

## **Fazendo Negócios com a IBM na América Latina**

### **O que os clientes do Algorithmics precisam saber**

A IBM recentemente adquiriu o Algorithmics, um provedor de soluções líderes em risco financeiro. Iniciando em 1º de outubro de 2012, os negócios da Algorithmics serão conduzidos como IBM.

O seguinte guia “Fazendo Negócios com a IBM” descreve as mudanças esperadas e ações necessárias para aumentar os benefícios de seu relacionamento com a IBM. Também garantirá uma transição gradual para sistemas e processos de negócios da IBM. A maioria de seus contatos em vendas, entrega de serviços, suporte e educação permanecerão como estão.

A Algorithmics identificou você como o Contato Principal da sua empresa. Como parte da transição para a IBM, a Algorithmics se empenhou em fazer esse contato para verificar se você é o Contato Principal correto e também confirmar e/ou reunir informações para os seus contatos Técnicos e de Faturamento. Como é o Contato Principal, você está recebendo essa comunicação.

Como cliente da IBM, você continuará tendo acesso a ofertas da Algorithmics, agora com a marca IBM, bem como ao extenso portfólio IBM de soluções de software e ofertas de serviços, enquanto aproveita o serviço responsivo de alta qualidade esperado, tanto da Algorithmics quanto da IBM.

Antecipamos que você e sua organização terão uma transição gradual para a IBM durante os próximos meses. Durante este processo, a equipe IBM e os representantes da IBM Algorithmics estarão disponíveis para responder a perguntas e cuidar de suas necessidades contínuas de software e serviços.

**Preste atenção a essas comunicações muito importantes da IBM que você receberá nos próximos meses, pois suas autorizações da Algorithmics serão carregadas nos sistemas IBM.**

#### **Carta de Boas-Vindas à IBM, que inclui:**

- Número de Cliente IBM
- Número do site de software

#### **Você também receberá os seguintes emails automatizados:**

- Bem-Vindo ao Sistema de Solicitação de Serviço Eletrônico da IBM
- A IBM lhe dá as Boas-vindas à ferramenta de Software e aos serviços

Para obter mais detalhes sobre todas essas comunicações, visite: <http://www-01.ibm.com/software/analytics/algorithmics/customercenter/transition.html>

## Índice

<b>AÇÕES IMPORTANTE PARA CLIENTES DA ALGORITHMICS</b>	<b>3</b>
Criar um perfil IBM – por que é importante	3
Criar um registro IBM – por que é importante	3
<b>CONTAS A PAGAR E COMPRAS</b>	<b>3</b>
Ações importantes para clientes da Algorithmics	4
Tabela de mudanças para Contas a Pagar e Compras	4
<b>SUPORTE DE SOFTWARE</b>	<b>6</b>
O que não mudará em 1º de outubro de 2012	6
<b>SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE</b>	<b>7</b>
Tabela de datas e ações de autorização de S&S	7
<b>PASSPORT ADVANTAGE</b>	<b>8</b>
<b>SERVIÇOS PROFISSIONAIS E EDUCAÇÃO</b>	<b>8</b>
Mudanças em Serviços Profissionais e Gerenciados a partir de 1º de outubro de 2012	8
Mudanças na Educação a partir de 1º de outubro de 2012	8

## ACÇÕES IMPORTANTES PARA CLIENTES DA ALGORITHMICS

*Como o Contato Principal, você precisa criar um perfil IBM – por que é importante*

Por que um perfil IBM	Website
<p>Com um perfil IBM, é possível visualizar, atualizar ou incluir detalhes pessoais do contato, cargo ou configurações de registro.</p> <p>Observe que pode haver um atraso de até 15 minutos antes de você poder usar seu novo ID IBM.</p>	<p>Crie ou atualize seu perfil IBM aqui:</p> <p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?">https://www.ibm.com/account/profile/us?</a></p>

*Como o Contato Principal, você precisa criar um registro IBM – por que é importante*

Por que um registro IBM	Website
<p>Seu ID de Registro IBM, também conhecido como ID da Web, é seu único ponto de acesso aos aplicativos IBM da web, como o Passport Advantage, que permitirão que você gerencie seu software licenciado atual.</p> <p>É necessário apenas um ID IBM e uma senha para acessar qualquer aplicativo baseado em registro IBM.</p>	<p>Crie ou atualize seu registro IBM aqui:</p> <p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg</a></p>
<p>Perguntas freqüentes de perfil IBM e de registro IBM</p>	<p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp#13">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp#13</a></p>
<p>Helpdesk de registro IBM global</p>	<p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk</a></p>

## CONTAS A PAGAR E COMPRAS

Efetivamente em 1º de outubro de 2012, os processos da Algorithmics serão migrados para a IBM. Você usará um processo comum para adquirir produtos de software e serviços da IBM.

As cotações e faturas recebidas mudarão de formato após 1º de outubro de 2012 e serão emitidas a partir de uma localização IBM. O seu endereço de remessa pode mudar e, em alguns países, também a moeda

de transação que está sendo usada atualmente. Verifique os seguintes itens em seus registros de fornecedor internos:

## **Ações importantes para clientes da Algorithmics:**

### ***Tabela de mudanças para Contas a Pagar e Compras***

<b>O que está mudando</b>	<b>Descrição</b>
Nome do fornecedor	O nome do fornecedor mudará de Algorithmics, uma Empresa IBM, para a operação da IBM local/regional aplicável que abrange sua localidade (o termo “Fornecedor” abaixo representa a entidade aplicável da IBM).
Endereço de remessa do fornecedor	<p>O endereço de remessa do fornecedor para verificações, transferências eletrônicas e pagamentos expressos será alterado após 1º de outubro de 2012.</p> <p>Os novos detalhes aparecerão nas suas faturas emitidas da IBM após 1º de outubro.</p> <p>Faturas emitidas da Algorithmics que sejam pagas após 1º de outubro de 2012 ainda devem ser pagas à Algorithmics, uma Empresa IBM, e emitidas novamente de acordo com as instruções na fatura da Algorithmics.</p>
Termos de pagamento padrão do fornecedor	<p>Na maioria dos países, os termos de pagamento padrão da IBM de “pagar ao receber” podem ser aplicáveis.</p> <p>Você encontrará estas informações em sua fatura ou cotação.</p>
Moeda	Em alguns países, as moedas usadas pela Algorithmics são diferentes das usadas pela IBM, portanto, pode ser necessário fazer transações com a IBM em uma moeda diferente.
Idioma	Em alguns países, a correspondência recebida da IBM pode estar no idioma local.
Número do Cliente	<p>Efetivamente em 1º de outubro de 2012, aos clientes da Algorithmics serão designados números de clientes da IBM (ICNs) e um Número de Site de Software. Nos próximos meses, você receberá seu ICN e o Número de Site de Software em uma carta de boas-vindas da IBM.</p> <p>Observe que seu ICN será usado com todas as comunicações relacionadas a pedidos.</p>

O que está mudando	Descrição
Documentação de compra	A correspondência relacionada a novas compras será enviada para o contato ou contatos listados em seu perfil IBM associado a seu ICN, a menos que seja especificado de outra forma em seu pedido.
Número de peça e descrição do produto	Novos números de peça e descrições de produtos para o portfólio da IBM Algorithmics substituirão as descrições de produtos Algorithmics preexistentes. Esses novos números de peça e descrições aparecerão em cotações e faturas recebidas da IBM.
Formato de documento	Os formatos de documentos (cotações, descrições do trabalho de serviços, faturas, etc.) recebidos serão alterados com base na operação IBM local/regional que cobre a sua localidade.
Requisito de OC	Se sua empresa exigir a emissão de uma ordem de compra para facilitar o pagamento por quaisquer mercadorias ou serviços, a IBM poderá requerer uma nova ordem de compra. Clientes com requisitos de faturamento em andamento para Serviços Gerenciados e de Manutenção e Suporte (ARS, FIRST, OpData) podem ser contatados pela IBM para envio de uma ordem de compra.
Novo Processo de Licenciamento	<p>As ofertas da IBM Algorithmics são controladas por Contratos de Licença que podem ser localizados aqui: <a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/</a>.</p> <p>Clientes que usam chaves de licença para acessar seu software devem ter recebido novas chaves de licença genéricas antes de 30 de setembro.</p> <p>Para novas compras de software que contenham chaves de licença, a chave de licença estará localizada com o software no site de download. As instruções de acesso ao Site de Download de Software estarão contidas na carta separada de Boas-Vindas à IBM.</p> <p>Se você não recebeu a sua chave de licença genérica ou tem dúvidas nessa área, entre em contato com o Suporte da IBM Algorithmics em: <a href="http://www.ibm.com/algorithmics/support/">http://www.ibm.com/algorithmics/support/</a>.</p>
Responsabilidade de Impostos	<p>A partir de 1º de outubro de 2012, todas as transações de pedidos incluirão impostos sobre vendas aplicáveis (a menos que você tenha um certificado de isenção de impostos em arquivo com a IBM). Os impostos serão incluídos na Fatura.</p> <p>Se você é um cliente hospedado, forneça um certificado de isenção de impostos com a sua nova ordem de compra para qualquer local onde o benefício é derivado.</p>

O que está mudando	Descrição
Termos de Licença	Se você está usando um produto de software de Algorithmics (instalado em seu local atual) conforme um termo de licença de Algorithmics já existente, seu direito de usar o produto de software de Algorithmics, conforme tal termo de licença, irá cessar na expiração do termo atual. Após a expiração do tal termo atual, seu uso contínuo do produto de software de Algorithmics será sujeito à compra das licenças de uso permanente da IBM e S&S aplicável conforme os termos e condições padrão da IBM para tais licenças e S&S.

## SUPORTE DE SOFTWARE

As equipes de Suporte de Algorithmics irão continuar a focar em entregar satisfação ao cliente sem comprometer-se. Suporte de sistemas e ofertas de Algorithmics existentes continuarão a ser usados após 1º de Outubro de 2012.

À medida que trabalhamos para integrar o Suporte Algorithmics e IBM, iremos oferecer aos clientes IBM Algorithmics recursos expandidos por meio da infra-estrutura de Suporte IBM existente. Comunicação relacionada a mudanças na sua experiência de suporte pode ser localizada na Central do Cliente da IBM Algorithmics em:

<http://www.ibm.com/algorithmics/support/>.

**O telefone de suporte e as interfaces da web da Algorithmics permanecerão inalterados até meados de 2013.**

*O que não muda em 1º de outubro de 2012:*

- O suporte é fornecido de acordo com os seus contratos de Suporte Algorithmics existentes.
- O Suporte IBM Algorithmics é acessado por meio dos processos e ferramentas de suporte da Algorithmics existentes. Consulte: <http://www.ibm.com/algorithmics/support/> para obter detalhes.

Certifique-se de que o contato de suporte principal em sua organização esteja ciente de que deve continuar acessando o Suporte IBM Algorithmics da mesma forma que sempre faz por email e telefone. Consulte: <http://www.ibm.com/algorithmics/support/> para obter detalhes.

**Abaixo estão destaques informativos para ajudá-lo a entender a definição das funções de Contato Técnico e Principal na IBM.**

- O **Contato Principal IBM** é uma pessoa específica que irá gerenciar o acesso ao site de download de software da IBM para o(s) contrato(s) de software IBM Algorithmics de sua organização. O Contato Principal aprova solicitações de acesso ao Site de Download da IBM a partir de sua organização e receberá todo o gerenciamento de contas de download e comunicações. Esta pessoa também será o contato principal para faturas de renovação de suporte anual para software e serviços IBM Algorithmics em sua organização. Nota: Se um Contato Principal não for designado, o Contato Técnico será usado para as duas funções. O Contato Principal deve ser uma única pessoa.

- Apenas um **único** Contato Principal pode ser designado por Empresa nos sistemas IBM.
- O **Contato Técnico do Site** é uma pessoa específica da empresa do Cliente que irá gerenciar o acesso a serviços de Suporte Técnico da IBM e concederá autoridade para a abertura de Solicitações de Suporte Técnico em nome de sua organização. O Contato Técnico aprova solicitações de acesso ao Suporte IBM de funcionários e parceiros de negócios de sua organização e receberá todas as instruções de acesso e comunicações do Suporte IBM. Informações adicionais relacionadas ao Suporte eletrônico da IBM podem ser localizadas em <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/workwithibm.html>.
- Apenas um **único** Contato Técnico do Site Principal pode ser designado por empresa nos sistemas IBM. Responsáveis pela Chamada Adicionais Nomeados podem ser incluídos no sistema pelo Contato Técnico do Site.

## SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

O Suporte e Manutenção da Algorithmics serão conhecidos como Suporte e Subscrição IBM (S&S) após 1º de outubro de 2012. Transações do S&S serão integradas nos processos IBM em uma abordagem de etapas.

A seguir são descritas as principais datas associadas à transição para o processo de Suporte e Subscrição do Software IBM:

### *Tabela de datas e ações de autorização de S&S*

S&S	O que acontecerá
O S&S expira antes de 1º de outubro de 2012	Você deve ter recebido a sua fatura de S&S da equipe de Finanças da Algorithmics de acordo com os processos de faturamento normais da Algorithmics. Você deve prosseguir com o pagamento de quaisquer faturas emitidas pela Algorithmics de acordo com os termos de pagamento destacados na sua fatura. O pagamento em dia dessas faturas ajudará a garantir que não haja interrupções no seu S&S. Se você ainda não recebeu uma fatura, entre em contato com Finanças da Algorithmics: <a href="mailto:finarrev@ca.ibm.com">finarrev@ca.ibm.com</a> .
Data de expiração do S&S entre 1º de outubro de 2012 e 31 de janeiro de 2013	Se o seu S&S expirar dentro dessas datas, você receberá uma fatura de Finanças da Algorithmics seguindo os processos padrão da Algorithmics. Todas essas faturas serão emitidas antes de 21 de setembro de 2012 com os termos de pagamento claramente declarados na fatura. Se até 25 de setembro de 2012 você não receber uma fatura pelo S&S que expira durante o período destacado, entre em contato com Finanças da Algorithmics: <a href="mailto:finarrev@ca.ibm.com">finarrev@ca.ibm.com</a> .
Data de expiração do S&S após 31 de janeiro de 2013 e além	<p><b>Clientes com Licença com Prazo Determinado Existentes:</b> As suas faturas de S&amp;S associadas com seus contratos de licença com prazo determinado agora serão geradas fora dos sistemas IBM e enviadas com a mesma frequência de faturamento que você tinha com a Algorithmics. Essas faturas de S&amp;S serão emitidas de acordo com o seu contrato legado da Algorithmics até a data de expiração do contrato.</p> <p><b>Clientes com Licença Perpétua da Algorithmics Existentes:</b> Sua Renovação de Suporte e Subscrição do Software associada com sua licença perpétua agora incluirá uma cotação de renovação gerada em sistemas IBM e fornecida por um representante de renovação IBM. Esta cotação estará sujeita aos termos e condições padrão da IBM e a data de encerramento da renovação será mudada</p>

S&S	O que acontecerá
	para o último dia do mês.

Quaisquer questões sobre o seu Suporte & Subscrição da Algorithmics devem ser encaminhadas ao seu representante de suporte da Algorithmics existente ou por meio de Finanças da Algorithmics: [finarrev@ca.ibm.com](mailto:finarrev@ca.ibm.com).

## PASSPORT ADVANTAGE

Como um cliente da IBM, você começará a ver referências ao [Passport Advantage](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html) (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html>) e ao [Passport Advantage Express](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html) (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html>). O Passport Advantage e o Passport Advantage Express são ofertas abrangentes da IBM para novas licenças de software e Suporte e Subscrição do Software (upgrades de produtos e suporte técnico) em um único conjunto comum de contratos, processos e ferramentas. Como um exemplo, o Passport Advantage Online é uma ferramenta da web que ajuda a gerenciar seu software licenciado, comprar novas licenças, renovar subscrições, fazer download de software autorizado e mais.

## SERVIÇOS PROFISSIONAIS E EDUCAÇÃO

A IBM agora fornecerá Serviços Profissionais e Gerenciados e Educação da Algorithmics.

### Professional and Managed Services

Os Serviços Profissionais e os Serviços Gerenciados da IBM Algorithmics servirão como seu parceiro de suporte a clientes com a mesma equipe de profissionais que sempre temos implementado. Isto inclui as equipes de Gerenciamento de Contas e de Sucesso do Cliente.

### *Mudanças em Serviços Profissionais e Gerenciados a partir de 1º de outubro de 2012*

- A IBM assumirá todos os compromissos e Descrições do Trabalho (SOW) de Serviços Profissionais e Gerenciados em andamento da Algorithmics e eles serão desempenhados conforme foram originalmente contratados.
- Embora haja diversas mudanças em processos relacionadas à maneira com que os contratos e SOWs são desenvolvidos, virtualmente não haverá mudanças no modelo de negócio de serviços gerais da Algorithmics. Os clientes contratarão serviços da IBM Algorithmics para suportar o portfólio de produtos da IBM Algorithmics. Uma exceção são os clientes que requerem uma ordem de compra entre sua organização e a IBM para facilitar o pagamento de serviços existentes da Algorithmics. Nesse caso, o cliente deve fornecer o contato de serviços da Algorithmics com uma nova ordem de compra, que faça referência ao contrato ou SOW original.
- Todas as novas ordens de serviço serão contratadas usando contratos de prestação de serviços, estrutura de taxa e SOWs padrão da IBM. Os contratos de prestação de serviços, SOWs e sistemas de ordens de serviço da IBM podem ser um sistema separado dos contratos de licenciamento de software IBM e de sistemas de pedidos (por exemplo, Passport Advantage).

- Alguns clientes podem receber mais de uma fatura para a oferta da Algorithmics, para a qual eles receberam anteriormente uma única fatura, ou seja, Serviços em uma fatura e Renovação de Suporte e Subscrição do Software em uma fatura diferente.

## Educação

### *Mudanças na Educação a partir de 1º de outubro de 2012*

- A educação da IBM Algorithmics fará parte do portfólio de ofertas de educação da Analítica de Negócios da IBM.
- Todas as aulas serão contratadas usando contratos de treinamento padrão da IBM.
- Informações sobre curso e registro podem ser localizadas em: <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>.
- Novas ofertas adicionais como o programa de desconto do Pacote de Educação IBM e outras podem ser localizadas em: <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>.
- Para consultas adicionais, selecione a opção “Entre em Contato Conosco” na parte superior do lado direito da seguinte página da web: <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56> ou entre em contato com o seu Gerente de Contas ou Equipe de Sucesso do Cliente da IBM Algorithmics.

Como parte da aquisição, as informações pessoais poderão ser transferidas da Algorithmics para a IBM. A política de privacidade da IBM pode ser visualizada online em: <http://www.ibm.com>.