



Declaração de Suporte do ProcessLogix

Entendendo o suporte recebido com o sistema ProcessLogix

A Rockwell Automation oferece serviços de suporte para ajudá-lo na utilização do Sistema ProcessLogix. O Sistema ProcessLogix é enviado com um período de suporte inicial de 90 dias. Este período de suporte é parte do preço inicial de aquisição. Durante o período de suporte inicial, você terá direito aos seguintes serviços:

- suporte técnico
- atualizações do produto
- substituição de equipamentos
- acesso aos serviços baseados na Web
- revista *The Software Connection*

Após o período de suporte inicial, você poderá optar por adquirir uma prorrogação ao suporte para o Sistema ProcessLogix. As renovações anuais do suporte são típicas, mas períodos de renovação com outras durações serão considerados. Entre em contato com os Serviços e Suporte ao Produto da Rockwell Automation pelo telefone 0 xx 11 3618-8800 para obter mais informações sobre as prorrogações de suporte.

Acesso ao Suporte técnico

O suporte técnico pode ser obtido pelo telefone 0 xx 11 3618-8800. O suporte técnico está disponível nos dias comerciais regulares, das 7:30 às 17:30 h.

Suporte técnico

O suporte técnico recebido durante o período inicial ou qualquer prorrogação subsequente inclui:

- suporte à instalação e interpretação dos programas de diagnóstico fornecidos pela Rockwell Automation
- instalação e inicialização do ProcessLogix Server e do software de Desenvolvimento de aplicativos em PCs com NT dentro da validade
- instalação e inicialização do software ProcessLogix Station em estações de trabalho
- interpretação dos indicadores de diagnóstico de hardware
- suporte ao hardware do ProcessLogix, ControlNet, ControlLogix e testes de funcionalidade de E/S
- avaliação dos testes de diagnóstico da placa de comunicação da Rockwell Automation
- suporte às atualizações de Firmware/Flashware/Software durante o período de suporte
- atualizações de informações técnicas por meio de quadros de avisos, serviço de fax automático e sites na Web
- substituição, modificação ou solução viável para corrigir o software que não estiver em conformidade com as documentações do produto

Suporte técnico opcional

A assistência adicional ao suporte técnico padrão pode ser adquirida separadamente. As ofertas opcionais de suporte estão descritas abaixo. Entre em contato com os Serviços e Suporte ao Produto da Rockwell Automation pelo telefone 0 xx 11 3618-8800 para obter mais informações sobre esses serviços.

Suporte ao aplicativo

O suporte técnico adicional como descrito acima está disponível para fornecer um suporte mais detalhado ao seu desenvolvimento de aplicativos. A aquisição do Suporte a aplicativos lhe dá o direito de receber os tipos de serviço a seguir:

- consultoria e dicas sobre aplicação/programação
- suporte a aplicativos em function block (blocos)
- revisões de códigos/programas
- orientação sobre aplicações do produto
- consultoria para auxiliá-lo a identificar e resolver problemas operacionais de aplicativos ou sistemas
- simulação e avaliação de anomalias no produto/sistema
- suporte à plataforma do computador e sistema operacional

Serviços de desenvolvimento de programas

Serviços completos de desenvolvimento de programas podem ser adquiridos com a Rockwell Automation. Esses Serviços de desenvolvimento de programas podem ser adaptados para atender às suas necessidades específicas. Entre em contato com o escritório de vendas local da Rockwell Automation para obter mais detalhes.

Limitações de suporte

O suporte técnico inicial de 90 dias fornecido não cobre:

- software que tenha sido instalado por outra pessoa que não seja um Solution Provider aprovado pela Rockwell Automation, como o Global Technical Services (GTS), Information & Automation Systems (IAS), por exemplo, ou por integradores de sistemas aprovados pela Rockwell Automation
- software carregado em um equipamento que não seja qualificado e aprovado pela Rockwell Automation. Informações sobre os servidores qualificados estão disponíveis nos documentos Software Change Note e/ou Release Note
- software que tenha sido alterado ou modificado de qualquer modo por você ou terceiros
- software com falhas devido à instalação e operação inadequadas, alteração, modificação ou má utilização
- software que você não tenha atualizado com as correções, modificações ou aprimoramentos mais recentes, disponibilizados pela Rockwell Automation
- outros produtos de software que não estejam cobertos por este acordo de suporte
- software cuja utilização, sob decisão da Rockwell Automation, esteja transgredindo o contrato de licença
- reconstrução de dados perdidos ou alterados (você é responsável pela manutenção dos equipamentos e procedimentos de arquivamento (em fita, disco etc.) para a reconstrução de dados ou programas perdidos ou alterados)
- problemas de incompatibilidade entre o software ProcessLogix e qualquer outro software instalado no computador

Notas:

Visite-nos na Internet: <http://www.rockwellautomation.com>

Onde quer que você precise de nós, a Rockwell Automation oferece as marcas líderes da automação industrial, incluindo os controladores Allen-Bradley, produtos de conversão de energia Reliance Electric, componentes de transmissão de energia mecânica Dodge e produtos de software da Rockwell Software. Através de uma abordagem única e flexível, a Rockwell Automation ajuda os clientes a alcançar uma vantagem competitiva, contando com o apoio de milhares de parceiros, distribuidores e integradores autorizados de sistemas, no mundo inteiro.

Sede central: 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204, USA, Tel.: (1) 414 382-2000, Fax: (1) 414 382-4444
Sede europeia: 46, avenue Hermann Detroux, 1160 Brussels, Belgium, Tel.: (32) 2 863 06 00, Fax: (32) 2 863 06 40
Brasil: Rua Comendador Souza, 194, São Paulo, SP, 05037-900, Brasil, Tel.: (55-11) 3874-8800, Fax: (55-11) 3874-8988
Portugal: Taguspark, Edifício Inovação II, n. 314 e 324, 2780 Oeiras, Portugal, Tel.: (351) 1 422 55 00, Fax: (351) 1 422 55 28



Publicação 1757-CO001B-PT-P - Junho de 2000

PN 957491-15

Substitui a publicação 1757-9.1PT - Junho de 1998

© 2000 Rockwell International Corporation. Impresso nos EUA.