

## Anhang 17\_INT

### Serviceanleitung

Inhalt und Aufbau

Version: September 2017, Seite 1 von 2

---

## Inhaltsvorgaben und Hinweise zum Aufbau der Serviceanleitung

Die Serviceanleitung ist eine serviceorientierte Dokumentation mit Anleitungen zur Ausführung von Servicetätigkeiten, d.h. sie enthält Informationen für das Servicepersonal zur Behebung technischer Störungen. Außerdem dient sie als Schulungsunterlage für das Heidelberg-Servicepersonal. Die Serviceanleitung steht nur dem Heidelberg-Service zur Verfügung. Sie ist Bestandteil der *Technischen Dokumentation*. Die Technischen Daten als servicerelevante Grundinformationen für den Anwender und Basis für das Servicepersonal sind Bestandteil sowohl der *Betriebsanleitung* (Anhang 16\_INT) als auch der Serviceanleitung.

### Inhalte der Serviceanleitung (Aufbau exemplarisch mit wesentlichen Inhalten):

- Inhaltsverzeichnis
- Stichwortverzeichnis
- Produktbeschreibung mit Schwerpunkt auf servicerelevanten Gesichtspunkten:
  - Funktion des Produktes
  - Systemschema, inkl. servicerelevanter Teilkomponenten
  - Erläuterungen zum Aufbau des Gesamtsystems und servicerelevanter Teilkomponenten
  - Beschreibung der Steuerungskonzeption
    - Funktionsschema / Ablaufdiagramme für Systemprozesse
    - Systemkonfiguration
    - Elektronikbaugruppen
  - Hinweise zur Inbetriebnahme / Elektrischer Anschluss
  - Sicherheitshinweise
  - Hinweise zur bestimmungsgemäßen Verwendung
  - Wartung von Komponenten und Austausch von Verschleißteilen

Die Wartungsangaben sollten in Tabellenform bereitgestellt werden. Dabei sind die von Heidelberg vorgegebenen Wartungsintervalle einzuhalten. Detailliertere Informationen zu den einzelnen Wartungspunkten, evtl. mit Abbildungen und Grafiken, sind davon getrennt zu dokumentieren. Aus der Tabelle sollten folgende Informationen hervorgehen:

## Anhang 17\_INT

### Serviceanleitung

Inhalt und Aufbau

Version: September 2017, Seite 2 von 2

---

- Bauteil
  - Wartungsgruppe
  - Wartungsintervalle
  - Wartungstätigkeit / Wartungsort
  - Hilfsmittel
  - Serviceteile, die benötigt werden
  - Kunden-/Servicetätigkeit
- Behebung von Betriebsstörungen:
    - Testabläufe / Diagnosehinweise
    - Messpunkte, Messwerte
    - Einstellwerte
  - Technische Daten als servicerelevante Grundinformationen für den Anwender und als Basis für den Servicetechniker:
    - Technische Daten des Gesamtsystems
    - Technische Daten von den Teilkomponenten, die für den Service und den Anwender wesentlich sind
    - Stromlaufplan
    - Pneumatikplan
    - Geräteliste  
Aufstellung der elektrischen Ausrüstung mit Betriebsmittel-Kennzeichnung und Heidelberg-Sachnummern.
    - Anschlussbelegung  
Anschlussplan der Steckkontakte und Klemmen.
    - Serviceteilliste (mit Heidelberg -Sachnummern)
  - Sprachausprägungen:
    - Die Serviceanleitung ist in den folgenden Landessprachen bereitzustellen:
      - Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch
    - Für alle anderen Sprachausprägungen kann eine gesonderte Vereinbarung getroffen werden
  - Datenformat:
    - Die Serviceanleitung ist in den folgenden Datenformaten bereitzustellen:
      - Adobe PDF
      - Microsoft Word