



企業永續經營的聰明選擇

IBM 軟體產品更新及技術支援服務

全面確保企業軟體投資效益



前言

在「IBM 軟體產品更新及技術支援服務」中，
提供給企業管理軟體費用最容易、經濟的方法。

企業在選擇購買軟體時，除了越來越多的商業性以及產品功能的決策考量，還包括是否易於使用、是否有助於管理資源，以及軟體的計價是否合理。

當然，軟體的購買費用也必須加以管理。除此之外，為了保持市場優勢，各個企業必須能利用軟體最新版本的優勢。然而軟體版本在管理、更新及合法使用所產生的成本，是許多企業都已經開始注意到的問題。

我們給客戶靈活和容易理解的方案，其中購買軟體使用授權、維護和支援，授權方案也明確規範多種選項，而這些選項又該與客戶的承諾等級一致。客戶可依自己所付的價錢根據他們在全球範圍內以及各個時期內對某一產品整體投資來決定，同時還能夠保持與本地經銷夥伴的聯繫。

軟體發展的變化速度總是很快，因此 IBM 提供「軟體產品更新及技術支援服務」能保護與提高報酬，使企業不必為頻繁的軟體更新而擔負額外成本支出。

台灣 IBM 軟體事業處

2009 年 7 月



目錄

1	IBM 軟體產品更新及技術支援服務 (S&S)	1
1.1a	IBM 軟體產品更新及技術支援服務 (Subscription & Support ; S&S)	
1.1b	何謂軟體產品更新 (Software Subscription)	
1.1c	何謂技術支援服務 (Software Support)	
1.2	IBM 軟體產品更新及技術支援服務的好處	
1.3	為何需要 IBM 軟體產品更新及技術支援服務	
2	軟體採購與維護方案 (PA/PAE)	5
2.1a	IBM Passport Advantage 與 Passport Advantage Express — 專為各種規模企業打造的軟體採購與維護方案	
2.1b	Passport Advantage 與 Passport Advantage Express 的共同特色	
2.1c	Passport Advantage 與 Passport Advantage Express 的差異	
2.1d	為何要對軟體產品更新及技術支援服務進行即時續約?	
2.2a	未更新的軟體 = 添增企業營運成本及風險	
2.2b	軟體重續服務對您的重要性	
2.2c	軟體重續服務安心方案 — 解決軟體產品更新與技術支援服務過期困擾	
3	IBM 五大軟體新舊版本的差異	7
	五大軟體新舊版本對照	
4	即時解惑	8
	FAQ 常見問題解答	
5	快速取得資訊	9
5.1	IBM PA 及 PAE 網站	
5.2	IBM 台灣技術支援中心	
5.3	IBM 台灣軟體產品更新及技術支援業務團隊	



IBM 五彩中介軟體 驅動無限創新價值
以成就企業 IT 智能化 匯聚 **成長與利潤**

1 IBM 軟體產品更新及技術支援服務 (S&S)

1.1a IBM 軟體產品更新及技術支援服務 (Subscription & Support ; S&S)

IBM 軟體產品更新及技術支援服務包括產品的更新及技術的支援，以幫助企業成功建置軟體。有了產品更新服務，您所選用最暢銷的 IBM 軟體——如 WebSphere®、Rational、Lotus®、Information Management® 及 Tivoli® 等五大軟體，就能得到完整的更新及跨平台移轉的服務保證。您可以依企業需求更新軟體版本。而技術支援服務則確保使用者不論身處何處，都能順利使用軟體。此方案將確保使用者能獲得所需的技術支援。這也是企業從整體軟體解決方案對 IBM 產品的投資中，取得更多報酬的最好途徑。

1.1b 何謂軟體產品更新 (Software Subscription)

IBM 軟體只要有新版本，您便自動獲得最新軟體產品更新服務的保障，不需另行編列預算進行更新。但如果您的企業沒有 Passport Advantage 或 Passport Advantage Express 合約，那就必須編列新軟體版本更新的預算。如果您忘記編列新版本的預算，或不知道應該編列這筆預算，那麼就必須付出額外的支出，或是須等到下一個預算年度才能更新軟體。

只要加入 Passport Advantage 和 Passport Advantage Express，您便無須擔心新軟體版本的問題，因為這些都包含在方案內。這麼一來，您的企業只要編列固定的預算購買和管理軟體，就可以輕鬆的制訂整體的軟體採購策略。

從軟體產品更新服務獲得的利益：

- 企業能以最具成本效益的方式確保使用最新版本的先進技術，對於常見的技术問題和關鍵性的問題也能獲得全球性技術支援。這可增加並維持企業最高的生產力，優化和保護企業的 IT 投資。
- 企業可以選擇在任何時間更新，方便地從網路下載最新軟體。雖然 Passport Advantage 和 Passport Advantage Express 會自動提供更新選擇，但可以視企業的實際需求選擇最佳的時間更新。（註 1）
- 省下購買新版軟體的成本，企業僅需編列固定預算續約 IBM 軟體產品更新及技術支援服務，在 IBM 軟體上的投資即可獲得持續的、充分的利用；並享受快速的、及時反應的、專業的技术支援。

IBM 軟體產品更新服務利益一覽表

功能	沒有升級及維護	有升級及維護
下載新版本	沒有	有
新版本通知	沒有	有
指定的技術支援人員	沒有	部份有
問題嚴重級別為“1”的電話支援	沒有	24x7
遠程電話支援	沒有	有
電子服務 - 一個公開的軟體全球問題線上交流工具	沒有	24x7
IBM 技術支援網站	受限制	不受限制 24x7

註 1：IBM 軟體產品更新服務必須是在 PA/PAE 合約有效期內。

1.1c 何謂技術支援服務 (Software Support)

IBM 產品技術支援服務體系介紹

如何快速有效的進行系統安裝、測試，並對軟體使用過程中的問題作出即時回應，提供強而有力的支援，對企業來說應是關鍵服務。IBM 累積了多年客戶支援經驗，加上充分評估產品系統後，建立一套完整的三層技術支援體系：以軟體產品更新與技術支援服務為基礎，進而針對客戶不同的需求，而提供不一樣的服務標準。

第一層：可透過 PPA 客戶專屬網站下載更新軟體、修補程式並提供全球通用的問題提報網。

第二層：由 IBM 技術支援中心 (Technical Support Center) 提供客戶技術熱線支援、提報問題紀錄追蹤、程序指引服務等，此二層為 IBM 軟體支援服務之基礎。

第三層：透過服務合約形式，由 IBM 資深技術專家提供客製化的支援和現場服務。



IBM 五彩中介軟體 驅動無限創新價值
以成就企業IT智能化 匯聚成長與利潤

技術支援讓您隨時獲得協助

技術支援服務也讓您輕鬆以省錢、有效的方式獲得 IBM 世界級的軟體支援。技術支援服務提供隨時隨地、回應迅速的跨平台軟體與技術支援。此外，我們在各國都提供 IBM 技術中心電話號碼 (見 5.2)，針對您的問題提供最迅速的回應。

透過技術支援服務，您可以：

- 在「第一層」的情況中獲得 IBM 全天候的技術支援。您可以決定問題影響企業的嚴重性。
- 獲得使用及程式碼相關的語音支援。
- 不限人數指定 IT 技術人員來請求技術支援。
- 使用 IBM 軟體支援網站：ibm.com/software/support
- 隨時 (24x7) 使用技術支援更強大的自助式、瀏覽及進階搜尋功能。
- IBM 軟體全球線上問題提報網站 (Electronic Service Request [ESR] 工具)。
- IBM 遠端技術支援協助解決特定產品任務導向的問題，包括目前支援的 IBM 軟體產品的安裝及運作等問題。此項服務並不會延長已宣布服務終止日期的產品服務期限。
- IBM 軟體支援手冊，提供有關 IBM 軟體支援的所有詳細資訊，包括技術支援流程以及全球支援中心電話號碼列表。

技術支援提供的服務內容包括：



- 在當地一般上班時間提供遠端問題分析及協助
- 協助找出故障的產品 / 組件
- 提供遠端問題的診斷及解答
- 支援程式碼相關問題
- 支援產品短期安裝及使用的例常問題
- 在下班時間 (當地非上班時間) 支援關鍵任務的緊急狀況 (第一級嚴重問題)
- 大多數地區提供語音服務
- 服務盡可能使用當地所通用的語言
- 以電話 (語音) 及 / 或經由網站 (若已提供) 的電子方式來服務
- 可經由需登入密碼的網站以取得電子支援服務
- 上班的服務回應時間，及下班的重要 / 緊急問題回應時間目標定於 2 小時內
- 客戶能授權不限數目的 IT 技術人員將問題提報給 IBM 支援專家
- 能指派一個主要的駐站技術聯絡人員 (Site Technical Contact；以下簡稱 STC)，負責記錄您授權可提報問題記錄給 IBM 或檢視問題記錄的技術詢問人員名單能指派其他的 (次要的) STC，以支援 / 共同擔負職責

使用 IBM 軟體產品更新及技術支援服務

您將對 IBM 軟體更滿意



1.2 IBM 軟體產品更新及技術支援服務的好處

- 每項軟體的授權使用合約都包含完整 12 個月的軟體產品更新及技術支援服務。
 - 提供廣泛且具彈性的軟體更新服務範圍。
 - 保護資訊技術上的投資。
 - 簡化及改善軟體資產管理。
 - 降低軟體購買及管理的成本。
 - 將軟體更新及移轉的成本合理化。
 - 對新購買的產品在安裝期及生命週期中，提供立即的支援服務。
 - IBM 提供彈性、方便接洽、回應迅速、及跨平台的全球性客戶支援服務。
 - 為客戶指定的所有 IT 技術人員，提供 IBM 的軟體技術支援服務。
 - 針對跨平台的客戶支援服務，簡化購買及續約的流程。
 - 將一般上班時間內的預期整體服務回應時間縮短在兩小時以內。
 - 對中斷重要交易的軟體故障，提供全年無休的支援資源。
 - 經由網際網路增加自助服務。
- 
- 

1.3 為何需要 IBM 軟體產品更新及技術支援服務

您將很高興自己能夠洞察先機，作了聰明選擇

因為軟體使用授權在購買了之後，就永久有效。沒錯，這表示您不必再擔心是不是要換新的使用軟體授權合約，僅需要編列少許續約預算，軟體的投資報酬 (ROI) 就此起算。

您的 ROI 將隨著我們全方位的軟體產品更新及技術支援服務繼續成長

您將獲得完整一年的軟體產品更新及技術支援服務，幫助您迅速部署軟體並順利運作。我們的技術支援是業界最全面也最完整的服務。我們的技術支援專業人員能夠提供最清楚、一貫的專業協助。我們隨時待命，支援企業繼續成長。除此之外，我們還提供協助，讓您能夠輕鬆部署和使用軟體。所以我們提供全天候的技術支援，您可上網或透過電話獲得支援，您的企業不會因為等候回覆而浪費了寶貴的時間與金錢。

Subscription & Support



IBM 五彩中介軟體 驅動無限創新價值
以成就企業 IT 智能化 匯聚成長與利潤

2 軟體採購與維護方案 (PA/PAE)

2.1a IBM Passport Advantage 與 Passport Advantage Express

— 專為各種規模企業打造的軟體採購與維護方案

Passport Advantage 是 IBM 提供的一種軟體授權購買和軟體維護 (包括產品更新和技術支援) 的整合方案, 其中包括二種專案計價方式: Passport Advantage (簡稱 PA) 和 Passport Advantage Express (簡稱 PAE)。Passport Advantage 是專為大型企業所設計的方案, 而 Passport Advantage Express 則能滿足中小型企業的需求。

Passport Advantage 和 Passport Advantage Express 為 IBM 所提供的全方位軟體授權使用及軟體維護 (包含產品更新及技術支援) 方案, 讓企業在軟體的取得及使用的每一個階段中, 不論位處世界任何角落, 都能節省金錢。此方案為企業提供最具彈性並符合成本效益的方式, 從最新的技術及支援中獲得利益, 以確保企業持續運轉, 並在重要的軟體採購中獲得大量購買的折扣價格。此方案可降低採購及管理的成本, 幫助系統轉換新的平台, 提升生產力, 並增加收益。

2.1b Passport Advantage 與 Passport Advantage Express 的共同特色

- 支援相同的產品清單, 包括 IBM 最暢銷的五大軟體 — WebSphere[®]、Rational、Lotus[®]、Information Management[®] 及 Tivoli[®]。
- 都能夠跨作業系統使用, 包括 IBM、Intel[®] 處理器架構系統、Sun Solaris、HP-UX、Linux 等等。
- 您的使用授權為無限期的, 可以永久使用。
- 世界級的軟體支援。軟體維護服務提供給客戶隨時隨地且回應最快的跨平臺軟體與技術支援。我們在各國都提供 IBM 技術中心服務專線, 針對客戶的問題提供最迅速的回應。此外, 客戶也可上支援網站, 提報、瞭解以及更新支援問題。
- 具有相同的軟體維護服務內容, 都有支援網站: ibm.com/software/support
- 兩者都提供了客戶可自行管理所安裝 IBM 軟體的專屬網站。您可以管理您的客戶資料、續約軟體維護服務、下載軟體以及瞭解安裝的軟體是否有新版本。
- 兩者都可透過相同的管道購買 - 向 IBM 經銷夥伴亦或是直接向 IBM 購買。

2.1c Passport Advantage 與 Passport Advantage Express 的差異

Passport Advantage 是客戶充分利用 IBM 軟體方面的專家以及客戶支援最好方式。此項技術服務方式由完整的 Passport Advantage 產品列表和簡化的、以採購內容為基礎的購買組合。

Passport Advantage Express 只適合於單個辦公地點的較小型企業。不需要聯絡協議, 每次採購僅遵循當時有效的條款和條件即可。另外, 授權採購包含了 12 個月軟體維護方案。

全部過程就是如此 — 簡單、直接、容易

2.1d 為何要對軟體產品更新及技術支援服務進行即時續約?

如果 PA 有效期內的用戶在每個週年日之前對軟體產品更新及技術支援服務進行續約的話, 將會節省您大量的資金。如果軟體產品更新及技術支援服務有效期過後想重新恢復的話, 重新恢復的成本會比每年續約的費用高, 因此軟體續約 (Renewal) 是最經濟實惠又有保障的作法。但對於沒有及時軟體續約的客戶, IBM 也貼心推出【軟體重續服務安心專案】(Reinstatement), 客戶將不必新購 license, 也無須溯及既往就可以恢復享有軟體維護的服務。



對軟體產品更新及技術支援服務進行續約其不僅僅意味著暫時的成本節省，還意味著您的業務可以從使用最新版本的軟體中受益。您還可以獲得所有授權使用軟體的技術支援。所有這一切都是為了提高投資報酬率。

2.2a 未更新的軟體 = 添增企業營運成本及風險

軟體未更新的風險	沒有 IBM 技術支援的風險
<ul style="list-style-type: none"> ●無法搭配最新的軟體與作業系統及其所帶來的好處 ●無法享用最新版本功能以因應新的業務需求 ●花費更多的人力成本與增加企業風險 	<ul style="list-style-type: none"> ●核心系統一旦故障，無法立即獲得技術支援，造成客戶服務中斷，嚴重時將導致客戶流失及商譽受損

2.2b 軟體重續服務對您的重要性

- 舊版軟體無法搭配最新的硬體與作業系統，及其所帶來的好處，企業則無法用新功能因應新的業務需求。同時，因無法滿足技術標準更新之需求，造成更多人力成本及企業風險增加。
- 核心系統一旦故障時，無法立即獲得技術支援，造成客戶服務中斷，嚴重時將導致客戶流失及商譽受損。
- 您正在考慮進行系統更新而需使用 IBM 新版軟體，這時透過【軟體重續服務安心方案】將能保護您原有軟體投資，同時降低新系統購買成本。

2.2c 軟體重續服務安心方案

— 解決軟體產品更新與技術支援服務過期困擾

為避免軟體服務過期產生的上述困擾，同時考量您預算採購和節約成本的要求，我們針對目前有版本更新需求的 IBM 五大軟體 WebSphere®、Rational、Lotus®、Information Management® 及 Tivoli® 用戶，推出【軟體重續服務安心方案】，內含軟體產品更新與技術支援服務 (Subscription & Support)，以優惠價格提供您最新版本使用授權。

【軟體重續服務安心方案】包含以下服務：

- 軟體版本更新及提供修補程式。
- 0800 熱線第一層支援服務 (9:00AM - 5:30PM)。
- 提供全天候遠端技術回應服務 (IBM 網站問題提交服務)。
- 授權多名 IT 技術人員進入服務網站 (由企業主要 IT 管理者指定)。
- 依據技術問題嚴重程度給予適合的技術支援，迅速回應企業需求。

【軟體重續服務安心方案】不僅使企業節省軟體更新成本，新版軟體更使企業提升營運效益。不僅提高 IT 投資報酬率，更可用大約為新軟體授權價格 60% 的優惠價格，重新取得軟體產品更新與技術支援服務。



IBM 五彩中介軟體 驅動無限創新價值
以成就企業 IT 智能化 匯聚成長與利潤

3 IBM 五大軟體新舊版本的差異

IBM 軟體新版本介紹

採用【IBM 軟體續約服務安心專案 (Renewal) 或 IBM 軟體重續服務安心專案 (Reinstatement)】，不需購買新產品使用授權，可直接更新至最新版本，不僅保障先前的投資，還可享受所有軟體授權的軟體產品更新與技術支援服務。

IBM 五大軟體新舊版本對照

	新 版 本	舊 版 本
WebSphere	<ul style="list-style-type: none"> • WebSphere Application Server V7.0 	<ul style="list-style-type: none"> • WebSphere Application Server V4.0, V5.0, V5.1 (EOS) • WebSphere Application Server V6.0, V6.1
	<ul style="list-style-type: none"> • WebSphere MQ V7.0 	<ul style="list-style-type: none"> • WebSphere MQ Express V5.3 (EOS) • WebSphere MQ V5.3 (EOS) • WebSphere MQ V6.0
Rational	<ul style="list-style-type: none"> • Rational ClearCase V7.0 & V7.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Rational ClearCase Version 2003.6.x (EOS)
	<ul style="list-style-type: none"> • Rational ClearQuest V7.0 & V7.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Rational ClearQuest Version 2003.6.x (EOS)
Lotus	<ul style="list-style-type: none"> • Lotus Notes/Domino V8.5 	<ul style="list-style-type: none"> • Lotus Domino V6.0.x、V6.5.x 或 V7.x.x
	<ul style="list-style-type: none"> • WebSphere Portal V6.1 	<ul style="list-style-type: none"> • WebSphere Portal V5.x 或 V4.x
Information Management	<ul style="list-style-type: none"> • Informix Dynamic Server (IDS) V11.5 	<ul style="list-style-type: none"> • IDS V7.3 (EOS by Mar. 31, 2003) • IDS V7.31 (EOS by Sep. 30, 2009) • IDS V9.20 (EOS by Sep. 30, 2003) • IDS V9.21 (EOS by Jun. 30, 2004) • IDS V9.30 (EOS by Apr. 30, 2005) • IDS V9.40 (EOS by Apr. 30, 2009)
	<ul style="list-style-type: none"> • DB2 UDB V9.7 	<ul style="list-style-type: none"> • DB2 UDB V7.2 (EOS by Sep. 30, 2004) • DB2 UDB V8.1 (EOS by Apr. 30, 2009) • DB2 UDB V8.2 (EOS by Apr. 30, 2009)
Tivoli	<ul style="list-style-type: none"> • Tivoli Storage Manager (TSM) V6.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Tivoli Storage Manager (TSM) V4.x 或 V5.x

EOS - End of Service



4 即時解惑

FAQ 常見問題解答

- Q：**如果客戶不想將軟體維護切齊至週年日，也不要再在週年日時為尚未到期的軟體維護授權而先支付續約費用，那麼續約報價將如何？是否持續有效
- A：**是的。客戶可在軟體授權的 12 個月維護期間結束前進行續約。他們只需支付從軟體維護結束至隔年週年間按月份比例的價格。但是他們必須承擔在週年日與授權軟體維護的到期日間，任何的價格變動；其中包括因為他們的 RSVP 等級的任何變化。IBM 對於客戶在週年日前沒有進行的軟體維護續約，將不另行寄送通知。
- Q：**如果客戶在收到續約報價通知後，但在維護更新日之前的 90 天期間內購買其他軟體授權，那麼 IBM 將提供客戶第二份軟體續約報價嗎？
- A：**如果客戶在續約報價通知後購買其他新授權，那麼含新授權的續約報價，將會傳送到客戶及經銷夥伴。對於客戶在週年日前的最後一個月第一天後發生的交易，就不需另行寄送更新的續約報價，因為涵蓋間將止於下一個週年的最後一天。
- Q：**如果客戶在同一個月分內進行了三次採購（例如在 10、12、20 日），那麼全部三次交易是否會整合成一個續約報價通知，或客戶仍然收到三份個別的續約報價通知？
- A：**這些交易將整合為一份續約報價通知。
- Q：**Passport Advantage 及 Passport Advantage Express - 客戶如何取得使用者 ID 與密碼，以便登入 Passport Advantage 客戶網站？他們是否使用相同的使用者 ID 與密碼，來登入技術支援網站？
- A：**客戶在初次 Passport Advantage 採購登錄後，暫時性的 Passport Advantage 密碼會透過歡迎信函 Welcome Letter 方式寄給客戶登錄表中主要聯絡人 (Primary Contact)；且 IBM 會透過電子郵件或一般信函，把暫時的密碼 (只能使用一次) 寄給他們。主要聯絡人收到這份資訊時，必須開啟位於 www.ibm.com/software/passportadvantage 的 Passport Advantage Online 客戶網站，點入後選擇「Customer sign in」，並設定使用者 ID 與密碼進行登錄，之後請輸入 IBM site number 與確認是否為主要聯絡人，主要聯絡人將可授權其他 IT 管理者進入企業專屬之 PA 網站。這個使用者 ID 與密碼也能允許主要聯絡人存取技術支援網站。
- Q：**如果不需要版本升級，可不可以只購買技術支援？
- A：**IBM 軟體產品更新與技術支援服務 (Subscription & Support; S&S) 為一整合提供的服務並不能分別獲取，因為唯有透過整合提供的軟體產品更新與技術支援服務才能真正解決客戶所面臨的系統問題與商業需求。
- 例如某客戶證券電子下單系統因交易量超過負荷，導致系統出現異常並停機無法啟動。由於問題可能存在 AP、DB 或 OS 任何一個環節，在尋找問題的過程中需持續和廠商及負責單位透過不斷嘗試並修改 AP，同時在 Fix 版本更新後，目前系統上線正常運作。為解決客戶所面臨的問題，客戶不僅需要專業的技術支援服務，同時更需要軟體產品更新的服務，透過 version/release 的升級或 Fix/Fix pack 的支援，才能有效解決客戶的問題。
- Q：**是否會有買新軟體使用授權 (New license) 的價格比“軟體產品更新與技術支援服務”的價格還低的情形？
- A：**IBM 持續不斷的依據客戶的最新商業需求與市場的最新趨勢，投入大量的資金與人力研發並創新 IBM 的軟體產品，確保客戶隨時取得最新的軟體產品更新與版本功能以因應瞬息萬變且激烈競爭的商業環境。同時持續建立並維持全球整合的專業技術支援服務，提供客戶的商業運作維持在最高的生產力。因此，IBM 軟體產品更新與技術支援服務的售價並不會因為軟體產品的售價降低而等比例降低。
- 以目前而言，不會出現客戶購買新軟體使用授權的價格比“軟體產品更新與技術支援服務”的價格還低的情形。在授權足夠的情形下，為確保客戶所有需要“軟體產品更新與技術支援服務”的程式授權，均在“軟體產品更新與技術支援服務”的服務範圍與期間內，客戶應該購買“軟體產品更新與技術支援服務”而非透過購買新軟體使用授權取得。若客戶的“軟體產品更新與技術支援服務”曾經中斷，客戶可透過購買“軟體重續服務方案”以取得“軟體產品更新與技術支援服務”，其價格比購買新軟體使用授權還要優惠，是客戶在授權足夠的情形下，重新取得“軟體產品更新與技術支援服務”的最佳方式。

5 快速取得資訊

5.1 IBM PA 及 PAE 網站

IBM 全球 PA/PAE 登入網址：ibm.com/software/passportadvantage/

IBM 台灣軟體產品更新及技術支援網站：ibm.com/software/tw/pa/

PA/PAE 熱線電話：0080-1611-256 轉 1 轉 6

您可以透過此客戶專屬網站使用的服務包括：

軟體下載

可輕鬆存取，不必記住將光碟放在哪裡，也不必等軟體送達。可以利用網站上的軟體下載工具，方便地下載並安裝新版本及更新市面上獲得支援的產品。

電子郵件通知

當產品更新可供下載時，我們會透過電子郵件通知。您可造訪網站並更新 eNotification 工具，來改變這些通知的收件人、通知的頻率以及使用的語言。不需要檢查有效期限、不會錯過更新的機會，不必擔心，只要檢查電子郵件就可以了。

權利證明 (POE)

確認您已經訂購的產品、數量及服務以及是否有權安裝，或是否可以開始使用最簡單的方式。不需要等收到軟體權利證明 (POE) 書——一切都已確定，您在需要時就可使用。

軟體維護續約

檢視軟體維護續約詳細資料以進行線上續約。透過經銷夥伴或直接向 IBM 購買軟體維護續約。

暢銷產品目錄

購買暢銷的 IBM 軟體產品，讓您的企業走在尖端。依產品說明、群組或類型進行搜尋。

變更聯絡資訊

讓您可以檢視和更新檔案中您主要、軟體授權證明 (POE)、軟體更新光碟寄送、軟體維護續約、帳務與技術支援等相關的聯絡資訊，以及您企業在專案中所登錄的電子郵件地址。讓您輕鬆完成隨時更新貴企業的聯絡資訊，讓您不會錯失任何資訊。

客戶對帳單

檢視您的採購記錄，以規劃您的未來。您的帳戶資料已準備就緒，以方便您透過預測評估及資產管理來規劃企業策略時使用。您可擷取訂單資料、檢視註冊狀態、找到專案聯絡人並檢查軟體預訂的有效範圍期限。



5.2 IBM 台灣技術支援中心

IBM 台灣技術支援服務 — 遠端軟體支援服務聯絡方式

傳真號碼：02-8780-8300/02-8780-5586

電子郵件：tsc@tw.ibm.com

聯絡電話：0800-016-888#2#4

如果您所使用的軟體是 Lotus 或 Informix，請使用下列的方式尋求支援：

Lotus 聯絡電話：0800-823-123 轉 5004 轉 2 或是 <http://www-3.ibm.com/software/lotus/support/>

Rational 聯絡電話：00801-611-434

Informix 聯絡電話：0800-016-888#2#4

Tivoli 聯絡電話：0800-016-888#2#4

WebSphere 聯絡電話：0800-016-888#2#4

5.3 IBM 台灣軟體產品更新及技術支援業務團隊

聯絡電話：0800-016-888 按 1

轉接 “IBM 軟體產品更新及技術支援業務團隊”



IBM 五彩中介軟體 驅動無限創新價值
以成就企業IT智能化 匯聚成長與利潤



IBM五彩中介軟體 驅動無限創新價值
以成就企業IT智能化 匯聚**成長**與**利潤**



IBM五彩中介軟體
驅動無限創新價值
以成就企業IT智能化
匯聚成長與利潤



台灣國際商業機器股份有限公司
台北市110松仁路7號3樓
IBM市場行銷處：0800-016-888 按 1
ibm.com/software/tw