

Июль 2016

Инструкция по созданию и обработке запросов на замену оборудования (Return Material Authorization, RMA)



Введение

Целью данного документа является описание процесса создания и обработки сервисных заказов (далее – RMA) в России, в соответствии с условиями сервисных контрактов Cisco по замене оборудования.

Данный документ не включает в себя описание замены оборудования по стандартной гарантии Cisco или случаи по возврату на производство (Return to Factory, далее – RTF), за исключением гарантийной замены оборудования UCS и замены оборудования LINKSYS.

Данный документ может быть использован Клиентами/Партнерами Cisco только в информационных целях.

Cisco оставляет за собой право вносить какие-либо изменения в данный документ.

Данный документ не вносит каких-либо изменений в процессы и обязательства, установленные Cisco в сервисных контрактах, письменных соглашениях между компанией Cisco и ее Клиентами/Партнерами.



Содержание:

1. Информация, необходимая для оформления запросов на замену оборудования	2
2. Оформление сервисного RMA	3
3. Проверка статуса RMA	4
4. Эскалация запросов по RMA	4
5. Сервисные склады на территории России и крайний срок приема запросов на оформление RMA.....	5
6. Доставка и возврат оборудования по RMA	6
7. Процедура замены оборудования Dead on Arrival (DOA)	7
8. Замена оборудования по процедуре Field Notice (FN).....	8
9. Возврат на производство по процедуре Return To Factory (RTF)	8

1. Информация, необходимая для оформления запросов на замену оборудования

Необходимые требования для оформления запросов на замену оборудования, находящегося под сервисным контрактом:

- ▶ Клиенту/Партнеру необходимо иметь в наличии действующий сервисный контракт, содержащий следующие данные: Bill-To/Ship-To sites, информацию о конечном пользователе и продуктах, которые покрываются данным сервисным контрактом;
- ▶ Клиенту/Партнеру необходимо предоставить серийный номер неисправного оборудования и в случае необходимости – серийный номер шасси, внутри которого оно установлено;
- ▶ Клиенту/Партнеру необходимо иметь действующий CPR ID/CCO ID (CCO User Name – ID Клиента, зарегистрированного в CISCO).

2. Оформление сервисного RMA

Клиент может открыть запрос на замену оборудования по RMA следующими способами

1) Клиент может оформить RMA-запрос на сайте www.cisco.com с помощью специального инструмента Service Order RMA Tool (SORT Tool), пройдя по ссылке ниже:

<http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>

Для входа в Cisco SORT Tool необходимо ввести CPR ID/CCO ID (CCO User Name) и запрашиваемый пароль.

Для регистрации зайдите на сайт www.cisco.com или перейдите по ссылке

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

- ▶ После заполнения регистрационной формы нажмите кнопку Submit.
- ▶ Как только Вы подтвердите регистрацию, система создаст новый пароль и CCO ID, которые автоматически будут отправлены на указанный Вами адрес электронной почты.

2) Клиент может обратиться в логистический сервисный центр (Logistics Service Center, далее – LSC).

- ▶ По телефону +31 20 485 4200 или по электронному адресу emear-lsc@cisco.com

Если Вы не говорите по-английски, попросите соединить Вас с русскоговорящим специалистом.

3) Клиент может обратиться в центр технической поддержки (Technical Assistance Centre, далее – TAC).

- ▶ По адресу www.cisco.com – TAC Service Request Tool, по ссылке <https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case>
- ▶ По электронному адресу tac@cisco.com
- ▶ Или позвонив по телефонам, указанным на сайте http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html#telephone

Чтобы создать RMA, Клиенту/Партнеру необходимо предоставить следующую информацию:

- ▶ ID Клиента/CCO ID
- ▶ Контактное лицо/Contact Name
- ▶ Номер контракта/Contract Number
- ▶ Наименование продукта (модель/парт-номер и количество)/Product Type(Model/Part number and quantity)
- ▶ Серийный номер неисправного оборудования/Serial number
- ▶ Краткое описание проблемы/Brief problem description
- ▶ Контактный номер телефона/Contact phone number
- ▶ Адрес электронной почты/Contact e-mail Address
- ▶ Адрес установки оборудования/Equipment Location (Point of Installation)
Индекс, адрес доставки/Ship to Address

Примечание: RMA необходимо открывать по мере обнаружения неисправности. Накопление неисправного оборудования для последующей замены недопустимо.

3. Проверка статуса RMA

После создания компания Cisco предоставляет следующие варианты проверки статуса RMA

Статус RMA можно проверить:

- ▶▶ Онлайн с помощью инструмента SORT Status Tool, используя CCO ID:

<http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>

- ▶▶ По электронному адресу emear-lsc@cisco.com

- ▶▶ По телефону +31 20 485 4200

Данная информация отражена в каждом сервисном заказе.

4. Процесс эскалации RMA

Процесс эскалации запросов по RMA рекомендуется в следующих случаях:

- ▶▶ критичное влияние на бизнес-процессы Клиента;
- ▶▶ по истечении 24 часов логистический центр не отвечает на запрос Клиента;
- ▶▶ в течение 48 часов Клиент не получил подтверждения об оформлении RMA;
- ▶▶ дата отгрузки не соответствует уровню сервиса, прописанному в контракте Клиента;
- ▶▶ Клиент не удовлетворен предоставленной ему сервисной поддержкой.

Cisco рекомендует предпринять эскалацию возникшего запроса по следующим шагам:

Уровень 1. Обратитесь в LSC и проэскалируйте Ваш запрос.

По электронному адресу emear-lsc@cisco.com

По телефону +31 20 485 4200

Если ситуация остается неразрешенной, Cisco рекомендует проэскалировать свой вопрос на следующий уровень.

Уровень 2. Обратитесь в LSC и попросите соединить Вас с супервайзером.

По электронному адресу emear-lsc@cisco.com

По телефону +31 20 485 4200

Уровень 3. Если решение по-прежнему не предоставлено, по Вашей просьбе будет выполнена эскалация запроса на следующий уровень согласно внутренним процедурам Cisco. О результатах эскалации запроса Вы будете проинформированы представителем команды LSC.

5. Сервисные склады на территории России и крайний срок приема запросов на оформление RMA

Для всех поставок с уровнем сервиса Next business day (далее – NBD) со складов NBD убедитесь, что для оформления RMA предоставлена вся необходимая информация. RMA должен быть создан заранее – до крайнего срока приема запросов на оформление RMA.

Склад	Тип склада	Место расположения склада	Время работы	Примечания (открытие запросов на оформление RMA)	Примечания по доставке
GOJ	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Нижний Новгород	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
KRR	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Краснодар	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
KUF	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Самара	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
SGC	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Сургут	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
SVX	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Екатеринбург	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
VVO	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Владивосток	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
OVB	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Новосибирск	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
LED	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Санкт-Петербург	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
KZN	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Казань	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
RU3	Склад поддержки заказов NBD	Казань	09:00–18:00 (GMT+3)	09:00–18:00 – доставка в пределах г. Казани; 09:00–16:00 – доставка в соседние регионы	
RU4	Склад поддержки заказов NBD	Пермь	09:00–18:00 (GMT+3)	09:00–18:00 – доставка в пределах г. Перми; 09:00–16:00 – доставка в соседние регионы	
MOW	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Москва	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
RU2	Склад поддержки заказов NBD	Москва	09:00–18:00 (GMT+3)	09:00–18:00 – доставка в пределах г. Москвы; 09:00–16:00 – доставка в соседние регионы	

NBD – Next Business Day (отгрузка со склада будет произведена на следующий рабочий день; в случае размещения заказа в пятницу или предпраздничный день отгрузка осуществляется в понедельник или следующий рабочий день после праздничного).

Уровень сервиса SDS предполагает отгрузку сервисных деталей/оборудования в день размещения заказа и доставку сервисных деталей/оборудования в удаленные от складов регионы. Время доставки может занять от одного до нескольких дней, в зависимости от местонахождения заказчика.

При условии доставки NBD рекомендуется размещать заказы не позднее 15:00 по московскому времени, а при условии доставки SDS рекомендуется размещать заказы не позднее 14:30 по московскому времени, что обусловлено необходимостью подготовки оборудования к отгрузке и заказа курьерской службы для доставки.

6. Доставка и возврат оборудования по RMA

Доставка и возврат оборудования осуществляются за счет компании Cisco.

Доставка

Cisco использует все свои возможности по доставке оборудования, включая локальные логистические компании (например, DHL или Pony Express), чтобы доставить оборудование или сервисные детали взамен неисправных с сервисного склада России по адресу, указанному в запросе RMA.

Статус RMA можно проверить с помощью SORT Status Tool, перейдя по ссылке

<http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>

Возврат

Неисправное оборудование должно быть возвращено на локальный склад Cisco в Москве в течение 10 календарных дней.

При невозврате неисправного оборудования в 10-дневный срок Cisco оставляет за собой право выставить счет за оборудование, предоставленное по замене.

Для возврата рекомендуется использовать ту же упаковку, в которой было получено оборудование взамен неисправного.

Упаковка должна быть промаркирована соответствующим номером RMA, по которому производилась замена.

К отправляемому в Cisco неисправному оборудованию должны быть приложены следующие документы: акт дефектовки в трех экземплярах, копия отгрузочной накладной логистического партнера Cisco и три копии «возвратных» накладных, оформленные должным образом с печатью и подписью.

Не надо возвращать техническую документацию, упаковочный материал, кабели и т. д.

Дополнительную информацию по возврату можно узнать:

- ▶ у сотрудников Asset Recovery Team по электронному адресу asset-recovery-emear@cisco.com или по телефону +31 20 357 3586;
- ▶ у сотрудников компании «Эвентра» по телефону +7 495 7852960.

Cisco (Россия) осуществляет вывоз и транспортировку неисправного оборудования до главного (основного) склада в Нидерландах за свой счет.

Конечные пользователи и Партнеры дают свое согласие на предоставление всей необходимой информации или соответствующей документации, которая необходима для экспорта неисправного оборудования, особенно требующего местного лицензирования на экспорт (в случаях, где это применимо).

Инструкция по возврату неисправного оборудования из удаленных от складов регионов прилагается к комплекту документации при доставке деталей под замену по RMA.

Адрес возврата в России:
ООО «ЭВЕНТРА»
115088, г. МОСКВА, 3-й Угрешский проезд, 6

7. Процедура замены оборудования Dead On Arrival (DOA)

Dead On Arrival (далее – DOA) определяется как функциональный отказ оборудования во время его установки, запуска или первоначального использования. Например, во время первичного включения питания или самопроверки.

Существует два типа DOA:

- » Dead On Arrival Manufacturing (DOA MFG) – отказ оборудования, прибывшего с производства по заказу SO (Sales Order).
- » Dead On Arrival Refurbished (DOA R) – отказ оборудования, прибывшего с сервисного склада по замене в рамках RMA.

Основные требования для получения замены в случае DOA MFG:

- 1 Оборудование должно быть приобретено напрямую у компании Cisco (в случае с дистрибьюторами и реселлерами используется схема «RMA with credit»*).
- 2 Запрос на замену оборудования DOA MFG необходимо разместить в течение 3 месяцев с даты отгрузки оборудования с производства
- 3 Оборудование должно покрываться стандартной гарантией Cisco, и срок ее действия на момент обращения должен быть «активным».
- 4 В запросе должны быть указаны серийный номер, номера Sales Order (SO) или Purchase Order (PO).

Примечание: покупатель несет ответственность за экспорт и транспортировку дефектного оборудования в Нидерланды, а также за импорт оборудования по замене.

* Кредитная нота на сумму оборудования выставляется после возврата DOA MFG в Нидерланды по RMA with credit. Сумма, указанная в кредитной ноте, может быть использована при последующем заказе оборудования на производстве.

Для получения поддержки по кейсам DOA MFG
обратитесь по адресу:

tac@cisco.com

Для проверки статуса, открытого на замену SO,
обратитесь по адресу:

Euro-doa@cisco.com

+31 20 485 4500

Или используйте следующие ссылки:

<http://tools.cisco.com/qtc/status/tool/action/LoadLandingScreen>

<http://www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace>

Примечание

Сервисные контракты Cisco не распространяются на оборудование, которое попадает под категорию DOA MFG.

Замена оборудования DOA MFG осуществляется с производства, а не с сервисного склада.

Понятие DOA R применяется в случае, когда полученное покупателем взамен оборудование по RMA не работает должным образом.

Основные требования для получения замены оборудования в случае DOA R:

1. Сервисное оборудование или его часть получены по RMA, и возникли проблемы при их установке.
2. Покупатель или Партнер должны предоставить серийный номер неисправного оборудования и соответствующий номер RMA, по которому они получили данное оборудование.
3. Для замены оборудования обращайтесь за помощью в службу технической поддержки.

8. Замена оборудования по процедуре Field Notice

Если партия оборудования была произведена с заводским браком, подтвержденным лабораторными исследованиями, то издается документ, именуемый «Field Notice» (далее – FN).

Замена через FN возможна:

- с производства «как покупка нового оборудования»;
- с сервисного склада «как отремонтированное оборудование».

Соответствующий способ замены оборудования с заводским браком оговаривается в тексте FN.

Информацию по FN можно получить, пройдя по ссылке www.cisco.com, и подписавшись

на рассылку по электронной почте:

<http://www.cisco.com/cisco/support/notifications/addedit.html>

9. Возврат на производство по процедуре Return To Factory (RTF)

Под процедурой Return To Factory понимается возврат неисправного оборудования на производство.

В России условия замены RTF покрывают только оборудование Linksys. Для получения взамен оборудования заказчик должен обратиться в ТАС для открытия кейса по данному вопросу. При выявлении дефектов, требующих замены оборудования, открывается RTF RMA, по которому заказчик сначала возвращает неисправное оборудование в компанию «Эвентра», а затем получает его замену.

При отправке неисправного оборудования, пожалуйста, убедитесь, что:

- ▶ каждая единица неисправного оборудования, подлежащего возврату, упаковывается в отдельную коробку;
- ▶ упаковка промаркирована соответствующим номером RMA.