



New Orchard Road  
Armonk, New York 10504

## **Fazendo Negócios com a IBM na América Latina**

### **O que os clientes do Emptoris precisam saber**

Recentemente a IBM adquiriu a Emptoris, Inc., um provedor líder de recursos de Gerenciamento de Suprimentos Estratégicos em fornecimento, gerenciamento de contrato, análise de gastos, gerenciamento de ciclo de vida do fornecedor, compra de serviços e gerenciamento de despesas de telecomunicações. A aquisição da Emptoris incluiu suas subsidiárias Rivermine Software Inc. e Xcitec GmbH (de agora em diante referidas como “Emptoris”). A partir de 1 de julho de 2012, a Emptoris conduzirá negócios como IBM.

O seguinte guia “Fazendo Negócios com a IBM” descreve as mudanças esperadas e ações necessárias para aumentar os benefícios de seu relacionamento com a IBM. Também garantirá uma transição gradual para sistemas e processos de negócios da IBM. A maioria de seus contatos em vendas, entrega de serviços, suporte e educação permanecerão como estão.

Como cliente da IBM, você continuará tendo acesso a ofertas da Emptoris, agora com a marca IBM, bem como ao extenso portfólio IBM de soluções de software e ofertas de serviços, enquanto aproveita o serviço responsivo de alta qualidade esperado tanto da Emptoris quanto da IBM.

Antecipamos que você e sua organização terão uma transição gradual para a IBM durante os próximos meses. Durante este processo, a equipe IBM e os representantes da IBM Emptoris estarão disponíveis para responder a perguntas e cuidar de suas necessidades contínuas de software e serviços.

**Atenção porque isto é muito importante**  
**Carta de boas-vindas da IBM**  
**para links importantes e ações principais**



IBM Corporation  
1 New Orchard Road  
Armonk, New York 10504-1722  
Estados Unidos

Bem-vindo à IBM  
Número de Cliente IBM  
Número do site de software  
Software e ferramenta de serviços e registro  
Suporte e Subscrição do Software

## **Índice**

<b>AÇÕES IMPORTANTE PARA CLIENTES DA EMPTORIS</b>	<b>3</b>
Criar um perfil IBM – por que é importante	3
Criar um registro IBM – por que é importante	3
<b>INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA CLIENTES DA EMPTORIS</b>	<b>3</b>
<b>CONTAS A PAGAR E COMPRAS</b>	<b>4</b>
Ações importantes para clientes da Emptoris	4
Certificados de Isenção de ID de Imposto e Requisitos de Mudanças	4
Exceção de Imposto de Entrega de Software Eletrônica para clientes dos E.U.A.	4
Tabela de mudanças para Contas a Pagar e Compras	4
<b>SUPORTE DE SOFTWARE</b>	<b>6</b>
O que não mudará em 1 de julho de 2012	6
<b>RENOVAÇÕES DE SUPORTE E SUBSCRIÇÃO DO SOFTWARE</b>	<b>7</b>
Tabela de datas de renovação e ações	7
<b>PASSPORT ADVANTAGE</b>	<b>8</b>
Inscrição online do Passport Advantage	8
<b>SERVIÇOS PROFISSIONAIS E EDUCAÇÃO</b>	<b>8</b>
Mudanças em Serviços Profissionais e Gerenciados a partir de 1 de julho de 2012	8
Mudanças na Educação a partir de 1 de julho de 2012	9
<b>OFERTAS DE PRODUTOS</b>	<b>10</b>

## Ações importantes para clientes da Emptoris

### *Criar um perfil IBM – por que é importante*

Por que um perfil IBM	Website
<p>Com um perfil IBM, é possível visualizar, atualizar ou incluir detalhes pessoais do contato, cargo ou configurações de registro.</p> <p>Observe que pode haver um atraso de até 15 minutos antes de você poder usar seu novo ID IBM.</p>	<p>Crie ou atualize seu perfil IBM aqui:</p> <p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?">https://www.ibm.com/account/profile/us?</a></p>

### *Criar um registro IBM – por que é importante*

Por que um registro IBM	Website
<p>Seu ID de registro IBM é o único ponto de acesso a aplicativos da web IBM.</p> <p>São necessários apenas um ID IBM e uma senha para acessar qualquer aplicativo baseado em registro IBM.</p>	<p>Crie ou atualize seu registro IBM aqui:</p> <p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg</a></p>
<p>Perguntas frequentes de perfil IBM e de registro IBM</p>	<p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp#13">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp#13</a></p>
<p>Helpdesk de registro IBM global</p>	<p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk</a></p>

## **Informações importantes para clientes da Emptoris**

Efetivamente em 1 de julho de 2012, os números de clientes da Emptoris serão substituídos por números de clientes da IBM (ICNs). Procure uma carta de boas-vindas no próximo mês ou seu número de cliente da IBM.

Após 1 de julho de 2012, a correspondência de pedido será enviada para o contato principal listado em seu perfil IBM associado a seu número de cliente da IBM, a menos que seja especificado de outra forma em seu pedido.

O Suporte Emptoris continuará sendo acessado por meio de canais existentes. Continue usando o ID de Cliente da Emptoris para acesso ao suporte até receber uma comunicação da IBM com seus novos detalhes de contato de suporte IBM.

Se a data de expiração de sua subscrição for anterior a 1 de julho de 2012, você deverá receber uma fatura para sua subscrição de Software Emptoris. Entre em contato com o representante Emptoris se não tiver recebido uma cotação ou fatura para sua subscrição.

## **I. Contas a Pagar e Compras**

Efetivamente em 1 de julho de 2012, os processos da Emptoris serão migrados para a IBM. Isto criará um processo comum para você adquirir produtos de software e serviços da IBM.

As cotações e faturas recebidas mudarão de formato após 1 de julho de 2012 e serão emitidas a partir de uma localização IBM, conforme apropriado. Isto pode afetar o endereço de remessa e, em alguns países, a moeda de transação que está sendo usada atualmente. Se atualmente sua fatura estiver sendo feita com antecedência em um modelo de faturamento recorrente mensal, isso será mudado para um modelo de faturamento mensal em saldos vencidos com o timbre IBM. Verifique os seguintes itens em seus registros de fornecedor internos:

### **Ações importantes para clientes da Emptoris:**

#### ***Certificados de Isenção de ID de Imposto e Requisitos de Mudança***

O nome do fornecedor será alterado de Emptoris para a entidade IBM local/regional aplicável que cobre a sua localidade (o termo “Fornecedor” abaixo representa a entidade IBM aplicável).

O Número de Identificação de Imposto aplicável ao fornecedor será alterado.

Se você for isento de imposto de Vendas e de Uso, ou de impostos locais ou de VAT, precisará emitir Certificados de Isenção de Imposto **de sua empresa** para a IBM. Entre em contato com o representante de vendas para obter detalhes do processamento.

#### ***Isenção de Imposto de Entrega de Software Eletrônica para clientes dos E.U.A.***

Isenção de Imposto de Entrega Eletrônica **aplicável ao fornecedor apenas para clientes dos E.U.A.** – se aplicável, verifique com seu representante de vendas os detalhes do processamento.

#### ***Tabela de mudanças para Contas a Pagar e Compras***

<b>O que está mudando</b>	<b>Descrição</b>
Nome do fornecedor	O nome do fornecedor será alterado de Emptoris para a operação IBM local/regional aplicável que cobre a sua localidade (o termo “Fornecedor” abaixo representa a entidade IBM aplicável).
Endereços de remessa	Endereços de remessa do fornecedor para verificações, transferências eletrônicas e pagamentos expressos serão alterados para todos os

<b>O que está mudando</b>	<b>Descrição</b>
do fornecedor	<p>novos negócios após 1 de julho de 2012.</p> <p>Os novos detalhes aparecerão em suas faturas emitidas pela IBM após essa data.</p>
Termos de pagamento padrão do fornecedor	<p>Na maioria dos países, os termos de pagamento padrão do Fornecedor de “pagar ao receber” podem ser aplicáveis.</p> <p>É possível encontrar estas informações em sua fatura ou cotação.</p>
Moeda	<p>Em alguns países, as moedas usadas pela Emptoris são diferentes das usadas pela IBM, portanto, é possível fazer transações com a IBM em uma moeda diferente.</p>
Idiomas	<p>Em alguns países, a correspondência recebida da IBM pode estar no idioma local.</p>
Números de clientes	<p>Efetivamente em 1 de julho de 2012, aos clientes da Emptoris serão designados números de clientes da IBM (ICNs). Provavelmente no próximo mês, você receberá seu ICN em uma carta de boas-vindas da IBM.</p> <p>Observe que seu ICN será usado com todas as comunicações relacionadas a pedidos.</p>
Documentação de compra	<p>A correspondência relacionada a novas compras ou renovações será enviada para o contato ou contatos listados em seu perfil IBM associado a seu ICN, a menos que seja especificado de outra forma em seu pedido.</p>
Números de produtos e descrições de produtos	<p>Novos números de produtos e descrições de produtos para o portfólio da IBM Emptoris substituirão as descrições de produtos Emptoris preexistentes.</p> <p>Estes novos números de produtos e descrições aparecerão em cotações e faturas que podem ser recebidas da IBM.</p> <p>As descrições de produtos serão semelhantes às descrições de produtos Emptoris originais.</p>

O que está mudando	Descrição
Formatos de documentos	Os formatos de documentos (cotações, descrições do trabalho de serviços, faturas, etc.) recebidos serão alterados com base na operação IBM local/regional que cobre a sua localidade.
Requisitos de OC	Se sua empresa exigir a emissão de uma ordem de compra para facilitar o pagamento por quaisquer mercadorias ou serviços, a IBM poderá requerer uma nova ordem de compra. Entre em contato com o representante Emptoris sobre quaisquer dúvidas.
Novo Processo de Licenciamento	As ofertas da IBM Emptoris são controladas por Contratos de Licença que podem ser localizados aqui: <a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/</a> .
Registro IBM	É recomendável solicitar um <a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=regfaqhelp">Registro IBM</a> ( <a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=regfaqhelp">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=regfaqhelp</a> ), um local central para informações sobre o usuário usadas em todos os websites IBM. Seu ID de Registro IBM, também conhecido como ID da Web, é seu único ponto de acesso a aplicativos da web IBM que usam o Registro IBM. São necessários apenas um ID IBM e uma senha para acessar qualquer aplicativo baseado em Registro IBM.
Responsabilidade de Impostos	<p>A partir de 1 de julho de 2012, todas as transações de pedidos incluirão impostos sobre vendas aplicáveis (a menos que você tenha um certificado de isenção de impostos em arquivo com a IBM). Os impostos serão incluídos na Fatura.</p> <p>Se você é um cliente hospedado, forneça um certificado de isenção de impostos para qualquer local onde o benefício é derivado.</p>

## II. Suporte de Software

As ofertas do Suporte Emptoris continuarão sendo usadas após 1 de julho de 2012 e suportadas pela equipe de Suporte da IBM Emptoris. A IBM Emptoris continuará focalizada em oferecer satisfação do cliente sem compromisso.

À medida que trabalhamos para integrar o Suporte Emptoris e IBM, iremos oferecer aos clientes IBM Emptoris recursos expandidos por meio da infraestrutura de Suporte IBM existente. Para obter as informações mais atuais sobre Suporte Técnico da IBM Emptoris, visite o site [Software Support Handbook – Acquisitions](http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/acquisitions.html) (<http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/acquisitions.html>) e consulte a

seção para Emptoris. A IBM não prevê mudanças até o 2º semestre de 2012. Consulte a URL acima para obter as atualizações mais recentes.

***O que não mudará em 1 de julho de 2012:***

- O suporte é fornecido por contratos de Suporte Emptoris existentes.
- O Suporte IBM Emptoris é acessado por meio de canais existentes. Consulte <http://www.emptoris.com/products-and-services/services/support> para obter detalhes.

Certifique-se de que o contato de suporte principal em sua organização esteja ciente de que ele deve continuar acessando o Suporte IBM Emptoris da mesma forma que sempre faz por email e telefone. Entre em Contato com o Suporte IBM Emptoris <http://www.emptoris.com/products-and-services/services/support> para obter informações adicionais.

Como parte da transição para o suporte IBM, a Emptoris entrará em contato com você para validar os Contatos Principais e Técnicos corretos. **Abaixo estão destaques informativos para ajudá-lo a entender a definição dessas futuras funções no Suporte ao Cliente IBM.**

O **Contato Principal IBM** é uma pessoa específica que irá gerenciar o acesso ao site de download de software da IBM para o contrato ou contratos de software IBM Emptoris de sua organização. O Contato Principal aprova solicitações de acesso ao Site de Download da IBM a partir de sua organização e receberá todo o gerenciamento de contas de download e comunicações. Esta pessoa também será o contato principal para faturas de renovação de suporte anual para software e serviços IBM Emptoris em sua organização. Nota: Se um Contato Principal não for designado, o Contato Técnico será usado para as duas funções. O Contato Principal deve ser uma única pessoa.

Apenas um **único** Contato Principal pode ser designado por Empresa nos sistemas IBM.

O **Contato Técnico do Site** é uma pessoa específica da empresa do Cliente que irá gerenciar o acesso a serviços de Suporte Técnico da IBM e concederá autoridade para a abertura de Solicitações de Suporte Técnico em nome de sua organização. O Contato Técnico aprova solicitações de acesso ao Suporte IBM de funcionários e parceiros de negócios de sua organização e receberá todas as instruções de acesso e comunicações do Suporte IBM. Informações adicionais relacionadas ao Suporte eletrônico da IBM podem ser localizadas em <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/workwithibm.html>.

Apenas um **único** Contato Técnico do Site Principal pode ser designado por empresa nos sistemas IBM. Responsáveis pela Chamada Nomeados Adicionais podem ser incluídos no sistema pelo Contato Técnico do Site.

A IBM também disponibilizará para clientes IBM Emptoris um nível avançado de suporte por meio do IBM Accelerated Value Program (AVP). Este programa fornece suporte proativo e preventivo por meio da designação da equipe de suporte específica para ajudá-lo com todos os aspectos de operação do software IBM Emptoris. Informações adicionais sobre este programa podem ser localizadas em <http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/index.html>.

Para obter informações sobre o Suporte Técnico IBM, consulte a documentação online do IBM Support Portal em <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/portal.page>.

### III. Renovações de Suporte e Subscrição do Software

As Renovações de Suporte da Emptoris serão integradas ao processo de Renovações de Suporte e Subscrição do Software IBM em uma abordagem em fases. Sua Renovação de Suporte e Subscrição do Software é determinada pela data de expiração do contrato de suporte Emptoris atual.

A seguir são descritas as principais datas associadas à transição para o processo de Suporte e Subscrição do Software IBM:

*Tabela de datas de renovação e ações*

<b>Data de renovação</b>	<b>O que acontecerá</b>
Data de renovação anterior a 1 de julho de 2012	Você deve receber uma cotação do representante Emptoris e continuar com a confirmação de sua renovação pela data de renovação atual ou de 30 de junho de 2012, o que for anterior, para assegurar que não haja interrupções no serviço. As renovações não faturadas nessa data terão uma nova cotação sob os termos e condições da IBM. Se ainda não recebeu uma cotação, entre em contato com o representante Emptoris.
Data de renovação entre 1 de julho de 2012 e 30 de setembro de 2012	Se sua renovação estiver nesse intervalo de datas, você deverá receber uma cotação do representante Emptoris com uma oportunidade para renovar antecipadamente. Se você optou por não tirar vantagem desta oportunidade e não foi emitida a fatura para 30 de junho de 2012, precisará de uma nova cotação de acordo com os termos e condições da IBM nos sistemas IBM. Se ainda não recebeu uma cotação, entre em contato com o representante Emptoris.
Data de renovação após 1 de outubro de 2012 e posteriormente	Sua cotação de Renovação de Suporte e Subscrição do Software será gerada em sistemas IBM e fornecida por representantes Emptoris. Esta cotação estará sujeita aos termos e condições padrão da IBM e a data de encerramento da renovação será mudada para o último dia do mês.

No futuro, as renovações de Suporte e Subscrição do Software serão migradas para o programa Passport Advantage da IBM. Nesse momento, você receberá um aviso para fazer sua Renovação de Suporte e Subscrição do Software Emptoris no IBM Passport Advantage para produtos IBM Emptoris. Os avisos serão gerados em sistemas IBM e fornecidos pelo representante Emptoris.

## **IV. Passport Advantage**

Como um cliente da IBM, você começará a ver referências ao [Passport Advantage \(http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html\)](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html) e ao [Passport Advantage Express \(http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html\)](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html). O Passport Advantage e o Passport Advantage Express são ofertas abrangentes da IBM para novas licenças de software e Suporte e Subscrição do Software (upgrades de produtos e suporte técnico) em um único conjunto comum de contratos, processos e ferramentas. Como um exemplo, o Passport Advantage Online é uma ferramenta da web que ajuda a gerenciar seu software licenciado, comprar novas licenças, renovar subscrições, fazer download de software autorizado e mais.

## **V. Serviços Profissionais e Educação**

A IBM agora fornecerá Serviços Profissionais e Gerenciados e Educação da Emptoris.

### **Professional and Managed Services**

Os Serviços Profissionais e os Serviços Gerenciados da IBM Emptoris servirão como seu parceiro de suporte a clientes com a mesma equipe de profissionais que sempre temos implementada. Isto inclui as equipes de Gerenciamento de Contas e de Sucesso do Cliente.

#### ***Mudanças em Serviços Profissionais e Gerenciados a partir de 1 de julho de 2012***

A IBM assumirá todos os compromissos e descrições do trabalho (SOW) de Serviços Profissionais e Gerenciados em andamento da Emptoris e eles serão desempenhados conforme foram originalmente contratados. A mesma abordagem se aplica às soluções Emptoris Hosting e SaaS.

Embora haja diversas mudanças em processos relacionadas à maneira com que os contratos e SOWs são desenvolvidos, virtualmente não há mudanças no modelo de negócio de serviços gerais da Emptoris. Os clientes contratarão serviços da IBM Emptoris para suportar o portfólio de produtos IBM Emptoris. Uma exceção são os clientes que requerem uma ordem de compra entre sua organização e a IBM para facilitar o pagamento de serviços existentes da Emptoris. Nesse caso, o cliente deve fornecer seu contato de serviços da Emptoris com uma nova ordem de compra, que faça referência ao contrato original ou SOW.

Todas as novas ordens de serviço serão contratadas usando contratos de prestação de serviços, estrutura de taxa e SOWs padrão da IBM. Os contratos de prestação de serviços, SOWs e sistemas de ordens de serviço da IBM podem ser um sistema separado dos contratos de licenciamento de software IBM e de sistemas de pedidos (por exemplo, Passport Advantage).

Alguns clientes podem receber mais de uma fatura para a oferta da Emptoris, para a qual eles receberam anteriormente uma única fatura, ou seja, Serviços em uma fatura e Renovação de Suporte e Subscrição do Software em uma fatura diferente.

### **Educação**

O IBM Education fornecerá treinamento em produtos IBM Emptoris por meio da rede global de centros de educação IBM. A equipe do IBM Education oferece um portfólio abrangente de

serviços de educação para ajudá-lo a implementar e integrar com êxito soluções IBM Emptoris, Arquitetura Orientada a Serviços (SOA) e produtos de middleware da IBM para obtenção do benefício máximo.

As descrições de cursos e roteiros de treinamento estão disponíveis em [www.ibm.com/training](http://www.ibm.com/training).

### ***Mudanças na Educação a partir de 1 de julho de 2012***

- Os Serviços Profissionais e Educação serão migrados para taxas padrão da IBM.
- Para procurar e registrar-se para cursos da IBM Emptoris, use o site [www.ibm.com/training](http://www.ibm.com/training).
- Para registrar-se para um curso da IBM Emptoris no sistema de registro online da IBM, você precisará de seu novo Número de Cliente IBM (ICN). Você receberá seu ICN em uma comunicação separada. Até você receber seu ICN, os representantes de treinamento IBM estarão disponíveis para fornecer-lhe seu número de ICN.
- Os cursos da IBM Emptoris também serão ministrados por instrutores autorizados da IBM
- O treinamento pré-pago será considerado pela IBM até sua data de expiração. Os programas de desconto da Emptoris serão migrados para programas de desconto da IBM.
- A IBM gerará a confirmação de inscrição em sistemas IBM para cursos oferecidos após 1 de julho de 2012. Não é necessária nenhuma ação por parte do aluno.

Para obter informações adicionais ou consultas, entre em contato com o Gerente de Contas da IBM Emptoris.

### **VI. Ofertas de Produtos (nomes de produtos novos e legados)**

Use o link anexado para visualizar novos nomes de produtos Emptoris e os nomes de produtos legados correspondentes para ofertas locais e do SaaS: <http://www.ibm.com/emptoris-customers>.

Como parte da aquisição, as informações pessoais poderão ser transferidas da Emptoris para a IBM. A política de privacidade da IBM pode ser visualizada online em <http://www.ibm.com>.