

La Ayuda que Necesita en el Mundo Industrial Actual

La presión estriba en alcanzar la máxima eficiencia y máximas utilidades cada hora, de cada día, de cada año. Para prosperar, las empresas deben esforzarse continuamente por optimizar sus operaciones. La capacidad debe ser maximizada, los ciclos de producción deben reducirse, el control de inventario debe orquestarse cuidadosamente, el personal y el equipo deben ser utilizados de forma efectiva.



¿Cómo logran las empresas estos objetivos? Muchas recurren a la tecnología específicamente, a la automatización de la planta. Sin embargo, a medida que la complejidad de los sistemas aumenta, muchas compañías han encontrado difícil mantener el nivel de conocimientos, entrenamiento y experiencia necesarios para instalarlos, operarlos y mantenerlos de forma efectiva.

¿Qué sucede en su planta cuando existe una duda o un problema persistente? ¿Cuándo ocurre lo inesperado? ¿Cuándo se reduce la producción? ¿Existen suficientes recursos internos para dar soluciones de forma rápida y precisa sin distraer al personal clave de sus responsabilidades prioritarias? Si la respuesta es no, los problemas pueden tomar días, o hasta semanas, en resolverse—y otras operaciones pueden sufrir impacto cuando se tomen acciones correctivas. El tiempo con frecuencia convierte esto en costos ocultos significativos. Tiempo que podría haber sido invertido en actividades esenciales que impulsan el crecimiento del negocio.

Todos los Centros de Soporte de Rockwell Automation que funcionan bajo el programa TechConnect han recibido una Certificación de Prácticas de Centro de Soporte (Support Center Practices/SCP). Desarrollado por treinta y cinco empresas líderes en tecnología, la certificación SCP proporciona un nivel de calidad para los centros de soporte y de ayuda y es reconocido de forma anual con base en estrictos requisitos de desempeño. Para conservar la certificación, las empresas deben demostrar, de forma constante, su compromiso con la excelencia y los elevados estándares de desempeño.

En Rockwell Automation, podemos ayudarle. Reconocemos que las empresas dependen de que los proveedores estén dispuestos, más que nunca, a ser también compañeros, que busquen aprovechar su experiencia en productos y en la industria para ayudar a sus clientes a alcanzar el éxito. Nosotros, a diferencia de otros en el mercado de la automatización industrial, estamos excepcionalmente calificados para hacerlo. Hemos estado en el mercado de la automatización industrial por casi 100 años y somos la empresa más grande del mundo concentrada exclusivamente en productos de automatización industrial de manufactura y servicios.

Sabemos de automatización industrial y comprendemos todas las facetas de su negocio. Conocemos su negocio, conocemos su proceso y conocemos su ramo y queremos ayudarte. También comprendemos que las necesidades de soporte de cada compañía son diferentes. Por ello creamos los Programas de Soporte TechConnect. Estos programas de soporte telefónico y electrónico son totalmente escalables para proporcionarle la ayuda que usted necesita, cuando y como usted la necesita. Ya sea que necesite ayuda en línea o a través del teléfono, en horarios normales de oficina o 24x7x365, a la vuelta de la esquina o en todo el mundo, contamos con un programa TechConnect que le puede proporcionar la solución adecuada de soporte para ayudar a su empresa a enfrentar los retos del mundo industrializado de hoy.

Cuando usted llame al Centro de Soporte de Rockwell Automation, hablará directamente con un especialista técnico altamente entrenado con extensa experiencia en el ámbito de la industria y profundo conocimiento de los productos. Nuestros especialistas tienen en promedio 13 años de experiencia en automatización industrial y muchos tienen entrenamiento en tecnologías relacionadas como Microsoft®, Oracle y Ethernet.

LIMITE DE RESPONSABILIDAD. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD EL VENDEDOR POR DAÑOS INCIDENTALES, INDIRECTOS O RESULTANTES, DE TIPO ALGUNO. LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD ACUMULATIVA DEL VENDEDOR RELATIVA A TODAS LAS DEMÁS RESPONSABILIDADES, INCLUYENDO AQUELLA RELATIVA A DAÑOS DIRECTOS Y OBLIGACIONES BAJO CUALQUIER RESARCIMIENTO, ESTÉ O NO ASEGURADO, NO EXCEDERÁN EL COSTO DE LOS PRODUCTOS PERMITIENDO EL ORIGEN DEL RECLAMO O RESPONSABILIDAD. CUALQUIER ACCIÓN CONTRA EL VENDEDOR DEBE SER ENTABLADA DENTRO DE LOS DIECIOCHO (18) MESES DESPUÉS QUE LA CAUSA DE ACCIÓN SE ACUMULE. ESTAS RENUNCIAS Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD SERÁN APLICABLES INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER OTRA PROVISIÓN CONTRARIA ESTIPULADA EN EL ACUERDO, E INDEPENDIEMENTE DE LA FORMA DE ACCIÓN, YA SEA EN FORMA DE CONTRATO, DAÑO INDEMNIZABLE EN JUICIO CIVIL Y NO ORIGINADO POR INCUMPLIMIENTO O ALGUNA OTRA FORMA Y SE EXTENDERÁ PARA BENEFICIAR TAMBIÉN A LOS VENDEDORES DEL VENDEDOR, DISTRIBUIDORES DESIGNADOS Y OTROS REVENDEDORES AUTORIZADOS COMO TERCEROS BENEFICIARIOS. CADA PROVISIÓN EN EL ACUERDO QUE CONTEMPLA UNA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD, RENUNCIA DE GARANTÍA O CONDICIÓN O EXCLUSIÓN DE DAÑOS ES SEPARABLE E INDEPENDIENTE DE CUALQUIER OTRA PROVISIÓN Y DEBERÁ APLICARSE COMO TAL.

PROPIEDAD INTELECTUAL. El Vendedor defenderá cualquier demanda o proceso entablado contra el Cliente basado en un reclamo de que el diseño o construcción de los Productos vendidos u otorgados en licencia bajo los términos del presente infringe la Patente en el territorio de los Estados Unidos o Canadá, Copyright o Registro Mask Work (imagen tridimensional de patrones en equipos electrónicos), siempre y cuando el cliente notifique con prontitud al Vendedor de cualquier queja y de la resultante demanda o proceso por escrito y siempre y cuando, además, por cuenta del Vendedor, (a) el Cliente dé al Vendedor el derecho exclusivo de defender o controlar la defensa de la demanda o proceso, incluyendo un arreglo con la parte demandante y (b) siempre y cuando el Cliente proporcione toda la información necesaria y asistencia para su defensa. Excepto por lo daños resultantes de dicho reclamo, el Vendedor se obligue a pagar todos los costos y daños incurridos o acordados con el Vendedor y que se relacionen directamente con dicho reclamo. En el caso de demanda por infringir la obligación del Vendedor bajo lo estipulado en el Acuerdo será cumplido si el Vendedor, a su discreción y por su cuenta, ya bien (i) procura para el Cliente el derecho de seguir utilizando dichos Productos; (ii) reemplace los mismos con Productos que no infrinjan lo pactado; (iii) modifique los Productos para hacer que estos no infrinjan lo pactado; o (iv) acepte la devolución de los Productos objeto de la infracción y reembolse su precio de compra. No obstante lo anterior, el Vendedor no asumirá responsabilidad con respecto a ningún reclamo o infracción en la medida basada en una configuración o modificación incorporada en los Productos a solicitud del Cliente, en cualquier aplicación de procesos en los que los Productos sean integrados por parte del Cliente, o en uso de los Productos en combinación con otro equipo o productos no suministrados por el Vendedor. ESTE PÁRRAFO EXPRESA LA TOTALIDAD DE LA RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR CON RESPECTO A PROPIEDAD INTELECTUAL Y A LA INFRACCIÓN DE PATENTES POR CUALQUIERA DE LOS PRODUCTOS (INCLUYENDO PROGRAMAS DE SOFTWARE, EQUIPO O PRODUCTOS) O POR SU OPERACIÓN Y SUSTITUYE TODAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES RELACIONADAS CON LA INFRACCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA.

SOFTWARE Y FIRMWARE BAJO OTORGAMIENTO DE LICENCIA. Los Productos comprendidos de software o firmware pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales establecidos en acuerdos de licencia independientes del Vendedor que registrarán, en la medida que resulte necesario, la resolución de cualquier conflicto con los términos y condiciones establecidos ahí. Dichos Productos no serán entregados o puestos a disposición hasta que el Cliente acepte también los términos y condiciones de dichos acuerdos de licencia independientes.

EMPAQUE Y MARCADO. El empaque y marcado especificado por el Cliente puede ser susceptible de cargos adicionales que no se incluyen en el precio de los Productos.

PESOS Y DIMENSIONES. Los pesos y dimensiones publicados son únicamente estimados y aproximados y no están garantizados.

COTIZACIONES. Las cotizaciones escritas tendrán una validez de 30 días a partir de la fecha en que sean emitidas, a menos que se especifique lo contrario. Las cotizaciones verbales expiran el mismo día en que se hacen. Todos los errores quedan sujetos a corrección.

PRECIOS. Los Precios y la restante información mostrada en cualquier publicación del Vendedor (incluyendo catálogos y folletos de productos) quedan sujetos a cambios sin previo aviso y a confirmación mediante cotización específica. Dichas publicaciones no constituyen ofertas para vender y se utilizan meramente como fuentes de información general. El Cliente se obliga a pagar o reembolsar al Vendedor todos los impuestos de venta, utilización, al consumo o similares. Los Productos compuestos de servicios de tiempo y materiales serán suministrados de acuerdo con las tasas de servicio publicadas por el Vendedor (incluyendo tiempo extra y gastos de viaje, cuando estos sean aplicables) que estén en vigor a la fecha en que dichos servicios sean proporcionados, a menos que se confirme lo contrario mediante cotización escrita del Vendedor o acuse de recibo de orden. El tiempo de servicio susceptible de facturación incluye el tiempo que tome trasladarse hacia y desde el sitio donde habrá de realizarse el trabajo y todos los representantes del Vendedor están disponibles para trabajar y esperar (ya sea en el sitio o fuera de este) para llevar a cabo dichos servicios.

CAMBIOS. Los cambios en las órdenes, solicitados por el Cliente, incluyendo aquellos que afecten la identidad, alcance y entrega de los Productos, deben documentarse por escrito y quedan sujetos a la aprobación previa del Vendedor y a ajustes de precios, agenda y otros términos y condiciones afectados. En cualquier caso, el Vendedor se reserva el derecho de rechazar cualquier cambio que sea considerado poco seguro, no recomendable técnicamente o inconsistente con los lineamientos establecidos de ingeniería o con los estándares y lineamientos de calidad, o incompatible con el diseño o capacidades de fabricación del Vendedor. DEVOLUCIONES. Todas las devoluciones de Productos estarán sujetas a la aprobación del Vendedor. Las devoluciones que no estén cubiertas por garantía de Productos no utilizados y comercializables por crédito estarán sujetas a las políticas de devolución del Vendedor que estén en vigor en esos momentos, incluyendo cargos aplicables por resurtido y otras condiciones de devolución. Los Productos devueltos bajo garantía deberán ser debidamente empaquetados y embarcados a los lugares que haya indicado el Vendedor. Los contenedores de embarque deberán estar claramente marcados de acuerdo a las instrucciones del Vendedor y embarcados mediante flete prepagado por cuenta del Cliente.

CANCELACIÓN DE ORDEN. Una orden puede ser cancelada por el Cliente antes del embarque solo mediante aviso por escrito y una vez que se haya hecho el pago al Vendedor de los cargos razonables relativos a la cancelación y resurtido, incluyendo reembolso de costos directos, además de sumas por interrupción. Los cargos por cancelación asociados con órdenes de Productos hechos a la medida o bien Productos específicamente fabricados de acuerdo a las especificaciones del Cliente pueden ser equivalentes al precio real de venta de dichos Productos. El Vendedor se reserve el derecho de cancelar una orden en cualquier momento mediante aviso por escrito y el Vendedor gozará del derecho de recibir los cargos por cancelación y resurtido identificados más arriba. La terminación del acuerdo por parte del Cliente por razones de causa no será efectiva a menos, y hasta que, el Vendedor haya fallado en corregir dicha causa dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la recepción de la notificación por escrito presentada por el Cliente en la que se haya especificado dicha causa.

FUERZA MAYOR. El Vendedor no asumirá responsabilidad por pérdida, daño o retraso alguno que resulte de su falta de cumplimiento por causas fuera de su razonable control, incluyendo, sin limitación, desastres naturales o acciones realizadas por el cliente, acciones realizadas por autoridades civiles o militares, incendios, huelgas, inundaciones, epidemias, restricciones por cuarentena, guerra, disturbios, retrasos en la transportación o embargos a la transportación. En el caso de cualquier retraso, la fecha de desempeño del Vendedor se extenderá por el plazo que sea razonablemente necesario para compensar la demora.

CLÁUSULAS Y CONTRATOS CON EL GOBIERNO. Ningún tipo de regulación o cláusula del gobierno será aplicable a los Productos o este acuerdo ni obligará al Vendedor a menos que el Vendedor acuerde lo contrario por escrito en las oficinas centrales del Vendedor. Los Productos vendidos u otorgados bajo licencia bajos los términos del presente no deberán utilizarse, en aplicación nuclear alguna, ya sea como "Componente Básico" bajo lo estipulado en 10 CFR 21 (NRC Estados Unidos) o bajo otras leyes y reglamentos de este o cualquier otro país.

CONTROL DE EXPORTACIÓN. Los Productos y materiales asociados suministrados u otorgados bajo licencia con base en los términos de este acuerdo pueden quedar sujetos a varias leyes y reglamentos de exportación. Es responsabilidad del exportador cumplir con dichas leyes y reglamentos.

DISPUTAS. Las partes se obligarán a resolver, de buena fe y prontamente, cualquier disputa que surja como consecuencia de este acuerdo mediante negociaciones entre representantes que tengan autoridad para negociar la controversia. Si estos esfuerzos resultaran infructuosos, las partes se esforzarán, de buena fe, en solucionar su disputa a través de la mediación de un tercero, con honorarios y gastos derivados de dicha mediación divididos en partes iguales para cada parte. Cualquier disputa no resuelta por negociación o mediación puede entonces ser llevada a la corte may de la jurisdicción competente, de acuerdo con los términos del presente acuerdo. Estos procedimientos constituyen el medio único para la resolución de dichas disputas entre las partes.

LEY GOBERNANTE. Este acuerdo y todas las diputas que surjan como consecuencia del mismo serán regidos e interpretados de acuerdo con las leyes internas del estado, provincia u otra jurisdicción gubernamental que sea la sede del negocio principal del Vendedor, pero excluyendo de forma específica las provisiones de la Convención de Contratos 1980 UN para la Venta de Bienes Internacionales.

CESIÓN. Este acuerdo no puede ser cedido por ninguna de las partes sin la previa autorización por escrito de la otra parte; no obstante, no se requerirá de dicha autorización para transferencias y cesiones de carácter interno entre el Vendedor y compañías tenedoras, subsidiarias o afiliadas como parte de una consolidación, fusión u otra forma de reorganización corporativa.

IDIOMA. Las partes aceptan que han pedido que este instrumento sea redactado en inglés. Les parties reconnaissent avoir exigé la rédaction en anglais du Contrat (dice lo mismo, pero en francés). En el caso de que exista algún conflicto entre el inglés y las versiones de este acuerdo en otras lenguas, la versión en inglés será la válida.

Piense en lo mucho que depende su negocio del equipo de automatización industrial. Es su “línea de la vida”; el vínculo crucial entre personas y máquinas... entre programas de producción y rentabilidad.

El equipo de automatización industrial es vital para las operaciones de su compañía y su éxito.

Con el Programa de Soporte TechConnect, sus instalaciones están siempre conectadas al soporte técnico telefónico y electrónico de calidad mundial de Rockwell Automation. Ya sea que necesite usted ayuda en la instalación, configuración y mantenimiento de equipo y software, obteniendo versiones de software y flash firmware, diagnosticando y corrigiendo problemas de operación, o realizando tareas básicas de programación, le proporcionamos las herramientas y respuestas que usted necesita para obtener y mantener su equipo de manufactura y automatización industrial en forma y funcionando.

Los Programas de Soporte de TechConnect son respaldados por la red mundial de los premiados Centros de Soporte al Cliente de Rockwell Automation. Con alcance en casi todas las regiones del globo, nuestros centros de soporte de vanguardia proporcionan acceso ilimitado a la experiencia en automatización y recursos técnicos que garantizan que obtendrá usted lo que necesita, cuando lo necesita.

Nuestra red de centros de soporte cuenta con:

- Acceso directo a hábiles ingenieros y especialistas técnicos de soporte telefónico, con entrenamiento formal y una extensa experiencia en la industria y amplios conocimientos de nuestros productos.

- Un sistema global y vanguardista de administración de contactos que permite que cada especialista de soporte telefónico e ingeniero de

soporte en campo de Rockwell Automation tenga acceso a su historial completo y actualizado.

- Soporte para productos de automatización en cada etapa del ciclo de vida, incluyendo productos ya existentes.

- Soporte telefónico en más de 14 lenguas diferentes: Inglés, Francés, Español, Danés, Sueco, Portugués Brasileño, Italiano, Polaco, Alemán, Mandarín, Cantonés, Japonés, Coreano, Flamenco/Holandés.

- Disponibilidad de soporte las 24 horas, en tiempo real.

- Laboratorios totalmente equipados para reproducir problemas complejos o poco frecuentes

- Capacidades de diagnóstico por marcación para conectarse directamente con sus sistemas de control y drive.

- Un vínculo sin interrupciones a los servicios de soporte en sitio y reemplazo de partes de Global Manufacturing Solutions.

1 Las lenguas disponibles varían de acuerdo a la región

A través de nuestra red global de Centros de Soporte a Clientes, los especialistas técnicos de Rockwell Automation pueden dar soporte telefónico en tiempo real, en 14 lenguas

TERMINOS Y CONDICIONES

GENERAL. Estos términos y condiciones generales de venta (junto con cualquier especificación o cotización por escrito directamente relacionada por parte del Vendedor) regirá de forma exclusiva la venta u otorgamiento de licencia por parte del Vendedor de todos los bienes y servicios (incluyendo, sin limitación, productos de hardware, firmware y software, servicios de entrenamiento, programación, mantenimiento, ingeniería, partes y reparación – colectivamente designados los “Productos”) suministrados por virtud del presente. Ninguna adición o modificación a estos términos y condiciones comprometerá al Vendedor a menos que así se acuerde en un escrito firmado por un representante autorizado en las oficinas centrales del Vendedor. El Vendedor objeta cualesquier otros términos y condiciones que pudieran serle propuestos por el cliente que no sean consistentes con este u otros términos y condiciones establecidos en la especificación, cotización y recibo de orden, por escrito presentados por el Vendedor.

TÉRMINOS DE PAGO. Neto a treinta (30) días a partir de la fecha de la factura, con crédito actual aprobado, según lo determine el Vendedor. El Vendedor se reserve el derecho de suspender cualquier desempeño adicional bajo lo estipulado en el presente instrumento o en el caso de que el pago no sea realizado cuando resulte exigible. No se permitirá pago alguno por compensación a menos que sea aprobado por el Vendedor.

CONDICIONES DE ENTREGA. Las condiciones de entrega son Ex Works con respecto a los costos de embarque, riesgo de pérdida y transferencia de propiedad, excepto el derecho a toda propiedad intelectual relacionada con los Productos (por ejemplo, software y firmware) que siguen siendo propiedad del Vendedor (o sus proveedores y concedentes de licencia), y dichos Productos son proporcionados u otorgados mediante licencia solamente para su utilización por parte del cliente como resultado de este acuerdo u otro acuerdo de licencia celebrado con el Vendedor. Las fechas acordadas de embarque son estimadas y se basan en la pronta recepción de toda la información necesaria por parte del cliente.

GARANTÍA.

A. HARDWARE: El Vendedor garantiza por un período de un (1) año a partir de la fecha de facturación del Vendedor o su distribuidor designado, según sea el caso, que los Productos de hardware objeto del presente acuerdo son de calidad comercializable, libres de defectos en el material, su fabricación y diseño. Los Productos Reparados o Remplazados suministrados bajo garantía están también cubiertos por un período de seis (6) meses a partir de la fecha de embarque al Cliente o el tiempo restante del plazo original de la garantía, el que sea más largo.

B. SOFTWARE Y FIRMWARE: A menos que se estipule lo contrario en algún acuerdo de licencia con el Vendedor o algún tercero, el Vendedor garantiza por un período de un (1) año a partir de la fecha de la factura del Vendedor o su distribuidor designado, según sea el caso, que los Productos estándar de software o firmware suministrados por virtud del presente, al ser utilizados con hardware especificado por el Vendedor, tendrá un desempeño en concordancia con las especificaciones publicadas, preparadas, aprobadas y emitidas por la oficina central del Vendedor. El Vendedor no manifiesta ni garantiza, de forma expresa o implícita, que la operación de los productos de software o firmware Productos será ininterrumpida o libre de errores, o que las funciones contenidas en los mismos cumplirán o satisfarán el uso deseado o requisitos del Cliente. Las correcciones de software y firmware son garantizadas por un periodo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de embarque al Cliente o el plazo restante de la garantía original, el que resulte más largo.

C. REPARACIÓN EN FÁBRICA E INTERCAMBIO EN CAMPO: El Vendedor garantiza por un período de seis (6) meses a partir de la fecha de la factura del Vendedor o su distribuidor designado, según sea el caso, que los Productos de hardware sujetos a facturación o que no estén bajo garantía y sean reparados en fábrica o intercambiados en campo, suministrados bajo los términos del presente estarán libres de defectos en material y fabricación. Los Productos suministrados en una situación de intercambio pueden ser nuevos o reacondicionados.

D. SERVICIO: El Vendedor garantiza que los Productos que comprenden servicios, incluyendo ingeniería y servicios de programación de aplicación a la medida, ya bien que se suministren con base en un costo fijo o de tiempo y material, se realizarán de acuerdo a las prácticas de la industria generalmente aceptadas, en la medida en que dichos servicios estén sujetos a los criterios de aceptación por escrito previamente acordados por el Vendedor. Se renuncia a todas las demás garantías relativas a los servicios suministrados.

E. ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE: El Vendedor no garantiza y no asumirá responsabilidad alguna por los criterios de diseño, materiales o construcción proporcionados o especificados por el Cliente e incorporados a los Productos o para Productos hechos por Productos o adquiridos de otros fabricantes o vendedores especificados por el Cliente. Cualquier garantía aplicable a dichos Productos especificados por el Cliente se limitará únicamente a la garantía, de haberla, extendida por el fabricante original o vendedor, cuando no se trate del Vendedor, en la medida permitida por la misma.

F. CORRECCIONES: La satisfacción de las arriba citadas garantías se limitaran, a criterio del Vendedor, al reemplazo, reparación, reelaboración o modificación de, o emisión de un crédito por el precio de compra de los productos involucrados, y cuando resulte aplicable, solamente una vez que dichos Productos sean devueltos con el consentimiento del Vendedor. Los Productos de Reemplazo pueden ser nuevos o reacondicionados. Cualquier servicio de garantía (consistente en tiempo, viajes y gastos derivados de dichos servicios) realizados en sitio distinto a la planta del Vendedor, correrán por cuenta del Cliente.

G. GENERAL: El cumplimiento de la garantía se llevará a efecto solamente si (a) el Vendedor es prontamente notificado por escrito y (b) el examen del Vendedor revela, a su entera satisfacción, que cualquier defecto existente no ha sido ocasionado por uso inapropiado; negligencia; instalación, operación, mantenimiento, reparación, alteración o modificación inadecuados; accidente; o deterioro o degradación inusual de Productos o partes de los mismos debido al entorno o a un ambiente de ruido eléctrico o electromagnético.

H. LAS ANTERIORES GARANTÍAS SUSTITUYEN TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, YA SEAN EXPRESAS, IMPLÍCITAS O ESTABLECIDAS POR LA LEY, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDAD O APTITUD PARA UN USO PARTICULAR, O GARANTÍAS DE DESEMPEÑO O APLICACIÓN Y SE EXTIENDEN SOLAMENTE A CLIENTES QUE COMPREN DEL VENDEDOR O DE SU DISTRIBUIDOR AUTORIZADO.

CÓMO ORDENAR

Para ordenar un Programa de Soporte TechConnect para sus instalaciones, simplemente siga los pasos siguientes y póngase en contacto con la oficina local de ventas de Rockwell Automation o distribuidor autorizado para recibir información adicional para hacer su pedido y precios. Al recibir su orden, se le enviará un kit de bienvenida con los detalles completos acerca del programa de soporte, incluyendo información acerca de cómo acceder y utilizar el Soporte a Clientes de Rockwell Automation. El kit de bienvenida contendrá también la Biblioteca de Referencia Técnica y tarjetas para tener a mano los números telefónicos y websites de Soporte a Clientes.

1 **Seleccione la Cobertura de Familia de Productos** Los Programas de Soporte de TechConnect están disponibles para las familias de productos de Rockwell Automation que aquí se muestran. Sólo seleccione las familias (del Grupo A), los productos en las familias (del Grupo B) y los productos de especialidad (del Grupo C) para los que desea recibir soporte. Para simplificar el manejo de sus acuerdos de soporte, todas las familias de soporte se agrupan en un contrato.

2 **Elija un Programa de Servicio:**

- PriorityConnect System Support (8am–5pm ó 24x7x365)
- DirectConnect (8am–5pm ó 24x7x365)
- EConnect

Puede elegir diferentes niveles de servicio para diferentes familias de productos.

3 **Hable a su oficina de ventas local de Rockwell Automation o con su distribuidor autorizado.**

Para mayores informes:

www.rockwellautomation.com.mx
framirez@ra.rockwellautomation.com

PROGRAMAS DE SERVICIO

Las necesidades de soporte de las empresas dependen del número de turnos, la cantidad de personal de esos turnos y del tipo de proceso de manufactura. Esta es la razón por la cual los Programas de Soporte TechConnect son escalables para satisfacer sus necesidades específicas. Simplemente elija el programa que sea adecuado para su compañía.

Si tiene procesos altamente complejos o de naturaleza crítica que demanden atención inmediata de un experto en el producto cuando el problema tenga lugar, PriorityConnect System Support es la elección adecuada. El programa PriorityConnect System Support proporciona soporte telefónico prioritario (con un número ilimitado de casos), herramientas exclusivas de administración en línea, manejo/seguimiento proactivo de casos, actualizaciones de software en disco o descargables a través de la web y todas las características de DirectConnect. Las opciones de “upgrade” incluyen Dial-up System Diagnostics y cobertura de soporte telefónico 24x7x365.

DirectConnect es la solución ideal para empresas que necesitan complementar sus recursos técnicos internos con soporte telefónico en tiempo real (número ilimitado de casos) de especialistas de producto en Rockwell Automation. El programa DirectConnect también incluye actualizaciones de software en disco o descargables de la web, descuentos en acuerdos de servicio en campo, nuestra Colección de CD’s de Referencia Técnica, una suscripción a la revista Support Connection. Las opciones de Upgrade incluyen cobertura 24x7x365 de soporte telefónico.

Nuestro programa EConnect proporciona recursos en línea ilimitado para empresas que tienen necesidades no cruciales de soporte, pocas mejoras planeadas en sus procesos, o capacidades significativas internas de solución en todos los turnos. EConnect incluye acceso ilimitado en línea a especialistas en soporte de Rockwell Automation (con respuesta de un día hábil), actualizaciones de software descargables de la web.

PriorityConnect System Support System SupportSM	DirectConnectSM	EConnect SM
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Telefónico Ilimitado de Acceso Prioritario (8am–5pm en su horario local, L-V) • Manejo de Casos Prioritarios • Resolución Proactiva de Casos • Website interactivo de manejo de casos • Revista Support Connection • Acceso ilimitado al Knowledgebase • Solicitudes Prioritarias de Soporte En Línea • Actualizaciones de Software y Firmware Logix (descargables de red y en disco) • Biblioteca de Referencia Técnica en Disco <p>Upgrades Opcionales de Programa: – Soporte Telefónico 24x7x365 – Diagn. de Sistema por Marcación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Telefónico Ilimitado de Acceso Directo (8am–5pm en su horario local, L-V) • Revista Support Connection • Acceso ilimitado al Knowledgebase • Solicitudes Prioritarias de Soporte En Línea • Actualizaciones de Software y Firmware Logix (descargables de red y en disco) • Biblioteca de Referencia Técnica en Disco <p>PROGRAMAS OPCIONALES</p> <p>Upgrades Opcionales de Programa: – Soporte Telefónico 24x7x365</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de Soporte En Línea • Actualizaciones de Software y Firmware Logix (descargables de la web únicamente) • Acceso limitado al knowledgebase. • Biblioteca de Referencia Técnica en Disco <p>Upgrades Opcionales de Programa: – No disponibles</p>

2 No incluidos en los programas OEM/SI y Education

TechConnect Support Contract End User Quoting Request Form

Company Name:			Alias Name(s):
Street Address: <small>* The default definition of a customer site or plant is the street address or location. We can redefine a site upon customer request.</small>			
City:	State:	Postal Code:	Country:
Customer Site Contact:			Telephone:
RA Sales Contact:			Telephone
Distributor Sales Contact:			Telephone

TechConnect Profile Information

Product Family	Desired Support		Level of Service <small>Choose one</small>			Upgrade Options	Sizing Metric
	Yes	No	Priority	Direct	"e"	24 x 7 Support <small>Option for Priority and Direct only</small>	
Automation Control	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	# of Processors: <input type="text"/>
AB Drives Control	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	# of AB Drives: <input type="text"/>
Reliance Drives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Not available	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	# of Reliance Drives: <input type="text"/>
Industrial Motion Control	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Axes of Motion: <input type="text"/>
CNC Motion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Axes of Motion: <input type="text"/>
Advanced Software:							
▪ HMI/Communications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Registered software count will drive quoted price.
▪ Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
▪ Process	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
▪ Application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Not available	
Specialty Products:							
Comments/Notes:							

Please respond with quotation to: Name:

Email:

Fax:

Please complete this form and send it to the GSS Contract Services department email:
Framirez@ra.rockwell.com

TechConnect Supported Product Families

Standard Products

Support is provided for all products listed within a product family (e.g., Automation Control Products)

AUTOMATION CONTROL

ControlLogix, FlexLogix, CompactLogix, PLC 5, Automax PLC, SLC 500, MicroLogix, SoftLogix, SmartGuard, GuardPLC, RSLogix, RSGuardian, RSLadder, RSEmulate, Distributed/Flex/Point/Block/Expansion & Remote I/O, DeviceNet, ControlNet, Ethernet IP, DH+, DH-485, RSLinx Lite, RSNetworx, PanelView, PanelView Plus, PanelBuilder, RSView ME, Portable HMI, RediPanel, InView, Dataliner, DTAM, Industrial Computers, XM, RSMACC Server, Change Management & Network Health, Auto Asset Mgmt & Online Condition Monitor

DRIVES CONTROL

Powerflex Series (excluding 7000), 1395, 1397, 1365, 1336E, 1336T, 1336R, 2364E NRU, 2364F RGU, 2362F, 2362H, 2362L, 2362M, 2362N, 2362Q 700 Common Bus, 2362S 700S Common Bus, 1336Plus, 1336PlusII, DC2, DC3, FlexPak 3000, FlexPak Plus, GV3000, GV3000/SE, GV6000, LiquiFlo, LiquiFlo 1.0, LiquiFlo 1.5, LiquiFlo 2.0, MD60, MD65, MinPak Plus, SP500, SP600

INDUSTRIAL MOTION CONTROL

SLC (1746-HSRV, 1746-HSTP); CLX(1756-M02AE, M08SE, M16SE, M03SE, M02AE, M02AS, , HYD02, 1758M04SE,); SoftLogix, 1394 along with GML commander software; Kinetix Drives 2000, 6000, 7000 ; Ultra3000, 5000, 1500 with UltraWare software; Ultra100, 200 with UltraMaster software.

Advanced Software

Support is provided for each software package you select within a family (e.g., FactoryTalk View)

HMI / Communication Software: RSView32 Works and Runtimes, FactoryTalk View (HMI / Communication Software), RSLinx (Professional, OEM, Gateway), RSTrend, FactoryTalk Gateway

Information Software: FactoryTalk Transaction Manager (formally RSSQL), FactoryTalk Historian, RSBizWare Historian, FactoryTalk Scheduler (formally RSScheduler) , FactoryTalk

PlantMetrics (formally RSBizWare Plant Metrics), FactoryTalk AssetCentre, FactoryTalk Portal, FactoryTalk Integrator

Application Software: RSWire, RSDData, RSLogix Frameworks, Automation Desktop, RSJunction Box, RSTune, IntelliCenter, RSLinx C SDK, RSTrainer

Process Software: ProcessPak, FactoryTalk Batch (formally RSBizWare Batch), RSBizWare eProcedure, MaterialTrack, Foundation Fieldbus (1757, 1788),

Legacy Support

DirectConnect, 8 am – 5 pm only

LEGACY SOFTWARE

Legacy Software: DH+ Driver, DH485 Driver, Wintelligent Series, ProcessLogix, ControlView, Interchange, Proset, RSCompanion

LEGACY HARDWARE

CNC products and programming software including: 7100, 7300, 8200, 8400, 8600, Bandit, and all 9 Series controllers, Machine Pro., Fast Track

Controllers: SLC 100/150, PLC (1774/1778, 2, 3, 4, 5/250), Automate 15/30/40 and Pyramid Integrator, All DOS based programming software (such as AI Series, 6200, APS, MPS, PBase, PCD)

1770T1,T2,T3,T4, Programming Terminals, 1784T45, T47, T50 Programming Terminals

Motion Products: PLC (IMC 120, 121, 123), 1771QA, 1771QC, SLC (IMC 110), ODS software for these products AB Servo drives and associated motors: 1386, 1388, 1391, 1392 (drives); 1327,

1326A, 1326AD, 1326DP, 1326DS, 8720 drives and motors, Electro-Craft brand products (IQ 2000, IQ 5000, IQMaster software, Bru 200, Bru 500, BSA, Pro, Max430, Max 100), Ultra Plus and

GML Ultra software

Allen-Bradley Drives: 161, 1302, 1313, 1318, 1330, 1331, 1332, 1333, 1334, 1335, 1340, 1350, 1351, 1352, 1361, 1362, 1371, 1372, 1373, 1374, 1375, 1376, 1379, 1381, 1396, 1615, 133T

Series A, 1370AR/NR 1370B, 161S, 3400

Reliance Electric Standard Drives: DC Old Line, FlexPak AC, GP1000, GP1200, GP1500, GP2000, SP100, SP120, SP200, VSM500, VVI, VVI, Webpack 3000

Reliance System Drives: AutoMate, AutoMax- Generic, AutoMax - Field Regulator, AutoMax – RRC Support, AutoMax - 4 Card Set, DCS5000, SA500, SA3000, SA3100, SB3000, SD3000, SF3000, S3C

NOTA: Si un producto de Rockwell Automation no se incluye en la lista anterior, por favor llame a su oficina local de distribuidor de Rockwell Automation para opciones de soporte.

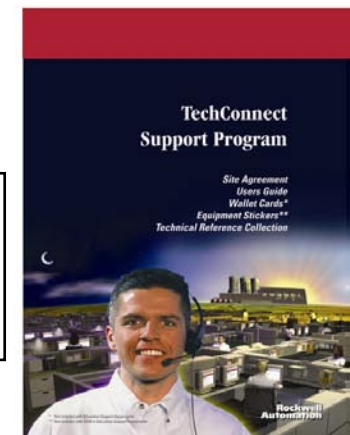
1 El soporte para los servo drives Electrocraft está disponible 8a-5p Tiempo del Centro; el soporte para los servo drives Creonics está disponible 8a-5p Tiempo del Este.

Los servo drives independientes no requieren un acuerdo de soporte de Automation Control.

11. Welcome Kit



Equipment stickers post important contract information for easy reference throughout the plant floor. The wallet cards contain the same information.



DESCRIPCIONES DE SERVICIO

Soporte Telefónico de Acceso Prioritario (8am–5pm en su horario local, L-V)

Cuando su proceso ha sido interrumpido o tiene usted un problema crítico de soporte, cada minuto cuenta. Con el soporte telefónico de acceso prioritario, su llamada tiene status de prioridad y es dirigida automáticamente a un especialista en soporte de Rockwell Automation en el lapso de un minuto (respuesta específica).

Soporte Telefónico de Acceso Directo (8am–5pm en su horario local, L-V)

Con el soporte telefónico de acceso directo, usted puede hablar directamente con un especialista en soporte de Rockwell Automation durante las horas hábiles normales, de Lunes a Viernes.

Manejo Prioritario de Casos

Los casos prioritarios abiertos se mantienen al principio de la fila y se les asignan procedimientos automáticos de “escalación”. Para casos complejos que pudiesen requerir tiempo adicional en resolverse, le llamaremos con una actualización de status.

Resolución Proactiva de Casos

Si necesita aplicar nuestra solución recomendada después de la llamada telefónica, haremos una llamada de seguimiento posterior para confirmar que su problema se haya resuelto y para proporcionar solución adicional a problema, en caso necesario.

Website de Manejo Interactivo de Casos

Con las herramientas PriorityConnect System Support de manejo de casos en la web, usted tendrá control completo sobre toda su actividad de casos en soporte. Sólo regístrese en nuestro sitio seguro de Internet para abrir, ver y crear casos de soporte. Una herramienta poderosa para rastrear la actividad de los casos e identificar áreas de problemas críticos o comunes.

Revista Support Connection

Su fuente de información sobre nuevos productos, tips técnicos, lanzamientos de software, ma-

trices de compatibilidad e información acerca de cómo instalar, operar y mantener las tecnologías de automatización. Los compradores de un programa DirectConnect o PriorityConnect System Support recibirán una suscripción de la edición impresa de la revista.

Solicitudes de Soporte En Línea

Envíe sus solicitudes de soporte en línea a los especialistas de soporte de Rockwell Automation. Las respuestas serán proporcionadas por correo electrónico en cuatro horas hábiles (PriorityConnect System Support) o en un día hábil (DirectConnect y EConnect).

Actualizaciones de Software y Firmware Logix

Con el Programa de Soporte TechConnect, usted obtiene acceso inmediato a la web, 24x7x365 para las actualizaciones más recientes de productos de Rockwell Software y firmware flash de Control, Flex y CompactLogix (para cualquier producto que cuente con soporte). Los compradores de un programa DirectConnect o PriorityConnect pueden también solicitar actualizaciones en disco sin costo adicional—incluyendo la opción de enviarlos automáticamente cuando se lancen versiones coordinadas.

Biblioteca de Referencia Técnica en Disco

De publicación anual, nuestra biblioteca de referencia contiene versiones electrónicas de manuales de productos de Rockwell Automation y la Base de Conocimientos (Knowledgebase) de Rockwell Automation. La Knowledgebase consiste en Preguntas Frecuentes, tips técnicos, muestras de códigos, anomalías conocidas de productos y soluciones a problemas inusuales, notas de aplicación, ligas a “hotfixes” (soluciones rápidamente publicadas a problemas detectados en software) y paquetes de servicio, documentación, información general y explicaciones detalladas de códigos de error. Ideal para su uso en la planta o en sitios en los que el acceso a Internet no esté disponible. (Acceso limitado en el nivel EConnect)

Upgrades Opcionales de Programa

– Soporte Telefónico 24x7x365

Extiende su cobertura de soporte telefónico para incluir las noches, fines de semana y días feriados.

TechConnect para OEMs e Integradores de Sistemas

En Rockwell Automation, sabemos que los OEMs e integradores de sistemas tienen necesidades de soporte únicas, que con frecuencia varían con base en las necesidades específicas para cada proyecto o cliente. Los Programas de SoporteTechConnect fueron creados teniendo en mente estas necesidades únicas. Los programas ofrecen una amplia gama de recursos técnicos que son escalables para proporcionar el nivel de soporte que su personal de proyectos necesita en el desarrollo y despliegue de soluciones utilizando Arquitectura Integrada y otras tecnologías líderes en la industria de Rockwell Automation.

Ya sea que tenga usted un nuevo proyecto o que esté mejorando las instalaciones ya existentes, nuestros experimentados especialistas en soporte están disponibles 24x7x365 para dar asistencia y solución a problemas en cualquier punto del ciclo del proyecto desde el diseño, a la instalación, realización de pruebas y arranque. Con su programa TechConnect, usted recibe también las más recientes actualizaciones de software, manuales/documentación de productos electrónicos, TechTips, código de muestra y una variedad de otras herramientas y recursos que le pueden ayudar a aprovechar las mejores prácticas de la industria, reducir los ciclos de diseño, resolver los problemas de operación y cumplir con los programas diarios de entrega.