

IBM中国技术支持中心

# 专业技术支持服务手册

# 前 言

首先，诚挚地感谢您购买IBM产品及相关专业技术服务！欢迎您成为IBM产品的用户！

重视客户满意，“以优质的产品及完善的售后服务最大地赢得客户满意”是IBM公司一贯的宗旨。在贯彻执行这一宗旨的过程中，客户支持起着关键性作用。由此，IBM公司于1997年7月成立了IBM中国技术支持中心。本中心以“及时、快速、可靠地解决客户在IBM产品的使用及维护过程中所遇到的技术问题，使客户的软件及操作系统可以更加安全稳定地运行，以保障和促进客户业务的顺利开展并取得更大的成功”为工作目标，以“专业技术支持团队和互联网支持功能等完善、全面的客户支持体系”，使IBM提供的支持服务水平超过客户的期望。

IBM中国技术支持中心是由以IBM中国技术支持中心为主的经过专门技术培训，有较高业务水平的工程师组成，协同IBM亚太及全球技术专家工作。这是一支以客户为中心的，具有高度责任心和充满热情的专业技术团队，他们可以向您提供技术支持和帮助，针对您的技术问题制定解决方案。

本手册将帮助您了解：

专业技术支持服务种类、方式及范围

客户技术支持流程

IBM中国技术支持网

专业技术服务购买信息

我们建议：您与贵公司中的IBM产品使用人员共同认真阅读本手册。它为您提供了当您需IBM产品技术帮助时的所有重要信息。

# 目 录

## IBM专业技术支持服务种类、方式及范围

### 付费服务

IBM 软件升级及远程技术支持服务

IBM 中间件软件远程热线支持服务

IBM 中间件软件全面维护支持服务

IBM DB2 、WebSphere 家族系列产品（EPSA for Middle-Ware）

Lotus莲花软件产品（优先服务计划，PSP, Priority Service Program）

Informix 软件产品（标准化支持、远程电话扩展支持及现场支持）

Linux 操作系统软件远程技术支持服务

### 免费服务

售前技术支持服务

售后技术支持服务

安心卡服务

系统软件技术服务

硬件安装及报修服务

业务伙伴支持服务

## 客户支持服务流程

客户支持服务流程图

如何获得技术支持服务

客户支持团队联系方法

提交技术问题

问题严重程度定义

客户问题申请的处理

客户技术问题的负责人

IBM将利用哪些工具解决客户的问题

## IBM中国技术支持网站

主要功能

如何获得技术服务

专业技术支持服务购买信息

IBM中国技术支持中心热线电话指南

## IBM专业技术支持服务种类、方式及范围

### 付费服务

#### ★ IBM 软件升级及远程技术支持服务

##### 服务定义

IBM 软件升级及远程技术支持服务（SW MA, Software Maintenance Agreement / PPA, Passport Advantage）在软件许可期各个阶段和全世界各个地方都能为客户节约投资的，包含软件许可权、软件升级准许权和客户支持的全面方案。即，客户购买本产品时，可获得软件升级与远程技术支持服务。它包括免费的软件升级和远程方式的技术支持服务。

此服务涵盖IBM AIX及OS400操作系统软件及IBM全线中间件软件产品（包括Lotus 莲花软件和 Informix 软件）。

##### 软件升级

在服务期限内客户可根据自己的需要免费升级到新的版本或软件本身修正性软件的免费升级。

##### 技术支持服务

###### \*服务方式

- 提供基于互联网的电子化支持

电子化方式问题报告和每周7天每天24小时的基于互联网的常见问题解答和相关资料查询功能。

- 提供5X8小时及7X24小时远程电话支持

-- 工作时间内，工程师两小时内予以响应。

-- 非工作时间内，严重程度为“一”的问题（请参见第13页中问题严重程度的定义），工程师两小时内予以响应。

注：5X8 (9)小时：工作时间内，每周一至周五，上午8:30到下午17:00 (17:30)

7X24小时：工作时间外，仅对严重程度为“一”的问题提供技术支持

关于上述服务时间的定义，全文同

###### \*服务范围

- 软件产品的安装

- 软件产品的基本日常维护和使用管理
- 软件产品的基本配置
- 软件技术问题的根源分析与诊断
- 提供软件本身问题的修正性软件

(以上2至5项称为“[远程技术支持基础服务](#)”)

## ★ IBM 软件[远程热线](#)支持服务

### 服务定义

远程热线支持服务（SupportLine），是针对只单独购买产品而无法获得远程电话技术支持的客户而制定的，将为客户提供基于互联网的电子化服务和电话支持服务。适用于IBM DB2 和 WebSphere家族系列产品、IBM AIX 和 OS400 操作系统软件产品。

#### *\*服务方式*

- 提供基于互联网的电子化支持
- 提供7X24小时远程电话支持

#### *\*服务范围*

- [远程技术支持基础服务](#)

## ★ IBM中间件软件[全面维护](#)支持服务

### 服务定义

全面维护支持服务（不含Tivoli产品），在对客户提供了远程电话技术支持的同时，还提供客户所需的现场技术支持，进一步加强对客户软件系统的服务力度，保证系统安全，稳定地运行。

此服务适用于：

IBM DB2 ， WebSphere 家族系列产品（EPSA for Middle-Ware）

Lotus莲花软件产品（[优先服务计划](#)，PSP, Priority Service Program）

Informix 软件产品（[标准化支持](#)、[远程电话扩展支持](#)及[现场支持](#)）

#### *\*服务方式*

- 提供基于互联网的电子化支持

- 5X9小时远程电话支持（只适用于 Informix 产品标准化支持服务）
- 提供7X24小时远程电话支持服务
- 提供远程登录诊断
- 提供客户现场技术服务
  - \*服务范围*
- 远程技术支持基础服务
- 指定优先服务经理，每月提交客户软件运转情况报告，提出合理化建议，客户现场巡访（只适用于Lotus PSP合约客户）
- 定期提供“Lotus 产品知识库”光盘(只适用于Lotus PSP合约客户)
- 生产系统升级保障（只适用于Informix 产品专业服务）
- 客户现场巡访（只适用于Informix 产品专业服务）
- 产品功能性测试（只适用于Informix 产品专业服务）
- 产品安装及系统规划讨论（只适用于Informix 产品专业服务）

## ★ Linux 操作系统软件远程技术支持服务

### 服务定义

Linux 操作系统软件远程服务是对现有的IBM维护服务的一种有益的补充，是专门为Linux操作系统软件产品用户推出的专业技术支持服务。

#### *\*服务方式*

- 提供基于互联网的电子化支持
- 提供5X8小时远程电话支持

#### *\*服务范围*

- 操作系统软件的使用问题(基本安装、使用和配置)
- 指导客户实施互联网公开的软件本身问题的修正方案或可替代解决问题的方法

#### *\*支持的应用*

- Linux kernel v2.2.12, 2.4.0 or later
- IPtables Firewall
- Compilers

- Apache Web Server
- GNOME
- K Desktop Environment (KDE)
- Samba
- Network File System (NFS)
- Network Information Service (NIS)
- DNS Server
- FTP Server
- DHCP Server

## 免费服务

### ★售前技术支持服务

#### *\*适用产品*

- eServer i/p/z/x系列服务器、存储产品、打印机、POS机、IBM DB2, WebSphere 家族系列产品和个人电脑产品。

#### *\*服务方式*

- 提供基于互联网的电子化支持
- 提供5X8小时远程电话支持

#### *\*服务范围*

- 产品功能/性能介绍
- 产品配置

### ★售后技术支持服务

#### —存储产品安心卡服务

#### 服务定义

安心卡（SmoothStart）服务是IBM公司为帮助购买IBM存储产品的客户尽快熟悉产品，解决系统安装、使用和管理方面的困扰而随产品赠送的一年内不限次数免费电话技术支持服务。

*\*适用产品*

存储产品

*\*服务方式*

- 提供基于互联网的电子化支持
- 提供5X8小时远程电话支持

*\*服务范围*

- 协助客户完成软件产品的基本安装及初始配置
- 产品的基本日常维护和管理使用提供建议
- 帮助客户对所报告的问题进行分析和诊断，并提供解决问题的建议
- 对于软件本身的问题，将根据需要向客户提供相关修正性软件的信息

## **—系统软件技术服务**

*\*适用产品*

- eServer z/x系列服务器、存储产品、打印机、POS机、网络产品和个人电脑产品

*\*服务方式*

- 提供基于互联网的电子化支持
- 提供5X8 小时或7X12小时（早8：30到晚8：00，只适用于个人电脑产品）远程电话支持

*\*服务范围*

- 协助客户完成软件产品的基本安装及初始配置
- 产品的基本日常维护和管理使用提供建议
- 帮助客户对所报告的问题进行分析和诊断，并提供解决问题的建议
- 对于软件本身的问题，将根据需要向客户提供相关修正性软件的信息

## **—硬件安装及报修服务**

*\*适用产品*

- eServer i/p/z/x系列服务器、存储产品、打印机、网络产品、POS 机和个人电脑产品

*\*服务方式*

- 提供5X9小时（适用于硬件产品安装及设置）或7X24小时（适用于硬件产品报修服务）远程电话支持及上门服务（x系列服务器、POS机和个人电脑产品除外）

*\*服务范围*

- 硬件产品的安装及设置
- 硬件产品报修服务

## **—业务伙伴支持服务**

*\*适用对象*

- IBM一级业务伙伴

*\*服务方式*

- 提供5X8 小时远程电话支持

*\*服务范围*

- IBM DB2 , WebSphere 家族系列产品（不含Informix）售前阶段使用问题（适用于授权业务伙伴）
- 业务伙伴营销支持计划
- 课程培训及资料服务
- 提供产品信息及其他服务

## 客户支持服务流程

问题申请与解决流程主要包括三个阶段，并以其解决客户支持问题的能力排序。

客户技术支持流程图



### 如何获得技术支持服务

#### 客户支持团队联系方法

您可以通过以下几种方式与IBM中国技术支持中心联系：

- 电话（800-810-1818或010-84981188）
- 电子方式（<http://www.ibm.com/support/cn> 通过“咨询IBM”提交电子问题）
- 网上技术中心（<http://www.ibm.com/support/cn> 搜索“技术知识库”，自助答疑）

#### 提交技术问题

客户在使用IBM产品时应当了解所享有的技术支持服务种类及服务方式。当您向技术支持中心提交问题申请时，

### 售前问题:

- 向客户问题协调员提供: 公司名称、姓名、联系电话及欲咨询的产品和类型

### 售后软件问题:

第一阶段, 向客户问题协调员提供:

- 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/合同号 (适用于IBM DB2 和WebSphere家族系列产品以及Lotus产品, 合同号和客户号均可以在您的软件许可证上得到);
- 产品序列号码 (适用于Informix产品、AIX及OS400操作系统软件和存储产品安心卡服务);
- 问题严重等级 (如您的技术问题严重影响生产, 请特别说明, 这将决定您问题的解决速度, 参见第13页"问题严重程度定义")。

第二阶段, 向首层技术工程师提供:

- 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;
- 相关操作系统信息, 数据库信息;
- 错误描述。

为解决问题, 可能会要求您提供:

- 错误说明文件、日志文件 ;
- 操作系统级别的错误信息、操作系统配置信息。

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, 并由首层技术工程师向客户提交最终解决方案。

### 售后硬件问题:

--硬件报修:

第一阶段, 向客户问题协调员提供:

- 您的基本信息, 包括姓名、公司名称和联系电话;
- 产品型号及序列号码;

第二阶段, 向首层技术工程师提供:

- 故障描述

--硬件安装:

第一阶段, 通过您的产品销售商向IBM提交“装机申请”

第二阶段, 与IBM技术支持中心确认(推荐)

### **问题严重程度定义**

- **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, 并有周期性的中断。

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, 但仍可全面运行, 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: 一个用户无法联接到服务器。

### **客户问题申请的处理**

客户的技术问题将被准确而详细地记录到IBM的客户电话管理系统中, 系统将自动生成该问题记录的唯一号码(问题编号), 并根据客户提供的信息确定严重等级。严重等级将决定解决问题的程序。收集完问题的各种信息之后, IBM技术工程师将开始处理问题。在此过程中, 我们可能会要求客户提供更多的信息和文件, 例如问题追踪和文件信息等。请记住问题编号, 在以后与IBM技术支持工程师针对该问题进行交流时将用到它。

### **客户技术问题的负责人**

技术问题被转接到的首层技术支持工程师将判断客户问题的严重程度, 并负责解决。一般情况下, 此工程师将是客户该问题申请的主要负责人。

### *IBM 将利用哪些工具解决客户的问题?*

客户的问题将采用客户电话信息数据库进行跟踪和管理，对于客户提交的电子问题，技术工程师将同样利用网络给予回复并同时记录到客户电话信息数据库中。另外，我们的测试中心配备多种IBM先进的硬件平台，业界常用操作系统以及IBM各中间件产品的最新版本。

## IBM 技术支持网站

全方位的网上技术支持中心，为IBM客户提供快速、有效、24小时不间断的技术支持与服务。

### 主要功能

- 丰富的技术知识库
- 最新的产品信息
- 种类齐全的下载服务
- 技术培训信息
- 咨询IBM（提交技术问题）

### 如何通过网站获得技术服务

- 登录<http://www.ibm.com/cn/support>，查找技术知识库，获取所需信息。
- 登录<http://www.ibm.com/cn/support>，申请注册用户，成功后通过“咨询IBM”提交电子问题。

## 专业技术支持服务购买信息

当您需要咨询或购买IBM专业服务时，请按下列表格所列信息与服务销售代表联系。

专业服务种类	购买电话
IBM中间件软件升级及远程技术支持服务（PPA续约）	800-810-1818 (010-84981188) 转 5093
IBM 中间件软件远程热线支持服务 IBM 中间件软件全面维护支持服务 AIX和OS400软件升级及远程技术支持服务 Linux 操作系统软件远程技术支持服务	800-810-1818 (010-84981188) 转 5019
AIX及OS400软件远程热线支持服务	800-810-1818 (010-84981188) 转 5055
Informix 软件专业技术支持服务	800-810-1818 (010-84981188) 转 5672
Lotus 莲花软件专业技术支持服务	010-65391188 转 3593 020-87553828 转 2569

## IBM中国技术支持中心热线电话指南

免费电话：800-810-1818

全国直拨：010-84981188

	服务产品	分机号码
售前技术服务	i/p/z系列服务器、存储、POS机、IBM中间件软件（不含Lotus莲花软件）及打印机	* 5151
	x系列服务器	* 5188
	个人电脑产品	* 5070
售后软件技术服务	AIX及OS400操作系统软件	* 5200
	i/p系列服务器、存储产品安心卡	
	DB2、WebSphere 家族系列软件（不含Informix软件）	
	z系列服务器、存储、网络、POS机及打印机	* 5858
	Lotus 莲花软件	* 5175
	Informix 软件	* 5266
	Linux 软件	* 5030
	x系列服务器	* 5300
	个人电脑产品	* 5070
硬件安装及报修服务	i/p/z系列服务器、高端存储产品、网络及打印机	* 5100 或 800-810-6677
	x系列服务器、低端存储产品	* 5300
	POS机、个人电脑产品	* 5070
业务伙伴支持服务	DB2、WebSphere 家族系列软件及Lotus 莲花软件（不含Informix软件）售前阶段使用问题	* 5073
	商务咨询	* 5060