



Beschreibung der Vorgehensweise bei möglichen Geräte- und Hardwarefehlern im Rahmen des Service-Level-Konzept Stufe 1

Wie in der Ausschreibung für die Beschaffung der Digitalfunkendgeräte im RDBAN beschrieben, ist die jeweils zuständige Taktisch-Technische-Betriebsstelle (TTB-KVB) welche in der Kreis- bzw. Stadtverwaltung angesiedelt ist, der Ansprechpartner bei vermuteten Geräte- und Hardwarefehlern bei Motorola Endgeräten.

Sollte wie unter Pkt.6 im Störungs-, Fehler-, Reparatur- und Verlustmanagement aufgezeigte Vorgehensweise zu keiner Lösung führen, sind folgende nächste Schritte zu gehen:

1. Kontaktaufnahme mit der zuständigen TTB-KVB unter:
 - ♦Landratsamt Neustadt; SG 32; Tel.: 09161/92-3204
2. Nach Absprache ist das defekte Gerät, mit der ausgefüllten Meldeliste für Anwender sowie mit einer möglichst genauen Fehlerbeschreibung der TTB-KVB zu übermitteln. Bitte nur Zubehör mitschicken, wenn es unmittelbar mit der Fehlerursache zusammenhängen könnte oder defekt ist, das Zubehör ist auf der Meldeliste einzeln zu erfassen.
3. Die TTB-KVB muss das Gerät hinsichtlich Programmierung, Zubehörfehler sowie möglicher Netzprobleme nochmals kontrollieren. Sollte der angezeigte Fehler weiterhin bestehen, wird das Gerät durch die TTB-KVB an den Hersteller zur Überprüfung und Instandsetzung übersandt.
4. Die Rücklieferung der Geräte vom Hersteller an die TTB-KVB soll i.d.R. innerhalb von 7 Arbeitstagen erfolgen. Nach Überprüfung der Programmierung in der TTB wird der Endnutzer verständigt und kann das Gerät wieder übernehmen.