

營運變動客戶指南

Aspera 亞太地區客戶的實用資源

2015 年 7 月 1 日生效



歡迎蒞臨 IBM！

如您所知，IBM 於 2014 年 1 月 17 日收購 Aspera, Inc.（簡稱 "Aspera"），展開共同創新與精進我們領先技術的旅程，並針對變動的海量資料挑戰，提供最佳解決方案。我們謹代表 Aspera 和 IBM，歡迎您加入我們嶄新的重要階段 -- 結合 Aspera 的前衛創新與 IBM 的技術優勢，以及豐富的軟體、硬體和服務組合。相信我們很快就會擴展供應項目，並推出新的產品和服務，以益助用者，並為您的業務帶來正面影響。

以下指南說明可預期的營運變動，以及有助於確保順利移轉至 IBM 商務系統和程序的可用資源。

做為 IBM 的客戶，您將可繼續存取現在是在 IBM 品牌旗下的 Aspera 的供應項目，以及 IBM 廣大的軟體解決方案與服務產品組合，同時享有 Aspera 和 IBM 高品質、反應迅速的服務。

我們期待在未來幾個月，您和您的組織都能順利移轉至 IBM。在這個過程中，IBM 團隊和您的 IBM Aspera 業務代表會盡力回答您任何問題，以及解決您在進行中的軟體需求。

目錄

若要跳到某一節，請按一下該頁碼。

1. Aspera 客戶的重要動作	第 2 頁
2. 應付帳款與採購	第 3 頁
3. 軟體支援	第 5 頁
4. 軟體產品更新與技術支援更新	第 8 頁
5. Passport Advantage 與軟體下載	第 9 頁
6. 專業服務	第 11 頁
7. 隱私權條款	第 11 頁
8. 貨幣表	第 12 頁

1. 客戶的重要動作

建立 IBM 設定檔

您公司的「主要聯絡人」需要建立 IBM 設定檔*

IBM 設定檔可讓使用者將其喜好設定、興趣領域、聯絡人詳細資料、支援和登錄設定儲存在一個可集中存取的位置。

在這裡建立或更新您的 IBM 設定檔：<https://www.ibm.com/account/profile/us>

*現行的 IBM 客戶可以使用其現有的設定檔。

建立 IBM 登錄

您公司的「主要聯絡人」需要建立「IBM 登錄」

您的「IBM 登錄 ID」（又稱為 IBM ID）是您存取使用「IBM 登錄」之 IBM Web 應用程式的單一存取點。

您只需要一個 IBM ID 和一個密碼，即可存取任何使用「IBM 登錄」的應用程式。

在這裡建立或更新您的「IBM 登錄」：<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg>

請注意，可能會延遲達 15 分鐘，您才能使用新的 IBM ID。

需要協助？

如需設定 IBM 設定檔和「IBM 登錄」的相關資訊及指引，請參閱我們的「常見問題 (FAQ)」頁面，在這裡：<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp>

或者，您可以聯絡下列鏈結的「全球 IBM 登錄服務台」：
<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk>

2. 應付帳款與採購

自 2015 年 7 月 1 日起，Aspera 的應付帳款和採購程序將移轉為 IBM 程序。請注意，這些變更僅適用於已直接與 Aspera 交易的客戶。透過經授權的 IBM 事業夥伴進行交易的客戶，應繼續原來的方式。

應付帳款與採購的重要變更

稅金

IBM 的價格不含稅，包括增值稅/貨物與服務稅，或是營業稅、消費稅或附加費用。負責您在國家/地區業務的 IBM 公司將會依據實際適用情況，收取所需比率的稅金，並將這些稅金包含在發票中。

供應商名稱

供應商名稱將從 Aspera 變更為適用負責您所在地區的 IBM 營運中心（以下「供應商」即代表適用的 IBM 實體）。

供應商匯款地址

2015 年 7 月 1 日之後，針對所有新交易，支票、電匯和隔夜付款的供應商受款人地址都將會改變。

新的受款人資訊會顯示在您的 IBM 發票底部。

供應商標準支付條款	在大多數國家/地區，可能適用「收到帳單後即付款」的供應商標準支付條款。您可以在發票或報價單上找到此資訊。
貨幣	在某些國家/地區，Aspera 所使用的貨幣與 IBM 不同，因此，您可能會以不同的貨幣來與 IBM 交易。某些國家/地區則可允許多種貨幣。若有任何貨幣相關問題，請與您的業務代表討論。請參閱本文件結尾處的貨幣表。
語言	在某些國家/地區，您收到的 IBM 信件可能會是當地語言。 * 您可以在 IBM ID 設定檔中設定語言喜好設定
客戶編號	自 2015 年 7 月 1 日起，Aspera 客戶會獲得一個「IBM 客戶編號」(ICN)。在指引您參閱本文件的紙本信件中，您可以在聯絡資訊下方找到您的 ICN 以及「軟體實體 (Site) 編號」（如果適用）。或者，您可以聯絡 eCustomer care (www-112.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer/docs/en_US/ecare.html)，以取得此資訊。 請注意，與訂單相關的所有信件都會參照您的 ICN。
購買文件	除非訂單中另有指定，否則與購買相關的文件（例如發票）將會寄送給與 ICN 相關聯之 IBM 設定檔中列出的聯絡人。
產品編號與產品說明	IBM Aspera 產品組合的新產品編號和產品說明將取代現有的 Aspera 產品說明。 這些新的產品編號和說明會顯示在所有與訂單相關的文件中。
文件格式	您收到的文件的格式（報價、服務工作說明書、發票等等）在 2015 年 7 月 1 日之後將有所變更，並且由負責您當地業務的 IBM 據點或實體發出。這可能會影響受款人地址，在某些國家/地區，也會影響您現在使用的交易貨幣。

採購單需求

如果您的公司需要發出採購單 (PO)，以便支付商品或服務款項，IBM 可能會需要新的採購單。若有任何問題，請與您的 IBM Aspera 業務代表聯絡。

新的授權程序

IBM Aspera 供應項目受授權合約規範，可於下列網址取得：<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/>。

*您的舊合約仍適用於現有軟體，直到您移轉至 IBM 授權合約

移轉至新的定價標準

進入 IBM 之後，目前受支援的軟體採購將移至 IBM 系統中。屆時，您的業務代表將會說明您的軟體在 IBM 系統中的呈現方式，並且會回答有關供應項目收費標準之任何變更的問題。

3. 軟體支援

在 2015 年 7 月 1 日之後，「Aspera 支援」的供應項目將由「IBM Aspera 支援」團隊繼續支援。「IBM Aspera 支援」團隊將會繼續專注在提供客戶滿意度，不會有絲毫懈怠。

目前「Aspera 客戶支援中心」的電話、電子郵件和 Web 入口網站介面將維持不變。請造訪「IBM Aspera 技術支援客戶中心」(<http://www.ibm.com/software/info/aspera/support/>)，以取得最新更新。請確定您組織中的「技術支援」聯絡人知道，他們應該透過現有的電子郵件、Web 入口網站和電話系統，繼續以原來方式存取「IBM Aspera 支援」。

隨著 Aspera 與 IBM 支援整合的發展，您可以在 [IBM Aspera 技術支援客戶中心](#) 找到有關支援方式變更的訊息。

2015 年 7 月 1 日有什麼不會變更

支援與產品服務

繼續透過您現有的電子郵件、電話和 Web 入口網站管道來存取「Aspera 技術支援」。目前 ADN（Aspera 開發人員網路）也維持不變。

支援通行證

「Aspera 支援」通行證還是會經由[電子郵件](#)、[Web 入口網站](#)或[直接致電 Aspera](#)，記載在「[Aspera 支援](#)」網站上。請繼續使用現有的 Aspera 使用者名稱及/或密碼來存取。

知識庫與論壇

繼續存取 [Aspera 的知識庫](#)和[論壇](#)。

支援與 IBM/Aspera 沒有商業關係的個人

針對與 IBM Aspera 沒有商業關係的客戶或事業夥伴，還是會透過現有的支援路徑和工具來提供支援。

未來的更新

請造訪 [IBM Aspera 技術支援客戶中心](#)，以取得最新更新。

在移轉至 IBM 系統和程序的過程中，已聯絡過所有 Aspera 客戶，驗證其「主要聯絡人」、「技術支援聯絡人」和「帳單聯絡人」皆正確。這些都是 IBM 的概念和角色。下面的[重點參考資訊](#)有助於您瞭解那些未來角色在「IBM 客戶支援中心」的定義。提醒您，這些角色從 2015 年 7 月 1 日開始生效。

主要聯絡人

針對軟體和非軟體服務，當合約有任何變更，或是有其他合約方面的問題時，都會通知**主要聯絡人**。「主要聯絡人」要負責通知 IBM 有關該客戶的所有必要變更。

針對具有可使用下載之軟體合約的公司，「主要聯絡人」也要管理其組織對「IBM 下載網站」的存取。「主要聯絡人」負責核准其組織對存取「IBM 下載網站」的要求，並且會收到所有下載帳戶管理和訊息。

在 IBM 系統中，每個公司只能指定一個「主要聯絡人」。

技術支援聯絡人

技術支援聯絡人將會為其公司的 Aspera 合約聯絡人，管理對「IBM 技術與客戶支援服務」的存取權。「技術支援聯絡人」負責核准其公司員工對存取「IBM 客戶支援中心」網站的要求，並且會收到所有「IBM 客戶支援中心」的存取指示和訊息。如果未來啟用適用於 Aspera 的「IBM 服務要求工具」，這個人將會成為其組織中為員工啟用存取權的關鍵人物。

目前 Aspera 客戶和事業夥伴還**無法**使用「IBM 服務要求工具」或「IBM 客戶成功入口網站」來開啟新的或現有的協助要求。

4. 軟體產品更新與技術支援更新

「Aspera 支援更新」將會分階段整合至「IBM 軟體產品更新與技術支援更新」程序中。您的「軟體產品更新與技術支援更新」取決於您現有的「Aspera 支援」合約的到期日。

更新日期與動作

2015 年 7 月 1 日之前的更新日期

「更新」代表會依據您的更新日期來聯絡 Aspera 客戶，接著客戶應該在現行的更新日期或 2015 年 6 月 30 日（取先到者）前確認更新，以確保服務不會中斷。未於該日期前確認的任何更新，後續將會依據 IBM 的條款重新報價。同樣地，依據您的更新日期，這可能會導致支援中斷。

2015 年 7 月 1 日到 2015 年 9 月 30 日之間的更新日期

如果您的更新落在這兩個日期之間，「更新」代表應該早就已經聯絡您有個更新的機會。如果您選擇不利用 2015 年 6 月 30 日之前的這個機會，將會透過您所在地區的 IBM 程序向您重新報價。在該日期之後收到的任何訂單，都必須提報給 IBM，並依據 IBM 的條款來處理。同樣地，依據您的更新日期，這可能會導致支援中斷。

發票、產品編號和支付條款將會變更為 IBM 標準條件，而更新截止日期將會移至該月最後一天。

2015 年 10 月 1 日當天或之後的更新日期

「軟體產品更新與技術支援更新」報價將會由 IBM 系統產生，並由您的「IBM 產品更新與技術支援更新」代表提供給您。「IBM 產品更新與技術支援更新」代表將會與「Aspera 業務代表」一同處理目前和未來的更新報價。此報價將會以標準 IBM 條款為依據，而更新截止日期將會移至該月最後一天。

未來「軟體產品更新與技術支援更新」將會移轉至 IBM 的 Passport Advantage 方案。屆時，您將會收到通知，請您透過 IBM 的 Passport Advantage 方案，為您的 IBM Aspera 產品更新「Aspera 軟體產品更新與技術支援更新」。通知將會由 IBM 系統產生，並由您的「IBM 軟體產品更新與技術支援更新」代表提供給您。

5. Passport Advantage 與軟體下載

Passport Advantage 是獲得軟體授權（包括「一性次收費」和「固定期間」、「軟體產品更新與技術支援」，以及通用合約集之下的「IBM 軟體內建程式設備」和 IBM SaaS 供應項目）、程序和工具的 IBM 綜合性方案。

Passport Advantage

如需 Passport Advantage 優勢的進一步資訊，請造訪我們的網站。

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

如需 Passport Advantage 方面的協助，請聯絡 [IBM eCustomer Care](#)。

* IBM 最近已簡化其合約。您現在可以依據簡明、易讀的條款來購買其他 IBM 產品，而且有更多的選用項目可滿足您的需求和未來的購買計劃。

軟體下載

您可以從 IBM Passport Advantage 和 Aspera 網站下載您的 Aspera 軟體：

Passport Advantage 軟體下載

如需如何從 Passport Advantage 下載軟體的相關資訊，請參閱：<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21622147>

Aspera 軟體下載

您可以從 Aspera 網站下載軟體，網址為：<http://downloads.asperasoft.com/>

Aspera 產品授權碼

針對 Aspera 產品，您需要有授權碼，才能使用產品。在履行政序的過程中，會將授權碼提供給您。如需進一步資訊，請參閱：

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

6. 專業服務

IBM 現在會提供「Aspera 專業服務」，其中包括配置、實作、諮詢和訓練。IBM Aspera 服務團隊將會納入一直都是在處理 Aspera 產品的相同專業人員。您的聯絡人和服務團隊將維持不變。

2015 年 7 月 1 日起的 專業服務變更

IBM 將會繼受任何進行中的「Aspera 專業服務」和工作說明書 (SOW)，並且會按照原先與 Aspera 合約 約定的方式執行。在「業務移轉」時進行中的那些專案，將不會中斷。

在客戶需要 IBM 採購單的少數案例中，會在「業務移轉」時，要求客戶提供採購單。如果您的公司是這種情況，您會收到通知。

客戶將會與 IBM Aspera 銷售或服務團隊聯繫洽談任何新專案。所有新服務的締結，都會使用標準 IBM 服務合約、費率結構和 SOW 來訂定；這些作業將會透過專門支援服務的 IBM 系統來處理。

有些客戶的 Aspera 供應項目先前只會收到單一發票，現在會收到多張發票，亦即，一張是「專業服務」的發票，另一張是「軟體」的發票。

7. 隱私權條款

此併購業務可能也包括會將個人資訊從 Aspera 移轉至 IBM。如需檢閱 IBM 的隱私權原則，請上網：<http://www.ibm.com/privacy>。

8. 貨幣表

貨幣表

此表格詳列 IBM 或其事業夥伴在各亞太國家/地區用來交易的貨幣。

貨幣	國家/地區
AUD	澳洲、可可群島、聖誕島、諾福克島、巴布亞紐幾內亞、所羅門群島、西薩摩亞
NZD	紐西蘭、庫克群島、斐濟
KRW	韓國
CNY	中國
INR	印度
USD 或 SGD	新加坡
USD	汶萊、柬埔寨、香港、印尼、斯里蘭卡、澳門、馬爾地夫、馬來西亞、菲律賓、台灣、泰國、越南
JPY	日本

* 附註：「工作說明書」所涵蓋的服務和其他供應項目通常是以當地貨幣提供。