

1. Kontaktdaten (Bei wem tritt Fehler auf?)				
Firma*:				
Ansprechpartner/Abteilung*:				
Straße Nr.*:				
Land/PLZ/Ort*:				
Tel.*:		Fax:		Mobil:
E-Mail*:				

2. Angaben zur Anlage/zum Gerät				
Anlantentyp:	<input type="checkbox"/> MESA 23	<input type="checkbox"/> MESA 24	<input type="checkbox"/> MESA 25	<input type="checkbox"/> MESA 26 <input type="checkbox"/> MESA26-N
2.1. Anlagenausstattung				
Gerät	Produktbezeichnung		Produktnummer	Seriennummer
Zugfunkgerät/Zentralgerät:				
Bedienteil 1:				
Bedienteil 2:				
Analogfunkgerät 1:				
Analogfunkgerät 2:				
SW-Paket (Paketname und Version):				
Konfigurationsdatei (Bitte mit anhängen, siehe Pkt.8):				
2.2. Verwendete Schnittstellen				
UIC-Zugdurchgangsleitung:		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein		
2.3. Digitale Ein- und Ausgänge				
Zugfunkgerät	Bedienteil	Eingang	Ausgang	Funktion
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4. Serielle Schnittstellen				
Angeschlossenes Gerät	Angeschlossen an welche Schnittstelle		Verwendetes Protokoll/Anwendung	
2.5. Ethernet-Schnittstelle				
Angeschlossenes Gerät	Angeschlossen an welche Schnittstelle		Verwendetes Protokoll/Anwendung	
2.6. Einbauort				
Fahrzeugnummer:				

3. Betroffene Komponenten				
<input type="checkbox"/> Zugfunkgerät	<input type="checkbox"/> Analogfunkgerät	<input type="checkbox"/> Bedienteil	<input type="checkbox"/> Hardware-Fehler	<input type="checkbox"/> Software-Fehler
<input type="checkbox"/> angeschlossenes Zusatzgerät				
<input type="checkbox"/> allgemeine Funktion <input type="checkbox"/> GSM-R <input type="checkbox"/> analoger Zugfunk				
<input type="checkbox"/> Dokumentation				

4. Fehlerbeschreibung

Kurztext zur Fehlerkennzeichnung (Stichwörter):

4.1. Ausführliche Fehlerbeschreibung (vorgefundener Zustand; Fehlerbild / Beschreibung der Fehlfunktion (Aktion-Reaktion); Umfang; Auswirkung; Dauer; Häufigkeit; statisch oder temporär)
4.2. Funkmodus/Betriebsart

Funkmodus		Betriebsart				
<input type="checkbox"/> GSM-R		<input type="checkbox"/> Zugfunk	<input type="checkbox"/> Rangierfunk			
<input type="checkbox"/> AZF Deutschland		<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> O	<input type="checkbox"/> B
<input type="checkbox"/> AZF Tschechien	<input type="checkbox"/> AZF Luxemburg	<input type="checkbox"/> AZF Rumänien	<input type="checkbox"/> AZF Ungarn			
<input type="checkbox"/> AZF Österreich	<input type="checkbox"/> AZF Frankreich	<input type="checkbox"/> AZF Kroatien				
<input type="checkbox"/> AZF Serbien	<input type="checkbox"/> AZF Polen	<input type="checkbox"/> AZF Slowakei	<input type="checkbox"/> AZF Slowenien			

4.3. In welchem Funknetz tritt der Fehler auf?
4.4. Verwendete SIM-Karten (Telefonnummer; Teilnehmerprofil; in Betrieb seit)
4.5. Fehlerszenario (bei welcher Bedienhandlung tritt der Fehler auf)
4.6. Wie und wo offenbart sich der Fehler? (Durch welche Bedienhandlung/Funktion; wie wurde der Fehler bemerkt; an welchem Ort trat der Fehler auf)
4.7. Fällt die Anlage aus/bleibt die Anlage bedienbar/gibt es Einschränkungen?

4.8. Wann und wie häufig tritt der Fehler auf?**4.9. Wie lange steht der Fehler an?****4.10. Lässt sich der Fehler reproduzieren? (Wenn ja, wie)****5. Was wurde bisher unternommen? (Servicehandlungen, Reparaturen, Baugruppentausch, Softwareupdate etc. mit welchen Ergebnissen?)****6. Wird die Sicherheit und/oder die Betriebsführung gestört? (Art und Umfang? Einschränkungen/Störungen im Betrieb/gibt es bahnbetriebliche Auswirkungen?)****7. Fehlerschwere:**

- 1-signifikant/Totalausfall
- 2-kritisch/kritischer Ausfall einer Funktion
- 3-unkritisch/unkritischer Ausfall einer Funktion
- 4-vernachlässigbar/vernachlässigbarer Ausfall einer Funktion

Anmerkungen:



Registrierung durch QS (wird von FWK ausgefüllt)
Nr.:
Datum:

Formblatt
Erfassungsbogen Supportanfrage
Produktfamilie MESA

8. Anhang (Ergänzungen in Form von Dokumenten, Dateien, Traces, Screenshots, Fotos, Messprotokolle, Videos etc.)	Anzahl der Dokumente:

erstellt:

Ort	Datum	Name

Die mit * markierten Felder sind Pflichtfelder. Ohne diese Angaben ist ein Senden nicht möglich.