

# Guide pratique de maintenance niveau 1 et 2



Guide destiné aux Utilisateurs des terminaux Points de Vente

Ce document est destiné au Responsable d'un Bureau Auxiliaire, il a pour objectif de porter à la connaissance des utilisateurs certains points essentiels concernant la gestion et la maintenance des outils de distribution mis à leur disposition par la SNCF

## Les Interlocuteurs du Responsable de Bureau Auxiliaire

- Le Correspondant Machines de Vente régional
  
- Le Centre d'appels national « Assistance Gares » **au 01 56 79 61 50**  
**à contacter en cas de panne matérielle ou logicielle**



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier **2016** un nouveau contrat de maintenance global pour l'ensemble des outils de distribution est en place. Ce contrat couvre les **postes de ventes**, les automates, les bornes d'échange, les composteurs...

Tout comme auparavant, une part des opérations de maintenance reste à la charge des exploitants (détection des anomalies, contrôle du fonctionnement, des connexions, réglages simples, nettoyage, changement de consommables, etc...). C'est ce qu'on appelle la maintenance de niveau 1 et de niveau 2.

**L'objectif de ce guide pratique est de vous aider à effectuer cette maintenance.**

On estime que 1/3 des pannes est dû à un défaut de maintenance de niveau 1 et 2.

Si celle-ci est non effectuée ou mal effectuée, cela engendre 2 conséquences :

- une indisponibilité du matériel de distribution
- une facturation de remise en état par le mainteneur

Les opérations de maintenance sont réparties sur plusieurs niveaux.

### • Opération de maintenance de niveau 1 et 2

⇒ à la charge des utilisateurs :

Réglage simple et remplacement d'éléments consommables sans démontage (Dépoussiérage d'imprimantes, changement des bobineaux TPE, nettoyage des têtes de lecture, nettoyage du clavier et de la souris...).

### • Opération de maintenance de niveau 3 et 4

⇒ à la charge du mainteneur sur site :

Réglage d'imprimantes, remplacement des têtes thermiques, réparation d'une pièce défectueuse, changement de disque dur...

### • Opération de maintenance de niveau 5

⇒ à la charge du mainteneur en atelier :

Réparation importante à réaliser en atelier par le constructeur avec échange standard du matériel concerné sur site.

## En cas de dysfonctionnement du Poste de Vente

(Opérations de maintenance de niveau 3, 4 et 5)

### Premier diagnostic utilisateur

Avant de demander une intervention, vous devez dans un premier temps vérifier et éliminer les éventuels problèmes dus à une mauvaise connexion du câble réseau dans la prise RJ45 ou d'un câble électrique qui aurait pu être débranché...



L'Utilisateur appelle l'Assistance Gares **0156796150**, en s'identifiant avec son code point de ventes et le nom calife du poste inscrit sur l'étiquette collée sur l'UC

L'Assistance Gares lui communique un N° de DOSSIER MAINTENANCE qui doit être obligatoirement inscrit dans le Livret de maintenance. Il sert au suivi de l'intervention.

Dans le cas d'une panne matérielle, après différentes actions demandées à l'utilisateur, l'Assistance Gares demande l'intervention d'un technicien mainteneur qui procède à la réparation de du Poste de Vente.

Après intervention d'un technicien, la vérification de bon fonctionnement du système est réalisée par l'utilisateur. En cas de verdict négatif, le technicien reprend son intervention. La remise en service ne peut être exécutée qu'en présence du responsable du B.A. ou son mandataire, qui signe le Rapport d'Intervention du technicien. De même que le Livret de maintenance du Poste de Vente qui sera rempli par le technicien et co-signé par le représentant du B.A.

**L'appel à maintenance est fermé à la fois par le technicien et par l'utilisateur.**

**Après remise en service, suite à l'intervention d'un technicien de maintenance, procédez à la clôture de l'appel en contactant l'ASSISTANCE GARES.**

Cette intervention volontaire ferme le dossier de maintenance  
Et valide le délai et la durée de l'intervention du technicien mainteneur.

# IER 557

## A – Présentation de l'imprimante

L'imprimante IER 557 est dédiée à l'impression des titres de transports de voyageurs au format international ATB.

Cette imprimante utilise le procédé d'impression Thermique Direct (sans ruban), ce qui nécessite l'emploi de titres thermosensibles.



## B – Introduction des titres

L'introduction des titres s'effectue :

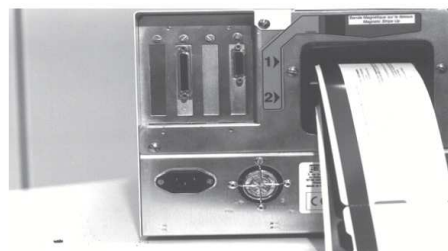
⇒ par la fente d'introduction frontale

- pour la lecture,
- pour la revalidation,
- ou la mise à jour des informations portées sur le titre.



⇒ en continu, pour l'édition (par l'arrière)

- l'imprimante est chargée par le stock n°1 (celui du haut).
- En cas de rupture de stock des billets n°1 l'impression continue automatiquement avec le stock n°2



NB : l'impression des billets de test se fait toujours sur le stock n°1

## IER 557

### ■ Nettoyage des cellules

- Coton tige alcoolisé ou bombe à air

### ■ Nettoyage des galets d'entraînement

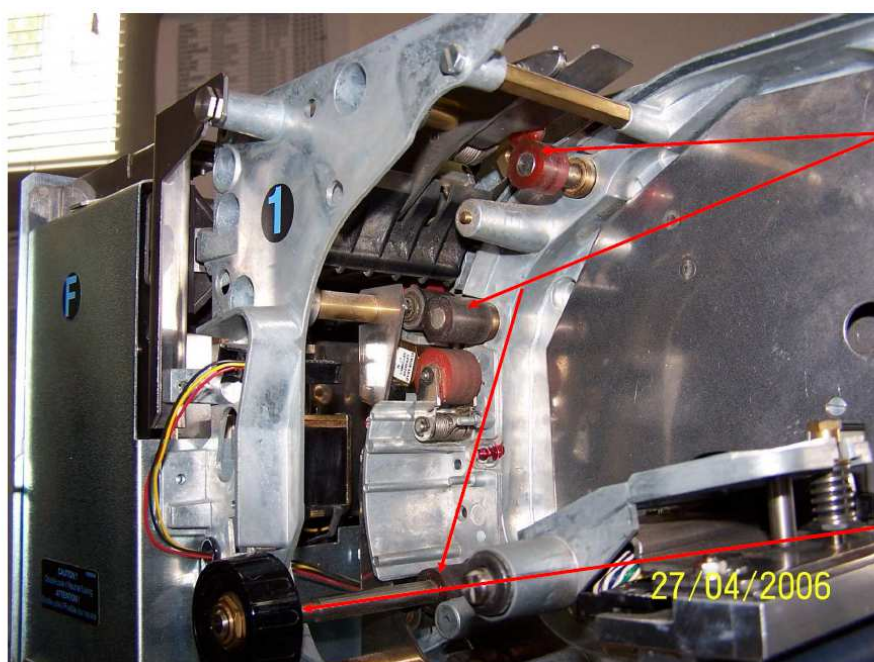
- Coton tige alcoolisé (chiffon imbibé d'alcool)

### ■ Nettoyage de la tête thermique

- Coton tige alcoolisé (chiffon imbibé d'alcool)

### ■ Tête magnétique

- Passage d'un coupon imbibé d'alcool iso

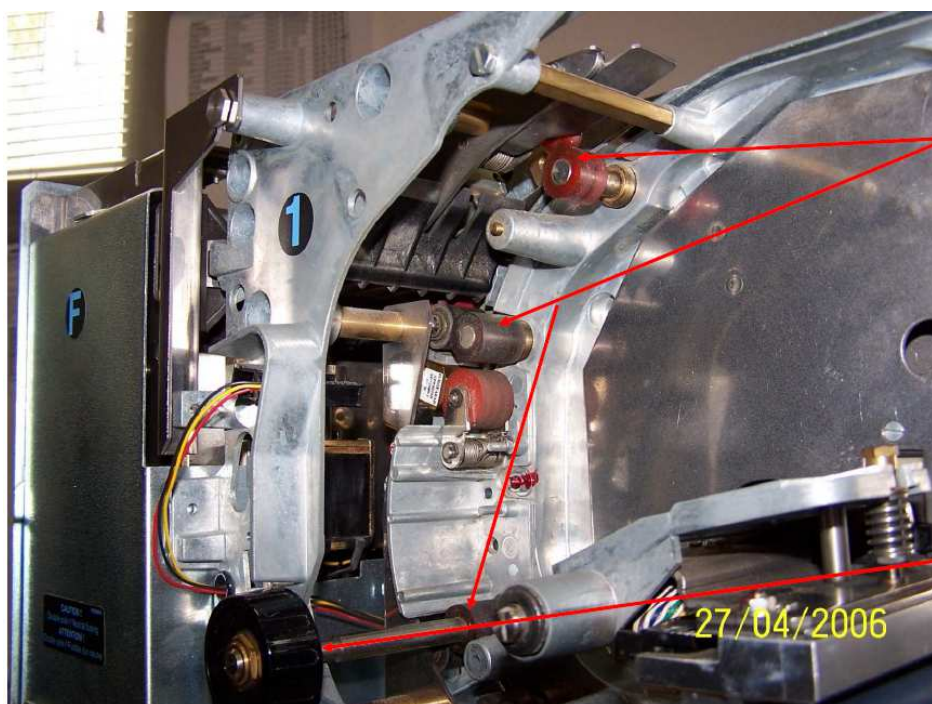


■ Galets

■ Molette à tourner

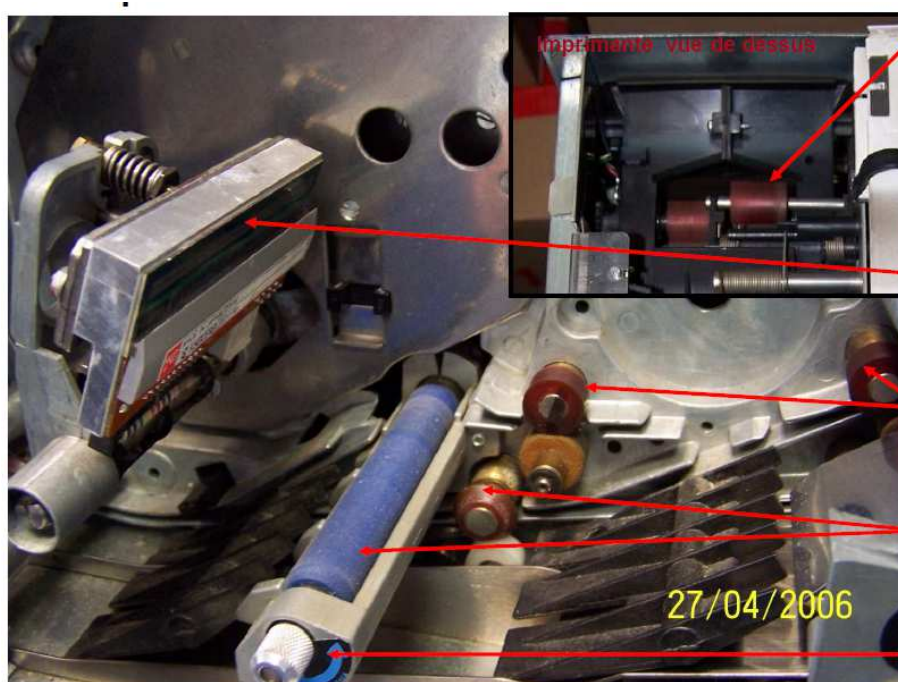


# IER 557 - galets d'entraînements/tête d'impression



■ Galets

■ Molette à tourner



■ Galets

■ Tête d'impression

■ Galets

■ Rouleau

■ Molette à tourner

# IER 557 Mauvaise impression

7016 0201 6  
2002 T

```

SERIAL COMMUNICATION : COM1 = LINK DOWN COM2
rs232, 19200 Bauds, 8 Data bits, Even Parity,
USER MARGIN START UPS : 00084 007
TOP MARGIN : 045
LEFT MARGIN: 24 MAG PASSES 0150030 095
THERMAL PAPER DEF STOCK 1

TYP MAG SCN CTR # COUPONS ENCOD
STK1: 1 On Asc 5 0019632 0201960 0000001
STK2: 2 On Asc 5 0016634 0016785 0000000
STK3: 0 Off Off 5 0000000 0000000 0000000
FRNT: On 5 0006540 0047258 0009743
FRONT

Stocks low switches : Off
Stacker switch : On
Cabinet switches : Off
Serial number : 18884
Head resistance : 00618
08700162821035
  
```

■ Avant nettoyage

7016 0201 6  
2002 T

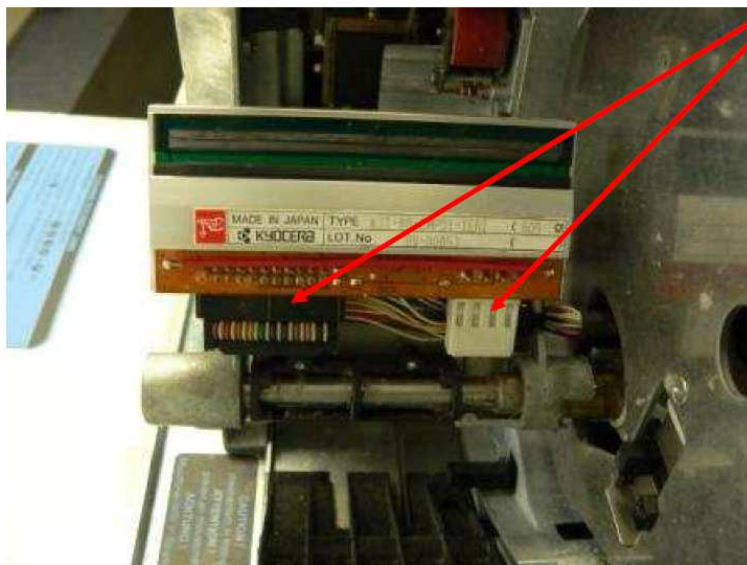
```

SERIAL COMMUNICATION : COM1 = LINK DOWN COM:
rs232, 19200 Bauds, 8 Data bits, Even Parity
USER MARGIN START UPS : 00084 007
TOP MARGIN : 045
LEFT MARGIN: 024 MAG PASSES 0150036 09:
THERMAL PAPER DEF STOCK 1

TYP MAG SCN CTR # COUPONS ENCOI
STK1: 1 On Asc 5 0019633 0201961 0000000
STK2: 2 On Asc 5 0016634 0016785 0000000
STK3: 0 Off Off 5 0000000 0000000 0000000
FRNT: On 5 0006540 0047258 0009744
FRONT

Stocks low switches : Off
Stacker switch : On
Cabinet switches : Off
Serial number : 18884
Head resistance : 00618
08700162821046
  
```

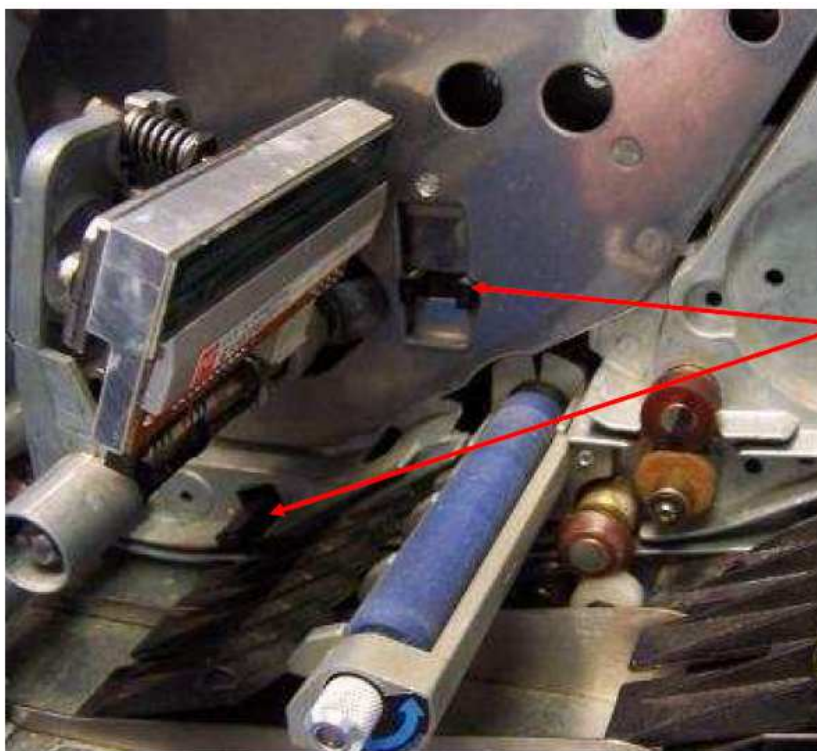
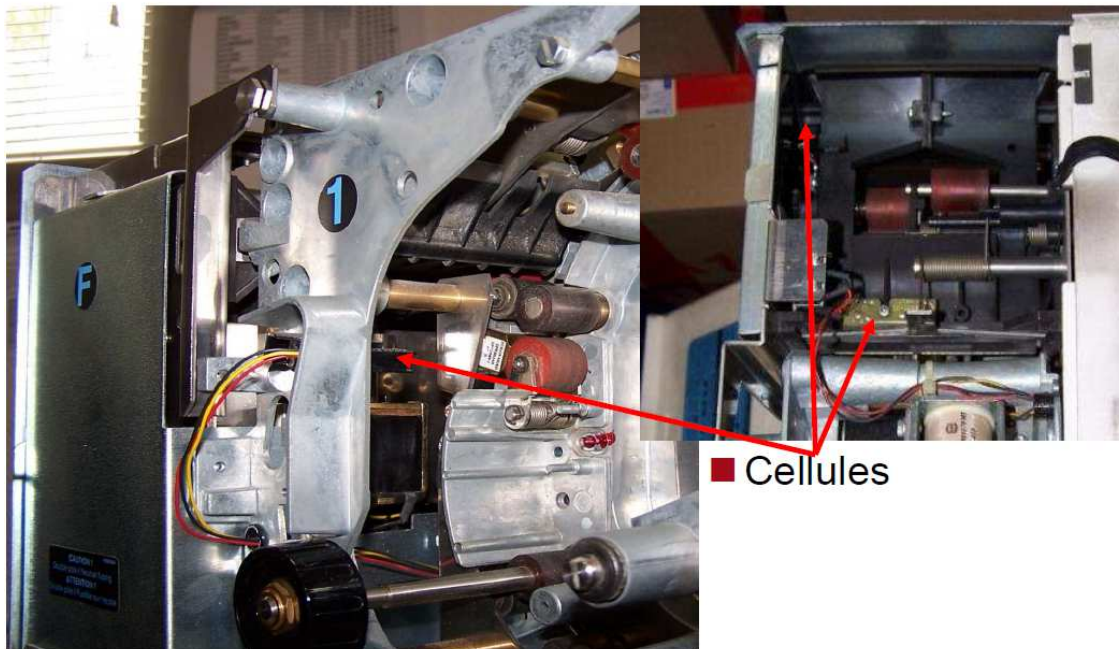
■ Après



■ Après le nettoyage de la tête d'impression bien vérifier que les deux connecteurs de tête soient bien branchés



# IER 557 - cellules

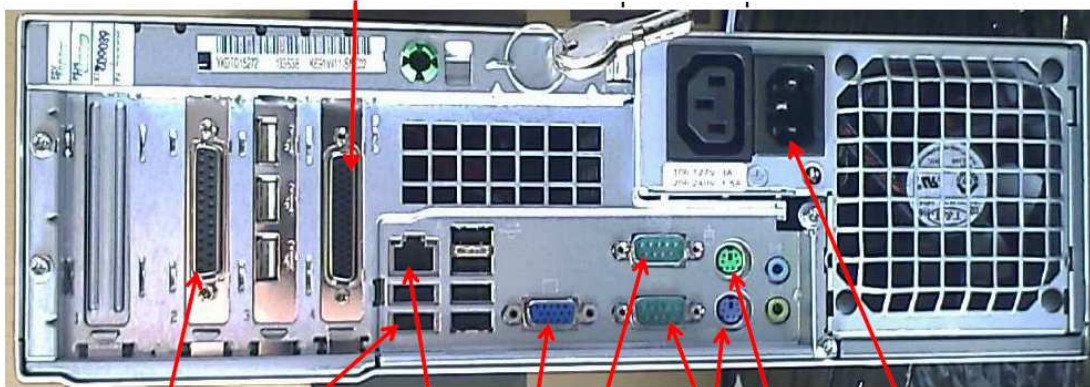


# IER 557 tête magnétique



- Passer l'imprimante off line
- Imbiber le coupon avec le l'alcool isopropilyque
- Faire 2-3 passages
- Fréquence
  - 2 fois par mois pour un usage normal

# Unité centrale - connexions



Imprimante Doc

Réseau Écran

TPE

IER

Souris

Secteur

Clavier

La souris et le clavier peuvent être branchés sur les USB

## Unité centrale écran- recommandations

- Veillez à avoir une bonne ventilation
- Ne pas utiliser de la mousse sur l'écran et le clavier
- En cas de blocage de l'application une seule pression sur le bouton Marche/arrêt suffit pour arrêter le PC proprement
- Si cela ne fonctionne pas, arrêter l'unité centrale en appuyant sur le bouton M/A pendant 5"

# Imprimante documentation

- Utiliser toujours des consommables recommandé par le constructeur
- Changement du toner et du tambour ( Drum) compris dans la maintenance N1 N2
- Nettoyage intérieur et de la vitre du Laser



## Imprimante documentation test interne

- Pour les HL5340D appuyez sur le bouton GO 3 fois en moins de 2 secondes.



## Exemples produits pour IER 557



**25 chiffons ouatés non  
pelucheux**



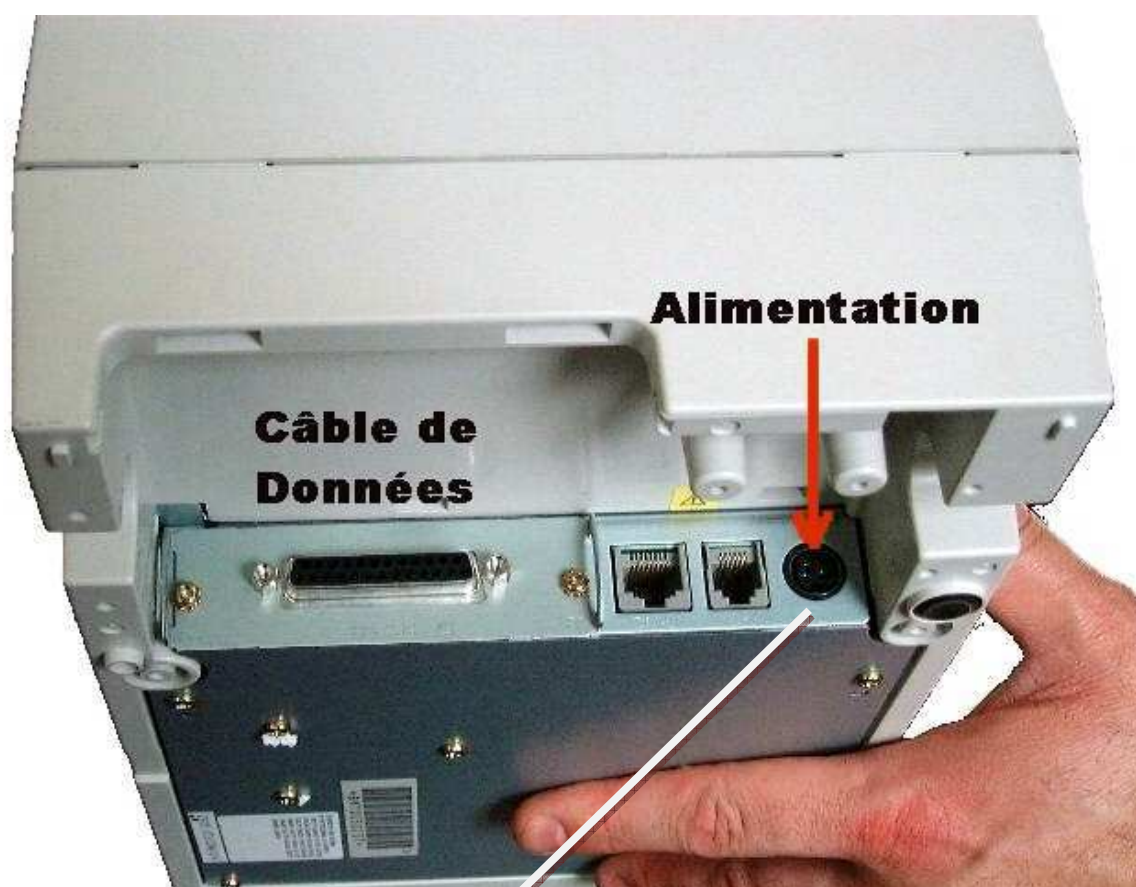
**Boîte de 25 bâtonnets  
plastiques flexibles avec  
embout mousse**



**Gaz dépolssiérat et  
inflammable**



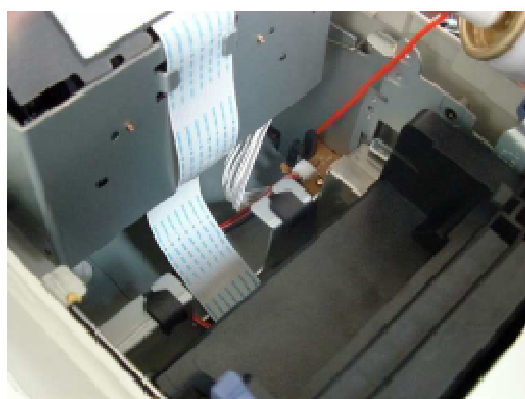
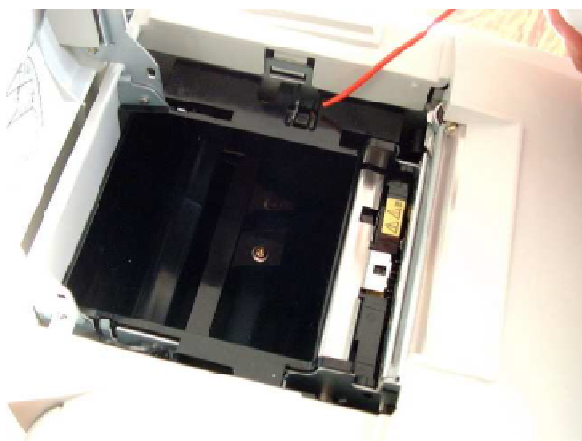
## TPE - imprimante Epson



← **Alimentation**

**électrique**

## TPE imprimante Epson - cellules



\*  
\*



## TPE imprimante Epson

### Nettoyage de la tête d'impression



Tête d'impression



### Nettoyage du rouleau d'entraînement

