



Condiciones del soporte técnico de ProcessLogix

Cómo se ajusta nuestro soporte a su sistema ProcessLogix

Rockwell Automation ofrece servicio de soporte a sus clientes para ayudarles a utilizar el sistema ProcessLogix. ProcessLogix incluye nuestro servicio de soporte inicial válido por 90 (noventa) días. El costo por el plazo inicial de soporte se incluye dentro del precio de compra del producto. Durante dicho plazo, el usuario contará con los siguientes servicios:

- soporte técnico
- actualizaciones
- reemplazo de discos o disquetes
- acceso a servicios vía Internet
- la revista *The Software Connection*

Posterior a este período inicial de soporte, podrá optar por ampliar la cobertura para el sistema ProcessLogix mediante un abono adicional. El programa de soporte se renueva cada año, si bien también se contemplarán renovaciones para plazos diferentes. Para obtener más información, comuníquese con el departamento de soporte y servicios de Rockwell al (440) 646-7700.

Cómo contactar al soporte técnico

Para comunicarse con nuestro servicio de soporte técnico, llámenos al (440) 646-5800 o envíenos un fax al número (440) 646-6890. Este servicio está disponible en horario de oficinas de las 08:00 AM a las 08:00 PM (hora del Este).

Soporte técnico

El servicio de soporte técnico disponible durante el plazo inicial de 90 días y la posterior extensión incluye:

- soporte para la instalación e interpretación de los programas de diagnóstico de Rockwell Automation
- instalación y puesta en marcha del servidor ProcessLogix y del software Application Development en sistemas que cuenten con Windows NT
- instalación y puesta en marcha del software de la estación ProcessLogix en estaciones de trabajo
- interpretación de los indicadores de diagnóstico de hardware
- soporte para el hardware ProcessLogix y pruebas de funcionalidad de E/S, ControlNet, ControlLogix
- evaluación de las pruebas de diagnóstico de la tarjeta de comunicación de Rockwell Automation
- soporte para actualizaciones de Firmware/Flashware/Software durante el período de cobertura
- actualizaciones sobre información técnica a través de boletines electrónicos, servicio AutoFax y sitios Web
- reemplazo, modificación y reparación del software que no se ajuste a la hoja de datos del producto

Soporte técnico opcional

Podrá adquirir por separado nuestro servicio de soporte técnico adicional al servicio de soporte estándar. Más adelante, se describen los servicios incluidos en nuestro programa de soporte opcional. Para mayor información, comuníquese con el departamento de soporte y servicios de Rockwell Automation al (440) 646-5800.

Soporte para aplicaciones

Además del soporte técnico ya descrito, Rockwell Automation pone a su disposición nuestro servicio de soporte adicional para proporcionarle ayuda específica en el desarrollo de su propia aplicación. Al contratar este servicio pondremos a su disposición lo siguiente:

- sugerencias y consultas sobre la aplicación/programación
- soporte para la aplicación del bloque de funciones
- revisiones de códigos/programas
- guía sobre la aplicación del producto
- ayuda para identificar y solucionar problemas de operación del sistema o la aplicación
- simulación y evaluación de anomalías del producto/sistema
- soporte para sistemas operativos y plataformas

Servicios de desarrollo de programas

Rockwell Automation pone a su disposición su servicio completo de desarrollo de programas. Este servicio puede ajustarse para satisfacer sus propias necesidades específicas. Comuníquese con su oficina local de Rockwell Automation para obtener más detalles.

Restricciones

El período inicial de soporte técnico de 90 días no cubre:

- software que no haya sido instalado por un proveedor aprobado por Rockwell Automation como por ejemplo Global Technical Services (GTS), Information & Automation Systems (IAS), o integradores de sistemas autorizados por Rockwell Automation
- software que se haya instalado en una computadora que no cumpla con las especificaciones indicadas por Rockwell Automation. Encontrará información sobre requisitos para servidores en el documento de cambios del software y/o en la Nota informativa sobre el producto
- software que haya sido alterado o modificado de cualquier manera por cualquier individuo
- software que no funcione debido a una instalación u operación incorrecta, o que haya sufrido alteraciones, modificaciones o se haya utilizado de manera incorrecta
- software que no se haya actualizado con las correcciones, actualizaciones y mejoras más recientes proporcionadas por Rockwell Automation
- otros software no cubiertos en este contrato de soporte
- software que a juicio de Rockwell Automation se utilice en contravención de lo estipulado en el Acuerdo de licencia
- reconstrucción de datos perdidos o alterados (el usuario es responsable del mantenimiento de archivos (en cinta, discos, etc.) y procedimientos para la reconstrucción de programas o datos perdidos o alterados)
- problemas de incompatibilidad entre el software ProcessLogix y otros software instalados en la computadora

Notas:

Nos encontrará en www.rockwellautomation.com

En cualquier lugar en el que nos necesite, Rockwell Automation reúne las marcas líder en automatización industrial, incluyendo los controles Allen-Bradley, los productos de transmisión de potencia eléctrica Reliance Electric, los componentes de transmisión de potencia mecánica Dodge y los programas de Rockwell Software. La manera única y flexible en la que Rockwell Automation ayuda a sus clientes a lograr una ventaja competitiva está respaldada por miles de socios, distribuidores e integradores de sistemas autorizados en todo el mundo.

Sede central: 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204, USA, Tel: (1) 414-382-2000, Fax: (1) 414-382-4444

Sede central europea: 46, avenue Hermann Debroux, 1180 Bruselas, Bélgica, Tel: (32) 2 663 06 00, Fax: (32) 2 663 06 40

Sede central en España: Calle Doctor Trueta 113-119, 08005 Barcelona, España, Tel: (34) 93-295-90-00, Fax: (34) 93-295-90-01



Publicación 1757-CO001B-ES-P - Junio de 2000

PN 957491-19

Reemplaza la publicación 1757-9.1ES - Junio de 1998

© 2000 Rockwell International Corporation. Impreso en EE.UU.