

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介

2003年8月

服务名称	服务内容	参考价格	详细说明
免费服务项目			
1. 硬件安装	IBM负责iSeries(AS/400)-825, 830, 840, 870, 890微码及硬件安装。但不负责操作系统及特许程序PTF安装。亦不负责系统配置及与用户其它设备互连。	免费	5
2. 保修服务	自系统装机之日或从发货之日起90天后（取决于哪一个日期在前），IBM提供一年或多年硬件保修服务。在保修期内IBM负责免费硬件维修服务。	免费	6
3. PTF	系统软件无保修期。但IBM免费为用户提供PTF（修补程序）。PTF由用户自行安装。	保修期与设备类型有关或依据客户与IBM签定的购货合同之规定。	7
4. 热线电话技术咨询	保修期内或与IBM有维护服务合约的客户可以免费享受IBM电话技术咨询服务。电话：800-810-1818	免费。	8
		对保修期内或与IBM有维护服务合约的客户免费。	

系统初始安装服务

5. 系统安装服务	此项服务面向所有iSeries 的新装机用户。特别是没有iSeries系统使用经验的新用户，以及现为用户自安装的低端iSeries系统（270, 800, 810和820）的用户。对于使用高端iSeries 的大客户，我们也可以提供更全面的加强性系统安装调试服务。	RMB8,300 - 55,400 取决于客户所在地及需求。	9
6. 多平台互联服务	为用户实现iSeries与其它平台（UNIX、NT、WIN95/98/2000）互联互通，包括SNA、TCPIP、PPP等。	RMB 12,600 + 取决于客户具体需求。	10
7. 逻辑分区（LPAR）实施服务	此项服务面向所有需要在 iSeries 上使用逻辑分区的客户。根据客户的需求以及其经济能力，ITS既可以以较低的价格提供单纯的逻辑分区的配置服务，也可以提供包括逻辑分区安装配置，硬件调整及数据移植的综合服务。	服务价格取决于用户系统配置及所要建立分区数目，详见后附说明。	11
8. DCC实施服务	iSeries的数据性能处理已得到进一步的加强，已有能力担任数据中心业务处理工作。本服务帮助用户规划及实施iSeries DCC方案。	根据用户的具体需求而定。	12
9. 移机服务	为用户完成系统移机工作，减少移机风险，保障系统安全。	根据用户的具体需求而定。	13

系统持续性支持服务

10. 系统硬件合	对于不在一年保修期内的客户，IBM提供硬件	取决于用户系统	14
-----------	-----------------------	---------	----

约维护服务	合约维护服务，在合约有效期内IBM提供用户系统硬件维护所需全部人工及备件，用户按期支付固定服务费用。	型号及配置。	
11. 系统软件合约维护服务	IBM为用户提供iSeries微码及操作系统维护服务，包括，协助用户分析软件故障、判断故障部位，定期安装PTF，提供系统处理性能分析报告、为用户举办技术讲座。	取决于用户系统型号。	14
12. PM/400	PM/400e (Performance Management/400) 是iSeries 所提供的一个自动收集、管理及生成系统性能报告的一个程序。其功能是使iSeries用户了解其系统现有运行性能及未来需求。对于客户的不同要求，我们可以提供可订制的服务项目。	一次性服务： RMB10,000-12,000 年度服务： RMB35,000 - 60,000 报告分析： RMB10,000/次	15
13. e-Service	使用特定的程序自动对用户系统的软硬件进行监测。一旦有故障发生，用户系统会在第一时间自动将问题反应给IBM以便快速发现并排除故障。降低了由于未能及时发现故障而导致用户系统宕机的风险。服务对象为所有iSeries用户，特别是自身技术实力不强、没有专职系统管理员的中小企业用户。	安装：RMB8,000 RMB10,000/年	16
14. 远程服务热线 (Support Line)	为客户提供热线电话技术支持。	RMB8,300 - 37,350/年	17
15. 系统安全管理服务	为用户提供系统安全评估、系统安全措施加强、系统安全管理顾问服务。目的是使用户能够充分发挥iSeries安全性能优势，提高应用系统安全等级，堵塞系统安全漏洞。	根据用户的具体需求而定。	18
16. 系统性能优化服务	本服务旨在协助iSeries用户合理的使用系统资源，发现影响性能发挥的瓶颈，并提供改进建议。包括基本性能优化服务及高级性能顾问服务。	根据用户的具体需求而定。	19
17. CCSID转换服务	iSeries支持多语言环境及多平台之间数据转换。其数据文件的语言属性由系统参数CCSID决定。如该参数设置不正确，在多平台之间进行数据转换就无法正确完成。目前国内大多数iSeries用户CCSID设置都不正确。ITS为用户重新设置CCSID及更改系统现有数据文件CCSID设置服务。	根据用户的具体需求而定。	20
18. 用户自定义汉字/字符的显示与打印	为需要在iSeries上显示与打印自定义汉字/字符的用户，特别象银行与保险业等对用户人名，特殊货币符号有特殊要求的行业提供汉字或特殊字符自定义服务。	RMB10,000+ 根据用户的具体需求而定。	21

高可用性系统服务

19. 双机备份	此项服务面向所有需要7天/24小时运转或运行	根据用户的具体	22
----------	------------------------	---------	----

服务	关键业务的iSeries客户。为客户提供高可用性(双机或多机热备份)专业服务。	需求而定。	
20. 系统备份与恢复服务	此项服务是帮助用户制订系统数据备份及恢复策略、采购适宜的系统备援产品、实施系统备援方案。	根据用户的具体需求而定。	23

系统升级与迁移服务

21. 系统硬件升级服务	此项服务面向所有需要对其较早购置的iSeries进行硬件升级,但目标配置已经不被产品部门所支持(Marketing Withdraw)的用户。在获得产品部门支持的情况下,ITS根据客户的具体要求提供系统硬件升级。	根据用户的具体需求而定。	24
22. 操作系统升级服务	此项服务面向需要对其iSeries操作系统顺利升级至新的操作系统。为协助用户顺利将操作系统升级,保障用户系统不受影响,IBM信息系统服务事业部为用户提供快速、安全的操作系统升级专业服务。	RMB38,000 - 63,000 根据用户的具体情况而定。	25
23. 数据移植服务	协助客户将数据在ORACLE、SYBASE、INFORMIX、NT SQL SERVER与iSeries DB2之间移植转换。	根据用户的具体需求而定。	26

AS/400 软件服务

24. Domino for iSeries	为用户提供Domino for iSeries 安装与支持专业服务。使用户更有效更安全的使用iSeries Domino服务器。	根据用户的具体需求而定。	27
25. Middleware (CICS/MQ/Websphere) 安装与支持服务	为用户提供Middleware (CICS / MQ / Websphere) 安装与支持专业服务。 对于使用高端 iSeries 的大客户,我们可以提供全面加强的、或可定制的服务项目;对于低端客户,我们可以提供灵活的Smooth Start 解决方案。	安装服务: RMB60,000 - RMB120,000 一年技术支持: RMB400,000 专家现场咨询: RMB300,000	28
26. OnDemand 实施服务	OnDemand 安装、客户化及技术支持。	根据用户的具体需求而定。	29
27. BRMS 实施服务	BRMS安装、客户化及技术支持	根据用户的具体需求而定。	30

Linux 系统服务

28. Linux 系统安装与支持服务	为用户在iSeries上安装Linux,并对客户提供持续性技术支持。	取决于用户所要建立分区数量及系统配置。详见后附说明。	31
29. Linux 系统迁移服务	协助客户将其应用从UNIX或其它平台上迁移至Linux。	取决于用户需求。	31

系统灾难备援服务

30. 系统灾难备援服务	为用户提供异地备份中心的支持与服务,使得用户在意外情况发生时可以在备份中心恢复应用以保证业务系统的连续性	取决于用户购买的服务类型和所要求的机器配置	32
--------------	--	-----------------------	----

注意：本文所列服务报价仅为参考价格，实际价格可能会被调整。

有关详细内容及报价请与以下人士联系：

华北地区：王强 qi angw@cn. i bm. com, 010-65381188-

4075/13601293444

华东地区：陈天舒 chents@cn. i bm. com, 021-63262288-

2018/13901835763

华南地区：李峰 l i j oyce@cn. i bm. com, 020-87553828-

1652/13802540817

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之一

AS/400主机硬件安装

概述

IBM 负责iSeries-825, 830, 840, 870及890五种机型的硬件安装。主要工作内容为设备运输状况检查、系统上电测试、系统微码安装、系统硬件工作状况检查、系统硬件配置确认。

iSeries系统硬件安装为免费一次性服务。IBM只负责硬件及系统微码安装，而不负责系统软件安装以及系统连接及配置。如客户需要IBM也可以提供更全面的加强性系统安装调试服务。

工作流程

1. 为便于安排人员及使系统装机顺利完成，客户务必于系统安装之日前两周（10个工作日）通过代理商向IBM发出装机申请。装机申请须写明客户名称、联系人、联系电话、装机地址、预计装机日期、所要安装设备型号。IBM工程师将于客户指定之日到达客户现场。
2. 客户应在装机前完成机房准备，包括空调、UPS、地线及电源插座。IBM工程师到达现场后将确认客户机房符合设备工作条件。
3. 装机前IBM工程师将核对设备定单号码、检查设备外包装是否为原包装、包装是否完整、有无破损。
4. 设备拆箱就位后由IBM工程师进行上电自检，检查系统硬件及微码工作状况。
5. 客户代理商及IBM工程师共同确认设备配置是否符合客户定货要求，签收装机完工报告。

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之二

iSeries硬件保修服务

保修期

IBM为每一台iSeries系统提供一年保修服务。如客户与IBM签定的购货合同对保修期有特殊规定，则保修期按合同规定执行。保修期自装机之日或IBM发货日之后90天（取决于哪一个日期在前）起计算。

保修服务内容

保修期内IBM负责对在正常使用条件下的硬件损坏提供免费维修或更换。当保修服务涉及更换机器或其零部件时，更换下的部件将为IBM所有，所换上的部件将为客户所有。替换件将继续享有被替换件的保修服务。

许多功能部件、转换部件和升级产品需要拆除某些零部件，替换上的零部件将继续享有被拆除零部件的保修服务。

IBM为保修期内客户提供7天24小时免费热线报修服务。电话：800-810-6677。报修时请提供以下信息：故障机型、机器序列号、故障现象、错误信息、状态代码、联系人及联系方式。

IBM同时为保修期内客户提供5天8小时免费技术咨询服务，负责解答客户在iSeries系统使用当中的技术问题。电话：800-810-1818。

有关保修服务详细解释请参阅《IBM有限保证声明》。所有保修条款以《IBM有限保证声明》所述为准。

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之三

PTF 问答

一、什么是 PTF

PTF 是 Program Temporary Fix 的简称。它是由 IBM 提供的执行代码模块，用来修正或增强由 IBM 已提供的程序。PTF 可以从 IBM 公司的网站上免费下载或以光盘/磁带方式得到。用户可向 IBM 申请特定的 PTF 或 CUM PTF 的光盘/磁带。CUM PTF 包括某一版本操作系统当前可得到的多数 PTF。

二、什么是“CUM PTF”

“CUM PTF”是“累积的 PTF”。CUM PTF 每年产生 3 - 6 次，它是许多 PTF 的累积，包括它产生当日以前的版本微码、操作系统和特许程序的多数 PTF。用户可以根据需要有选择性地安装 CUM PTF，以获得产品功能的加强或预防已知问题的发生。

CUM PTF 的版本是用它的发布日期及相对应操作系统版本来标识的。例如：一个 CUM PTF 是 2002 年 2 月发布的，标识号为 C2036510，其中：

“C”	代表 CUM
“2”	代表 2002
“036”	代表一年中的第 36 天，该 CUM 含有该天以前的多数 PTF
“510”	代表 V5R1M0，即 OS/400 版本为 V5R1M0

三、如何了解最新的 CUM PTF 版本信息

访问以下 IBM 网址：<http://www-912.ibm.com/supporthome.nsf/document/10000031>，然后选择 Technical Databases 下的 Preventive Service Planning - PSP，再选择 All Preventive Service Planning Documents，从 Current Cumulative PTF Package 中选择不同版本

四、如何获取特定的 PTF 及 CUM PTF 的光盘/磁带

请致电 IBM 技术支持中心 8008101818-5858 申请所需的 PTF

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之四

热线电话技术咨询服务

概述

远程服务热线专业服务是通过热线电话方式提供与iSeries操作系统有关的基本安装、使用、配置与维护的技术支持，回答用户技术咨询，帮助用户分析及诊断问题根源。

服务对象

所有在保修期内或与IBM签有系统软件维护服务合约的iSeries用户。

服务内容

- 1、协助用户进行操作系统软件产品的基本安装及初始配置；
- 2、根据需要对受支持的操作系统软件产品的基本日常维护和管理使用提供建议；
- 3、协助用户进行问题定义，指导用户完成与问题有关的信息收集；
- 4、帮助用户分析及诊断问题；

以上服务内容不包括与应用程序开发有关的问题

服务时段

- 1、服务时间为星期一到星期五的上午八点三十分至下午五点（公共假日除外）
- 2、服务电话：800 - 810 - 1818 - 5858

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之五

iSeries(AS/400)系统安装专业服务

前言

对于新iSeries(AS/400)系统，IBM只负责硬件安装，而不负责系统软件安装以及系统连接及配置。本系统专业安装服务是为了帮助用户解决在iSeries(AS/400)系统安装及初期使用中的问题。

服务对象

此项服务面向所有iSeries(AS/400)的新装机用户。特别是没有系统使用经验的新用户，以及现为用户自安装的低端iSeries(AS/400)系统（270, 800, 810 和 820）的用户。对于使用高端iSeries的大客户，我们也可以提供更全面的加强性系统安装调试服务。

服务内容与收费

有关具体服务内容请见下表：

服务内容	收费RMB	所需时间
1、基本安装服务		
(A)、检查机房条件	8,300	0.5H
(B)、检查所到货品的包装情况，清点货品，确认运输过程正常		
(C)、指导并协助用户将货品拆箱，将AS/400及其附件、外设产品（如果订购）放置到机房的适当位置		2.0H
(D)、连接AS/400及其附件、外设产品（如果订购），加电测试		1.5H
(E)、与用户负责人共同核对以确认所有部件工作正常		
2、加强性系统安装调试服务		
(F)、安装操作系统及用户订购的特许程序	5,000	2.0H
(G)、检查并修改基本的系统值	1,000	0.3H
(H)、安装最新版修正程序（PTF）	2,500	1.0H
(I)、用户入门培训	5,000	4.0H
3、硬件配置优化调整		
(J)、调整板卡及硬盘安放位置均衡系统负载	16,800	12H

以上服务项目中，基本安装服务为必选服务项目，加强性系统安装调试服务及硬件配置优化调整为可选的服务内容，其中F为加强性系统安装调试服务的必选项目，即如果用户选择G、H、I中任一项，则必须同时选择F。

以上报价为有IBM办公室的所在地区报价，如果装机地点城市没有IBM办公室，则需增加RMB16,800 的差旅费。

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之六

iSeries多平台互连及维护专业服务

概述

目前用户应用环境日趋复杂。客户的系统由不同的应用、不同的平台、不同的通讯协议组成。由此而产生多平台间互连问题。由于iSeries的一些特性，某些用户在进行系统连接配置时遇到一些困难或由于配置不合理影响到系统处理性能。此项专业服务是为了帮助用户建立、维护及进一步完善他们基于iSeries的网络。

服务对象

此项服务涉及到所有的与iSeries有关的用户，他们的系统可能包括iSeries与其它IBM或非IBM系统 如：UNIX、WIN95/98/2000/NT等，通讯协议包括SNA、TCPIP、PPP等，还有可能涉及到网络设备，如：CISCO路由器。

服务内容及报价

服务内容		收费RMB	所需时间
1、 通讯配置服务			
	(A)、iSeries 通讯配置服务	8,400/台	5 : 00
	(B)、客户端通讯 配置	4,200/台	3 : 00
	(C)、其它主机通讯设置	8,400/台	5 : 00
	(D)、iSeries与路由器间SNA互连	工作小时*1,600	按需要而定
2、 iSeries通讯维护服务			
	(E)、 通讯故障查找、分析及排除	工作小时*2,000	按需要而定

注意：

1. 服务中的配置服务是指通讯的连通，在其上运行的应用的调试不包括在内，同时与其它系统的互连的配置中需要对方系统的管理员的配合。
2. 如为外地客户还应另加差旅费RMB16,800。

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之七

iSeries逻辑分区 (LPAR) 实施服务

概述

逻辑分区是 iSeries 上的领先技术，它使在同一台 iSeries 运行多套相同或不同版本的操作系统，而且在逻辑上它们是完全独立的。ITS 部门为在 iSeries 系统上使用逻辑分区的用户提供全套的安装配置服务。

服务对象

此项服务面向所有需要在 iSeries 上使用逻辑分区的客户。根据客户的需求，ITS 即可以以较低的价格提供单纯的逻辑分区的配置服务，也可以提供包括逻辑分区安装配置，硬件调整及数据移植的综合服务。

服务内容与收费

本服务包括逻辑分区的规划，逻辑分区配置，硬件的调整，数据移植等。

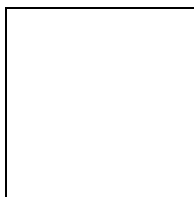
服务价格取决于用户系统配置及所要建立分区数目。

参考价格表（仅列出两个分区）：

B：基本逻辑分区服务

U：基本逻辑分区加数据迁移服务

M：基本逻辑分区加数据迁移和硬件调整服务



iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之八

iSeries 数据集中 (DCC/Cluster) 专业服务

概述

iSeries(AS/400)的数据性能处理已得到进一步的加强，客户可以利用其强大的单机或集群处理能力实现数据集中处理。本服务是帮助用户规划及实施数据集中方案。

服务对象

iSeries 的高端用户，主要是银行。在一台或多台iSeries 上实现省级以上的数据集中，要最大限度地保护用户的现有投资 并且在集中的过程中不影响业务的正常运行。

服务内容与收费

iSeries 的数据集中是一项复杂的系统工程，它几乎牵涉到iSeries应用解决方案的各个方面。 用户可以购买整合的全套的服务解决方案，也可以有选择地购买其中的一个或几个部分。 我们的解决方案主要包括：

iSeries(AS/400)数据集中架构的咨询

iSeries(AS/400)集群OptiConnect 的咨询

iSeries(AS/400)集群OptiConnect 架构实施

iSeries(AS/400)集群OptiConnect 架构下系统管理培训

iSeries(AS/400)专业移机

iSeries(AS/400)数据移植和硬件资源调整

iSeries(AS/400)集群数据集中下的安全管理实施

双机或多机备份方案

数据备份与恢复方案的规划实施

咨询分析及压力测试技术支持

iSeries(AS/400)系统管理的咨询

iSeries 数据集中服务的收费要根据用户的具体需求的具体情况而定。

iSeries (AS/400) 专业系统服务简介之九

iSeries (AS/400) 系统移机专业服务

概述

随着企业的发展，有些用户由于企业办公地点的变迁需要将iSeries(AS/400)系统搬运到新的机房内。在移机过程中，如措施不当容易造成系统硬件损坏，导致移机后系统无法正常工作，影响用户业务的正常进行。为了确保用户的iSeries(AS/400)系统能平稳搬迁，IBM售后服务部门提供iSeries(AS/400)系统移机专业服务。

服务对象

此项服务面向所有需要进行搬迁的 iSeries(AS/400)客户。对于有特殊搬迁需求的用户，我们可以为用户量身订做系统搬迁方案。

服务内容

移机前：制订移机计划及异常状况恢复计划、检查新机房环境、将机器关键备件运送到现场以备不时之需；

移机过程中：对机器进行拆装并对运输过程进行监督；

移机后：对系统进行检查以确保机器工作正常并在系统发生故障时提供维修。

收费

收费标准不仅与用户的机器型号有关，还和IBM服务包含的范围有关，IBM提供的服务范围主要有以下两类：

A类：IBM只提供对机器进行拆装、进行检查的人工并提供技术咨询，一旦用户的系统在移机过程中发生损坏并且需要IBM提供维修，用户需要另外支付IBM的人工及备件费用。

B类：IBM不仅提供A类中的所有服务，在正常搬运的前提下，如果系统发生损坏，IBM还提供免费的维修人工和备件。

机器型号	收费 (RMB)	
	A 类	B 类
(A)、150,170,200,250,270,20S, 400, 40S,600,800,810,820,S10	10,000	20,000
(B)、300,30S,310,320,500,50S, 510,620,720,S20,825	15,000	50,000
(C)、530,53S,640,650,730,740, 830,840,S30,S40	25,000	80,000
(D)、870, 890	50,000	125,000
(E)、5065,507X,508X扩展柜	3,000	15,000
(F)、外置3490或3590磁带机	3,000	10,000

说明：

- 1、对于有5065、507X、508X系统扩展柜或外置3490、3590磁带机的用户，需要为每个设备另外付费。
- 2、对于表中未列出的机器及外设IBM也提供移机服务，具体报价请向IBM垂询。
- 2、如果用户不在北京，根据所在地不同，需加收异地费用人民币1万至4万元不等。
- 3、对于同时符合以下二个条件的用户，IBM提供优惠，优惠后的价格为报价的70%：
 - 需要搬迁的机器已经和IBM签订了硬件维护合约或仍然在保修期内

- 用户购买的是B类服务

iSeries(AS/400)专业系统服务简介之十及十一

iSeries(AS/400)硬件及系统软件维护服务

概述

本服务是提供iSeries(AS/400)硬件及操作系统软件的维护，目的是为了帮助客户提高其应用系统可用性，保障客户应用系统长期稳定地处于高效运行状态。

服务对象

所有iSeries用户。

服务内容

系统硬件维护

- 1、定期检查系统运行状况；
- 2、硬件错误分析及故障诊断；
- 3、现场维护；
- 4、零部件更换；
- 5、提供系统维护记录；

系统软件维护

1. 定期专访，检查系统运行状况；
2. 系统错误分析及诊断；
3. 提供并安装PTF；
4. 提供热线电话服务，解答客户技术咨询；
5. 提供系统维护记录。

服务时段

1、硬件维护分为

5x11小时，周一至周五，8：00 - 19：00

7x24小时

2、系统软件维护服务时间

5x9小时，周一至周五，8：30 - 17：30

3、技术咨询服务电话：800 - 810 - 1818 - 5858

星期一到星期五的上午八点三十分至下午五点（公共假日除外）

4、故障报修电话：800 - 810 - 6677，7X24小时（全年无休）

服务费用

服务费用由客户系统配置及服务时段确定。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十二

PM/400e - iSeries(AS/400)系统性能管理服务

概述

PM/400e (Performance Management/400)是i Series(AS/400)所提供的自动收集、管理及发送系统性能数据的一个特许程序。便于用户了解及掌握其现有i Series(AS/400)系统目前运行状况及未来对系统处理性能的需求，以便对系统扩容做出规划。

服务对象

此项服务面向所有需要了解AS/400系统现有运行性能及发展趋势的客户。

服务内容与收费

IBM售后服务部门为用户提供以下服务：PM/400的安装、配置，并根据所收集的数据给用户一系列的系统性能监测图表及报告，用户可根据此报告进行系统容量规划，或者进行进一步的系统性能分析。

对于客户的不同要求，我们可以提供可定制的服务项目。

服务内容			收费RMB	
			用户自己在Web 上浏览	IBM提供彩色PM/400报告
一次性服务	A. PM/400e月报告 x 1 或者PM/400e季度报告 x 1		10,000	12,000
年度服务	B. PM/400e季度报告 x 4		30,000	35,000
	C. PM/400e月报告 x 12		50,000	60,000
PM/400e 报告解析	D. PM/400图表解释及系统性能建议书		10,000/次	

注：如为外地客户还应另加差旅费RMB16,800。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十三

iSeries e-Service专业服务

概述

e-Service使用特定的程序自动对系统中预先设定的软硬件故障进行全天24小时监测。一旦有故障发生，系统会在第一时间自动将问题以及分析问题所需的系统信息反应给IBM故障诊断专家系统，缩短了从问题发生到发现的时间，减少了用户向IBM报告问题并描述现象的麻烦，并且提高了解决问题的速度，降低了由于系统故障导致用户业务不能正常运行的风险。另外，用户亦可通过访问IBM的加密网站查看这一专家系统和自己系统的信息，以便对自己的系统运行状况有一个全面的了解。

服务对象

所有iSeries用户，特别是自身技术实力不强、没有专职系统管理员的中小企业用户。

服务内容与收费

通过一次性在用户系统及IBM的专家系统上进行设置后，用户就可以享用这一专业服务。

服务内容	收费RMB
(A) 第一次安装并使用e-Service (服务期1年)	18,000
(B) 第二年继续使用e-Service (服务期1年)	9,500
(C) 安装并使用e-Service (服务期3年)	27,000
(D) 安装并使用e-Service (服务期5年)	40,000

说明：用户可根据需要选择签约年限，对一次签约三年的提供10%的折扣（折扣后三年总价为人民币27,000元），而一次签约五年的提供20%的折扣（折扣后五年总价为人民币40,000元）。费用可以每年分期付款。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十四

远程服务热线专业服务

概述

远程服务热线专业服务是通过热线电话方式提供与AS/400操作系统有关的基本安装、使用、配置与维护的技术支持，回答用户技术咨询，帮助用户分析及诊断问题根源。

服务对象

所有在保修期以外并与IBM无系统软件服务合约的用户。

服务内容

- 1、协助用户进行操作系统软件产品的基本安装及初始配置；
- 2、根据需要对受支持的操作系统软件产品的基本日常维护和管理使用提供建议；
- 3、协助用户进行问题定义，指导用户完成与问题有关的信息收集；
- 4、帮助用户分析及诊断问题；
- 5、向用户提供PTF；
- 6、定期向用户提供服务报告。

以上服务内容不包括与应用程序开发有关的问题

服务时段

- 1、服务时间为星期一到星期五的上午八点三十分至下午五点（公共假日除外）
- 2、服务电话：800 - 810 - 1818 - 5858

服务费用

服务费用与所要回答问题的数量有关，客户可从下列选项中选择适合自己的服务。

	价格 (RMB)
10个问题/年	8,300
20个问题/年	15,770
30个问题/年	22,410
40个问题/年	28,220

无限制问题/年	37,350
---------	--------

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十五

系统安全专业服务

概述

iSeries(AS/400)使用以面向对象为基础(ObjectOriented)的安全机制。安全可靠性在业界久负盛名。而用户的实际应用效果则依赖于对系统资源和应用资源的权限、安全设置和管理是否充分运用了iSeries所提供安全机制。随着图形化管理、ODBC、TCP/IP、SNA等多样化连接越来越多的运用，重新评估在iSeries主机上对系统资源和应用资源的安全设置是否规范和严格，加强在复杂的环境中的安全设置，具有相当的必要性。

服务对象

以上三种服务面向所有iSeries用户。

服务内容与收费

1、iSeries安全评估服务

对系统安全进行全面检查，提供安全评估及建议报告。

工作时日：约1-2个工作日

服务价格为：1-4CPU/机器为 4K USD

4-8CPU/机器为 6K USD

8CPU以上/机器为 8K USD

2、iSeries 安全加强服务

以iSeries安全评估服务为基础。实施于系统安全设置层面，不涉及应用资源安全实施。

1) 在系统安全设置层面，对用户权限进行清理；系统资源安全设置、安全审计进行规化，并协助用户实施；对通讯安全(包括TCP/IP及SNA)进行规化并协助实施；

2) 安装安全审计工具SMF。在本服务完成后，用户可继续使用该工具进行日常安全监测和管理。

3) 对应用资源安全提供方向性评估。

工作时日：约2-4个工作日

服务价格为：1-4CPU/机器为 14K USD

4-8CPU/机器为 19K USD

8CPU以上/机器为 25K USD

(以上价格已包括iSeries安全评估服务)

3、iSeries安全顾问服务

以iSeries安全评估服务为基础。在用户的配合下，全面了解应用系统安全架构；
对应用系统的安全架构进行优化和改造。

工作时日：约10-30个工作日(有用户配合的因素)

服务价格：根据应用系统安全架构改造的复杂程度报价。参考价格为160KUSD。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十六

iSeries (AS/400) 性能优化服务

概述

本服务旨在协助iSeries用户合理的使用iSeries系统资源，发现影响性能发挥的系统及应用设置(Work Management工作管理层面)、操作行为(SystemManagement层面)及系统、应用瓶颈，并提供改进建议。

根据用户对性能优化不同层次的要求，本服务提供两种层次的服务：基本性能优化服务和高级性能顾问服务。

服务对象

面向所有iSeries用户。

服务内容与收费

1、基本性能优化服务内容：

对系统资源的使用情况进行评估，并提出建议；

- 在工作管理(Work Management)和系统管理(System Management)的层面进行性能评估和建议，并协助用户实施。
- 安装SPT工具，在本服务完成后，用户可继续使用该工具进行日常系统管理。
- 对应用程序的效率提供方向性优化建议，但不涉及应用系统优化的实施。

工作时日：约3-7个工作日

服务价格：1-4CPU/机器 为8K-10K USD

4-8 CPU/机器 为10K -22K USD

8CPU以上/机器 为 23 K-30K USD

2、高级性能顾问服务内容：

以基本性能优化服务为基础，增加以下内容：

- 对应用系统的效率进行评估、建议，并协助实施。
- 通过对网络的了解，对通讯配置参数进行评估、量化建议，并协助实施。
- 根据用户要求，对系统资源的使用进行预测，提供量化建议。

工作时日：约5-15个工作日

服务价格：根据应用系统、网络架构的复杂程度、及外国专家的工作时日报价。

参考价格为100K USD

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十七

iSeries(AS/400)CCSID转换专业服务

前言

iSeries(AS/400)是一种支持多语言环境，多平台间数据交换的计算机系统。数据文件的语言属性由该数据文件内CCSID参数来标识。如：937标识该数据文件含繁体中文数据，935标识该数据文件含简体中文数据。在AS/400与其它计算机平台进行数据交换时，AS/400会根据该数据文件的CCSID参数查找相应码表将其转换为对应平台的数据代码，以进行数据交换。当数据文件CCSID参数错误时，因为系统找不到对应转换表，AS/400与其他平台的数据交换会失败。目前国内大多数AS/400用户都存在该问题。本服务是将用户iSeries(AS/400)上的全部数据物理文件和源文件的CCSID转换为935，并修正系统上CCSID相关的设置。控制转换过程中和转换后数据库文件之间的一致性及数据的完整性。

服务对象

此项服务面向所有错误设置CCSID的AS/400客户。

服务内容与收费

- 用户所有数据物理文件分析及环境评估；
- 制订转换方案及具体实施步骤；
- 将所有数据物理文件和源文件CCSID转换为935；
- 检查并更改用户档案(User Profile)；
- 协助客户完成转换后的测试；
- 转换完成后将提供60天的热线支持，并在需要时提供现场技术支持。

服务完成时间及收费应根据用户数据量的大小来确定。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十八

用户自定义汉字/字符的显示与打印专业服务

概述

随着中国用户对汉字/字符个数的要求越来越多，OS/400所支持的国标扩展（GBK）也已经不能满足要求了。这样就需要用户自定义一些生僻的字和符号，并且将这些自定义的汉字和符号显示和打印出来。IBM针对这一要求，提供用户自定义汉字/字符的显示与打印专业服务。

服务对象

任何需要在AS/400上显示与打印自定义汉字/字符的用户，特别象银行与保险业，用户对人名，特殊货币符号有特殊要求的行业。

服务内容与收费

服务内容	收费RMB	所需时间
1. 客户端自定义简体中文	10,000	4:00
2. 生成数据文件	10,000	3:00
3. 上传至AS/400	15,000	4:00
4. 在AS/400上显示	10,000	3:00
5. 形成假脱机文件	10,000	3:00
6. 配置仿真打印会话	5,000	1:00
7. 打印假脱机文件	15,000	4:00

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之十九

iSeries(AS/400)高可用性(双机热备份)专业服务

概述

高可用性是指在各种情况下，用户能够不间断地使用计算机资源的能力。IBM售后服务部门为需要7天/24小时运转或运行关键业务的用户提供iSeries(AS/400)高可用性(双机热备份)专业服务。

服务对象

此项服务面向所有需要7天/24小时运转或运行关键业务的iSeries(AS/400)客户。对于使用高端 iSeries(AS/400)的客户，IBM售后服务部门可以提供全面加强的、或可订制的服务项目；对于低端客户，IBM售后服务部门可以提供灵活的Smooth Start 解决方案。

服务内容与收费

此项服务使用美国 VISION SOLUTIONS 公司的 VISION SUITE 产品，包括 OMS/400，ODS/400，SAM/400三个软件模块来实现高可用性。有关具体服务内容请见下表：

服务内容	
	1、高可用性系统设计：和客户一起，具体分析用户环境，考察关键应用及数据的交易量及可用性要求，设计项目具体实施的方案。
	2、高可用性产品的安装、配置。
	3、培训：为最终客户提供现场的基础培训和练习3天。
	4、完工测试：完成安装和设置及培训后，IBM工程师将和客户一起检查高可用性系统运行情况，并进行完工测试。
	5、保修：保修期为安装完成后的12个月；在保修期后，可以向IBM购买维护服务。
收费	
1、Vision Suite软件	
	Vision Suite软件是根据客户的AS/400主机CPU级别来定价。
	Vision Suite软件分为OMS/400，ODS/400，SAM/400三个模块，可以根据用户的应用情况及实

	实际需要灵活增减。OMS/400是必须的，用于同步数据库；ODS/400 用于同步除数据库外的其它对象；SAM/400用于实现自动/半自动切换。
2、高可用性系统设计、安装、配置、测试、保修费用	
	根据用户的应用情况及实际需要估算工作量，费用从4000美金起。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十

备份与恢复专业服务

概述

系统备份与恢复是用户所必须考虑的。它是用户应用系统稳定和可靠运行的保障。IBM售后服务部门可以根据用户的不同需求和用户实际系统状况提供相应的备份与恢复专业服务。

服务对象

此专业服务面向所有iSeries(AS/400) 用户。对于不同的用户，IBM售后服务部门可以根据用户的实际情况进行分析，利用用户现有的资源或提供IBM高质量的方案及产品，以达到用户的要求。

服务内容与收费

根据用户的不同需求，我们可以提供以下服务（可调整）：

	服务内容	收费
A	备份与恢复策略与备份方案的制定 <ul style="list-style-type: none"> • 分析用户的日常应用环境及数据改变特性； • 制定备份与恢复策略及方案； • 提供较为简单易行的备份计划。可以根据备份计划提供用户备份手册和相应批处理程序。 	待定
B	利用BRMS特许程序实现自动备份，包括配置BRMS环境，建立备份机制并提供相应的用户手册。	待定
C	利用iSeries远程日志或其它工具实现数据实时备份	待定

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十一

iSeries (AS/400) 硬件升级专业服务

概述

随着业务的不断发展，一些客户目前使用中的AS/400主机配置已经不能满足处理性能的要求，因此考虑进行部分配置的升级。但由于产品生产周期原因，IBM产品部门已经不能支持对其进行硬件升级。而IBM售后服务部门提供一个补充性的硬件升级专业服务，帮助客户解决这方面的问题。

服务对象

此项服务面向所有需要对其较早购置的AS/400进行硬件升级，但目标配置已经不被产品部门所支持(Marketing Withdraw)的用户。在获得产品部门支持情况下，IBM售后服务部门根据客户的具体要求提供系统硬件升级。

服务内容

1. 检查系统配置，列出硬件升级方案，找出最佳方案，并制定硬件安装计划。
2. 评估风险及制定异常状况恢复计划。
3. 对硬件进行升级，安装。
4. 协助测试新装硬件。

服务费用

以上各项服务所需时间及服务收费须按照实际情况确定。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十二

iSeries(AS/400)软件升级专业服务

概述

为了使用户持续享用最先进的信息技术，IBM致力于iSeries的新技术的开发与实施，在系统软件方面不断发布新的操作系统版本，同时逐步淘汰用户群渐小的旧的操作系统版本。为了让用户持续享用最先进的信息技术，业务处理能力得到进一步的增强，IBM建议用户尽快将其iSeries（AS/400）操作系统升级到最新版本。同时IBM售后服务部门为用户提供快速、安全的操作系统升级专业服务。

服务对象

此项服务面向需要对其iSeries(AS/400)操作系统进行升级的客户。

主要内容

- 1、评估系统升级可行性及风险；
- 2、确定升级路径（如何升级）
- 3、制订升级计划
- 4、完成系统升级

收费：

- 1、版本(Version)升级:
 - SSA系统维护合约客户：RMB38,000
 - MA硬件维护合约客户：RMB50,000
 - 无维护合约客户：RMB63,000
- 2、小版本(Release)升级
 - SSA系统维护合约客户：免费
 - MA硬件维护合约客户：RMB38,000
 - 无维护合约客户：RMB50,000

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十三

数据移植专业服务

概述

目前市场上流行的数据库主要为ORACLE、SYBASE、INFORMIX、NT SQL SERVER及IBM DB2。IBM 售后服务部门可为用户提供从ORACLE、SYBASE、INFORMIX、NT SQL SERVER数据库移植到IBM AS400 DB2数据库的专业服务。或从IBM AS400 DB2数据库移植到ORACLE、SYBASE、INFORMIX、NT SQL SERVER上。本服务不包括应用程序的开发。

服务对象

此项服务面向所有需要转换数据库平台的客户。对于数据量大或有特殊要求的客户，IBM售后服务部门可以提供全面加强的、或可定制的服务项目；对于数据量小的客户，IBM售后服务部门可以提供灵活的解决方案。

服务内容与收费

因各种数据库的结构不同及数据量的差异，本服务的前期评估及环境调查工作非常重要，所以服务内容包括制定详细的移植步骤及具体实施过程。具体的时间及收费应根据数据库的类型和数据量的大小来制定。

有关具体服务内容如下：

- 原有数据库的分析及环境评估
- 制定移植计划及步骤
- 数据库移植的具体实施

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十四

Domino for iSeries 专业服务

概述

iSeries 以它在业界的安全性、稳定性及可扩充性，使越来越多的用户将他们的 Domino 服务器迁移到 iSeries 上。IBM 售后服务部门可为用户提供 Domino Server 安装、定制、管理培训、应用迁移(包括从 NT、UNIX、Linux 到 AS400)、HTTP Server 及分区设置、Domino 系统软件维护、系统性能调试等多项专业服务。

服务对象

此项服务面向所有需要在 iSeries 上使用 Domino Server 的客户。我们可以提供全面加强的、或可订制的服务项目；客户可以根据自己的实际情况任意选择服务项目组合，我们可以提供灵活的满足客户需求的解决方案。

服务内容与收费

本专业服务的内容、时间、收费需根据客户具体需求组合，制定具体的实施方案。

主要服务内容如下：

- 1、Domino Server 安装、定制、管理培训
- 2、Donimo 系统软件维护、系统性能调试
- 3、Donimo 应用迁移
- 4、Domino HTTP Server 设置
- 5、Donimo Server 分区设置

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十五

iSeries (AS/400) 中间件产品安装与技术支持专业服务

概述

CICS(Customer Information Control System)、MQ(Messaging & Queueing)、以及WAS(WebSphere Application Server) 是iSeries (AS/400) 的中间件。CICS 是支持银行、金融企业OLTP (在线交易) 的关键产品；MQ为各个系统平台间方便、完整、安全的传送及交换数据提供了支持；WAS为电子商务的实施架构了基础。IBM售后服务部门为在iSeries系统上安装、使用这些中间件的用户提供安装与支持专业服务。

服务对象

此项服务面向所有需要在iSeries上安装以及已经使用以上中间件的客户。对于使用高端iSeries的大客户，我们可以提供全面加强的、或可定制的服务项目；对于低端客户，我们可以提供灵活的Smooth Start 解决方案。

服务内容与收费

服务内容包括中间件的安装及使用中的综合技术支持。有关具体服务内容详见下表：

服务内容		收费 (RMB)
中间件安装服务包	A、CICS/400的相关产品及PTF的安装 基本配置 基本管理示范	90,000/次
	B、MQ/400的相关产品及PTF的安装 基本配置 基本管理示范	66,000/次
	C、WAS相关产品及PTF的安装 基本配置 基本管理示范	56,000/次
中间件技术支持服务	D、问题分析及技术支持，包括： • 现场问题分析 • 国内外电话技术支持 • 定期健康检查 • PTF的安装 • 升级服务	400,000/年
	E、中间件国外专家到场技术咨询及问题分析	300,000/次

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十六

OnDemand/400 安装与维护专业服务

概述

OnDemand/400(IBM Content Manager OnDemand/400) 是一个电子化的文档管理、客户对帐单再处理、报告存档及分发、文档图像化及文档索引和报表多维在线分析(OLAP) 解决方案。通过在线即时提取文档，可以随时对报告进行在线分析处理，提高决策支持的水平；所需数据、信息在几秒钟内即可就绪，大大提高员工的工作效率；IBM的专业售后服务队伍将协助客户从OnDemand/400的规划使用，安装调试，到逐步实施，教导培训，及至维护系统，答疑解惑。从而让客户能在短时间内使用并掌握IBM OnDemand 系统，达到回收投资成本、增进效益的目标。

服务对象

此项服务针对银行、工厂等每天产生大量报表、报告、对帐单并需要随时对其检索查询的用户。

服务内容

服务内容	收费RMB	所需时间
1、安装及客户化		
(A)、Spool File Archive	152,000 + 16,800/5 files	60 : 00
(B)、Object Archive	42,000	30 : 00
(C)、Client on Windows	58,000	40 : 00
(D)、Asent Capture	92,000	50 : 00
2、维护服务		
(F)、C/S模式	42,000/年	
(G)、FA/OA/+CS	84,000/年	
(H)、Premium	110,000/年	

以上报价不包括OnDemand产品采购费。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十七

BRMS/400 安装与设置专业服务

概述

BRMS(Backup Recovery and Media Services)/400 是 IBM 公 司 在 iSeries (AS/400) 上的专业备份恢复和存储管理软件，可以帮助客户完成复杂的备份和恢复作业，管理从磁带机到磁带库等存储设备。BRMS是客户提升备份恢复能力的解决方案。

服务对象

此项服务面向所有需要实施复杂的数据备份和恢复策略，提高从磁带机到磁带库等存储设备的管理能力，寻求提升系统备份与恢复能力解决方案的i Series (AS/400) 客户。

服务内容与收费

服务内容		收费RMB	所需时间
1、基本服务			
A	安装BRMS/400软件和OS/400相关软件	78,000	50小时
B	配置磁带设备		
C	培训客户管理人员		
2、可选服务			
D	配置BRMS/400作为TSM SERVER的客户端	40,000	24小时
E	配置BRMS/400双机同步系统	40,000	24小时
3、差旅费（仅适用于外地客户）		16,800	

以上服务项目中，除A、B、C是必须外，其它均为可选的服务内容，可以根据不同用户及不同需要灵活选择。收费仅为服务费用，不包括BRMS产品购买费用。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之二十八及二十九

iSeries(AS/400)Linux安装与系统迁移专业服务

概述

运行Linux是iSeries (AS/400) 的新功能之一。Linux在iSeries的逻辑分区 (LPAR) 上运行。IBM售后服务部门向在iSeries系统上安装使用Linux的用户提供建立iSeries 逻辑分区、安装Linux以及协助用户将其应用或数据转移至Linux平台等专业服务。

服务对象

此项服务面向所有需要在iSeries上安装使用 Linux 的客户。对于使用高端iSeries 的大客户，我们可以提供全面加强的、或可定制的服务项目；对于低端客户，我们可以提供灵活的Smooth Start 解决方案。

服务内容与收费

因 Linux 是基于LPAR的，本服务包括LPAR的服务与Linux的服务。LPAR 逻辑分区划分也是iSeries的单独服务项目。有关具体服务内容请见下表：

服务内容	收费RMB	所需时间
1、LPAR逻辑分区划分 (收费与时间以一个LPAR计算)		
(A)、主分区对LPAR配置与调整	不分LPAR数量，已包含在第二个LPAR收费中	4：00
(B)、基本LPAR 划分	参考LPAR收费标准文件	4：00
(C)、在LPAR 之间分配硬件资源	同上	4：00
(D)、在LPAR 内安装/恢复OS400操作系统	同上	6：00
(E)、删除LPAR	不分LPAR数量，与项目B、C相同	6：00
2、Linux 系统安装 (收费与时间以一个LPAR计算)		
(F)、在LPAR 内安装 Linux 操作系统，基本配置	15,000	4：00
(G)、为 Linux 配置网络	5,000	1：30
(H)、为 Linux 配置X-Window等其它应用	根据实际情况	
(I)、Linux 基本操作培训	10,000	4：00
(J)、Linux 电话技术支持服务	20,000	一年
3、Linux系统迁移服务		
(K)、数据或应用转换	根据实际情况	

以上服务项目中，除B、F 是必选项外，其它均为可选的服务内容，可以根据不同用户及不同需要灵活选择。

iSeries(AS/400) 专业系统服务简介之三

系统灾难备援（BCRS）服务

概述

在当今自然灾害及人为灾难等不可预见事件频频发生的状况下，如何保证业务的连续性，并且使公司的损失降低到减小已经变得越来越迫切。但自主建立备援中心的庞大支出及匮乏的管理经验又让许多的客户对系统灾难备援望而却步。IBM 系统灾难备援（BCRS：Business Continuity & Recovery Service）服务，把有这种需求的客户集中在一起共担费用，并利用IBM自身强大的技术支持力量及丰富的实施经验，将客户自身无法完成的系统灾难备援变成了现实。

服务对象

此项服务面向所有对灾难备援有需求但自己却无法实现的客户。对于客户的不同要求，我们可以提供如下的服务项目。

服务内容与收费

服务内容		基本费用 (RMB/ 年)
共享型 基本备援服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与其他客户共用设备 2. 每年可享有96小时的备援测试时间 3. 每年可享有48小时的实际灾难备援时间 (如需增加时间，需另外收费) 4. 备援设备在24小时内准备就绪 5. 备份资料以磁带方式恢复至系统 	RMB200,000+ 取决于客户要求的配置
共享型 增值备援服务	<ol style="list-style-type: none"> 6. IBM提供指定的备援服务设备（i系统或AS/400主机及通讯设备） 7. 通过双机热备软件OMS实现数据异地同步 8. 高水准专业机房，提供恒温恒湿空调，环境监控系统，及发电机，不断电系统 9. 专业工程师负责主机日常运行，基本操作及相关维护 10. 可于1-2小时内恢复用户作业 	RMB650,000+ 取决于客户机器的配置
托管型 备援中心	<ol style="list-style-type: none"> 11. 客户自行提供备援主机及通讯线路，IBM提供安装主机及通讯设备的空间 12. 高水准专业机房，提供恒温恒湿空调，环境监控系统，及发电机，不断电系统 13. 专业工程师负责主机日常运行，基本操作及相关维护 	RMB80,000+ 取决于客户的要求

	14. 通过通讯线路，可实现数据异地同步 15. 可于1-2小时内恢复用户作业	
专用备援中心	为用户提供建立专用备援中心的咨询与支持服务	取决于客户的要求