

# 运营变更客户指南

面向亚太地区 Aspera 客户的实用资源

自 2015 年 7 月 1 日起生效



## 欢迎加入 IBM!

您可能已经知道，2014 年 1 月 17 日，IBM 收购了 Aspera, Inc.（以下简称“Aspera”），开始步入了联合创新和发展领先技术的征程，致力于提供最佳解决方案来应对大数据移动挑战。我们谨代表 Aspera 和 IBM 欢迎您进入我们的历史新篇章 - 我们在此将把 Aspera 的领先创新能力与 IBM 卓越的技术和广泛的软件、硬件与服务组合有机结合在一起。我们一定能够快速拓展产品服务，推出将直接让您受益并为您的业务带来积极影响的新产品和服务。

以下指南描述了预计的运营变更，以及可帮助确保顺利移交至 IBM 业务系统和流程的可用资源。

作为 IBM 客户，您仍将有权获取 Aspera 产品服务（现已归属 IBM 品牌）以及广泛的 IBM 软件解决方案和服务组合，同时享受 Aspera 和 IBM 提供的高质量、响应积极的服务。

我们预计您及您的组织将会在接下来的几个月内体验到顺利向 IBM 移交的过程。在此过程中，IBM 团队和 IBM Aspera 代表将能够回答任何问题，满足您日常的软件需求。

## 目录

要跳至某个章节，请单击页码。

1. Aspera 客户应采取的重要行动	<a href="#">第 2 页</a>
2. 应收账款和采购	<a href="#">第 3 页</a>
3. 软件支持	<a href="#">第 5 页</a>
4. 软件升级与支持续订	<a href="#">第 8 页</a>
5. Passport Advantage 和软件下载	<a href="#">第 9 页</a>
6. 专业服务	<a href="#">第 11 页</a>
7. 隐私策略	<a href="#">第 11 页</a>
8. 货币表	<a href="#">第 12 页</a>

## 1. Aspera 客户应采取的重要行动

### 创建一个 IBM 个人档案

*贵公司的主要联系人将需要创建一个 IBM 个人档案\**

用户可以通过 IBM 个人档案，将其偏好、兴趣领域、联系详细信息、支持和注册设置存储在一个集中的可访问位置。

在此创建或更新 IBM 个人档案：<https://www.ibm.com/account/profile/us>

\*当前 IBM 客户可以使用其现有个人档案。

---

### 创建 IBM 注册号

*贵公司的主要联系人将需要创建一个 IBM 注册号*

贵公司的 IBM 注册标识（也称为 IBM 标识）是使用 IBM 注册的 IBM Web 应用程序的单一访问点。

您只需一个 IBM 标识和一个密码，即可访问任何基于 IBM 注册的应用程序。

在此创建或更新 IBM 注册信息：<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=req>

*请注意，最长可能需要 15 分钟后才能使用贵公司的新 IBM 标识。*

---

### 需要帮助？

有关设置 IBM 个人档案和 IBM 注册标识的其他信息和指南，请查询位于以下地址的常见问题及解答页面：<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp>

您也可以通过以下链接联系全球 IBM 注册帮助热线：  
<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk>

## 2. 应收账款和采购

自 2015 年 7 月 1 日起，Aspera 应收账款和采购流程将迁移至 IBM 流程。请注意，这些变更适用于和 Aspera 直接交易的客户。通过授权 IBM 业务合作伙伴开展业务的客户应继续保留原来方式。

### 应收账款和采购方面的重要变更

---

#### 税款

IBM 价格不包括任何税费；这些包括增值税/商品和服务税，或者营业税、消费税或附加税。在适用的情况下，您所在国家或地区的 IBM 公司在开展业务时，将按照所需税率收取税款，并将在发票中包含这些税款。

---

#### 供应商名称

供应商名称将从 Aspera 更改为负责您所在地区的相应当地/区域 IBM 运营机构（以下“供应商”一词表示相应的 IBM 实体）。

---

#### 供应商汇款地址

自 2015 年 7 月 1 日起，所有新业务的支票、电汇和隔夜付款的供应商汇款地址都将发生变化。

新的汇款信息将显示在贵公司的 IBM 发票底部。

---

#### 供应商标准支付条款

在大部分国家或地区，都适用“收到发票即到期应付”的供应商标准支付条款。您可以在自己的发票或报价单上找到此信息。

---

#### 货币

在某些国家或地区，Aspera 所使用的货币与 IBM 所使用的不同，因此您与 IBM 交易时可能会使用不同的货币。某些国家或地区允许多种货币。有关货币的任何相关问题，请与销售代表联系。请参阅本文档末尾的货币表。

---

## 语言

在某些国家或地区，您收到的 IBM 通信函件可能采用的是当地语言。

\* 在您的 IBM 标识个人档案中可以设置语言偏好

---

## 客户编号

自 2015 年 7 月 1 日起，将为 Aspera 客户分配 IBM 客户编号 (ICN)。在指示您参考本文档的硬拷贝信函中的贵公司联系人信息下，可以找到您的 ICN 以及软件站点编号（如果适用）。您也可以联系 [eCustomer Care](http://www-112.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer/docs/en_US/ecare.html) (www-112.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer/docs/en\_US/ecare.html)，获取此信息。

请注意，在所有订单相关通信上都将引用此 ICN。

---

## 采购文档

采购相关文档（例如，发票）将发送给与 ICN 关联的 IBM 个人档案中列出的联系人（除非在订单中另行指定）。

---

## 部件号和产品描述

IBM Aspera 产品服务组合的新部件号和产品描述，将替代现有 Aspera 产品描述。

这些新部件号和描述将显示在所有订单相关文档上。

---

## 文档格式

您收到的文档（报价单、服务工作说明书、发票等）的格式将在 2015 年 7 月 1 日后发生更改，并将通过您当地的 IBM 地点或实体发送这些文档。这可能会影响汇款地址以及（在某些国家或地区）您当前使用的交易货币。

---

## 采购订单 (PO) 需求

如果贵公司需要通过采购订单 (PO) 进行商品或服务的付款，IBM 可能需要新的采购订单。如有任何问题，请联系 IBM Aspera 代表。

---

## 新的许可流程

IBM Aspera 产品服务受到许可协议的管辖，可在以下地址可以找到这些许可协议：  
<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/>。

\*您的原有合同仍将适用于现有软件，直至迁移至 IBM 许可协议为止。

---

## 迁移至新的 定价标准

迁移至 IBM 后，您的主动受支持的软件采购也将迁移至 IBM 系统中。届时，销售代表将会解释在 IBM 系统中如何表示您的软件，并解答有关任何产品服务收费标准变更的问题。

## 3. 软件支持

2015 年 7 月 1 日后使用的 Aspera 支持产品服务，将由 IBM Aspera 支持团队提供支持。IBM Aspera 支持团队仍将致力于不折不扣地提供令客户满意的服务。

目前，Aspera 客户支持电话号码、电子邮件和 Web 门户网站接口将保持不变。请访问位于以下地址的 IBM Aspera 技术支持客户中心，获取最新更新：<http://www.ibm.com/software/info/aspera/support/>。请确保贵公司的技术支持联系人已了解，他们应继续通过现有电子邮件、Web 门户网站和电话途径按原有方式访问 IBM Aspera 支持。

随着 Aspera 与 IBM 支持的不不断集成，可在 [IBM Aspera 技术支持客户中心](#) 内找到与支持体验变更相关的通信内容。

### 2015 年 7 月 1 日起保持不变的内容

#### 支持与产品服务

继续通过现有电子邮件、电话号码和 Web 门户网站渠道来访问 Aspera 技术支持。此时对于 ADN（Aspera 开发者网络）也未作任何更改。

#### 支持问题凭单

在 [Aspera 支持 Web 站点](#) 上将继续记录 Aspera 支持问题凭单，可通过 [电子邮件](#)、[Web 门户网站](#) 或 [直接致电 Aspera](#) 提交问题。继续使用您现有的 Aspera 用户名和/或密码来获取访问权。

## 知识库和论坛

继续访问 [Aspera 的知识库](#)和[论坛](#)。

---

## 对与 IBM Aspera 没有业务关系的个人的支持

对与 IBM Aspera 没有业务关系的客户或合作伙伴，继续通过现有支持途径和工具提供支持。

---

## 未来更新

请访问 [IBM Aspera 技术支持客户中心](#)，获取最新更新。

在转变为 IBM 系统和流程的过程中，IBM 已联系所有 Aspera 客户，证实其主要联系人、技术支持联系人和收款人正确无误。这些都是 IBM 的概念和角色。以下参考要点有助于您了解 IBM 客户支持方面这些未来角色的定义。请注意，这些角色将从 2015 年 7 月 1 日起生效。

## 主要联系人

**主要联系人**将负责接收有关软件和非软件服务协议的所有更改或其他合同问题的通知。主要联系人负责将对客户帐户的所有必要更改告知 IBM。

对于具有软件合同（提供了下载）的公司，主要联系人还负责为其组织管理对 IBM 下载站点的访问。主要联系人负责审核其组织对 IBM 下载站点的访问请求，并且将接收所有下载帐户管理和通信信息。

在 IBM 系统中，每家公司只能指定**一名**主要联系人。

---

## 技术支持联系人

**技术支持联系人**将根据公司的 Aspera 合同管理对 IBM 技术和客户支持服务的访问。“技术支持联系人”负责审核公司员工对 IBM 客户支持站点的访问请求，并且将接收所有 IBM 客户支持访问指示和通信信息。如果将来为 Aspera 启用 IBM 服务请求工具，此联系人将成为组织内支持对其员工进行访问的关键人员。

此时，Aspera 客户和业务合作伙伴将不会使用 IBM 的服务请求工具和 IBM 的客户成功门户网站来提交新的或现有的帮助请求。

---

## 4. 软件升级与支持续订

Aspera 支持续订将分阶段集成到 IBM 软件升级与支持续订流程中。您的软件升级与支持续订由当前 Aspera 支持合同到期日期决定。

### *续订日期和行动*

#### **2015 年 7 月 1 日前的续订日期**

根据您的续订日期，Aspera 客户的续订代表将会与这些客户联系，这些客户应在当前续订日期或 2015 年 6 月 30 日（以先到为准）前确认续订，确保服务不会中断。届时未确认的任何续订，后续将会根据 IBM 条款和条件重新报价。重申一下，根据您的续订日期，这可能会导致支持出现空挡。

---



## 2015 年 7 月 1 日到 2015 年 9 月 30 日之 间的续订日期

如果贵公司的续订日期在这些日期范围内，那么续订代表应该已经与贵公司取得联系，让您有机会及早续订。如果您最晚在 2015 年 6 月 30 日仍未选择利用此机会，那么将通过您所在地区内的 IBM 流程重新报价。在此日期之后收到的任何订单都需要发送到 IBM 地址，并受 IBM 条款和条件的约束。重申一下，根据您的续订日期，这可能会导致支持出现空挡。

发票的开具、部件号和支付条款将更改为 IBM 标准条件，续订结束日期将移至当月最后一天。

## 续订日期为 2015 年 10 月 1 日或之后某 个日期

软件升级与支持续订报价将通过 IBM 系统生成，并将由您的 IBM 升级与支持续订代表提供给您。IBM 升级与支持续订代表将与 Aspera 销售代表共同确定当前和未来续订报价。此报价将受到 IBM 标准条款和条件的约束，续订结束日期将移至当月最后一天。

将来，软件升级与支持续订将转移至 IBM 的 Passport Advantage 计划。届时，您将收到一份通知，要求通过 IBM 的 Passport Advantage 计划为您的 IBM Aspera 产品更新 Aspera 软件升级与支持续订。通知将通过 IBM 系统生成，并将由您的 IBM 软件升级与支持续订代表提供给您。

## 5. Passport Advantage 和软件下载

Passport Advantage 是 IBM 的综合性计划，使您可以在一套协议、流程和工具的支持下购买软件许可（包括一次性收费和固定期限的许可），软件升级与支持，以及 IBM 设备与 IBM SaaS 产品服务。

### Passport Advantage

要了解有关 Passport Advantage 权益的进一步信息，请访问我们的 Web 站点。

→ <http://www.ibm.com/software/passportadvantage>

要获取有关 Passport Advantage 的帮助，请联系 [IBM eCustomer Care](#)。

\* IBM 最近简化了其合同。现在，您将可以根据精简的、易于理解的条款来购买额外的 IBM 产品，IBM 同时还提供了更多的选项以满足您的需求和将来采购要求。

## 软件下载

您的 Aspera 软件可从 IBM Passport Advantage 和 Aspera Web 站点下载：

### Passport Advantage 软件下载

---

在以下位置可以找到有关如何从 Passport Advantage 下载软件的信息：<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21622147>

---

### Aspera 软件下载

可以从位于以下地址的 Aspera Web 站点下载软件：<http://downloads.asperasoft.com/>

---

### Aspera 产品 许可密钥

对于 Aspera 产品，您将需要获取许可密钥才能使用产品。在合同履行过程中，将会向您提供许可密钥。在以下地址可以找到更多信息：

<http://www-01.ibm.com/software/info/aspera/licensekey/>。

---

## 6. 专业服务

IBM 现在将提供 Aspera 专业服务，包括配置、实施、咨询和培训。IBM Aspera 服务团队将由原先一直负责 Aspera 产品的专业人员组成。您的联系人和服务团队将保持不变。

### 自 2015 年 7 月 1 日起的专业服务变更

---

IBM 将负责任何持续性的 Aspera 专业服务合约和工作说明书 (SOW)，并且将按与 Aspera 原先协定的方式来执行。对于业务转让期间正在进行的项目不会造成任何中断。

在少数情况下，如果客户需要 IBM 的采购订单，那么在业务转让时，将会要求客户提供采购订单。如果此情况适用于贵公司，那么 IBM 将通知贵公司。

对于任何新项目，客户将与 IBM Aspera 销售或服务人员接洽。所有新的服务合约都将使用标准 IBM 服务协议、费率结构和工作说明书来协定；这些合约将通过专门支持服务的 IBM 系统来处理。

某些客户可能会就其 Aspera 产品服务收到多份发票（原先只收到一份发票），即，对专业服务开具一份发票，而对软件开具另一份发票。

---

## 7. 隐私策略

在收购过程中，个人信息会从 Aspera 转移至 IBM。可以在以下 Web 站点查看 IBM 的隐私策略：<http://www.ibm.com/privacy>。

## 8. 货币表

### 货币表

此表详细描述了 IBM 或者其业务合作伙伴在亚太地区的各个国家或地区开展业务时使用的货币。

货币	国家或地区
澳元	澳大利亚、科科斯群岛、圣诞岛、诺福克岛、巴布亚新几内亚、所罗门群岛、西萨摩亚
新西兰元	新西兰、库克群岛、斐济
韩元	韩国
人民币	中国
印度卢比	印度
美元或 新加坡元	新加坡
美元	文莱、柬埔寨、中国香港特别行政区、印度尼西亚、斯里兰卡、中国澳门特别行政区、马尔代夫、马来西亚、菲律宾、台湾、泰国、越南
日元	日本

\* 注：工作说明书涵盖的服务和其他产品通常以当地货币提供。