

# Incident / Störungsmeldung

Customer Service Center / Servicedesk Controlware; Tel.: +49 6074 858-333; Fax: +49 6074 858-366

## Empfänger

<b>Firma</b>	Controlware GmbH
	Customer Service Center / Servicedesk
<b>Straße</b>	Waldstraße 92
<b>PLZ/Ort</b>	D-63128 Dietzenbach
<b>Tel.</b>	+49 6074 / 858-333
<b>Fax.</b>	+49 6074 / 858-366
<b>E-Mail</b>	servicedesk@controlware.de

## Absender

<b>Firma</b>	
<b>Straße</b>	
<b>PLZ/Ort</b>	
<b>Melder</b>	
<b>Tel.</b>	
<b>Fax.</b>	
<b>E-Mail</b>	

<b>Debitoren-Nr.:</b>	
-----------------------	--

<b>Controlware Servicevertragsnummer</b>	
--	--

## Ansprechpartner (falls abweichend vom Störungsmelder)

<b>Vorname, Name</b>	
<b>Telefon</b>	
<b>E-Mail</b>	

## Standort

<b>Firma</b>	
<b>Straße</b>	
<b>PLZ/Ort</b>	

## Geräte

<b>Hersteller</b>	
<b>Produkt</b>	
<b>Seriennummer</b>	
<b>SW-Version</b>	

## Software

<b>Hersteller</b>	
<b>Betriebssystem</b>	
<b>Applikation</b>	
<b>SW-Version</b>	

## Fehlerbeschreibung


## Priorität (Bitte verantwortungsvoll verwenden.)

- Emergency** Ein vorher in Betrieb befindliches Netz bzw. wesentliche Teile sind funktionsuntüchtig. Eine Vielzahl von Usern/Kunden sind betroffen, Workaround ist nicht verfügbar /möglich.
- High** Eine Einschränkung der Grundfunktionalität des Netzes ist gegeben u. stört den Betrieb des Netzes nachhaltig. Wichtige Netzbereiche sind betroffen, Workaround steht nicht zur Verfügung.
- Medium** Eine Einschränkung der Netzleistung ist nicht gegeben bzw. inkonsistentes Verhalten von Netzwerkkomponenten. Einzelne User sind betroffen aber keine wichtigen Grundfunktionalitäten.
- Low** Eine Systemfunktion ist nur durch einen Workaround gewährleistet, ohne funktionale und finanzielle Nachteile für den Kunden. Langfristig ist eine volle Integration erforderlich

<b>Datum:</b>	
---------------	--

<b>Name und Unterschrift</b>	
------------------------------	--