

Panduan Klien untuk Perubahan Operasional

Sumber daya yang berguna untuk Klien Aspera di Asia Pasifik
Berlaku Efektif 1 Juli 2015



Selamat Datang di IBM!

Seperti yang Anda mungkin ketahui, pada tanggal 17 Januari 2014, IBM mengakuisisi Aspera, Inc. (“Aspera”) untuk memulai perjalanan untuk bersama-sama berinovasi dan memajukan teknologi terkemuka kami, dan memberikan solusi yang terbaik untuk tantangan pemindahan data besar Anda. Atas nama Aspera dan IBM, kami ingin menyambut Anda dalam perjalanan baru sejarah kami – salah satu yang menggabungkan inovasi mutakhir Aspera dengan keunggulan teknologi IBM dan perangkat lunak yang luas, perangkat keras, dan portofolio layanan. Kami yakin dapat dengan cepat meningkatkan penawaran kami, dan memperkenalkan produk serta layanan baru yang secara langsung akan menguntungkan Anda dan berdampak positif bagi bisnis Anda.

Panduan berikut menjelaskan perubahan operasional dan sumber daya yang tersedia untuk membantu memastikan transisi ke proses dan sistem bisnis IBM berjalan lancar.

Sebagai pelanggan IBM, Anda akan terus memiliki akses ke produk Aspera, sekarang di bawah merek IBM, serta portofolio luas IBM dari solusi perangkat lunak dan tawaran layanan, sambil menikmati layanan responsif berkualitas tinggi yang Anda harapkan dari Aspera dan IBM.

Kami mengantisipasi bahwa Anda dan organisasi Anda akan mengalami transisi yang mulus ke IBM selama beberapa bulan ke depan. Selama proses ini, tim IBM dan perwakilan Aspera IBM Anda tersedia untuk menjawab pertanyaan dan untuk memenuhi kebutuhan perangkat lunak Anda yang sedang berlangsung.

Daftar Isi

Untuk melompat ke satu bagian, klik nomor halaman.

1. Tindakan penting untuk para pelanggan Aspera	<u>h. 2</u>
2. Pembayaran dan Pembelian	<u>h. 3</u>
3. Dukungan Perangkat Lunak	<u>h. 5</u>
4. Langganan Perangkat Lunak dan Pembaruan Dukungan	<u>h. 8</u>
5. Passport Advantage dan Unduhan Perangkat Lunak	<u>h. 9</u>
6. Layanan Profesional	<u>h. 10</u>
7. Kebijakan Privasi	<u>h. 11</u>
8. Tabel Mata Uang	<u>h. 12</u>

1. Tindakan penting untuk para pelanggan Aspera

Buat profil IBM

Kontak Utama perusahaan Anda akan perlu membuat profil IBM*

Profil IBM memungkinkan pengguna untuk menyimpan preferensi mereka, ketertarikan, perincian kontak, pengaturan registrasi, dan satu tempat untuk mengakses seluruh kebutuhan dukungan.

Buat atau mutakhirkan profil IBM Anda di sini: <https://www.ibm.com/account/profile/us>

*Pelanggan IBM dapat menggunakan profil mereka yang sudah ada.

Buat Registrasi IBM

Kontak Utama perusahaan Anda akan perlu membuat Registrasi IBM*

ID Registrasi IBM Anda, juga dikenal sebagai ID IBM, adalah akses tunggal Anda ke aplikasi web IBM yang menggunakan Registrasi IBM.

Anda hanya memerlukan satu ID IBM dan satu kata sandi untuk mengakses aplikasi IBM.

Buat atau mutakhirkan Registrasi IBM Anda di sini: <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg>

Harap diketahui, akan terdapat penundaan hingga 15 menit sebelum Anda dapat menggunakan ID IBM Anda.

Butuh bantuan?

Untuk informasi tambahan dan panduan tentang mengatur profil dan ID Registrasi IBM Anda, dapat mengakses halaman FAQ kami di sini: <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp>

Atau, Anda dapat menghubungi tim dukungan IBM di tautan berikut: <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk>

2. Pembayaran dan Pembelian

Efektif 1 Juli 2015, proses pembelian dan pembayaran Aspera akan bermigrasi keproses IBM. Harap diketahui bahwa terdapat perubahan-perubahan yang berlaku pada pelanggan yang telah bertransaksi langsung dengan Aspera. Para pelanggan akan melakukan bisnis melalui Mitra Bisnis IBM resmi jika akan melanjutkan.

Perubahan penting dalam Pembayaran dan Pembelian

Pajak

Harga IBM tidak termasuk pajak apa pun, harga ini mencakup pajak pertambahan nilai/pajak barang dan jasa atau pajak bisnis atau pajak konsumsi atau pemakaian. Apabila berlaku, IBM akan membebankan pajak tambahan atau biaya tambahan dengan jumlah yang diperlukan dan akan memasukkan pajak-pajak tersebut pada faktur.

Nama Vendor

Nama vendor akan berubah dari Aspera ke operasi IBM lokal/regional yang berlaku, yang mencakup lokasi Anda (istilah “Vendor” berikut mewakili entitas IBM yang ada).

Alamat kirim Vendor

Alamat-alamat kirim Vendor untuk cek, transfer bank, dan pembayaran satu malam akan berubah untuk semua bisnis baru setelah 1 Juli 2015.

Informasi alamat kirim akan tertera di bagian bawah tagihan IBM Anda.

Ketentuan pembayaran standar Vendor

Di kebanyakan negara, ketentuan pembayaran Vendor “penerimaan jatuh tempo” dapat berlaku. Anda dapat menemukan informasi ini pada tagihan ataupun penawaran Anda.

Mata Uang

Di beberapa negara, mata uang yang digunakan oleh Aspera berbeda dari yang digunakan oleh IBM, sehingga Anda dapat bertransaksi dalam mata uang yang berbeda dengan IBM. Beberapa negara memungkinkan untuk beberapa mata uang. Silakan tanyakan kepada Perwakilan Penjualan Anda untuk pertanyaan mata uang terkait. Lihat tabel mata uang di akhir dokumen ini.

Bahasa

Di beberapa negara, korespondensi yang akan terima dari IBM mungkin dalam bahasa setempat.

*** Preferensi bahasa dapat diatur di profil ID IBM Anda**

Nomor Pelanggan

Berlaku efektif 1 Juli 2015, pelanggan Aspera akan diberi Nomor Pelanggan IBM (ICN). **ICN Anda, bersama dengan Nomor Software Site Anda (jika ada), dapat ditemukan di bawah informasi kontak Anda dalam surat hardcopy mengarahkan Anda untuk dokumen ini.** Sebagai alternatif, Anda dapat menghubungi [Customer 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) untuk mendapatkan informasi ini.

Harap diketahui bahwa ICN Anda akan direferensikan pada semua komunikasi terkait pemesanan.

Dokumentasi pembelian

Dokumentasi terkait pembelian, seperti tagihan, akan dikirimkan ke kontak yang terdaftar di profil IBM terkait dengan ICN Anda kecuali dinyatakan lain dalam pemesanan Anda.

Nomor suku cadang dan uraian produk

Nomor suku cadang baru dan uraian produk untuk portofolio Aspera IBM akan menggantikan uraian produk Aspera yang sudah ada.

Nomor suku cadang dan uraian baru ini akan tertera pada semua dokumentasi terkait pemesanan.

Format dokumen

Format dokumen (penawaran, pernyataan kerja layanan, tagihan, dll) yang Anda terima akan berubah setelah 1 Juli 2015, dan mereka akan dikeluarkan dari lokasi atau badan IBM setempat. Hal ini dapat memengaruhi alamat kirim, dan di negara-negara tertentu, mata uang transaksi yang Anda gunakan saat ini.

Persyaratan PO

Jika perusahaan Anda mengharuskan menerbitkan pemesanan pembelian (PO) untuk memfasilitasi pembayaran untuk barang atau layanan, IBM mungkin memerlukan PO baru. Hubungi perwakilan Aspera IBM Anda jika ada pertanyaan.

Proses lisensi baru

Tawaran Aspera IBM diatur dengan perjanjian lisensi yang dapat ditemukan di sini: <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/>.

***Kontrak sebelumnya akan tetap berlaku pada perangkat lunak yang sudah ada hingga saat Anda pindah ke perjanjian lisensi IBM**

Migrasi ke matrik harga baru

pembelian perangkat lunak Anda yang didukung secara aktif akan pindah ke sistem IBM. Pada saat itu, perwakilan penjualan Anda akan tersedia untuk menjelaskan bagaimana perangkat lunak Anda diwakili dalam sistem IBM, serta menjawab pertanyaan tentang perubahan apa pun pada metrik biaya tawaran.

3. Dukungan Perangkat Lunak

Tawaran Dukungan Aspera akan terus digunakan setelah 1 Juli 2015 didukung oleh tim Dukungan Aspera IBM. Tim Dukungan Aspera akan tetap fokus pada pemenuhan kepuasan pelanggan tanpa kompromi.

Telepon, email dan antarmuka portal web Dukungan Pelanggan Aspera akan tetap tidak berubah saat ini. Mengacu pada Pusat Pelanggan Dukungan Teknis Aspera IBM di: <http://www.ibm.com/software/info/aspera/support/> untuk pemutakhiran terbaru. Pastikan kontak Dukungan Teknis dalam organisasi Anda menyadari bahwa mereka harus terus mengakses Dukungan Aspera IBM dengan cara yang sama yang mereka lakukan melalui mereka rute email, portal web dan telepon yang sudah ada.

Sebagai Integrasi dari perkembangan Dukungan Aspera dan IBM, komunikasi yang berkaitan dengan perubahan dukungan Anda dapat ditemukan di Pusat Pelanggan Dukungan [Aspera IBM](#).

Apa yang tidak berubah pada 1 Juli 2015

Layanan Produk dan Dukungan

Lanjutkan untuk mengakses Dukungan Teknis Aspera melalui email, telepon, dan portal web yang sudah ada. Saat ini tidak ada perubahan pada ADN (Aspera Developer Network/Jaringan Pengembang Aspera).

Tiket dukungan

Tiket dukungan Aspera dapat tetap di daftar masuk pada situs web Dukungan [Aspera](#), melalui [email](#), [web portal](#) atau [dengan menghubungi Aspera langsung](#). Tetap menggunakan Nama pengguna Aspera dan/atau Kata Sandi untuk memperoleh akses.

Dasar Pengetahuan dan Forum

Tetap mengakses Dasar Pengetahuan dan Forum [Aspera](#) .

Dukungan untuk perorangan tanpa hubungan bisnis dengan IBM/Aspera

Untuk klien atau mitra tanpa hubungan bisnis dengan Aspera IBM, dukungan bisa terus didapatkan melalui rute dan alat-alat dukungan yang sudah ada.

Pemutakhiran masa depan

Mengacu pada Pusat Pelanggan Dukungan Teknis [Aspera IBM untuk](#) pemutakhiran terkini.

Sebagai bagian dari transisi ke sistem dan proses IBM, semua pelanggan Aspera telah dihubungi untuk memvalidasi Dukungan Teknis Utama mereka yang benar dan Tagihan ke Kontak. Ini adalah konsep dan peran IBM. **Berikut adalah sorotan informasi untuk membantu Anda memahami definisi peran-peran di masa depan dalam Dukungan Pelanggan IBM.** Sebagai pengingat, peran ini berlaku pada 1 Juli 2015.

Kontak Utama

Kontak Utama akan dianggap kontak untuk pemberitahuan dari semua perubahan perjanjian atau masalah kontrak lainnya untuk layanan perangkat lunak dan bukan perangkat lunak. Kontak Utama akan bertanggung jawab untuk menginformasikan IBM dari semua perubahan yang diperlukan ke akun pelanggan.

Untuk perusahaan dengan kontrak perangkat lunak di mana unduhan tersedia, Kontak Utama juga mengelola akses ke Situs Unduhan IBM untuk organisasi mereka. Kontak Utama menyetujui permintaan akses Situs Unduhan IBM dari organisasi mereka dan akan menerima semua komunikasi dan manajemen akun unduhan.

Hanya **satu** Kontak Utama dapat ditunjuk per perusahaan di sistem IBM.

Kontak Dukungan teknis

Kontak Dukungan Teknis akan mengelola akses ke Layanan Dukungan Pelanggan dan Teknis IBM untuk kontrak Aspera perusahaan mereka. Kontak Dukungan Teknis menyetujui permintaan akses situs Dukungan Pelanggan IBM dari karyawan perusahaan mereka dan akan menerima semua komunikasi dan instruksi akses Dukungan Pelanggan IBM. Jika Permintaan Layanan IBM diaktifkan di masa depan untuk Aspera, orang ini menjadi kunci dalam organisasi mereka untuk mengaktifkan akses ke karyawan mereka.

Pada saat ini, para pelanggan dan mitra bisnis Aspera tidak **akan** menggunakan Alat Permintaan Layanan IBM maupun Portal Sukses Klien IBM untuk membuka permintaan baru atau yang sudah ada untuk bantuan.

4. *Langganan Perangkat Lunak dan Perpanjangan Dukungan*

Perpanjangan Dukungan Aspera akan diintegrasikan ke dalam proses Perpanjangan Dukungan dan Langganan Perangkat Lunak IBM dalam pendekatan bertahap. Langganan Perangkat Lunak dan Perpanjangan Dukungan Anda ditentukan pada saat tanggal kontrak Aspera Dukungan Anda berakhir.

Tindakan dan tanggal perpanjangan

Tanggal perpanjangan sebelum 1 Juli 2015

Tergantung pada tanggal perpanjangan Anda, pelanggan Aspera berada dalam proses dihubungi oleh perwakilan Perpanjangan dan harus melanjutkan dengan mengonfirmasikan perpanjangan dengan tanggal perpanjangan atau 30 Juni 2015, mana yang lebih dulu, untuk memastikan bahwa tidak ada gangguan dalam layanan. Setiap perpanjangan yang tidak dikonfirmasi pada tanggal tersebut selanjutnya akan kembali ditawarkan kembali sesuai syarat dan ketentuan IBM. Sekali lagi, tergantung pada tanggal perpanjangan Anda, hal ini dapat menyebabkan kesenjangan dalam dukungan.

Tanggal perpanjangan pada atau setelah 1 Oktober 2015

Jika pembaruan Anda jatuh dalam tanggal-tanggal tersebut, perwakilan Perpanjangan harus menghubungi Anda dengan kesempatan untuk memperbaharui lebih awal. Jika Anda memilih untuk tidak mengambil keuntungan dari kesempatan ini pada Juni 2015, Anda akan ditawarkan kembali melalui proses IBM dalam wilayah tempat Anda berada. Setiap pesanan yang diterima setelah tanggal tersebut perlu ditujukan kepada IBM dan akan tunduk pada syarat dan ketentuan IBM. Sekali lagi, tergantung pada tanggal perpanjangan Anda, hal ini dapat menyebabkan kesenjangan dalam dukungan.

Penagihan, nomor suku cadang dan jangka waktu pembayaran akan berubah sesuai ketentuan standar IBM dan tanggal akhir pembaruan akan berganti pada tanggal terakhir bulan yang bersangkutan.

**Tanggal
perpanjangan pada
atau setelah 1
Oktober 2015**

Sebuah tawaran Langganan Perangkat Lunak dan Perpanjangan Dukungan akan dihasilkan dari sistem IBM dan akan diberikan kepada Anda oleh perwakilan Pembaruan dan Langganan IBM. Perwakilan Pembaruan Dukungan dan Langganan IBM akan bekerjasama dengan Perwakilan Penjualan Aspera pada tawaran pembaharuan saat ini dan masa depan. Penawaran ini akan dikenakan syarat dan ketentuan standar IBM, serta tanggal akhir pembaruan akan berganti ke hari terakhir bulan yang bersangkutan.

Di masa depan, Pembaruan Dukungan dan Langganan Perangkat Lunak akan bertransisi ke Program Passport Advantage IBM. Pada saat itu, Anda akan menerima pemberitahuan untuk memperbarui Pembaruan Dukungan dan Langganan Perangkat Lunak Aspera Anda untuk produk Aspera IBM Anda melalui Program Passport Advantage IBM. Pemberitahuan akan dihasilkan dari sistem IBM dan diberikan kepada Anda oleh perwakilan Pembaruan Dukungan dan Langganan Perangkat Lunak IBM Anda.

5. Passport Advantage dan Unduhan Perangkat Lunak

Passport Advantage adalah program komprehensif IBM untuk memperoleh lisensi perangkat lunak, baik Biaya Sekali Bayar dan Jangka Waktu Tetap, Dukungan dan Langganan Perangkat Lunak, Peralatan IBM plus dan Tawaran SaaS IBM berdasarkan seperangkat umum Perjanjian, proses dan alat-alat.

Passport Advantage

Untuk informasi lebih lanjut tentang manfaat Passport Advantage, silakan kunjungi situs web kami.

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

Untuk bantuan dengan Passport Advantage, silakan hubungi [IBM eCustomer Care](#).

* Saat ini IBM telah menyederhanakan kontraknya. Anda sekarang akan dapat membeli produk IBM tambahan sesuai dengan syarat-syarat ringkas yang mudah di baca, dengan lebih banyak pilihan untuk memenuhi kebutuhan dan pembelian Anda di masa depan.

Unduhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak Aspera Anda tersedia untuk diunduh dari Passport Advantage IBM dan situs web Aspera:

Unduhan perangkat lunak Passport Advantage

Informasi tentang bagaimana mengunduh perangkat lunak dari Passport Advantage dapat ditemukan di sini: <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21622147>

Unduh perangkat lunak Aspera

Perangkat lunak dapat diunduh dari situs web Aspera di sini: <http://downloads.asperasoft.com/>

Kunci lisensi produk Aspera

Untuk produk Aspera Anda akan memerlukan kunci lisensi untuk bisa menggunakan produk. Kunci lisensi akan diberikan kepada Anda sebagai bagian dari proses pemenuhan. Informasi lebih lanjut dapat ditemukan di sini:

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

6. Layanan Profesional

IBM sekarang akan memberikan Layanan Profesional Aspera yang mencakup konfigurasi, implementasi, konsultasi, dan pelatihan. Tim layanan Aspera IBM akan terdiri dari staf profesional yang sama yang selalu bekerja dengan produk Aspera. Personel kontak Anda dan tim layanan akan tetap utuh.

**Perubahan pada
Layanan Profesional
per 1 Juli 2015**

IBM akan menanggung setiap keterlibatan dan laporan kerja (SOW) Layanan Profesional Aspera yang berlangsung dan akan melakukan seperti yang awalnya dikontrak dengan Aspera. Tidak akan ada gangguan untuk proyek-proyek yang sedang dalam proses pada saat Transfer Bisnis.

Dalam sejumlah kecil kasus, ketika pelanggan membutuhkan pemesanan pembelian dengan IBM, pelanggan akan diminta untuk memberikan PO pada Pengalihan Bisnis. Anda akan diberitahu jika hal ini terjadi untuk perusahaan Anda.

Pelanggan akan melibatkan penjualan atau layanan Aspera IBM untuk proyek-proyek baru. Semua keterlibatan layanan baru akan dikontrak menggunakan perjanjian layanan IBM standar, struktur tarif dan SOW; mereka akan diproses melalui sistem IBM yang secara khusus mendukung layanan.

Pelanggan tertentu dapat menerima lebih dari satu tagihan untuk tawaran Aspera mereka yang mereka sebelumnya menerima satu tagihan, yaitu, Layanan Profesional di satu tagihan dan Perangkat Lunak pada tagihan yang berbeda.

7. Kebijakan Privasi

Sebagai bagian dari akuisisi, informasi pribadi dapat ditransfer dari Aspera ke IBM. Kebijakan privasi IBM dapat dilihat secara online di <http://www.ibm.com/privacy>.

8. Tabel Mata Uang

Tabel Mata Uang

Tabel ini merinci mata uang negara tempat IBM atau Mitra Bisnis melakukan bisnis di berbagai negara di Asia Pasifik.

Mata Uang	Negara
AUD	Australia, Cocos Islands, Christmas Island, Norfolk Island, Papua New Guinea, Solomon Islands, Western Samoa
NZD	Selandia Baru, Cook Islands, Fiji,
KRW	Korea
CNY	Tiongkok
INR	India
USD atau SGD	Singapura
USD	Brunei, Kamboja, Hong Kong, Indonesia, Sri Lanka, Macao, Maldives, Malaysia, Filipina, Taiwan, Thailand, Vietnam
JPY	Jepang

* Catatan: Layanan dan tawaran lain yang dicakup oleh Pernyataan Kerja biasanya disediakan dalam mata uang setempat.