

Präventive Wartung für Banking Systeme

Voraussetzungen, Leistungen und Einschränkungen
der Serviceleistung "Präventive Wartung"



- Wincor Nixdorf bietet im Rahmen der Betriebsführung von Banking Systemen (Geldausgabeautomaten, Cash Recycling Systemen, Kontoauszugsdruckern, etc.) den Service "Präventive Wartung". Eine kontinuierliche und professionelle Pflege, Reinigung und Kontrolle der Systemeinheiten stellt die bestmögliche Vorsorge für zeitintensive Systemausfälle und sorgt präventiv für eine optimale Verfügbarkeit der Produktfunktionalität.

Präventive Wartung für Banking Systeme

Präventive Wartung

Damit Hardwarestörungen schon im Vorfeld erkannt und präventiv vermieden werden, bietet Wincor Nixdorf den "Präventiven Wartungsservice" zu festen Konditionen an. Ausfallzeiten des Systems durch Störungen an Einzelkomponenten werden so präventiv gesenkt und eine optimale Systemverfügbarkeit erreicht.

Der Service der "Präventiven Wartung" umfasst Aktivitäten und Maßnahmen an Systemeinheiten vor Ort, die zur Verbesserung der Betriebsphase des Systems beitragen. Eine regelmäßige präventive Wartung optimiert die Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit der Systeme für einen kostenoptimalen operativen Betrieb.

IT-Objekte

Die beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die folgenden Systemkategorien:

- Mono-/Multifunktionale Geldausgabeautomaten (GAA)
- Multifunktionale Cash-Recyclingsysteme (CRS)
- Multifunktionale Systembeisteller
- Automatische Kassentresore (AKT)
- Kontoauszugsdrucker (KAD)
- Selbstbedienungs-Dialogsysteme (SDS)
- HighPrint-Drucker (HPR)
- Passbook Terminals (PBT)

Leistungen

Wincor Nixdorf ist für die optimale Durchführung der einzelnen Teilprozesse im Rahmen der "Präventiven Wartung" sowie für die Auftragsannahme bzw. -abwicklung und Einsatzleitung verantwortlich.

Als Bestätigung der Leistungserbringung führt Wincor Nixdorf eine Dokumentation der durchgeführten Tätigkeiten und eine Rückmeldung (De-Briefing) durch.

Einsatzplanung

- Annahme der Aufträge im Servicemanagement-Tool von Wincor Nixdorf
- Terminvereinbarung mit dem Kunden
- Einsatzsteuerung der Mitarbeiter
- Zeitliche Überwachung der "Präventiven Wartung"
- Überwachung der Einhaltung der Service Level Agreements
- Einleitung von Eskalationsprozeduren im Bedarfsfall

Präventive Wartungsaktivitäten

Die Aktivitäten und Maßnahmen während der Wartungsdurchführung stehen in Abhängigkeit vom jeweiligen Systemtyp und der verbauten Systemkomponenten. Im folgenden Abschnitt sind Aktivitäten als Beispiel genannt:

An der Basiseinheit

- Aussaugung des (Tresor-)Innenraums
- Säuberung der Vereinzlermodule
- Überprüfung/Korrektur der Kassetteneinstellung
- Reinigung und Kontrolle der Auszahl- sowie der Reject-/Retractkassette
- Kontrolle/Nachstellung der Kassetten-Andruckschlitten und der Auszahlkassetten auf das korrekte Notenmaß
- Lichtschrankeninitialisierung und Kontrolle durch Lichtschrankenstati
- Andrucksensoren-Initialisierung
- Ermittlung/Wiederholung des Referenzwertes

- Durchführung der Probevereinzlung
- Reinigung des Z-Moduls/Ausgabemoduls (Shutter)
- Reinigung der Monitorscheibe
- IDKG Kartentransportrollen mit Isopropanol, Verschluss mit Pinsel und Reinigung der Sensoren mit Hochflorkarte
- Reinigung des MM/CIM-Sensors
- Überprüfung des Lesekopfes
- Reinigung und Überprüfung der PIN-/EPP-Tastatur, Soft- und Funktionstasten, Alphatastatur und Operator-Panel
- Überprüfung der Batteriefunktion beim VEM, EPP und der USV
- Durchführung der Cash-Funktion mit KDIAG
- Sicherstellung der Funktionalität von Schlössern, Schließkontakten, Stoßdämpfern, Lüfter, etc.
- Weitere Tätigkeiten sind abhängig von der Systemkonfiguration

Am optionalen Druckwerk

- Reinigung der Kunststoffrolle des Messermoduls und Überprüfung der Leichtgängigkeit
- Aussaugung der Druckeinheit
- Kontrolle des Schriftbilds und des Zeichensatzes
- Säuberung des Belegtransports
- Säuberung der Lichtschrankenblende
- Überprüfung der Papierstandsmelder
- Kontrolle/Justierung der Schneidposition des Messers

SERVICELEVEL	
Servicezeit	Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr (ausschließlich bundesweite Feiertage)
Reaktionszeit bis zum Einsatz vor Ort	Terminvereinbarung nach Absprache mit der Einsatzleitung max. 2 Werkzeuge nach telefonischer Beauftragung bei Wincor Nixdorf
Dauer der Präventiven Wartung vor Ort	In Abhängigkeit vom Systemtyp In der Regel werden 2 Stunden nicht überschritten

An anderen optionalen Baugruppen

Für optionale Baugruppen als Bestandteil der Systemkonfiguration werden präventive Wartungsmaßnahmen nach den jeweiligen Vorgaben des Herstellers und Vorbehalt von Materialeinsatz durchgeführt.

Zusätzliche Serviceleistungen

Wincor Nixdorf stellt im Rahmen der "Präventiven Wartung" folgende optionale, einzeln zu beauftragende Serviceleistungen zur Verfügung:

- Austausch von Verschleiß-/ Verbrauchsteilen
- Update/Upgrade von Betriebssystem-/ Anwendungssoftware
- Präventive Wartungseinsätze außerhalb der Servicezeit

Austausch von Verschleiß-/ Verbrauchsteilen

Wincor Nixdorf übernimmt auf Anfrage den Tausch bzw. das Ersetzen von Verbrauchs-/Verschleißmaterial im Rahmen einer "Präventiven Wartung".

Update/Upgrade von Betriebssystem-/ Anwendungssoftware

Wincor Nixdorf leistet auf Wunsch ein Update/Upgrade von bankenspezifischer Anwendungssoftware, Betriebssystemsoftware und Treibersoftware auf SB-Systemen. Beispielsweise werden bei sporadischen Softwareproblemen zur Problemlösung alle notwendigen Softwarepakete durch Wincor Nixdorf im Rahmen einer "Präventiven Wartung" installiert und parametrisiert.

Präventive Wartungseinsätze außerhalb der Servicezeit

Speziell bei stark frequentierten SB-Systemen empfiehlt sich ein Wartungsein-



satz außerhalb der Geschäftszeiten, um keine Unterbrechungen in der Kundenbetreuung zu verursachen.

Wincor Nixdorf bietet in Absprache "Präventive Wartung" auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten.

Zusätzliche Mitwirkungspflicht

Voraussetzung für die Durchführung der Leistungserbringung

Der Servicenehmer stellt im Rahmen der generellen Betriebsführung eines Wincor Nixdorf Banking Systems und der Beauftragung einer "Präventiven Wartung" 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., Seriennummer des Herstellers) bei der Beauftragung
- Bereitstellung eines Ansprechpartners, der eine Terminabsprache mit der Wincor Nixdorf Einsatzleitung vornehmen kann

- Sicherstellung des Zugangs des technischen Personals für die "Präventive Wartung"

- Koordination von WTU Unternehmen bzw. autorisiertem Personal zur Entnahme der Geldbestände zu Beginn der Wartungsmaßnahmen

- Sicherstellung der zeitnahen Abnahme der Reaktionszeit bzw. Wiederinstandsetzungszeit durch den Servicenehmer

Einschränkungen/Hinweise

Installationen von Betriebssystemen, Applikationen und anderen Softwarekomponenten sowie von Bauzustandsänderungen der Hardware, die außerhalb der werkseitigen Routineänderungen liegen, sind nicht Teil der "Präventiven Wartung".

Kaufmännische Abwicklung

Die beschriebenen Leistungen der "Präventiven Wartung" werden als Pauschale pro Beauftragung, d.h. pro Wartungseinsatz angeboten und in Rechnung gestellt. Alle zusätzlichen Leistungen werden gemäß der Anforderungen kalkuliert und gesondert zum Standard-Leistungsumfang der "Präventiven Wartung" angeboten und in Rechnung gestellt.

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

Email: 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. Änderungen vorbehalten.

Best.-Nr. R30322-J-Z743-1

Printed in Germany, Juni 2003