



New Orchard Road
Armonk, Nueva York 10504

Haciendo Negocios con IBM en Latinoamérica

Lo que los clientes de Algorithmics necesitan saber

IBM adquirió recientemente a Algorithmics, un proveedor líder de soluciones de riesgo financiero. A partir del 1 de octubre del 2012, los negocios de Algorithmics serán llevados a cabo de acuerdo a los lineamientos de IBM.

La siguiente guía “Haciendo Negocios con IBM” describe los cambios que se esperan y las acciones necesarias para maximizar los beneficios de su relación con IBM. También asegurará una transición sin problemas a los sistemas y procesos de negocios de IBM. La mayor parte de sus contactos en ventas, entrega de servicios, soporte y capacitación continuarán sin alteración.

Algorithmics lo ha identificado como el Contacto Primario para su compañía. Como parte de la transición hacia IBM, Algorithmics se ha puesto en contacto con usted para verificar que usted sea el Contacto Primario y para también confirmar y/o recopilar información de contacto para sus contactos Técnicos y de Facturación. Debido a todo esto, usted ha sido seleccionado para recibir esta comunicación.

Como cliente de IBM, continuará teniendo acceso a las ofertas de Algorithmics, ahora bajo la marca IBM, así como a los extensos portafolios de ofertas de soluciones y servicios de software de IBM, mientras disfruta del servicio de respuesta de alta calidad que ha llegado a esperar tanto de Algorithmics como de IBM.

Podemos anticipar que usted y su organización experimentarán una transición sin problemas a IBM en los próximos meses. Durante este proceso, el equipo de IBM y sus representantes de IBM Algorithmics estarán disponibles para responder a cualquier pregunta y para abordar sus actuales necesidades de soporte y servicios de software.

Por favor, lea estas muy importantes comunicaciones de IBM que recibirá durante los meses venideros, conforme sus derechos de Algorithmics sean cargados en los sistemas IBM.

Carta de Bienvenida a IBM, que incluye:

- Número de cliente IBM
- Número de sitio de software

También recibirá los siguientes emails automatizados:

- Bienvenida al Sistema de Solicitud de Servicio Electrónico de IBM
- IBM le da la bienvenida a la herramienta de Software y servicios

Para obtener más detalles de todas estas comunicaciones, por favor visite: <http://www-01.ibm.com/software/analytics/algorithmics/customercenter/transition.html>

Índice

ACCIONES IMPORTANTES PARA LOS CLIENTES ALGORITHMICS	3
Crear un perfil IBM – ¿Por qué es importante?	3
Crear un registro IBM – ¿Por qué es importante?	3
CUENTAS POR PAGAR Y COMPRAS	3
Acciones importantes para los clientes Algorithmics	4
Tabla de cambios para Acreedor y Compras	4
SOPORTE DE SOFTWARE	6
Lo que no cambia el 1 de octubre, 2012	6
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE	7
Tabla de S&S fechas y acciones de derecho	7
PASSPORT ADVANTAGE	8
SERVICIOS PROFESIONALES Y CAPACITACIÓN	8
Cambios en Servicios Profesionales y Gestionados a partir del 1 de octubre, 2012	8
Cambios en Capacitación a partir del 1 de octubre, 2012	8

ACCIONES IMPORTANTES PARA LOS CLIENTES DE ALGORITHMICS

Como el Contacto Primario, usted necesita crear un perfil IBM – Por qué es importante?

Por qué un perfil de IBM	Website
<p>Con un perfil de IBM, usted puede ver, actualizar o añadir detalles de contactos, cargos o configuraciones de registro.</p> <p>Observe que puede haber un retraso de hasta 15 minutos para que pueda utilizar su nuevo ID de IBM.</p>	<p>Crear o actualizar su perfil de IBM aquí:</p> <p>https://www.ibm.com/account/profile/us?</p>

Como Contacto Primario, usted necesita crear un registro IBM – ¿Por qué es importante?

Por qué un registro de IBM	Website
<p>Su ID de registro IBM, también conocido como Web ID, es su único punto de acceso a las aplicaciones IBM Web, como Passport Advantage, que le permitirán gestionar su licencia de software actual.</p> <p>Usted solo necesita un ID de IBM y una contraseña para acceder a cualquier aplicación o base de registro de IBM.</p>	<p>Crear o actualizar su registro de IBM aquí:</p> <p>https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg</p>
<p>Preguntas frecuentes sobre perfil de IBM y registro de IBM</p>	<p>https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp#13</p>
<p>Help desk mundial para registro de IBM</p>	<p>https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk</p>

CUENTAS POR PAGAR Y COMPRAS

Efectivo a partir del 1° de octubre del 2012, los procesos de Algorithmics migrarán hacia IBM. Usted usará un proceso común para adquirir productos y servicios de IBM.

Las cotizaciones y facturas que usted va a recibir cambiarán de formato después del 1° de octubre del 2012 y serán emitidas por su localidad de IBM correspondiente. Lo anterior puede afectar la dirección del remitente y, en algunos países, la moneda de transacción que utiliza actualmente. Verifique los siguientes ítems en sus registros de proveedor interno:

Acciones importantes para clientes de Algorithmics:

Tabla de cambios para Acreedores y Compras

Lo que cambia	Descripción
Nombre del proveedor	El nombre del proveedor de Algorithmics cambiará a la Compañía IBM local o regional aplicable que cubre su localidad (el término “Proveedor” a continuación representa la entidad IBM aplicable).
Direcciones de remitente del proveedor	<p>Las direcciones remitentes del proveedor para cheques, transferencias bancarias y pagos nocturnos cambiarán para todos los nuevos negocios después del 1° de octubre del 2012.</p> <p>Los nuevos detalles aparecerán en sus facturas expedidas por IBM después del 1° de Octubre.</p> <p>Las facturas emitidas por Algorithmics que sean pagadas después del 1 de octubre del 2012 todavía deberán ser pagables a Algorithmics, una Compañía IBM y remitidas de acuerdo a las instrucciones de la factura de Algorithmics.</p>
Estándar de Plazos de pagos del proveedor	<p>En la mayoría de los países, podrán aplicarse los plazos de pago estándar de proveedor de “pagar contra entrega”.</p> <p>Usted puede encontrar esta información en su factura o cotización.</p>
Moneda	En algunos países, la moneda utilizada por Algorithmics es diferente a la utilizada por IBM, por lo tanto usted podrá realizar transacciones en una moneda diferente con IBM.
Idioma	En algunos países, usted podrá recibir correspondencia de IBM en el idioma local.
Número de cliente	<p>A partir del 1° de octubre del 2012, a los clientes de Algorithmics se les asignarán números de cliente IBM (ICN) y un Número de Sitio de Software. Durante los próximos meses, usted recibirá su ICN y su Número de Sitio de Software en una carta de bienvenida proveniente de IBM.</p> <p>Por favor, observe que su ICN será usado en todas las comunicaciones relacionadas con órdenes.</p>

Lo que cambia	Descripción
Documentación de compra	La correspondencia relacionada a nuevas compras será enviada a él (los) contacto(s) listado(s) en su perfil IBM asociado con su ICN a menos que se especifique otra cosa en su pedido.
Número de parte y descripción de producto	Nuevos números de parte y descripciones de producto para el portafolio IBM Algorithmics reemplazará las descripciones actuales de los productos Algorithmics. Estos nuevos números de piezas y descripciones aparecerán en las cotizaciones y facturas que reciba de IBM.
Formato de documentos	El formato de los documentos (cotizaciones, declaraciones de trabajos de servicios, facturas, etc.) que recibirá cambiará en base a la operación de IBM local o regional que cubre su localidad.
Requerimiento de PO	Si su empresa requiere la emisión de una orden de compra para facilitar el pago de los bienes o servicios, IBM puede requerir una nueva orden de compra. Los clientes con requerimientos de facturación en curso para Mantenimiento y Soporte o Servicios Gestionados (ARS, FIRST, Optada) podrán ser contactados por IBM para que envíen una orden de compra.
Nuevo proceso de licenciamiento	<p>Las ofertas de IBM Algorithmics se rigen por Acuerdos de Licencia que pueden encontrarse aquí: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/.</p> <p>Los clientes que usan claves de licencia para acceder a su software deben haber recibido nuevas claves de licencia genéricas antes del 30 de septiembre 30th.</p> <p>Para nuevas compras de software que contenga claves de licencia, la clave de licencia estará ubicada con el software en el sitio de descarga. Las instrucciones de acceso al Sitio de Descarga del Software estarán contenidas en la carta de Bienvenida a IBM por separado.</p> <p>Si usted no ha recibido su clave de licencia o tiene preocupaciones en esta área, por favor póngase en contacto con Soporte de IBM Algorithmics: http://www.ibm.com/algorithmics/support/.</p>
Responsabilidad de Impuestos	A partir del 1 de octubre del 2012, todas las transacciones de pedidos incluirán el impuesto de ventas aplicable (a menos que usted cuente con un certificado de exención de impuestos entregado a IBM). Los impuestos serán incluidos en la Factura. Si usted es un cliente hospedado (hosted), por favor proporcione un certificado de exención de impuestos con su próximo pedido de compras para cualquier ubicación donde se derive el beneficio.

Lo que cambia	Descripción
Licencia de plazo	Si usted está usando un producto de software de Algorithmics (instalado en su ubicación actual) con relación a una licencia de término existente de Algorithmics , su derecho para usar el producto de software Algorithmics en relación a dicha licencia de término cesará al momento del vencimiento del término actual. Después del vencimiento de dicho término, su uso continuo del producto de software de Algorithmics estará sujeto a la compra de licencias de uso perpetuo de IBM y S&S aplicable en relación a los términos y condiciones estándares de IBM para dichas licencias y S&S.

SOPORTE DE SOFTWARE

Los Equipos de soporte de Algorithmics continuarán enfocándose en entregar satisfacción al cliente sin compromiso. Las ofertas existentes de soporte y sistemas de Algorithmics continuarán siendo usadas después del 1 de Octubre del 2012.

Mientras trabajamos para integrar Algorithmics y Soporte de IBM, ofreceremos a los clientes de IBM Algorithmics posibilidades ampliadas a través de la infraestructura existente de Soporte IBM. La comunicación relacionada a los cambios en su experiencia de soporte puede encontrarse en el Centro de Clientes de IBM Algorithmics en: <http://www.ibm.com/algorithmics/support/>.

El teléfono de soporte al Cliente de Algorithmics y las interfaces web permanecerán sin alteraciones hasta mediados del 2013.

Qué es lo que no cambia el 1 de octubre del 2012:

- El soporte se proporciona con concordancia con sus acuerdos de Soporte de Algorithmics existentes.
- Se accede al Soporte de IBM Algorithmics a través de los procesos y herramientas existentes de Algorithmics. Refiérase a: <http://www.ibm.com/algorithmics/support/> para obtener detalles.

Asegúrese de que la persona de contacto principal de su organización sepa que debe continuar accediendo al Soporte de IBM Algorithmics de la misma manera que siempre lo ha hecho vía email o teléfono. Refiérase a: <http://www.ibm.com/algorithmics/support/> para obtener más detalles.

A continuación se presenta información resumida para ayudarle a comprender la definición de los papeles de contacto Primario y Técnico en IBM.

- El **Contacto Primario de IBM** es un individuo específico que gestionará el acceso al sitio de descargas de software de IBM para el(los) contrato(s) de software IBM Algorithmics de su organización. El Contacto Primario aprueba las solicitudes de acceso al sitio de descargas de su organización y recibirá todas las comunicaciones e informes de gestión de cuentas. Esta persona también será el contacto principal para las facturas de renovación de soporte anual para software y servicios de IBM Algorithmics en su organización. Nota: En caso de que no

se designe una persona de Contacto Principal, la persona de Contacto Técnico será utilizada para ambas funciones. La persona de Contacto Principal debe ser una sola persona.

- Sólo se puede designar un **único** Contacto Primario por compañía en los sistemas IBM.
- El **Contacto Técnico del Sitio** es una persona de la empresa del cliente designada para gestionar el acceso a los servicios de Soporte Técnico de IBM y que cuenta con autoridad para abrir Solicitudes de Soporte Técnico en nombre de su organización. El Contacto Técnico aprueba las solicitudes de acceso al Soporte Técnico que los empleados y asociados de negocios en su organización y recibirá todas las comunicaciones e instrucciones de acceso al Soporte de IBM. Información adicional sobre el soporte electrónico de IBM puede ser encontrada en: <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/workwithibm.html>.
- Sólo una **persona** de Contacto Técnico Principal del Sitio por empresa puede ser designada en los sistemas de IBM. La persona de Contacto Técnico del Sitio puede añadir al sistema personas adicionales para efectuar llamadas.

MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE

El Soporte y Mantenimiento de Algorithmics será conocido como Suscripción y Soporte IBM(S&S) después del 1 de octubre del 2012. Las transacciones S&S serán integradas en los procesos IBM en un abordaje por fases.

A continuación se describen las fechas claves asociadas a la transición del proceso de Suscripción y Soporte:

Tabla de fechas y acciones de derechos S&S

Vencimiento de Fecha S&S	Lo que sucederá
S&S con vencimiento previo al 1° de octubre del 2012	Usted debe haber recibido su factura S&S por parte del equipo de finanzas de Algorithmics de acuerdo a los procesos de facturación normales de Algorithmics. Usted debe proceder con el pago de cualquier factura expedida por Algorithmics de acuerdo a los términos de pago destacados en su factura. El pago oportuno de estas facturas ayudará a asegurar que no hay interrupciones en su S&S. Si usted aún no ha recibido una factura, póngase en contacto con Finanzas de Algorithmics: finarrev@ca.ibm.com .
Fecha de vencimiento de S&S entre el 1° de octubre del 2012 y el 31 de enero del 2013	Si su S&S vence dentro de estas fechas, usted recibirá una factura expedida por finanzas de Algorithmics que siga los procesos estándares de Algorithmics. Todas estas facturas serán expedidas antes del 21 de septiembre del 2012 con los términos de pago claramente especificados en la factura. Si para el 25 de septiembre del 2012 no ha recibido una factura para S&S que venza durante el período destacado, por favor póngase en contacto con finanzas de Algorithmics: finarrev@ca.ibm.com .
Fecha de vencimiento de S&S después del 31 de enero del 2013 y posterior	Cientes existentes de Licencias con periodo de término de Algorithmics: Sus facturas S&S asociadas con sus acuerdos de término de licencia ahora se generarán fuera de los sistemas IBM y serán enviadas con la misma frecuencia de facturación que ha tenido con Algorithmics. Estas facturas S&S serán emitidas de acuerdo a su contrato legado de Algorithmics hasta el término en que el contrato venza. Cientes Existentes de Licencia Perpetua de Algorithmics: Su Suscripción y

Vencimiento de Fecha S&S	Lo que sucederá
	Renovación de Software asociada con su licencia perpetua ahora incluirá una cotización de renovación generada a partir de los sistemas IBM y será proporcionada a usted por un representante de renovaciones de IBM. Esta cotización estará sujeta a los plazos y condiciones estándar de IBM y la fecha final de renovación se trasladará hacia el último día del mes.

Cualquier pregunta acerca de su Suscripción & Soporte debe ser dirigida a su representante existente de soporte de Algorithmics o vía Finanzas de Algorithmics: finarrev@ca.ibm.com.

PASSPORT ADVANTAGE

Como un cliente de IBM, usted empezará a ver referencias a [Passport Advantage](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html) (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html>) and [Passport Advantage Express](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html) (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutexpress.html>). Passport Advantage y Passport Advantage Express son ofertas completas de IBM para nuevas licencias de software, suscripciones y soporte de software (actualizaciones de producto y soporte técnico) bajo un único conjunto común de acuerdos, procesos y herramientas. Como un ejemplo, Passport Advantage Online es una herramienta web que le ayuda a gestionar su software licenciado, adquirir nuevas licencias, renovar suscripciones, descargar software con derechos y más.

SERVICIOS PROFESIONALES Y CAPACITACIÓN

Ahora IBM proporcionará Servicios Profesionales, Gestionados y de Capacitación de Algorithmics.

Servicios Profesionales y Gestionados

Los Servicios Profesionales y Gestionados de IBM Algorithmics servirán como su asociado de soporte al cliente con el mismo personal profesional con el que siempre ha contado. Esto incluye los equipos de Manejo de Cuenta y Servicio y Atención al Cliente.

Cambios en Servicios Profesionales y Gestionados a partir del 1 de octubre del 2012

- IBM asumirá las obligaciones de los actuales compromisos y declaraciones de trabajo (SOW) de Servicios Profesionales y Gestionados de Algorithmics y los completará como fueron originalmente contratados.
- Aunque hay varios cambios de proceso con respecto a la manera como los contratos y SOW son desarrollados, prácticamente no hay cambios en el modelo de negocio general de servicios de Algorithmics. Los clientes deberán contratar los servicios de IBM Algorithmics para soporte al portafolio de productos de IBM Algorithmics. Una excepción tiene que ver con los clientes que requieren un pedido de compras entre su organización e IBM para facilitar el pago para servicios existentes de Algorithmics. En dicho caso, el cliente debe suministrar a su contacto de servicios de Algorithmics un nuevo pedido de compras que haga referencia al contrato o SOW original.
- Todas las nuevas solicitudes de servicios deberán contratarse mediante acuerdos de servicios, estructura tarifaria y SOW's estandarizados de IBM. Los sistemas para acuerdos de servicios

IBM, SOW's y solicitudes de servicio pueden usar un sistema separado de los sistemas de pedidos y de contratos de licencia de software IBM (por ejemplo, Passport Advantage).

- Algunos clientes podrán recibir más de una factura para su oferta Algorithmics donde hayan recibido previamente una única factura, por ejemplo: Servicios en una factura y Renovación de Suscripción y Soporte de Software en una factura diferente.

Capacitación

Cambios en Capacitación a partir del 1 de octubre del 2012

- La capacitación de IBM Algorithmics será parte del portafolio de capacitación de ofertas de IBM Business Analytics.
- Todas las clases serán contratadas usando acuerdos de entrenamiento estándares de IBM.
- Se puede encontrar información de cursos y registro en: <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>.
- Se pueden encontrar nuevas ofertas adicionales como el programa de descuentos IBM Education Pack y otros en: <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>.
- Para consultas adicionales, por favor, seleccione la opción “Póngase en contacto con nosotros” el lado superior derecho de la siguiente página web: <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>
- o póngase en contacto con su Gerente de Cuenta de IBM Algorithmics o con el Equipo de Éxito del Cliente.

Como parte de la adquisición, la información personal podrá ser transferida de Algorithmics hacia IBM. La política de privacidad de IBM puede ser vista online en: <http://www.ibm.com>.