



New Orchard Road  
Armonk, New York 10504

## **Faire affaire avec IBM pour l'Amérique du Nord**

### **Ce que les clients d'Algorithmics doivent savoir**

IBM a récemment fait l'acquisition d'Algorithmics, fournisseur de premier plan de solutions concernant les risques financiers. À compter du 1er octobre 2012, les affaires d'Algorithmics seront menées sous la bannière d'IBM.

Le guide «Faire affaire avec IBM» décrit les modifications à venir et les mesures nécessaires pour maximiser les avantages de votre relation avec IBM. Il permettra également d'assurer une transition en douceur vers les systèmes et les processus d'affaires d'IBM. La plupart de vos contacts dans les ventes, la prestation de services, l'assistance et la formation resteront les mêmes.

Algorithmics vous a désigné comme étant la personne-ressource principale pour votre entreprise. Dans le cadre de la transition vers IBM, Algorithmics a tenté de communiquer avec vous pour s'assurer que vous êtes bien la personne-ressource principale et pour confirmer ou obtenir de l'information à savoir qui sont les personnes-ressources pour les questions techniques et pour la facturation. C'est à titre de personne-ressource principale que vous recevez la présente.

En tant que client d'IBM, vous continuerez d'avoir accès aux offres Algorithmics, maintenant proposées sous la marque IBM, ainsi qu'à un vaste portefeuille de solutions et de services logiciels, tout en profitant du service efficace et de grande qualité auquel vous êtes habitué, tant auprès d'Algorithmics que d'IBM.

Nous espérons que votre organisation et vous-même vivrez une transition en douceur à IBM au cours des prochains mois. Pendant ce processus, l'équipe d'IBM et votre représentant IBM Algorithmics seront à votre disposition pour répondre à vos questions et à vos besoins en matière de logiciels et de services.

**Nous vous invitons à accorder une attention particulière aux communications d'IBM, indiquées ci-dessous, que vous recevrez dans les prochains mois, suivant l'ajout dans les systèmes IBM de vos acquis chez Algorithmics.**

**Lettre de bienvenue à IBM, dans laquelle seront indiqués les éléments suivants :**

- Numéro de client IBM
- Numéro de site logiciel

**Vous recevrez également les courriels automatisés ci-dessous :**

- Une note de bienvenue dans le système électronique de demandes de service IBM
- Une note de bienvenue dans l'outil des services et des logiciels IBM

Pour plus d'information sur toutes ces communications, veuillez consulter la page Web suivante : <http://www-01.ibm.com/software/analytics/algorithmics/customercenter/transition.html>

## **Table des matières**

<b>IMPORTANTES MESURES À PRENDRE POUR LES CLIENTS ALGORITHMIC</b>	<b>3</b>
Créer un profil IBM – pourquoi c'est important	3
Créer une inscription à IBM – pourquoi c'est important	3
<b>COMPTES FOURNISSEURS ET ACHATS</b>	<b>3</b>
Importantes mesures à prendre par les clients Algorithmics	4
Certificats d'exemption fiscale et exigences liées aux changements	4
Tableau des changements relatifs aux comptes fournisseurs et aux achats	4
<b>ASSISTANCE LOGICIELLE</b>	<b>6</b>
Ce qui ne changera pas le 1er octobre 2012	6
<b>RENOUVELLEMENT D'ABONNEMENT AUX LOGICIELS ET À L'ASSISTANCE</b>	<b>7</b>
Tableau des dates et mesures à prendre concernant l'abonnement aux logiciels et l'assistance	7
<b>PASSPORT ADVANTAGE</b>	<b>8</b>
<b>SERVICES PROFESSIONNELS ET FORMATION</b>	<b>8</b>
Changements apportés aux services professionnels et gérés à partir du 1er octobre 2012	9
Changements apportés à la formation à partir du 1er octobre 2012	9

## IMPORTANTES MESURES À PRENDRE PAR LES CLIENTS ALGORITHMICS

*À titre de contact principal, vous devez créer un profil IBM – pourquoi c'est important*

<b>Pourquoi un profil IBM</b>	<b>Site Web</b>
<p>Avec un profil IBM, vous pouvez visualiser, mettre à jour ou ajouter des détails sur vos personnes-ressources, votre titre ou vos paramètres personnels d'inscription.</p> <p>Sachez qu'il pourrait y avoir un délai de 15 minutes avant de pouvoir utiliser votre nouveau code d'utilisateur IBM.</p>	<p>Créez ou mettez à jour votre profil IBM à :</p> <p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?">https://www.ibm.com/account/profile/us?</a></p>

*À titre de contact principal, vous devez créer une inscription à IBM – pourquoi c'est important*

<b>Pourquoi une inscription à IBM</b>	<b>Site Web</b>
<p>Votre code d'inscription à IBM, aussi appelé ID Web, est votre point d'accès unique aux applications Web IBM, dont Passport Advantage, qui vous permettent de gérer les logiciels avec permis que vous utilisez présentement.</p> <p>Vous n'avez besoin que d'un ID et d'un mot de passe IBM pour accéder à toutes les applications associées à l'inscription à IBM.</p>	<p>Créez ou mettez à jour votre inscription à IBM à :</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>Foire aux questions concernant le profil IBM et l'inscription à 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>Service de dépannage mondial pour l'inscription à IBM</p>	<p><a href="https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk">https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk</a></p>

## COMPTES FOURNISSEURS ET ACHATS

À compter du 1er octobre 2012, les processus d'Algorithmics seront transférés à IBM. Vous utiliserez donc un processus courant pour acquérir des produits et des services logiciels auprès d'IBM.

Les propositions de prix et les factures que vous recevez vous seront présentées sous une forme différente à partir du 1er octobre 2012 et elles vous seront envoyées à partir d'un établissement IBM. Les changements pourraient avoir un effet sur l'adresse de paiement et, dans certains pays, sur la devise que vous utilisez aujourd'hui pour les transactions. Vérifiez les éléments suivants dans vos dossiers internes de fournisseur :

## **Importantes mesures à prendre par les clients d'Algorithmics :**

### *Certificats d'exemption fiscale et exigences relatives aux changements*

Le nom du fournisseur changera, passant d'Algorithmics à celui de l'organisation IBM locale ou régionale qui couvre votre localité (le terme «fournisseur» ci-dessous représente l'organisation IBM).

Le numéro d'identification fiscale applicable au fournisseur changera.

Si vous êtes actuellement exempté de la taxe de vente et d'utilisation, de la TVA locale taxes, vous devrez fournir les **certificats d'exemption fiscale** de votre entreprise à IBM au moment de votre première commande à compter du 1er octobre 2012.

### *Tableau des changements relatifs aux comptes fournisseurs et aux achats*

<b>Ce qui change</b>	<b>Description</b>
Nom du fournisseur	Le nom du fournisseur changera, passant d'Algorithmics, compagnie IBM, 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	<p>Les adresses de paiement du fournisseur pour les chèques, les virements et les paiements dans les 24 heures changeront pour toutes les nouvelles transactions à partir du 1er octobre 2012.</p> <p>Les nouvelles informations paraîtront sur les factures émises par IBM à compter du 1er octobre 2012.</p> <p>Les factures émises par Algorithmics qui seront payées à compter du 1er octobre 2012 demeurent payable à Algorithmics, compagnie d'IBM, suivant les directives qui y sont inscrites.</p>
Modalités de paiement standard du fournisseur	<p>Dans la plupart des pays, les modalités de paiement standards d'IBM, de type «payable dès réception», pourraient s'appliquer.</p> <p>Vous trouverez cette information sur la facture ou sur la proposition de prix.</p>
Devise	Dans certains pays, la devise utilisée par Algorithmics n'est pas la même que celle qui est utilisée par IBM; c'est pourquoi vous devrez peut-être utiliser une devise différente dans vos transactions avec IBM.

Ce qui change	Description
Langue	Dans certains pays, la correspondance que vous recevrez d'IBM pourrait être rédigée dans la langue locale.
Numéro de client	<p>À compter du 1er octobre 2012, chaque client d'Algorithmics se verra attribuer un numéro de client IBM ainsi qu'un numéro de site logiciel. Vous recevrez ces numéros de client et de site logiciel d'ici quelques mois, dans une lettre de bienvenue envoyée par IBM.</p> <p>Veillez noter que le numéro de client paraîtra sur toutes les communications liées aux commandes.</p>
Documents relatifs aux achats	Toute la correspondance relative aux nouveaux achats sera envoyée à la ou aux personnes-ressources qui figure(nt) dans votre profil IBM associé à votre numéro de client, à moins d'indication contraire de votre part dans votre commande.
Numéro de pièce et description de produit	<p>De nouveaux numéros de pièce et descriptions de produits pour la gamme IBM Algorithmics remplaceront les descriptions actuelles des produits Algorithmics.</p> <p>Ils figureront dans les propositions de prix et les factures que vous recevrez d'IBM.</p>
Présentation des documents	La présentation des documents (propositions de prix, descriptions du travail lié aux services, factures, etc.) que vous recevrez changera selon l'organisation IBM locale ou régionale qui couvre votre localité.
Bon de commande	Si votre entreprise a besoin de l'émission d'un bon de commande pour faciliter le paiement de biens ou de services, IBM pourrait demander un nouveau bon de commande. Quant aux clients qui ont besoin d'une facturation en continue pour les services d'entretien et d'assistance ou pour les services gérés (ARS, FIRST, OpData), IBM pourra leur demander de soumettre un bon de commande.
Nouveau processus relatif aux permis d'utilisation	<p>Les offres IBM Algorithmics sont régies par les contrats relatifs aux permis d'utilisation qui se trouvent ici : <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>Les clients qui ont des clés de permis d'utilisation pour accéder à leurs logiciels recevront de nouvelles clés génériques avant le 30 septembre 2012.</p> <p>Pour ce qui est des nouveaux achats de logiciels avec clés de permis d'utilisation, celles-ci seront jointes aux logiciels sur le site de téléchargement. Les directives d'accès au site de téléchargement des logiciels seront données dans la lettre de bienvenue envoyée séparément par IBM.</p> <p>Si vous ne recevez pas la clé de permis d'utilisation générique ou si vous avez des inquiétudes à ce sujet, veuillez communiquer avec le service de soutien IBM Algorithmics à : <a href="http://www.ibm.com/algorithmics/support/">http://www.ibm.com/algorithmics/support/</a>.</p>

Ce qui change	Description
Obligation fiscale	<p>À compter du 1er octobre 2012, toutes les transactions relatives aux commandes comprendront la taxe de vente en vigueur (à moins que vous n'ayez déposé un certificat d'exemption fiscale auprès d'IBM). Les taxes figureront sur la facture.</p> <p>Si vous êtes un client locataire, veuillez fournir un certificat d'exemption fiscale avec votre prochain bon de commande, pour tout établissement dont vous tirez un avantage.</p>
Licence à Durée Limitée	<p>Si vous utilisez actuellement un logiciel Algorithmics (installé sur votre site actuel) régies par les conditions de Licence à Durée Limitée Algorithmics en vigueur, votre autorisation d'utilisation du logiciel Algorithmics arrivera à échéance, conformément à ces dispositions, à l'expiration de la période en cours. Au-delà de cette période, pour continuer à utiliser le logiciel Algorithmics, vous devrez alors faire l'acquisition de licences IBM pour la durée des droits d'auteur et à l'Abonnement et Support associé à ces mêmes licences, conformément aux conditions standards IBM applicables à ces licences et Abonnement et Support.</p>

## ASSISTANCE LOGICIELLE

Soucieuses de vous satisfaire, les équipes techniques d'Algorithmics continueront à vous offrir une assistance de qualité. Les offres d'assistance ainsi que les systèmes existants d'Algorithmics seront toujours disponibles après le 1er Octobre 2012.

À mesure que l'intégration des services d'assistance d'Algorithmics et d'IBM progressera, nous offrirons aux clients IBM Algorithmics des capacités étendues par l'entremise de l'infrastructure d'assistance actuelle d'IBM. Les communiqués relatifs aux changements apportés quant aux services d'assistance sont publiés dans le Centre de service à la clientèle, à l'adresse <http://www.ibm.com/algorithmics/support/>.

**Les numéro de téléphone et interface Web du service à la clientèle d'Algorithmics demeureront les même pendant toute la première moitié de 2013.**

*Ce qui ne change pas le 1er octobre 2012 :*

- L'assistance sera fournie conformément aux contrats d'assistance Algorithmics en vigueur.
- L'assistance IBM Algorithmics est accessible suivant les processus et avec les outils Algorithmics actuels. Allez à <http://www.ibm.com/algorithmics/support/> pour obtenir tous les détails.

Veillez vous assurer que la personne-ressource principale responsable de l'assistance de votre entreprise sait qu'elle doit continuer à accéder à l'assistance IBM Algorithmics de la même façon qu'auparavant, que ce soit par courriel ou par téléphone. Allez à <http://www.ibm.com/algorithmics/support/> pour obtenir tous les détails.

**Vous trouverez ci-dessous une définition des rôles de la personne-ressource principale et de la personne-ressource technique auprès d'IBM afin de vous aider à bien comprendre ces rôles.**

- La personne ressource principale **IBM est une personne désignée spécifiquement pour gérer l'accès au site de téléchargement des logiciels IBM dans votre entreprise compte tenu du ou des contrat(s) de logiciels IBM Algorithmics.** C'est elle qui approuve les demandes d'accès au site de téléchargement d'IBM et s'occupe de l'ensemble de la gestion des comptes et des communications liées aux téléchargements. C'est également elle qui gère les factures de renouvellement annuel des services d'assistance pour les logiciels et les services IBM Algorithmics dans votre organisation. Remarque. - Si personne n'est désigné comme personne-ressource principale, la personne-ressource technique assumera les deux rôles. Le rôle de personne-ressource principale doit être assumé par une seule personne.
- Une **seule** personne-ressource principale par entreprise peut être désignée dans les systèmes IBM.
- La **personne-ressource technique de site** est la personne de l'entreprise du client chargée de gérer l'accès aux services d'assistance technique d'IBM et d'accorder l'autorité permettant d'ouvrir des demandes d'assistance technique au nom de son organisation. C'est elle qui approuve les demandes d'accès à l'assistance IBM provenant des employés et des partenaires commerciaux de son entreprise et qui reçoit toutes les instructions et les communications relatives aux accès à l'assistance IBM. Vous trouverez plus d'information sur l'assistance électronique IBM à <http://www-01.ibm.com/support/electronicssupport/workwithibm.html>.
- Une **seule** personne-ressource technique par entreprise peut être désignée dans les systèmes IBM. La personne-ressource technique peut ajouter des demandeurs désignés au système.

## **RENOUVELLEMENT D'ABONNEMENT AUX LOGICIELS ET À L'ASSISTANCE**

À compter du 1er octobre 2012, la maintenance et l'assistance Algorithmics seront nommés Abonnement aux logiciels et à l'assistance IBM (SS). Les transactions relatives à l'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance seront intégrées graduellement aux processus IBM&.

Voici les principales dates de la transition au processus d'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance IBM :

### *Tableau des dates de renouvellement et des mesures à prendre&*

<b>Date d'expiration Abonnement aux logiciels et à l'assistance (SS)</b>	<b>Ce qui arrivera</b>
Expiration avant le 1er octobre 2012	Vous devriez avoir reçu votre facture de renouvellement d'abonnement aux logiciels et à l'assistance de l'équipe des finances d'Algorithmics suivant le processus de facturation habituel d'Algorithmics. Vous devez acquitter toute facture émise par Algorithmics selon les modalités de paiement énoncés sur la facture. L'acquittement en temps opportun de ces factures contribuera à vous assurer des services d'abonnement aux logiciels et à l'assistance sans interruption.& Si vous n'avez pas encore reçu de facture, veuillez contacter l'équipe des finances d'Algorithmics à <a href="mailto:finarrev@ca.ibm.com">finarrev@ca.ibm.com</a> .

Date d'expiration Abonnement aux logiciels et à l'assistance (SS)	Ce qui arrivera
Expiration entre les 1er octobre 2012 et 31 janvier 2013	Vous recevrez une facture émise par Algorithmics suivant le processus habituel du service des finances d'Algorithmics. Toutes les factures seront émises avant le 21 septembre 2012 et les modalités de paiement y seront clairement indiquées. Si, le 25 septembre 2012, vous n'avez toujours pas reçu de facture, veuillez contacter l'équipe des finances d'Algorithmics à <a href="mailto:finarrev@ca.ibm.com">finarrev@ca.ibm.com</a> .
Expiration après le 31 janvier 2013	<p><b>Clients Algorithmics soumis actuellement à un permis d'utilisation temporaire :</b> Les factures de renouvellement d'abonnement aux logiciels et à l'assistance seront générées par les systèmes IBM et envoyées à la même fréquence que les factures que vous recevez d'Algorithmics. Ces factures d'abonnement aux logiciels et à l'assistance seront émises conformément aux modalités du contrat Algorithmics existant jusqu'à expiration du contrat.</p> <p><b>Clients Algorithmics soumis actuellement à un permis d'utilisation à durée indéterminée :</b> Le renouvellement à votre abonnement aux logiciels et à l'assistance inclura une proposition de prix pour le renouvellement générée par les systèmes IBM et celle-ci vous sera soumise par un représentant en renouvellements IBM. Cette proposition de prix sera régie par les modalités IBM standards, et la date de fin du renouvellement sera le dernier jour du mois.</p>

Pour toute question sur le renouvellement d'abonnement aux logiciels et à l'assistance Algorithmics, veuillez vous adresser au responsable actuel de l'assistance technique d'Algorithmics ou à l'équipe de finances d'Algorithmics à [finarrev@ca.ibm.com](mailto:finarrev@ca.ibm.com).

## PASSPORT ADVANTAGE

En tant que client d'IBM, vous allez commencer à entendre parler de [Passport Advantage](http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html) (<http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/aboutpassport.html>) et de [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 et Passport Advantage Express sont des offres complètes d'IBM qui rassemblent les nouveaux permis d'utilisation de logiciels et les abonnements aux logiciels et services d'assistance (mises à niveau de produits et assistance technique) en un seul ensemble commun de contrats, processus et outils. Par exemple, Passport Advantage Online est un outil Web qui aide à gérer vos logiciels faisant l'objet d'un permis, à acheter de nouveaux permis d'utilisation, à renouveler un abonnement ou à télécharger des logiciels autorisés.

## SERVICES PROFESSIONNELS ET FORMATION

C'est IBM qui fournira désormais les services professionnels et les services gérés de même que les services de formation Algorithmics.

## Services professionnels et gérés

Les services professionnels et gérés IBM Algorithmics seront votre partenaire d'assistance à la clientèle et mettront à votre disposition le personnel professionnel que nous avons toujours déployé. Les équipes de gestion de compte et de succès du client font partie de ce personnel.

### *Changements apportés aux services professionnels et gérés à partir du 1er octobre 2012*

- IBM respectera les mandats et les descriptions de travail en cours des services professionnels et gérés d'Algorithmics conformément au contrat d'origine.
- Bien qu'il y ait plusieurs changements de processus relatifs à l'élaboration des contrats et des descriptions du travail, il n'y en aura pratiquement pas pour le modèle d'affaires des services d'Algorithmics. Les clients feront appel aux services IBM Algorithmics pour obtenir le soutien de l'éventail des produits IBM Algorithmics. Il existe une exception pour les clients qui ont besoin d'un bon de commande entre leur entreprise et IBM afin de faciliter le paiement des services Algorithmics existants. Dans ce cas, le client devra fournir à la personne-ressource des services Algorithmics un nouveau bon de commande qui renvoie au contrat ou à la description du travail d'origine.
- Toutes les nouvelles commandes de services seront assujetties aux dispositions des contrats de services, structures tarifaires et descriptions du travail standards d'IBM. Les contrats de service, les descriptions du travail et les systèmes de commande de services d'IBM peuvent être séparés des contrats et des systèmes de commande relatifs aux permis d'utilisation de logiciels IBM (p. ex. : Passport Advantage).
- Certains clients pourraient recevoir plus d'une facture pour les offres d'Algorithmics alors qu'ils n'en recevaient qu'une auparavant; par exemple, une facture pour les services et une autre pour le renouvellement de l'abonnement aux logiciels et aux services d'assistance.

## Formation

### *Changements apportés à la formation à partir du 1er octobre 2012*

- La formation IBM Algorithmics fera partie de la gamme de services de formation offerts par le groupe Analytique des affaires IBM.
- Tous les cours sont offerts en vertu des modalités des contrats de formation standards d'IBM.
- Vous trouverez toute l'information sur les cours et l'inscription à ces cours à <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>.
- De l'information sur les nouvelles offres telles que le programme de remise Offres de formation IBM, entre autres, se trouvent à <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>.
- Pour toute question, veuillez cliquer sur le lien «Nous sommes là pour vous aider» dans le coin supérieur droit de la page <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56> ou contacter votre directeur de compte Algorithmics ou l'équipe vouée au succès des clients.

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