




Suporte  
Telefônico



Suporte  
via Web



Produtos  
de Suporte



Suporte  
no Local



*Allen-Bradley*

**ROCKWELL  
SOFTWARE**



# Guia de Suporte ao Cliente

**Rockwell  
Automation**

Global Manufacturing Solutions

### Garantia e Suporte

A compra de softwares da Rockwell Automation inclui um período complementar de garantia e suporte. Este período de garantia do software pode ser de 90 dias ou 1 ano, dependendo do software\*.

Independente do período, os seguintes serviços e benefícios estão inclusos:

- Suporte Técnico Telefônico durante o horário comercial (8:00 hs– 17:00 hs)
- Atualizações de versão
- Reposição de mídia em caso de dano ou perda\*\*
- Assinatura de revista Support Connection – Sua ligação com as últimas notícias sobre produtos e serviços
- Descontos em upgrades de Software

### Renovação dos Contratos de Licença de Softwares

Renovando o contrato de licença do software por mais um ano, você continua a receber os benefícios mencionados acima. Sessenta (60) a noventa (90) dias antes do vencimento do termo de garantia, o usuário receberá um aviso de término do contrato que relaciona o(s) produto(s) que devem ser renovados com seu respectivo preço. As renovações do contrato de licença de software podem ser feitas via distribuidor autorizado ou pelos escritórios de vendas da Rockwell Automation. Para mais informações ligar para 11-3618-8800.

### Acordos (para grandes quantidades)

Se você possui uma grande quantidade de softwares, um acordo pode ser o que você precisa. Este acordo contempla todos os softwares sob um único pacote:

- Um único contrato de licença de software para todos os softwares utilizados
- Um ou mais números de série por acordo
- Uma única data para a renovação de todos os softwares
- Atualizações automáticas para todos os lançamentos de software

Os clientes elegíveis para este tipo de acordo devem possuir 100 ou mais pacotes de software e devem designar um coordenador local responsável pelo gerenciamento das licenças.

Para obter informações sobre a adequação do acordo à suas necessidades, entre em contato com um distribuidor autorizado ou pelos escritórios de vendas da Rockwell Automation.

Para mais informações ligar para 11-3618-8800.

\* Para determinar o período de garantia de seu pacote de software, consulte a documentação inclusa ou a ajuda on line.

\*\* Em caso de substituição do master disk, você deve retornar o master disk antigo à Rockwell Automation do Brasil. Entre em contato com o Suporte Técnico através do telefone 11-3618-8800 para mais informações.

O Centro de Suporte ao Cliente da Rockwell Automation fornece suporte técnico telefônico pós-venda de classe mundial. Nossos serviços são desenvolvidos para ajudá-lo a usufruir ao máximo os benefícios e recursos de todos os produtos da Rockwell Automation. Estes serviços incluem:

### **Suporte Técnico Telefônico**

- Suporte técnico a todos os produtos
- Suporte técnico aos produtos mais antigos
- Serviços de Aplicação Técnica (TAS)
- SupportLink - Suporte técnico 24 horas (sob contrato)



### **Suporte via Web**

- Solicitações de suporte técnico por e-mail
- Knowledgebase (base de conhecimento)
- MySupport – Serviços automáticos de notificação personalizado via Web
- Atualizações de versões de software
- Reset das ativações



### **Produtos do Suporte Técnico**

- Kits de modem para Acesso Remoto
- Kits de pager (Bip) para acesso Remoto
- Todos os manuais em CD-ROM
- Knowledgebase em CD-ROM



### **Suporte no Cliente (On-Site)**

- Assistência Técnica Emergencial
- Assistência Técnica Pré-Agendada
- Supervisão geral de montagens e instalações
- Supervisão de start up de plantas, processos e máquinas
- Contrato para visitas periódicas (RASA)

### **Serviços Customizados**

- Suporte Contínuo na planta (In.Site)
- Análise de redes industriais  
(DeviceNet/ControlNet/EtherNet/DH485/DH+/Remote I/O)
- TeamSupport



## Suporte Técnico Telefônico

Toda ligação será atendida diretamente por um especialista técnico altamente treinado. Nossos especialistas fornecem informações atualizadas e precisas, para que você possa instalar e diagnosticar problemas o mais rápido possível.

Nossos engenheiros possuem vasto conhecimento em todos os produtos suportados e são certificados em tecnologias relacionadas, tais como Microsoft.

Para entender e simular seu problema, mantemos estações de trabalho equipadas e laboratórios para testes, seja software ou hardware.

Tudo o que precisamos está ao nosso alcance, para resolvermos suas questões rapidamente.

O menu de opções para atendimento automático das ligações, direciona você imediatamente para um especialista técnico, treinado no seu produto. As ligações são atendidas, em média, em menos de um minuto. Avaliamos continuamente nosso desempenho, para que possamos fornecer um suporte técnico de qualidade.



Metas Suporte Técnico	Performance Atual
Atender 90% das ligações em até 60 segundos	95% das ligações são atendidas em até 60 segundos
Resolver 70% dos casos em até 4 horas	71% dos casos são resolvidos em até 4 horas
Resolver 60% dos casos na primeira ligação	60% dos casos são resolvidos na primeira ligação

Nossos especialistas estão disponíveis de Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00 hs.

Caso tenha necessidade de Suporte Técnico Telefônico 24 horas, este pode ser feito através do contrato Support Link.

As solicitações não urgentes, podem ser encaminhadas via e-mail para RABRSuporte@ra.rockwell.com ou via nosso web site [www.rockwellautomation.com.br](http://www.rockwellautomation.com.br).



### O Suporte Técnico da Rockwell Automation obtém a certificação SCP

A Rockwell Automation do Brasil, através do seu Centro de Suporte Técnico, é a primeira empresa de automação da América Latina a obter a certificação SCP (Support Center Practices). *O programa SCP foi desenvolvido e é gerenciado por 40 empresas de tecnologia, assegurando o alto nível de qualidade dos serviços prestados.*

### Suporte Técnico no Brasil

Fone: 11-3618-8800  
 Fax: 11-3618-8971  
 E-mail: RABRSuporte@ra.rockwell.com

### Suporte Técnico fora do Brasil

Acesse o link Suporte no site  
<http://www.rockwellautomation.com.br>  
 e selecione o campo Outros Países.

*Ao ligar para o Suporte Técnico, tenha em mãos as seguintes informações:*

- Código de catálogo do produto
- Número de série e versão do software
- Número de série e revisão do hardware
- Versão do sistema operacional
- Tipo de interface de comunicação
- Configuração do sistema e componentes
- Mensagem de erro completa
- Sequência de eventos que conduzem ao problema
- Documentação relacionada ao produto

Para mais informações sobre o Suporte Técnico Telefônico, visite nosso site em <http://www.rockwellautomation.com.br/> clicando no link Suporte.

#### *Prioridades e Urgências no Suporte Técnico Telefônico*

Os cases técnicos são categorizados em 3 níveis: Normal, Alta e Máquina Parada.

Apesar de 95% das ligações serem transferidas a um especialista de suporte em até 60 segundos, e a maioria ter suas questões respondidas no contato inicial, reconhecemos que as questões na categoria Alta ou Máquina Parada podem requerer uma atenção mais imediata. Se a sua situação se enquadra em uma dessas categorias, avise o especialista logo no início da ligação. Se o especialista não conseguir resolver o problema na ligação inicial, ou logo a seguir, o gerente do suporte técnico irá revisar o problema e iniciar os procedimentos para fornecer uma solução rápida.

Utilize as orientações seguintes para determinar a urgência da sua situação:

- Normal – As perguntas envolvem problemas ou questões que não têm impacto ou estes são mínimos em sua operação ou negócio. É aceitável se o problema não for resolvido na primeira ligação.
- Alta – As perguntas envolvem problemas ou questões que têm impacto direto em sua operação ou negócio. O sistema ou processo permanece operacional, mas não com todas as suas capacidades. Uma situação de alta prioridade necessita de uma resolução imediata ou no mesmo dia.
- Máquina Parada – O sistema ou processo está parado e requer uma resposta imediata. Nestas situações, o caso é escalado imediatamente para o supervisor/gerente do Suporte Técnico. Quando necessário, alavancaremos recursos adicionais para suporte técnico e engenharia, para resolver o problema rapidamente. Para fornecer solução completa ao problema, o cliente deve implementar as recomendações do Suporte Técnico e deve estar disponível para um acompanhamento imediato. Caso esses procedimentos não sejam seguidos, o problema pode ser reclassificado para uma prioridade menor.

## **Contrato de Suporte Telefônico para Produtos Obsoletos**

O suporte técnico telefônico para produtos obsoletos está disponível através de um programa que permite estender a vida útil dos seus sistemas de automação.

Através de um contrato anual, o suporte técnico está disponível para clientes que possuem uma grande base de produtos inseridos nesta categoria.

Estes programas estão disponíveis para as seguintes famílias de produtos:

- 1774 PLC, 1773 PLC-4
- 1772 PLC-2 / Mini PLC-2
- SLC 100/150
- PLC Reliance (Automate)
- Terminais de programação e Interfaces de operação

## **SupportLink – Contrato de Suporte Técnico Telefônico 24 horas**

Através de um contrato anual, o SupportLink foi desenvolvido para satisfazer suas necessidades de suporte técnico telefônico 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Para maiores informações entrar em contato com o Suporte Técnico através do número: 11-3618-8800.

## Suporte via Web

### Solicitações On-line

As questões não urgentes podem ser enviadas pelo site:

<http://www.rockwellautomation.com.br>.

As respostas para questões submetidas on-line serão respondidas em até 24 horas (exceto fins de semana e feriados).



### Knowledgebase

Os mesmos especialistas que respondem as ligações telefônicas são os que publicam artigos técnicos na Knowledgebase em nosso site.

Você pode pesquisar na Knowledgebase por linha de produto ou palavra chave para encontrar uma solução técnica, sempre que precisar.

Para acessar nossa Knowledgebase visite o site <http://support.rockwellautomation.com/knowledgebase/>.

### MySupport – Serviço de Notificação Personalizado via Web

Os clientes podem personalizar o suporte via web para receber informações de produtos de seu interesse, registrando-se como um membro do MySupport.

Este serviço on-line destaca as informações técnicas dos produtos selecionados e as envia regularmente via e-mail com hiperlinks para as notas técnicas e atualizações de software.

Para se registrar no MySupport visite <http://support.rockwellautomation.com/mysupport.asp>.

### Atualizações de Softwares

Clientes com o contrato de Suporte de Software podem obter as atualizações de software gratuitamente. Uma notificação é enviada para os usuários registrados, sempre que uma nova atualização estiver disponível. Para fazer uma atualização, visite <http://support.rockwellautomation.com/webupdates/>.

Para obter a lista das últimas versões de software, visite [www.software.rockwell.com/corporate/revs](http://www.software.rockwell.com/corporate/revs) ou entre em contato com o Suporte Técnico através do telefone 11-3618-8800.

## Produtos que Auxiliam o Suporte Técnico

### Kits de Modem (RAD) para Acesso Remoto

Os Kits de Modem para Acesso Remoto, permitem utilizar um modem pré-configurado pela Rockwell Automation, para conexão a um controlador remoto ou a uma planta, monitorar remotamente o processo, coletar dados e fazer mudanças em programas.

Nossos kits são fornecidos pronto para o uso, e inclui:

- Modem industrial pré-configurado
- Montagem em trilho DIN
- Cabos de conexão inclusos
- Tutorial detalhado em CD-ROM
- Interfaces de comunicação podem fazer parte do kit



Estes modems são industriais e podem trabalhar em ambientes com altas temperaturas. As configurações foram cuidadosamente testadas e estão documentadas no CD-ROM. Para mais informações visite o site <http://support.rockwellautomation.com/supportproducts/>.

### Documentações em CD-ROM

#### *Biblioteca de Documentação em CD-ROM*

Com a biblioteca de documentação em CD-ROM, está ao seu alcance a base de dados de perguntas mais frequentes (FAQ) com as respectivas respostas. Durante um ano, você receberá os últimos lançamentos e atualizações de nossa base de dados em CD-ROM. As informações técnicas em cada CD-ROM podem ajudá-lo na instalação, configuração e operação dos produtos Rockwell Automation. Este produto pode ser solicitado através de um distribuidor autorizado ou de um escritório de vendas da Rockwell Automation. Para mais informações, visite o site <http://support.rockwellautomation.com/supportproducts/>.

#### *DataDisc – Manuais em CD-ROM*

Uma assinatura fornece os manuais dos produtos Allen-Bradley e Rockwell Software em CD-ROM. Em posse dos manuais, você pode pesquisar as últimas informações sobre seus produtos e imprimir apenas as páginas que necessita. Se estiver conectado à Internet, o DataDisc possui links aos manuais on-line em nosso web site, podendo acessar instantaneamente informações atualizadas. Este produto pode ser solicitado através de um distribuidor autorizado ou de um escritório de vendas da Rockwell Automation. Para mais informações, visite o site <http://support.rockwellautomation.com/supportproducts/>.

## Suporte On-Site (no local)

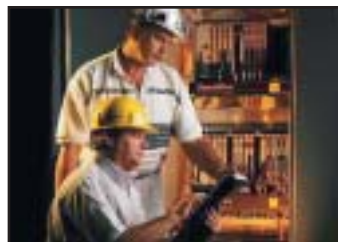
### Emergência/Visita Programada

Os engenheiros de campo da Rockwell Automation estão preparados para fornecer serviços de engenharia de campo em projetos especiais, problemas inesperados, ou situações de emergência. Nossos engenheiros estão disponíveis para atendimento 24 horas por dia 365 dias por ano.\*

*Para solicitar suporte on-site (no local):*

- Ligar para 11-3618-8800 e escolher Suporte Técnico no menu de opções.

Para mais informações sobre os serviços de Emergência / Visita Programada, entre em contato com a Rockwell Automation ou um distribuidor autorizado, ou visite <http://www.rockwellautomation.com.br/>.



### Acordos de Suporte a Campo Rockwell Automation (RASA)

Com o RASA, é possível trabalharmos nos detalhes de engenharia, fornecer nossos conhecimentos relacionados ao setor industrial e trabalhar melhorias na fábrica ou processo.

Estes acordos customizados de suporte em campo cobrem suas necessidades de projetos ou emergências através de um número de visitas programadas e agendadas.

Nossos engenheiros de campo são especializados na utilização de técnicas comprovadas de manutenção preventiva/preditiva para maximizar o desempenho dos equipamentos e estender a vida útil dos mesmos, resultando em redução do tempo de parada, redução de manutenção não programada, diminuindo assim os custos de produção.

*O contrato RASA pode ajudá-lo a:*

- Eliminar as perdas na produção devido aos tempos de parada não planejados
- Diagnosticar e corrigir problemas rapidamente
- Melhorar/aumentar o desempenho de máquinas e processos, bem como a vida útil e disponibilidade dos equipamentos
- Manter controle total de seu sistema e componentes relacionados (motores, engrenagens, rolamentos, etc.)

*O contrato RASA pode incluir os seguintes serviços:*

- Avaliação contínua das melhorias
- Inspeção e manutenção programadas regularmente
- Serviços de manutenção preventiva
- Gerenciamento de peças de reposição
- Análise de suas necessidades
- Serviços de documentação
- Treinamento informal on site (no local)
- Serviços de suporte prioritários mediante uma parada

Para mais informações sobre RASA, entre em contato com a Rockwell Automation ou um distribuidor autorizado, ou visite <http://www.rockwellautomation.com.br/>.

\* para suporte 24 horas on-site é necessário possuir um contrato

## Serviços Customizados

### Serviços de Redes Industriais

A Rockwell Automation pode ajudá-lo a manter sua infraestrutura de redes de comunicação. Desde a rede Remote I/O, rede DeviceNet e rede EtherNet IP, a Rockwell Automation tem lançado tecnologia e produtos inovadores em redes de comunicação que satisfazem as necessidades de comunicação em plantas e processos. Através da Análise de Redes Industriais, utilizamos nossos conhecimentos sobre essas tecnologias para criar serviços de consultoria, otimizar o desempenho das redes e torná-las mais confiáveis e seguras. Desde a consultoria, configuração e instalação até a validação e certificação, manutenção e treinamento, localização e diagnóstico de falhas, mantemos as redes em operação e comunicação ininterrupta.

*Com os serviços de Análise de Redes Industriais, você pode:*

- Aumentar a segurança dos dados trafegados nas redes
- Melhorar a eficiência e performance das redes
- Melhorar a confiabilidade dos dados trafegados
- Retorno do investimento (ROI)
- Melhorar a performance através da integração das redes existentes

Para mais informações sobre Análise de Rede Industriais, entre em contato com a Rockwell Automation ou um distribuidor autorizado, ou visite <http://www.rockwellautomation.com.br>.

### TAS (Serviços de Aplicação Técnica)

Os Serviços de Aplicação Técnica (TAS) abrangem pequenos projetos de aplicação, desenvolvimento e consultoria. O TAS permite que você transfira as tarefas de programação para os nossos experientes engenheiros. Uma vez que o escopo esteja definido, o projeto pode ser testado e entregue em um curto espaço de tempo.

*O TAS está disponível para uma ampla gama de produtos e sistemas, incluindo:*

- Sistemas com CLP 5
- Sistemas com SLC 500
- Sistemas com ControlLogix e famílias relacionadas
- CLP's Reliance (Automate)
- Redes de Comunicação com ControlNet, DeviceNet e EtherNet
- Várias famílias de entradas e saídas e módulos inteligentes

Para mais informações sobre os Serviços de Aplicação Técnica, entre em contato com a Rockwell Automation ou um distribuidor autorizado, ou visite <http://support.rockwellautomation.com/tas/>.

## Serviços de Conversão

Desde os estágios do planejamento inicial até a instalação, start-up, operação e manutenção, você pode contar com a Rockwell Automation para ajudá-lo a converter com sucesso controladores programáveis, inversores e motores existentes para novas tecnologias – e obter os benefícios das novas tecnologias. Benefícios tais como uma maior capacidade de produção, melhor qualidade do produto, redução do tempo de parada, melhores diagnósticos e muito mais.

### *Características do Serviço:*

1) Serviços de Conversão on-site (no Local): caso você decida pela conversão para uma tecnologia mais recente, a Rockwell Automation pode fornecer Serviços de Conversão on-site (no Local), abrangentes para gerenciar e executar o projeto de forma contínua e consistente.

2) Serviços de Conversão Remota de Programas: além dos Serviços de Conversão on-site (no Local), a Rockwell Automation também pode fornecer Serviços de Conversão Remota de Programas para converter programas de CLPs antigos e atuais da marca Allen-Bradley ou de outros controladores programáveis para rodarem em um controlador programável ControlLogix®, SLC500®/MicroLogix® ou CLP-5®.

### *Há dois pacotes de conversão padrão de programas:*

- Conversão Básica de Programas com Listagem de Erros
- Conversão de Programas com Correção de Erros

Contudo, também estão disponíveis pacotes personalizados para atender a necessidades mais específicas.

Para mais informações sobre Serviços de Conversão, entre em contato com a Rockwell Automation ou um distribuidor autorizado, ou visite <http://www.rockwellautomation.com.br>.

## Como Entrar em Contato com o Centro de Suporte Técnico ao Cliente

### Suporte Telefônico

<b>Se você quiser:</b>	<b>Ligue ou envie e-mail:</b>
Ligar para o suporte técnico da Rockwell Automation do Brasil	0 xx 11 3618-8800
Enviar um e-mail para a Rockwell Automation do Brasil	RABRSuporte@ra.rockwell.com

### Suporte via Web

<b>Se você quiser:</b>	<b>Acesse:</b>
Visitar a base de conhecimentos da Rockwell Automation	<a href="http://support.rockwellautomation.com/knowledgebase/">http://support.rockwellautomation.com/knowledgebase/</a>
Enviar uma requisição de suporte on-line	<a href="http://www.rockwellautomation.com.br/">http://www.rockwellautomation.com.br/</a>
Acessar MySupport	<a href="http://support.rockwellautomation.com/mysupport.asp">http://support.rockwellautomation.com/mysupport.asp</a>
Fazer download das últimas atualizações dos produtos da Rockwell Software	<a href="http://support.rockwellautomation.com/webupdates/">http://support.rockwellautomation.com/webupdates/</a>
Fazer download de atualizações de firmware	<a href="http://support.rockwellautomation.com/controlflash">http://support.rockwellautomation.com/controlflash</a>
Visitar o site Manuals On-line	<a href="http://www.ab.com/manuals">www.ab.com/manuals</a>

### Produtos de Suporte

<b>Se você quiser:</b>	<b>Ligue:</b>
Obter mais informações sobre os Kits de Modems para Acesso Remoto/Kits de Pager para Acesso Remoto, Biblioteca de Suporte em CD-ROM ou DataDisc- Manuais em CD-ROM	0 xx 11 3618-8800

### Suporte no Local (On-site)

<b>Se você quiser:</b>	<b>Ligue ou acesse:</b>
Solicitar Emergência (Máquina Parada)/ Visita Programada	0 xx 11 3618-8800
Solicitar Emergência (Máquina Parada)/ Visita Programada (fora do expediente, fins de semana, feriados)	0 xx 11 3618-8800
Obter mais informações sobre Emergência (Máquina Parada)/Visita Programada ou Contratos de Suporte Rockwell Automation	<a href="http://www.rockwellautomation.com.br">http://www.rockwellautomation.com.br</a>

### Serviços Customizados

<b>Se você quiser:</b>	<b>Ligue ou acesse:</b>
Obter mais informações sobre monitoração e diagnósticos em Redes de Comunicação, Soluções para Redes Industriais ou TeamSupport	0 xx 11 3618-8800 <a href="http://www.rockwellautomation.com.br">http://www.rockwellautomation.com.br</a>
Obter mais informações sobre Serviços de Aplicação Técnica (TAS)	0 xx 11 3618-8800 <a href="http://www.rockwellautomation.com.br">http://www.rockwellautomation.com.br</a>
Obter mais informações sobre Serviços de Conversão	0 xx 11 3618-8800 <a href="http://www.rockwellautomation.com.br">http://www.rockwellautomation.com.br</a>

### Recursos de Suporte Adicionais

<b>Se você quiser:</b>	<b>Ligue ou acesse:</b>
Ligar ou enviar um e-mail para o Suporte Técnico	0 xx 11 3618-8800 ou RABRSuporte@ra.rockwell.com
Solicitar manuais ou outras literaturas	<a href="http://www.theautomationbookstore.com">www.theautomationbookstore.com</a>
Ler a última edição da revista Support Connection	<a href="http://support.rockwellautomation.com/supportconnection/">http://support.rockwellautomation.com/supportconnection/</a>

\* Para os escritórios da Rockwell Automation mais próximos, acesse o site [www.rockwellautomation.com.br](http://www.rockwellautomation.com.br) e selecione Escritórios no link Sobre Nós.

\* Para distribuidores autorizados da Rockwell Automation mais próximos, acesse o site [www.rockwellautomation.com.br](http://www.rockwellautomation.com.br) e selecione Distribuidores no link Parceiros.