

Contrato de servicio Repair+

Guía del usuario



Tabla de contenido

Introducción	3
Descripción general de Repair+.....	3
Resumen de resultados	3
Descripción general de los derechos	3
Cobertura del producto de reparación	4
Proceso de reparación.....	6
El producto se vuelve inoperante.....	6
Notificar a Rockwell Automation y/o a su distribuidor local autorizado	6
Contrato de reparación+servicio aplicado	6
Orden de reparación procesada	6
Reparación o cambio completo.....	7
Información adicional sobre las opciones de nivel de servicio de reparación.....	7
Agregar fondos adicionales al gasto de reparación +	8
Políticas del Acuerdo Repair+	8
Descripción general de la evaluación de la base instalada™ (solo Repair+ Inclusive)	9
Descripción general de la IBE	9
Entregables de la evaluación de la base instalada	9
Remediación.....	10
Mis suscripciones de equipos (si corresponde)	10
Cómo configurar su centro de soporte en línea y su cuenta myRockwellAutomation.....	11
Informes y análisis	11
Cómo acceder a sus informes y análisis	11
Mis Servicios	11
Mi equipo (si está incluido)	11
Mis Reparaciones	12
Cómo actualizar a servicios opcionales.....	12
Enlaces útiles	12

Introducción

Un contrato de servicio Repair+ simplifica la elaboración de su presupuesto de reparación y agiliza el proceso de solicitud de reparación con Rockwell Automation. Tenga la seguridad de que, si un activo falla durante la producción, está cubierto y dispone de los fondos necesarios para reparar la unidad y reanudar la producción. Esta Guía del usuario contiene información importante sobre cómo usar su contrato de servicio Repair+, incluyendo la cobertura y cómo iniciar el proceso de reparación. Revise todos los componentes detenidamente para asegurarse de obtener el máximo beneficio de su contrato.

Descripción general de Repair+

Resumen de resultados

Con este acuerdo, reducirá el gasto total en reparaciones y se beneficiará de una facturación fija y predecible. Hemos simplificado el proceso, ahorrándole el tiempo y el esfuerzo necesarios para completar transacciones financieras individuales, con costos reducidos gracias a los incentivos de reparación adicionales, disponibles solo para clientes de Repair+.

Si necesita reparar un producto, simplemente contacte a Rockwell Automation o a su distribuidor autorizado local de Allen-Bradley® para iniciar el proceso de reparación. El costo de la reparación estará cubierto por el contrato Repair+. Consulte la cobertura para obtener más información.

Descripción general de los derechos

Hay dos opciones de Reparación+ disponibles: Reparación+ Gasto o Reparación+ Incluido. Consulta tu contrato de servicio para más detalles.

Reparar + Gastar	Reparación+ Incluido
<p>Con un contrato de servicio Repair+Spend, su empresa ha predeterminado el gasto de contrato deseado.</p> <p>El valor total de reparación de su contrato son los fondos totales disponibles para usted durante el plazo de su acuerdo Repair+ para utilizarlos en servicios de reparación para las instalaciones indicadas en su contrato.</p> <p>Los dólares de reparación + reparación se pueden usar para reparar equipos de automatización eléctrica tanto de Rockwell Automation como de *no Rockwell Automation.</p> <p><i>*Donde esté disponible regionalmente</i></p>	<p>Con un acuerdo de servicio Repair+ Inclusive, todos los servicios de reparación de Rockwell Automation están cubiertos para las instalaciones indicadas en su contrato.</p> <p>Con este contrato de reparación de estilo inclusivo, todo su sitio está cubierto.</p> <p>Repair+ Inclusive cubre los productos reparables de Rockwell Automation.</p> <p>Opciones adicionales (consulte su contrato para obtener más detalles)</p> <ul style="list-style-type: none">• Opciones para cobertura de productos de Media Tensión.• Opciones para fondos destinados a productos que no son de Rockwell Automation y que son reparables

Cobertura del producto de reparación

La cobertura depende del tipo de contrato de servicio de Repair+: Repair+ Spend o Repair+ Inclusive. Consulta tu contrato de servicio de Repair+ para obtener información completa sobre la cobertura. La disponibilidad de las reparaciones puede variar según el producto y el país.

Tipo de producto	Reparar + Gastar	Reparación+ Incluido
Servicios de reparación e intercambio de productos de Rockwell Automation	Apoyado <ul style="list-style-type: none"> Cubre la reparación de todos los equipos de Rockwell Automation. productos considerados reparables. Cubre todos los niveles de servicio tanto para servicios de reparación como de cambio. 	Apoyado <ul style="list-style-type: none"> Cubre la reparación de todos los equipos de Rockwell Automation. productos considerados reparables. Cubre todos los niveles de servicio tanto para servicios de reparación como de cambio.
Producto reparable Rockwell Automation activo y maduro activo	Apoyado	Apoyado
Producto reparable de Rockwell Automation al final de su vida útil y descontinuado	Soporte limitado <ul style="list-style-type: none"> Máximo esfuerzo, basado en la capacidad de dar soporte al producto. Los productos obsoletos que Rockwell Automation considera que ya no pueden repararse no están incluidos en este servicio. 	Soporte limitado <ul style="list-style-type: none"> Máximo esfuerzo, basado en la capacidad de dar soporte al producto. Los productos obsoletos que Rockwell Automation considera que ya no pueden repararse no están incluidos en este servicio.
Automatización Rockwell Producto consumible (no reparable)	No compatible Excepción <ul style="list-style-type: none"> Donde se admita como parte de Inventario+ Stock en el sitio o Reposición prioritaria Cobertura 	No compatible Excepción <ul style="list-style-type: none"> Donde se admita como parte de Inventario+ Stock en el sitio o Reposición prioritaria Cobertura
Marco 5+ unidades Media Tensión (MT) Centros de control de motores (MCC) Producto personalizado/ETO	Compatible: <ul style="list-style-type: none"> Las unidades Frame 5+ son compatibles únicamente con Economy Repair MV, MCC admitidos solo en el nivel de componente reparable ETO es el máximo esfuerzo de apoyo brindado únicamente por Economy Repair 	Compatible: <ul style="list-style-type: none"> Las unidades Frame 5+ son compatibles únicamente con Economy Repair MV (si se selecciona la opción) y MCC admitidos en el Solo a nivel de componentes reparables ETO es el máximo esfuerzo de apoyo brindado únicamente por Economy Repair
Producto que no es de Rockwell Automation (tercero)	Soporte limitado <ul style="list-style-type: none"> Cubre la reparación de equipos que no sean de Rockwell Automation productos que Rockwell Automation lo considera reparable. 	No cubierto Excepción: <ul style="list-style-type: none"> Si se selecciona la opción Gasto en reparación de productos que no son de Rockwell Automation.
Cargos por demora y no devolución de cambio prioritario	Cubre cualquier cargo asociado con un cambio por un producto diferente, la devolución tardía del núcleo o la no devolución del núcleo, si corresponde. Los cargos se deducirán de los fondos del Valor de Reparación.	No cubierto. <ul style="list-style-type: none"> Cualquier tarifa asociada con un cambio por un producto diferente, una devolución tardía del núcleo o la no devolución de un núcleo, si corresponde, se facturará por separado.

El soporte para los productos reparables de Rockwell Automation es clave para mejorar la productividad de una instalación. Sin embargo, algunos equipos no están incluidos en la cobertura del contrato o tienen una cobertura limitada. La disponibilidad de reparación de productos puede variar según el país y está sujeta a cambios. Consulte su contrato de servicio Repair+ para obtener más información.

Exclusiones

Reemplazo directo y compras de hardware nuevo

- Este acuerdo no cubre la compra de reemplazo directo o productos nuevos.
- Este acuerdo no se aplica a los programas de actualización potencialmente disponibles.

Productos en garantía

- Cualquier unidad cubierta por una garantía vigente y presentada como reparación en garantía se procesará como una reclamación de garantía. Esto no aplica al desembolso del Valor de Reparación.
- **Excepción, garantía vencida o nula**—*En ciertos casos, Rockwell Automation puede determinar que las transacciones presentadas inicialmente como reclamaciones de garantía se consideren facturables. Esto puede ocurrir si se determina que la unidad no estaba cubierta por la garantía, si esta ha vencido, si la falla se debió a negligencia del cliente, etc. En tal caso, Rockwell Automation comunicará que la transacción es facturable y le informará sobre las opciones para proceder o devolver la unidad sin reparar.*

Otro

- **Producto considerado no reparable**—En el caso de que Rockwell Automation inspeccione un producto y lo declare no reparable según los estándares de calidad de Rockwell Automation, el producto puede devolverse sin reparar y se cobrará en consecuencia.
- **Fallo catastrófico**—En caso de una falla catastrófica donde sea necesario reemplazar toda la unidad o esta presente daños que la hagan irreparable sin reemplazar la mayoría de sus componentes internos, o si la remanufactura de la unidad no elimina adecuadamente el riesgo de confiabilidad que implica el incumplimiento de las especificaciones, el producto no estará cubierto por este acuerdo y no podrá ser objeto de un cambio prioritario. Será necesario adquirir un producto nuevo fuera del marco de este acuerdo.

Proceso de reparación

Para usar sus derechos de Reparación+, siga el proceso a continuación para enviar una Orden de Reparación y reparar o cambiar su unidad. Consulte la imagen a continuación.

El producto se vuelve inoperante

- Cuando un producto reparable en sus instalaciones deja de funcionar, si está cubierto por su contrato de servicio Repair+, siga estos pasos para iniciar el proceso de reparación.
- Para conocer los detalles de la cobertura, consulte la sección Cobertura de su acuerdo o vea la Cobertura del producto de reparación más arriba.
- Nota: Si la unidad inoperativa está cubierta por un contrato de servicio de Inventory+ o un Contrato de Gestión de Piezas (PMA) y está incluida en el inventario de Rockwell Automation en planta, la pieza de repuesto puede retirarse del inventario para reanudar rápidamente la producción. Consulte la Guía del usuario de Inventory+ o la Guía del usuario de PMA para obtener más información y continuar con los siguientes pasos.

Notifique a Rockwell Automation y/o a su distribuidor local autorizado

Para clientes de distribución en América del Norte	Para clientes de América Latina, Asia Pacífico, región EMEA y América del Norte sin distribución
Si su contrato de servicio Repair+ es a través de un distribuidor autorizado de Allen-Bradley, comuníquese con Tu local Distribuidor para iniciar el proceso de reparación.	Contacto Atención al cliente de Rockwell Automation para iniciar el proceso de reparación.
<i>Para obtener asistencia adicional o si tiene preguntas sobre su acuerdo de servicio Repair+, comuníquese con su distribuidor local, gerente de éxito del cliente de Rockwell Automation o gerente de cuenta de Rockwell Automation.</i>	

Esté preparado para proporcionar la siguiente información:

- El nombre de su empresa
- Número de acuerdo de Repair+
- Información sobre el producto inoperativo, incluido el tipo de producto, el número de catálogo, Número de serie, etc. Si están disponibles, detalles sobre la causa de la falla para ayudar en el proceso de reparación.
- Elección del nivel de servicio de reparación (ver más abajo)

Acuerdo de servicio Repair+ aplicado

- Para el Gasto de Reparación+, si hay fondos disponibles, el costo de la reparación se descontará de su Valor de Reparación.
- Para Repair+ Inclusive, el costo de la reparación está cubierto según lo indicado en la Cobertura de su acuerdo.

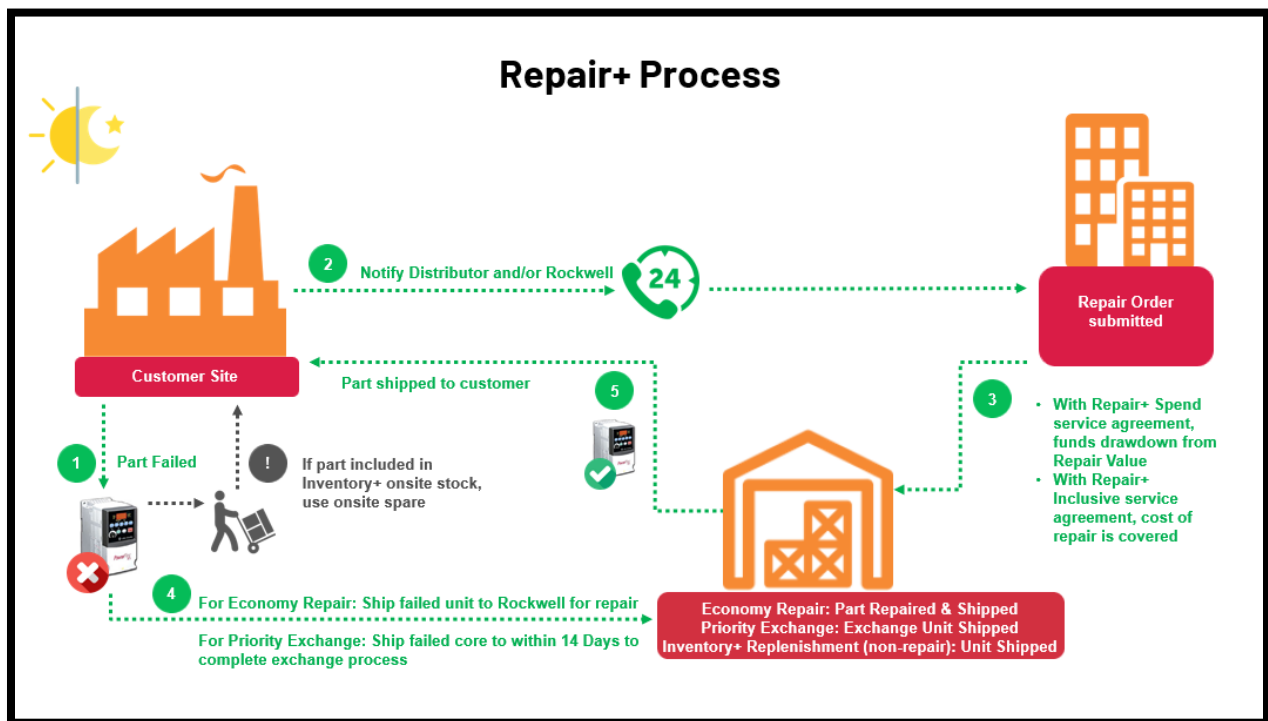
Orden de reparación procesada

- **Para reparaciones económicas**—Envíe la unidad inoperativa a Rockwell Automation. Nuestro equipo de remanufactura reparará el producto y se lo enviará de vuelta una vez completado.

- **Para reparación estándar** –Envíe la unidad inoperativa a Rockwell Automation. Al recibir la unidad, si hay una unidad de reemplazo disponible, se le enviará una unidad ya remanufacturada para un servicio más rápido. Si no hay una unidad de reemplazo disponible, nuestro equipo de remanufactura reparará el producto y se lo enviará de vuelta una vez completado.
- **Para intercambio prioritario** –Se le enviará por adelantado una unidad remanufacturada. Debe enviar la unidad inoperativa a Rockwell Automation en un plazo de 14 días para completar el proceso de cambio..Si no se devuelve la pieza en el momento oportuno se pueden aplicar cargos por demora o por no devolución.
- **Para reparaciones de productos que no sean de Rockwell Automation:**Envíe la unidad inoperativa a Rockwell Automation. Nuestro equipo de remanufactura reparará el producto y se lo devolverá una vez finalizado.

Reparación o cambio completo

- Una vez finalizada la remanufactura/reparación, la unidad se devolverá según las instrucciones y se generará una factura sin cargo.



Información adicional sobre las opciones de nivel de servicio de reparación

La disponibilidad del servicio puede variar según el producto y el país. Para consultar la disponibilidad del producto, contacte con su distribuidor autorizado local o con el servicio de atención al cliente de Rockwell Automation.

Reparación económica

Su producto reparable de Rockwell Automation inoperante se envía a uno de nuestros Centros de Reparación para su remanufactura. Este proceso deja un equipo usado como nuevo o en mejores condiciones mediante un proceso de remanufactura de calidad de 7 pasos para prolongar su vida útil.

Reparación estándar (solo productos seleccionados en EE. UU. y el Reino Unido)

Este proceso de remanufactura sigue el mismo que el de nuestros servicios de Reparación Económica, pero con una entrega más rápida. Su producto reparable de Rockwell Automation inoperante se envía a uno de nuestros Centros de Reparación para su remanufactura. Este proceso deja un equipo usado como nuevo o en mejores condiciones mediante un proceso de remanufactura de calidad de 7 pasos para prolongar su vida útil.

Intercambio prioritario

Este es un proceso de cambio. Rockwell Automation le enviará una unidad ya remanufacturada, que puede entregarse incluso el siguiente día hábil, según los plazos de entrega regionales. Este servicio incluye una etiqueta de envío prepagada para que pueda devolver su unidad inoperativa a Rockwell Automation en un plazo de 14 días a partir del envío de la unidad de cambio. Las unidades inoperativas, también conocidas como "núcleo", deben devolverse a Rockwell Automation en un plazo de 14 días a partir de la recepción del módulo de cambio. Si no se devuelve, se aplicará un cargo por demora o por no devolución.

Reparación de equipos que no sean de Rockwell Automation

Todos los productos que no son de Rockwell Automation utilizan un proceso de reparación de calidad para que vuelvan a funcionar correctamente. No se ofrecen servicios de reemplazo.

Agregar fondos adicionales al gasto de reparación

Si se utiliza todo el Valor de reparación disponible, tiene la opción de ampliar el Valor de reparación del contrato o de que los servicios de reparación posteriores se procesen como transacciones independientes fuera de este acuerdo.

- **Si elige agregar fondos adicionales**-Se puede adquirir un Alcance de Trabajo (SOW) adicional mediante una Orden de Compra modificada o una nueva. Todos los SOW adicionales tendrán el mismo ciclo de facturación que el contrato existente, a menos que se solicite lo contrario.
- **Si elige NO agregar fondos adicionales**-Si corresponde, se enviará una factura por cualquier excedente del Valor de Reparación. Las reparaciones posteriores se procesarán como transacciones independientes y se facturarán a los precios estándar de reparación individuales.

Políticas del acuerdo Repair+

Términos:Para conocer los términos completos del acuerdo, consulte su acuerdo de servicio Repair+

Renovación y cancelación:Para conocer las opciones de renovación y cancelación, consulte su contrato de servicio Repair+.

Descripción general de la evaluación de la base instalada™ (solo Repair+ Inclusive)

Descripción general de la IBE

Se requiere una Evaluación de base instalada™ (Servicio IBE®) con un acuerdo de servicio incluido Repair+ para comprender mejor el tamaño y los tipos de productos en producción en sus instalaciones y dimensionar adecuadamente su soporte contractual.

Una Evaluación de Base Instalada™ (Servicio IBE®) comenzará con la recopilación y documentación por parte de Rockwell Automation de detalles sobre el equipo instalado, el inventario y el estado del almacén, el estado del panel, las condiciones ambientales, el estado del cableado/conexión a tierra y el estado de la ventilación. La Evaluación de Base Instalada puede incluir la siguiente recopilación de datos:

- Equipos instalados
- Repuestos e inventario de reserva (si está incluido)
- Horario de funcionamiento de la planta
- Condiciones ambientales: puesta a tierra, cableado, ventilación y posibles condiciones corrosivas, etc.

Entregables de la evaluación de la base instalada

Rockwell Automation proporcionará un resumen ejecutivo que incluirá la clasificación y priorización de las tareas de todas las evaluaciones, con clasificaciones más detalladas en cada informe de evaluación. Este informe se presentará al cliente en un ciclo de revisión. El IBE proporciona lo siguiente:

- Revisión y categorización del inventario centrándose en la cuantificación de cuatro categorías principales de inventario:
 - Activo: Necesario para dar soporte al equipo de proceso instalado
 - Inactivo: Inventario "obsoleto" que no se requiere para dar soporte al proceso
 - Exceso: Inventario activo, pero con exceso de existencias
 - Stash: inventario valioso en toda la planta que no se registra ni es visible para el sistema de inventario
- Revisión y categorización del ciclo de vida para proporcionar la información, el análisis y las recomendaciones necesarias para mitigar el riesgo de envejecimiento de los activos y ayudar a proteger las inversiones realizadas en la infraestructura de automatización:
 - **Activo (Verde):** La oferta más actual dentro de una categoría de producto
 - **Activo Maduro (Verde Claro):** El producto cuenta con soporte completo, pero existe un producto nuevo. Obtenga valor migrando.
 - **End of Life (Yellow):** Se anunció la fecha de suspensión; se ejecutan migraciones activamente y compras de última hora.
 - **Descatalogado (Rojo):** Producto nuevo que ya no se fabrica ni se adquiere; es posible que estén disponibles servicios de reparación o cambio.
- Condiciones ambientales: puesta a tierra, cableado, posibles condiciones corrosivas, ventilación, etc.
- Informe de repuestos recomendados
- Análisis de inventario de Rockwell Automation
- Base instalada que no es de Rockwell Automation (si corresponde) para proporcionar una lista de productos de terceros instalados.

- Instalación detallada por ubicación que incluye el número de pieza y la cantidad en cada ubicación.

Remediación

La remediación no está incluida en el alcance del suministro.

Mis suscripciones de equipos (si corresponde)

Opcionalmente, se puede incluir una suscripción a Mi Equipo con la compra de un contrato de servicio Repair+. El acceso a la aplicación Mi Equipo facilita la consulta periódica de paneles e informes, la realización de análisis y la evaluación del riesgo de la base instalada.

El acceso a Mi equipo es una mejora de [la miRockwellAutomation](#) experiencia digital.

Una suscripción a Mi Equipo incluye:

- Informes de inventario de activos interactivos y paneles de todos los datos y recomendaciones de evaluación de la base instalada
- Informes y gráficos a nivel empresarial
- Análisis integral del riesgo de obsolescencia
- **Jerarquía física filtrable**
- Diseño intuitivo para el usuario para simplificar la toma de decisiones
- Inicio de sesión único con información de cuenta existente en Knowledgebase
- Acceso a la función de administrador delegado para permitir compartir de forma sencilla en todo el equipo
- Funciones continuas a medida que se agregan al servicio de suscripción Mi Equipo durante el plazo del contrato

Para los nuevos contratos, la suscripción a Mi Equipo comenzará con la emisión del informe de evaluación de la base instalada. Para las renovaciones, la suscripción a Mi Equipo comenzará con la recepción de la orden de compra y al inicio del plazo del contrato.

Cómo configurar su centro de soporte en línea y su cuenta myRockwellAutomation

Crear una cuenta le dará acceso a nuestro Centro de Soporte en Línea y a myRockwellAutomation, que incluye: Mis Servicios, Mis Equipos y Mis Reparaciones. Siga estos pasos:

1. Navegar [a miRockwellAutomation](#)
2. Haga clic en "Iniciar sesión"
3. Haga clic en "Crear una cuenta"
4. Ingrese su información en el formulario
5. Para terminar de crear una cuenta, debe confirmar que es el propietario de la dirección de correo electrónico que utilizó para crearla. Para confirmar su dirección de correo electrónico, haga clic o toque el enlace del correo electrónico que recibió al crear la cuenta.

Nota: Confirme su cuenta de correo electrónico lo antes posible, ya que no podrá acceder a ella hasta que confirme su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil. Además, el enlace de verificación caducará en 14 días naturales y la cuenta será eliminada.

Si tiene más preguntas sobre cómo crear una cuenta y/o si busca consejos de soporte para cuentas, visite nuestro [Centro de soporte de cuentas](#).

Informes y análisis

Para una mejor visibilidad de los compromisos y el uso del contrato, su contrato de servicio Repair+ le proporciona acceso a los datos e información pertinentes a través del portal myRockwellAutomation. Este sitio incluye aplicaciones que incluyen información sobre los detalles específicos del contrato de su sitio, el uso del contrato, información sobre su base instalada y el estado de las reparaciones.

Cómo acceder a sus informes y análisis

1. Visite [miRockwellAutomation](#)
2. Navegue hasta la sección deseada

Mis servicios

En la aplicación Mis Servicios del portal myRockwellAutomation, los clientes podrán registrarse para acceder usando el número de autorización que se les proporcionó al iniciar el contrato y que se incluye en su correo electrónico de bienvenida. Mis Servicios proporcionará información al cliente sobre sus contratos actuales, incluyendo los niveles de cobertura seleccionados, así como el estado de estos contratos, incluyendo las fechas de inicio y finalización.

Mis Servicios también incluirá todas las interacciones de tickets de soporte remoto de los clientes de todo el sitio. Esta información incluirá todos los números de ticket y las notas de dichas interacciones y podrá ordenarse mediante diferentes filtros.

[Accede a mis servicios ahora](#)

Mi equipo (si está incluido)

La aplicación My Equipment de myRockwellAutomation, si está incluida en su contrato de servicio Repair+, es un entregable junto con la parte de Evaluación de base instalada de este contrato.

[Acceda a mi equipo ahora](#)

Mis reparaciones

La aplicación Mis Reparaciones de myRockwellAutomation es donde un cliente puede acceder a transacciones de reparación específicas y obtener detalles sobre el estado de estas reparaciones.

[Acceda a mis reparaciones ahora](#)

Cómo actualizar a servicios opcionales

Para obtener información adicional o para actualizar o agregar servicios adicionales, comuníquese con [Su distribuidor local](#) o un representante de Rockwell Automation para analizar sus necesidades y opciones.

Enlaces útiles

[Encuentre su distribuidor autorizado u oficina de ventas de Allen-Bradley®](#)





[Base de conocimientos y centro de soporte en línea](#)

[Contactar con Atención al Cliente](#)

[Guía de marcación directa](#)

[miRockwellAutomation](#)

[Sitio web de Rockwell Automation](#)

Connect with us.    

rockwellautomation.com — expanding human possibility®

AMERICAS: Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204-2496 USA, Tel: (1) 414.382.2000, Fax: (1) 414.382.4444
EUROPE/MIDDLE EAST/AFRICA: Rockwell Automation NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, Belgium, Tel: (32) 2 663 0600, Fax: (32) 2 663 0640
ASIA PACIFIC: Rockwell Automation, Level 14, Core F, Cyberport 3, 100 Cyberport Road, Hong Kong, Tel: (852) 2887 4788, Fax: (852) 2508 1846

Allen-Bradley, IBE, Installed Base Evaluation y Rockwell Automation son marcas comerciales de Rockwell Automation, Inc.
Las marcas comerciales que no pertenecen a Rockwell Automation son propiedad de sus respectivas empresas.

Publicación GMSR-UM001A-ES-P — enero de 2024 Copyright©
2024 Rockwell Automation, Inc. Todos los derechos reservados.