Softwareproblemen werden zur vollständigen Wiederinbetriebnahme des SB-Systems alle notwendigen Softwarepakete durch Wincor Nixdorf installiert und parametrisiert.

REAKTIONSZEITEN / WIEDERHERSTELLZEIT				
Reaktionszeit telefonisch	Reaktionszeit vor Ort	Wiederherstellzeit Hardware vor Ort	Niveauziel	SAP SLA Code
2 Stunden	2 Tage	--	94%	V2A
2 Stunden	1 Tag	--	94%	V2B
2 Stunden	8 Stunden	--	92%	V2C
30 Minuten	8 Stunden	--	92%	VAC
30 Minuten	6 Stunden	--	92%	VAD
30 Minuten	4 Stunden	--	90%	VAE
5 Minuten	2 Stunden	--	88%	VBF
2 Stunden	8 Stunden	12 Stunden	92%	VWF
2 Stunden	4 Stunden	8 Stunden	90%	VWH
30 Minuten	4 Stunden	6 Stunden	90%	VWI
5 Minuten	2 Stunden	4 Stunden	88%	VWJ

Zusätzliche Mitwirkungspflicht

Der Servicenehmer stellt im Rahmen des Vor-Ort Servicevertrages folgendes sicher:

- Berücksichtigung der Aufstellbedingung des Herstellers für die eingesetzten SB- Systeme
- Sicherstellung einer sachgemäßen Benutzung (Vorgaben der Betriebsanleitung)
- Meldung der Gerätedaten (z.B. Ident.-Nr., Seriennr. des Herstellers)
- Bereitstellung eines Ansprechpartners, der die Störung beschreiben und/oder zeigen kann
- Mitwirkung bei der telefonischen Problemanalyse sowie den Problemlösungsversuchen auf Anweisung des Mitarbeiters der telefonischen Vorklärung
- Sicherstellung des Zugangs des technischen Personals bei Vor-Ort Reparaturen
- Koordination von WTU Unternehmen bzw. autorisierten Personals zur Entnahme der Geldbestände zu Beginn der Wiederinstandsetzungsmaßnahmen
- Sicherstellung der zeitnahen Abnahme der Reaktionszeit bzw. Wiederinstandsetzungszeit durch den Servicenehmer

Definitionen

Servicezeit

Die Leistungserbringung für telefonische und Vor-Ort Unterstützung bei Hardwarestörungen erfolgt während des vertraglich vereinbarten Zeitraums (Servicezeit). Alle weiteren Vereinbarungen, wie telefonische und Vor-Ort Reaktionszeit für die Hardwareentstörung, stehen in Abhängigkeit von der Servicezeit.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung bzw. Auftragserteilung bei Wincor Nixdorf Customer Care Center. Die vertraglich vereinbarten Leis-

tungen werden während der Servicezeit mit der vereinbarten Reaktionszeit abgeleistet. Die Reaktionszeit definiert die Zeitspanne, in der eine telefonische Reaktion und eine Reaktion vor Ort (Ankunft) eines Systemspezialisten zu erwarten ist. Reaktionszeiten definiert nach Werktagen werden am betreffenden Werktag bis maximal zum Ende der Servicezeit abgeleistet. Fällt der Zeitpunkt der vereinbarten Reaktion außerhalb der Servicezeit, so läuft die verbleibende Reaktionszeit erst mit Wiederbeginn der Servicezeit weiter.

Wiederherstellzeit

Die Wiederherstellung der hardwarespezifischen Funktionalität erfolgt in der Regel bis zur vertraglich vereinbarten Wiederherstellzeit. Der Beginn der Hardware-Wiederherstellzeit ist ebenso wie die Reaktionszeit abhängig vom Störungseingang bzw. Auftragseingang im Wincor Nixdorf Customer Care Center.

Niveaueziel

Vereinbarte Reaktionszeiten bzw. Wiederherstellzeiten werden von Wincor Nixdorf mit der zur Einhaltung des SLAs notwendigen Materiallogistik und entsprechender Ressourcenplanung sichergestellt. Eine Zusicherung der SLA-Vereinbarung wird im Niveaueziel definiert.

Dokumentation / Reporting

- Die Dokumentation und Überwachung der Störungsmeldungen erfolgt im Servicemanagement-Tool von Wincor Nixdorf (CRM-Service)
- Das Reporting der Servicelevel Agreements erfolgt monatlich auf Basis des Problemmanagement-Tools und wird bis spätestens 15 Tage nach Ende des Messzeitraums über das "iSupport" zur Verfügung gestellt
- Die Pflege der System-Dokumentation erfolgt ebenfalls im Servicemanagement-System (CRM-Service).

Kaufmännische Abwicklung

Vor-Ort Servicevertrag

- Der beschriebene Leistungsumfang des Vor-Ort Servicevertrages wird auf Basis einer monatlichen Pauschale berechnet. Die Faktura wird in einem gesondert zu vereinbarenden Intervall gestellt
- Leistungen außerhalb des vertraglichen Leistungsumfanges bzw. der zusätzlichen Aufwendungen werden nach Aufwandsbasis mit dem Stundensatz eines Servicetechnikers "SB-Systeme" berechnet.

Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen werden gesondert angeboten und auf Basis der Angebotsbedingungen abgerechnet.

Herausgegeben von

Wincor Nixdorf International GmbH

Service Division

Technisches Marketing

Heinz-Nixdorf-Ring 1

D-33106 Paderborn

Tel. +49 (0) 52 51 / 693- 4693

Fax +49 (0) 52 51 / 693- 5565

HQServices.Marketing@wincor-nixdorf.com

www.wincor-nixdorf.com

© **Wincor Nixdorf International GmbH**

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere für den Fall der Patenterteilung oder GM-Eintragung. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Best.-Nr. R30321-J-Z743-1

Printed in Germany, Mai 2003