

软件支持服务政策



1. 一般条款。 本软件支持服务政策（以下简称“政策”）确立了适用于 Rockwell Automation 软件和云服务（以下简称“软件”）支持服务的条款和条件。使用软件受 Rockwell Automation 软件和云服务协议（以下简称“软件和云服务协议”）的专属管辖

<https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notice/software-cloud-services-agreement.html>。如果本政策与软件和云服务协议之间存在冲突，则以软件和云服务协议为准。本政策中未定义的术语在软件和云服务协议中定义。

2. 费用。 软件和支持服务费用应在发票日期起三十 (30) 日内支付。在使用期限内，所有支持服务均不可退款，也不可取消。

3. 变更。 支持服务可由 Rockwell Automation 自行决定变更；但是，在您已付费的软件支持服务的使用期限内，任何变更都不得导致其服务水平出现实质性的下降。

4. 含支持服务的软件。 在某些情况下，客户可以选择以包含支持服务的软件订阅许可证或包含支持服务的永久软件许可证的形式购买软件。

4.1. 订阅软件 - 支持服务。 Rockwell Automation 以订阅形式提供一些软件。订阅这些软件使您能够购买这些软件的访问权限，订阅内容包括软件使用期限内的支持服务。

4.2. 永久软件 - 支持服务。 Rockwell Automation 以捆绑了支持服务的永久许可证形式提供一些软件。购买时，订购单上将标明该等支持服务的使用期限。支持服务的使用期限可能与软件的使用期限不同。要在初始使用期限后继续使用支持服务，客户必须按当时的支持服务费用为续约期限续订支持服务。

5. 续订。 除非客户在当时的使用期限到期前至少九十 (90) 天发出不续订的通知，否则所有支持服务均将自动续订。如果客户不续订支持服务，客户将无法使用支持服务，软件在当时的使用期限到期后也不会更新。客户（包括最终用户或其他 Rockwell Automation 认可的经销商、合作伙伴、分销商或系统集成商）将无权重新激活（或转让）支持服务，除非 i) 客户已按时支付软件的所有应付费用；且 ii) 客户以当时的价格购买了新的支持服务，其使用期限自上一个支持服务使用期限到期之日起算。这适用于 Rockwell Automation 软件的任何供应商。

6. 提供的支持服务。 提供支持服务是为了帮助客户解决软件文档中未涵盖的问题。客户承认 Rockwell Automation 可能无法纠正客户报告的或 Rockwell Automation 以其他方式了解到的所有或任何缺陷、错误或问题。客户理解 Rockwell Automation 提供支持服务时可能需要关于客户使

用软件的更多信息，并且客户同意，某些问题可能超出这些支持服务的范围，而要解决这些问题，可能需要其他服务和费用。

6.1. 支持服务。如果客户按时支付软件和支持服务的所有应付费用，Rockwell Automation 将尽商业上的合理努力协助客户完成以下工作：

6.1.1. 安装和下载：安装支持包括与客户按照文档下载和安装软件有关的故障处理。

6.1.2. 基本配置问题：配置支持包括针对受支持的服务（定义见下文）上的现有安装程序，为客户配置设置实施故障排除，以确保按照文档要求正常运行和连接。

6.1.3. 问题：Rockwell Automation 的合格人员将回答客户提出的关于“如何”按照标准和预期软件用途使用软件从而符合文档要求的问题。

6.1.4. 新版本：关于用更新版本的软件替换旧版本，为相关问题提供支持。

6.1.5. 其他服务：除上述支持服务外，还可提供其他支持服务，但需另行签订协议并支付费用。

6.1.6. 软件更新：Rockwell Automation 将提供可用的软件更新。此类更新可从 Rockwell Automation 支持中心 (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>) 获取，该中心还提供有关固件、发行说明、相关软件、驱动程序、工具和实用工具的其他信息。

6.2. 获取支持服务。

6.2.1. 电话支持：实时电话产品支持和远程桌面故障排除服务。

6.2.2. 知识库：知识库由 Rockwell Automation 技术支持工程师撰写并不断改进，包含 67,000 余篇文章，每年浏览量超 540 万次 (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>)，您可以通过聊天窗口或电子邮件提交问题，在知识库中搜索问题答案，通过论坛与同行互动，将信息加入书签，请求提供升级通知，以及与 Rockwell Automation 工程师聊天。

6.3. 其他软件产品的支持服务。

6.3.1. Plex 产品参见 [Plex 客户关怀计划 | Plex](#) 。

6.3.2. Fiix 产品参见 [CMMS 培训和实施 | 成功始于 Fiix \(fiixsoftware.com\)](#) 。

7. 您的义务。您使用支持服务需履行以下义务：

7.1. 客户已支付所有必要的支持服务费用。

7.2. 所有支持服务申请均按第 6 条的规定提交。

7.3. 客户合理并及时配合 Rockwell Automation 提供支持服务。

- 7.4.** 客户应及时安装 Rockwell Automation 为软件提供的或作为支持服务一部分提供的所有更新、错误修复和版本。
 - 7.5.** 客户按照文档的要求或 Rockwell Automation 的其他建议操作和安装软件。
 - 7.6.** 客户应确保所有相关人员都接受过关于正确使用和操作软件的培训。
- 8. 不提供支持服务的情形。** 对于 Rockwell Automation 基于以下理由认定的或由以下原因引起的问题，Rockwell Automation 没有义务提供支持服务：
- 8.1.** 在违反软件和云服务协议或文档规定的情况下使用软件（包括不支付费用）。
 - 8.2.** 将软件与任何其他设备、软件或材料结合使用，包括文档不支持的第三方程序。
 - 8.3.** 文档不支持的硬件、操作系统、网络、第三方软件修改、附加插件、使用软件开发的应用程序、定制或对软件的修改。
 - 8.4.** 未执行 Rockwell Automation 提供的任何软件更新。
 - 8.5.** 因超出 Rockwell Automation 合理控制的任何因素造成的问题。
 - 8.6.** Rockwell Automation 已停止提供支持服务的任何软件版本。
 - 8.7.** 未能履行您的义务或解决您的系统或互联网服务中存在其他问题。
- 9. 不支持的软件。** 如果您安装了不支持的软件，则无权享受支持服务或以其他方式下载或接收更新、维护版本、补丁、电话协助或任何其他技术支持服务。不支持的软件是指下文规定的已弃用软件，以及 Rockwell Automation 提供的不含支持服务的软件（如加速器、试用和评估软件、诊断或准发布版本、样本等），包括订购单中提供的软件。
- 10. 已弃用软件。** 作为软件生命周期的一部分，Rockwell Automation 可能有必要停止为某些已弃用的软件版本提供支持服务（包括任何嵌入式第三方软件，Rockwell Automation 善意地认为该软件的相关许可方或供应商已不再为其提供支持，而 Rockwell Automation 继续为其提供支持服务已不再可行）。如果必须弃用软件和相关支持服务，Rockwell Automation 将合理地提前通知您；如果在支持服务的付费使用期限内弃用，Rockwell Automation 将按比例退还您为相关支持服务支付的任何预付的、尚未使用的费用。
- 11. 保证；免责声明；责任限制。** Rockwell Automation 保证以专业、娴熟的方式提供支持服务。您必须在不遵守上述保证的任何重大违约行为发生后九十 (90) 天内通知 Rockwell Automation。在此情况下，您唯一的专属补救和 Rockwell Automation 唯一的责任是尽合理努力重新提供相关支持服务。在法律允许的最大范围内，有限保证代替所有其他明示或默示的保证，Rockwell Automation 及其许可方否认提供任何及所有默示的保证或条件，包括（但不限于）关于所有权、不侵犯第三方权利、针对特定目的的适销性或适合性的任何保证。Rockwell Automation 或其授权代表提供的任何口头或书面信息、营销或促销材料或建议均不构成任何附加保证，或以任何方式增加本节中规定的明示保证的范围，或修改 Rockwell Automation 在本支持服务政策下的义务。在适用法律允许的最大范围内，在任何情况下，对于因支持服务引起的或因使用或无法使用软件引起的或以任何方式与之相关的任何特殊、附带、间接、惩罚性或后果性的损害（包括但不限于利润损失或机密或其他信息或数据的丢失、业务中断、储蓄损失、隐私损失以及任何其

他金钱损失或其他损失），Rockwell Automation 或其第三方许可方均不承担任何责任，即使 Rockwell Automation 已被告知可能会发生此类损害。Rockwell Automation 及其第三方许可方关于所有索赔和责任（包括直接损害赔偿和任何赔偿条款项下的义务）的最大累计责任（无论是否投保）将不超过在引起责任的首次事件发生前十二 (12) 个月内为引起该等索赔或责任的支持服务所支付的费用（如有）。无论本协议或您与 Rockwell Automation 之间的任何其他协议中是否有任何相反的规定，无论诉讼形式如何，无论是合同诉讼、侵权诉讼还是其他诉讼，均适用本协议中的所有免责声明、补救和/或责任限制条款，并进一步涵盖 Rockwell Automation 的附属机构、供应商、指定分销商和作为第三方受益人的其他授权经销商的利益。

2023 年 7 月修订

[下载我们的软件支持服务政策](#)