



Contrat de support ProcessLogix

Description du support fourni avec votre système ProcessLogix

Rockwell Automation offre des services de support pour vous aider à utiliser votre système ProcessLogix. Le système ProcessLogix vous est livré avec un contrat de support initial d'une durée de quatre-vingt-dix (90) jours. Ce contrat de support initial est compris dans le prix d'achat initial. Il vous donne accès aux services suivants :

- support technique ;
- mises à jour de produits ;
- remplacements des supports ;
- services Internet ;
- le magazine « *Software Connection* ».

Lorsque votre contrat de support initial arrive à expiration, vous pouvez acquérir une prolongation de contrat. La durée des renouvellements des contrats de support est généralement d'un an, mais des contrats de prolongation d'une autre durée sont envisageables. Contactez le Centre d'Assistance Rockwell Automation au 01.30.67.73.00 pour de plus amples informations sur le renouvellement des contrats de support.

Accès au support technique

Le service de support technique est accessible par téléphone au 01.30.67.73.00. Le service de support technique est disponible les jours ouvrables de 9 heures à 19 heures.

Support technique

Le contrat de service initial et les renouvellements vous donnent accès aux services suivants :

- support d'installation et interprétation des programmes de diagnostic fournis par Rockwell Automation ;
- installation et démarrage du serveur ProcessLogix et du logiciel de développement d'applications sur les PC NT adaptés ;
- installation et démarrage du logiciel ProcessLogix sur des stations de travail ;
- interprétation des indicateurs de diagnostic du matériel ;
- prise en charge des tests de fonctionnalité d'E/S, du matériel ProcessLogix, de ControlNet et de ControlLogix ;
- évaluation des tests de diagnostic des cartes de communication Rockwell Automation ;
- prise en charge des mises à jour Firmware/Flashware/Logiciel pendant la durée du contrat ;
- mise à jour des informations techniques via des bibliothèques électroniques et des sites Web ;
- remplacement, modification ou mise au point des logiciels non conformes aux fiches de spécification des produits.

Support technique facultatif

Outre les services de support standard, d'autres services peuvent être achetés séparément. Ces services de support facultatifs sont décrits ci-dessous. Contactez le Centre d'Assistance Rockwell Automation au 01.30.67.73.00 pour de plus amples informations sur ces services.

Support d'applications

Les services de support facultatifs sont conçus pour vous offrir un support plus approfondi pour le développement de vos applications. L'achat du service de support d'applications vous donne droit aux types de services suivants :

- conseils et astuces sur les applications/la programmation ;
- support d'application des blocs-fonction ;
- analyse de code/programme ;
- conseil sur l'application des produits ;
- conseils d'identification et de résolution des problèmes de fonctionnement des applications ou du système ;
- simulation et évaluation des anomalies produit/système ;
- support plate-forme et système d'exploitation de l'ordinateur ;

Services de développement de programmes

Vous pouvez acquérir des services complets de développement de programmes auprès de Rockwell Automation. Ces programmes sont personnalisés pour répondre à vos besoins spécifiques. Contactez votre agence Rockwell Automation pour plus de détails.

Limitations du contrat de support

Le présent contrat de support technique initial de 90 jours ne couvre pas :

- les logiciels qui n'ont pas été installés par un technicien Rockwell Automation appartenant au Service de Support technique (GTS) ou un intégrateur système agréé Rockwell Automation ;
- les logiciels chargés sur du matériel informatique non agréé ni pris en charge par Rockwell Automation ; les notes de mise à jour de logiciel contiennent les informations relatives aux serveurs agréés ;
- les logiciels modifiés de quelque manière que ce soit par vous ou une autre partie ;
- les logiciels dont la défaillance découle d'une mauvaise installation, d'un mauvais fonctionnement, de modifications ou d'une mauvaise utilisation ;
- les logiciels non mis à jour à l'aide des dernières corrections, modifications ou améliorations fournies par Rockwell Automation ;
- les autres produits logiciels non couverts par le présent contrat de support ;
- tout logiciel considéré par Rockwell Automation comme ne respectant pas l'accord de licence ;
- la reconstruction des données perdues ou altérées (vous êtes responsable de la maintenance des supports d'archivage (bandes magnétiques, disques, etc...) et des procédures de reconstruction des données ou programmes perdus ou altérés) ;
- les problèmes d'incompatibilité entre le Logiciel ProcessLogix et d'autres logiciels installés sur votre ordinateur.

Remarques :

Rejoignez-nous sur : www.rockwellautomation.com

Quels que soient vos besoins, dans le monde entier, Rockwell fédère un ensemble de marques leaders en automatisation industrielle : Allen-Bradley et ses solutions de contrôle, Reliance Electric et ses systèmes de transmission de puissance, Dodge et ses produits de transmission mécanique, ainsi que Rockwell Software et ses logiciels. Rockwell Automation propose une approche unique et flexible pour aider ses clients à obtenir un avantage concurrentiel certain, avec l'aide de milliers de partenaires, distributeurs et intégrateurs système agréés à travers le monde.

Siège mondial : Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204 USA, Tél. : (1) 414 382-2000, Fax : (1) 414 382-4444
Siège européen : Rockwell Automation, Avenue Hermann Debroux, 46, 1150 Bruxelles, Belgique, Tél. : (32) 2 663 06 00, Fax : (32) 2 663 06 40
Belgique : Rockwell Automation, De Kleetlaan 2B, B-1831 Diegem, Tél. : (32) 2 716 84 11, Fax : (32) 2 725 07 24
Canada : Rockwell Automation, 135 Dundas Street, Cambridge, Ontario, N1R 5X1, Tél. : (1) 519 623-1810, Fax : (1) 519 623 8930
France : Rockwell Automation, 36, avenue de l'Europe, 78941 Vélizy Cedex, Tél. : 33 (0) 1 30 67 72 00, Fax : 33 (0) 1 34 65 32 33
Suisse : Rockwell Automation, Gewerbestpark, CH-5506 Mägenwil, Tél. : (41) 62 889 77 77, Fax : (41) 62 889 77 66



Publication 1757-CO001B-FR-P - Juin 2000

PN 957491-16

Remplace la publication 1757-9.1FR - Juin 1998

© 2000 Rockwell International Corporation. Imprimé aux U.S.A.