

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org) Sundgren, Jörgen, UHtsi	DokumentID	Ev. ärendenummer TRV 2016/49468
Fastställt av Ingels, Per-Erik, UHtsi	Dokumentdatum 2016-12-05	Version V4

RMA-process för signalställverk modell 85 och 95

Instruktion för felrapportering, reparation och service

Sammanfattning

Detta dokument beskriver rutiner vid rapportering av systemrelaterade problem, reparationer och servicehantering för signalställverk modell 85 och 95.

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org) Sundgren, Jörgen, UHtsi	DokumentID	Ev. ärendenummer TRV 2016/49468
--	------------	------------------------------------

Innehållsförteckning

1	Ändringsinformation	3
2	Rapportering.....	3
3	Systemrelaterade problem.....	3
4	Reparation och service.....	3
5	RMA-processen	4
5.1	Steg 1 – Begära RMA-nummer	4
5.2	Steg 2 – Skicka gods.....	4
6	Kontaktinformation Bombardier.....	5
6.1	SupportLine, systemrelaterade problem.....	5
6.2	Repair Center, reparation och service	5
7	Referenser	5

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org) Sundgren, Jörgen, UHtsi	DokumentID	Ev. ärendenummer TRV 2016/49468
--	------------	------------------------------------

1 Ändringsinformation

2013-02-11	Version 1.0	Instruktionen fastställd
2014-12-17	Version 2.0	Uppdaterade adressuppgifter till Bombardier Transportation och faktureringsadress slopad i felrapportblankett
2016-05-25	Version 3.0	Uppdaterad e-postadres till Bombardier Transportation
2016-12-05	Version 4.0	Materialservice står för transporten av gods till Repair Center. Se länk i avsnitt 5.2 för val av transportsätt och speditör.

2 Rapportering

All rapportering som rör systemrelaterade avvikelser och problem samt reparations- och serviceärenden görs genom att använda Bombardier Transportations blankett för felrapportering [1].

Den för kapitel 3 och 4 gemensamma elektroniska blanketten finns på Materialservices hemsida:

<http://www.trafikverket.se/Foretag/Bygga-och-underhalla/Jarnvag/Materialservice/Blanketter/>

Den kan också beställas av SupportLine, se kontaktuppgifter under kapitel 6.1.

3 Systemrelaterade problem

En felrapport ska fyllas i elektroniskt och så komplett som möjligt.

Felbeskrivningen ska vara grundlig och loggar, dumpar, uppspelningar etc som kan underlätta utredningen ska alltid bifogas. Om information saknas begär SupportLine komplettering.

Felrapporten ska skickas med e-post i editerbart format (ej pdf/scannad) till SupportLine, se kontaktuppgifter under kapitel 6.1.

Ärendet registreras av SupportLine och en bekräftelse där ärendenumret meddelas skickas tillbaka till kund.

4 Reparation och service

För hantering av reparationer och serviceärenden tillämpas en RMA-process (Return Merchandise Authorisation) vilken beskrivs i kapitel 0.

Observera att det inte är tillåtet att byta artiklar vid felsökning, dvs. felaktiga byten som inte avhjälpas felet, utan att byta tillbaka till den ursprungliga artikeln. Om det av någon anledning inte är möjligt att byta tillbaka till den ursprungliga artikeln ska SupportLine kontaktas för att upprätta information om installerad bas (artikelnummer, serienummer och revisionsläge).

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org) Sundgren, Jörgen, UHtsi	DokumentID	Ev. ärendenummer TRV 2016/49468
--	------------	------------------------------------

5 RMA-processen

Syftet med processen är att säkerställa att felrapporten blir korrekt ifylld och att information om installerad bas upprätthålls efter utbyten av artiklar i anläggningen, vilket är speciellt viktigt för signalställverk modell 95.

5.1 Steg 1 – Begära RMA-nummer

En felrapport per artikel ska fyllas i elektroniskt och så komplett som möjligt och skickas med e-post till SupportLine för begäran av RMA-nummer.

Returadress för gods och *Godsmärkning vid retur* är redan angivet (default) i blanketten. Dock kan returadressen för gods behöva justeras för anläggningsunik utrustning, se kapitel 5.2.

Vägledande information är angivet i fälten för *Kund* och *Kontaktperson*.

Om information saknas begär SupportLine komplettering.

SupportLine registrerar ärendet, noterar RMA-nummer längst upp till höger på blanketten och skickar tillbaka ärendet till kund med en kopia till Materialservice.

5.2 Steg 2 – Skicka gods

All utrustning ska emballeras noggrant. För att undvika att kretskort skadas under transport måste de emballeras i ESD-skyddad förslutning och för korttypen avsedd kartong.

Allt gods ska märkas tydligt med RMA-nummer. Ankommet gods som saknar RMA-märkning returneras till avsändaren utan åtgärd.

Reparation av anläggningsunik utrustning och testutrustning, som ska returneras tillbaka till anläggningen efter reparation, ska beställas direkt av Bombardier Transportation utan inblandning av Materialservice. Exempel på sådan utrustning är MAN900PC, OP Station och WinOCTest. För att utrustningen ska hamna rätt krävs att returadressen för gods justeras i felrapportblanketten, eftersom Materialservice uppgifter är angivna (default) i blanketten.

Kontaktuppgifter och adress till Repair Center finns under kapitel 6.2.

Materialservice står för transporten av godset. Instruktioner för val av transportsätt och speditör finns på följande webbsida:

<http://www.trafikverket.se/tjanster/system-och-verktyg/forvaltning-och-underhall/Materialservice/Leverans-och-transport/Anvisningar-for-leverantor/>

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org) Sundgren, Jörgen, UHtsi	DokumentID	Ev. ärendenummer TRV 2016/49468
--	------------	------------------------------------

6 Kontaktinformation Bombardier

6.1 SupportLine, systemrelaterade problem

Felrapport och eventuella bilagor skickas med e-post till:

supportline@rail.bombardier.com

Om bilaga ej kan skickas med e-post kan denna skickas till:

Bombardier Transportation Sweden AB
SupportLine
Box 470 36
100 74 Stockholm
Sverige

Telefonnummer: 010 852 5400

Ange alltid ärendenummer vid kontakt med SupportLine angående ert supportärende.

6.2 Repair Center, reparation och service

Felrapport och eventuell beställning skickas med e-post till:

supportline@rail.bombardier.com

När RMA-nummer har erhållits ska godset märkas med detta och skickas till:

Bombardier Transportation Sweden AB
Repair Center
Buteljgatan 5
117 43 Stockholm
Sverige

Ange alltid RMA-nummer vid kontakt med SupportLine angående ert reparationsärende.

7 Referenser

[1] Felrapport / RMA-begäran, NES 120012 version 1.5 sv, från Bombardier