



Schenck Process Europe GmbH Pallaswiesenstr. 100 64293 Darmstadt

your ref.	ref. date	our ref.	contact	T +49 61 51-1531	F +49 61 51-1531
			@schcnckprocess.com	-	-

14. Dez. 2018

WICHTIGE MITTEILUNG - DISOCONT Tersus / INTECONT Tersus und Satus: Eingefrorene Ausgänge

Sehr geehrte Kunden,

nach unseren Aufzeichnungen wurde Ihr Unternehmen durch die Schenck Process Gruppe oder durch einen Wiederverkäufer/Drittlieferanten mit einem oder mehreren Controllern der folgenden Typen beliefert

DISOCONT Tersus, INTECONT Tersus, INTECONT Satus

Bitte beachten Sie, dass es aufgrund eines Fehlers in der Software vorkommen kann, dass die physikalischen Ausgänge des Controllers nicht mehr aktualisiert werden, wenn der Controller länger als 200 Tage unter Spannung war.

Wenn dieses Problem auftritt, während die Maschine in Betrieb ist, kann die Maschine nur durch Abschalten der Versorgungsspannung stillgesetzt werden. In diesem fehlerhaften Betriebszustand arbeiten scheinbar alle Funktionen des Controllers normal. So signalisiert z.B. der Controller nach einem Abschaltbefehl oder Alarm, dass die Maschine gestoppt sei, die Maschine läuft jedoch weiter.

Abhängig von der jeweiligen Applikation kann es unter oben beschriebenen Bedingungen zu Fehldosierungen kommen und es besteht ein Risiko für Personen und/oder Güter.

Folgende Softwareversionen sind von oben beschriebenem Problem betroffen:

DISOCONT Tersus:

- VLW 20172-002 (veröffentlicht 2016-11-24) bis VLW 20172-005
- VWF 20172-001 (veröffentlicht 2017-08-11)
- VMC 20172-001 (veröffentlicht 2018-03-05) und VMC 20172-002
- VIO 20170-006 (veröffentlicht 2018-01-23)

INTECONT Tersus:

- VMC 20650-002 (veröffentlicht 2018-11-15)

INTECONT Satus

- VBW 20790 -013 (veröffentlicht 2018-05-04)

Bitte beachten Sie, dass Ihr Controller auch dann betroffen sein kann, wenn er vor dem oben genannten Zeitpunkt der Software-Veröffentlichung in Betrieb gegangen ist. Das ist der Fall, wenn auf dem Controller nachträglich ein Update mit einer der oben aufgeführten Softwareversionen stattgefunden hat. Auf unserer Webseite (www.schenckprocess.com/frozen-electronics) ist / wird eine Anleitung verfügbar (sein), wie Sie die aktuelle Softwareversion Ihres Controllers auslesen können.

Sollten Sie einen betroffenen Controller oder Equipment, in dem einer der betroffenen Controller eingebaut ist, zwischenzeitlich weiterveräußert haben, bitten wir Sie, Ihre Abnehmer umgehend entsprechend zu informieren.

Als Sofortmaßnahme um mögliche Risiken zu vermeiden trennen Sie bitte den Controller schnellstmöglich von der Spannungsversorgung und stellen sicher, dass der Controller für mindestens 30 Sekunden spannungsfrei geschaltet wurde.

Nach Unterbrechung der Spannungsversorgung und einem Neustart des Controllers wird dieser für eine Zeitperiode von etwa 200 Tagen ohne Einschränkungen arbeiten. Mit jeder weiteren Spannungsabschaltung (entsprechend obiger Beschreibung) arbeitet der Controller erneut für etwa 200 Tage fehlerfrei.

Um den Fehler vollständig zu beheben, ist ein Update der Software des Controllers unumgänglich.

Zum Update Ihrer Controller-Software ist / wird eine Schritt-für-Schritt-Anleitung auf unserer Webseite (www.schenckprocess.com/frozen-electronics) verfügbar (sein).

Wir möchten Sie bitten, dass Sie Schenck Process informieren, nachdem Sie erfolgreich das Software-Update Ihres Controllers durchgeführt haben. Bitte nutzen Sie dazu die folgende E-Mail Adresse: supportFE@schenckprocess.com mit den folgenden Informationen:

Betreffzeile: **FE <Schenck Process Auftrags-Nr.> <Firmenname>**

Sie finden die Schenck Process Auftragsnummer in Ihrer Auftragsbestätigung (z.B. **Nummer 5000123456**) oder in Ihrer zugehörigen Liefermeldung (z.B. **Auftrag 5000123456**)

Bitte lassen Sie uns mit Ihrer Rückmeldung auch folgende Informationen zukommen:

- Typenbezeichnung des Controllers (z.B. **DISOCONT Tersus**)
- Seriennummer der Maschine an die der Controller angeschlossen ist (z.B. **V123456.A01**)
- Name und Kontaktdaten Ihres Ansprechpartners

Bitte beachten Sie, dass die oben genannte E-Mail Adresse (supportFE@schenckprocess.com) nicht geeignet ist, um Anfragen oder Rückfragen an uns zu richten.

Unserer Webseite (www.schenckprocess.com/frozen-electronics) wird ständig mit neuen Informationen zu diesem Fehler aktualisiert. Bitte besuchen Sie unsere Webseite daher regelmäßig, um dort Neuigkeiten und technische Informationen abzurufen, sobald diese verfügbar sind.

Für weitere Fragen kontaktieren Sie bitte Ihren lokalen Service von Schenck Process oder wenden Sie sich an eine der folgenden Kontakte:

In Europe/Asia:

Phone: +49 6151 1531 2323

Email: serviceFE@schenckprocess.com

In Nord/Süd Amerika:

Phone: +1 800 588 0184

Email: PAC_ServiceTechs@schenckprocess.com

In Australien:

Phone:

WA/SA: +61 8 9494 6777

NSW/VIC/TAS: +61 2 9043 8400

QLD/NT: +61 7 4930 1400

Email: aftermarkets@schenckprocess.com.au

Bitte seien Sie informiert, dass die hier beschriebenen Behebungsmaßnahmen Einfuhr- oder Ausfuhrvorschriften unterliegen können. Bitte tragen Sie durch geeignete Maßnahmen Sorge dafür, dass diese Einfuhr- und Ausfuhrvorschriften eingehalten werden.

Freundliche Grüße
Schenck Process Europe GmbH

Die Geschäftsführung