



PAS

Procedimento para Abertura de Ordem de Serviços

ACCEPT – Sua parceira em tecnologia

www.accept.com.br

Serviços: Rua Doutor Costa Junior, 204 – Agua Branca – CEP 05002-000, São Paulo/SP - Fone: 55 (11) 2102-9420 / Fax: 55 (11) 2102-9438



Conteúdo

1. Descrição do processo:.....	3
2. SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço).....	4



1. Descrição do processo:

- **DOA – Dead on Arrival** (É considerado defeito de fabricação)
 - Ocorre quando o cliente recebe o produto, verifica que não há avarias na embalagem e ao ligar o equipamento o mesmo apresenta algum tipo de defeito;
 - Prazo máximo: 7 dias após a entrega do produto;
 - Procedimento: O cliente deve informar de imediato o contato comercial que o vendeu, que providenciará todo o processo para a troca do mesmo.
 - Obrigatoriedade: Para este caso o produto deve voltar completo com todos os itens de fábrica e sem nenhuma avaria em seu chassi, a falta de algum acessório ou avaria implicará em cobrança do item faltante ou avariado pela Fábrica.

- **GARANTIA** – Qualquer defeito que ocorra após os 7 dias da entrega do produto ao cliente
 - O cliente deverá entrar em contato pelos seguintes meios:
 - **Telefone: (11) 2102-9432**
 - **Email: suporte@accept.com.br**
 - **Site: www.accept.com.br**
 - *Ao abrir o site ir até a aba Serviços e clicar em Abra um chamado*
 - Dados obrigatórios para abertura da OS (ordem de serviço):
 - **Número de série do produto com defeito;**
 - **CNPJ e Razão Social do cliente;**
 - **Nome, e-mail e telefone da pessoa de contato;**
 - **Endereço onde encontra-se o produto com defeito.**
 - Relatar o defeito que o produto apresenta com o máximo de detalhes possível;
 - Após o relato do problema através dos meios acima, o mesmo terá uma resposta do suporte Accept com o número da OS e as informações sobre os

ACCEPT – Sua parceira em tecnologia

www.accept.com.br



passos para resolver o problema, sempre respeitando o SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço) contratado pelo cliente no ato da compra do produto.

- A resposta para a abertura da ordem de serviço sempre se dará pelo meio no qual o cliente informou como preferencial para tal, telefone e/ou e-mail.

2. SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço)

- **Prazos:**

- Por Lei: *90 dias*;
- Padrão Accept:
 - Desktops – *12 meses*;
 - Servidores – *36 meses* (12 meses iniciais Onsite e os próximos 24 meses Balcão).
- Especiais Accept:
 - Desktops e Servidores – *24, 36, 48 e 60 meses* (Balcão ou Onsite);

- **Tipo:**

- **Balcão** – Existem 2 formas pra este tipo de atendimento, são elas:
 - **Logística Reversa** – Após a abertura da OS a Accept faz a retirada no local onde encontra-se o produto com defeito e a devolve após reparado para o mesmo local.
 - *Aplica-se aos produtos considerados bem pequenos (SFF – Small Form Factor) e/ou com tecnologia embarcada, onde há a necessidade de abertura em laboratório devido a sensibilidade dos componentes internos do mesmo;*
 - **Logística Passiva** – Após a abertura da OS o cliente deverá levar o produto ao laboratório da Accept ou em um Autorizado indicado pelo fabricante mais próximo do mesmo;

ACCEPT – Sua parceira em tecnologia

www.accept.com.br



- **Onsite:**

- Após a abertura da OS, a Accept envia um técnico até o local onde o produto encontra-se com defeito e inicia o processo pra reparo, caso haja a necessidade da troca de peças o técnico retornará ao cliente quando estiver de posse da peça nova.

Níveis:

- **Normal:** o primeiro atendimento se dará em até 2 dias úteis após a abertura da OS e a solução em até 30 dias corrido;
- **Expresso:** o primeiro atendimento se dará em até 2 dias úteis após a abertura da OS e a solução em até 5 dias úteis;
- **24x7:** o primeiro atendimento se dará por telefone, remoto ou presencial em até 4H da abertura da OS e a solução, após diagnosticado o problema do equipamento, em até 4H para Grande São Paulo e em até 96H para as demais regiões do Brasil (*para este caso consulte sempre o fabricante sobre as disponibilidades de soluções mais rápidas além da Grande São Paulo*).

Diretoria de Serviços

Jan/2014