

## Faire affaire avec IBM pour l'Amérique du Nord

### Ce que les clients d'Emptoris doivent savoir

IBM a récemment fait l'acquisition d'Emptoris, Inc., fournisseur important de capacités stratégiques de gestion de l'approvisionnement dans le domaine du sourçage, de la gestion des contrats, de l'analyse des dépenses, de la gestion du cycle de vie des fournisseurs, de l'approvisionnement en services et de la gestion des dépenses de télécommunications. L'acquisition d'Emptoris comprend celle de ses filiales, Rivermine Software Inc. et Xcitec GmbH (désignées ci-après sous le nom d'«Emptoris»). Dès le 1er juillet 2012, Emptoris fera affaire sous le nom d'IBM.

Le guide «Faire affaire avec IBM» décrit les modifications à venir et **les mesures nécessaires** pour maximiser les avantages de votre relation avec IBM. Il permettra également d'assurer une transition en douceur vers les systèmes et les processus d'affaires d'IBM. La plupart de vos contacts dans les ventes, la prestation de services, l'assistance et la formation resteront les mêmes.

En tant que client d'IBM, vous continuerez d'avoir accès aux offres Emptoris, maintenant proposées sous la marque IBM, de même qu'au vaste éventail de solutions logicielles et d'offres de services d'IBM, tout en bénéficiant d'un service rapide et de grande qualité auquel vous êtes habitué, tant auprès d'Emptoris que d'IBM.

Nous prévoyons que la transition à IBM qui se fera dans les prochains mois se déroulera en douceur, pour vous autant que pour votre entreprise. Pendant ce processus, l'équipe d'IBM et vos représentants IBM Emptoris seront à votre disposition pour répondre à vos questions ainsi qu'à tous vos besoins en matière de logiciels et de services.

**Surveillez cette très importante  
lettre de bienvenue IBM  
qui contient d'importants liens et mesures à prendre**



IBM Corporation  
1 New Orchard Road  
Armonk, New York 10504-1722  
Etats-Unis

Bienvenue chez IBM  
Numéro de client IBM  
Numéro de site logiciel  
Outil et inscription aux logiciels et services  
Abonnement aux logiciels et assistance

## **Table des matières**

<b>IMPORTANTES MESURES À PRENDRE POUR LES CLIENTS D'EMPTORIS</b>	<b>3</b>
Créer un profil IBM – pourquoi c'est important	3
Créer une inscription à IBM – pourquoi c'est important	3
<b>IMPORTANTES MESURES À PRENDRE POUR LES CLIENTS D'EMPTORIS</b>	<b>3</b>
<b>COMPTES FOURNISSEURS ET ACHATS</b>	<b>4</b>
Importantes mesures à prendre pour les clients d'Emptoris	4
Certificats d'exemption fiscale et exigences liées aux changements	4
Exception fiscale de prestation électronique de logiciel pour les clients des États-Unis	4
Tableau des changements relatifs aux comptes fournisseurs et aux achats	4
<b>ASSISTANCE LOGICIELLE</b>	<b>6</b>
Ce qui ne changera pas le 1er juillet 2012	6
<b>RENOUVELLEMENT D'ABONNEMENT AUX LOGICIELS ET À L'ASSISTANCE</b>	<b>7</b>
Tableau des dates de renouvellement et des mesures à prendre	7
<b>PASSPORT ADVANTAGE</b>	<b>8</b>
Inscription à Passport Advantage en ligne	8
<b>SERVICES PROFESSIONNELS ET FORMATION</b>	<b>8</b>
Changements apportés aux services professionnels et gérés à partir du 1er juillet 2012	8
Changements apportés à la formation à partir du 1er juillet 2012	9
<b>OFFRES DE PRODUITS</b>	<b>10</b>

## Importantes mesures à prendre pour les clients d'Emptoris

### *Créer un profil IBM – pourquoi c'est important*

Pourquoi un profil IBM	Site Web
<p>Avec un profil IBM, vous pouvez visualiser, mettre à jour ou ajouter des détails sur vos personnes-ressources, votre titre ou vos paramètres personnels d'inscription.</p> <p>Sachez qu'il pourrait y avoir un délai de 15 minutes avant de pouvoir utiliser votre nouveau code d'utilisateur IBM.</p>	<p>Créez ou mettez à jour votre profil IBM à :</p> <p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?">https://www.ibm.com/account/profile/us?</a></p>

### *Créer une inscription à IBM – pourquoi c'est important*

Pourquoi une inscription à IBM	Site Web
<p>Votre code d'inscription à IBM est votre point d'accès unique aux applications Web IBM.</p> <p>Vous n'avez besoin que d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe IBM pour accéder à toutes les applications associées à l'inscription à IBM.</p>	<p>Créez ou mettez à jour votre inscription à IBM à :</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>Foire aux questions concernant le profil IBM et l'inscription à 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>Service de dépannage mondial pour l'inscription à IBM</p>	<p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk</a></p>

### **Information importante pour les clients d'Emptoris**

À compter du 1er juillet 2012, les numéros de client d'Emptoris seront remplacés par des numéros de client IBM. Surveillez la lettre de bienvenue qui vous parviendra dans les prochains mois avec votre numéro de client IBM.

À compter du 1er juillet 2012, toute la correspondance relative aux commandes sera envoyée à la principale personne-ressource qui figure dans votre profil IBM associé à votre numéro de client IBM, à moins d'indication contraire de votre part, mentionnée dans votre commande.

L'accès à l'assistance Emptoris se fera par les canaux existants. **Continuez à utiliser votre code d'utilisateur client d'Emptoris** tant que vous n'aurez pas reçu de communication d'IBM vous donnant des détails sur votre nouvelle personne-ressource à l'assistance IBM.

Si la date d'expiration de votre abonnement est antérieure au 1er juillet 2012, vous devriez avoir reçu une facture d'abonnement aux logiciels d'Emptoris. Veuillez contacter votre représentant Emptoris si vous n'avez pas reçu d'offre de prix ni de facture pour votre abonnement.

## **I. Comptes fournisseurs et achats**

À compter du 1er juillet 2012, les processus d'Emptoris seront transférés à IBM. Vous aurez donc un processus commun pour acquérir des produits et des services logiciels auprès d'IBM.

Les propositions de prix et les factures que vous recevez vous seront présentées sous une forme différente à partir du 1er juillet et elles vous seront envoyées à partir d'un établissement IBM. Les changements pourraient avoir un effet sur l'adresse de paiement et, dans certains pays, sur la devise que vous utilisez aujourd'hui pour les transactions. Si vous êtes en ce moment facturé à l'avance selon un modèle de facturation périodique mensuel, le processus sera remplacé par un modèle de facturation mensuelle pour le mois écoulé, sur papier à en-tête IBM. Veuillez vérifier les éléments suivants dans vos dossiers de fournisseurs internes :

### **Importantes mesures à prendre pour les clients d'Emptoris :**

#### *Certificats d'exemption fiscale et exigences relatives aux changements*

Le nom du fournisseur changera, passant d'Emptoris à celui de l'organisation IBM locale ou régionale qui couvre votre localité (le terme «Fournisseur» ci-dessous représente l'organisation IBM).

Le numéro d'identification fiscale applicable au fournisseur changera.

Si vous êtes actuellement exempté de la taxe de vente et d'utilisation, de la TVA locale ou d'autres taxes, vous devrez fournir les **certificats d'exemption fiscale** de votre entreprise à IBM. Veuillez vérifier les détails du traitement auprès de votre représentant.

#### *Exemption fiscale de prestation électronique de logiciel pour les clients des États-Unis*

applicable aux fournisseurs **pour les clients des États-Unis seulement** – le cas échéant, veuillez vous informer auprès de votre représentant des ventes pour connaître les détails du traitement.

*Tableau des changements relatifs aux comptes fournisseurs et aux achats*

<b>Ce qui change</b>	<b>Description</b>
Nom du fournisseur	Le nom du fournisseur changera, passant d'Emptoris à celui de l'organisation IBM locale ou régionale qui couvre votre localité (le terme «Fournisseur» ci-dessous représente l'organisation IBM).
Adresses de paiement du fournisseur	<p>Les adresses de paiement du fournisseur pour les chèques, les virements et les paiements dans les 24 heures changeront pour toutes les nouvelles transactions, à partir du 1er juillet 2012.</p> <p>Les nouveaux détails figureront sur vos factures émises par IBM après cette date.</p>
Modalités de paiement standard du fournisseur	<p>Dans la plupart des pays, des modalités de paiement standards au fournisseur, de type «payable dès réception», pourraient s'appliquer.</p> <p>Vous trouverez cette information sur votre facture ou sur votre proposition de prix.</p>
Devise	Dans certains pays, les devises utilisées par Emptoris sont différentes de celles utilisées par IBM; c'est pourquoi vous devrez peut-être utiliser une devise différente avec IBM.
Langue	Dans certains pays, la correspondance que vous recevrez d'IBM pourrait être rédigée dans la langue locale.
Numéros de client	<p>À compter du 1er juillet 2012, les clients d'Emptoris se verront attribuer des numéros de client IBM. Vous recevrez ce numéro client dans quelques mois, dans une lettre de bienvenue envoyée par IBM.</p> <p>Veillez noter que ce numéro sera utilisé dans toutes les communications liées aux commandes.</p>
Documents relatifs aux achats	Toute la correspondance relative aux nouveaux achats ou aux renouvellements sera envoyée à la ou aux personnes-ressources qui figure(nt) dans votre profil IBM associé à votre numéro de client IBM, à moins d'indication contraire de votre part, mentionnée dans votre commande.

Ce qui change	Description
Numéros de pièce et descriptions de produit	<p>De nouveaux numéros de pièce et descriptions de produit pour la gamme IBM Emptoris remplaceront les descriptions de produit Emptoris pré-existantes.</p> <p>Ces nouveaux numéros de pièce et descriptions figureront dans les propositions de prix et les factures que vous recevrez d'IBM.</p> <p>Les descriptions de produit seront semblables aux descriptions des produits Emptoris d'origine.</p>
Présentation des documents	<p>La présentation des documents (propositions de prix, descriptions du travail lié aux services, factures, etc.) que vous recevrez changera selon l'organisation IBM locale ou régionale qui couvre votre localité.</p>
Exigences liées au bon de commande	<p>Si votre entreprise a besoin de l'émission d'un bon de commande pour faciliter le paiement de biens ou de services, IBM pourrait demander un nouveau bon de commande. Contactez votre représentant Emptoris si vous avez des questions.</p>
Nouveau processus relatif aux permis d'utilisation	<p>Les offres IBM Emptoris sont régies par les contrats de licence qui se trouvent ici : <a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/</a>.</p>
Inscription à IBM	<p>Nous vous invitons à demander une <a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=regfaqhelp">inscription à IBM</a> (<a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=regfaqhelp">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=regfaqhelp</a>), l'emplacement central d'information des utilisateurs en usage dans tous les sites Web d'IBM. Votre code d'inscription à IBM, aussi appelé ID Web, est votre point d'accès unique aux applications Web IBM qui utilisent l'inscription à IBM. Vous n'avez besoin que d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe IBM pour accéder à toutes les applications associées à l'inscription à IBM.</p>
Obligation fiscale	<p>Dès le 1er juillet 2012, toutes les transactions relatives aux commandes comprendront la taxe de vente en vigueur (à moins que vous n'ayez déposé un certificat d'exemption fiscale auprès d'IBM). Les taxes figureront sur la facture.</p> <p>Si vous êtes un client locataire, veuillez fournir un certificat d'exemption fiscale pour tout établissement dont vous tirez un avantage.</p>

## II. Assistance logicielle

Les offres d'assistance d'Emptoris continueront à être utilisées après le 1er juillet 2012 et l'équipe d'assistance IBM Emptoris en sera responsable. IBM Emptoris continuera à mettre l'accent sur la satisfaction de la clientèle, sans compromis.

À mesure que l'intégration des services d'assistance d'Emptoris et d'IBM progressera, nous offrirons aux clients IBM Emptoris des capacités étendues par l'entremise de l'infrastructure d'assistance actuelle d'IBM. Pour obtenir les informations les plus à jour sur l'assistance technique IBM Emptoris, visitez le 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>) et lisez la section sur Emptoris. IBM ne prévoit pas de changement jusqu'au deuxième semestre de 2012. Allez à l'URL ci-dessus pour trouver les mises à jour les plus récentes.

### *Ce qui ne changera pas le 1er juillet 2012 :*

- L'assistance sera fournie selon vos contrats d'assistance d'Emptoris actuels.
- Vous continuerez d'accéder à l'assistance IBM Emptoris par les canaux actuels. Allez à <http://www.emptoris.com/products-and-services/services/support> pour obtenir tous les détails.

Veillez vous assurer que la personne-ressource principale responsable de l'assistance de votre entreprise sait qu'elle doit continuer à accéder à l'assistance IBM Emptoris de la même façon qu'auparavant, que ce soit par courriel ou par téléphone. Contactez l'assistance IBM Emptoris à <http://www.emptoris.com/products-and-services/services/support> pour avoir plus de renseignements.

Dans le cadre de la transition à l'assistance IBM, Emptoris communiquera avec vous afin de valider l'information sur vos personnes-ressources principale et technique. **Vous trouverez ci-dessous des détails qui vous aideront à bien comprendre la définition de ces futurs rôles dans l'assistance à la clientèle IBM.**

La **personne-ressource principale IBM** est la personne chargée de gérer l'accès aux sites de téléchargement de logiciels d'IBM pour les contrats de logiciels IBM Emptoris de son entreprise. C'est elle qui approuve les demandes d'accès au site de téléchargement d'IBM et s'occupe de l'ensemble de la gestion des comptes et des communications liées aux téléchargements. C'est également elle qui est responsable des factures de renouvellement annuel des services d'assistance pour les logiciels et les services IBM Emptoris dans votre entreprise. Remarque : Si personne n'est désigné comme personne-ressource principale, la personne-ressource technique assumera les deux rôles. Le rôle de personne-ressource principale doit être assumé par une seule personne.

Une **seule** personne-ressource principale par entreprise peut être désignée dans les systèmes IBM.

La **personne-ressource technique de site** est la personne de l'entreprise du client chargée de gérer l'accès aux services d'assistance technique d'IBM et d'accorder l'autorité permettant d'ouvrir des demandes d'assistance technique au nom de son organisation. C'est elle qui approuve les demandes d'accès à l'assistance IBM provenant des employés et des partenaires commerciaux de son entreprise et qui reçoit toutes les instructions et les communications relatives aux accès à

l'assistance IBM. Vous trouverez plus d'information sur l'assistance électronique d'IBM à <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/workwithibm.html>.

Une **seule** personne-ressource principale par entreprise peut être désignée dans les systèmes IBM. La personne-ressource technique de site peut ajouter des demandeurs désignés au système.

IBM mettra également à la disposition des clients d'IBM Emptoris un niveau avancé d'assistance par l'entremise du Programme d'accélération de la valeur IBM (AVP). Ce programme fournit de l'assistance proactive et préventive en désignant une personne particulière qui vous aide dans tous les aspects de l'exploitation de vos logiciels IBM Emptoris. Vous trouverez d'autres renseignements sur ce programme à : <http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/index.html>.

Pour en savoir plus sur l'assistance technique IBM, consultez la documentation en ligne du portail d'assistance IBM en allant à <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/portal.page>.

### **III. Renouvellements d'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance**

Les renouvellements d'abonnement à l'assistance Emptoris seront intégrés au processus de renouvellement d'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance IBM, dans le cadre d'une transition progressive. La date de votre renouvellement est déterminée par la date d'échéance de votre contrat d'assistance Emptoris.

Voici les principales dates de la transition au processus d'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance IBM :

#### ***Tableau des dates de renouvellement et des mesures à prendre***

<b>Date de renouvellement</b>	<b>Ce qui arrivera</b>
Date de renouvellement avant le 1er juillet 2012	Vous devriez avoir reçu une proposition de prix de votre représentant Emptoris et avoir confirmé votre renouvellement pour votre date de renouvellement actuelle ou le 30 juin 2012, selon la date la plus rapprochée, afin de vous assurer qu'il n'y aura pas d'interruption de service. Tout renouvellement non facturé d'ici cette date fera l'objet d'une nouvelle proposition de prix, en vertu des modalités d'IBM. Si vous n'avez pas encore reçu de proposition de prix, veuillez vous adresser à votre représentant Emptoris.
Date de renouvellement entre le 1er juillet et le 30 septembre 2012	Si votre date de renouvellement se situe dans cette période, vous devriez avoir reçu une proposition de prix de votre représentant Emptoris vous donnant la possibilité de renouveler dès maintenant. Si vous avez décidé de ne pas profiter de cette possibilité et que vous n'avez pas reçu de facture d'ici le 30 juin 2012, vous devrez recevoir une nouvelle proposition de prix, selon les modalités des systèmes IBM. Si vous n'avez pas encore reçu de proposition de prix, veuillez vous adresser à votre représentant Emptoris.

Date de renouvellement	Ce qui arrivera
Date de renouvellement après le 1er octobre 2012	Votre proposition de prix d'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance sera produite à partir des systèmes IBM et vous sera remise par vos représentants Emptoris. Cette proposition de prix sera régie par les modalités IBM standards, et la date de fin du renouvellement sera dorénavant le dernier jour du mois.

Dans l'avenir, les renouvellements d'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance se feront dans le cadre du Programme Passport Advantage d'IBM. Vous recevrez alors un avis pour renouveler votre abonnement aux logiciels et aux services d'assistance Emptoris, dans le cadre du Programme Passport Advantage d'IBM pour vos produits IBM Emptoris. Des avis seront produits par les systèmes IBM et vous seront remis par votre représentant Emptoris.

#### **IV. Passport Advantage**

En tant que client d'IBM, vous allez commencer à entendre parler de [Passport Advantage](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html) (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html>) et de [Passport Advantage Express](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html) (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html>). Passport Advantage et Passport Advantage Express sont des offres complètes d'IBM qui rassemblent les nouveaux permis d'utilisation de logiciels et les abonnements aux logiciels et services d'assistance (mises à niveau de produits et assistance technique) en un seul ensemble commun de contrats, processus et outils. Par exemple, Passport Advantage Online est un outil Web qui aide à gérer vos logiciels sous licence, à acheter de nouveaux permis d'utilisation, à renouveler un abonnement ou à télécharger des logiciels autorisés.

#### **V. Services professionnels et formation**

IBM dispensera désormais des services professionnels et gérés Emptoris, ainsi que de la formation.

##### **Services professionnels et gérés**

Les services professionnels et gérés IBM Emptoris seront votre partenaire d'assistance à la clientèle et mettront à votre disposition le personnel professionnel que nous avons toujours déployé. Les équipes de gestion de compte et de succès du client font partie de ce personnel.

##### ***Changements apportés aux services professionnels et gérés à partir du 1er juillet 2012***

IBM respectera les mandats et les descriptions de travail en cours des services professionnels et gérés d'Emptoris, selon le contrat d'origine. La même approche s'applique aux solutions d'hébergement et SaaS d'Emptoris.

Bien qu'il y ait plusieurs changements de processus relatifs à création des contrats et des descriptions du travail, il n'y en aura pratiquement pas pour le modèle d'affaires des services d'Emptoris. Les clients feront appel aux services IBM Emptoris pour obtenir le soutien de l'éventail des produits IBM Emptoris. Il existe une exception pour les clients qui ont besoin d'un bon de commande entre leur entreprise et IBM afin de faciliter le paiement des services Emptoris

existants. Dans ce cas, le client doit fournir à la personne-ressource des services Emptoris un nouveau bon de commande qui renvoie au contrat ou à la description du travail d'origine.

Toutes les nouvelles commandes de services seront assujetties aux dispositions des contrats de service, structures tarifaires et descriptions du travail standards d'IBM. Les contrats de service, les descriptions du travail et les systèmes de commande de services d'IBM peuvent être séparés des contrats et des systèmes de commande relatifs aux permis d'utilisation de logiciels IBM (p. ex. Passport Advantage).

Certains clients peuvent obtenir plus d'une facture pour leur offre Emptoris, alors qu'ils n'en recevaient qu'une auparavant (p. ex. services sur une facture et renouvellement d'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance sur une facture différente).

## **Formation**

La formation sur les produits IBM Emptoris sera donnée par les services de formation IBM du réseau mondial des centres de formation d'IBM. L'équipe de formation d'IBM offre un éventail complet de services de formation qui visent à vous aider à déployer et à intégrer avec succès les solutions IBM Emptoris, l'architecture orientée services (SOA) et les produits intergiciels d'IBM et à en tirer profit au maximum.

Vous trouverez la description des cours et les parcours de formation à [www.ibm.com/training](http://www.ibm.com/training).

### ***Changements apportés à la formation à partir du 1er juillet 2012***

- Les services professionnels et la formation seront assujettis aux tarifs standards d'IBM.
- Pour rechercher des cours sur IBM Emptoris et vous y inscrire, allez à [www.ibm.com/training](http://www.ibm.com/training).
- Pour vous inscrire à un cours IBM Emptoris dans le système d'inscription en ligne d'IBM, vous aurez besoin de votre nouveau numéro de client IBM. Vous recevrez votre numéro de client dans une communication distincte. En attendant, vous pourrez l'obtenir auprès des représentants en formation d'IBM.
- Les cours IBM Emptoris seront également donnés par des instructeurs autorisés IBM.
- La formation prépayée sera honorée par IBM jusqu'à sa date d'expiration. Les programmes de rabais Emptoris seront transformés en programmes de rabais IBM.
- IBM produira une confirmation d'inscription à partir de ses systèmes pour les cours offerts après le 1er juillet 2012. La personne qui s'inscrit n'a aucune mesure particulière à prendre.

Pour en savoir plus, veuillez vous adresser à votre Gestionnaire de compte d'IBM Emptoris

## **VI. Offres de produit (nouveaux et anciens noms de produit)**

Veuillez utiliser le lien qui est joint pour visualiser les nouveaux noms de produit Emptoris et les anciens noms de produit correspondants, tant pour les offres sur place que pour les offres SaaS: <http://www.ibm.com/emptoris-customers>.

Dans le cadre de l'acquisition, il est possible que des renseignements personnels soient transférés d'Emptoris à IBM. Vous pouvez prendre connaissance de la politique d'IBM en matière de protection des renseignements personnels en allant à <http://www.ibm.com>.