

Urgent SAFETY NOTICE

Scewo AG, Switzerland

Produktname:

- Scewo BRO V1
- Scewo BRO V1.1 (Basic UDI-DI: 7649992967BRWF)

Softwareversion:

- Scewo BRO mit einer Softwareversion kleiner als 22.9.3

Datum: März 2023

Ref: FSCA-46

Aktionstyp: BRO-Software aktualisieren

Lieber Kunde, liebe Kundin,

Für uns von Scewo steht die Sicherheit der Nutzer unseres Produkts Scewo BRO an erster Stelle. Wir überwachen kontinuierlich unsere internen Prozesse sowie unsere Produkte auf dem Markt und sind bestrebt, unsere Produktqualität ständig zu verbessern. Dies tun wir insbesondere, um die Sicherheit unserer Kunden*innen in jeder Hinsicht und in allen Situationen zu gewährleisten.

Beschreibung der Situation

Im Herbst 2022 identifizierte Scewo ein potentielles Risiko im Verhalten des Support Systems beim Übergang an der oberen Plattform der Treppe. Bei internen Tests auf spezifischen, sehr steilen und kurzen Treppen konnte ein unangenehmes Kippen nach hinten während des Übergangs festgestellt werden. Ein Überschlagen nach hinten konnte jedoch nie festgestellt werden. Scewo hat dieses Problem mit einem Update der Software behoben und die neue Version Mitte Dezember 2022 für alle Endbenutzer freigegeben.

Im Januar 2023 ereignete sich mit einem BRO ein Vorfall, bei dem ein BRO beim oberen Übergang vollständig nach hinten kippte. Wir untersuchten sofort die Ursache dieses Vorfalls und stellten fest, dass die BRO-Software nicht mit dieser neuesten Version aktualisiert worden war. Wir konnten feststellen, dass dieser Vorfall ein ähnliches Szenario wie oben darstellt, aber mit einem vollständigen Umkippen nach hinten. Mit der neuesten Software hätte dieser Vorfall verhindert werden können.

Mit diesem Schreiben möchten wir Dich daran erinnern, dass die Aktualisierung der Software von BRO sicherheitsrelevant ist und jeweils schnellstmöglich durchgeführt werden muss.

Betroffene Geräte (Seriennummer)

Scewo hat eine Analyse aller Geräte im Feld durchgeführt und festgestellt, dass bei Geräten mit folgenden Seriennummern noch potential eine alte Software Version installiert ist:

06-2020-000005	BR0000037	BR0000084
08-2020-000009	BR0000039	BR0000085
08-2020-000010	BR0000046	BR0000087
10-2020-000014	BR0000050	BR0000089
10-2020-000017	BR0000053	BR0000091
10-2020-000019	BR0000058	BR0000109
10-2020-000020	BR0000061	BR0000138
10-2020-000022	BR0000073	BR0000151
10-2020-000024	BR0000078	BR0000154

Alle Endbenutzer mit einem in dieser Tabelle aufgeführten BRO werden mit diesem Schreiben kontaktiert.

Vom Benutzer auszuführende Aktion

1. Bestätige dieses Schreiben, indem Du eine E-Mail an support@scewo.com mit folgendem Inhalt schreibst:
 - a. E-Mail-Betreff: FSCA-46
 - b. Bestätige, dass Du diesen Sicherheitshinweis gelesen und verstanden hast.
 - c. Bestätige, dass die betroffenen Benutzer über diesen Sicherheitshinweis informiert wurden.
2. Aktualisiere die App auf Deinem Smartphone.
3. Aktualisiere die BRO Software (weitere Informationen findest du im Benutzerhandbuch, Abschnitt 8 "Software-Updates").
 - a. Bitte beachte, dass es unter Umständen sein kann (auf Grund der Einstellungen auf Deinem Smartphone), dass auf deiner App keine automatisierte Benachrichtigung über eine neue Software-Version angezeigt wird. Bitte führe daher eine manuelle Prüfung der Software-Version aus.

Verteilung dieser Mitteilung

Bitte leite diese Mitteilung an Deine Organisation oder alle anderen Organisationen weiter, die von dieser Sicherheitsmitteilung betroffen sein können.

Bitte teile diese Mitteilung mit allen, die in Deiner Organisation davon Kenntnis haben müssen und an alle Nutzer*innen, die den Scewo BRO aus Deinem Hause erhalten haben.



Bitte bewahre diese Mitteilung und die daraus resultierenden Massnahmen für einen angemessenen Zeitraum auf, um die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen sicherzustellen.

Die zuständigen nationalen Behörden wurden über eine FSCA (i.e. Field Safety Corrective Action) informiert.

Ansprechpartner kontaktieren

Wenn Du Fragen zu dieser Mitteilung hast oder zusätzliche Informationen benötigst, wende Dich bitte an:

Kundendienst der Scewo AG:

Telefon weltweit: +41 44 500 86 03

Telefon Deutschland: +49 634 194 39 018

Email: support@scewo.com

Wir entschuldigen uns für alle Unannehmlichkeiten, die durch diese Sicherheitsmitteilung verursacht werden.

Pascal Buholzer
Co-Founder & CTO