

Faire affaire avec IBM

Guide des clients de Daeja en Amérique du Nord



Bienvenue à IBM!

Le 19 septembre 2013, IBM a annoncé l'acquisition de Daeja Image Systems Ltd. («Daeja»), important fournisseur de logiciels qui facilitent la visualisation des images et des documents volumineux pour les professionnels des affaires et de l'informatique.

À partir du 1^{er} avril 2014, Daeja fonctionnera sous le nom d'IBM.

Le guide suivant «Faire affaire avec IBM» décrit les changements à prévoir et les mesures à prendre pour maximiser les avantages de vos relations avec IBM. Il permettra également d'assurer une transition en douceur vers les systèmes et processus commerciaux d'IBM.

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

Nous prévoyons que la transition à IBM qui se fera dans les prochains mois se déroulera harmonieusement, pour vous comme pour votre entreprise. Au cours du processus de transition, l'équipe d'IBM et les représentants IBM Daeja seront à votre disposition pour répondre à vos questions ainsi qu'à tous vos besoins en matière de logiciels.

Table des matières

Pour passer à une section, cliquez sur le numéro de la page.

1. Mesures importantes à prendre pour les clients de Daeja	<u>p. 2</u>
2. Comptes fournisseurs et achats	<u>p. 3</u>
3. Assistance pour les logiciels	<u>p. 5</u>
4. Renouvellement de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance	<u>p. 7</u>
5. Passport Advantage	<u>p. 8</u>
6. Politique sur la protection des renseignements personnel	<u>p. 9</u>

Vous allez recevoir une lettre d'IBM contenant de l'information importante et décrivant ce que vous avez à faire au sujet des points suivants :

- Votre numéro de client IBM
- Votre numéro de site de logiciel
- L'outil et l'inscription pour les logiciels et les services
- L'abonnement aux logiciels et l'assistance

1. Actions importantes pour les clients de Daeja

Créez un profil IBM

Le contact principal de votre entreprise devra créer un profil IBM.

Avec un profil IBM, vous pouvez visualiser, mettre à jour ou ajouter des renseignements sur les contacts, les titres et les paramètres d'inscription.

Vous pouvez créer ou mettre à jour votre profil IBM en allant à <https://www.ibm.com/account/profile/us>

Créez une inscription IBM

Le contact principal de votre entreprise devra créer une inscription IBM.

Votre code d'inscription IBM, aussi appelé votre ID IBM, est votre point d'accès unique aux applications Web IBM qui utilisent l'inscription 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 IBM.

Créez ou mettez à jour votre inscription IBM en allant à <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg>

Veillez noter que vous devrez peut-être attendre jusqu'à 15 minutes avant de pouvoir utiliser votre nouveau code d'utilisateur IBM.

Besoin d'aide?

Pour avoir plus d'information et des conseils sur la création de votre profil IBM et de votre ID d'inscription IBM, consultez la fonction d'aide et la foire aux questions en allant à <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp>

Vous pouvez aussi vous adresser au service de dépannage mondial pour l'inscription IBM en allant à <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk>

2. Comptes fournisseurs et achats

À compter du 1^{er} avril 2014, les processus de comptes fournisseurs et d'achats de Daeja seront transférés à IBM.

Modifications importantes des processus de comptes fournisseurs et d'achats

Certificats d'exemption fiscale

Le numéro d'identification fiscale applicable au fournisseur changera.

Si votre entreprise est actuellement exemptée de la taxe de vente ou d'autres taxes comme la TVA, vous devrez fournir les certificats d'exemption fiscale de votre entreprise IBM avec votre première commande passée après le 1^{er} avril 2014.

***Des formulaires fiscaux sont disponibles sur le site applicable du pays.**

Nom du fournisseur

Le nom du fournisseur changera, passant de Daeja à celui de l'entreprise IBM de votre pays (le terme «Fournisseur» ci-dessous représente l'organisation IBM).

Adresses de paiement du fournisseur

Les adresses de paiement du fournisseur pour les chèques, les transferts bancaires et les paiements le lendemain changeront pour toutes les transactions postérieures au 1^{er} avril 2014.

Les nouveaux renseignements figureront sur les factures émises par IBM après cette date.

Modalités de paiement standards du fournisseur

Dans la plupart des pays, des modalités de paiement standards du fournisseur de type «payable sur réception» pourraient s'appliquer. Vous trouverez cette information sur votre facture ou sur votre proposition de prix.

Devise

Dans certains pays, les devises utilisées par Daeja sont différentes de celles utilisées par IBM et vous devrez donc utiliser une devise différente avec IBM.

Langue

Dans certains pays, la correspondance que vous recevrez d'IBM pourrait être rédigée dans la langue locale.

Numéro de client

À compter du 1^{er} avril 2014, les clients de Daeja se verront attribuer un numéro de client IBM. Dans les semaines suivant le 1^{er} avril, vous recevrez votre numéro de client IBM dans une lettre de bienvenue envoyée par IBM. Veuillez noter que votre numéro de client IBM sera utilisé dans toutes les communications liées aux commandes.

Documents relatifs aux achats

Tous les documents relatifs aux achats, comme les factures, seront envoyés au(x) contact(s) inscrit(s) dans votre profil IBM associé à votre numéro de client IBM, à moins d'indication contraire dans votre commande.

Numéros de pièce et descriptions de produit

De nouveaux numéros de pièce et descriptions de produit pour la gamme IBM Daeja remplaceront les descriptions de produit Daeja existantes.

Ces nouveaux numéros de pièce et descriptions de produit figureront sur les propositions de prix et sur les factures que vous recevrez d'IBM.

Présentation des documents

Les documents (propositions de prix, descriptions du travail de service, factures, etc.) que vous recevrez changeront de présentation à partir du 1^{er} avril 2014 et seront envoyés 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.

Exigences liées aux bons de commande

Si votre entreprise doit produire un bon de commande pour faciliter le paiement de biens ou de services, il est possible qu'IBM demande un nouveau bon de commande. Contactez votre représentant IBM Daeja si vous avez des questions.

Nouveau processus relatif aux licences de logiciel

Les offres IBM Daeja sont régies par les contrats de licence que vous trouverez ici : <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/>.

Remarque : Votre contrat de licence actuel demeure en vigueur jusqu'à ce que vous passiez au contrat de licence d'IBM.

Passage à de nouveaux paramètres de tarification

Vos droits d'utilisation de produit seront transférés à des systèmes IBM. Votre représentant pourra vous expliquer ces droits et répondre à vos questions au sujet des paramètres de facturation des offres.

3. Assistance pour les logiciels

Les offres d'assistance de Daeja seront transférées à IBM à partir du 1^{er} avril 2014 et soutenues par l'équipe d'assistance IBM Daeja. L'équipe d'assistance IBM Daeja continuera à mettre l'accent sur la satisfaction des clients sans compromis.

À mesure que nous intégrerons les services d'assistance de Daeja et d'IBM, nous offrirons aux clients d'IBM Daeja des fonctionnalités accrues par l'entremise de l'infrastructure d'assistance IBM actuelle. Pour obtenir l'information la plus récente sur la transition de l'assistance technique IBM Daeja, allez à <http://www-01.ibm.com/software/ecm/daeja/support/>. Ce site constitue également une excellente source de renseignements pour ceux qui ne connaissent pas l'assistance IBM.

Pour obtenir de l'assistance pour les produits Daeja, un client doit avoir un contrat de maintenance Abonnement et assistance pour les produits Daeja avec IBM ou avoir un contrat de maintenance actif avec Daeja.

IBM prévoit que le processus de transition prendra fin au premier semestre de 2014.

Ce qui ne changera pas le 1^{er} avril 2014

L'assistance sera fournie en vertu de vos contrats d'assistance actuels avec Daeja. Vous pouvez communiquer avec l'assistance en écrivant à daejasup@us.ibm.com.

Dans le cadre de la transition à l'assistance IBM, Daeja vous demandera de valider l'information sur votre contact principal et votre contact technique pour le site.

Vous trouverez ci-dessous des renseignements qui vous aideront à bien comprendre la définition de ces rôles dans l'assistance à la clientèle IBM.

Contact principal

Le **contact principal** est la personne chargée de gérer l'accès au site de téléchargement des logiciels IBM pour les contrats de logiciels IBM Daeja de son entreprise. Il approuve les demandes d'accès au site de téléchargement d'IBM provenant de son entreprise et il reçoit toutes les communications relatives à la gestion des téléchargements pour le compte. C'est aussi le contact principal pour les factures de renouvellement annuel de l'assistance pour les logiciels Daeja dans votre entreprise. Remarque : Si personne n'est désigné comme contact principal dans votre entreprise, le contact technique assumera les deux rôles.

Un seul contact principal peut être désigné pour chaque entreprise dans le système IBM.

Contact technique pour le site

Le **contact technique pour le 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. Le contact technique approuve les demandes d'accès à l'assistance IBM provenant des employés et partenaires de son entreprise et reçoit toutes les communications et les instructions relatives à l'accès à l'assistance IBM. On peut trouver plus d'information sur l'assistance électronique IBM à <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/workwithibm.html>.

Un seul contact technique peut être désigné pour chaque entreprise dans le système IBM. Le contact technique pour le site peut nommer des demandeurs désignés additionnels.

4. Renouvellement de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance

Les renouvellements de l'assistance Daeja seront intégrés progressivement au processus de renouvellement de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance IBM. La date de votre renouvellement sera déterminée par la date où votre contrat Daeja arrive à échéance.

Dates de renouvellement et mesures à prendre

Date de renouvellement avant le 1^{er} avril 2014

Vous avez dû recevoir un courriel du représentant Daeja responsable du renouvellement et confirmer votre renouvellement pour la date de renouvellement actuelle ou le 31 mars 2014, selon la date la plus rapprochée, afin de vous assurer qu'il n'y aura pas d'interruption de service. Tout renouvellement non confirmé 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 d'avis à ce sujet, veuillez communiquer avec votre représentant Daeja.

Dates de renouvellement entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2014

Si votre date de renouvellement se situe dans cette période, vous avez dû recevoir un courriel de votre représentant Daeja responsable du renouvellement vous donnant la possibilité de faire votre renouvellement dès maintenant. Si vous choisissez de ne pas vous prévaloir de cette offre d'ici le 31 mars 2014, IBM vous enverra une nouvelle proposition de prix. Toute commande reçue après cette date devra être adressée à IBM et sera soumise aux modalités d'IBM.

La facturation, les numéros de pièce et les modalités de paiement seront remplacés par les modalités standards d'IBM et la date de fin du renouvellement sera dorénavant le dernier jour du mois. Si vous n'avez pas encore reçu d'avis à ce sujet, communiquez avec votre représentant Daeja.

Date de renouvellement après le 1^{er} juin 2014

Votre proposition de prix pour l'abonnement aux logiciels et l'assistance sera produite par les systèmes IBM et vous sera remise par votre représentant. Cette proposition de prix sera assujettie aux modalités standards d'IBM et la date de fin de renouvellement passera au dernier jour du mois.

Dans l'avenir, les renouvellements de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance se feront dans le cadre du programme Passport Advantage d'IBM. Vous recevrez alors un avis de renouvellement. Daeja pour vos produits IBM Daeja par l'entremise du programme Passport Advantage d'IBM. Les avis seront générés par les systèmes IBM et vous seront fournis par votre représentant IBM responsable du renouvellement de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance IBM.

5. Passport Advantage

IBM propose deux offres d'acquisition de licence et d'abonnement aux logiciels et d'assistance : Passport Advantage (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html>) et Passport Advantage Express (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html>). Passport Advantage est conçu pour les grandes entreprises et Passport Advantage Express répond aux besoins des entreprises de taille moyenne.

Passport Advantage

Passport Advantage est le programme général IBM d'acquisition de licences de logiciel, d'abonnement aux logiciels et d'assistance, d'appareils IBM et d'abonnements SaaS IBM. Il est destiné aux grandes entreprises qui ont plusieurs sites. Passport Advantage permet d'obtenir de meilleurs tarifs à long terme pour les achats par volume et est fondé sur votre niveau de prix de volume suggéré (RSVP).

Passport Advantage Express

Passport Advantage Express est destiné aux entreprises de plus petite taille qui ont un seul site. Ce programme offre toute la gamme des produits Passport Advantage et, en même temps, la simplicité que procure l'acquisition axée sur les transactions. Passport Advantage Express n'exige pas de contrat de relation – chaque transaction est assujettie aux modalités en vigueur au moment où elle est effectuée. Il n'y a ni points ni regroupement – simplement un seul niveau de prix. Et avec chaque nouvelle acquisition de licence, vous obtenez le service renouvelable d'abonnement aux logiciels et d'assistance.

Après le 1^{er} avril 2014, les produits et l'assistance IBM Daeja seront offerts à la fois en vertu de Passport Advantage et de Passport Advantage Express.

6. Politique de protection des renseignements personnels

Dans le cadre de l'acquisition, il est possible que des renseignements personnels soient transférés de Daeja 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/privacy>.