



IBM 軟體產品更新及技術支援服務

Subscription & Support



全面確保企業軟體投資效益

企業永續經營的聰明選擇



PPA 與 PAE

PPA 概述

Passport Advantage 是 IBM 關於軟體授權採購購買及軟體維護（包括產品升級和技術支援）所提供的綜合方案。IBM 為旗下軟體產品提供了兩種技術服務方式：Passport Advantage 和 Passport Advantage Express。

Passport Advantage 是客戶充分利用 IBM 軟體專家以及客戶支援的最佳方式，Passport Advantage Express 則適合單個辦公地點的較小型企業。此技術服務方式包含完整的 Passport Advantage 產品列表，以及簡化的交易購買內容。Passport Advantage Express 無需關聯協定——每次交易時，遵循當時有效的條款和條件即可。另外，授權採購購買包含了 12 個月的軟體維護方案。一切過程簡單、直接、容易。

如需 PPA 和 PAE 的詳細資訊，請造訪以下網址：

<http://www.ibm.com/software/passportadvantage>

為何軟體升級維護服務需要及時續約？

PPA 有效期內的用戶在滿一年之前將軟體維護續約，將可節省大量資金。若軟體維護有效期過後想重新恢復，重新恢復的成本將比續約的費用貴三倍以上，而需要以更高的價格支付「軟體維護重建」費用。軟體維護續約不僅可節省成本，亦可使用最新版本的軟體，使您的業務受惠。您還可獲得所有授權使用軟體的技術支援，藉此提高投資報酬率。



PPA 與 PAE

軟體升級維護服務內容有哪些？

- ◆ 包括所有軟體授權購買
- ◆ 授權使用所有新版產品
- ◆ 定期寄送新版軟體訊息
- ◆ 客戶的任何 IT 人員均可獲得 IBM 軟體技術支援
- ◆ 允許客戶技術聯絡人授權公司其他 IT 人員登錄及使用 PAO 網站
- ◆ 在正常工作時間（週一至週五上午 09:00 至下午 05:30）尋求 IBM 語音技術支援，客戶可獲得安裝協助、操作方式以及代碼相關問題回覆
- ◆ 對於嚴重程度一級的問題，提供 24 小時全年無休的遠端電話支援
- ◆ 於正常工作時間提出問題，將於 2 小時內回應

PPA 線上使用指南

- ◆ IBM 軟體生命週期查詢網址

<http://www-306.ibm.com/software/support/lifecycle/>





IBM 軟體售後產品技術支援服務指南

IBM 台灣技術支援中心由資深工程師組成，與 IBM 全球技術專家共同合作。「以優質的產品及完善的售後服務，贏得客戶最佳滿意度」是 IBM 一貫的宗旨。

IBM 軟體售後產品技術支援服務的時段為何？

工作時間為週一至週五上午 09:00 至下午 05:30（國定假日除外），對於嚴重程度一級的問題，提供 24 小時全年無休的遠端電話支援。對於客戶提交的技术問題，工程師將在接到客戶電話後予以回應。若在客戶提交技術問題時，所有工程師都在占線狀態，我們將留下客戶的聯繫方式，由工程師在 2 小時內給客戶回覆。在上述服務時段外，對於客戶提出嚴重程度一級的軟體技術問題，工程師也將在接到客戶電話後 2 小時內予以回應。

問題嚴重程度的定義為何？

- ◆ **嚴重程度一級** 因系統損壞、無法啟動或拒絕連接，導致客戶無法獲得任何系統服務，並對客戶業務的正常運作造成重大影響；例如資料庫伺服器停機，所有用戶均會受到影響。
- ◆ **嚴重程度二級** 系統主要功能無法正常運作，並對客戶業務的正常運作造成較大影響，導致生產系統不穩定，並有週期性中斷；例如生產系統部分應用出現間斷性錯誤，需要查明原因。
- ◆ **嚴重程度三級** 生產系統出現故障，但仍可運作，對客戶業務系統的正常運作有一定或輕微的影響，導致產品性能增強請求，非生產系統故障；例如某用戶無法連接到伺服器。
- ◆ **嚴重程度四級** 非重要功能故障，對客戶業務系統的正常運作影響極小，或屬非技術性請求；例如文字檔說明不正確、對額外文字檔說明的請求等。

與 0800 熱線高效溝通有何技巧？

- ◆ **撥打 0800 之前請準備：**
 - ◇ 產品相關資訊，包括產品版本編號、更新檔級別、作業系統及版本編號、產品相關配置資訊等。
 - ◇ 其他相關資訊，如網路配置資訊、資料庫資訊以及應用系統資訊等。
 - ◇ 錯誤描述，如發生頻率、引起錯誤的相關操作，重現錯誤的步驟，錯誤現象、錯誤日誌資訊。
 - ◇ 問題的截圖，備份出問題時的日誌。
 - ◇ 根據問題類型，選擇相應文字檔收集資訊。



快速取得資訊

◆ 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，或是否可以開始用最簡單的方式。不需要等收到軟體授權證明 (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。



◆ **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

◆ **IBM台灣軟體產品更新與技術支援業務團隊**

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 軟體升級及支援服務網站，為客戶提供服務

身為 IBM 軟體升級及支援服務網站的客戶，您可以安全地造訪 IBM 軟體升級及支援服務網站，獲得最新的計畫資訊，並可存取多種工具，協助管理您的 Passport Advantage 帳戶。網站上可見以下服務：

軟體下載與媒體存取

協助您輕鬆存取，為您提供軟體下載工具，隨您需要下載軟體最新版本。

採購與預定

您可購買新許可，並續訂已有軟體訂閱及支援（軟體維護），以及固定條款許可：

- ◆ **報價**—查看並訂購業務代表的報價產品。
- ◆ **暢銷產品目錄**—查看暢銷的 IBM 軟體產品。該目錄依照產品說明、產品類別及許可類型等，提供搜尋功能；您可透過 IBM 合作夥伴，或直接向 IBM 購買，讓您的業務維持在技術最前線。
- ◆ **軟體訂閱及支援（軟體維護）**—詳細說明您已到期需要續訂的產品；您可透過 IBM 合作夥伴，或直接向 IBM 購買續約產品，以善加保護您已有的軟體投資。
請注意：此功能尚未在所有地區發佈，如需查詢所在地區資訊，請與本地 Passport Advantage 代表確認。
- ◆ **協助**—獲得有關購買新許可或續訂現有許可的協助。

報告

回顧歷史，計畫未來。無論您希望何時透過該報告特性制定策略計畫，您皆可隨時查看帳戶資訊。您可以建立已下載軟體、媒體訂購歷史、具使用資格的軟體及購買歷史的報告：

- ◆ **有效權利**—依權利類型對您的有效權利進行搜尋；
- ◆ **訂單歷史**—依訂單類型或日期，對您所下載的訂單進行搜尋；
- ◆ **遷移歷史**—依日期對您完成的遷移進行搜尋；
- ◆ **下載歷史**—依日期對您完成的下載進行搜尋；

權利證明

輕鬆確認您已訂購的產品、數量和服務，並線上更新授權的分配。



IBM 軟體升級及支援服務網站，為客戶提供服務

權利

- ◆ 查看權利證明—協助您查看軟體許可的權利證明 (POE) ；
- ◆ 查看權利分配—協助您查看許可權利目前的分配情況 ；
- ◆ 更新權利分配—協助您更新許可權利目前的分配情況 ；

帳戶管理

允許您查看並管理 Passport Advantage 帳戶資訊：

- ◆ 聯絡人更新—允許您隨時記錄、更新公司聯絡人資訊，確保 Passport Advantage 產品的資訊，以最佳方式、在最佳時間內，準確無誤地傳送至您公司的指定聯絡人 ；
- ◆ 管理存取—允許主要及次要聯絡人授權其他用戶存取 Passport Advantage ；
- ◆ eNotifications—使用此工具更改通知的收件人、接收頻率以及使用的語言，確保郵件接受準確無誤，IBM 軟體升級資訊精確傳達到位。
- ◆ Register for additional customer site—若 IBM 軟體升級及支援服務網站的主要聯絡人不只您一個，可使用此工具進行身份驗證，以查看對每個站點的存取。

參考

您可透過最新的示範及說明，隨時瞭解最新的 Passport Advantage 計畫：

- ◆ 新聞—查看有關 Passport Advantage 計畫的最新更新 ；
- ◆ 常見問題解答—關於此計畫的常見問題解答 ；

操作方式：

- ◆ 存取 IBM 軟體升級及支援服務網站：ibm.com/software/passportadvantage，選擇「IBM 軟體升級及支援服務網站」選項，然後選擇「For customers」完成註冊 ；
- ◆ 建立用於存取所有 IBM 站點的 IBM 註冊用戶 ID 及密碼 ；

IBM 註冊允許不限數量的用戶，使用自己的用戶 ID 及密碼存取該工具。

您的組織主要聯絡人必須第一個完成註冊，並授權其他用戶的存取。

最多可以指定 4 個次要聯絡人用戶，可授權其他用戶的存取；允許用戶存取的數量不受限制。

說明：IBM 軟體升級及支援服務網站以及服務請求 (Service Request) 工具的存取清單各不相同，如需從支援站點或從任意產品支援站點存取服務請求工具，可點選「Submit」，並跟蹤問題連結。

需求協助

ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer/docs/en_US/ecare.html

如有註冊問題，或需要 IBM 軟體升級及支援服務網站的導航協助及一般問題，您可點選以上連結，聯絡 eCustomer Care 團隊。



IBM 軟體維護

—協助您充分利用軟體進行投資

技術支援—24 小時全年無休迅速回應

軟體維護可讓您以經濟且高效率的方式，輕鬆利用 IBM 世界一流的軟體支援各項工作。您可利用軟體維護特性，在世界各地隨時存取反應迅速的跨平台軟體及技術支援。另外，IBM 在您業務範圍內的通話地區提供便捷的服務熱線，您的問題可迅速得到回應。

技術支援包括以下特性：

- ◆ 在「嚴重程度一級」狀態下，可 24 小時全年無休存取多種 IBM 技術資源。您可判斷該問題對公司的重要性，以及是否要歸類為「嚴重程度一級」。
- ◆ 存取及使用與代碼有關的語音支援。
- ◆ IT 技術人員可不限次數尋求技術支援。
- ◆ 存取 IBM 軟體支援網站：加強自助服務，技術支援（24 小時全年無休）提供引導及先進的搜尋功能，包括 IBM 發佈軟體的全球問題提交網站（Electronic Service Request [ESR] 工具）。
- ◆ IBM 軟體支援指南提供所有 IBM 軟體支援的詳細資訊，包括技術支援流程以及支援中心熱線的全球清單。

暢所欲言—解決棘手的問題

軟體維護是 Passport Advantage 或 Passport Advantage Express 協定的一項重要特性，具備以下競爭優勢：

- ◆ 若您的軟體維護失效了該怎麼辦？
您可在最初保固期過後續期，或選擇重新安裝，不再購買新的許可。若您的產品軟體維護失效，有些廠商會要求您重新購買許可。您可能希望升級到最初保固期之後發佈的新版本，但是讓您的軟體維護保持最新版本的成本較低，重新安裝的費用更高。
- ◆ 所有廠商的維護產品是否都相同？
不是。您可透過 Passport Advantage 及 Passport Advantage Express 獲得軟體維護，該特性將產品升級與技術支援綁在一起。其他廠商的維護產品可能享有產品升級或技術支援，但不會同時包含兩者——購買許可甚至不享有軟體維護。此外，軟體維護還包括新版本及新發佈，而有些廠商對於新的產品版本要額外付費。
- ◆ 軟體維護的時間範圍必須多長？
您可透過 Passport Advantage 及 Passport Advantage Express 在購買軟體時獲得軟體維護，維護每年續期一次；其他廠商可能需要續期長達 3 年。



IBM 軟體維護

—協助您充分利用軟體進行投資

Passport Advantage 及 Passport Advantage Express 軟體維護

IBM Passport Advantage® 及 Passport Advantage Express 包括可恢復的軟體維護，可為您的 IBM 軟體購買提供補充，包括產品升級與技術支援，有助於成功完成軟體部署。您可透過產品升級全面升級，並跨平台遷移市面上絕大多數的 IBM 軟體，包括 IBM Lotus®、WebSphere®、Tivoli®、Rational® 及 DB2® Information Management 軟體等。您可根據自己的業務需求，升級到新發佈的軟體及新版本。有了技術支援，世界各地使用者的業務可隨時保持正常啟動及運作，透過這種方式，您可確保獲得所需的技術支援，利用軟體解決方案獲得更高的投資報酬。

擁有成本是所有客戶密切關注的指標，IBM 擁有超過 3 千位軟體研發人員，他們創建了世界一流的解決方案，旨在降低您營運業務的成本。無論您的企業規模多大，您皆可透過軟體維護，存取最新的 IBM 軟體創新與支援。若您的組織希望使用 IBM 技術支援，您可以存取軟體支援網站：ibm.com/software/support 提交問題，或查看已協助其他組織解決問題的相關問題及更新檔。您可以定義一個支援問題，並將其升級到「嚴重程度一級」的狀態，即可 24 小時全年無休與 IBM 資源交流合作，直到您的應用能夠正常啟動及運作為止。

每次購買許可，您都將獲得軟體維護的產品升級及支援特性。目前有些廠商讓您單獨購買許可，並以此作為銷售賣點；但 IBM 認為，客戶可透過成套交易提高投資報酬率 (ROI)，除了獲得您的 Passport Advantage 或 Passport Advantage Express 的許可收益，您還可獲得升級及技術支援（包括入門知識及與代碼有關的協助）。這項總體解決方案可確保您在安裝新軟體或升級到新版本時，隨時獲得這些服務。

軟體維護——讓您與時俱進

IBM 軟體每次發佈新版本，都包含在您現有的軟體維護範圍內，這有利於制定預算。若您的組織沒有簽署 Passport Advantage 或 Passport Advantage Express 協定，您將需要制定新的軟體版本預算。若您忘記制定新版本預算，或者不知道您應該制定該預算，即會面臨一筆計畫外支出，或者不得不等待下一個預算週期為您的軟體制定預算。有了 Passport Advantage 及 Passport Advantage Express，您不用再擔心新的軟體版本，因為新版本已包括在計畫內。如此一來，您的企業即可在一個規劃及預算週期內，將其作為整體軟體採購計畫的一部分，輕鬆購買及管理。

您可以從軟體維護的產品升級特性中，獲得以下利益：

- ◆ 您的企業能以最經濟高效的方式，確保使用者隨時可以使用最新版本中的最新技術，藉此提高並維持最高生產力。提供可使用所有產品的新發佈及新版本的授權，您可以降低新版本的採購成本。
- ◆ 您可從網路上輕鬆下載新軟體，在方便時完成升級。儘管 Passport Advantage 及 Passport Advantage Express 也提供升級選項，但您根本不需要這樣升級。您可以根據業務需求，選擇最佳時間完成升級。
- ◆ 您可以保護您的業務投資。透過軟體維護，您可免費存取最新的 IBM 軟體版本，從而節省新許可的採購成本，使您的組織能夠制定相應的預算。



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 方式寄送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）寄送給他們。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。

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。



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.	• WebSphere Application Server V7.0	• WebSphere Application Server V4.0, V5.0, V5.1 (EOS) • WebSphere Application Server V6.0, V6.1
	• WebSphere MQ V7.0	• WebSphere MQ Express V5.3 (EOS) • WebSphere MQ V5.3 (EOS) • WebSphere MQ V6.0
Rational.	• Rational Build Forge V7.1.2	• Rational Build Forge V7.0 (2011/9/30 EOS)
	• Rational AppScan V8.0	• Rational AppScan V7.7 (2011/9/30 EOS)
	• Rational ClearCase V7.1.2	• Rational ClearCase V7.0 (2011/9/30 EOS)
	• Rational ClearQuest V7.1.2	• Rational ClearQuest V7.0 (2011/9/30 EOS)
Lotus.	• Lotus Notes/Domino V8.5	• Lotus Domino R4.x, R5.x, V6.0.x, V6.5.x (EOS) • Lotus Domino V7.x
	• WebSphere Portal V7	• WebSphere Portal V5.x • WebSphere Portal V4.x (EOS)
	• Lotus Sametime 8.5	• Lotus Sametime V6.x (EOS) • Lotus Sametime V7.x
	• Lotus Quickr 8.5	• Lotus Quickplace V3.x, V6.0 (EOS) • Lotus Quickplace V7.x



	新版本	舊版本
Information Management	<ul style="list-style-type: none"> Informix Dynamic Server (IDS) V11.7 	<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)
Tivoli	<ul style="list-style-type: none"> Tivoli Storage Manager (TSM) V6.2 	<ul style="list-style-type: none"> Tivoli Storage Manager (TSM) V4.x 或 V5.x