

# 軟體支援服務政策



- 1. 一般條款。** 此軟體支援服務政策（「政策」）規定了適用於為 Rockwell Automation 軟體和雲端服務（「軟體」）提供的支援服務之條款與條件。軟體的使用僅受《Rockwell Automation 軟體和雲端服務協議》的約束（「SCSA」）<https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notice/software-cloud-services-agreement.html>。如果本政策與 SCSA 之間產生衝突，則以 SCSA 為準。本政策中未定義的大寫術語已在 SCSA 中定義。
- 2. 費用。** 軟體和支援服務的費用應自發票開立日起三十 (30) 天內支付。所有的支援服務在使用條款期間皆為不可退款並不可取消。
- 3. 變更。** Rockwell Automation 可自行決定是否更改支援服務內容；然而，在您已支付支援服務費用的使用期間內，任何變更均不會導致為軟體提供的支援服務水準實質降低。
- 4. 包含支援服務的軟體。** 在某些情況下，客戶可以選擇購買軟體作為包含支援服務的軟體訂閱授權，或包含支援服務的永久訂閱授權。
  - 4.1. 軟體訂閱 – 支援服務。** Rockwell Automation 以訂閱形式提供某些軟體。訂閱就能擁有購買軟體的存取權限，並包括軟體使用期間內的支援服務。
  - 4.2. 永久軟體 – 支援服務。** Rockwell Automation 的某些軟體為永久訂閱授權與支援服務搭售套組，作為購買優惠。訂購單將在購買時確定支援服務的使用期限。支援服務的使用期限可能與軟體的使用期限不同。若要在初始使用期限後繼續使用支援服務，客戶必須在續訂期限內按當時的支援服務費續訂支援服務。
- 5. 續訂。** 所有支援服務將自動續訂，除非客戶在當時的使用期限屆滿前至少九十 (90) 天發出不打算續訂的通知。如果客戶不續訂支援服務，則客戶將無法獲得支援服務，且軟體在當時的使用期限屆滿後將不會更新。客戶（包括終端使用者或 Rockwell Automation 核准的其他經銷商、合作夥伴、分銷商或系統整合商）無權重新啟用（或轉讓）支援服務，除非 i) 客戶已付清軟體的所有應繳費用；以及 ii) 客戶按照當時的價格購買新的支援服務，支援服務的使用期限從之前的支援服務使用期限屆滿之日開始。上述條款適用於 Rockwell Automation 軟體的任何供應商。
- 6. 提供的支援服務。** 提供的支援服務是為了向客戶提供軟體文件之外的問題和疑問方面的協助。客戶確認，Rockwell Automation 可能無法修正客戶報告的或 Rockwell Automation 以其他方式得知的所有或任何異常、錯誤或問題。客戶理解 Rockwell Automation 可能需要有關其使用軟

體以提供支援服務的其他資訊，並同意某些問題可能超出這些支援服務的範圍，可能需要額外服務和費用來解決這些問題。

**6.1. 支援服務。** 如果客戶按時支付軟體和支援服務的所有應繳費用，Rockwell Automation 應盡商業上合理的努力協助客戶完成以下事項：

**6.1.1. 安裝和下載：**安裝支援包括與客戶按照文件下載和安裝軟體相關的故障檢測。

**6.1.2. 基本配置問題：**對配置的支援包括對受支援服務（定義見下文）上現有安裝的客戶配置設置進行故障檢測，以確保按照文件的規定確保正常運作和連線能力。

**6.1.3. 問題：**Rockwell Automation 的合格人員將根據文件回答客戶「如何」的問題 - 有關於標準和軟體用途。

**6.1.4. 新版本：**問題的支援 - 關於使用較新版本的軟體替換舊版本。

**6.1.5. 額外服務：**在這些支援服務之外所需的額外支援，可根據單獨的協議和費用提供。

**6.1.6. 軟體更新：**Rockwell Automation 將提供對可用軟體更新的存取權限。此類更新可透過 Rockwell Automation 技術支援中心 (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>) 取得，當中包括有關韌體、發行說明、相關軟體、驅動程式、工具和公用程式等其他資訊。

**6.2. 支援服務的無障礙功能。**

**6.2.1. 電話支援：**即時產品電話支援和遠端桌面故障檢測。

**6.2.2. Knowledgebase：**由 Rockwell Automation 技術支援工程師撰寫並不斷改進，包含 67,000 多篇文章，每年瀏覽量超過 540 萬次 (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>)；並且方便您使用聊天功能或電子郵件提交問題，在 Knowledgebase 中搜尋問題的答案，同時透過論壇、書籤資訊、請求升級通知與同行互動，並與 Rockwell Automation 工程師交流。

**6.3. 其他軟體產品的支援服務。**

**6.3.1. Plex 產品**請參閱 [Plex 客戶關懷方案 | Plex](#) 。

**6.3.2. Fiix 產品**請參閱 [CMMS 訓練課程 & 實作 | 成功的開始就在 Fiix \(fiixsoftware.com\)](#) 。

**7. 您的責任。** 關於存取支援服務，您有以下責任：

**7.1.** 客戶已支付所有支援服務的所需費用。

**7.2.** 所有支援服務請求均依照第 6 節的規定提交。

**7.3.** 客戶合理、及時地配合 Rockwell Automation 提供支援服務。

**7.4.** 客戶及時安裝 Rockwell Automation 為軟體提供的或作為支援服務的一部分提供的所有更新、異常修復和版本。

- 7.5. 客戶按照文件要求或 Rockwell Automation 的其他建議操作和安裝軟體。
- 7.6. 客戶應確保所有相關人員都接受過正確使用和操作軟體的培訓。
8. **支援服務的例外情況。** Rockwell Automation 沒有責任為下列情況提供支援服務，而結果將由 Rockwell Automation 決定或參考相關資料來判定：
  - 8.1. 違反 SCSA 或文件所述之軟體使用行為（包括不支付費用）。
  - 8.2. 將本軟體與任何其他設備、軟體或材料結合使用，包含文件不支援的第三方流程。
  - 8.3. 文件未支援的硬體、作業系統、網路、第三方軟體變更、外掛、使用該軟體開發的應用程式、軟體客製化或變更。
  - 8.4. 未能對 Rockwell Automation 提供的軟體進行任何更新。
  - 8.5. 任何超出 Rockwell Automation 合理控制範圍的因素引起的問題。
  - 8.6. Rockwell Automation 已停止支援服務的任何軟體版本。
  - 8.7. 未能履行您的責任或您的系統或網路服務存在的其他問題。
9. **不受支援的軟體。** 如果您擁有不受支援的軟體，則您無權獲得支援服務或以其他方式下載或接收更新、維護版本、修補程式、電話協助或任何其他技術支援服務。不受支援的軟體是指如下所述已淘汰的軟體，以及 Rockwell Automation 作為不提供支援服務的軟體提供之軟體（例如，加速器、試用和評估軟體、診斷或預發布版本、取樣等），包括訂單中提供的相關內容。
10. **已淘汰的軟體。** 作為軟體生命週期的一環節，Rockwell Automation 可能有必要停止為某些已淘汰的軟體版本提供支援服務（包括任何嵌入式第三方軟體，該軟體的相關授權人或供應商已停止支援，根據 Rockwell Automation 的善意判斷，不再切實可行地繼續提供支援服務）。如果必須淘汰軟體和相關支援服務，Rockwell Automation 將給予您合理的事先通知；若在支援服務的付費使用期限內發生此類情況，Rockwell Automation 將按比例向您退還為相關支援服務支付的任何預付、未使用的費用。
11. **保固；免責聲明；責任限制。** Rockwell Automation 保證自身將以專業、熟練的方式提供支援服務。您必須在發生違規行為後的九十 (90) 天內通知 Rockwell Automation 任何未能遵守上述保固的重大問題。在這種情況下，您的唯一和排他性補救措施以及 Rockwell Automation 的唯一和排他性責任將是盡合理努力重新履行相關的支援服務。在法律允許的最大範圍內，有限保證代替所有其他明示或默示的保固，Rockwell Automation 及其授權人不承擔任何及所有暗示的保證或條件，包括（但不限於）所有權、不侵犯第三方權利、適銷性或特定用途的適用性。ROCKWELL AUTOMATION 或其授權代表提供的任何口頭或書面資訊、行銷或宣傳材料或建議均不得構成任何附加保證，或以任何方式擴大本條規定的明示保固的範圍，也不得修改 ROCKWELL AUTOMATION 在本支援服務政策下的責任。在適用法律允許的最大範圍內，於任何情況下，Rockwell Automation 或其第三方授權人均不對任何特殊、偶發、間接、懲罰性或後果性損害承擔責任（包括但不限於利潤損失、機密或其他資訊或資料損失、業務中斷、優惠損失、隱私損失以及任何其他金錢或其他損失）由支援服務或使用或無法使用軟體引起或以任何方式與之相關，即使 Rockwell Automation 已被告知此類損害的可能性。對於在首次引起責任的事件之前的十二

(12) 個月內引起索賠或責任的支援服務，Rockwell Automation 及其第三方授權人與所有索賠和責任相關的最大累積責任，包括與任何賠償（無論是否投保）項下的直接損害和義務相關之責任，將不超過所支付的費用（若有的話）。無論本協議或您與 Rockwell Automation 之間的任何其他協議有任何其他相抵的規定，也無論訴訟形式如何，不論是合約、侵權行為或是其他形式，本協議中的所有免責聲明和補救措施和/或責任限制都將適用，並將進一步擴大到作為第三方受益人的 ROCKWELL AUTOMATION 附屬公司、供應商、指定經銷商和其他授權經銷商之利益。

2023 年 7 月修訂

[在此下載我們的軟體支援服務政策](#)