

# Acordo de serviço de suporte empresarial TechConnect

Acordo em nível de conta para fornecer facilmente suporte a todos os locais

Pode ser difícil administrar múltiplos contratos. A padronização em seus locais pode fornecer à organização a clareza e tranquilidade de ter todos os locais cobertos. Um Acordo de serviço de suporte empresarial TechConnect<sup>SM</sup> é um contrato que pode cobrir todos os seus locais nacional ou internacionalmente.

## Recursos e benefícios

### Administração simples de contratos

- Um único acordo com uma data de vencimento para facilitar a renovação.

### Cobertura completa

- Cobre todos os locais e software, ajudando a garantir que o suporte ou as atualizações de software estejam disponíveis quando forem precisos.

### Facilidade de uso

- Um número de autorização universal, o que reduz a necessidade de usar números de contrato individuais para ter acesso ao suporte em cada fábrica.

### Relatórios de uso do contrato

- Fornecem informações detalhadas sobre dados de uso, tendências e problemas comuns.

## Acordo de serviço de suporte empresarial TechConnect: cobertura nacional ou internacional

### Um acordo de suporte: simples e direto

- Ligue para o número de telefone designado para o seu acordo de suporte empresarial (um número único em cada país).
- Insira o número de caso existente ou o produto para o qual requer suporte.
- A sua ligação é encaminhada diretamente ao especialista técnico apropriado, quem verificará o seu número de aprovação e solicitará uma descrição do problema para fornecer o suporte.

### Condições de admissão

#### Locais

Participação de 100% dos locais do país ou região

#### Nível de serviço

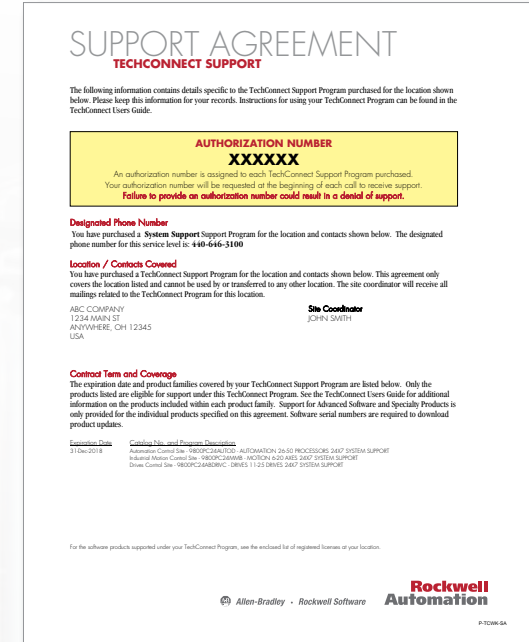
Suporte de produtos as 24 horas do dia, 7 dias da semana e 365 dias do ano (exige-se a padronização em todos os locais)

#### Prazo

Mínimo 1 ano, máximo 3 anos

#### Administração

Administração corporativa do suporte e licenciamento de software. Único pedido de compra das sedes corporativas.



## Acordos de suporte TechConnect:

Qual é a principal diferença?

| Único local                          | Empresarial (vários locais)  | Corporativo (vários locais)   |
|--------------------------------------|--|---|
| Cobre um único local em um contrato. | Cobre todos os locais nacional ou internacionalmente em um contrato.<br>Comprado diretamente da Rockwell Automation. | Cobre vários locais localmente com um acordo, dividido em vários contratos.<br><i>Observação: Se possui mais de 10 locais, considere o Empresarial.</i> |

LISTEN.  
THINK.  
SOLVE.

Allen-Bradley • Rockwell Software

Rockwell Automation



**Cobertura nacional ou internacional**

Todos os seus locais estão conectados com o mesmo nível de cobertura, relatórios detalhados e recursos de gestão de caso.

O suporte está disponível em 19 idiomas para as regiões incluídas no escopo do acordo.

Os serviços variam de acordo com a região.

Allen-Bradley, Listen. Think. Solve., Rockwell Software e TechConnect são marcas comerciais da Rockwell Automation, Inc. Marcas comerciais que não pertencem à Rockwell Automation são propriedade de suas respectivas empresas.

[www.rockwellautomation.com](http://www.rockwellautomation.com)

**Sede Mundial para Soluções de Potência, Controle e Informação**

Américas: Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204-2496 USA, Tel: (1) 414.382.2000, Fax: (1) 414.382.4444  
 Europa/Oriente Médio/África: Rockwell Automation NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, Bélgica, Tel: (32) 2 663 0600, Fax: (32) 2 663 0640  
 Ásia-Pacífico: Rockwell Automation, Level 14, Core F, Cyberport 3, 100 Cyberport Road, Hong Kong, Tel: (852) 2887 4788, Fax: (852) 2508 1846

Brasil: Rockwell Automation do Brasil Ltda., Rua Verbo Divino, 1488 – 1º andar, Chac. Sto Antonio, 04719-904, São Paulo, SP, Tel: (55 11) 5189-9500, [www.rockwellautomation.com.br](http://www.rockwellautomation.com.br)  
 Portugal: Rockwell Automação, Lda., Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, Edifício Ciência II, n.º 11 - 2ºC, Taguspark, Porto Salvo 2740-120, Tel.: (351) 214 225 500, [www.rockwellautomation.com.pt](http://www.rockwellautomation.com.pt)

Publicação GMSC-PP001A-PT-P – Fevereiro de 2018

© 2018 Rockwell Automation, Inc. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA.