



Condizioni di Assistenza per ProcessLogix

Assistenza fornita con il sistema ProcessLogix

Rockwell Automation offre vari servizi di assistenza per l'utilizzo del sistema ProcessLogix. L'acquisto di un sistema ProcessLogix comprende un periodo di assistenza iniziale di 90 giorni. Durante questo periodo i clienti usufruiscono dei seguenti servizi:

- assistenza tecnica
- aggiornamenti del prodotto
- sostituzione dei supporti fisici
- accesso ai servizi Web
- il ricevimento della pubblicazione *The Software Connection*

Alla scadenza di questo periodo è possibile estendere la durata dell'assistenza. In genere i rinnovi vengono effettuati con scadenza annuale, ma è possibile anche considerare periodi di durata diversa. Per ulteriori informazioni sull'estensione dell'assistenza, contattare Rockwell Automation Product Services and Support al numero (440) 646-7700.

Come contattare l'assistenza tecnica

L'assistenza tecnica può essere contattata per telefono al numero (440) 646-5800 o tramite fax al numero (440) 646-6890. Il servizio è attivo nei giorni lavorativi dalle 8:00 alle 20:00.

Assistenza Tecnica

L'assistenza tecnica fornita per il periodo successivo all'acquisto del sistema e nell'eventuale periodo di estensione comprende:

- assistenza per l'installazione e l'interpretazione dei programmi diagnostici Rockwell Automation
- installazione ed avviamento del software ProcessLogix Server and Application Development su personal computer con Windows NT
- installazione ed avviamento del software ProcessLogix Station sulle workstation
- interpretazione degli indicatori diagnostici hardware
- test di funzionalità dell'hardware ProcessLogix, di ControlNet, di ControlLogix e degli I/O
- valutazione dei test diagnostici della scheda di comunicazione Rockwell Automation
- aggiornamenti Firmware/Flashware/Software durante il periodo di assistenza
- aggiornamenti delle informazioni tecniche tramite bacheche elettroniche, servizio AutoFax e siti Web
- sostituzione, modifica o interventi rapidi per la correzione del software non conforme alle specifiche del prodotto

Assistenza Tecnica Opzionale

È possibile acquistare separatamente dei servizi di assistenza aggiuntivi. I servizi offerti vengono descritti di seguito. Per ulteriori informazioni, contattare Rockwell Automation Product Services and Support al numero (440) 646-5800.

Assistenza alle Applicazioni

Questi servizi opzionali forniscono un'assistenza più approfondita in base all'ambiente di sviluppo dell'utente. I servizi di Assistenza alle Applicazioni comprendono:

- consulenza ed assistenza nell'applicazione/programmazione
- supporto per l'applicazione dei blocchi funzione
- revisioni del codice/programma
- guida applicativa del prodotto
- consulenza per l'identificazione e la risoluzione dei problemi relativi all'applicazione o al funzionamento del sistema
- simulazione e valutazione delle anomalie del prodotto/sistema
- supporto della piattaforma e del sistema operativo del computer

Servizi di Sviluppo del Programma

Rockwell Automation offre dei servizi completi per lo sviluppo dei programmi. Questi servizi possono essere personalizzati in base alle specifiche esigenze del cliente. Per maggiori informazioni contattare l'ufficio commerciale Rockwell Automation di zona.

Limitazioni dell'assistenza

Il periodo iniziale di 90 giorni di assistenza non copre:

- il software che non è stato installato da un Application Solution Provider approvato da Rockwell Automation, ad esempio, Global Technical Services (GTS), Information & Automation Systems (IAS) o gli integratori di sistema approvati da Rockwell Automation
- il software che è stato caricato su computer diversi da quelli accettati e supportati da Rockwell Automation. Informazioni sui server supportati sono disponibili nelle Note sulla Versione del software
- il software che è stato alterato o modificato dal cliente o da terze parti
- il software non funzionante a causa di installazione errata, alterazioni, modifiche o uso non corretto
- il software che non è stato aggiornato con le più recenti correzioni, modifiche o potenziamenti resi disponibili da Rockwell Automation
- altri prodotti software non coperti dal presente contratto di assistenza
- il software che a giudizio di Rockwell Automation viene utilizzato in violazione del contratto di licenza
- ricostruzione dei dati persi o alterati (l'utente è responsabile della manutenzione dei supporti di archiviazione (nastri, dischi, ecc...) e delle procedure per la ricostruzione dei dati o dei programmi persi o alterati)
- problemi di incompatibilità tra il software ProcessLogix ed altri software installati sul computer

Note:

Visitate il nostro sito web www.rockwellautomation.com

Ovunque ne abbiate bisogno, Rockwell Automation vi offre i marchi più prestigiosi nel campo dell'automazione industriale, come i controlli Allen-Bradley, i prodotti a trasmissione elettrica Reliance Electric, i componenti a trasmissione elettromeccanica Dodge ed i programmi Rockwell Software. L'approccio Rockwell Automation, altamente flessibile ed estremamente qualificato, offre ai propri clienti una competitività senza uguali grazie al supporto di una rete mondiale di partner, distributori ed integratori di sistema autorizzati.

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

Sede Europea: 46, avenue Hermann Debrux, 1180 Bruxelles, Belgio, Tel: (32) 2 663 06 00, Fax: (32) 2 663 06 40

Sedi Italiane: Viale De Gasperi 128, 20017 Mazzo di Rho MI, Tel: (+39-02) 93972.1, Fax: (+39-02) 93972.201

Sedi Italiane: Divisione Componenti, Via A. Toscanini 15, 20037 Paderno Dugnano MI, Tel: (+39-02) 99060.1, Fax: (+39-02) 99043.939

Filiali Italiane: Milano, Torino, Varazze, Padova, Brescia, Bologna, Roma, Napoli



**Rockwell
Automation**

Publicazione 1757-C0001B-IT-P - Giugno 2000

Sostituisce la pubblicazione 1757-9.11T - Giugno 1998

PN 957491-17

© 2000 Rockwell International Corporation. Stampato U.S.A.