



Výhody S&S

- Cenově výhodný přístup k novým verzím software
- Flexibilita provozu a upgrade software, plánované výdaje
- Technická podpora po telefonu, webu a emailu 24x7 (v anglickém jazyce)
- Garantovaná doba odpovědi 2h pro problémy kategorie Severity 1

IBM Software Subscription and Support

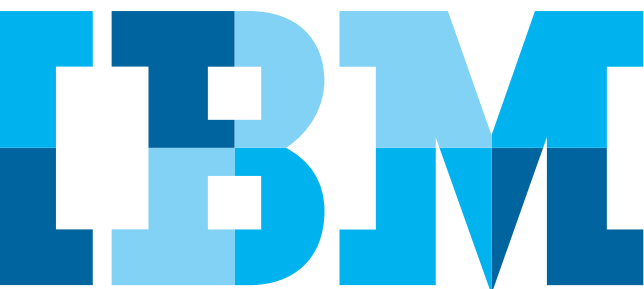
IBM Software Subscription and Support (dále jen S&S) je standardní podpora poskytovaná k zakoupeným softwarovým produktům v rámci programu Passport Advantage. Zahrnuje zejména opravy chyb, podporu 24x7 a nové verze. Podrobněji viz. níže.

Základní informace

- První rok S&S je vždy součástí ceny licencí IBM Software (licenci nelze prodat bez S&S)
- Cena S&S je typicky 20 % z ceny licence
- Zákazník nemá povinnost S&S v dalších letech kupovat, nezakoupením však přichází o mnohé výhody (viz. níže)
- S&S je nutné každoročně prodloužit - obnovit (tzv. S&S renewal) a to nejpozději do posledního dne platnosti stávající S&S
- Pokud zákazník včas neobjedná S&S renewal, ocitne se bez podpory. Pro její znovuobnovení je potřeba zakoupit tzv. S&S reinstatement, typicky za 60 % ceny nových licencí (tj. za trojnásobek ročního poplatku za obnovu)
- S&S lze nakoupit dopředu, maximálně však na období 5-ti let (např. při pořízení licence + 4 let S&S nebo např. objednááním S&S na období 5 let, v tomto případě musí být vždy konec období shodný s datem sjednocení, tzv. „anniversary date“ příslušného softwarového účtu zákazníka)
- Obnovovat je potřeba vždy plný počet licencí daného produktu v rámci jednoho zákaznického účtu.

Co je součástí S&S

Možnost	Bez podpory S&S	S podporou S&S
Stahování nových verzí (download)	Ne	Ano
Oznámení o nových vydáních nebo aktualizacích (eNotification)	Ne	Ano
Počet osob oprávněných požadovat podporu	Žádné	Bez omezení
„Severity 1“ telefonní podpora	Ne	24x7
Vzdálená telefonní podpora	Ne	V pracovní dobu
Elektronické zadávání incidentů přes web (Electronic Service Request, ESR)	Ne	24x7
Webové stránky IBM support – rozšířené vyhledávání a přístup k informacím	Ne	24x7
Stahování oprav (bug-fixes)	Ano	Ano
Přístup k technické dokumentaci	Ano	Ano



Co není součástí S&S

- Podpora u zákazníka (on-site)
- Návrh architektury, topologie sítí
- Podpora produktů po uplynutí jejich „End of Life“
- Analýza kódu vytvořeného zákazníkem
- Návrh a obnova dat nebo databází
- Diagnostika a analýza produktů třetích stran
- Pomoc při integraci produktů nebo aplikací
- Vyladění výkonnosti

Passport Advantage Online

- Informace o zakoupených licencích a termínech obnov
- Přístup k zakoupenému software (download)
ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/pao_customers.htm

Technická podpora

- Každý požadavek zákazníka je veden pod celosvětově unikátním číslem PMR (Problem Management Request)
- Elektronické zadávání incidentů (ESR) přes web
ibm.com/software/support
- Možnost online sledování požadavků
- Případně zadání incidentu přes tel. +420 272 131 316, nebo email: sw_support@us.ibm.com

Další formy podpory

Pro zákazníky, kteří požadují vyšší úroveň podpory (například implementační rady) je k dispozici IBM Premium Support
ibm.com/software/support/premium

Kontakty

Bližší informace týkající se Passport Advantage Subscription and Support žádejte u níže uvedených kontaktních osob nebo u Vašeho IBM obchodního partnera.

Kontaktní osoby:

Passport Advantage S&S

Petr Blažek, blazekpetr@sk.ibm.com

Filip Komínek, filip.kominek@sk.ibm.com

Martin Šedo, martin.sedo@sk.ibm.com

Premium support

Karel Chwístek, karel_chwistek@cz.ibm.com

Případné vyhledání IBM obchodního partnera ve Vašem regionu je možné pomocí vyhledávače na adrese:

ibm.com/partnerworld/wps/bplocator/



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Czech Republic
V Parku 2294/4
148 00 Praha 4 – Chodov

Všechna práva vyhrazena.

IBM, logo IBM a ibm.com jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti International Business Machines Corporation ve Spojených státech a případně v dalších jiných zemích. Pokud jsou tyto a ostatní termíny ochranných známek IBM označeny při prvním výskytu v těchto informacích symbolem ochranné známky (® nebo ™), označují tyto symboly zákonné ochranné známky registrované ve Spojených státech nebo obecné zákonné ochranné známky vlastněné společností IBM v době publikování těchto informací. Tyto ochranné známky mohou být rovněž registrovány nebo chráněny právem v jiných zemích. Aktuální seznam ochranných známek společnosti IBM je k dispozici na webu “Copyright and trademark information” (Informace o copyrightu a ochranných známkách) na adrese: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Ostatní názvy společností, produktů nebo služeb mohou představovat ochranné známky nebo servisní známky jiných společností.

Odkazy na produkty či služby IBM uvedené v této publikaci nelze vykládat jako závazek společnosti IBM zpřístupnit tyto položky či služby ve všech zemích, ve kterých působí.



Likvidujte recyklací
