DIN 77210-1:2018-07 (D)

Geld- und Wertdienste - Teil 1: Anforderungen

Inhalt

Seite

Vorwort 4

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 6

2 Normative Verweisungen 6

3 Begriffe 7

4 Symbole und Abkürzungen 11

5 Anforderungen vor Beginn der Dienstleistungserbringung 12
5.1 Allgemeines 12
5.2 Prüfung/Anwendung der rechtlichen Grundlagen 12
5.3 Ermittlung und Klärung der Anforderungen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer 13
5.4 Inhalte des Vertragswerkes zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer 15

6 Anforderungen an die Dienstleistungserbringung 22
6.1 Basis der Prozessketten/Geschäftsprozesse 22
6.2 Geld- und Werttransporte 23
6.2.1 Allgemeines 23
6.2.2 Prozessschritt: Transportgut übernehmen 23
6.2.3 Prozessschritt: Transportgut transportieren – Fahrzeug 25
6.2.4 Prozessschritt: Transportgut transportieren – Bote 25
6.2.5 Prozessschritt: Transportgut übergeben 25
6.2.6 Anforderungen an Geldtransportfahrzeuge 25
6.3 Geld- und Wertebearbeitung 30
6.3.1 Allgemeines 30
6.3.2 Prozessschritt: Bearbeitungs-/Lagergut übernehmen 30
6.3.3 Prozessschritt: Bearbeitungs-/Lagergut bearbeiten 31
6.3.4 Prozessschritt: Bearbeitungs-/Lagergut lagern 32
6.3.5 Anforderungen an stationäre Einrichtungen 33
6.4 Automatenservice 42
6.4.1 Allgemeines 42
6.4.2 Prozessschritt: Übernahme des Automatenservices 42
6.4.3 Prozessschritt: Durchführung des Automatenservices 43
6.4.4 Prozessschritt: Rückübertragung des Automatenservices 43
6.5 Automatenservice – Intervention 44
6.5.1 Allgemeines 44
6.5.2 Prozessschritt: Meldung von Störungen 44
6.5.3 Prozessschritt: Behebung der Störung am Automaten 45
6.5.4 Prozessschritt: Abschlussmeldung der Störung 45
6.6 Melde- und Informationspflichten seitens Auftraggeber und Auftragnehmer (bei Abweichungen von vertraglichen Vereinbarungen) 46
6.7 Lenkung und Aufrechterhaltung der Dienstleistungserbringung 47
6.8 Vorhalten von Personal und Ausrüstung sowie Lieferanten durch den Auftragnehmer 47
6.9 Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen (Beschwerdemanagement) beim Auftraggeber und -nehmer 48
6.10 Qualitätssicherung, Dokumentation 49

7 Beginn und Beendigung der/einer Dienstleistung 51

7.1 Allgemeines 51
7.2 Beginn der/einer Dienstleistung 51
7.3 Beendigung der/einer Dienstleistung 51
Anhang A (normativ) Definition von Gefährdungszonen für die Gefährdungsanalyse 53
Anhang B (normativ) Anforderungsprofil an die interne Revision des Auftragnehmers 82
Anhang C (normativ) Mindestanforderung Mitarbeiterqualifizierung 87
Anhang D (normativ) Mindestanforderungen an ein Datenschutz- und IT-Sicherheitsmanagement 90
Anhang E (informativ) Beispiele zum Einsatz von GS1 Standards 92
Anhang F (informativ) Mögliche Ablaufbeschreibung der Übernahme von Geldautomaten und Kassetten sowie gleichartiger SB-Geräte 94
Anhang G (normativ) Empfehlungen von zusätzlichen Anforderungen an den Auftraggeber an Geld-/Werteübergaberäume/-einrichtungen sowie Automatenstandorte 96
Literaturhinweise 97