

TechConnect

ASISTENCIA TÉCNICA



**Rockwell
Automation**

Tabla de contenido

Bienvenido	3
Introducción	4
Resumen de los beneficios de la asistencia técnica TechConnect	4
Cómo ponerse en contacto con la asistencia técnica	5
Cómo aprovechar al máximo la llamada	5
Centro de asistencia técnica en línea	
Cómo crear una cuenta del centro de asistencia técnica en línea (Knowledgebase)	6
Cómo buscar en Knowledgebase	6
Cómo explorar los foros	6
Cómo enviar preguntas	7
Cómo chatear en directo con los ingenieros de Rockwell Automation	7
Opciones de asistencia técnica TechConnect	
Resumen de las opciones de asistencia técnica	8
Detalles de las opciones de asistencia técnica	9
Otros acuerdos de asistencia técnica (suscripciones, juegos de herramientas, ThinManager, etc.)	10
Opciones de actualización de TechConnect	12
Cobertura para familias de productos	12
Servicios de asistencia técnica	12
Calibración hardware y reparaciones de hardware	
(SOLO ASISTENCIA TÉCNICA ESAFE)	
Calibración de equipos	13
Pruebas y sustitución de accesorios	13
Reparación de equipos	13
Cómo solicitar la calibración	13
Cómo obtener un RMA	13
Glosario de términos	14
Vínculos útiles	15

Bienvenido

Estimado cliente:

Nos complace que haya adquirido un acuerdo de asistencia técnica TechConnectSM de Rockwell Automation®.

Nuestro objetivo es darle acceso inmediato a las herramientas y recursos que necesita para resolver los problemas y mejorar el rendimiento aplicando cambios relacionados con el equipo de automatización.

Hemos diseñado esta guía para ayudarlo a obtener un servicio eficiente y aprovechar al máximo las ventajas de su acuerdo de asistencia técnica TechConnect. Lea atentamente la siguiente información y conserve una copia de esta guía para consultarla en el futuro. Además, le aconsejamos que:

Se registre en nuestro centro de asistencia técnica y en la Knowledgebase utilizando este vínculo:
rockwellautomation.custhelp.com

Rellene los siguientes campos para facilitar la consulta de los datos y acelerar la entrega de servicio:

Número de autorización del centro de asistencia técnica TechConnect

Número de teléfono de asistencia técnica

Si tiene cualquier pregunta acerca de la asistencia técnica TechConnect, puede emplear las utilidades **Find Your Local Distributor** o **Find Your Rockwell Automation Sales Office** disponibles en el centro de asistencia técnica de Rockwell Automation.

Le agradecemos nuevamente que haya adquirido la asistencia técnica TechConnect. Esperamos poder ayudarlo a optimizar el rendimiento de sus activos de automatización para cumplir sus objetivos de producción y empresariales.

Atentamente,

Servicios de Rockwell Automation

1201 South Second Street | Milwaukee | WI 53204 | Tel. (414) 382-2000

Introducción

Los problemas técnicos causan dolores de cabeza y pueden afectar el rendimiento de la producción. Ya sea que necesite solucionar con rapidez los problemas de producción, mejorar la capacitación o agilizar las actualizaciones de software, un acuerdo de asistencia técnica TechConnectSM puede brindarle los conocimientos y la asistencia técnica necesarios para enfrentar sus desafíos.

Resumen de los beneficios de la asistencia técnica TechConnect

Resuelva problemas con asistencia técnica en línea y obtenga acceso a su historial de asistencia técnica

- Envíe preguntas en línea o converse directamente con nuestros ingenieros de asistencia técnica altamente capacitados
- Utilice el portal personal para gestionar las interacciones en línea y por teléfono, recibir notificaciones sobre productos y guardar su contenido favorito

Resuelva problemas inmediatamente

- Restablezca más rápido el funcionamiento del sistema con la asistencia técnica de nuestros especialistas en productos que pueden ayudarlo a instalar y configurar, resolver problemas o realizar diagnósticos técnicos
- Estos especialistas están listos para ayudarlo cuando los necesite, disponibles 24x7x365

Gestión de la capacitación

- Satisfaga las necesidades de capacitación y mejore el rendimiento de los empleados gracias al acceso con descuento a nuestra suscripción Learning+

Gestione mejor las actualizaciones del software

- Ayude a evitar crisis, amplíe la funcionalidad y mejore las experiencias de los usuarios con acceso a las últimas actualizaciones del software

Aproveche la realidad aumentada para resolver problemas con mayor rapidez

- Nuestra biblioteca de asistencia digital usa la realidad aumentada para guiarlo por los pasos necesarios para llevar a cabo tareas de reparación y mantenimiento de los productos de Allen-Bradley
- Utilice nuestra herramienta Live View SupportTM para compartir la transmisión de vídeo en vivo y permitir que un técnico capacitado vea su equipo en tiempo real y le proporcione instrucciones específicas y detalladas para reparar el hardware



Cómo comunicarse con la asistencia técnica

Los clientes tendrán solo los derechos correspondientes al producto/software mencionado en su contrato. Por ejemplo, si un cliente tiene software de suscripción Studio 5000® e intenta llamar a la asistencia técnica para resolver un problema de un controlador CompactLogix™, no recibirá asistencia técnica. Nuestros ingenieros solo ofrecerán asistencia técnica en torno a los productos cubiertos en el contrato de asistencia técnica activo del cliente. Los contratos de asistencia técnica incluyen: TechConnect, perpetuo con mantenimiento, suscripción, juego de herramientas, ThinManager® y ESAFE®.

Una vez que un cliente tiene activo un contrato, hay cuatro maneras de comunicarse con nuestros ingenieros de asistencia técnica:

1. **Asistencia técnica por teléfono:** Resuelva inmediatamente los problemas con la asistencia técnica por teléfono. Estos expertos estarán listos cuando los necesite de manera ininterrumpida. Una vez que un cliente tiene un contrato de mantenimiento y asistencia técnica de software, recibirá un número de autorización designado en su kit de bienvenida o en el perfil de su cuenta en la Knowledgebase. Los clientes pueden comunicarse con nuestros equipos de asistencia técnica utilizando los números de teléfono principales (GRATUITOS) 1-888-382-1583 o 1-440-646-3434. Cuando se atienda su llamada, deberán indicar su número de autorización para tener derecho a la asistencia técnica.
2. **Chat en vivo:** Visite la Knowledgebase para chatear en vivo con los ingenieros de asistencia técnica en rockwellautomation.custhelp.com.
3. **Foros:** Entérese de lo que dicen sus homólogos, haga y responda a preguntas, y conéctese con otros profesionales de la industria. Visite la [Knowledgebase](#) para chatear en uno de nuestros muchos foros.
4. **Envíe una pregunta/correo electrónico:** Cuando no necesite una respuesta enseguida, envíe una pregunta por correo electrónico a uno de nuestros ingenieros de asistencia técnica. Visite la [Knowledgebase](#) para enviar una pregunta.
5. **Live View:** comparta directamente con nuestros expertos técnicos una vista en tiempo real de lo que esté viendo. Esta capacidad requiere que el usuario descargue la aplicación Vuforia Chalk en su dispositivo móvil y cree una cuenta gratuita usando su dirección de correo electrónico para iniciar sesión. Cuando llame a TechConnect para recibir asistencia técnica, nuestros expertos técnicos le proporcionarán un código que se utiliza para desbloquear todas las características de Vuforia Chalk sin necesidad de una licencia. Esto creará una vista en tiempo real mediante la cámara de su dispositivo para ayudarlo a explicar el problema y acelerar el proceso de resolución de problemas.

Cómo aprovechar al máximo la llamada

Cuando llame para solicitar asistencia, le pediremos los siguientes datos, que deberá tener a su disposición:

1. Número de autorización de acuerdo de asistencia técnica TechConnect
 - Puede encontrarlo en su acuerdo de asistencia técnica y/o tarjetas para cartera. Es posible que también lo haya anotado en la página 2 de esta guía. Si no puede localizar este número, le pediremos su nombre y la ubicación de sus instalaciones.
2. Nombre(s) de producto, descripción y número de serie/revisión/versión
3. Configuración y componentes del sistema; por ejemplo, sistema operativo, etc.
4. Secuencia de eventos que ocasionó su llamada
5. Mensaje de error completo, si corresponde
 - Además, debe indicarle el nivel de urgencia de su situación al especialista en asistencia técnica por teléfono que responda a su llamada, para que podamos atenderlo adecuadamente. Utilice lo siguiente como guía:
 1. Si desea hacer una pregunta y/o si necesita asistencia técnica para resolver problemas que tienen un impacto mínimo o no inmediato sobre sus operaciones o su negocio, debe clasificar la urgencia como mediana (MEDIUM). En situaciones normales, usted está consciente y acepta que es posible que su problema no pueda resolverse durante la llamada inicial.

2. Si desea hacer una pregunta y/o si necesita asistencia técnica para resolver problemas que tienen un impacto directo sobre sus operaciones o su negocio, debe clasificar la urgencia como alta (HIGH). En situaciones de gran urgencia, su sistema o proceso deben seguir funcionando, pero a una capacidad menor que la normal. En estas situaciones, requiere una resolución inmediata o el mismo día si es posible.

IMPORTANTE: Si su sistema o proceso está interrumpido y necesita una respuesta inmediata, debe comunicar este estado directamente al especialista de asistencia técnica por teléfono y clasificar la urgencia como muy alta (VERY HIGH). En estos casos, emplearemos recursos adicionales de ingeniería y asistencia técnica para resolver rápidamente su problema. Esperamos que implemente las recomendaciones de asistencia técnica y que esté disponible para un seguimiento inmediatamente. Si no fuera así, es posible que reduzcamos el nivel de urgencia de su situación.

Centro de asistencia técnica en línea

El **centro de asistencia técnica de Rockwell Automation** es el recurso en línea donde encontrará información técnica, asistencia técnica y demás ayuda. Aumente su productividad al poder encontrar con mayor rapidez soluciones a sus preguntas técnicas, lo que le ahorrará tiempo y dinero. El centro de asistencia técnica le permite buscar en Knowledgebase las respuestas a sus preguntas, relacionarse con sus homólogos a través de foros, enviar sus preguntas en línea, usar marcapáginas mediante la función **"Your TechConnect Account"**, solicitar notificaciones de actualizaciones y chatear con nuestros ingenieros experimentados.

Mantenido por los mismos ingenieros que le ofrecen la asistencia técnica TechConnect, el centro de asistencia técnica incluye **Knowledgebase**, una base de datos en línea que actualizamos con las soluciones de hardware y software obtenidas a través de las fichas de servicio de asistencia técnica reales. Knowledgebase, que se incluye con todos los acuerdos de asistencia técnica TechConnect, le brinda acceso a cerca de 40,000 notas técnicas, documentos y soluciones en el idioma que prefiera. Además, puede enviar preguntas y chatear en directo con nuestros ingenieros de asistencia técnica en su idioma local.

Para obtener más información acerca del centro de asistencia técnica, consulte [este perfil del servicio](#).

Creación de una cuenta en el centro de asistencia técnica en línea (Knowledgebase)

Para comenzar a utilizar su contrato de asistencia técnica TechConnect, debe crear una cuenta. Para obtener información acerca de cómo crear una cuenta, vea el tutorial en vídeo publicado en el centro de asistencia técnica en el menú **Get Help** o utilice la ayuda para proyectos publicada en la respuesta de la Knowledgebase con el ID [452148](#).

Cómo buscar en Knowledgebase

Para aprender a buscar en la Knowledgebase, vea el tutorial en vídeo publicado en el centro de asistencia técnica en el menú **Get Help** o utilice la ayuda para proyectos publicada en la respuesta de la Knowledgebase con el ID [452148](#).

La ficha **Your TechConnect Account** se utiliza como su biblioteca de información personal. Para aprender a usar esta función, vea el tutorial en vídeo publicado en el centro de asistencia técnica en el menú **Get Help** o utilice la ayuda para proyectos publicada en la respuesta de la Knowledgebase con el ID [452166](#).

Explore los foros

Nuestra comunidad de foros ofrece asistencia suministrada por los propios usuarios en una amplia variedad de temas. Puede buscar una respuesta, ofrecer una solución o iniciar su propia discusión en el foro. Para obtener información acerca de cómo utilizar los foros, vea el tutorial en vídeo publicado en el centro de asistencia técnica en el menú **Get Help** o utilice la ayuda para proyectos publicada en la respuesta de Knowledgebase con el ID [452161](#).

Cómo enviar preguntas

La característica Submit Questions le permite enviar por correo electrónico una pregunta sobre un determinado producto a un ingeniero de asistencia técnica. Para obtener información sobre cómo aprender a buscar en la Knowledgebase, vea el tutorial en vídeo publicado en el centro de asistencia técnica en el menú [Get Help](#) o utilice la ayuda para proyectos publicada en la respuesta de la Knowledgebase con el ID [44451](#).

Se asignará un número de ficha de servicio a su pregunta. El tiempo de respuesta por correo electrónico esperado para los clientes de TechConnect es de 24 horas laborables.

Importante: La característica "Submit Questions" solo está disponible cuando ha introducido su número de autorización de asistencia técnica TechConnect. Si la producción se ha detenido y necesita ayuda inmediata, no envíe una solicitud de asistencia técnica en línea. En su lugar, llame al número de teléfono que se indica en el acuerdo para sus instalaciones y que ha anotado en la página 3 de esta guía.

Cómo chatear en directo con los ingenieros de Rockwell Automation

Chat Live ofrece asistencia técnica en tiempo real de nuestros ingenieros de asistencia técnica. Este chat resulta ideal para solucionar problemas cuando se dispone de acceso a internet. Al terminar un chat, puede imprimirlo, enviarlo por correo electrónico o guardarlo para consultarlo más adelante usando la ficha [Your TechConnect Account](#).

Para aprender a usar el chat, vea el tutorial en vídeo publicado en el centro de asistencia técnica en el menú [Get Help](#) o utilice la ayuda para proyectos publicada en la respuesta identificada en Knowledgebase [452163](#).

Opciones de asistencia técnica TechConnect

Rockwell Automation ofrece niveles progresivos de asistencia para atender las necesidades comerciales de los clientes; consulte la tabla para ver todas las opciones de niveles de asistencia disponibles.

Resumen de las opciones de asistencia técnica

Asistencia técnica para aplicaciones	Asistencia técnica para sistemas	Asistencia técnica para productos	Asistencia técnica a nivel de autoayuda	Servicios de asistencia técnica	Description
● ●				Asistencia técnica remota para aplicaciones en tiempo real	Equipo de asistencia técnica de diseño / Teléfono y correo electrónico específicos / Familiarización con la documentación y el código / Gestión de conocimientos de aplicación / Revisiones periódicas de desempeño
●				Administración	Copia de seguridad de emergencia / Ajuste del desempeño / Llamada de servicio de campo garantizada / Servicios administrados
● ●	● ●			Asistencia técnica remota para sistemas en tiempo real	Software de programación y producto estándar / Software avanzado / Seguimiento proactivo / Resolución de un solo punto
●	●			Experiencia en ingeniería avanzada	Reciba la ayuda de nuestros ingenieros de asistencia técnica a nivel de sistema que tienen amplia experiencia en el sector de automatización industrial
● ●				Monitoreo remoto	Activos críticos monitoreados por expertos en automatización. Monitoreo de dispositivos y/o de procesos y generación de alarmas en unas instalaciones de Rockwell Automation o acceso remoto a datos históricos para resolución de problemas
● ●	● ●	● ●		Asistencia técnica por teléfono para productos y en tiempo real	Software de programación y software estándar del producto / Asistencia técnica telefónica y por chat en vivo disponible en 20 idiomas / Resolución de problemas desde escritorio remoto
●	●	●	●	Suscripción Learning+	Capacitación altamente interactiva que incluye lecciones, simulaciones de software y videos de demostración para ayudar a reforzar los conceptos aprendidos. También se incluye el acceso a la capacitación guiada por instructor virtual programada con acceso digital a los materiales para el curso.
●*	●*	●*		Live View Support™	Una experiencia de asistencia técnica mejorada que lo conecta con expertos técnicos de Rockwell Automation aprovechando las anotaciones de video en vivo y realidad aumentada.
●	●	●		Mantenimiento de software II	Medios de actualización de software/Reemplazo urgente de software
●	●	●		Webinars para genios	Amplíe y aplique los conocimientos adquiridos mediante el acceso a nuestra biblioteca a demanda de seminarios técnicos en línea
●	●	●	●	Biblioteca de asistencia digital	Nuestra biblioteca de realidad aumentada basada en la nube que contiene instrucciones de trabajo. Usa la realidad aumentada para guiarlo por los pasos necesarios para llevar a cabo tareas relacionadas con la reparación y el mantenimiento del hardware de Allen-Bradley®.
●	●	●	●	Mantenimiento de software I	Descargas de actualizaciones de software
●	●	●	●	Acceso en línea al centro de asistencia técnica	Notas técnicas de Knowledgebase / Foros interactivos / Notificaciones de productos / Gestión de tickets de servicio / Envío de preguntas por correo electrónico

● Incluido ● Actualización opcional ● Actualización opcional a asistencia ininterrumpida

* No disponible en China o Rusia

Descripción detallada de las opciones de asistencia técnica

Nivel de asistencia técnica	Descripción de los servicios de asistencia técnica
Asistencia técnica para aplicaciones	<p>Colaborará con un equipo de ingenieros de asistencia técnica elegidos específicamente para atender a sus aplicaciones clave. Este equipo visitará sus instalaciones, se familiarizará con las aplicaciones y recopilará esquemas y documentación sobre el sistema, convirtiéndose así en una extensión de su personal de asistencia, para ofrecerle gestión de cuenta técnica en un horario de consultoría programado. La asistencia técnica para aplicaciones incluye los elementos de asistencia de la asistencia técnica para productos y la asistencia técnica para sistemas así como los siguientes elementos de asistencia técnica:</p> <p>Asistencia técnica a nivel de aplicación en tiempo real <i>Equipo de asistencia técnica designado / Teléfono y correo electrónico específicos / Familiarización con la documentación y el código / Gestión de conocimientos de aplicación / Revisiones periódicas de desempeño</i></p> <p>OPCIONES de supervisión y alarmas <i>Monitoreo de dispositivos y/o de procesos y generación de alarmas en las instalaciones de Rockwell Automation o de manera remota/Acceso a datos históricos para resolución de problemas</i></p> <p>Opción de administración a nivel de aplicación <i>Copia de seguridad de emergencia/Ajuste de desempeño/Llamada de servicio de campo garantizada</i></p>
Asistencia técnica para sistemas	<p>La asistencia técnica para sistemas permite dirigir sus llamadas a un grupo de ingenieros de asistencia técnica con experiencia demostrada en sistemas de control de Rockwell Automation. Trabjará con un ingeniero que se encargará de sus incidencias hasta la resolución y el seguimiento. La asistencia técnica para sistemas incluye los elementos de asistencia de la asistencia técnica para productos y los siguientes elementos de asistencia técnica:</p> <p>Asistencia técnica a nivel de sistema en tiempo real <i>Software de programación y producto estándar / Software avanzado / Seguimiento proactivo / Resolución de un solo punto</i></p> <p>EXPERIENCIA EN INGENIERÍA AVANZADA <i>Reciba la ayuda de ingenieros de asistencia técnica a nivel de sistema que tienen muchos años de experiencia en el sector de automatización industrial</i></p>
Asistencia técnica para productos	<p>Con la frecuencia que necesite, puede comunicarse con los ingenieros de asistencia técnica de Rockwell Automation para solicitar asistencia por teléfono en tiempo real. Además de contar con amplios conocimientos sobre nuestros productos, el software y el hardware antiguo, nuestros ingenieros pueden utilizar la tecnología de escritorio remoto para ayudarle a resolver problemas o ayudarle rápidamente con la configuración de los productos.</p> <p>La asistencia técnica para productos incluye los elementos de asistencia del servicio de asistencia técnica a nivel de autoayuda y los siguientes elementos de asistencia técnica:</p> <p>Asistencia técnica a nivel de producto en tiempo real <i>Software de programación y software estándar del producto / Asistencia técnica telefónica y por chat en vivo disponible en 20 idiomas / Resolución de problemas desde escritorio remoto</i></p> <p>Suscripción Learning+ <i>Capacitación altamente interactiva que incluye lecciones, simulaciones de software y videos de demostración para ayudar a reforzar los conceptos aprendidos. También se incluye el acceso a la capacitación guiada por instructor virtual programada con acceso digital a los materiales para el curso.</i></p> <p>Mantenimiento de software II <i>Medios de actualización de software/Reemplazo urgente de software</i></p> <p>Live View Support <i>Una experiencia de asistencia técnica mejorada que lo conecta con expertos técnicos de Rockwell Automation aprovechando las anotaciones de video en vivo y realidad aumentada.</i></p> <p>Webinars para genios <i>Amplíe y aplique los conocimientos adquiridos mediante el acceso a nuestra biblioteca a demanda de seminarios técnicos en línea</i></p>
Asistencia técnica a nivel de autoayuda	<p>Puede aprovechar las ventajas de Knowledgebase, su recurso en línea para obtener información técnica, asistencia y ayuda. La Knowledgebase puede ayudarle a aumentar su productividad al proporcionarle respuestas a sus preguntas técnicas más rápido, lo que le ahorrará tiempo y dinero. Los mismos ingenieros que ofrecen la asistencia técnica TechConnect mantienen Knowledgebase y la actualizan con las soluciones de hardware y software obtenidas mediante las incidencias de asistencia reales. Estas actualizaciones se incorporan dinámicamente. El servicio de asistencia técnica a nivel de autoayuda incluye los siguientes elementos de asistencia técnica:</p> <p>Biblioteca de asistencia digital <i>Nuestra biblioteca de asistencia digital usa la realidad aumentada para guiarlo por los pasos necesarios para llevar a cabo tareas de reparación y mantenimiento de productos de Allen-Bradley.</i></p> <p>Mantenimiento de software I <i>Descargas de actualizaciones de software</i></p> <p>Acceso en línea al centro de asistencia técnica <i>Notas técnicas de Knowledgebase / Foros interactivos / Notificaciones de productos / Gestión de tickets de servicio / Envío de preguntas por correo electrónico</i></p>

Otros acuerdos de asistencia técnica

(suscripciones, juegos de herramientas, ThinManager, etc.)

Software perpetuo con contratos de mantenimiento

Rockwell Automation ofrece una licencia de software perpetuo junto con un contrato de mantenimiento. El cliente elige el plazo del contrato de mantenimiento en el momento de la compra. Los clientes dispondrán de acceso instantáneo a las actualizaciones y mejoras del software más recientes. Estos clientes también dispondrán de acceso a nuestra Knowledgebase para la asistencia técnica a demanda.

Derechos de asistencia técnica

- Envío de preguntas
- Actualizaciones de software
- Knowledgebase
- Actualizaciones de software electrónicas

Opciones disponibles de actualizaciones de asistencia técnica

- Asistencia técnica por teléfono 8x5
- Asistencia técnica por teléfono 24x7

Contratos de software de suscripción

Rockwell Automation ofrece licencias de suscripción para el software de Rockwell Automation. Las suscripciones permiten a los clientes adquirir una licencia con un determinado plazo durante el que pueden disponer de actualizaciones a las versiones futuras y asistencia técnica.

Derechos a servicios de asistencia técnica

- Asistencia técnica por teléfono 8x5
- Asistencia técnica por chat
- Envío de preguntas
- Actualizaciones de software
- Knowledgebase
- Actualizaciones de software electrónicas

Opciones disponibles de actualizaciones de asistencia técnica

- Asistencia técnica por teléfono 24x7

Asistencia técnica de ThinManager

Software perpetuo con mantenimiento y suscripción

Para obtener ayuda relativa a preguntas de asistencia técnica, llame a la línea de asistencia de Rockwell Automation al 1-888-382-1583. Si tiene preguntas específicas sobre ThinManager®, llame en directo al 678-735-7432 **o envíe una pregunta para recibir asistencia técnica electrónica**. La asistencia técnica en vivo por teléfono está disponible 8x5 o, como opción, 24x7. La asistencia técnica por teléfono o vía correo electrónico está disponible solo para las licencias/números de serie de productos cubiertos por Software Maintenance. Además, todas las licencias/números de serie de productos ThinManager en un sistema deben estar actualizados a fin de recibir los beneficios de Software Maintenance.

Las llamadas y/o los correos electrónicos de asistencia técnica para los sistemas que tienen licencias/números de serie de productos no actualizados en Software Maintenance se le enviarán al equipo de ventas interno de ThinManager. Se definirán y se presupuestarán según las especificaciones del cliente una hoja de ruta a Software Maintenance y la vigencia de la versión de software. Una vez conseguida una orden de compra, se realizarán la reinversión inmediata de la cobertura de Software Maintenance y la reincorporación de los beneficios siguientes:

- Derecho a la asistencia técnica por teléfono/electrónica en vivo
- Entrega de todas las nuevas versiones no recibidas durante la ausencia de la cobertura de Software Maintenance
- Derecho a descuentos exclusivos de capacitación/actualizaciones de productos obsoletos
- Derecho a créditos de canje aplicados a la licencia de V-FLEX

Opciones disponibles de actualizaciones de asistencia técnica

- Asistencia técnica por teléfono 24x7

Juegos de herramientas

Los juegos de herramientas son licencias de software de desarrollo interno basadas en los plazos que incluyen la activación de productos de software, asistencia técnica y otros entregables proporcionados a participantes en programas comerciales para su uso en el desarrollo interno. Todos los participantes en el programa deben cumplir estar cualificados, contar con el respaldo y la aprobación para el programa adecuado antes de que puedan adquirir un juego de herramientas. Todos los participantes a nivel global deben cumplir los requisitos y renovar anualmente. Si un cliente tiene un juego de herramientas, deberá tener un contrato de TechConnect para toda asistencia técnica en tiempo de ejecución (producción) o haber vendido un contrato de TechConnect a su usuario final.

Los clientes recibirán el software y la asistencia técnica de Rockwell Automation para el software que se incluya con el juego de herramientas. Ofrecemos toolkits a los participantes en nuestros programas para los OEM, integradores de sistemas, consultores, centros educativos e ingeniería corporativa. La asistencia técnica para juegos de herramientas no incluye la asistencia técnica para productos obsoletos o asistencia técnica para la seguridad del proceso. Los participantes pueden adquirir un contrato de asistencia técnica TechConnect para productos obsoletos y/o de asistencia técnica para la seguridad del proceso a través de la oficina de ventas de Rockwell Automation/distribuidor de Rockwell Automation correspondientes a su localidad. Para obtener más información sobre los juegos de herramientas, consulte la información acerca de ellas en Knowledgebase.

ESAFE®

Los clientes recibirán asistencia técnica para el equipo de monitoreo de condiciones. ESAFE tiene su propio programa de asistencia técnica y no forma parte de la asistencia técnica TechConnect. Las pautas que se indican en esta guía del programa no se aplican a ESAFE.

Suscripciones Learning+

Rockwell Automation ofrece la opción de suscripciones Learning+ innovadoras como parte de un acuerdo de asistencia técnica TechConnect.

- **Aprendizaje interactivo interesante:** Cada módulo de aprendizaje incluye actividades, simulaciones de software y vídeo demostración para ayudar a reforzar los conceptos de aprendizaje.
- **Obtenga créditos para los cursos:** Cada lección cuenta con una evaluación de conocimientos que requiere un porcentaje de 80 % para aprobar. Tras completar el curso, el participante recibirá unidades de educación continua (CEU).
- **Acceso fácil:** Disponible en cualquier tableta o computadora personal con Chrome, Safari, IE, Edge o Firefox. Todo el contenido está narrado, y la transcripción está disponible para lectura.
- **Acceso a sesiones programadas de capacitación guiada por instructor virtual:** Las sesiones incluyen una descripción general de ponencia de las lecciones, acceso a los materiales digitales para los cursos, interacción durante horas de oficina con instructores y experiencias de laboratorios demostrados de manera virtual.

Clientes TechConnect activos			
FastPass	Usuario único	Usuario de grupo	Múltiples usuarios
<p>Acceso durante 90 días a un solo curso para un solo usuario</p> <p>Número de catálogo: LP-3TC</p>	<p>Acceso durante 365 días a todo el contenido de Learning+ para un solo usuario</p> <p>Número de catálogo: LP-SU</p>	<p>Acceso durante 365 días a todo el contenido de Learning+ con una cantidad mínima de 10 usuarios</p> <p>Se incluye tablero de supervisor</p> <p>Número de catálogo: LP-GU</p>	<p>Acceso durante 365 días a todo el contenido de Learning+ con una cantidad mínima de 50 usuarios</p> <p>Se incluye tablero de supervisor</p> <p>Número de catálogo: LP-MU</p>

Opciones de actualizaciones de TechConnect

Rockwell Automation personalizará y presupuestará las actualizaciones de las mejoras y los acuerdos de asistencia técnica TechConnect. Están disponibles las siguientes opciones de mejora:

- **Nivel de cobertura:** Es posible actualizar los acuerdos de asistencia técnica para productos, sistemas y aplicaciones a cobertura ininterrumpida (por ej., de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. a 24x7x365), lo cual suministra la opción de llamar en cualquier momento, incluyendo los fines de semana y días feriados.
- **Nivel de asistencia técnica:** los clientes pueden actualizar los niveles de asistencia técnica (por ejemplo, de asistencia para productos a asistencia para sistemas) mientras esté vigente un acuerdo.

Cobertura de las familias de productos

Tras elegir un nivel de asistencia técnica TechConnect, el siguiente paso será especificar las familias de productos que se deseen cubrir. Se proporciona asistencia técnica a todos los productos incluidos en una familia de productos (por ejemplo, productos de control de automatización) según [se definan en el presente documento](#).

Para suministrar asistencia técnica a equipos con tecnología antigua, ofrecemos Legacy TechConnect. Esta es una familia de productos aparte con opciones de asistencia técnica ligeramente diferentes. Los productos que se indican en la familia Legacy TechConnect solo cuentan con asistencia de 8:00 a.m. – 5:00 p.m., en la hora local. Además, la asistencia para estos productos solo está disponible en inglés. Las familias de productos se actualizan una vez al año para añadir nuevos productos a las respectivas familias de productos y trasladar la tecnología obsoleta y anterior a Legacy TechConnect. Revise las familias de productos en la lista disponible a través del vínculo anterior para ver todos los productos en cada familia de productos.

Entregables de asistencia técnica

Al tramitarse un pedido de TechConnect, enviamos de manera automática la versión de software más reciente de los productos actuales activos (si el cliente no los ha recibido o descargado). Una actualización de software se envía por producto y por usuario registrado. Las actualizaciones de software están disponibles inmediatamente para su descarga y la asistencia técnica también está disponible inmediatamente (al completarse el contrato del sitio). Se recomienda el número de autorización del programa (provisto con el acuerdo de asistencia técnica en el kit de bienvenida) para garantizar una entrega de servicio eficiente. Se enviarán los entregables por correo electrónico y estarán disponibles mediante Knowledgebase. Los clientes pueden descargar los entregables a través del centro de asistencia técnica en línea a fin de recibir copias adicionales.

Cada contrato TechConnect nuevo, renovado o actualizado recibirá lo siguiente:

- **Acuerdo de asistencia técnica:** Información del contrato específico tal como el número de autorización de asistencia técnica, la fecha de caducidad, la cobertura de las familias de productos y una lista de software registrado bajo Support para ayudar a los clientes a administrar sus licencias.
- **Guía del usuario:** Instrucciones paso a paso para acceder a la asistencia técnica por teléfono o en línea. Cada derecho de programa se define por completo a fin de ayudarlo a sacar el máximo provecho.
- **Tarjetas para carteras y calcomanías para equipos:** Información sobre el contrato (números de teléfono y sitios web de asistencia técnica) al alcance de su mano.

Importante: Para descargar actualizaciones, debe disponer de Internet Explorer 5.5 o superior con un nivel de encriptación/cifrado de 128 bits y una conexión de alta velocidad. La velocidad promedio de descarga es de 5 minutos fuera de horas pico, entre 11 a.m. y 3 p.m., hora del este. Algunas actualizaciones se suministran como archivos Zip y requieren la aplicación WinZip.

Los clientes con asistencia para productos y sistemas (anteriormente denominados clientes DirectConnectSM y PriorityConnectSM) y los clientes ESAFE Gold y Silver pueden recibir también las actualizaciones de software en disco para todos los productos registrados según el contrato. Para solicitar discos de actualización o cambiar la información de registro, comuníquese con los servicios de contratos de Rockwell Automation llamando al 440.646.7505. Según el uso, es posible que limitemos el número de discos.

Calibración y reparación de hardware*

Calibración de equipos

Es posible que los procedimientos y proceso de su compañía le obliguen a calibrar periódicamente los equipos. Es conveniente comprobar con regularidad sus equipos de medición de vibraciones para confirmar que sus tendencias de datos son precisas.

Cuando recibimos unidades para calibrarlas o repararlas, las probamos, evaluamos y calibramos para establecer las especificaciones y los parámetros de Rockwell Automation. Evaluamos los datos de las pruebas que extraemos en comparación con los estándares correspondientes al Instituto Nacional de Normalización y Tecnología (NIST). Estos estándares tienen una precisión cuatro veces mayor que los estándares de medición y prueba de equipos (M&TE).

Pruebas y sustitución de accesorios

Durante el proceso de calibración, sustituimos las baterías de las unidades que las utilizan por baterías nuevas o reacondicionadas, si nos ha proporcionado las baterías con la unidad. También limpiamos, probamos y evaluamos la confiabilidad de todos los accesorios, por ejemplo, cables, fotocélulas, detectores y cargadores de baterías. Le informaremos de cualquier anomalía o si es necesario sustituirlos. Puede proporcionarnos un juego de baterías y hasta dos acelerómetros por cada calibración.

Incluimos una calibración anual en nuestro programa de asistencia técnica ESAFE de monitoreo integrado de condiciones para los clientes Silver y Gold. Comuníquese con raenteksupport@ra.rockwell.com o llame al (440) 646-5800 para programar una calibración o reparación. Si su equipo no está cubierto por el programa de asistencia técnica ESAFE, comuníquese con el distribuidor de Allen-Bradley® o representante de ventas de Rockwell Automation correspondientes a su localidad para conocer las tarifas actuales y programar el servicio.

Reparación de equipos

Los equipos cubiertos por el programa de asistencia técnica ESAFE Gold incluye las reparaciones no desatendidas.

Solicitud de calibración

Debe obtener un número de RMA antes de enviar su unidad. Consulte las instrucciones en la siguiente sección.

Cuando recibimos un instrumento en uno de nuestros centros de reparación, nuestro equipo de servicio al cliente lo comprueba y lo envía al departamento de reparación si está cubierto por una garantía, de acuerdo con un contrato ESAFE o una orden de compra. De lo contrario, nos pondremos en contacto con usted para solicitar una orden de compra por la cantidad correspondiente a la tarifa plana de calibración o reparación. No comenzaremos la calibración hasta que recibamos su orden de compra.

Obtención de un RMA

Para obtener un RMA, el usuario final tiene que comunicarse con su distribuidor local de Rockwell Automation y hacer referencia a su número de contrato ESAFE. El distribuidor le proporcionará un RMA para que el usuario final pueda enviar su unidad para calibración y/o reparación.

Para obtener ayuda a encontrar a un distribuidor, llame al 1-888-382-1583, opción 1 y opción 3 para comunicarse con el servicio al cliente.

* Asistencia técnica ESAFE únicamente

Glosario de términos

Realidad aumentada (AR): Suministra la posibilidad de superponer imágenes generadas por computadora sobre la vista del usuario del mundo real, lo cual proporciona una vista compuesta.

Gestión de casos: Rockwell Automation gestiona los casos que requieren una investigación más detallada de manera prioritaria con procedimientos de remisiones a instancias superiores y llama al cliente para informarle sobre el progreso si no se le puede proporcionar una solución inmediata.

Seguimiento de resolución de casos: Para los casos en los que Rockwell Automation no pueda confirmar la resolución durante la llamada inicial, el cliente recibirá información de seguimiento proactivo en el plazo de un día laborable (tiempo de respuesta estimado) para confirmar que el problema se ha resuelto o continuar con la resolución de problemas, si es necesario.

Webinar educacional: Nuestra serie de webinars educacionales está diseñada para ayudarlo a obtener el máximo valor de nuestras herramientas y servicios. Conozca nuevos métodos para derribar sus obstáculos comerciales, descubra formas de liberar el potencial escondido de su empresa y aproveche la experiencia de Rockwell Automation en la industria.

Suscripción Learning+: Educación y capacitación innovadoras para resolver el problema de carencia de destrezas. Estos son cursos de capacitación flexibles y a demanda para empleados. El contenido disponible incluye cursos online y cursos guiados por instructor virtuales programados.

ESAFE: Asistencia técnica para productos para sus soluciones de mantenimiento en función de las condiciones.

Webinar para genios: Los webinars para genios son presentaciones técnicas mensuales de una hora de duración que ofrecen sugerencias, prácticas recomendadas y demostraciones de nuestros productos y soluciones para los clientes de TechConnect. Entre los temas de estos seminarios web se incluyen: preguntas más frecuentes que reciben nuestros equipos de asistencia técnica, temas de artículos de Knowledgebase más consultados, tendencias del sector y más. Vea o descargue todas las versiones anteriores de los materiales grabados en la Knowledgebase.

Contrato con período de gracia (GPC): Se le pueden otorgar contratos con un período de gracia de 10 días a los clientes TechConnect actuales que necesitan asistencia técnica para un producto no enumerado en cualquiera de sus familias de productos en su contrato. Hay ciertas reglas y reglamentos que deben cumplirse para calificar para estos contratos. Para obtener más información, consulte la sección "Clientes sin asistencia técnica" del presente documento.

Installed Base Evaluation™ (IBE): Es mucho más que un conteo de piezas. Consiste en un análisis detallado de los activos críticos de la planta y el estado de los mismos. Para obtener más información, visite rockwellautomation.com.

Asistencia técnica por incidente en una ocasión: Rockwell Automation Customer Care ofrecerá un contrato de asistencia técnica por incidente en una sola ocasión a clientes nuevos (o a los clientes que cuentan con un contrato con período de gracia) por 500 \$ o el equivalente en moneda local. Para obtener más información, consulte la sección "Clientes sin asistencia técnica" del presente documento.

Centro de asistencia técnica en línea: El centro de asistencia técnica de Rockwell Automation le permite buscar en la Knowledgebase las respuestas a sus preguntas, relacionarse con sus homólogos a través de foros, enviar sus preguntas en línea, usar marcapáginas mediante la función "Your TechConnect Account", solicitar notificaciones de actualizaciones y chatear con ingenieros experimentados de Rockwell Automation.

Asistencia técnica por teléfono: La asistencia técnica por teléfono de Rockwell Automation ofrece asistencia para la instalación, configuración, resolución de problemas, diagnóstico, programación de instrucciones básicas y recomendaciones sobre las mejores prácticas. Con un acuerdo de asistencia técnica por teléfono ilimitado, un cliente puede llamar tantas veces como lo necesite durante todo el plazo del acuerdo. El horario de cobertura estándar es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes (hora local desde donde se llame; excepto los días feriados de Rockwell Automation). Información sobre los días feriados de Rockwell Automation se puede encontrar en el artículo #819086 de la Knowledgebase.

Juego de herramientas: Para obtener información más detallada sobre los juegos de herramientas y nuestro programa PartnerNetwork, visite rockwellautomation.com/partners para conocer más sobre la asociación con Rockwell Automation.

Vuforia Chalk: Una app móvil para dispositivos Android e iOS proporcionada por PTC. Conecta a dos personas mediante vídeo y permite que cada persona dibuje notas digitales 3D que “se pegan” a un objeto físico.

Bibliotecas Vuforia: PTC Vuforia es una plataforma de realidad aumentada empresarial escalable completa que ayuda a superar los desafíos de personal.

Kit de bienvenida: Información esencial del acuerdo de asistencia técnica, número de autorización de asistencia técnica, número de teléfono de asistencia técnica local y guía del usuario. número de teléfono y guía del usuario.

Vínculos útiles

[Sitio web de Rockwell Automation](#)

[Knowledgebase y centro de asistencia técnica en línea](#)

[Guía de la familia de productos TechConnect](#)

[Guía de números de llamada directa TechConnect en Norteamérica](#)

[Transferencia de registros de software](#)

[Programas de asistencia técnica remota](#)

[Portal de software MyRockwell](#)

[Guía del programa de mantenimiento y asistencia técnica de software](#)

[Capacitación de cursos online de Rockwell Automation](#)



Conéctese con nosotros.    

rockwellautomation.com ————— **expanding human possibility®**

AMÉRICAS: Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204-2496 USA, Tel.: (1) 414.382.2000, Fax: (1) 414.382.4444

EUROPA/MEDIO ORIENTE/ÁFRICA: Rockwell Automation NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, Bélgica, Tel.: (32) 2 663 0600, Fax: (32) 2 663 0640

ASIA-PACÍFICO: Rockwell Automation, Level 14, Core F, Cyberport 3, 100 Cyberport Road, Hong Kong, Tel.: (852) 2887 4788, Fax: (852) 2508 1846

ARGENTINA: Rockwell Automation S.A., Av. Leandro N. Alem 1050, Piso 5, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Tel.: (54) 11.5554.4040,

www.rockwellautomation.com.ar

CHILE: Rockwell Automation Chile S.A., Av. Presidente Riesco 5435, Piso 15, Las Condes, Santiago, Tel.: (56) 2.290.0700, www.rockwellautomation.com.cl

COLOMBIA: Rockwell Automation S.A., Edf. North Point, Carrera 7 N 156-78 Piso 19, PBX: (57) 1.649.9600, www.rockwellautomation.com.co

ESPAÑA: Rockwell Automation S.A., C/ Josep Plà, 101-105, Barcelona, España 08019, Tel.: 34 902 309 330, www.rockwellautomation.es

MÉXICO: Rockwell Automation de S.A. de C.V., Av. Santa Fe 481, Piso 3 Col. Cruz Manca, Deleg. Cuajimalpa, Ciudad de México C.P. 05349, Tel.: 52 (55) 5246-2000,

www.rockwellautomation.com.mx

PERÚ: Rockwell Automation S.A., Av. Victor Andrés Belaunde N 147, Torre 12, Of.102, San Isidro Lima, Perú, Tel.: (511) 211-4900, www.rockwellautomation.com.pe

PUERTO RICO: Rockwell Automation, Inc., Calle 1, Metro Office #6, Suite 304, Metro Office Park, Guaynabo, Puerto Rico 00968, Tel.: (1) 787.300.6200,

www.rockwellautomation.com.pr

VENEZUELA: Rockwell Automation S.A., Edf. Allen-Bradley, Av. González Rincones, Zona Industrial La Trinidad, Caracas 1080, Tel.: (58) 212.949.0611,

www.rockwellautomation.com.ve

Allen-Bradley, CompactLogix, ESAFE, expanding human possibility, Studio 5000, TechConnect y ThinManager son marcas comerciales de Rockwell Automation, Inc.

Las marcas comerciales que no pertenecen a Rockwell Automation son propiedad de sus respectivas empresas.

Publicación GMSC-UM001D-ES-P - Abril 2021 | Sustituye a la publicación GMSC-UM001C-ES-P - Febrero 2021

Copyright © 2021 Rockwell Automation, Inc. Todos los derechos reservados. Impreso en EE. UU.