

Acuerdo de servicio Inventario+

Guía del usuario



Tabla de contenido

1. Introducción	4
2. Descripción general de Inventario+.....	4
2.1 Resumen de resultados.....	4
2.2 Descripción general de los derechos	4
2.3 Inventario + Lista de materiales Cobertura del producto	5
2.4 Cobertura del producto de reparación.....	6
3. Instrucciones de almacenamiento y manipulación.....	8
3.1 Pautas para el almacenamiento de componentes y equipos	8
3.2 Procedimientos y pautas de manipulación de componentes.....	8
4. Proceso de reparación y reposición	9
4.1 Pieza usada del inventario + stock en sitio.....	9
4.2 Notificar a Rockwell Automation y/o a su distribuidor local autorizado	9
4.3 Proceso de pedido de reparación/reposición	10
4.4 Cobertura de costos por uso de piezas	10
4.5 Reparación/cambio completo o reposición completa	11
4.6 Inventario + Escenarios de reparación/reposición.....	11
4.7 Información adicional sobre las opciones de nivel de servicio de reparación	14
5. Cambios en la lista de materiales	15
5.1 Adiciones	15
5.2 Eliminaciones	15
5.3 Sustituciones	15
6. Auditoría de existencias	15
6.1 Descripción general de la auditoría	15
6.2 Proceso y cronograma de auditoría	16
7. Garantía en servicio	16
7.1 Descripción general de la garantía en servicio.....	16
7.2 Formulario de seguimiento de garantía en servicio	16
7.3 Proceso de garantía en servicio (solo clientes de EMEA)	16
8. Mantenimiento preventivo de variadores de frecuencia (VFD)	17
8.1 Descripción general del mantenimiento preventivo del VFD	17
8.2 Opciones de mantenimiento preventivo del VFD.....	17
9. Evaluación de la base instalada™ (solo incluye Repair+).....	17
9.1 Descripción general de la EBI	17

9.2 Entregables de la evaluación de la base instalada	17
9.3 Remediación	18
9.4 Mis suscripciones de equipos (si corresponde)	18
10. Cómo configurar su centro de soporte en línea y su cuenta myRockwellAutomation	19
11. Informes y análisis.....	19
11.1 Cómo acceder a sus informes y análisis	19
11.2 Mis Servicios	19
11.3 Mi Equipo (si está incluido)	20
11.4 Mis reparaciones.....	20
12. Adición de fondos al gasto de reparación +	20
13. Políticas del Acuerdo de Inventario+	20
14. Cómo actualizar a servicios opcionales.....	20
15. Cómo obtener ayuda.....	21
16. Enlaces útiles.....	21

1. Introducción

Con un contrato de servicio Rockwell Automation Inventory+, nos comprometemos a ayudarle a optimizar su inventario, reducir los costos generales de inventario y minimizar el riesgo de tiempo de inactividad. Esta Guía del usuario contiene información importante sobre cómo usar su contrato de servicio Inventory+, incluyendo cómo almacenar inventario, reponer piezas y obtener asistencia técnica. Revise todos los componentes detenidamente para asegurarse de aprovechar al máximo su contrato.

2. Descripción general de Inventory+

2.1 Resumen de resultados

Un contrato de servicio Inventory+ proporciona acceso inmediato al inventario de repuestos de Rockwell Automation, sin los costos iniciales ni los riesgos asociados a la compra de repuestos. Esto ayuda a reducir los costos operativos de mantenimiento, reparación y gestión del inventario. Con este contrato, Rockwell Automation posee y gestiona su inventario de repuestos.



DECREASE costs

Simplified budgeting for inventory and repairs

Repair components vs. buying new

Reduce quantity of repairs and extend component life

Minimize total cost of inventory ownership



OPTIMIZE inventory

Access reports and dashboards to increase your installed base visibility and manage your assets

Match your spares to your production needs

Flexible options to update inventory as your installed base changes

Support for legacy and non-Rockwell Automation products



MINIMIZE downtime

Improve Mean Time to Repair (MTTR) and Mean Time Between Failures (MTBF)

Critical parts available on-site

Identify common failure modes

Increase machine uptime
Improve productivity with digital tools for faster decision-making

2.2 Descripción general de los derechos

Stock en el sitio	Reposición prioritaria	Reparar+
	Existencias	
<ul style="list-style-type: none"> Lista de materiales según sus necesidades, que proporciona acceso al inventario propiedad de Rockwell Automation, almacenado en su sitio para un acceso rápido A medida que fallan las piezas en producción, simplemente tome el repuesto del estante y póngalo en producción Stock respaldado por stock de reposición prioritaria para tiempos de respuesta más rápidos 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a acciones de Exchange solo de contrato, almacenadas en Rockwell Automation Ubicaciones del HUB Dos usos principales: <ul style="list-style-type: none"> Como respaldo al Stock en Sitio, ofrecemos reposición rápida tiempos de respuesta y alto inventario disponibilidad Opción para mantener acciones en el 	<p>Reparar + Gastar</p> <ul style="list-style-type: none"> Su cantidad predeterminada de gasto de reparación Ofrece poder adquisitivo adicional en servicios de reparación. Los dólares de reparación se pueden usar para cubrir equipos de automatización eléctrica tanto de Rockwell Automation como de otros fabricantes. <p>Reparación+ Incluido</p>

<ul style="list-style-type: none"> Coste de uso cubierto por el presupuesto de Repair+ Lista de materiales flexible: agregue, sustituya o elimine existencias en el acuerdo según sus necesidades. La base instalada cambia, para que siempre tengas solo lo que necesitas 	<p>acuerdo exclusivamente en una Rockwell Automatización Centro de intercambio, liberando espacio en su sitio mientras proporcionando rapidez tiempos de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de reparación todo incluido, que cubre todos los servicios de reparación de Rockwell Automation en sus instalaciones. Cubre los productos reparables de Rockwell Automation. Opciones adicionales (consulte su contrato para obtener más detalles) <ul style="list-style-type: none"> Opciones para mediano Cobertura de productos de voltaje. Opciones de financiación dedicado para no-Automatización Rockwell productos reparables
--	--	---

**Donde esté disponible regionalmente*

2.3 Inventario + Lista de materiales Cobertura del producto

La cobertura se determina según la Lista de Materiales que figura en su contrato. Las piezas y la cobertura corresponden a la ubicación indicada en el contrato de servicio Inventory+ y no pueden utilizarse ni transferirse a ninguna otra ubicación. Al inicio del contrato, Rockwell Automation adquirirá las piezas especificadas en su Lista de Materiales y las enviará a sus instalaciones. Consulte las Pautas de Almacenamiento de Componentes y Equipos para saber cómo almacenar las piezas en su inventario in situ.

Tipo de producto	Stock en el sitio	Stock de reposición prioritaria
Producto reparable Rockwell Automation activo y maduro activo	Apoyado	Apoyado
Producto reparable de Rockwell Automation al final de su vida útil y discontinuado	Máximo esfuerzo (basado en la capacidad de adquirir y dar soporte al producto)	Solo por raras excepciones, sin garantías (y en función de la capacidad de adquirir y dar soporte al producto)
Automatización Rockwell Producto consumible (no reparable)	<p>Apoyado, pero sujeto a revisión y aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consumibles activos y maduros activos Kits de ventiladores de accionamiento <p>No compatible:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consumibles discontinuados y al final de su vida útil Cualquier consumible con vida útil (por ejemplo: baterías, cartuchos, líquidos, productos químicos, etc.) Cualquier consumible con precio de lista < \$250 	<p>Apoyado, pero sujeto a revisión y aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consumibles activos y maduros activos Kits de ventiladores de accionamiento <p>No compatible:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consumibles discontinuados y al final de su vida útil Cualquier consumible con vida útil (por ejemplo: baterías, cartuchos, líquidos, productos químicos, etc.) Cualquier consumible con precio de lista < \$500

Marco 5+ unidades Media Tensión (MT) Centros de control de motores (MCC) Producto personalizado/ETO	Compatible: <ul style="list-style-type: none"> Todos los tamaños de bastidor de transmisión MV y MCC a nivel de componente, de lo contrario se considera ETO Personalizado/ETO solo por excepción 	No compatible: <ul style="list-style-type: none"> Marco 5+ unidades MV y MCC Personalizado/ETO
Producto que no es de Rockwell Automation (tercero)	Todos los productos que no sean de Rockwell Automation solicitados en la lista de materiales están sujetos a revisión y aprobación.	No compatible: <ul style="list-style-type: none"> Todos los productos que no son de Rockwell Automation

Nota: Para los productos en su Lista de materiales de Inventario+, consulte la sección Cobertura del producto Repair+ para obtener información sobre lo que puede cubrir el derecho al acuerdo Repair+.

2.4 Cobertura del producto de reparación

La cobertura depende del tipo de contrato de servicio Repair+, ya sea Repair+ Spend o Repair+ Inclusive. Consulte su contrato de servicio 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)	Soporte limitado <ul style="list-style-type: none"> Donde se admita como parte de Inventario+ Stock en el sitio o Reposición prioritaria Cobertura 	Soporte limitado <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 respaldado 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 respaldado 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 <p>Excepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se selecciona la opción Gasto en reparación de productos que no sean 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 descontarán 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 y 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 continuar 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 repararlo.
- Falla catastrófica: 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 donde la remanufacturación de la unidad no elimine 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.

3. Instrucciones de almacenamiento y manipulación

Después de aceptar la orden de compra, Rockwell Automation iniciará la compra y el envío de existencias de Inventario+ a su ubicación o a la ubicación de su distribuidor autorizado de Allen-Bradley.

3.1 Pautas para el almacenamiento de componentes y equipos

Todos los equipos y componentes almacenados en el sitio deben almacenarse y conservarse dentro de los siguientes parámetros ambientales:

Ubicación del componente

Las piezas incluidas en el contrato de servicio Inventory+ deben almacenarse en un lugar separado del inventario del cliente. Las piezas correspondientes pueden guardarse en el mismo almacén, pero deben almacenarse de forma que se pueda identificar fácilmente el inventario de Rockwell Automation del inventario del cliente.

Embalaje de componentes

Todas las piezas deben conservarse en su embalaje original. De lo contrario, consérvelo para futuras consultas.

Temperatura

Temperatura ambiente: de -31 °F a +158 °F (de -35 °C a +70 °C)

Humedad

5% a 95% sin condensación

Campos electromagnéticos y descargas electrostáticas

Todos los componentes no deben almacenarse dentro o cerca de campos electromagnéticos altos o en un lugar que pueda provocar o dar lugar a descargas electrostáticas.

Partículas

Los componentes no deben almacenarse en un área donde puedan estar o estén expuestos a altos niveles de partículas suspendidas en el aire.

Vapores

Los componentes no deben almacenarse en un área donde puedan estar o estén expuestos a altos niveles de vapores corrosivos suspendidos en el aire.

Choque

Pico de 15 G durante 11 ms de duración ($\pm 1,0$ ms)

Vibración

0,006 (0,152 mm) de desplazamiento, pico 1G

3.2 Procedimientos y pautas para el manejo de componentes

Las placas o tarjetas de circuito impreso son sensibles a altas tensiones, como las presentes en las descargas estáticas. Estas tarjetas contienen componentes de circuitos sensibles y circuitos integrados.

Se espera que todo el personal que manipule piezas sea consciente del alto valor de las placas de circuitos y del daño potencial que puede causarse por un manejo inadecuado, es decir, la electricidad estática que rompe los semiconductores y el daño físico causado por un embalaje deficiente e inadecuado.

Las placas están protegidas adecuadamente solo cuando se instalan en su procesador o chasis de E/S o se emban dentro de la bolsa o caja antiestática en la que se envían. Para evitar daños por electricidad estática cuando la placa se manipula fuera de su carcasa, se recomiendan las siguientes prácticas y procedimientos:

LOS PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO PUBLICADOS DE ROCKWELL AUTOMATION DEBEN SEGUIRSE EN TODO MOMENTO Y TENER PRIORIDAD SOBRE LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- Apague la placa o el procesador y el chasis de E/S antes de quitar o insertar una placa impresa.
- Al encender un sistema antes de finalizar la instalación, conecte todos los cables sueltos dentro del gabinete. Asegúrese de que la alimentación esté desconectada mientras se realiza el cableado.
- Al manipular placas, se deben observar todas las precauciones contra descargas electrostáticas (ESD). El personal debe estar conectado a tierra mediante una pulsera u otro dispositivo adecuado en todo momento.
- Todos los equipos de prueba y herramientas/equipos de manipulación (es decir, destornilladores, alicates, etc.) deben conectarse a tierra tocando el chasis de metal con la herramienta antes de tocar las placas de circuito impreso.
- Los tableros deben manipularse y transportarse desde y hacia el lugar de trabajo en sus bolsas protectoras. No transporte tableros sin protección, ya que pueden causar daños por descargas electrostáticas (ESD).
- Cuando envíe una placa que sospecha que está defectuosa, empaquétela en su bolsa protectora antes de colocarla en la caja de envío.
- No permita que los paneles sin protección entren en contacto con el material de embalaje de poliestireno. No utilice material de embalaje de poliestireno ni plástico.
- Las piezas deben almacenarse en cajas de cartón y colocarse en áreas bien ventiladas y con baja humedad.
- Todas las piezas recibidas que estén mal embaladas o dañadas deben comunicarse a la fuente que envió la mercancía.

4. Proceso de reparación y reposición

Cuando necesite una pieza de repuesto, por ejemplo, para reemplazar un componente defectuoso de producción, simplemente retírela del inventario en planta e infórmeselo a Rockwell Automation. Rockwell Automation registrará que la pieza se ha utilizado y le enviará una pieza de repuesto del inventario de reposición prioritaria (si está incluido en su lista de materiales) o repondrá el inventario en planta, para que siempre tenga otra disponible. Para utilizar sus derechos de Inventario+ y Reparación+, siga el proceso a continuación para enviar una orden de reparación o una solicitud de reposición. Consulte el esquema del proceso y las imágenes a continuación.

4.1 Pieza usada del inventario + Stock en sitio

- Cuando se haya utilizado un producto de su Lista de materiales en sitio de Inventario+, siga estos pasos para iniciar el proceso de reparación/reposición.
- Para obtener detalles de cobertura, consulte la sección Lista de materiales de su acuerdo y revise la sección Cobertura del producto de reparación de esta Guía del usuario.

4.2 Notificar 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, EMEA y América del Norte sin distribución
Si su acuerdo de servicio Repair+ es a través de un distribuidor local autorizado de Rockwell Automation, comuníquese con Su distribuidor local para iniciar el proceso de reparación/reposición.	Contacto Atención al cliente de Rockwell Automation para iniciar el proceso de reparación/reposición.
<i>Para obtener asistencia adicional o si tiene preguntas sobre su acuerdo de servicio Inventory+, comuníquese con su distribuidor local, su gerente de éxito del cliente de Rockwell Automation o su gerente de cuentas de Rockwell Automation.</i>	

Esté preparado para proporcionar la siguiente información:

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

4.3 Proceso de pedido de reparación/reposición

- Si el Stock en el sitio en su lista de materiales está respaldado en Stock de reposición prioritaria, o si tiene una pieza en su lista de materiales solo en Stock de reposición prioritaria, se debe enviar una orden de reparación de cambio prioritario para enviar la unidad de cambio a su sitio.
 - Cambio prioritario: Se le enviará por adelantado una unidad ya remanufacturada. Deberá enviar la unidad inoperativa a Rockwell Automation en un plazo de 14 días para completar el proceso de cambio. Si no devuelve la pieza a tiempo, podrían aplicarse cargos por demora o por no devolución.
- Si el stock en el sitio en su lista de materiales no está respaldado en el stock de reposición prioritaria, tiene la opción de realizar una de las siguientes acciones:
 - Reparación económica: Envíe la unidad inoperativa a Rockwell Automation. Nuestro equipo de remanufactura reparará el producto y se lo enviará de vuelta una vez finalizado.
 - 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.
 - Solicitud de reposición fuera del proceso de reparación: solicite una reposición enviando un correo electrónico a ragmscontractadmins1@ra.rockwell.com
- Para la reparación 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 enviará de vuelta una vez finalizado.

4.4 Cobertura de costos por uso de piezas

- Si tiene un acuerdo de Reparación + Gasto y hay fondos disponibles, el costo de la reparación se descontará de su Valor de Reparación.
- Si tiene un acuerdo de Reparación+ Incluido, el costo de la reparación está cubierto como se indica en la Cobertura de su acuerdo.
- Para las reposiciones realizadas fuera del proceso de reparación, el costo del uso de las piezas se descontará de su Valor de reparación (si hay fondos disponibles en su acuerdo de Reparación+ Gasto) o estará cubierto por su acuerdo de Reparación+ Incluido.

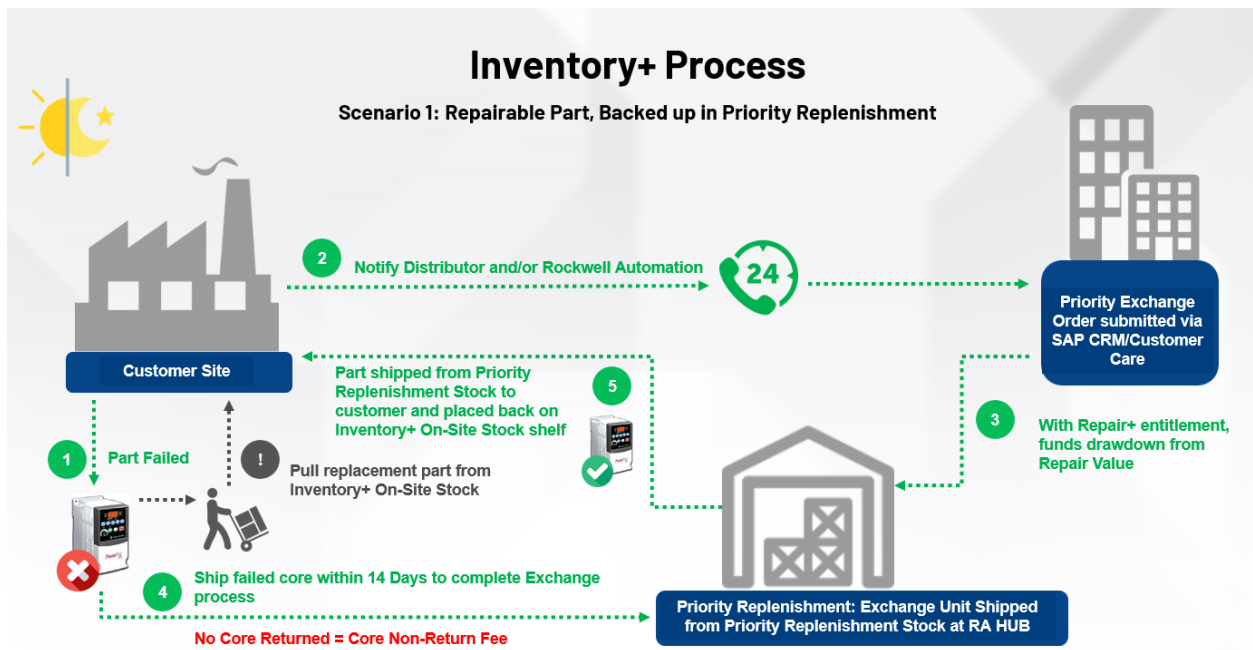
4.5 Reparación/Cambio Completo o Reposición Completa

- Para reparaciones/cambios: una vez finalizada la remanufactura/reparación, la unidad se devolverá según las instrucciones y se generará una factura sin cargo.
- Reposiciones fuera del proceso de reparación: Rockwell Automation adquirirá una pieza y la enviará al distribuidor autorizado local o a sus instalaciones.

4.6 Inventario + Escenarios de reparación/reposición

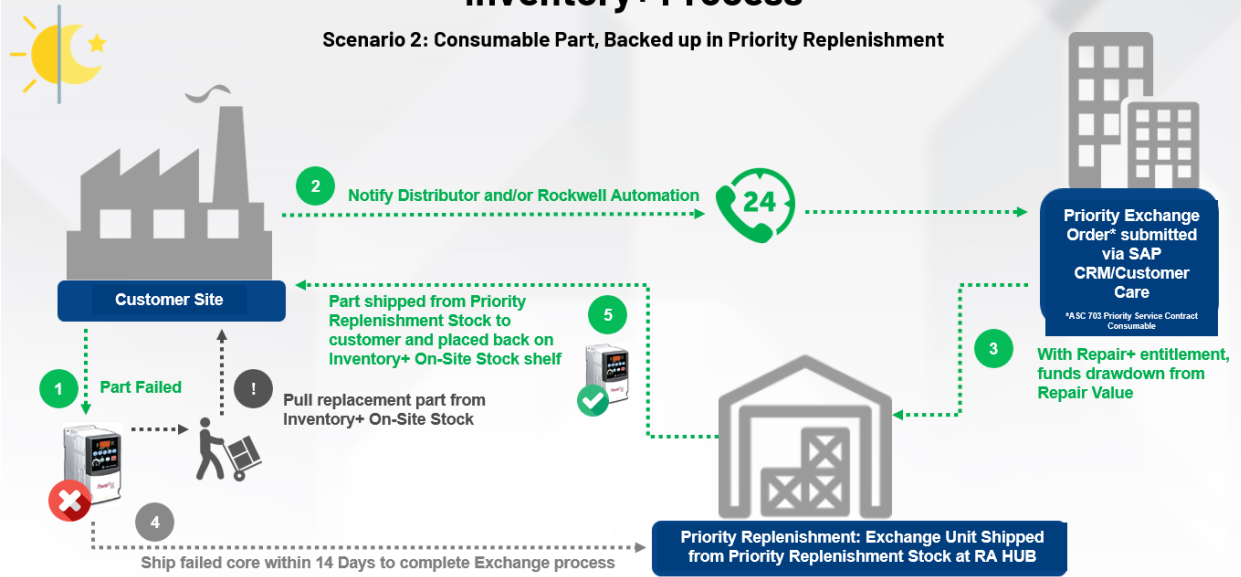
A continuación, se detallan los escenarios de reparación/reposición posibles con su contrato de servicio Inventory+. El escenario correcto de reparación/reposición dependerá de la cobertura de su lista de materiales (BOM) (por ejemplo, si una pieza del stock in situ está respaldada en el stock de reposición prioritaria).

1. Pieza reparable utilizada del stock en sitio, respaldada en reposición prioritaria
2. Pieza consumible utilizada del stock en sitio, respaldada en reposición prioritaria
3. Pieza reparable utilizada del stock local, sin respaldo en reposición prioritaria
4. Pieza consumible utilizada del stock local, sin respaldo en reposición prioritaria
5. Se solicitó una pieza de reposición prioritaria reparable (no hay ninguna pieza compatible con el stock en el sitio)
6. Se solicitó una pieza de reposición prioritaria de consumibles (no hay ninguna pieza compatible con el stock en sitio)



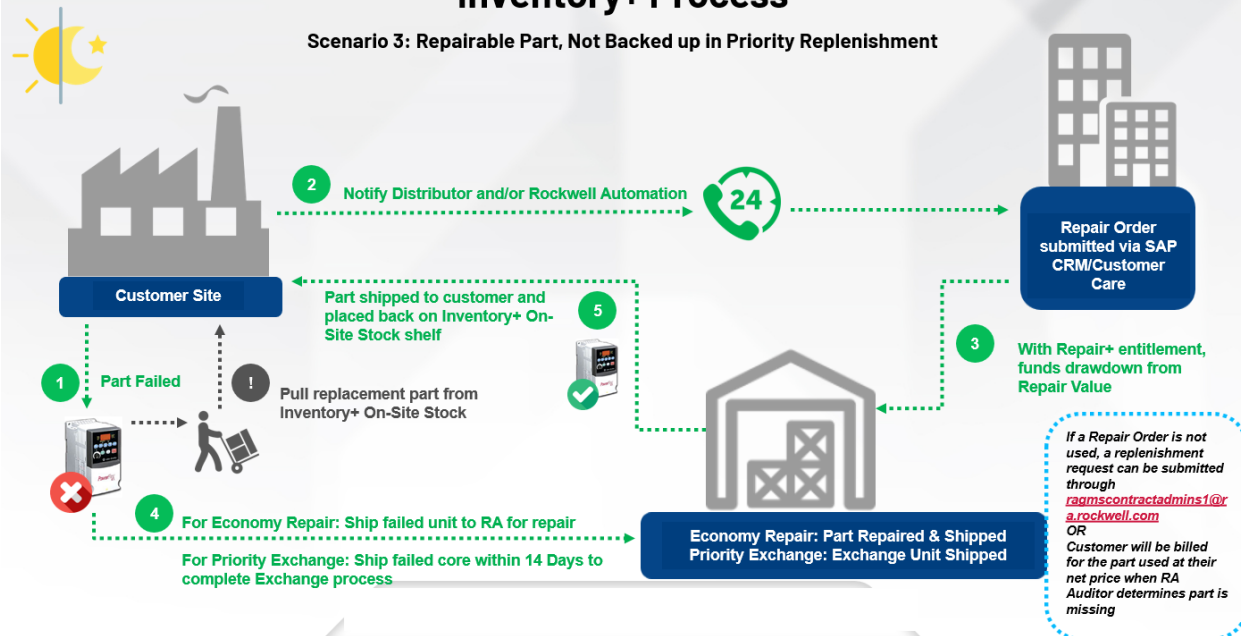
Inventory+ Process

Scenario 2: Consumable Part, Backed up in Priority Replenishment



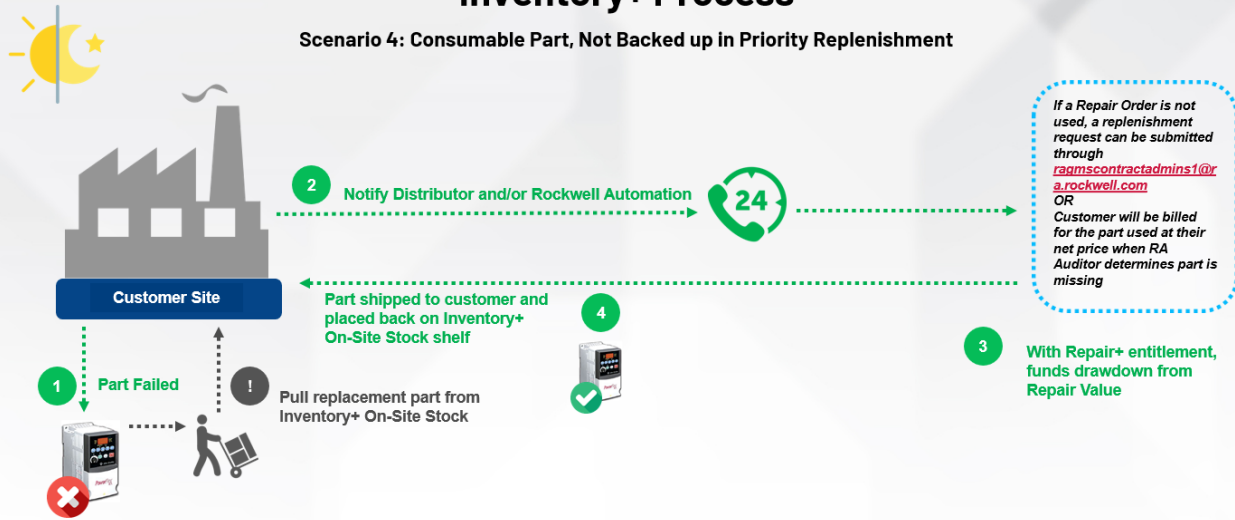
Inventory+ Process

Scenario 3: Repairable Part, Not Backed up in Priority Replenishment



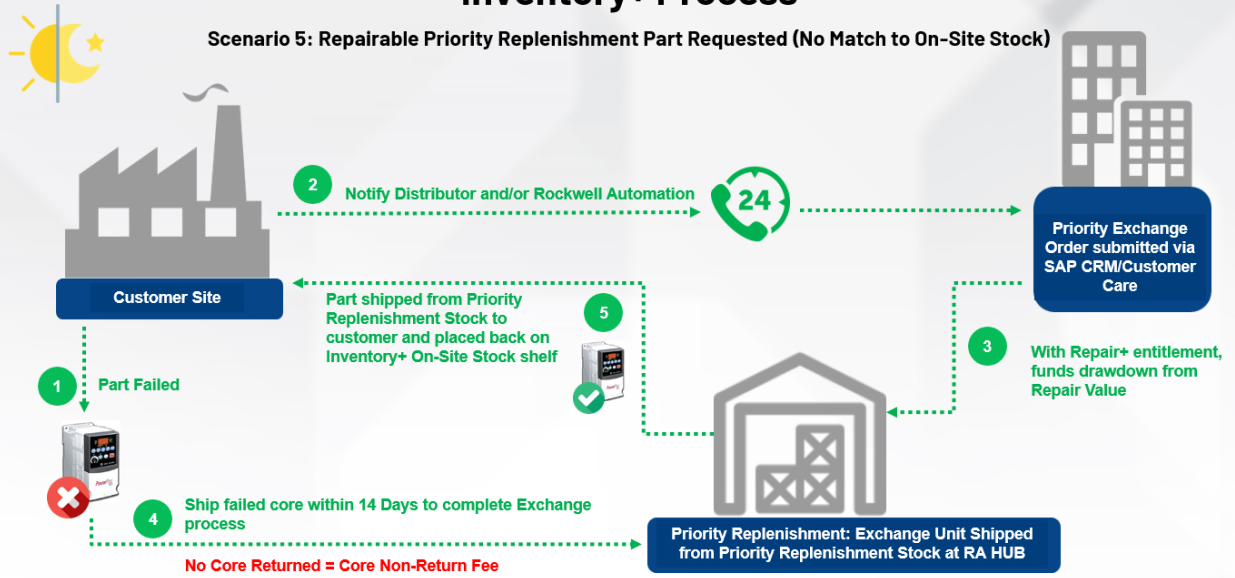
Inventory+ Process

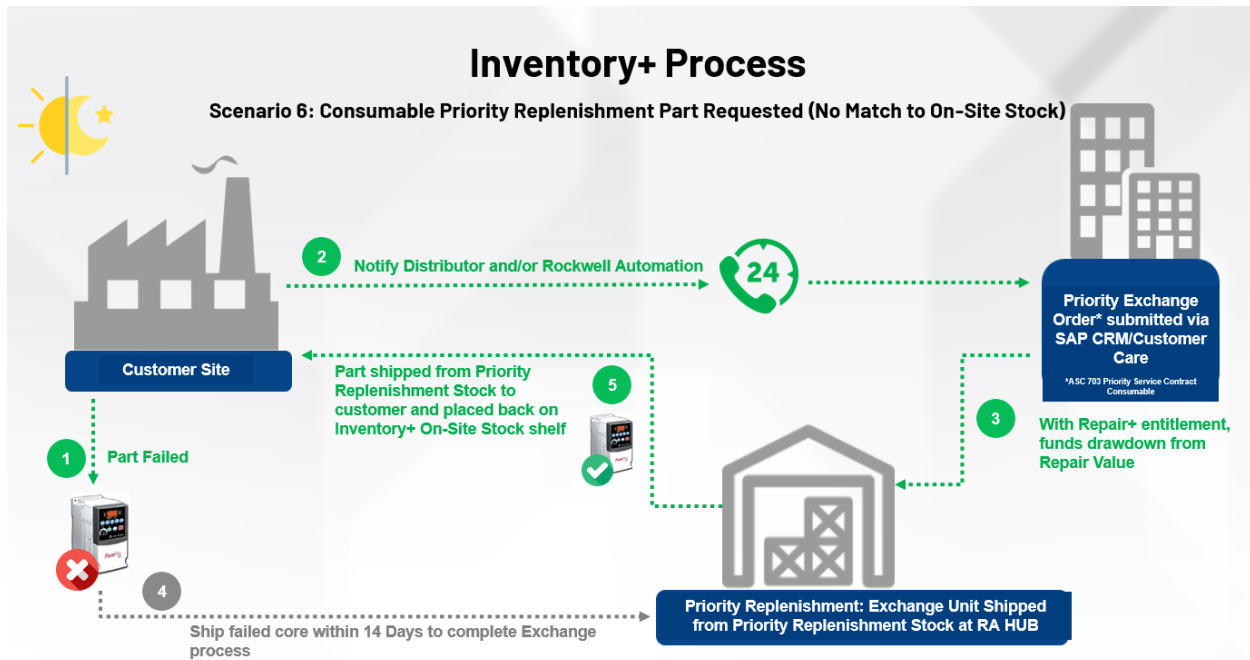
Scenario 4: Consumable Part, Not Backed up in Priority Replenishment



Inventory+ Process

Scenario 5: Repairable Priority Replenishment Part Requested (No Match to On-Site Stock)





4.7 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 volver a funcionar correctamente. No se ofrecen servicios de reemplazo.

5. Cambios en la lista de materiales

A medida que cambian sus necesidades de producción y su base instalada, puede aprovechar la flexibilidad del inventario para agregar, eliminar o sustituir piezas de su lista de materiales, de modo que siempre tenga las piezas que necesita y minimice la obsolescencia.

5.1 Adiciones

- Trabaje con su distribuidor autorizado local o con el contacto de Rockwell Automation para solicitar una adición a su lista de materiales de Inventario+.
- Rockwell Automation emitirá una cotización y, una vez aceptada la orden de compra, adquirirá y enviará las piezas adicionales a su sitio o a su distribuidor autorizado local.
- La tarifa del servicio Inventory+ se ajustará para reflejar las adiciones al acuerdo.

5.2 Eliminaciones

- Trabaje con su distribuidor autorizado local o con el contacto de Rockwell Automation para solicitar la eliminación de piezas de su lista de materiales de Inventario+.
- Todo el stock debe estar presente durante doce (12) meses o más en el acuerdo para ser elegible para la eliminación y se aplicará una tarifa de devolución del 20 % del precio de lista.
- La tarifa del servicio Inventory+ se ajustará para reflejar las eliminaciones del acuerdo.

5.3 Sustituciones

- Trabaje con su distribuidor autorizado local o con el contacto de Rockwell Automation para solicitar la sustitución de piezas de su lista de materiales Inventario+.
- Una sustitución se define como una actualización de producto, una migración de producto o una conversión de producto recomendada por Rockwell Automation y solo está disponible para productos de Rockwell Automation.
- Todas las existencias deben estar presentes durante doce (12) meses o más en el acuerdo para ser elegibles para la sustitución.

6. Auditoría de existencias

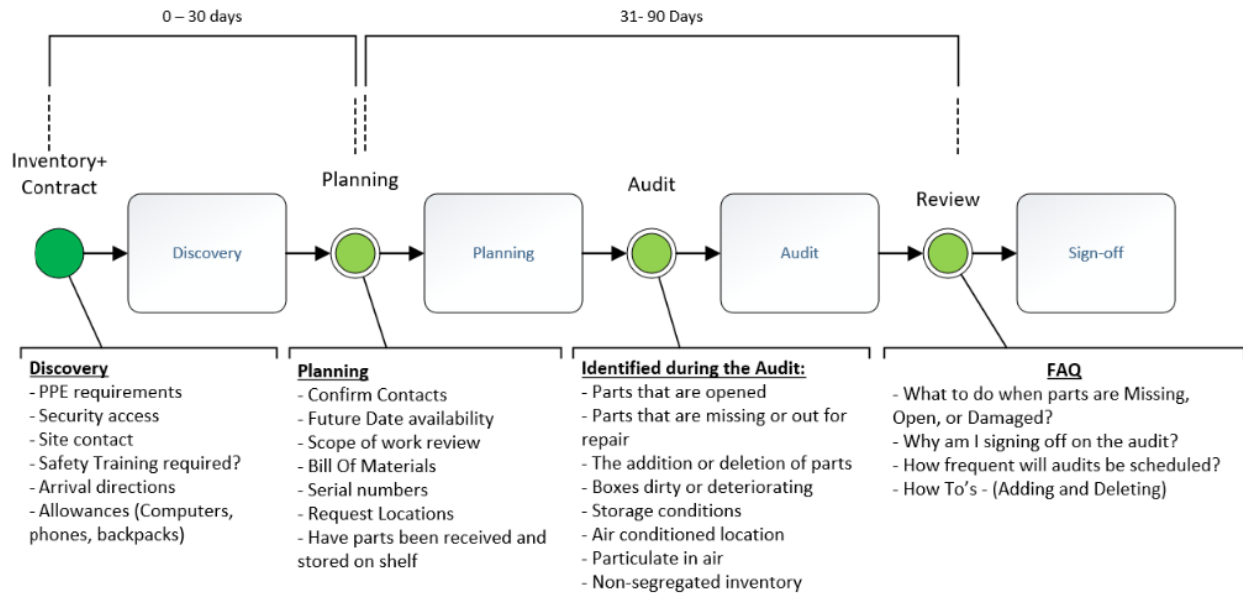
6.1 Descripción general de la auditoría

Los auditores de Rockwell Automation programarán visitas in situ (al menos una al año) a sus instalaciones para garantizar que siempre cuente con los repuestos y las cantidades que necesita, ayudarle a reponer cualquier inventario usado que no se haya reportado, etc. Cuando Rockwell Automation realiza auditorías del inventario en sitio de Inventory+, buscamos lo siguiente:

- Partes que se abren
- Piezas que faltan o que no necesitan reparación
- Adición o eliminación de partes
- Las cajas están sucias o deterioradas.
- Condiciones de almacenamiento
- Local con aire acondicionado
- Partículas en el aire
- Inventario no segregado

6.2 Proceso y cronograma de auditoría

A continuación se presenta una descripción general del proceso y el cronograma de auditoría típicos:



7. Garantía en servicio

7.1 Descripción general de la garantía en servicio

Se ofrece una garantía de un (1) año para el inventario de su Lista de Materiales de Inventory+. El plazo de garantía comienza en la fecha en que se rompe el sello de fábrica o cuando el inventario de Inventory+ se pone en servicio. Para obtener información completa sobre la garantía de servicio, sus limitaciones, aclaraciones y excepciones, consulte su contrato de servicio de Inventory+.

7.2 Formulario de seguimiento de garantía en servicio

En su correo electrónico de bienvenida, recibió un enlace al formulario de seguimiento de Inventory+, al que se hace referencia en su contrato de servicio de Inventory+. Debe completar este formulario y enviarlo a Rockwell Automation para validar cualquier reclamación de garantía en servicio. Para la validación de la garantía, se requerirán el número de contrato de Inventory+, los números de catálogo y los números de serie de la pieza. Si presenta una reclamación de garantía por existencias de Inventory+ consumidas, comuníquese con su distribuidor autorizado local o con un representante de Rockwell Automation para coordinar la remanufactura de la unidad averiada a través de la Red de Remanufactura y Reparación de Rockwell Automation.

7.3 Proceso de garantía en servicio (solo para clientes de EMEA)

Para enviar una unidad defectuosa para la validación y reemplazo de la garantía en servicio, debe contactar con Atención al Cliente de Rockwell Automation. Durante esta llamada, deberá proporcionar tanto el número de serie de la unidad defectuosa como el número de serie de la unidad de reemplazo extraída del inventario en sitio. Si no sigue estos pasos, la garantía otorgada para la unidad defectuosa será la garantía estándar de 12 meses en lugar de la garantía en servicio.

8. Mantenimiento preventivo de variadores de frecuencia (VFD)

8.1 Descripción general del mantenimiento preventivo del VFD

Si tiene variadores de frecuencia (VFD) en su lista de materiales de Inventory+, Rockwell Automation le brindará soporte de mantenimiento preventivo. Todos los VFD aplicables en su inventario en sitio de Inventory+ pueden enviarse para la reforma de condensadores electrolíticos.

Los VFD deben estar presentes en el almacén de Inventario+ In situ durante treinta y seis (36) meses y en su embalaje original sellado para ser elegibles para su envío. Los envíos para la reforma posterior de condensadores electrolíticos requieren un mínimo de treinta y seis (36) meses después de la actividad de mantenimiento de reforma de condensadores electrolíticos anterior.

8.2 Opciones de mantenimiento preventivo del VFD

Hay tres opciones para reformar los condensadores:

1. Sin costo: El cliente envía los VFD a una red autorizada de remanufactura y reparación. Rockwell Automation se encargará del envío de devolución.
2. Cambios: En lugar de enviar una unidad para la reforma de condensadores, puede solicitar un cambio al mejor precio disponible por el 50% del precio de lista de Cambio Prioritario. Se requiere aprobación previa a través del Servicio de Atención al Cliente de Rockwell Automation. Se aplican los términos y condiciones estándar de Cambio Prioritario de Rockwell Automation, incluyendo cargos por demora y por no devolución del núcleo, si corresponde.
3. Asistencia in situ: Puede solicitar asistencia in situ con un presupuesto personalizado. Es su responsabilidad programar la visita a través del distribuidor autorizado local de Rockwell Automation.

9. Evaluación de la base instalada™ (solo incluye Repair+)

9.1 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.

9.2 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 enfocándose en cuantificar 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
- Activo: 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 brindar la información, el análisis y las recomendaciones necesarias para mitigar el riesgo de envejecimiento de los activos y 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.
 - **Fin de vida (Amarillo):** Se anunció la fecha de discontinuación; se ejecutan activamente migraciones 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.

9.3 Remediación

La remediación no está incluida en el alcance del suministro.

9.4 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 de evaluación de la base instalada y Recomendaciones
- 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.

10. 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](#) .

11. 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.

11.1 Cómo acceder a sus informes y análisis

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

11.2 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](#)

11.3 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](#)

11.4 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](#)

12. Adición de fondos a Reparaciones + Gastos

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.

13. Políticas del Acuerdo de Inventario+

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

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

14. 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.

15. Cómo obtener apoyo

Si tiene preguntas sobre su acuerdo de servicio Inventory+, necesita reponer o reparar una pieza usada del Stock en el sitio, o recibir asistencia con su acuerdo, llame al **440-646-3434** (Este es un número de teléfono de América del Norte; para todas las demás regiones, [Acceda a nuestra lista de números de teléfono de soporte](#)). La urgencia de su situación debe comunicarse al especialista de soporte telefónico al inicio de la llamada. Clasifique la situación en uno de los siguientes niveles:

- 1. Normal** Las preguntas se refieren a problemas o asuntos con un impacto mínimo o nulo en su operación o negocio. Es aceptable si el problema no se resuelve en la primera llamada.
- 2. Alto** Preguntas sobre problemas o asuntos que impactan directamente en su operación o negocio. El sistema o proceso permanece operativo, pero no a plena capacidad. Una situación de alta incidencia requiere una resolución inmediata o en el mismo día. (Dependiendo de la naturaleza de la consulta, es posible que no sea posible resolverla en el mismo día).
- 3. Abajo** El sistema o proceso no funciona y requiere una respuesta inmediata.

16. Enlaces útiles

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





[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 GMSA-UM003A-ES-P — enero de 2024 Copyright©
2024 Rockwell Automation, Inc. Todos los derechos reservados.