

Hướng dẫn khách hàng về Thay đổi hoạt động

Nguồn thông tin hữu ích cho khách hàng Aspera tại khu vực Châu Á - Thái Bình Dương

Hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 07 năm 2015



Chào mừng đến với IBM!

Như bạn đã biết, vào ngày 17 tháng 01 năm 2014, IBM đã mua Aspera, Inc. (“Aspera”) để cùng nhau bắt đầu quá trình đổi mới và cải tiến công nghệ hàng đầu của chúng tôi và cung cấp các giải pháp tốt nhất cho thách thức chuyển lượng dữ liệu lớn. Thay mặt cho Aspera và IBM, chúng tôi xin chào mừng bạn đến với một chương mới trong lịch sử của chúng tôi – kết hợp giữa công nghệ tiên tiến của Aspera với tính ưu việt của công nghệ, danh mục mở rộng cho phần mềm, phần cứng và dịch vụ của IBM. Chúng tôi tin tưởng có thể nhanh chóng mở rộng quy mô, giới thiệu các dịch vụ và giới thiệu sản phẩm mới sẽ mang lại lợi ích trực tiếp cho bạn và tác động tích cực đến công việc kinh doanh của bạn.

Hướng dẫn sau mô tả các thay đổi hoạt động mong đợi và thông tin sẵn có giúp đảm bảo chuyển tiếp trơn tru vào quy trình và hệ thống nghiệp vụ của IBM.

Là khách hàng của IBM, bạn sẽ tiếp tục được tiếp cận với các dịch vụ Aspera, hiện đã thuộc thương hiệu IBM, cũng như danh mục mở rộng các giải pháp phần mềm và cung cấp dịch vụ của IBM, đồng thời tận hưởng dịch vụ đáp ứng chất lượng cao mà bạn mong muốn từ cả Aspera và IBM.

Chúng tôi mong đợi bạn và tổ chức của bạn sẽ trải nghiệm chuyển tiếp trơn tru vào IBM trong vài tháng tới. Trong quá trình này, nhóm IBM và đại diện IBM Aspera của bạn có thể giải đáp bất kỳ thắc mắc nào và giải quyết các nhu cầu hiện tại về phần mềm.

Mục lục

Nhấp vào số trang để chuyển tới phần nào đó.

1. Các hoạt động quan trọng dành cho khách hàng của Aspera	<u>p. 2</u>
2. Tài khoản phải trả và mua hàng	<u>p. 3</u>
3. Hỗ trợ phần mềm	<u>p. 5</u>
4. Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ	<u>p. 8</u>
5. Lợi thế thông hành và Tải về phần mềm	<u>p. 9</u>
6. Dịch vụ chuyên nghiệp	<u>p. 11</u>
7. Chính sách bảo mật	<u>p. 11</u>
8. Bảng đơn vị tiền tệ	<u>P. 12</u>

1. Các hoạt động quan trọng dành cho khách hàng của Aspera

Tạo hồ sơ IBM

Người Liên hệ chính của công ty bạn cần phải tạo hồ sơ IBM*

Hồ sơ IBM cho phép người dùng lưu các tùy chọn, lĩnh vực quan tâm, thông tin liên hệ, hỗ trợ và thiết lập đăng ký trong vị trí truy cập trung tâm.

Tạo hoặc cập nhật hồ sơ IBM tại đây: <https://www.ibm.com/account/profile/us>

*Khách hàng IBM hiện tại có thể sử dụng hồ sơ đang có của mình.

Tạo Đăng ký IBM

Người liên hệ chính của công ty bạn cần phải tạo đăng ký IBM

ID Đăng ký IBM, còn gọi là ID IBM, là điểm truy cập duy nhất vào các ứng dụng web của IBM có sử dụng Đăng ký IBM.

Bạn chỉ cần một ID IBM và một mật khẩu để truy cập vào bất kỳ ứng dụng dựa trên Đăng ký IBM.

Tạo hoặc cập nhật Đăng ký IBM tại đây: <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg>

Xin lưu ý có thể phải chờ trong khoảng thời gian là 15 phút trước khi có thể sử dụng ID IBM mới.

Bạn cần hỗ trợ?

Để biết thêm thông tin và hướng dẫn thiết lập hồ sơ IBM và ID Đăng ký IBM, hãy tham khảo trang FAQ (Những câu hỏi thường gặp) tại đây: <https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp>

Ngoài ra, bạn có thể liên hệ Bộ phận trợ giúp đăng ký IBM toàn cầu theo liên kết sau:
<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk>

2. Tài khoản phải trả và Mua hàng

Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 07 năm 2015, tài khoản phải trả và quy trình mua hàng của Aspera sẽ chuyển vào quy trình của IBM. Xin lưu ý các thay đổi này áp dụng cho khách hàng đã giao dịch trực tiếp với Aspera. Các khách hàng hoạt động kinh doanh thông qua Đối tác kinh doanh IBM được ủy quyền nên tiếp tục thực hiện theo cách này.

Các thay đổi quan trọng về tài khoản phải trả và mua hàng

Thuế

Các mức giá của IBM không bao gồm bất kỳ thuế nào; bao gồm thuế giá trị gia tăng/ thuế hàng hóa và dịch vụ hoặc thuế kinh doanh hoặc thuế tiêu thụ hoặc phụ phí. Trường hợp áp dụng, công ty IBM hoạt động tại quốc gia của bạn sẽ tính thuế theo mức thuế suất quy định và sẽ đưa các loại thuế này vào hóa đơn.

Tên nhà cung cấp

Tên nhà cung cấp sẽ đổi từ Aspera thành tên hoạt động IBM vùng/ nước sở tại áp dụng bao gồm địa điểm của bạn (thuật ngữ “Nhà cung cấp” dưới đây đại diện cho pháp nhân IBM có áp dụng).

Địa chỉ chuyển thanh toán cho nhà cung cấp

Địa chỉ chuyển thanh toán cho nhà cung cấp về ngân phiếu, điện chuyển khoản ngân hàng và thanh toán cách nhật sẽ thay đổi đối với toàn bộ nghiệp vụ mới sau ngày 01 tháng 07 năm 2015.

Thông tin chuyển thanh toán mới sẽ xuất hiện ở phần dưới cùng của (các) hóa đơn IBM.

Các thuật ngữ thanh toán chuẩn của nhà cung cấp

Tại hầu hết các quốc gia, thuật ngữ thanh toán chuẩn của Nhà cung cấp về “thanh toán ngay khi nhận hóa đơn” có thể được áp dụng. Bạn có thể tìm thấy thông tin này trên hoặc hóa đơn hoặc báo giá.

Tiền tệ	Tại một số quốc gia, tiền tệ do Aspera sử dụng khác so với tiền tệ IBM sử dụng, do đó có thể bạn đang giao dịch theo đơn vị tiền tệ khác với IBM. Một số quốc gia cho phép có nhiều đơn vị tiền tệ. Vui lòng liên hệ với Đại diện bán hàng về bất kỳ thắc mắc liên quan đến tiền tệ. Tham khảo bảng đơn vị tiền tệ ở cuối tài liệu này.
Ngôn ngữ	Tại một số quốc gia, trao đổi thư từ nhận được từ IBM có thể theo ngôn ngữ nước sở tại. * Tùy chọn ngôn ngữ có thể đặt trong hồ sơ ID IBM
Số hiệu khách hàng	Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 07 năm 2015, khách hàng của Aspera sẽ được gán Số hiệu khách hàng IBM (ICN). Có thể tìm thấy Số ICN cùng với Số hiệu trang phần mềm (nếu áp dụng) dưới phần thông tin liên hệ trong thư dạng bản in dẫn hướng bạn đến tài liệu này. Ngoài ra, bạn có thể liên hệ eCustomer care (www-112.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer/docs/en_US/ecare.html) để lấy thông tin này. Xin lưu ý số ICN sẽ được tham chiếu trên toàn bộ thông tin liên quan đến đơn đặt hàng.
Chứng từ mua hàng	Chứng từ liên quan đến mua hàng, như hóa đơn, sẽ được gửi cho (các) người liên hệ có trong hồ sơ IBM liên quan đến ICN trừ khi có các chỉ dẫn cụ thể khác trong đơn đặt hàng của bạn.
Số hiệu phần và mô tả sản phẩm	Số hiệu theo phần và mô tả sản phẩm mới cho danh mục IBM Aspera sẽ thay thế cho mô tả sản phẩm Aspera hiện tại. Các số hiệu theo phần và mô tả mới này sẽ xuất hiện trên toàn bộ chứng từ liên quan đến đặt hàng.
Hình thức chứng từ	Hình thức chứng từ (ngân phiếu, bản kê dịch vụ công việc, hóa đơn...) bạn nhận sẽ thay đổi sau ngày 01 tháng 07 năm 2015 và các chứng từ này sẽ được cấp từ địa điểm hoặc trụ sở của IBM tại nước sở tại. Việc này có thể ảnh hưởng đến địa chỉ chuyển thanh toán, và tại một số quốc gia, có thể ảnh hưởng đến tiền tệ giao dịch hiện tại bạn đang sử dụng.
Yêu cầu về PO	Nếu công ty bạn yêu cầu cấp đơn đặt hàng (PO) để tạo điều kiện thanh toán cho hàng hóa hoặc dịch vụ, IBM có thể yêu cầu PO mới. Liên hệ đại diện IBM Aspera về bất kỳ thắc mắc nào.

Quy trình cấp phép mới

Dịch vụ IBM Aspera được điều chỉnh theo quy định các hợp đồng sử dụng, có thể tìm thấy tại đây: <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/>.

***Hợp đồng pháp lý của bạn được tiếp tục áp dụng cho phần mềm hiện có đến khi bạn chuyển sang hợp đồng sử dụng IBM**

Chuyển vào dữ liệu định giá mới

Sử dụng IBM, các lần mua phần mềm được hỗ trợ tích cực sẽ chuyển vào hệ thống IBM. Lúc đó, đại diện bán hàng sẽ sẵn sàng giải thích cách phần mềm được thể hiện trong hệ thống IBM, cũng như giải đáp thắc mắc về bất kỳ thay đổi dữ liệu tính phí của dịch vụ.

3. Hỗ trợ phần mềm

Dịch vụ hỗ trợ Aspera sẽ tiếp tục được sử dụng sau ngày 01 tháng 07 năm 2015 do nhóm Hỗ trợ IBM Aspera cung cấp. Nhóm hỗ trợ của IBM Aspera sẽ tiếp tục chú trọng làm thỏa mãn khách hàng mà không làm ảnh hưởng đến bạn.

Số điện thoại, email và giao diện cổng trang web Hỗ trợ khách hàng của Aspera sẽ vẫn giữ nguyên trong thời gian này. Liên hệ Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật khách hàng của IBM Aspera tại địa chỉ: <http://www.ibm.com/software/info/aspera/support/> về các cập nhật mới nhất. Hãy đảm bảo liên hệ Hỗ trợ kỹ thuật trong tổ chức của bạn biết rằng họ nên tiếp tục tiếp cận Hỗ trợ IBM Aspera theo đúng cách họ luôn có thông qua email, cổng trang web và tuyến điện thoại hiện có.

Do tích hợp Aspera và Hỗ trợ IBM phát triển, có thể tìm thấy thông tin liên lạc liên quan đến thay đổi về trải nghiệm hỗ trợ trong Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật khách hàng [IBM Aspera](#).

Những gì không thay đổi vào ngày 01 tháng 07 năm 2015

Dịch vụ hỗ trợ và sản phẩm

Tiếp tục truy cập Hỗ trợ kỹ thuật của Aspera thông qua email, điện thoại và kênh cổng trang web hiện tại. Cũng không có thay đổi nào trong thời gian này đối với Hệ thống nhà phát triển phần mềm ADN (Aspera).

Thẻ hỗ trợ

Thẻ hỗ trợ của Aspera tiếp tục được đăng nhập trên [Trang web hỗ trợ Aspera](#), qua [email](#), qua [cổng trang web](#) hoặc bằng cách [gọi Aspera trực tiếp](#). Tiếp tục sử dụng Tên người dùng và/hoặc Mật khẩu Aspera để được truy cập.

Nền tảng kiến thức và Diễn đàn

Tiếp tục truy cập [Aspera Nền tảng kiến thức](#) và [Diễn đàn](#).

Hỗ trợ cho cá nhân không có quan hệ giao dịch với IBM/Aspera

Đối với khách hàng hoặc đối tác không có quan hệ giao dịch với IBM Aspera, chúng tôi tiếp tục cung cấp hỗ trợ thông qua các tuyến và công cụ hỗ trợ hiện có.

Cập nhật trong tương lai

Liên hệ Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật khách hàng của [IBM Aspera](#) về các cập nhật mới nhất.

Là một phần chuyển tiếp vào hệ thống và quy trình IBM, toàn bộ khách hàng của Aspera đã liên hệ để xác thực Hỗ trợ chính về kỹ thuật và Hóa đơn cho Liên hệ chính xác của họ. Đây là các khái niệm và vai trò của IBM. **Dưới đây là các điểm nhấn thông tin giúp quý vị hiểu định nghĩa các vai trò tương lai đó trong Hỗ trợ khách hàng IBM.** Xin được nhắc lại rằng, các vai trò này có hiệu lực vào ngày 01 tháng 07 năm 2015.

Liên hệ chính

Người liên hệ chính sẽ được xem là người liên hệ cho thông báo về toàn bộ thay đổi cho thỏa thuận hoặc các vấn đề ký kết khác về dịch vụ thuộc phần mềm và không thuộc phần mềm. Người liên hệ chính chịu trách nhiệm thông báo cho IBM về toàn bộ thay đổi cần thiết cho tài khoản khách hàng.

Đối với công ty có hợp đồng phần mềm trong đó có sẵn các phần tải về, Người Liên hệ chính cũng chịu trách nhiệm truy cập vào Trang tải về IBM cho tổ chức của mình. Người liên hệ chính đồng ý yêu cầu truy cập Trang tải về IBM từ tổ chức của mình và sẽ nhận toàn bộ thông tin và quản lý tài khoản tải về.

Trong các hệ thống IBM, mỗi công ty chỉ được có **một** Người liên hệ chính được chỉ định.

Liên hệ hỗ trợ kỹ thuật

Liên hệ hỗ trợ kỹ thuật sẽ chịu trách nhiệm truy cập vào Dịch vụ hỗ trợ khách hàng và kỹ thuật IBM về (các) liên hệ Aspera của công ty. Liên hệ hỗ trợ kỹ thuật đồng ý yêu cầu truy cập trang Hỗ trợ khách hàng IBM từ nhân viên của công ty mình và sẽ nhận toàn bộ thông tin và hướng dẫn truy cập Hỗ trợ khách hàng IBM. Nếu Công cụ yêu cầu dịch vụ IBM được cho phép trong thời gian tới cho Aspera, người liên hệ này trở thành nhân tố chính trong tổ chức cho phép truy cập thông tin vào nhân viên.

Vào thời gian này, khách hàng và đối tác kinh doanh của Aspera sẽ **không** sử dụng Công cụ yêu cầu dịch vụ của IBM cũng như Công kết nối thành công khách hàng của IBM để mở các yêu cầu mới hoặc hiện có để hỗ trợ.

4. Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ

Gia hạn hỗ trợ Aspera sẽ được tích hợp vào quy trình Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ IBM theo phương thức tiếp cận theo giai đoạn. Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ được xác định theo ngày hợp đồng Hỗ trợ Aspera hiện tại hết hạn.

Ngày gia hạn và các hoạt động

Ngày gia hạn trước ngày 01 tháng 07 năm 2015

Tùy theo ngày gia hạn mà khách hàng của Aspera trong quá trình được liên hệ với đại diện Gia hạn và sẽ tiến hành xác nhận gia hạn theo ngày gia hạn hiện tại hoặc ngày 30 tháng 06 năm 2015, tùy thuộc vào việc thời gian nào đến trước, để đảm bảo không bị gián đoạn dịch vụ. Bất kỳ gia hạn nào chưa được xác nhận theo ngày đó sẽ được nêu ra lại sau đó trong các điều khoản và điều kiện của IBM. Tương tự, tùy theo ngày gia hạn, việc này có thể dẫn đến gián đoạn hỗ trợ.

Ngày gia hạn trong khoảng từ 01 tháng 07 năm 2015 đến 30 tháng 09 năm 2015

Nếu gia hạn rơi vào trong các ngày này, đại diện Gia hạn sẽ liên hệ quý vị để có cơ hội gia hạn sớm hơn. Nếu không tận dụng cơ hội này tại thời điểm 30 tháng 06 năm 2015, bạn sẽ được nêu ra lại thông qua quy trình IBM trong vùng địa lý của bạn. Bất kỳ đơn đặt hàng nào nhận được sau ngày này sẽ cần phải được chuyển đến cho IBM và sẽ theo các điều khoản và điều kiện của IBM. Tương tự, tùy theo ngày gia hạn, việc này có thể dẫn đến gián đoạn hỗ trợ.

Lập hóa đơn, số hiệu phân và điều khoản thanh toán sẽ thay đổi theo điều kiện tiêu chuẩn của IBM và ngày kết thúc gia hạn sẽ chuyển sang ngày cuối cùng của tháng.

Ngày gia hạn vào hoặc sau ngày 01 tháng 10 năm 2015

Báo giá cho Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ sẽ được tạo bởi hệ thống của IBM và được cung cấp cho bạn bởi đại diện Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ của IBM. Đại diện Đăng ký và Gia hạn hỗ trợ IBM sẽ lập nhóm với Đại diện bán hàng của Aspera trên cả báo giá gia hạn hiện tại và tương lai. Báo giá này sẽ theo các điều khoản và điều kiện tiêu chuẩn của IBM và ngày kết thúc gia hạn sẽ chuyển sang ngày cuối cùng của tháng.

Trong tương lai, Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ sẽ chuyển tiếp vào chương trình Lợi thế thông hành của IBM. Lúc đó, bạn sẽ nhận được thông báo gia hạn Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ Aspera cho sản phẩm IBM Aspera của mình thông qua chương trình Lợi thế thông hành của IBM. Thông báo sẽ được tạo bởi hệ thống của IBM và được cung cấp cho bạn bởi đại diện Đăng ký phần mềm và Gia hạn hỗ trợ của IBM.

5. Lợi thế thông hành và tải về phần mềm

Lợi thế thông hành là chương trình toàn diện của IBM để có được giấy phép phần mềm, cả Phí một lần và Thuật ngữ cố định, Đăng ký phần mềm và Hỗ trợ, cùng với Thiết bị IBM và dịch vụ IBM SaaS trong một bộ chung các Thỏa thuận, quy trình và công cụ.

Lợi thế thông hành

Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi để biết thêm thông tin về các lợi ích của Lợi thế thông hành.

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

Về hỗ trợ với Lợi thế thông hành, vui lòng liên hệ [Bộ phận chăm sóc khách hàng điện tử của IBM](#).

* IBM hiện đang đơn giản hóa các hợp đồng của mình. Giờ đây bạn có thể mua thêm sản phẩm IBM theo các điều khoản ngắn gọn, dễ hiểu với thêm nhiều tùy chọn để giải quyết các nhu cầu và các lần mua trong tương lai.

Các tải về phần mềm

Phần mềm Aspera có thể tải về từ cả Lợi thế thông hành IBM và trang web của Aspera :

Các tải về phần mềm Lợi thế thông hành

Thông tin về cách tải về phần mềm từ Lợi thế thông hành có thể được tìm thấy tại đây: <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21622147>

Tải về phần mềmAspera

Có thể tải về phần mềm từ trang web của Aspera tại đây: <http://downloads.asperasoft.com/>

Mã cấp phép sản phẩmAspera

Về sản phẩm Aspera bạn cần có mã cấp phép để có thể sử dụng sản phẩm. Mã cấp phép sẽ được cấp cho bạn như một phần của quy trình thực hiện. Có thể tìm thấy thêm thông tin tại đây:

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

6. Dịch vụ chuyên nghiệp

Hiện tại IBM sẽ cung cấp Dịch vụ chuyên nghiệp Aspera bao gồm thiết lập cấu hình, thực thi, tư vấn và đào tạo. Nhóm dịch vụ của IBM Aspera sẽ bao gồm đội ngũ chuyên nghiệp luôn làm việc với các sản phẩm của Aspera. Người liên hệ và nhóm dịch vụ của bạn sẽ không thay đổi.

Thay đổi về Dịch vụ chuyên nghiệp kể từ ngày 01 tháng 07 năm 2015

IBM sẽ tiếp tục bất kỳ cam kết và bản kê công việc (SOW) của Dịch vụ chuyên nghiệp Aspera hiện tại nào và sẽ thực hiện theo như đã ký kết ban đầu với Aspera. Sẽ không có gián đoạn nào cho các dự án đang tiến hành tại thời điểm Chuyển giao nghiệp vụ.

Trong một vài trường hợp khi khách hàng yêu cầu đơn đặt hàng với IBM, khách hàng sẽ được yêu cầu cung cấp PO khi Chuyển giao nghiệp vụ. Bạn sẽ được thông báo nếu đây là trường hợp dành cho công ty mình.

Khách hàng sẽ cam kết doanh số hoặc dịch vụ IBM Aspera cho bất kỳ dự án mới nào. Toàn bộ cam kết dịch vụ mới sẽ được ký kết bằng thỏa thuận dịch vụ IBM tiêu chuẩn, cơ cấu tỷ lệ và SOW; được xử lý thông qua hệ thống IBM đặc biệt hỗ trợ các dịch vụ.

Một số khách hàng có thể nhận nhiều hơn một hóa đơn cho dịch vụ Aspera khi trước đó họ đã nhận chỉ một hóa đơn, tức là Dịch vụ chuyên nghiệp trên một hóa đơn và Phần mềm trên một hóa đơn khác.

7. Chính sách bảo mật

Là một phần trong việc tiếp nhận, thông tin cá nhân có thể chuyển từ Aspera sang IBM. Có thể xem trực tuyến chính sách bảo mật của IBM tại địa chỉ <http://www.ibm.com/privacy>.

8. Bảng đơn vị tiền tệ

Bảng đơn vị tiền tệ

Bảng này liệt kê chi tiết tiền tệ mà IBM hoặc Đối tác kinh doanh tiến hành giao dịch cho các quốc gia khác nhau tại khu vực Châu Á - Thái Bình Dương.

Tiền tệ	Quốc gia
AUD	Úc, Quần đảo Cocos, Đảo Phục Sinh, Đảo Norfolk, Papua New Guinea, Quần đảo Solomon, Tây Samoa
NZD	New Zealand, Quần đảo Cook, Fiji,
KRW	Hàn Quốc
CNY	Trung Quốc
INR	Ấn Độ
USD hoặc SGD	Singapore
USD	Brunei, Cambodia, Hong Kong, Indonesia, , Sri Lanka, , Macao, Maldives, Malaysia, Philipin, Đài Loan, Thái Lan, Việt Nam
JPY	Nhật Bản

* Ghi chú: Dịch vụ và các cung cấp khác bao gồm trong Bản kê công việc thường được cung cấp theo tiền tệ nước sở tại.