

Guide du client sur les changements opérationnels

Ressources utiles pour les clients d'Aspera en Amérique du Nord

En vigueur à partir du 1^{er} juillet 2015



Bienvenue à IBM!

Comme vous le savez sans doute, le 17 janvier 2014, IBM a fait l'acquisition d'Aspera, Inc. («Aspera») pour démarrer un parcours visant à innover et à faire progresser nos technologies de pointe, et ce, afin d'offrir les meilleures solutions aux défis du transfert des mégadonnées. Au nom d'Aspera et d'IBM, nous aimerions vous souhaiter la bienvenue à une nouvelle étape de notre histoire, qui associera l'innovation d'avant-garde d'Aspera à l'excellence technologique et au vaste portefeuille de produits logiciels et matériels et de services d'IBM. Nous croyons pouvoir faire évoluer rapidement nos offres et vous présenter de nouveaux produits et services qui seront très utiles à votre entreprise.

Le présent guide décrit les changements opérationnels auxquels vous pouvez vous attendre et les ressources disponibles pour assurer une transition en douceur vers les systèmes et les processus d'affaires IBM.

En tant que client d'IBM, vous continuerez d'avoir accès aux offres d'Aspera, maintenant proposées sous la marque IBM, de même qu'au vaste éventail de solutions logicielles et d'offres de services d'IBM, tout en bénéficiant du service rapide et de grande qualité auquel vous êtes habitué de la part d'Aspera et 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 Aspera 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 d'Aspera	<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. 8</u>
5. Passport Advantage et téléchargements de logiciels	<u>p. 9</u>
6. Services professionnels	<u>p. 10</u>
7. Politique de protection des renseignements personnels	<u>p. 11</u>

1. Mesures importantes à prendre pour les clients d'Aspera

Créez un profil IBM

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

Le profil IBM permet aux utilisateurs d'enregistrer leurs préférences, leurs domaines d'intérêt, leurs coordonnées et les paramètres d'assistance et d'inscription dans un seul endroit.

Pour créer ou mettre à jour votre profil IBM, allez à <https://www.ibm.com/account/profile/us>

*Les clients actuels d'IBM peuvent utiliser leur profil existant.

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 seul ID IBM et d'un mot de passe pour accéder à toutes les applications associées à l'inscription à IBM.

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

Notez que vous devrez peut-être attendre jusqu'à 15 minutes pour utiliser votre nouvel ID 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 FAQ 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 partir du 1^{er} juillet 2015, les processus de comptes fournisseurs et d'achats d'Aspera seront transférés à IBM. Veuillez noter que ces changements s'appliquent aux clients qui font affaire directement avec Aspera. Ceux qui passent par un partenaire commercial agréé IBM devront continuer à le faire.

Modifications importantes des processus relatifs aux comptes fournisseurs et aux achats

Certificats d'exemption fiscale

Le numéro d'identification fiscale applicable au fournisseur changera.

Si votre entreprise est actuellement exonérée de la taxe de vente ou d'autres taxes comme la TVA locale, vous devrez fournir à IBM les certificats d'exonération fiscale avec votre première commande passée à partir du 1^{er} juillet 2015.

***Des formulaires fiscaux sont disponibles sur le site applicable de la province ou du pays.**

Nom du fournisseur

Le nom du fournisseur changera, passant d'Aspera à celui de l'organisation IBM locale ou régionale qui couvre votre localité (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} juillet 2015.

Les nouvelles coordonnées figureront en bas de la facture IBM.

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 Aspera sont différentes de celles utilisées par IBM et vous pourriez devoir utiliser une devise différente avec IBM. Certains pays autorisent plusieurs devises. Veuillez discuter avec votre représentant de toute question liée aux devises.

Langue

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

***La préférence de langue peut être définie dans le profil de l'ID IBM.**

Numéro de client

À compter du 1^{er} juillet 2015, les clients d'Aspera se verront attribuer un numéro de client IBM. **Vous trouverez votre numéro de client IBM, de même que votre numéro de site logiciel (le cas échéant), à la suite de l'information sur les contacts qui se trouve dans la lettre de notification (papier) contenant le lien vers le présent document.** Vous pouvez aussi vous adresser au [centre électronique de service à la clientèle](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) pour obtenir ce numéro.

Veillez noter que votre numéro de client IBM sera utilisé dans toutes les communications relatives 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, qui sont associé(s) 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 Aspera remplaceront les descriptions de produit Aspera existantes.

Ces nouveaux numéros de pièce et ces descriptions de produit figureront sur toutes les communications relatives aux commandes.

Présentation des documents

Les documents (propositions de prix, descriptions du travail de service, factures, etc.) que vous recevez changeront à partir du 1^{er} juillet 2015 et seront émis par votre établissement IBM local. L'adresse de paiement pourrait être différente et, dans certains pays, la devise que vous utilisez aujourd'hui pour les transactions pourrait changer.

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 Aspera si vous avez des questions à ce sujet.

Nouveau processus relatif aux licences de logiciel

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

***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

Quand vous ferez la transition à IBM, vos acquisitions de logiciels activement soutenues seront transférées aux systèmes IBM. Vos représentants des ventes pourront vous expliquer comment vos logiciels seront définis dans les systèmes IBM et répondre à vos questions au sujet des paramètres de facturation des offres.

3. Assistance pour les logiciels

Les offres d'assistance d'Aspera resteront en vigueur après le 1^{er} juillet 2015 et seront assurées par l'équipe d'assistance IBM Aspera. Celle-ci continuera à mettre l'accent sur la satisfaction des clients sans compromis.

Les interfaces téléphonique, courriel et Web du service d'assistance à la clientèle d'Aspera demeureront les mêmes pour le moment.

Vous pouvez aller au centre d'assistance technique à la clientèle d'IBM Aspera à <http://www.ibm.com/software/info/aspera/support/> pour avoir l'information la plus récente. Veuillez vous assurer que la personne qui joue le rôle de contact d'assistance technique dans votre

organisation est bien informée qu'elle doit continuer à accéder au service d'assistance IBM Aspera de la même façon qu'auparavant, que ce soit par courriel, sur le portail Web ou par téléphone.

Pendant le déroulement de l'intégration des services d'assistance d'Aspera et d'IBM, vous trouverez de l'information sur les changements liés à votre expérience utilisateur au [centre d'assistance technique à la clientèle IBM](#).

Ce qui ne changera pas le 1^{er} juillet 2015

Produits et services

Vous continuerez à accéder à l'assistance technique d'Aspera au moyen des méthodes existantes : courriel, téléphone et portail Web. Il n'y aura pas non plus de changement apporté pour le moment au réseau de développeurs Aspera (ADN).

Dossiers d'assistance

Les dossiers d'assistance Aspera continueront à être enregistrés sur le [site Web d'assistance Aspera](#), par [courriel](#), par l'entremise du [portail Web](#) ou par [appel direct à Aspera](#). Continuez à utiliser votre ID client et votre nom d'utilisateur et mot de passe Aspera actuels.

Base de connaissances et forums

Continuez à accéder à la [base de connaissances et aux forums d'Aspera](#).

Assistance aux personnes n'ayant pas de relations d'affaires avec IBM/Aspera

Pour les clients ou les partenaires qui n'ont pas déjà des relations d'affaires avec IBM Aspera, l'assistance continuera à être fournie selon les mêmes méthodes et outils.

Renseignements futurs

Allez au [centre d'assistance technique à la clientèle d'IBM Aspera](#) pour avoir l'information la plus récente.

Dans le cadre de la transition vers les systèmes et processus IBM, nous avons communiqué avec tous les clients d'Aspera pour valider le nom du contact principal et des responsables de l'assistance technique et de la facturation. Ce sont là des concepts et des rôles d'IBM.

Vous trouverez ci-après des informations qui vous aideront à comprendre la définition de ces rôles pour l'assistance à la clientèle IBM. Nous vous rappelons que ces rôles entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2015.

Contact principal

Le **contact principal** est la personne que nous devons informer de tous les changements apportés aux contrats ou aux autres aspects contractuels relatifs aux services logiciels et non logiciels. Il est responsable d'informer IBM de tous les changements nécessaires à apporter au compte du client.

Dans le cas des entreprises ayant un contrat de logiciel qui permet les téléchargements, le contact principal gère également l'accès au site de téléchargement d'IBM pour 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.

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

Contact d'assistance technique

Le **contact d'assistance technique** gère l'accès aux services d'assistance à la clientèle et technique d'IBM pour les contrats Aspera de son entreprise. Il approuve les demandes d'accès au site d'assistance à la clientèle d'IBM provenant des employés de son entreprise et reçoit toutes les communications et instructions relatives à l'accès à l'assistance à la clientèle IBM. Si l'outil de demandes de service IBM est activé dans l'avenir pour Aspera, cette personne deviendra clé dans son entreprise, car c'est elle qui permettra aux employés d'accéder à l'outil.

Pour le moment, les clients et partenaires commerciaux d'Aspera **ne devront pas** utiliser l'outil de demandes de service d'IBM ni le portail Succès du client d'IBM pour ouvrir de nouvelles demandes d'assistance ou gérer les demandes existantes.

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

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

Dates de renouvellement et mesures à prendre

Date de renouvellement avant le 1^{er} juillet 2015

Selon leur date de renouvellement, les clients d'Aspera sont en train d'être contactés par leur représentant du renouvellement et devraient confirmer leur renouvellement d'ici la date de renouvellement ou le 30 juin 2015, selon la plus rapprochée des deux dates, pour s'assurer qu'il n'y aura pas d'interruption de service. Tout renouvellement non confirmé d'ici cette date fera l'objet par la suite d'une nouvelle proposition de prix en vertu des modalités d'IBM, ce qui pourrait causer une interruption du service.

Dates de renouvellement entre le 1^{er} juillet et le 30 septembre 2015

Si votre date de renouvellement se situe dans cette période, vous devriez avoir reçu une proposition de prix de votre représentant vous donnant la possibilité de renouveler dès maintenant. Si vous décidez de ne pas vous prévaloir de cette offre d'ici le 30 juin 2015, IBM vous enverra une nouvelle proposition de prix correspondant à votre localité. Toute commande reçue après cette date devra être adressée à IBM et sera soumise aux modalités d'IBM. Encore une fois, en fonction de votre date de renouvellement, cela pourrait causer une interruption de votre service d'assistance.

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.

Date de renouvellement à partir du 1^{er} octobre 2015

Une proposition de prix pour l'Abonnement aux logiciels et l'assistance sera produite par les systèmes IBM et vous sera remise par votre représentant. Celui-ci travaillera en équipe avec le représentant des ventes Aspera pour les propositions de prix actuelles et futures. 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 de l'Abonnement aux logiciels et de l'assistance pour vos produits IBM Aspera 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 et téléchargements de logiciels

Passport Advantage est le programme complet d'IBM qui vous permet d'acquérir des licences de logiciel (paiement unique et durée déterminée), l'Abonnement aux logiciels et de l'assistance, plus des appareils IBM et des offres SaaS IBM dans un ensemble commun de contrats, de processus et d'outils.

Passport Advantage

Pour en savoir plus sur les avantages de Passport Advantage, visitez notre site Web.

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

Pour obtenir de l'aide concernant Passport Advantage, veuillez contacter le [centre électronique de service à la clientèle IBM](#).

***IBM a simplifié ses contrats récemment. Vous pourrez maintenant acquérir d'autres produits IBM en vertu de modalités concises et faciles à lire, et vous aurez plus d'options pour vos besoins actuels et vos futures acquisitions.**

Téléchargements de logiciels

Vos logiciels Aspera pourront être téléchargés à partir du site Web Passport Advantage et du site Web Aspera :

Téléchargements de logiciels Passport Advantage

Information sur le téléchargement de logiciels à partir de Passport Advantage : <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21622147>

Téléchargement de logiciels Aspera

Vous pouvez télécharger les logiciels à partir du site Web d'Aspera : <http://downloads.asperasoft.com/>

Clés de licence de produits Aspera

Pour utiliser les produits Aspera, vous aurez besoin d'une clé de licence. Elle vous sera donnée dans le cadre du processus de traitement des commandes. Vous trouverez d'autres renseignements à ce sujet ici : <http://www-01.ibm.com/software/info/aspera/licensekey/>.

6. Services professionnels

IBM offrira dorénavant des services professionnels Aspera qui couvriront la configuration, la mise en œuvre, les services-conseils et la formation. L'équipe des services IBM Aspera comprendra les mêmes professionnels qui s'occupaient des produits Aspera. Votre contact et l'équipe des services resteront les mêmes.

**Changements
apportés aux services
professionnels à
compter du 1^{er} juillet
2015**

IBM assumera tous les mandats et descriptions du travail des services professionnels Aspera qui sont en cours et offrira les services prévus aux contrats signés avec Aspera. Ces projets ne seront pas interrompus au moment de la transition d'une entreprise à l'autre.

Dans un nombre de cas restreint, si un client doit fournir un bon de commande à IBM, il devra le faire au moment de la transition. Vous serez avisé si c'est le cas pour votre entreprise.

Les clients s'adresseront aux ventes ou aux services d'IBM Aspera pour tout nouveau projet. Tous les nouveaux mandats de services seront visés par un contrat de service, une description du travail et la structure tarifaire standards d'IBM; ils seront traités par l'entremise des systèmes IBM qui prennent en charge les services.

Certains clients pourraient recevoir plusieurs factures pour leurs offres Aspera alors qu'ils recevaient auparavant une seule facture, c'est-à-dire une facture pour les services professionnels et une autre pour les logiciels.

7. Politique de protection des renseignements personnels

Dans le cadre de l'acquisition, il est possible que des renseignements personnels soient transférés d'Aspera 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>.