

# IBM 软件 PPA 技术支持手册

## 目录

IBM 软件 PPA(Passport Advantage)介绍 .....	2
IBM 的软件升级与技术支持服务内容 .....	3
PMR 问题严重程度级别的定义 .....	3
IBM 客户支持服务流程 .....	4
IBM 中国 PPA 专业技术支持服务热线 .....	5
IBM 产品相关网站链接 .....	6
PPA 实体联系人信息卡 .....	7

## IBM软件PPA(Passport Advantage)介绍

它是在全球范围内购买IBM分布式软件批量许可权的一种方式，包括的IBM软件品牌有：DM (DB2、Informix)、 WebSphere、 ICS(社交商务与企业协作Collaboration Solutions)、和 CSI(Cloud & Smarter Infrastructure)。这种完整、灵活的购买方式包含购买软件许可权和软件升级维护（软件升级准许权和技术支持）。软件升级维护更新帮助全球的客户能够利用最新的技术和技术支持来帮助软件产品的使用者进行正常的商业运行。

Passport Advantage提供广泛深入、无与伦比的IBM解决方案——从电子商务基础设施管理到数据库、通信、协作、知识管理软件、在多种平台上以多种语言运行的解决方案等。 Passport Advantage能够灵活地在需要的时候改变并重新部署解决方案。

客户可以根据产品或使用基于用户的解决方案包来选择要购买的软件许可权和软件升级维护服务。无论是着眼于未来而购买软件的小型公司，还是公司内的一个部门，甚至是跨国分散型企业，Passport Advantage都可以满足他们的需求。

欲了解更多有关PPA详细信息，请访问：

<http://www-01.ibm.com/software/cn/passportadvantage/>

## IBM的软件升级与技术支持服务内容

### 一. 升级:

PPA许可权有效期内, IBM软件只要一有新版本的发布, IBM 会向客户提供并授权客户使用市场可获得的最新版本、发行版本或更新。

### 二. 补丁和介质的下载

PPA许可权有效期内, 可以到PAO网站上下载产品补丁包和介质。

### 三. 客户的 IT 组织内任何人, 经授权均可访问 IBM PAO网站。

### 四. 时刻在线的电子化支持(互联网/电子邮件)

- IBM 电子服务请求, 电子化方式每周7 天每天24 小时的基于互联网的在线提交服务请求, 网址: <http://www.ibm.com/support/servicerequest>
- 客户自助服务, 通过 <http://www.ibm.com/support/cn/zh/> 搜索“技术支持库”, 自助在线解决问题
- 社交平台获取IBM软件技术信息与支持, 新浪微博官方账号: “IBM软件技术支持”
- 移动平台获取IBM软件技术信息与支持, 腾讯微信官方账号: “IBM软件技术支持”

### 五. 提供5×8 小时及7×24 小时(仅限“严重程度一”的问题)远程电话支持

- 工作时间内(每周一至周五, 上午8:30 到下午17:00), 对于客户报告的技术问题, 工程师将在收到客户电话后两小时内予以响应。
- 非工作时间内, 对客户报告的“严重程度一”的技术问题, 工程师将在收到客户电话后两小时内予以响应。

## PMR问题严重程度级别的定义

#### ★ 严重程度一

系统崩溃、无法启动或拒绝连接等原因导致客户无法获得任何系统服务, 并对客户业务的正常运行造成重大影响。

例如: 数据库服务器停机, 所有用户均受到影响

#### ★ 严重程度二

系统主要功能不能正常工作, 并对客户业务的正常运行造成较大影响: 生产系统不稳定, 并有周期性中断。

例如: 生产系统部分应用出现间断性错误, 需要查明原因。

#### ★ 严重程度三

生产系统有故障, 但仍然可以运行, 对客户业务系统的正常运行有一定的或轻微的影响; 产品

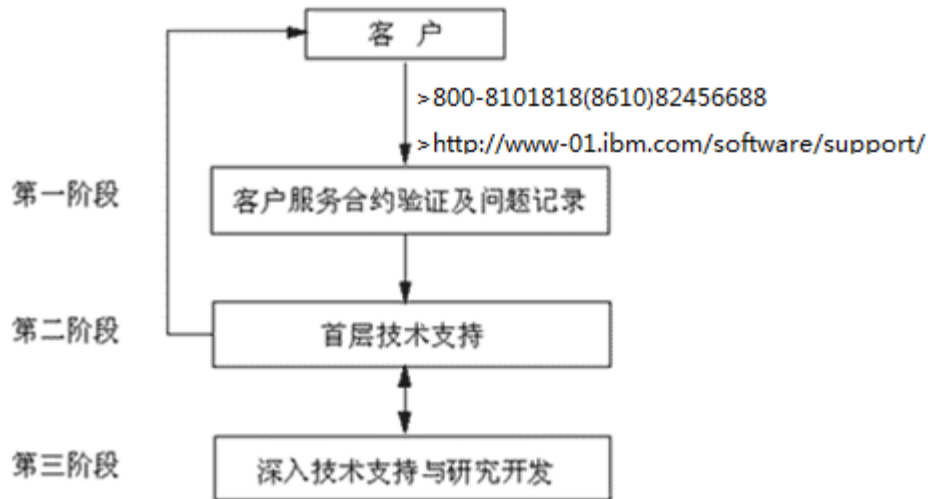
性能增强请求; 非生产系统故障。

例如: 一个用户无法连接到服务器。

## IBM 客户支持服务流程

IBM 软件产品售后问题申请与解决流程主要主要包括三个阶段：

### 客户技术支持流程图



#### 第一阶段：向客户问题协调员提供以下信息：

- 您的基本信息，包括姓名、公司名称和联系电话；
- 贵公司客户号/PPA 合同号（适用于 Data Management、WebSphere、ICS 和 CSI 等软件产品，合同号和客户号均可以在您的软件许可证上得到）

IBM 客户问题协调员将对您的信息进行登记，并转接给相应的 IBM 软件技术支持工程师

#### 第二阶段：向 IBM 软件技术支持工程师提供：

- 产品相关信息，包括产品版本号、补丁级别、操作系统及版本号、产品相关配置信息；
- 其他相关信息，如网络配置信息、数据库信息和应用系统信息等；
- 错误描述，如发生频率、引起错误的相关操作、重现错误的步骤、错误现象、错误日志信息等。

我们的工程师将协助您分析问题原因，采取相应解决措施。

**第三阶段：**当您的技术问题需要更多资源协同解决时，该问题申请将自动进入本阶段由 IBM 首层技术工程师协调 IBM 全球技术资源，并向客户提交最终解决方案。

## IBM中国PPA专业技术支持服务热线

当您需要帮助时，请与 IBM 中国技术支持中心联络

- ◎ i/p 系列服务器操作系统软件 DB2、DataStage 、 WebSphere、 CSI 家族系列软件  
8008101818-5200
- ◎ Informix 软件  
800-810-1818-5266
- ◎ FileNet 软件  
800-810-1818-5122
- ◎ ICS 软件  
800-810-1818-5175
- ◎ Rational 软件  
北方免费电话：10800-610-0349  
南方免费电话：10800-261-0349
- ◎ Cognos 软件  
北方免费电话：10800-610-0409  
南方免费电话：10800-261-0417

## IBM产品相关网站链接

如需 IBM 产品相关信息，请访问国际互联网：

<http://www.ibm.com/support/cn/zh/> 或拨打全国免费电话：800-810-1818

IBM 软件 PPA 网站：

[http://www.lotus.com/services/passport.nsf/WebDocs/Passport\\_Advantage\\_Home](http://www.lotus.com/services/passport.nsf/WebDocs/Passport_Advantage_Home)

IBM 软件支持网站：

<http://www-01.ibm.com/software/support/>

IBM 服务请求网址：

<http://www.ibm.com/support/servicerequest>

IBM Support Portal

<http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/support>

IBM 软件产品中文支持库

<http://www.ibm.com/support/documentation/cn/zh/?lnk=msdD0-pdce-cnzh>

IBM 知识中心（所有硬、软件产品的信息中心）

<http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/>

### IBM Passport Advantage

- ◆ PPA 许可权有效期内的客户，可以到 PAO 网站上下载产品免费升级版和补丁包，网址如下：

英文网址：[www.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/pao\\_customers.htm](http://www.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/pao_customers.htm)

中文网址：<https://www.ibm.com/account/profile/cn?page=anprof>

- ◆ 客户可以进行注册、软件下载和介质访问、购买与续约、报告功能、权利、账户管理、参考等。
- ◆ 使用 PAO 网站时，需要输入用户名和密码，如果客户需要验证身份、获取密码，或在使用过程中遇到任何问题，请拨打 IBM 800 支持电话：
  - ✧ 北方区拨打：108006100126-→1 中文-→6 passport  
(此电话支持在澳大利亚，固定电话拨打此号码是免费的，提供中文服务)
  - ✧ 南方区拨打：108002610126-→1 中文-→6 passport

## PPA实体联系人信息卡

IBM 客户号: \_\_\_\_\_  
PPA 合同号: \_\_\_\_\_  
姓名: \_\_\_\_\_  
注册 Email: \_\_\_\_\_  
联系电话: \_\_\_\_\_  
公司名称: \_\_\_\_\_  
服务起始日期: \_\_\_\_\_  
服务截止日期: \_\_\_\_\_  
支持的软件产品列表: \_\_\_\_\_

### 说明:

请您与贵公司的 PPA 实体联系人联系, 获得客户号, PPA 合同号等信息;  
以上信息仅用地获得 PPA 合同中列出的产品的技术支持, 对列表外的其他产品无效;  
为保证贵公司的权益不受到侵害, 请您妥善保管该信息, 不要将信息交给与贵公司无关人员。

### 当贵公司的 PPA 服务合约到期时

当贵公司的 PPA 服务合约到期时, 需要更新服务合约时, 请您拨打我们的 PPA 软件升级维护团队专员电话, 我们的工作人员将帮助您了解有关 PPA 服务合约更新的办法。

**IBM 软件专业技术支持服务内容如有变化, 恕不另行通知。**  
本手册最终解释权归国际商业机器中国有限公司所有, 最新信息请登录 IBM 中国技术支持网查询。  
网址: <http://www.ibm.com/support/cn/zh/>