

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 заказов на сервисную замену (далее RMA) в Казахстане, 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.

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

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

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



## Содержание:

1. Информация, необходимая для оформления запросов на сервисную замену оборудования .....	2
2. Оформление заказов на сервисную замену (RMA).....	3
3. Проверка статуса RMA .....	4
4. Эскалация запросов по RMA .....	4
5. Сервисные склады на территории Казахстана и крайний срок приема запросов на оформление RMA.....	5
6. Доставка и возврат оборудования по RMA .....	5
7. Процедура замены оборудования Dead on Arrival (DOA) .....	6
8. Замена оборудования по процедуре Field Notice (FN).....	7

## 1. Информация, необходимая для оформления запросов на сервисную замену оборудования

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

Клиенту/Партнеру необходимо иметь:

действующий сервисный контракт

серийный номер неисправного оборудования

информацию по типу продукта

действующий ССО ID (ССО User Name — ID Клиента)

НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ, КОНТАКТНОЕ ИМЯ, КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН,

## 2. Оформление заказов на сервисную замену (RMA)

Клиент может открыть запрос на замену оборудования по RMA следующими способами

1) Клиент может оформить RMA-запрос на сайте [www.cisco.com](http://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 ССО ID и запрашиваемый пароль.

Для регистрации зайдите на сайт [www.cisco.com](http://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 ССО 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](mailto: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](http://www.cisco.com) – TAC Service Request Tool, по ссылке <https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case>
- ▶ По электронному адресу [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)
- ▶ Или позвонив по телефону  
+7 (495) 961 13 82

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

- ▶ ID Клиента/ССО 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 Казахстана 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
ALA	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Алматы	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
TSE	Склад поддержки «4-часовых» RMA	Астана	круглосуточно	Только для премиум-заказов, 24*7*365	Доставка в пределах города
KZ1	Склад поддержки заказов NBD		с 09.00 до 18.00 (Астана, Алматы)	<b>при размещении заказа до 16.00 по местному времени для региональных заказов</b>	

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).

При условии доставки NBD рекомендуется размещать заказы не позднее 16:00 по местному времени.

## 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), чтобы доставить оборудование или сервисные детали взамен неисправных с сервисного склада в Алматы 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 Алматы 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-emea@cisco.com](mailto:asset-recovery-emea@cisco.com) или по телефону +31 20 357 3586;

Cisco 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**

#### **Казахстане:**

ООО «ЭВЕНТРА»

050026, г. Алматы, ул. Байзакова, 90, Tel. +7  
727 378 78 77

## 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](mailto:tac@cisco.com)

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

[Euro-doa@cisco.com](mailto: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](http://www.cisco.com), и подписавшись на рассылку по электронной почте:

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

