



IBM 소프트웨어 유지 보수 서비스

IBM 소프트웨어 전문가와 함께 소프트웨어 환경을 최상으로 유지하시기 바랍니다.



Information Management software

WebSphere software

Lotus software

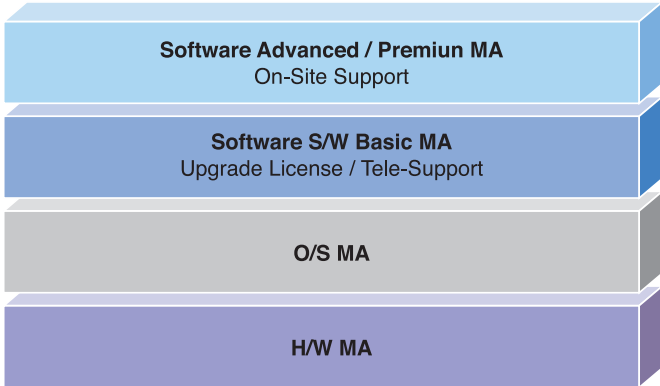
Tivoli software

Rational software





IBM 유지보수 체계



IBM 소프트웨어 라이선스 체계

- **License + SW Maintenance 12 Months**
라이선스 + 12개월간의 MA 포함
- **Annual SW Maintenance Renewal**
MA 만료 이전에 갱신할 경우
- **SW Maintenance Reinstatement 12 Months**
MA 만료 후 다시 복원할 경우



IBM Software Maintenance

IBM Software Maintenance

Maintenance Type	Service Detail	Basic	Advanced	Premium
Upgrade License 제공	신규 업그레이드 버전, 릴리즈, 패치 버전 라이선스 제공	○		
	해당 라이선스에 대한 다국어 및 멀티 플랫폼 지원	○		
기술 문의 (How-To)	코드상 결함 보고 및 해결 지원 (제품의 End of Service 기간 이내)	○		
	문제 분석에 관한 원격 지원	○		
	제품 설치, 사용법(How-to) 및 기본 제품 구성에 관한 원격 지원 (단, 성능, 컨설팅, 상세한 구성에 관한 문의 제외)	○		
	매뉴얼상에 명시된 기능에 관련된 설치 및 사용법 문의	○		
	제품 호환 및 상호 운영에 관한 문의	○		
	IBM World-wide 문제 지원 데이터베이스 검색	○		
	IBM 기술 지원 전용 웹 사이트 (e-Care Center) 액세스	○		
온라인 기술 지원 서비스	Contact Center 운영 - 전화 기술 지원 서비스	○		
	09시부터 18시까지 지원. 단, 토요일 및 공휴일제외	○		
	일정 등록절차를 거친 고객사의 직원이라면 횟수에 관계없이 지원	○		
	전화 접수 후 평균 2시간 이내에 전문요원이 전담	○		
	장애 정도에 따라 국내 및 해외 서비스 센터로 장애 접수	○		

IBM Software Maintenance

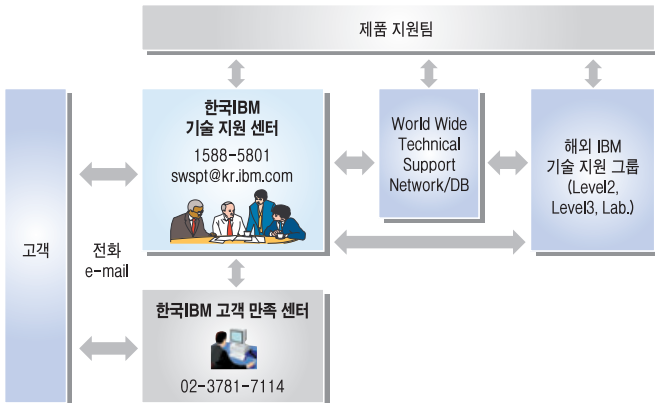
Maintenance Type	Service Detail	Basic	Advanced	Premium
Passport Advantage Online	고객의 PA 관련 정보 및 MA 유효 기간 확인	○		
	구매한 라이선스 내역 확인 및 라이선스 증서 인쇄	○		
	Web상에서 SW 직접 다운로드	○		
	MA 직접 갱신	○		
e-Care Center	매뉴얼, Redbook 등 기술 자료집(영문) 제공	○		
	알려진 문제의 경우 패치 및 수정프로그램 제공	○		
	FAQ 및 Q & A 제공	○		
정기 방문	분기별 정기 방문		○	○
담당자 지정서비스	고객 담당자 지정 서비스		○	○
현장 방문 지원서비스	제품 문제에 대하여 현장 방문 지원 서비스		○	○
	문제 해결을 위한 PTF 설치 서비스		○	○
서비스지원시간 확장	24시간 * 365일 지원 체계		○	○
주기적 성능 진단 및 보고	시스템 성능 점검 서비스 (년 2회)			○
	점검 결과를 통한 운영가이드			○
	보고서 제출			○
연간 지원 계획	연간 기술 지원 계획 제공			○
안정화를 위한 SW 패치 설치	문제 예방을 위한 Fixpack 적용			○
시스템 성능 향상 및 기술 향상을 위한 부가 서비스	Parameter Basic Tuning 서비스			○
	필요 시 SW update 교육			○

최저의 비용으로 최신 버전 S/W 제공

MA 기간동안 고객께 서 구입하신 S/W의 새로운 버전이 출시될 경우, 추가 비용 지불 없이 해당 License를 확보하시게 됩니다. 고객에게 최신 버전 및 릴리즈와 크로스 플랫폼 사용권한을 제공합니다.

- **제품 설치시 및 사용에 대한 전화 및 온라인 기술 지원을 제공합니다.**
Tele-support 제공 / e-Care Center / PA Online Service 제공
- **Basic MA를 맺으시고 갱신하시면 저렴한 비용으로 귀사의 소프트웨어 환경을 최상으로 유지할 수 있습니다.**
IBM에서는 MA 갱신일 이전에 즉, MA 서비스 기간이 종료하기 전에 갱신하시는 고객에게 가장 유리한 가격 조건을 적용합니다.
- **Advanced / Premium MA를 맺으시는 경우 On-site 기술 지원 서비스를 받으실 수 있습니다.**

IBM S/W 기술 지원 체계





IBM Software 전화 기술 지원 서비스 연락처

- IBM Software Online Technical Support : 1588-5801
e-mail : swspt@kr.ibm.com
- IBM Rational Software Online Technical Support : 007-986-115-216
- Passport Advantage Customer Online Support : 080-3781-114
e-mail : apecare@sg.ibm.com

Your Success is Our Success.



© Copyright IBM Corporation 2007

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

한국아이비엠주식회사
고객만족센터

TEL: (02)3781-7114
www.ibm.com/kr

Printed in Korea
All Rights Reserved

IBM 및 IBM로고는 International Business Machines Corporation의
상표 또는 등록상표입니다.