

Guia Fazendo Negócios com a IBM

Um guia para clientes Turbonomic na América Latina



Bem-vindo à IBM!

Em junho de 2021, a IBM concluiu aquisição da Turbonomic, Inc., incluindo suas subsidiárias SevOne, Inc. e ParkMyCloud, Inc., **coletivamente referidas neste documento como "Turbonomic"**.

Em 1º de julho de 2022, a Turbonomic começará a conduzir os negócios como a IBM. Este guia "Fazendo negócios com a IBM" descreve as mudanças operacionais esperadas e os recursos disponíveis para ajudar a assegurar a perfeita transição para os sistemas e processos de negócios da IBM. Revise os detalhes fornecidos neste guia e compartilhe essas informações com os indivíduos apropriados em sua empresa que também estão envolvidos com a Turbonomic e a IBM.

Nosso objetivo é tornar essa transição a mais tranquila possível. Se, após a revisão dessas informações, você tiver dúvidas adicionais ou precisar de assistência, entre em contato com seu representante Turbonomic.

Nota importante: Se sua empresa atualmente faz negócios com a Turbonomic por meio de um parceiro de negócios, você pode continuar a fazê-lo. No entanto, após 1º de julho de 2022, novas compras de ofertas Turbonomic devem ser feitas da IBM ou de um parceiro de negócios autorizado da IBM. Parceiros de negócios Turbonomic não autorizados atualmente a revender ofertas IBM foram incentivados a se inscrever em um dos programas de parceiros de negócios da IBM.

O que não muda em 1º de julho?

Seu contrato Turbonomic existente, incluindo os termos de pagamento, continuará a ser aplicado durante o(s) seu(s) contrato(s) Turbonomic ativo(s).

O que muda em 1º de julho?

Novas compras e renovações de contrato para ofertas Turbonomic serão executadas sob um contrato padrão da IBM.

A partir do ciclo de faturamento de julho, os clientes previamente faturados pela Turbonomic receberão uma fatura IBM gerada a partir dos sistemas de faturamento IBM. Informações adicionais podem ser encontradas na seção "Alterações em Cobrança e faturamento" deste documento.

A IBM tomará o lugar da Turbonomic como detentora dos dados processados sob seu(s) contrato(s) da Turbonomic. A IBM está comprometida com a proteção e gestão de seus dados e privacidade. Para entender como seus dados e privacidade são regidos, consulte as seções "Tratamento de Dados" e "Privacidade" neste documento.

Ação importante: Crie uma conta IBM p. 2

Mudanças de cobrança e faturamento p. 3

Novas compras e contratos p. 7

Renovações p. 8

Processamento de dados p. 9

Suporte Técnico p. 10

Serviços Profissionais p. 10

Política de Privacidade p. 11

Ação importante: criar uma conta IBM

A IBM oferece o portal "[Minha IBM](#)" para facilitar para os clientes o gerenciamento de dados da conta, os métodos de pagamento, as solicitações de suporte e muito mais em um local seguro e conveniente. Para acessar Minha IBM, juntamente com as outras ferramentas on-line mencionadas neste documento, primeiro deve-se criar uma conta IBM (geralmente chamada de IBMid).

Etapa 1: criar uma conta IBM com um IBMid exclusivo

O registro de uma conta IBM fornece acesso ao portal Minha IBM e a outros aplicativos da IBM.com, além de recursos avançados, tais como testes, demos e kits para iniciantes.

Crie sua conta IBM aqui: <https://www.ibm.com/account>. **O endereço de e-mail usado para registro da conta IBM passará a ser seu IBMid.**

Caso seja um cliente IBM atual com uma conta IBM, você poderá continuar usando a conta existente e não precisará criar uma nova. Para obter assistência para recuperar um IBMid ou uma senha perdida, entre em contato com o help desk mundial de IBMid, conforme mencionado abaixo.

Note: Pode haver um atraso de até 15 minutos até que você possa utilizar o novo IBMid para acessar aplicativos IBM

Etapa 2: preencher seu perfil

Depois de criar sua conta IBM e efetuar login no Minha IBM usando o IBMid, complete seu [perfil](#) incluindo suas informações de contato e preferências.

Precisa de assistência?

Para obter informações e orientações adicionais, consulte o help desk mundial de IBMid:
<https://www.ibm.com/ibmid/myibm/help/la/helpdesk.html> (espanhol)
<https://www.ibm.com/ibmid/myibm/help/br/helpdesk.html> (português)

Mudanças de cobrança e faturamento

A partir do ciclo de cobrança de julho de 2022, o nome do fornecedor e as instruções de envio nas faturas mudarão de Turbonomic para IBM. Atualize seus sistemas e processos para enviar o pagamento conforme instruções na fatura IBM para garantir a aplicação adequada do pagamento.

Nota importante: Estas alterações referem-se apenas a clientes previamente faturados pela Turbonomic. Se sua empresa atualmente compra ofertas Turbonomic por meio de um parceiro de negócios Turbonomic autorizado, deve-se continuar a enviar o pagamento conforme instruído na fatura emitida por seu parceiro de negócios.

Números de clientes

A partir de 1º de julho de 2022, todos os clientes Turbonomic receberão um IBM Customer Number (ICN). As comunicações relacionadas a faturas e pedidos que forem emitidas pela IBM incluirão seu ICN, juntamente com o ID do site, no formato a seguir: ID do Site/ICN. Os clientes cobrados por um parceiro de negócios IBM poderão obter seu ICN do parceiro com o qual fizerem negócio. Todos os clientes deverão fornecer seu ICN ao entrarem em contato com a IBM a respeito de sua conta específica.

Nota: seu ICN é diferente do IBMid, que é selecionado por você durante o processo de registro e usado para acessar aplicativos IBM (consulte "Ação importante: criar uma conta IBM").

Pedidos de compra

Se sua fatura IBM não puder ser paga sem uma nova ordem de compra (OC) emitida para a IBM, tome as ações necessárias imediatamente para emitir uma nova. Clientes com requisitos de faturamento futuro para contratos ativos podem ser contatados pela IBM para enviar uma nova OC.

Perguntas sobre fatura ou pagamento

Para perguntas sobre faturas ou pagamentos emitidos pela IBM, visite nosso site de [Suporte ao Cliente](#) ([aqui](#) para espanhol e [aqui](#) para português), que oferece acesso a ferramentas online de autoatendimento, respostas a perguntas frequentes e opções para entrar em contato com a equipe de Suporte ao Cliente IBM on-line ou por telefone.

Tributos

Os números de identificação de imposto da Turbonomic mudarão para IBM.

Os impostos locais, estaduais e/ou específicos do país aplicáveis serão aplicados à sua fatura IBM (a menos que você tenha um certificado de isenção fiscal válido registrado na IBM). Para manter as vendas e usar impostos ou V.A.T status de isenção em sua conta, um certificado de isenção válido deve ser fornecido ao seu representante de contas a receber ou ao representante de suporte ao cliente. O certificado de isenção deve ser baseado no seu endereço de serviço.

Para obter assistência com todas as questões relacionadas com faturas e pagamentos, incluindo certificados de isenção de impostos ou esclarecimentos sobre o imposto aplicado, entre em contato com o [Suporte ao cliente](#) ([aqui](#) para espanhol e [aqui](#) para português). O endereço para esse website de Suporte ao Cliente também aparecerá em suas faturas da IBM.

Entrega e frequência da fatura

A partir de julho de 2022, as faturas da IBM para Ofertas de software Turbonomic serão enviadas por e-mail para o contanto "Faturar para" no arquivo da sua conta. Na maioria dos casos, a frequência dessas faturas permanecerá a mesma da Turbonomic.

As faturas da IBM para compromissos de serviços profissionais e declarações de serviço (SOW) da Turbonomic também serão enviadas para o contato no arquivo. Observe que as faturas de serviços profissionais serão enviadas por e-mail separadamente de quaisquer faturas de software.

Termos de pagamento padrão

Embora os termos de pagamento padrão da IBM de "vencimento mediante recebimento" apareçam automaticamente em faturas emitidas pela IBM, a IBM continuará respeitando os termos de pagamento estabelecidos nos seus contratos ativos do Turbonomic enquanto durarem os contratos existentes.

Nota: se você for contatado por um representante de Contas a Receber da IBM devido a um pagamento atrasado, informe-o que você é um cliente antigo do Turbonomic com termos de pagamento exclusivos definidos em seu contrato com a Turbonomic.

Acesse suas faturas on-line

"Invoices@IBM" é um portal que o permite visualizar suas faturas on-line da IBM junto com muitos recursos adicionais. É possível visualizar, imprimir, encaminhar e fazer download das informações da fatura em uma planilha. Se você visualizar sua fatura e tiver alguma pergunta, há a opção de criar uma consulta on-line para obter ajuda rapidamente, sem precisar fazer uma ligação. Ao efetuar login, você pode especificar o número do cliente, o número da fatura ou o intervalo de datas para abrir uma lista de todas as faturas associadas à sua conta e que estão disponíveis para visualização. Sempre que uma nova fatura for emitida para sua conta, você receberá uma notificação por e-mail para poder efetuar login e acessar imediatamente.

"Invoices@IBM" pode ser localizado aqui: <https://www.ibm.com/support/customer/invoices/welcome>.

Nota: se esta for sua primeira vez como usuário, será necessário efetuar login usando seu IBMid e seguir o processo simples de registro. Uma vez registrado, você precisará do ICN (consulte "Números de clientes") para associar suas faturas à sua conta.

Nome do fornecedor e informações de envio para pagamentos de fatura

A partir de sua primeira fatura emitida pela IBM, o nome do fornecedor e as informações de envio para pagamentos mudarão para a operação local/regional aplicável da IBM cobrindo sua localização. Os dados da conta bancária e as instruções para envio de pagamento serão incluídos em suas faturas da IBM.

Informações sobre os métodos de pagamento aceitos pela IBM, incluindo cartão de crédito e Electronic Data Interchange, também podem ser encontrados na seção "Faturas e pagamentos" do Suporte ao Cliente [website](#) ([aqui](#) para espanhol e [aqui](#) para português).

Nota: para faturas emitidas pela Turbonomic, continue usando o antigo endereço de envio, pagável à Turbonomic, conforme aparece nessas faturas para garantir a aplicação correta do pagamento.

Moeda

Em alguns países, as moedas usadas pela IBM podem ser diferentes daquelas usadas pela Turbonomic, portanto suas transações com a IBM podem ser em uma moeda diferente das suas transações anteriores com a Turbonomic.

Idioma

As faturas IBM estarão no idioma da entidade IBM atendendo sua localização. Em alguns países, isso pode fazer com que as faturas da IBM estejam em um idioma diferente daquele das antigas faturas da Turbonomic.

Nomes e descrições de produtos

Os nomes e as descrições de produtos Turbonomic serão substituídos por nomes e descrições de produtos IBM. Esses novos nomes e descrições começarão a aparecer nas faturas e cotações da IBM.

Privacidade

A IBM, suas afiliadas e contratadas podem, onde quer que façam negócios, armazenar e, de outra forma, processar informações de contato comercial (BCI) do Cliente, de sua equipe e usuários autorizados, por exemplo, nome, telefone comercial, endereço, e-mail e ID de usuário para transações comerciais com eles. Onde o aviso ou consentimento dos indivíduos for necessário para tal processamento, o Cliente notificará e obterá tal consentimento. A Declaração de Privacidade da IBM em <https://www.ibm.com/us-en/privacy> fornece detalhes adicionais referentes ao BCI e aos Dados da Conta descritos abaixo.

Novas compras e contratos

As novas compras da IBM devem ser feitas sob um contrato IBM. As ofertas da IBM são vendidas sob o programa Passport Advantage ou um Contrato de Relacionamento com o Cliente, como o Contrato de Serviços em Nuvem.

Passport Advantage Passport Advantage é um programa abrangente da IBM para a aquisição de licenças de software IBM (não expirando e dentro do prazo), Categorias de Produtos CEO (Complete Enterprise Option), Assinatura e Suporte de Software, Serviços em Nuvem, Dispositivos e Serviços de Dispositivo e ofertas selecionadas de terceiros para prazos de terceiros.

Para informações adicionais sobre os benefícios do Passport Advantage, visite o website:
<https://www.ibm.com/software/passportadvantage>.

Contratos de Relacionamento com Clientes e Serviços em Nuvem

O Contrato de Relacionamento com o Cliente (CRA) da IBM é nosso único contrato usado para comprar a maioria das ofertas da IBM.

A família de acordos CRA oferece aos clientes a flexibilidade de adquirir um conjunto específico de ofertas apenas com os termos necessários para suportar a aquisição dessas ofertas. A família de acordos CRA inclui, mas não se limita ao Cloud Services Agreement (CSA) e CRA – Services.

Quando um cliente usa um dos contratos da família CRA para uma transação anterior envolvendo apenas uma oferta específica e opta, posteriormente, por expandir os termos de sua família de contratos CRA para incluir outras ofertas, ele pode fazê-lo adicionando um anexo contendo esses termos suplementares quando desejado.

Todos os acordos padrão da IBM, incluindo o CRA e o CSA, podem ser encontrados aqui:
<https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms>.

Renovações

As renovações da Turbonomic serão integradas aos processos da IBM e aos Termos e Condições da IBM na abordagem em fases definida abaixo.

Data de renovação anterior a 1º de julho de 2022

Os clientes que compraram diretamente da Turbonomic com datas de renovação ou contratos que expiram antes de 1º de julho de 2022 devem ter recebido um aviso de renovação da Turbonomic e devem ter confirmado sua renovação até a data especificada no aviso ou 30 de junho de 2022, o que for anteriormente, para garantir que não haja interrupções no serviço. Os contratos não renovados até 30 de junho de 2022 serão cotados novamente em ou após 1º de julho de 2022 pela IBM de acordo com os Termos e Condições padrão da IBM.

Data de renovação entre 1º de julho e 31 de agosto

Os clientes que compraram diretamente da Turbonomic com datas de renovação que expiram entre 1º de julho de 2022 e 31 de agosto de 2022 devem ter recebido uma carta de renovação e cotação da Turbonomic para garantir sua renovação até 30 de junho de 2022, nos Termos e Condições da Turbonomic, para garantir que não haja interrupções no serviço.

Os contratos não renovados até 30 de junho de 2022 serão cotados novamente em ou após 1º de julho de 2022 pela IBM de acordo com os Termos e Condições padrão da IBM.

Data de renovação após 31 de agosto de 2022

As renovações serão cotadas pela IBM de acordo com os Termos e Condições padrão da IBM.

Renovando sob os Termos e Condições padrão da IBM

Inscrição do Passport Advantage: Se você for um novo cliente da IBM e tiver licenças de Software (tanto sem vencimento quanto com prazo) ou Serviços em Nuvem, revise os Termos e Condições do Programa Passport Advantage e inscreva-se antes da data de término de seu contrato. Essa etapa ajudará a garantir uma transição tranquila quando se tratar de renovar sua Assinatura e Suporte de Software e Serviços em Nuvem. Para obter mais informações sobre como se inscrever, acesse: <https://www.ibm.com/software/passportadvantage/howtoenroll.html>

Se você for um novo cliente IBM com Cloud Services, revise também o IBM Cloud Services

Termos e Condições do Contrato ("CSA"). Todos os contratos padrão da IBM, incluindo o CSA, podem ser encontrados aqui: <https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms>.

Processamento de dados

De acordo com o aviso da IBM para o Cliente em relação ao contrato Turbonomic, a IBM agora é o novo processador do Cliente em relação ao processamento de dados para fins de prestação dos serviços contratados. A própria IBM manterá a lista de Subprocessadores atualizada para refletir qualquer adição ou substituição pretendida de Subprocessadores. Para ser notificado sobre mudanças na lista de Subprocessadores, você pode se inscrever para receber atualizações do Anexo DPA correspondente por meio do site de Termos da IBM em: ibm.com/terms/?cat=dpa-exhibits. Caso o Cliente não se inscreva, ainda poderá acessar o link acima para ver a lista de Subprocessadores atualizada a qualquer momento.

O Anexo de Processamento de Dados (DPA) da IBM e os Demonstrativos em <http://ibm.com/dpa> (DPA) deverão se aplicar aos dados pessoais processados nos termos do contrato, se e à medida que: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da Europa (EU/2016/679) (GDPR); ou ii) outras leis de proteção de dados em <http://ibm.com/dpa/dpl> se aplicarem.

Suporte Técnico

As interfaces de suporte técnico permanecerão inalteradas até novo aviso. Certifique-se de que os contatos apropriados em sua organização estejam cientes de que devem continuar acessando o suporte técnico da mesma maneira que faziam antes de 1º de julho de 2022. Suas credenciais de login permanecerão inalteradas.

Atualizações futuras À medida que trabalhamos para integrar nossas interfaces de suporte técnico, oferecemos aos clientes recursos expandidos por meio da infraestrutura IBM existente. Você será notificado antes da implementação de quaisquer mudanças na forma de acesso ao suporte.

Serviços Profissionais

A IBM assumirá quaisquer compromissos de serviços profissionais e declarações de trabalho (SOW) em andamento, que podem incluir configuração, implementação, provisionamento, consultoria e treinamento, e funcionará conforme contratado originalmente. Não há mudanças imediatas planejadas em relação à metodologia de entrega ou equipe associada.

Após 1º de julho de 2022, quaisquer extensões ou alterações nas SOWs existentes serão executadas sob um contrato da IBM.

Política de Privacidade

A IBM valoriza sua privacidade e tem o compromisso de proteger e processar suas informações pessoais de forma responsável. A declaração de privacidade da IBM descreve como a IBM coleta, usa e compartilha suas informações, incluindo informações pessoais, como informações de contato comercial ou informações de conta processadas pela IBM na administração do relacionamento contratual com o Cliente. A política de privacidade da IBM pode ser visualizada on-line em <https://www.ibm.com/privacy>.

Para quaisquer dúvidas sobre seu contrato de processamento de dados ou a política de privacidade, entre em contato com seu representante IBM ou consulte as informações de contato na política de privacidade da IBM para quaisquer perguntas sobre como a IBM coleta, usa ou compartilha suas informações.