

# Política de Servicios de asistencia técnica del software



1. **Cuestiones generales.** Esta Política de servicios de asistencia técnica (la “política”) establece las condiciones aplicables a los servicios de asistencia técnica en lo que respecta al software y a los servicios en la nube de Rockwell Automation (el “software”). El uso del software está sujeto al Acuerdo de servicios en la nube y de software de Rockwell Automation (el “SCSA”) y se rige exclusivamente por este: <https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notices/software-cloud-services-agreement.html> . En caso de conflicto entre esta política y el SCSA, prevalecerá este último. Algunos términos en mayúscula que no se definen en esta política se definen en el SCSA.
2. **Tarifas.** Las tarifas de los servicios de asistencia técnica y el software vecen treinta (30) días después de la fecha de la factura. Los servicios de asistencia técnica no son reembolsables y no se pueden cancelar durante su periodo de uso.
3. **Cambios.** Los cambios en los servicios de asistencia técnica obedecen al criterio de Rockwell Automation. Sin embargo, ningún cambio dará como resultado ninguna reducción significativa del nivel de los servicios de asistencia técnica prestados para el software durante el periodo de uso por el que haya pagado.
4. **Software con servicios de asistencia técnica.** En algunos casos, los clientes pueden tener la opción de adquirir software en forma de licencia de suscripción al software que incluya los servicios de asistencia técnica o una licencia de software permanente con servicios de asistencia técnica.
  - 4.1. **Software de suscripción – Servicios de asistencia técnica.** Ahora, Rockwell Automation ofrece cierto software en forma de suscripción. Las suscripciones le permiten comprar el acceso al software e incluir servicios de asistencia técnica durante el periodo de uso de dicho software.

**4.2. Software permanente – Servicios de asistencia técnica.** Rockwell Automation ofrece cierto software en forma de paquete de licencia permanente con servicios de asistencia técnica. En el formulario del pedido, se especificará el periodo de uso de los servicios de asistencia técnica en el momento de la compra. El periodo de uso de los servicios de asistencia técnica puede ser distinto al del software. Para mantener el acceso a los servicios de asistencia técnica una vez transcurrido el periodo de uso inicial, el cliente deberá renovar dichos servicios de asistencia técnica a la tarifa vigente en ese momento durante un plazo de renovación.

**5. Renovación.** Todos los servicios de asistencia técnica se renovarán automáticamente, salvo que el cliente indique su intención de no renovar en un plazo no inferior a noventa (90) días antes del vencimiento del periodo de uso vigente en ese momento. Si el cliente no renueva los servicios de asistencia técnica, dejará de tener acceso a estos y el software no se actualizará una vez vencido el periodo de uso vigente en ese momento. El cliente (incluidos los usuarios finales o los revendedores aprobados por Rockwell Automation, socios, distribuidores o integradores de sistemas) no tendrán derecho a reactivar (ni transferir) servicios de asistencia técnica salvo que i) el cliente esté al corriente de todas las tarifas adeudadas por el software; y ii) el cliente adquiera nuevos servicios de asistencia técnica a los precios vigentes en ese momento con un periodo de uso que comience a partir de la fecha de vencimiento del plazo de uso de los servicios de asistencia técnica anterior. Esta cláusula se aplica a cualquier proveedor de software de Rockwell Automation.

**6. Servicios de asistencia técnica prestados.** Los servicios de asistencia técnica se ofrecen para prestar asistencia técnica a los clientes que experimenten problemas o tengan preguntas más allá del alcance de la documentación del software. El cliente reconoce que quizá Rockwell Automation no pueda corregir todos y cada uno de los defectos, errores o problemas comunicados por el cliente o de los que Rockwell Automation tenga constancia de algún otro modo. El cliente entiende que Rockwell Automation puede necesitar información adicional acerca del uso del software para prestar los servicios de asistencia técnica y admite que ciertos problemas puedan quedar fuera del alcance de estos servicios de asistencia técnica y requerir servicios y tarifas adicionales para su solución.

**6.1. Servicios de asistencia técnica.** Si el cliente se encuentra al corriente de todas las tarifas que deben abonarse por el software y los servicios de asistencia técnica, Rockwell Automation hará todo lo razonablemente posible desde el punto de vista comercial para ayudarle con lo siguiente:

**6.1.1. Instalación y descargas:** La asistencia técnica para instalación incluye la resolución de problemas relacionados con la descarga e instalación del software por parte del cliente de acuerdo con la documentación.

**6.1.2. Cuestiones básicas de configuración:** La asistencia técnica para la configuración incluye la resolución de problemas relacionados con los ajustes de configuración del cliente en las instalaciones existentes que tengan servicios de asistencia técnica (según la definición que aparece a continuación), para garantizar la eficiencia del funcionamiento y la conectividad de acuerdo con la documentación.

**6.1.3. Preguntas:** El personal cualificado de Rockwell Automation responderá a las preguntas que realice el cliente acerca de cómo realizar el uso estándar y previsto del software de acuerdo con la documentación.

**6.1.4. Nuevas versiones:** Asistencia técnica en cuestiones relacionadas con la sustitución de versiones anteriores del software por otras nuevas.

**6.1.5. Servicios adicionales:** La prestación de asistencia técnica adicional necesaria más allá de estos servicios de asistencia técnica se realizará según un acuerdo y unas tarifas independientes.

**6.1.6. Actualizaciones del software:** Rockwell Automation proporcionará acceso a las actualizaciones del software a medida que estén disponibles. Se puede acceder a estas actualizaciones en el Centro de asistencia técnica de Rockwell Automation (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>), donde también se puede consultar información adicional sobre firmware, notas de versiones, software asociado, controladores, herramientas y utilidades.

## **6.2. Accesibilidad de los servicios de asistencia técnica.**

**6.2.1. Asistencia técnica por teléfono:** Asistencia técnica en tiempo real por teléfono para productos y resolución de problemas desde escritorio remoto.

**6.2.2. Knowledgebase:** Creada y continuamente mejorada por los ingenieros de asistencia técnica de Rockwell Automation, la Knowledgebase incluye más de 67,000 artículos, cuenta con más de 5.4 millones de visitas al año (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>) y le permite enviar preguntas a través de chat o correo electrónico, buscar respuestas a preguntas, interactuar con otros usuarios homólogos a través de foros, marcar información, solicitar notificaciones de actualizaciones y charlar con los ingenieros.

## **6.3. Servicios de asistencia técnica para otros productos de software.**

**6.3.1.** Para productos Plex, consulte: [Planes de servicio de asistencia al cliente de Plex | Plex](#)

**6.3.2.** Para productos Fiix, consulte [Capacitación e implementación de CMMS | El éxito empieza en Fiix \(fiixsoftware.com\)](#)

**7. Sus obligaciones.** Tiene las siguientes obligaciones asociadas a su acceso a los servicios de asistencia técnica:

**7.1.** El cliente debe haber pagado todas las tarifas exigidas por los servicios de asistencia técnica.

**7.2.** Todas las solicitudes de servicios de asistencia técnica se presentan según lo especificado en la sección 6.

7.3. El cliente debe cooperar de forma razonable y rápida con Rockwell Automation en la prestación de los servicios de asistencia técnica.

7.4. El cliente debe instalar rápidamente todas las actualizaciones, correcciones de anomalías y versiones que proporcione Rockwell Automation para el software, o según se faciliten en el marco de los servicios de asistencia técnica.

7.5. El cliente debe manejar e instalar el software según las instrucciones de la documentación o las recomendaciones de Rockwell Automation.

7.6. El cliente debe asegurarse de capacitar a todo el personal relevante con respecto al uso y el funcionamiento correctos del software.

**8. Excepciones de los servicios de asistencia técnica.** Rockwell Automation no estará obligado a prestar servicios de asistencia técnica en caso de problemas basados o que surjan de lo siguiente (según determine Rockwell Automation):

8.1. El uso del software contraviniendo el SCSA o la documentación (incluido la falta de pago de las tarifas).

8.2. El uso del software en combinación con otros equipos, software o materiales, incluidos los procesos de terceros no contemplados en la documentación.

8.3. El hardware, sistemas operativos, redes, alteraciones de software de terceros, add-ons, aplicaciones desarrolladas mediante las personalizaciones del software o modificaciones del software no contemplados en la documentación.

8.4. La falta de implementación de alguna actualización del software proporcionada por Rockwell Automation.

8.5. Problemas debidos a factores más allá del control razonable de Rockwell Automation.

8.6. Cualquier versión del software para la que Rockwell Automation haya interrumpido el servicio de asistencia técnica.

8.7. El incumplimiento de sus obligaciones u otros problemas con sus sistemas o servicios de Internet.

**9. Software no admitido.** Si tiene software no admitido, no tiene derecho a los servicios de asistencia técnica ni tampoco a descargar ni recibir actualizaciones, versiones de mantenimiento, revisiones, asistencia telefónica ni el resto de servicios de asistencia técnica. El software no admitido implica software desaprobado, según se indica a continuación, y software proporcionado por Rockwell Automation como software para el que no se prestan servicios de asistencia técnica (p. ej., aceleradores, software de pruebas y evaluación, versiones de diagnóstico o previas al lanzamiento, muestras, etc.), incluidos los que se indican en el formulario de pedido.

**10. Software desaprobado.** En el marco del ciclo de vida del software, Rockwell Automation puede tener que interrumpir los servicios de asistencia técnica para ciertas versiones de software

desaprobado (incluido el software de terceros incorporado para el que hayan retirado la asistencia técnica el cedente de la licencia en cuestión o el proveedor de ese software y para el que, según determine de buena fe Rockwell Automation, deja de ser viable continuar prestando los servicios de asistencia técnica). En caso de que el software y los servicios de asistencia técnica asociados deban desaprobarse, Rockwell Automation le avisará debidamente con antelación y, si la desaprobación se produce durante un periodo de uso pagado de los servicios de asistencia técnica, le emitirá un reembolso prorrateado de cualquier tarifa de los servicios de asistencia técnica pagados previamente y no utilizados.

**11. Garantía; Exención de responsabilidad; Límite de la responsabilidad.** Rockwell Automation garantiza que llevará a cabo los servicios de asistencia técnica de forma profesional y eficiente. Debe notificar a Rockwell Automation cualquier incumplimiento material con la garantía siguiente en un plazo de noventa (90) días tras su ocurrencia. En tal caso, su único y exclusivo recurso y la única y exclusiva responsabilidad de Rockwell Automation serán hacer uso de los esfuerzos razonablemente posibles por llevar a cabo los servicios de asistencia técnica correspondientes. EN TANTO LO PERMITA LA LEY, LA GARANTÍA LIMITADA SUSTITUYE AL RESTO DE GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, Y ROCKWELL AUTOMATION Y SUS CEDENTES RENUNCIAN A TODAS Y CADA UNA DE LAS DEMÁS GARANTÍAS O CONDICIONES, INCLUIDAS (SIN LÍMITE) LAS GARANTÍAS DE TITULARIDAD, NO VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE TERCEROS, COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR. NINGUNA INFORMACIÓN VERBAL O ESCRITA, MATERIALES DE MARKETING O PROMOCIONALES O ASESORAMIENTO PRESTADO POR ROCKWELL AUTOMATION O SUS REPRESENTANTES AUTORIZADOS DARÁN LUGAR A GARANTÍAS ADICIONALES NI A NINGÚN INCREMENTO DEL ALCANCE DE LA GARANTÍA EXPRESA CONTEMPLADA EN ESTA SECCIÓN NI A NINGUNA MODIFICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE ROCKWELL AUTOMATION EN VIRTUD DE ESTA POLÍTICA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. EN TANTO LO PERMITA LA LEY APLICABLE, EN NINGÚN CASO ROCKWELL AUTOMATION NI SUS CEDENTES TERCEROS SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS ESPECIALES, FORTUITOS, INDIRECTOS, PUNIBLES, CONSECUENTES O DE OTRA ÍNDOLE (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR PÉRDIDAS DE BENEFICIOS O DE INFORMACIÓN O DATOS CONFIDENCIALES, LA INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, LA PÉRDIDA DE AHORROS, LA PÉRDIDA DE PRIVACIDAD Y CUALQUIER OTRA PÉRDIDA MONETARIA O DE OTRO TIPO) QUE SE DEBAN A, O GUARDEN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA O EL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DEL SOFTWARE, AUNQUE SE HAYA INFORMADO A ROCKWELL AUTOMATION DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA ACUMULADA DE ROCKWELL AUTOMATION Y SUS CEDENTES TERCEROS CON RESPECTO A TODAS LAS RECLAMACIONES Y OBLIGACIONES, INCLUIDAS AQUELLAS RELATIVAS A LOS DAÑOS DIRECTOS Y OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN, TANTO ASEGURADAS COMO NO, NO SUPERARÁ LAS TARIFAS ABONADAS, SI CORRESPONDE, CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA QUE HAYAN DADO LUGAR A LA RECLAMACIÓN O A LA RESPONSABILIDAD DURANTE LOS DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES AL PRIMER EVENTO QUE HAYA DADO LUGAR A LA RESPONSABILIDAD. SE APLICARÁN TODAS LAS EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES DE LOS RECURSOS Y/O RESPONSABILIDAD EN TODO ESTE ACUERDO CON INDEPENDENCIA DE CUALQUIER OTRA CLÁUSULA CONTRARIA DEL PRESENTE ACUERDO O CUALQUIER OTRO ACUERDO CELEBRADO ENTRE USTED Y ROCKWELL AUTOMATION Y CON INDEPENDENCIA TAMBIÉN DE LA FORMA DE ACCIÓN, YA SEA EN CONTRATO, AGRAVIO O DE OTRO

MODO, SE EXTENDERÁ PARA EL BENEFICIO DE LOS SOCIOS, PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES DESIGNADOS Y OTROS REVENDADORES AUTORIZADOS DE ROCKWELL AUTOMATION COMO BENEFICIARIOS TERCEROS.

Revisado en julio de 2023

[Descargue nuestra Política de servicios de asistencia técnica del software](#)