

Faire affaire avec IBM :

Guide pour les clients de Turbonomic en Amérique du Nord



Bienvenue chez IBM!

En juin 2021, IBM a clôturé l'acquisition de Turbonomic, Inc., y compris ses filiales SevOne, Inc. et ParkMyCloud, Inc. (collectivement «Turbonomic»). Le 1er juillet 2022, Turbonomic commencera à exercer ses activités sous le nom d'IBM.

Le présent guide «Faire affaire avec IBM» décrit les changements opérationnels auxquels il faut s'attendre et les ressources disponibles pour assurer une transition en douceur vers les systèmes et les processus commerciaux d'IBM. Veuillez examiner les détails donnés dans ce document et les partager avec la ou les personnes appropriées dans votre entreprise qui travaillent également avec Turbonomic et IBM.

Notre objectif consiste à rendre cette transition aussi harmonieuse que possible. Si, à la lecture de ces informations, vous avez des questions supplémentaires ou avez besoin d'assistance, veuillez en informer votre représentant Turbonomic.

Remarque importante : Si votre entreprise fait affaire avec Turbonomic par l'intermédiaire d'un partenaire commercial, vous pouvez continuer à le faire. Cependant, après le 1er juillet 2022, les nouveaux achats d'offres Turbonomic doivent être effectués auprès d'IBM ou d'un partenaire commercial IBM agréé. Les partenaires commerciaux de Turbonomic qui ne sont pas actuellement autorisés à revendre les offres d'IBM ont été encouragés à s'inscrire à l'un des programmes de partenariat IBM.

Qu'est-ce qui ne change pas?

Le contrat que vous avez actuellement avec Turbonomic et les modalités de paiement resteront en vigueur pour la durée de votre ou vos contrats Turbonomic actifs.

Qu'est-ce qui change le 1er juillet?

Les nouveaux achats et les renouvellements de contrat pour les offres Turbonomic seront exécutés en vertu d'un contrat IBM.

À partir du cycle de facturation de juillet, les clients précédemment facturés par Turbonomic recevront une facture IBM générée à partir des systèmes de facturation IBM. Des informations supplémentaires se trouvent dans la section «Changements dans la facturation» de ce document.

IBM se substituera à Turbonomic en tant que responsable du traitement des données traitées dans le cadre de votre (vos) contrat(s) Turbonomic. IBM s'engage à assurer la protection et la gestion de vos données et de vos renseignements personnels. Pour comprendre comment vos données et la protection des renseignements personnels sont régies, veuillez consulter les sections «Traitement des données» et «Politique de protection de vos renseignements personnels» du présent document.

Action importante : Créez un compte IBM	p. 2
Changements apportés à la facturation	p. 3
Nouveaux achats et contrats	p. 7
Renouvellements	p. 8
Traitement des données	p. 9
Assistance technique	p. 10
Services professionnels	p. 10
Politique de protection des renseignements personnels	p. 11

Action importante : Créez un compte IBM

IBM propose le portail «[My IBM](#)» pour permettre aux clients de gérer plus facilement leurs informations de compte, leurs méthodes de paiement, leurs demandes d'assistance et bien d'autres choses encore en un seul endroit pratique et sécurisé. Pour accéder à My IBM, ainsi qu'aux autres outils en ligne mentionnés dans ce document, vous devez d'abord créer un compte IBM (souvent appelé votre identificateur «IBMid»).

Étape 1 : Créez un compte IBM avec un IBMid unique

L'ouverture d'un compte IBM vous permet d'accéder au portail My IBM et à d'autres applications IBM.com, ainsi qu'à des fonctionnalités améliorées telles que des essais, des démonstrations et des trousseaux de démarrage.

Créez votre compte IBM ici : <https://www.ibm.com/account>. **L'adresse électronique utilisée pour l'enregistrement de votre compte IBM deviendra votre IBMid.**

Si vous êtes un client actuel d'IBM avec un compte IBM, vous pouvez continuer à utiliser votre compte existant et n'avez pas besoin d'en créer un nouveau. Si vous avez besoin d'aide pour récupérer un IBMid ou un mot de passe perdu, veuillez contacter le service d'assistance mondial pour les identificateurs IBMid dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Remarque : Il peut y avoir un délai de 15 minutes avant que vous puissiez utiliser votre nouvel IBMid pour accéder aux applications IBM

Étape 2 : Complétez votre profil

Une fois que vous avez créé votre compte IBM et que vous vous êtes connecté à My IBM à l'aide de votre IBMid, complétez votre [profil](#) en ajoutant vos coordonnées et vos préférences.

Besoin d'assistance?

Pour obtenir de l'information supplémentaire et des conseils, veuillez consulter le service d'assistance mondial IBMid : <https://www.ibm.com/ibmid/myibm/help/us/helpdesk.html>.

Changements dans la facturation

À partir du cycle de facturation de juillet 2022, le nom du fournisseur et les instructions de paiement sur les factures passeront de Turbonomic à IBM. Veuillez mettre à jour vos systèmes et vos processus afin d'effectuer le paiement comme indiqué sur votre facture IBM pour garantir l'application correcte de votre paiement.

Remarque importante : Ces modifications ne concernent que les clients précédemment facturés par Turbonomic. Si votre entreprise achète actuellement les offres de Turbonomic par le biais d'un partenaire commercial agréé de Turbonomic, vous devez continuer à verser le paiement comme indiqué sur la facture émise par votre partenaire commercial.

Numéros de client

À compter du 1er juillet 2022, tous les clients Turbonomic se verront attribuer un numéro de client IBM (ICN). Les factures et les communications liées aux commandes émises par IBM comprendront votre ICN, ainsi que votre ID de site, au format suivant : ID de site/ICN. Les clients qui reçoivent une facture d'un partenaire commercial d'IBM peuvent obtenir leur ICN auprès du partenaire avec lequel ils font affaire. Tous les clients devront fournir leur ICN lorsqu'ils contacteront IBM concernant leur compte spécifique.

Remarque : Votre ICN est différent de votre IBMid, que vous avez choisi lors du processus d'enregistrement et qui est utilisé pour accéder aux applications IBM (voir «Action importante : Créez un compte IBM »).

Bons de commande

Si votre facture IBM ne peut pas être payée sans un nouveau bon de commande émis à l'intention d'IBM, veuillez prendre dès maintenant les mesures nécessaires pour en émettre un nouveau. Une fois que vous avez terminé, veuillez envoyer une copie du nouveau bon de commande à eorder@us.ibm.com (Canada et États-Unis uniquement). Les clients ayant des exigences de facturation futures pour des contrats actifs peuvent être contactés par IBM pour soumettre un nouveau bon de commande.

Questions sur les factures ou les paiements

Pour les questions relatives aux factures ou aux paiements émis par IBM, veuillez [consulter le site Web d'assistance à la clientèle pour les commandes et les factures](#), qui offre un accès à des outils en ligne en libre-service, des réponses aux questions fréquemment posées et des options pour contacter l'équipe du service de soutien à la clientèle pour les commandes et les factures d'IBM en ligne ou par téléphone.

Taxes

Les numéros d'identification fiscale de Turbonomic seront remplacés par ceux d'IBM.

Les taxes locales, provinciales et/ou fédérales seront appliquées à votre facture IBM (à moins que vous ne disposiez d'un certificat d'exemption fiscale valide dans vos dossiers avec IBM). Pour maintenir la taxe de vente et d'utilisation ou la TVA locale avec statut exemption sur votre compte, un certificat d'exemption valide doit être fourni à votre représentant chargé des comptes clients ou à votre responsable de l'assistance à la clientèle en soumettant une demande [en ligne](#) (Canada and US only). Le certificat d'exemption doit être basé sur votre adresse de service.

Pour obtenir de l'aide sur tous les problèmes liés aux factures et aux paiements, y compris les certificats d'exemption fiscale ou des éclaircissements sur la taxe appliquée, veuillez communiquer avec [le service à la clientèle](#). L'adresse du site Web de l'assistance à la clientèle apparaîtra également sur vos factures d'IBM.

Transmission et fréquence des factures

À compter de juillet 2022, les factures d'IBM pour les offres de logiciels Turbonomic seront envoyées par courriel à l'adresse de facturation figurant dans le dossier de votre compte. Dans la plupart des cas, la fréquence de ces factures restera la même que sous Turbonomic.

Les factures d'IBM pour les mandats de services professionnels Turbonomic et les descriptions du travail (SOW) seront également envoyées par courriel à l'adresse enregistrée. Notez que les factures de services professionnels seront envoyées par courriel séparément des factures de logiciels.

Modalités standards

Bien que les modalités de paiement standard d'IBM, à savoir «payable sur réception », continueront d'apparaître automatiquement sur les factures émises par IBM, IBM continuera à honorer les modalités de paiement établies dans le cadre de votre ou vos contrats Turbonomic actifs pour la durée des contrats existants.

Remarque: Si vous êtes contacté par un représentant des comptes clients d'IBM pour un retard de paiement, veuillez leur faire savoir que vous êtes un client existant de Turbonomic avec des modalités de paiement uniques définies dans votre contrat avec Turbonomic.

Accès à vos factures en ligne

«Invoices@IBM» est un portail qui vous permet de consulter vos factures IBM en ligne, et qui offre de nombreuses autres fonctionnalités. Vous pouvez afficher, imprimer, acheminer et télécharger les informations relatives aux factures dans un tableur. Si vous consultez votre facture et que vous avez une question, il est possible de créer une demande en ligne afin d'obtenir une aide rapide sans avoir à recourir au téléphone. Lors de la connexion, vous pouvez spécifier le numéro de client, le numéro de facture ou la plage de dates pour faire apparaître une liste de toutes les factures associées à votre compte et disponibles pour consultation. Chaque fois qu'une nouvelle facture est émise pour votre compte, vous recevrez un courriel de notification vous permettant de vous connecter et d'y accéder immédiatement.

«Invoices@IBM» est accessible à l'adresse suivante :
<https://www.ibm.com/support/customer/invoices/welcome>.

Remarque importante : Si vous êtes un nouvel utilisateur, vous devrez vous connecter à l'aide de votre IBMid et suivre un processus simple d'inscription. Une fois inscrit, vous aurez besoin de votre ICN (voir «[Numéros de client](#)») afin d'associer vos factures à votre compte.

Nom du fournisseur et informations de paiement pour les factures

À partir de la votre première facture émise par IBM, le nom du vendeur et les informations de règlement des paiements seront modifiés pour tenir compte de l'opération locale/provinciale d'IBM responsable de votre emplacement. Les informations relatives au compte bancaire et les instructions pour effectuer le paiement seront indiquées sur vos factures d'IBM.

Des informations sur les méthodes de paiement acceptées par IBM, y compris la carte de crédit et l'échange de données informatisé, se retrouvent également dans la section «Factures et paiements» du site [Assistance à la clientèle](#).

Remarque : Pour les factures émises par Turbonomic, veuillez continuer à utiliser l'ancienne adresse de paiement, payable à Turbonomic, telle qu'elle apparaît sur ces factures pour garantir la bonne application du paiement.

(Devise)

Dans certains pays, les devises utilisées par IBM peuvent être différentes de celles utilisées par Turbonomic. Par conséquent, vos transactions avec IBM peuvent être faites dans une devise différente de vos transactions précédentes avec Turbonomic.

Langue

Les factures seront dans la langue de l'entité IBM qui dessert votre emplacement. Dans certains pays, les factures IBM donc pourront être rédigées dans une langue différente de celles de vos factures Turbonomic précédentes.

Nom et description de produits

Les noms et les descriptions de produits Turbonomic seront remplacés par les noms et les descriptions de produits IBM. Ces nouveaux noms et ces nouvelles descriptions commenceront à apparaître sur vos factures et vos devis d'IBM.

Nouveaux achats et contrats

Les nouveaux achats effectués auprès d'IBM se feront dans le cadre d'un contrat IBM. Les offres IBM sont vendues sous le programme Passport Advantage ou sous un contrat de relation client tel que le Contrat relatif aux services infonuagiques.

Passport Advantage

Passport Advantage est le programme complet d'IBM permettant d'acquérir des licences de logiciels IBM (tant à durée indéterminée qu'à durée déterminée), des catégories de produits CEO (Complete Enterprise Option), des abonnements et du soutien pour les logiciels, des services infonuagiques, des appareils et des services d'appareils, ainsi que certaines offres de tiers, sous réserve des modalités de ces derniers.

Pour de plus amples informations sur les avantages du programme Passport Advantage, veuillez consulter notre site Web à l'adresse : <https://www.ibm.com/software/passportadvantage>.

Pour obtenir de l'aide concernant le programme Passport Advantage, [veuillez contacter IBM eCustomer Care](#).

Contrats de relation client et de services infonuagiques

Le Contrat de relation client IBM («CRA») est le contrat unique d'IBM utilisé pour fournir la plupart des offres.

La famille de Contrats de relation client donne aux Clients la souplesse leur permettant d'acquérir un ensemble spécifique d'offres uniquement selon les modalités nécessaires pour une telle acquisition. La famille de Contrats de relation client inclut, sans toutefois s'y limiter, le Contrat relatif aux services infonuagiques («CSA») et le Contrat de relation client - Services.

Lorsqu'un client a utilisé l'un des contrats de la famille de Contrats de relation client pour une transaction antérieure couvrant uniquement une offre spécifique, puis choisit par la suite d'étendre les modalités de son Contrat de relation client pour inclure d'autres offres, il peut le faire au moment voulu en ajoutant un Document annexe comprenant les modalités supplémentaires pertinentes.

Tous les contrats standard IBM, y compris le CSA, peuvent être consultés à l'adresse suivante : <https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms>.

Renouvellements

Les renouvellements Turbonomic seront intégrés dans les processus IBM et les modalités IBM selon une approche progressive définie ci-dessous.

Date de renouvellement avant le 1er juillet 2022

Les partenaires dont la date de renouvellement ou le contrat expire avant le 1er juillet 2022 devraient avoir reçu un avis de renouvellement de la part de Turbonomic et devraient avoir procédé à la confirmation de leur renouvellement avant la date spécifiée sur l'avis ou le 30 juin 2022, selon la première éventualité, afin de s'assurer qu'il n'y ait pas d'interruption de service. Les contrats qui ne sont pas renouvelés avant le 30 juin 2022 seront remis en adjudication le ou après le 1er juillet 2022 par IBM selon les modalités standards d'IBM.

Date de renouvellement entre le 1er juillet et le 31 août

Les clients qui ont acheté directement auprès de Turbonomic avec des dates de renouvellement qui expirent entre le 1er juillet 2022 et le 31 août 2022, doivent avoir reçu une lettre de renouvellement et un devis de Turbonomic pour sécuriser leur renouvellement avant le 30 juin 2022, selon les modalités de Turbonomic, pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'interruption de service.

Les contrats non renouvelés d'ici le 30 juin 2022 feront l'objet d'un nouveau devis à compter du 1er juillet 2022 selon les modalités standard d'IBM.

Date de renouvellement après le 31 août 2022

Les renouvellements feront l'objet d'un devis de la part d'IBM, conformément aux modalités standards d'IBM.

Renouvellement selon les modalités standards d'IBM

Inscription Passport Advantage : Si vous êtes un nouveau client d'IBM et que vous disposez de licences logicielles (tant à durée indéterminée qu'à durée déterminée) ou de services infonuagiques, veuillez revoir les modalités générales du programme Passport Advantage, et vous inscrire avant la date d'expiration de votre contrat. Cette étape vous aide à assurer une transition harmonieuse lors du renouvellement de votre abonnement aux logiciels & assistance et services infonuagiques. Pour plus d'informations sur l'inscription, allez sur <https://www.ibm.com/software/passportadvantage/howtoenroll.html>

Si vous êtes un nouveau client IBM avec les Services infonuagiques, veuillez revoir les modalités du contrat des services infonuagiques IBM («CSA») - Tous les contrats IBM, y compris le CSA, se trouvent ici : <https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms>.

Traitement des données

Conformément à l'avis d'IBM qui vous a été adressé concernant votre contrat Turbonomic, IBM est désormais votre nouveau sous-traitant pour le traitement de l'information aux fins de fournir les services acquis. IBM tiendra à jour la liste des sous-traitants (voir le lien ci-dessus) pour refléter tout ajout ou remplacement envisagé. Pour connaître les modifications apportées à la liste des sous-traitants, vous pouvez vous s'abonner pour recevoir les mises à jour de l'Annexe DPA correspondant via le site des modalités d'IBM à : ibm.com/terms/?cat=dpa-exhibits . Même s'il ne s'abonne pas, le client peut accéder à ce même site en tout temps pour voir la liste à jour des sous-traitants.

L'Addenda relatif au traitement des données d'IBM (DPA) et les Annexes disponibles à l'adresse <http://ibm.com/dpa> (DPA) s'applique aux données personnelles traitées dans le cadre de votre contrat, si et dans la mesure où s'appliquent : i) le Règlement général européen sur la protection des données (UE/2016/679) (RGPD); ou ii) d'autres lois sur la protection des données disponibles sur <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Assistance technique

Les interfaces d'assistance Turbonomic resteront inchangées jusqu'à nouvel ordre. Veuillez vous assurer que le personnel du service d'assistance technique de votre organisation est informé qu'ils doit continuer à accéder au service d'assistance Turbonomic en utilisant les canaux existants de Turbonomic. Vos justificatifs d'identité pour l'ouverture de session resteront inchangés.

Mises à jour futures

À mesure que nous travaillons à l'intégration de Turbonomic et du service d'assistance technique IBM, nous offrirons aux clients de Turbonomic des capacités étendues grâce à l'infrastructure IBM existante. Vous serez informé avant la mise en œuvre de tout changement quant à la manière d'accéder au service de soutien.

Services professionnels

IBM fournira des services professionnels Turbonomic qui peuvent inclure la configuration, la mise en œuvre, l'allocation de ressources, le conseil et la formation. Alors que les services professionnels Turbonomic feront partie du vaste catalogue d'offres de services d'IBM après le 1er janvier 2022, aucun changement immédiat n'est prévu en ce qui concerne la méthodologie de livraison ou le personnel.

À compter du 1er juillet 2022

IBM assumera les engagements des services professionnels de Turbonomic et les descriptions du travail (SOW) seront exécutées comme prévu dans le contrat initial. Toute prolongation ou modification des SOW existants sera exécutée dans le cadre des contrats IBM.

Politique de protection des renseignements personnels

Chez IBM, nous attachons une grande importance à la protection de votre vie privée et nous nous engageons à protéger et à traiter vos renseignements personnels d'une manière responsable. La déclaration IBM sur la protection des renseignements personnels décrit comment IBM collecte, utilise et partage vos informations, y compris les renseignements personnels tels que les coordonnées professionnelles ou les informations de compte traitées par IBM dans le cadre de la gestion de la relation contractuelle avec vous. Consultez la politique de protection des renseignements personnels d'IBM sur <https://www.ibm.com/privacy>.

Pour toute question concernant votre contrat de traitement des données ou la politique de protection des renseignements personnels, veuillez communiquer avec votre représentant IBM ou consulter les informations sur la personne-ressource dans la politique de protection des renseignements personnels d'IBM pour toute question sur la façon dont IBM recueille, utilise ou partage vos informations.