

Povodí Odry

Smlouva o správě aktiv

Fixní cena

30012600.3

11.12.2018



Revize					
Referenční kód:	Datum:	Popis změny:	Upravil:	Zkontroloval:	Revize:
30012600.1	30.7.2018	Poprvé poskytnuto Povodí Odry			Rev 1
30012600.2	02.11.2018	Fixní cena			Rev 2
30012600.3	11.12.2018	Fixní cena			Rev 3

Adresát: Daniel Pospíšil
Povodí Odry
Varenská 49
701 23 Ostrava
Česká Republika

Vystavující
Rockwell Automation s.r.o.
Argentinská 1610/4
170 00 Praha
Česká Republika

Obsah

1	Úvod.....	4
2	Přehled zařízení	5
2.1	Definice	5
2.2	Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1	5
3	Služby správy aktiv.....	7
3.1	Řízení náhradních dílů	7
3.2	Pokyny ke skladování komponent a zařízení	8
3.3	Postupy a pokyny pro nakládání s komponentami	9
4	Služby vzdáleného monitorování	10
4.1	Služba TechConnect pro VN měniče (PF7000).....	10
5	Služby přímo na místě.....	11
5.1	Sazby poplatků za služby techniků	11
5.2	Plánované služby skladů dílů.....	12
6	Kontaktní údaje a postupy.....	13
6.1	Časový rozvrh místní kanceláře.....	13
6.2	Vyžádání si služeb technika.....	13
6.3	Formulář žádosti o servis	14
6.4	Žádost o náhradu položek P1	15
6.5	Postupy pro vrácení vadných položek RA	16
6.6	Proces opravy a formulář žádosti	17
6.7	Postupy pro žádost o změnu vaší smlouvy o poskytování podpory	18
6.8	Seznam kontaktů společnosti Rockwell Automation.....	18
7	Obecné prohlášení o podpoře.....	19
7.1	Zastarávání	19
7.2	Kontrola kvality.....	19

1 Úvod

Tato příručka poskytuje podrobné informace o službách, které Rockwell Automation nabízí Povodí Odry v této smlouvě o správě aktiv.

Vymezuje, jak společnost Rockwell Automation hodlá tyto služby Povodí Odry dodávat, a poskytuje podrobné postupy, které musí Povodí Odry dodržovat, aby měl efektivní a rychlý přístup k těmto službám.

Povodí Odry se doporučuje vynaložit čas na seznámení se s nabídkou v této smlouvě o správě aktiv a s postupy pro přístup ke službám uvedenými níže, aby mohl plně využívat výhod služeb obsažených v této smlouvě.

2 Přehled zařízení

2.1 Definice

2.1.1 Kódy podle priority

Označení kódy používané na následujících stránkách pro díly s prioritou jedna (P1)

- I. Číslo pod označením P1 v této specifikaci je množství dílů vlastněných společnostmi Rockwell Automation, které budou skladovány na místě u Povodí Odry.

2.1.2 Produkty a díly

Pojmy produkt či produkty a díl či díly jsou vzájemně zaměnitelné definice týkající se položek jako celku, které nesou název značky výrobce a jsou k dispozici pod určitým katalogovým číslem.

2.2 Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1

2.2.1 Tabulka podporovaných dílů

V níže uvedené tabulce je uvedeno množství každého produktu, který se nachází u Povodí Odry (Množství IBE) a navrhované množství produktu, které bude součástí zásob P1 přímo na místě.

Status	Katalogové číslo	Popis	P1 Počet	Jednotková cena
	80026-230-01-R	400A COIL (SINGLE COIL)	1	200,00 EUR
	1503VC-BMC5	INTELLIVAC MODULE	1	1 570,00 EUR
	80174-902-14-R	6.3A 250V INTERNAL FUSE	1	6,52 EUR
	80026-437-01-R	19R BOLT-ON FUSE	3	741,00 EUR
	80026-446-02-R	WASHABLE DOOR FILTER	2	96,80 EUR
	80026-508-03-R	ASC SNUBR CAP, 0.5UF, PKGD STK	2	336,00 EUR
	80026-508-08-R	PKG,ASC SNUBBER CAP,0.1UF	2	290,00 EUR
	80026-511-33-R	ICAR MF/LINE CAP,6600V,400KVAR	1	5 310,00 EUR
	80026-518-01-R	DC/DC POWER SUPPLY,PKG	1	1 960,00 EUR
	PN-457450	Power Supply, Chass,85/264Vi,60Vo,1000W	1	850,00 EUR
	80154-422-01-R	AUXILIARY SWITCH	2	6,69 EUR
	80154-542-51-R	AUXILIARY HOUSING ASSEMBLY	2	42,50 EUR
	80190-220-01-R	SCRGD BOARD	3	395,00 EUR
	80190-560-01-R	CUSTOMER ACB BOARD ASSEMBLY	1	4 800,00 EUR
	80190-580-01-R	CUSTOMER DPM BOARD ASSEMBLY	1	3 730,00 EUR
	80190-600-01-R	CUSTOMER OIBB BOARD ASSEMBLY	1	244,00 EUR

Status	Katalogové číslo	Popis	P1 Počet	Jednotková cena
	80190-780-01-R	PFNI-CUST-ASY,NETSERVER.INTERF	1	1 580,00 EUR
	81001-354-71-R	PKG-SCR ASSY-SINGLE 6500V	3	1 020,00 EUR
	81001-450-53-R	(3) SGCT MATCHED SET 800A	2	10 700,00 EUR
	81001-717-01-R	FIBERGLASS FILTER 432X795 MM	1	11,40 EUR
	81001-717-02-R	FIBERGLASS FILTER 540X795 MM	1	13,50 EUR
	81001-956-53-R	PKG SNUBR RES ASSY,800W,45-OHM	1	318,00 EUR
	81001-956-54-R	PKG SNUBBER RES ASSY, 500W, 10-OHM	1	276,00 EUR
	81007-465-51-R	VOLTAGE SENSING BOARD (SER A.)	1	604,00 EUR
	80025-549-01-R	FO CABLE SINGLE 5.0M	1	38,10 EUR
	80025-549-02-R	FO CABLE SINGLE 6.0M	1	46,10 EUR
	80026-053-02-R	FO CABLE DUPLEX 6.0M	2	74,40 EUR
	80026-053-04-R	FO CABLE DUPLEX 5.0M	2	67,90 EUR
	80026-053-05-R	FO CABLE DUPLEX 5.5M	2	71,20 EUR
	80026-053-06-R	FO CABLE DUPLEX 6.5M	2	77,20 EUR
	80026-053-07-R	FO CABLE DUPLEX 7.0M	1	88,10 EUR
	346567-Q01-R	BATTERY	1	14,70 EUR
	80158-357-51-R	Nyogel Grease 759G 1 ounce. Package	2	57,10 EUR
	80153-208-01-R	1500 RED AND BLACK HANDLE	1	566,00 EUR
	PN-C10158	PoerFLex 700 Encoder Interface Kit	1	108,00 EUR

3 Služby správy aktiv

3.1 Řízení náhradních dílů

3.1.1 Držení dílů

- i. Rockwell Automation zajistí účinné řízení a udržování náhradních dílů dohodnutých se Povodí Odry následně označovaných jako díly P1 (priorita jedna) a uvedených v 2.2 Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1.
- ii. Rockwell Automation poradí Povodí Odry se zřízením a udržováním zásob dílů tak, jak je uvedeno v 2.2 Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1.
- iii. Číslo uvedené pod označením P1 (priorita jedna) v 2.2 Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1 je množství dílů vlastněných společností Rockwell Automation, které budou skladovány na místě u Povodí Odry.
- iv. Díly P1 mohou používat oprávnění pracovníci Povodí Odry a společnosti Rockwell Automation. Díly P1 lze používat pouze k výměně nebo servisu poškozeného zařízení přímo u Povodí Odry.
- v. Za pořízení, skladování a udržování vyloučených produktů, spotřebních a nízkonákladových položek nese výhradní odpovědnost Povodí Odry.
- vi. Oznámení bude definováno jako faxem nebo e-mailem zasláné potvrzení ústního požadavku vzneseného vůči společnosti Rockwell Automation, které zašle Povodí Odry.
- vii. Společnost Rockwell Automation pokryje poplatky za dodání dílů P1 avšak v případě, že Povodí Odry požaduje zvláštní přepravu, společnost Rockwell Automation si vyhrazuje právo účtovat případný příplatek za předpokladu, že takové příplatky budou Povodí Odry oznámeny předem.
- viii. Povodí Odry poskytne na náklady Povodí Odry skladovací prostory pro díly P1. Povodí Odry bude sklad kontrolovat a evidovat zásoby. Skladování dílů a materiálů P1 je na riziko Povodí Odry. Povodí Odry poskytne pojistné krytí ve výši hodnoty dílů P1 tak, jak je uvedeno v oddílu 5 dokumentu s návrhem.
- ix. Společnost Rockwell Automation ponese odpovědnost za kontrolu zásob během plánovaných inventarizací. Společnost Rockwell Automation bude Povodí Odry informovat o případně zjištěných chybějících položkách ze zásob P1. Povodí Odry bude společností Rockwell Automation informován písemně tak, aby Povodí Odry mělo 14 dní na to, aby faxem nebo e-mailem odpověděl. Pokud Povodí Odry neodpoví během 14 dní, chybějící položky budou nahrazeny společností Rockwell Automation a Povodí Odry budou naúčtovány na základě aktuálních zveřejněných cen společnosti Rockwell Automation po odečtení případných platných slev.
- x. Společnost Rockwell Automation bude Povodí Odry informovat o skladovacích podmínkách a doporučí Povodí Odry případné změny skladovacích podmínek považovaných za škodlivé pro výkonnost, spolehlivost a stav dílů P1. Odpovědností Povodí Odry je na základě těchto doporučení jednat. Pokud Povodí Odry jednat nebude, mohlo by to mít za následek připočtení příplatků k ročnímu poplatku.
- xi. K vytvoření zásob P1 po datu podepsání smlouvy je potřeba určitý čas. Na této lhůtě se vzájemně písemně dohodnou obě smluvní strany. To bude rovněž platit pro případná doplnění provedená během doby platnosti smlouvy.

3.1.2 Řízení zásob

Díly P1 uvedené společností Rockwell Automation v 2.2 Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1 budou zařazeny do příslušného systému za účelem sledování níže uvedených požadavků.

- i. Povodí Odry ponese odpovědnost za zajištění toho, aby k zásobám dílů P1 měly přístup pouze oprávněné osoby Povodí Odry a technici společnosti Rockwell Automation.
- ii. Na základě oznámení a zadání objednávky může Povodí Odry používat díly P1 k jiným účelům než k výměně zařízení, u kterého došlo k poruše. Po obdržení objednávky zahrnující doplnění položek použitých ze zásob P1 společnost Rockwell Automation v závislosti na dostupnosti doplní zásoby dílů P1 o nové položky.

3.2 Pokyny ke skladování komponent a zařízení

Veškeré zařízení a díly komponent skladované přímo na místě musí být skladovány a udržovány v rámci následujících parametrů prostředí, je povinností Povodí Odry toto prostředí zajistit a udržovat:

- i. Balení komponent – Všechny díly musí být uloženy v původních obalech a v případě, že tomu tak není, obal musí být uchován pro budoucí potřebu.
- ii. Teplota - Okolní -35 °C až +70 °C
- iii. Vlhkost - 5 až 95% bez kondenzace
- iv. EMF a ESD – Žádné komponenty nesmějí být skladovány v elektromagnetickém poli s vysokou intenzitou nebo v jeho blízkosti ani na místě, které by mohlo způsobit nebo vyvolat elektrostatický výboj.
- v. Částice – Komponenty nesmějí být skladovány v místě, kde by mohly být nebo jsou vystaveny vysoké úrovni částic rozptýlených ve vzduchu.
- vi. Výpary – Komponenty nesmějí být skladovány v místě, kde by mohly být nebo jsou vystaveny vysoké úrovni korozivních výparů rozptýlených ve vzduchu.
- vii. Otřesy – max. 15 G po dobu 11 ms ($\pm 1,0$ ms)
- viii. Vibrace – posun o 0,006 (0,152 mm), max. 1 G

Počáteční situaci a parametry prostředí, v němž budou uchovány náhradní díly a komponenty předem písemně odsouhlasí oprávněný pracovník společnosti Rockwell.

3.3 Postupy a pokyny pro nakládání s komponentami

Desky plošných spojů nebo karty jsou citlivé na vysoké napětí, jako je to generované statickým výbojem. Tyto karty obsahují citlivé komponenty obvodů a integrované obvody.

Očekává se, že všichni pracovníci nakládající s díly budou informováni o vysoké hodnotě desek plošných spojů a o potenciální škodě, kterou lze špatnou manipulací způsobit, např. statická elektřina vedoucí k poruše polovodičů a fyzické poškození způsobené špatným a nedostatečným balením.

Desky jsou chráněny dostatečně pouze, když jsou instalovány ve svém procesoru nebo v šasi se vstupem/výstupem nebo zabaleny v antistatickém sáčku nebo kartonu, ve kterém byly přepravovány. Kvůli zamezení statickému poškození při manipulaci s deskou mimo kryt musí být dodržovány následující postupy:

Je vždy nutné dodržovat postupy údržby vydané společností Rockwell Automation, které mají přednost před následujícími body

- i. Vypněte napájení desky nebo procesoru a šasi před vyjmutím nebo vložením desky plošných spojů.
- ii. Pokud systém zapínáte před dokončením instalace, připojte koncovky ke všem volným vodičům ve skříni. Ujistěte se, že je při zapojování rozvodů vypnut přívod energie.
- iii. Při manipulaci s deskami by měla být dodržována úplná opatření pro ochranu před elektrostatickými výboji (ESD). Pracovníci by měli být vždy uzemněni pomocí náramku nebo jiného vhodného doplňku.
- iv. Veškeré zkušební zařízení a manipulační technika/nářadí (tj. šroubováky, kleště atd.) by měly být uzemněny tak, že se před tím, než se dostanou do styku s deskou plošných spojů, dotknout kovového šasi.
- v. Manipulace/přeprava desek z/na pracoviště by měla probíhat v jejich ochranných sáčcích. Nenoste nechráněné desky, protože může dojít k poškození v důsledku elektrostatického výboje (ESD).
- vi. Při odesílání údajně vadné desky ji zabalte do ochranného sáčku, než ji umístíte do přepravní krabice.
- vii. Nedovolte, aby se nechráněné desky dostaly do kontaktu s obalovým materiálem z polystyrenu. Nepoužívejte polystyren ani plastový obalový materiál.
- viii. Díly by měly být uloženy v kartonových krabicích a umístěny v dobře větraných prostorech s nízkou vlhkostí.
- ix. Všechny špatně zabalené nebo poškozené obdržené díly by měly být oznámeny odesílateli, který zboží odeslal.

4 Služby vzdáleného monitorování

4.1 Služba TechConnect pro VN měniče (PF7000)

Rockwell Automation poskytne Povodí Odry telefonickou technickou podporu a přístup k online nástrojům podpory pro produkty, které jsou obsažené v této smlouvě.

4.1.1 Zajistěte si telefonickou podporu v reálném čase

Promluvte si v reálném čase a pouze s produktovým specialistou, který vám může pomoci s konfigurací, odstraňováním potíží nebo diagnostikou za účelem rychlého vyřešení složitých technických problémů.

Využívejte této podpory, když ji potřebujete, 24 hodin denně 365 dní v roce.

Další informace o konkrétní podobě našich programů telefonické podpory najdete na adrese:

<http://www.rockwellautomation.com/rockwellautomation/services/online-phone/overview.page?>

4.1.2 Získejte přístup ke komplexní online podpoře

- Seznamte se prostřednictvím naší báze znalostí s nejnovějšími hardwarovými a softwarovými řešeními vycházejícími ze skutečných případů poskytování podpory.
- Pokládejte otázky online nebo využijte živý chat s našimi vysoce kvalifikovanými technikami technické podpory.
- Spravujte svoji telefonní a online komunikaci, oznámení týkající se produktů a oblíbený obsah prostřednictvím svého osobního portálu na adrese <https://rockwellautomation.custhelp.com/>.
- Efektivně spravujte potřeby/rozpočet v oblasti školení a dosáhněte zlepšení výkonu zaměstnanců díky platformě Training Advisor.

4.1.3 Služby vzdálené podpory – podpora zdarma

Rockwell Automation poskytuje celou řadu webových technických informací a samoobslužné nástroje podpory na adrese <http://support.rockwellautomation.com>.

Uvedené zahrnuje manuály k produktům, odbornou bázi znalostí, My Support a kódy pro reset softwaru (omezeno na jeden a registrované sériové číslo za rok).

Báze znalostí obsahuje: Často kladené dotazy (FAQ), technické informace (Tech Notes), informace o aplikacích (Application Notes), technické tipy, vzorový kód, dokumentaci, podrobné vysvětlení chybových kódů a odkazy na opravy hotfix a aktualizace Service Pack.

MySupport, personalizovaná předplacená služba, zasílá e-mailem oznámení, když jsou online zveřejněny zajímavé nové aktualizace produktů nebo technické informace.

5 Služby přímo na místě

5.1 Sazby poplatků za služby techniků

Odpovídají našim aktuálním zveřejněným sazbám poplatků

Níže zveřejněné sazby platí v okamžiku předložení návrhu, sazby se mohou každý rok měnit a budou sděleny v rámci každoročního přezkumu

Sazby za zásah servisního technika za hodinu – čas cesty

Čas	Plánované návštěvy Oznámení s předstihem >48 hodin	Výjezd k zásahu v případě nouze Odezva za <48 hodin
Pondělí až pátek – 06:00 až 08:00	x1,33	x1,33
Pondělí až pátek – 08:01 až 17:00	100,00€	100,00€
Pondělí až pátek – 17:01 až 19:00	x1,33	x1,33
Pondělí až pátek – 19:01 až 05:59	x1,5	x1,5
Sobota	x1,5	x1,5
Neděle	x2,0	x2,0
Státní svátky	x2,0	x2,0

Sazby za zásah servisního technika za hodinu – na místě

Čas	Plánované návštěvy Oznámení s předstihem >48 hodin	Výjezd k zásahu v případě nouze Odezva za <48 hodin
Pondělí až pátek – 06:00 až 08:00	x1,33	x1,33
Pondělí až pátek – 08:01 až 17:00	160,00€	160,00€
Pondělí až pátek – 17:01 až 19:00	x1,33	x1,33
Pondělí až pátek – 19:01 až 05:59	x1,5	x1,5
Sobota	x1,5	x1,5
Neděle	x2,0	x2,0
Státní svátky	x2,0	x2,0

Cestovní náklady, stravné a ubytování

Vozem najeté kilometry jsou účtovány ve výši 0,64 Euro za kilometr

Veškeré ostatní cestovní náklady, náklady na ubytování a výlohy jsou účtovány ve výši nákladů navýšených o + 10 %

5.2 Plánované služby skladů dílů

- i. Společnost Rockwell Automation bude udržovat díly P1 popsané v 2.2 Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1.
- ii. Služby údržby budou podle potřeby s použitím vhodných nástrojů a zkušebního zařízení vykonávat kvalifikovaní technici zaměstnaní přímo ve společnosti Rockwell Automation nebo pracující pod jejím dohledem.
- iii. Údržba bude prováděna podle potřeby během pracovní doby společnosti Rockwell Automation. Rockwell Automation a Povodí Odry se před zahájením prací údržby dohodnou na přehledu produktů, u nichž bude vykonávána údržba. Změny tohoto přehledu budou prováděny pouze písemně na základě vzájemného souhlasu obou smluvních stran a následně budou podrobně popsány pro budoucí potřebu.
- iv. Dohodnutou návštěvu za účelem údržby se stanoveným termínem lze zrušit nebo změnit pouze tak, že Povodí Odry požadavek oznámí společnosti Rockwell Automation deset (10) pracovních dnů předem. Povodí Odry a společnost Rockwell Automation se dohodnou na novém termínu pro zrušenou údržbu. Bez uvedeného písemného oznámení Povodí Odry o naplánovanou návštěvu za účelem údržby přijde.
- v. Pokud jsou vyžadovány další návštěvy za účelem údržby mimo přidělený harmonogram, společnost Rockwell Automation si vyhrazuje právo naúčtovat za další návštěvy poplatek podle předem stanovených sazeb společnosti Rockwell Automation. (Žádosti jsou definované jako faxové, e-mailové nebo jiné písemné potvrzení ústní žádosti Povodí Odry vůči společnosti Rockwell Automation). Povodí Odry nebude účtován poplatek za další návštěvy, pokud jsou vyžadovány v důsledku neplnění společností Rockwell Automation.

Rockwell Automation bude v rámci plánovaných návštěv poskytovat poradenství v oblasti údržby a podporu, typické vykonávané činnosti jsou uvedeny níže:

- a. systematická kontrola a ověřování řádného fungování
- b. provádění vizuální kontroly systému a ujištění se, že je v čistém stavu a že spoje jsou bezpečné
- c. provádění provozní kontroly systémů závodu podle požadavků Povodí Odry
- d. prošetření probíhajících problémů
- e. oprava poruch
- f. údržba záznamu o servisu a údržbě
- g. kontrola zásob P1
- h. informování o projednání zastarávání produktů a pomoc s plánem přechodu
- i. kontrola dostupnosti a funkčnosti produktů podpory, např. kabelů, softwaru a programovacích nástrojů
- j. jakékoliv nezbytné nápravné služby za účelem navrácení dílů P1 uvedených v 2.2 Přehled podporovaného zařízení v rámci instalované báze (IBE) zahrnutého v P1 do dobrého funkčního stavu
- k. přezkum žádostí o doplnění/zrušení dílů v zásobách P1
- l. informování o skladovacích postupech, osvědčených postupech, způsobech uskladnění a rozvíjení těchto postupů a způsobů
- m. provádění správy termínů pro výměnu baterií tak, jak se uvádí v produktové dokumentaci společnosti Rockwell Automation
- n. zálohování programů
- o. poskytování základního opakovacího školení a zodpovězení technických dotazů podle požadavku Povodí Odry

6 Kontaktní údaje a postupy

6.1 Časový rozvrh místní kanceláře

Pracovní doba je 08:30 až 17:00 od pondělí do pátku (s výjimkou státních svátků)

Uzávěrka pro objednávky dílů a oprav s dodáním následující pracovní den 16:30

6.2 Vyžádání si služeb technika

6.2.1 Během pracovní doby

Kontaktujte telefonicky centrum péče o zákazníky společnosti Rockwell Automation a vyžádejte si služby technika na základě čísla smlouvy.

- Tel. č. +420 284 015 901 (Tato linka je určena pouze Povodí Odry se smlouvou o poskytování podpory).
- Nebo případně e-mailem na adresu: racz@a.rockwell.com

V souvislosti se všemi z výše uvedených úkonů bude společnost Rockwell Automation pro budoucí potřebu evidovat jméno a telefonní číslo volajícího.

6.2.2 Mimo pracovní dobu

Pokud máte podporu, která se vztahuje i na dobu mimo pracovní dobu, kontaktujte telefonickou informační službu společnosti Rockwell Automation

- Tel. č. Bude součástí welcome Kitu služby TechConnect

Budte připraveni uvést následující informace:

- Název společnosti
- Číslo smlouvy
- Jméno volajícího
- Jméno kontaktní osoby (pokud jí není volající)
- Telefonní číslo a linku, na kterou vám může technik společnosti Rockwell Automation zavolat
 - Uvedte alespoň jedno alternativní telefonní číslo, je-li k dispozici
- Stručný popis problému

Každý telefonní hovor by měl být při nejbližší příležitosti potvrzen faxem/e-mailem.

V každé z těchto situací vám technik společnosti Rockwell Automation zavolá zpět do 30 minut.

6.3 Formulář žádosti o servis

FORMULÁŘ ŽÁDOSTI O ZÁSAH TECHNIKA V TERÉNU

Smlouva č.: [SAPBPID]

SERVIS VYŽADOVÁN V:	ŽADATEL :
ADRESA:	ADRESA:
OBEC:	OBEC:
OKRES:	OKRES:
PSČ:	PSČ:
TEL. Č.:	TEL. Č.:
JMÉNO KONTAKTNÍ OSOBY:	JMÉNO KONTAKTNÍ OSOBY:
E-MAILOVÁ ADRESA:	E-MAILOVÁ ADRESA:

Požadované datum servisu:

Bezpečnost a ochrana zdraví:

OOPP požadované závodem – Ochranná přilba Brýle Rukavice Bezpečnostní obuv Chrániče sluchu Jiné

Uveďte prosím

Vyžadováno bezpečnostní zaškolení v závodu ano ne

Uveďte informace o veškeré dokumentaci vyžadované pro práci přímo v místě

Druh požadovaného servisu:

Náhlá porucha

Plánovaná údržba

Dotčené produkty

Control/CompactLogix Stávající starší PLC PanelView Ethernet DeviceNet ControlNet
FTVantage Point FTView FTHistorian FTAsset Centre FTMetrics FTTransaction Manager
Motion Control Uveďte prosím AC měniče Uveďte prosím Bezpečnost

Jiné produkty, prosím popište

Základní informace:	
Chybové kódy nebo nahlášené chyby:	
Požadovaný rozsah práce:	

6.4 Žádost o náhradu položek P1

6.4.1 Během pracovní doby

Kontaktujte telefonicky centrum péče o zákazníky společnosti Rockwell Automation a uveďte informace o dílu, který byl vydán ze zásob P1,

- Tel. č. +420 284 015 901 (Tato linka je určena pouze Povodí Odry se smlouvou o poskytování podpory).
- Nebo případně e-mailem na adresu: racz@a.rockwell.com

V souvislosti se všemi z výše uvedených úkonů bude společnost Rockwell Automation pro budoucí potřebu evidovat jméno a telefonní číslo volajícího.

6.4.2 Mimo pracovní dobu

Pokud máte podporu, která se vztahuje i na dobu mimo pracovní dobu, kontaktujte telefonickou informační službu společnosti Rockwell Automation

- Tel. č. Bude součástí welcome Kitu služby TechConnect
- Budte připraveni uvést následující informace:
- Název společnosti
- Číslo smlouvy
- Jméno volajícího
- Jméno kontaktní osoby (pokud jí není volající)
- Telefonní číslo a linku, na kterou vám může technik společnosti Rockwell Automation zavolat
 - Uveďte alespoň jedno alternativní telefonní číslo, je-li k dispozici
- Stručný popis problému

Každý telefonní hovor by měl být při nejbližší příležitosti potvrzen faxem/e-mailem.

V každé z těchto situací vám technik společnosti Rockwell Automation zavolá zpět do 30 minut a zajistí náhradní díl. Svůj požadavek byste měli při nejbližší příležitosti potvrdit faxem/e-mailem:

- Potvrďte žádost faxem na číslo Bude doplněno po podpisu smlouvy
- Nebo případně e-mailem na adresu: Bude doplněno po podpisu smlouvy

Pokud požadujete, aby vadné položky vyzvedl kurýr při doručování náhradních položek P1 v rámci služby zpětné logistiky společnosti Rockwell Automation, Povodí Odry nás o této skutečnosti musí informovat při zadávání požadavku o náhradu. Je důležité, aby vrácené položky byly v původním obalu a připraveny k vyzvednutí, když přijede náš kurýr.

Obdržený náhradní díl umístěte tam, kde se nachází vaše zásoby P1.

V souvislosti se všemi z výše uvedených úkonů bude společnost Rockwell Automation pro budoucí potřebu evidovat jméno a telefonní číslo volajícího.

6.5 Postupy pro vrácení vadných položek RA

6.5.1 Během pracovní doby

Kontaktujte telefonicky centrum péče o zákazníky společnosti Rockwell Automation a uveďte informace o dílu, který má být vyměněn/vrácen. Lze to udělat zároveň s žádostí o výměnu. Centrum péče o zákazníky poskytne číslo autorizace vráceného zboží (RMA).

- Tel. č. Bude doplněno po podpisu smlouvy (Tato linka je určena pouze Povodí Odry se smlouvou o poskytování podpory).
- Potvrďte žádost faxem na číslo Bude doplněno po podpisu smlouvy
- Nebo případně e-mailem na adresu: Bude doplněno po podpisu smlouvy

V souvislosti se všemi z výše uvedených úkonů bude společnost Rockwell Automation pro budoucí potřebu evidovat jméno a telefonní číslo volajícího.

Vraťte vadnou položku společnosti Rockwell Automation na následující adresu:-

Goods in A
Rockwell Automation
Denbigh Road
Bletchley
Milton Keynes
MK1 1EP

Je důležité, aby byla zásilka řádně označená k rukám Service Stores, číslem RMA a číslem smlouvy.

Dovnitř zásilky vložte jasně označený doplňující balicí list s následujícími informacemi:-

- Číslo RMA
- Číslo smlouvy
- Jméno a adresa odesílatele
- Je-li to možné, název dopravce/přepravní společnosti používané k vrácení zboží
- Stručný popis vady a okolnosti poruchy

Pokud výše uvedené informace neuvědíte, může to vést k tomu, že bude odmítnuto převzetí zásilky nebo že vám bude naúčtován poplatek za opravu.

6.5.2 Mimo pracovní dobu

Výměny/vrácení lze požadovat pouze během pracovní doby.

6.6 Proces opravy a formulář žádosti

Formulář žádosti o opravu			
Vyplní Povodí Odry			
Jméno kontaktní osoby:		Tel. č. kontaktní osoby	
Společnost	Povodí Odry	E-mail kontaktní osoby	
Číslo smlouvy	[SAPBPID]	Datum	
Číslo v katalogu Rockwell Automation		Úroveň revize	
Popis dílu		Sériové č.	
Ohlášené závady:			
Vadné díly připravené k vyzvednutí při doručení náhradního dílu?			Ano / Ne
Ostatní pokyny			
Vyplní společnost Rockwell Automation			
RMA č.			
Cena za opravu:		Přepravné:	Žádné
Záruční doba:	12 měsíců		
Doba pro provedení opravy			
Další připomínky			
Datum:			
<p>UPOZORNĚNÍ</p> <p>Podmínky: Není-li stanoveno jinak, všechny ceny jsou uváděny bez DPH a přepravného. Chyby a opomenutí vyhrazeny.</p> <p>Bude poskytnut záruka na jednotku v délce 12 měsíců, ale v některých případech tato záruka pozbýt platnosti z důvodů, za které společnost Rockwell Automation nenese odpovědnost, například se může jednat o zneužití, poškození zákazníkem či běžné opotřebení, a případ tudíž bude posouzen individuálně. Kromě toho se záruka nevztahuje na situace, kdy opravené jednotky nejsou u zákazníka skladovány ve vhodném obalu/prostředí, kdy by záruční reklamacie mohla být neplatná.</p>			

6.7 Postupy pro žádost o změnu vaší smlouvy o poskytování podpory

Pokud požadujete jakoukoliv změnu vaší smlouvy o poskytování podpory, například změny náhradních dílů P1 nebo P2 pro účely podpory nebo zaznamenání nového doplnění nebo vyškrtnutí z vaší instalované báze, použijte následující možnosti k oznámení vaší žádosti oddělení pro správu smluv. Případně můžete žádost zpracovat prostřednictvím přiděleného „technika strategické podpory“ nebo během „plánované návštěvy přímo na místě“ (*je-li to relevantní).

Zavolejte oddělení správy smluv společnosti Rockwell Automation během pracovní doby,

- Tel. č. +420 284 015 901 (Tato linka je určena pouze Povodí Odry se smlouvou o poskytování podpory).
- Nebo případně e-mailem na adresu: racz@a.rockwell.com

V souvislosti se všemi z výše uvedených úkonů bude společnost Rockwell Automation pro budoucí potřebu evidovat jméno a telefonní číslo volajícího.

6.7.1 Poplatky související se změnou smlouvy

Společnost Rockwell Automation bude Povodí Odry informovat o změnách hodnoty zakázky v důsledku požadovaných změn předmětu plnění, tyto poplatky se uplatní k datu příštího ročního přezkumu smlouvy, avšak změny musí být dohodnuty před provedením změny plnění.

Případné poplatky související s vrácením produktu vlastněného společností Rockwell Automation ze Povodí Odry stanovených lokalit v důsledku změny předmětu a týkající se nákladů na přepravu, cla nebo daní hradí Povodí Odry.

6.8 Seznam kontaktů společnosti Rockwell Automation

Prvotními kontaktními osobami v souvislosti se správou smlouvy jsou následující osoby.

Jméno	Funkce	Telefonní číslo
	Odborný pracovník odpovědný za smlouvu	
	Account manažer	

Tyto funkce budou stanoveny na začátku zakázky.

7 Obecné prohlášení o podpoře

7.1 Zastarávání

Společnost Rockwell Automation usiluje o dlouhodobou podporu našich zákazníků prostřednictvím svého útvaru podpory zákazníků a údržby (Customer Support & Maintenance, CSM). Tato podpora nabízí možnost repasování, opravy a/nebo výměny dílů. Tato podpora je poskytována po dobu životnosti produktu a po určitou dobu od okamžiku, kdy je produkt považován za zastaralý. Toto pokrytí závisí na dostupnosti náhradních komponent.

Společnost Rockwell Automation nabízí služby, které pomáhají s řízením oprav zastaralých produktů, a programy přechodu na aktivní produkty, pokud se problém zastarávání vyskytne během doby platnosti této smlouvy. Ceny těchto doplňujících služeb se stanovují zvláště při podání žádosti Povodí Odry a tyto doplňující služby nejsou součástí této smlouvy.

7.2 Kontrola kvality

Společnost Rockwell Automation je dodavatelem kvalitních produktů. Informace o výkonnosti produktů jsou získávány z různých zdrojů, jako je testování funkčnosti, testování spolehlivosti/životnosti, praktické používání a analýza příčin selhání.

Na základě těchto informací můžeme u produktů provádět změny ve snaze zlepšit výkonnost, a tudíž máme interní postupy pro přijímání opatření v souvislosti s dotčenými zásobami produktů.

Společnost Rockwell Automation upřednostňuje aktualizaci/přepřeprogramování dotčeného dílu před odesláním, ale uvědomuje si, že provozní potřeby Povodí Odry mohou být naléhavé, a tudíž společnost Rockwell Automation na žádost Povodí Odry díl odešle.