

Haciendo negocios con IBM

Guía para los clientes de Turbonomic en América Latina



¡Bienvenido a IBM!

En junio de 2021, IBM concluyó la adquisición de Turbonomic, Inc., incluidas sus subsidiarias SevOne, Inc. y ParkMyCloud, Inc., **denominados colectivamente en este documento como "Turbonomic"**.

El 1 de julio de 2022, Turbonomic comenzará a operar como IBM. La presente guía "Haciendo negocios con IBM" describe los cambios operativos que debe esperar y los recursos disponibles para ayudar a garantizar una transición sin problemas a los sistemas y procesos comerciales de IBM. Revise los detalles proporcionados en esta guía y compártalos con las personas de su empresa que también deban interactuar con Turbonomic e IBM.

Nuestro objetivo es hacer que esta transición sea lo más simple posible. Si, después de revisar esta información, tiene más preguntas o necesita ayuda, comuníquese con su representante de Turbonomic.

Nota IMPORTANTE: Si su empresa actualmente realiza negocios con Turbonomic a través de un asociado de negocios puede continuar haciéndolo. Sin embargo, después del 1 de julio de 2022, las compras nuevas de soluciones de Turbonomic se deben realizar con IBM o con asociado de negocios autorizado de IBM. Hemos animado a los asociados de negocios de Turbonomic que actualmente no están autorizados a revender las ofertas de IBM a aplicar a uno de los programas de asociados de negocios e IBM.

¿Qué no cambia el 1 de julio?

Los términos y condiciones de su contrato actual con Turbonomic, incluidos los términos de pago, , seguirán siendo válidos mientras su contrato con Turbonomic esté vigente..

¿Qué cambia el 1 de julio?

Las compras nuevas y las renovaciones de contratos para las ofertas de Turbonomic se ejecutarán bajo el contrato estándar de IBM.

A partir del ciclo de facturación de julio, los clientes a los que Turbonomic facturó anteriormente recibirán una factura de IBM generada por los sistemas de facturación de IBM. Contrará información adicional en la sección "Cambios en cobros y facturación" de este documento.

IBM reemplazará a Turbonomic en el rol de Encargado de la información que se procese al amparo de sus contratos Turbonomic. Para comprender cómo se gestionan sus datos y su privacidad, por favor consulte las secciones "Procesamiento de datos" y "Política de privacidad" de este documento.

Acción importante: Cree una cuenta de IBM	pág. 2
Cambios en el cobro y la facturación	pág. 3
Nuevas compras y contratos	pág. 7
Renovaciones	pág. 8
Procesamiento de datos	pág. 10
Soporte técnico	pág. 11
Servicios profesionales	pág. 11
Política de Privacidad	pág. 12

Acción importante: Cree una cuenta de IBM

IBM ofrece el portal "[Mi IBM](#)" para facilitar a los clientes la administración de la información de su cuenta, los métodos de pago, los requerimientos de soporte y demás, en una ubicación conveniente y segura. Para acceder a Mi IBM, junto con las otras herramientas online mencionadas en este documento, primero debe crear una cuenta de IBM (a la que se suele hacer referencia como IBMid).

Paso 1: Cree una cuenta de IBM con un IBMid exclusivo

Al registrarse para crear una cuenta de IBM, obtiene acceso al portal Mi IBM y otras aplicaciones de IBM.com, con características mejoradas como pruebas, demostraciones y kits de inicio.

Cree su cuenta de IBM aquí: <https://www.ibm.com/account>. **La dirección de correo electrónico utilizada para registrarse y crear su cuenta de IBM se convertirá en su IBMid.**

Si usted ya es cliente de IBM con una cuenta de IBM, puede continuar usándola y no necesita crear una nueva. Si necesita ayuda para recuperar una IBMid o ha perdido su contraseña, comuníquese con el centro de asistencia internacional de IBMid como se indica a continuación.

Nota: Puede haber una demora de hasta 15 minutos antes de que pueda utilizar su nueva IBMid para acceder a las aplicaciones de IBM.

Paso 2: Complete su perfil

Una vez que haya creado su cuenta de IBM y haya iniciado sesión en Mi IBM utilizando su IBMid, complete su [perfil](#) agregando su información de contacto y preferencias.

¿Necesita ayuda?

Para obtener más información y orientación, consulte el centro de asistencia internacional de IBMid: <https://www.ibm.com/ibmid/myibm/help/la/helpdesk.html> (Español)
<https://www.ibm.com/ibmid/myibm/help/br/helpdesk.html> (Portugués)

Cambios en el cobro y la facturación

A partir del ciclo de facturación de julio de 2022, el nombre del proveedor y las instrucciones de envío en las facturas cambiarán de Turbonomic a IBM. Actualice sus sistemas y procesos para remitir el pago como se indica en su factura de IBM y garantizar la correcta gestión del pago.

Nota IMPORTANTE: Estos cambios solo se aplican a los clientes previamente facturados por Turbonomic. Si su empresa compra actualmente soluciones de Turbonomic a través de un asociado de negocios autorizado de Turbonomic, debe continuar remitiendo el pago como se indica en la factura emitida por su asociado de negocios.

Número de cliente

A partir del 1 de julio de 2022, todos los clientes de Turbonomic tendrán asignado un número de cliente de IBM (ICN). Las facturas y comunicaciones relacionadas con órdenes emitidas por IBM incluirán su ICN, además de su ID de sitio, en el siguiente formato: ID de sitio/ICN. Los clientes con facturas emitidas por un asociado de negocios e IBM pueden obtener su ICN del asociado con el que realizan negocios. Todos los clientes deberán proporcionar su ICN cuando se comuniquen con IBM en relación con su cuenta específica.

Nota: Su ICN no es lo mismo que su IBMid, que usted selecciona durante el proceso de registro y se utiliza para acceder a las aplicaciones de IBM (consulte "Acción importante: cree una cuenta de IBM").

Órdenes de compra

Si su factura de IBM no se puede pagar sin una nueva orden de compra (PO) emitida a IBM, tome las medidas necesarias para emitir una nueva. IBM puede contactar a los clientes con futuros requisitos de facturación para contratos activos para enviarles una nueva orden de compra (PO).

Preguntas sobre facturas o pagos

Si tiene preguntas sobre pagos o facturas emitidas por IBM, visite nuestro [Sitio web de atención al cliente](#) ([aquí](#) para español y [aquí](#) para portugués) que ofrece acceso a herramientas online autogestionadas, respuestas a preguntas frecuentes y opciones para ponerse en contacto con el equipo de atención al cliente de IBM online o por teléfono.

Impuestos

Los números de identificación fiscal de Turbonomic cambiarán a los de IBM.

Los impuestos locales, estatales y/o específicos del país correspondientes se aplicarán a su factura de IBM (a menos que tenga un certificado de exención fiscal válido registrado en IBM). Para mantener el impuesto sobre las ventas y uso o IVA local. Para obtener el estado de exención en su cuenta del impuesto sobre ventas y uso o Impuesto al valor agregado (I.V.A) local, se debe proporcionar un certificado de exención válido a su Representante de Cuentas por Cobrar o Representante de Atención al Cliente. El certificado de exención debe tener la dirección para notificaciones.

Para obtener asistencia con todos los asuntos relacionados con facturas y pagos, incluidos los certificados de exención de impuestos o aclaraciones sobre el impuesto aplicado, comuníquese con [Atención al cliente](#) ([aquí](#) para español y [aquí](#) para portugués). La dirección del sitio web de Atención al Cliente también aparecerá en sus facturas de IBM.

Entrega de facturas y frecuencia

A partir de julio de 2022, las facturas de IBM por soluciones de software de Turbonomic se enviarán por correo electrónico al contacto "Facturar a" registrado para su cuenta. En la mayoría de los casos, la frecuencia de estas facturas seguirá siendo la misma que en Turbonomic.

Las facturas de IBM para las declaraciones de trabajo (SOW) y los compromisos de servicios profesionales de Turbonomic también se enviarán por correo electrónico al contacto registrado. Tenga en cuenta que las facturas de servicios profesionales se enviarán en correos electrónicos separados de las facturas de software.

Condiciones de pago estándar

Si bien los términos de pago estándar de IBM de "pago contra entrega " aparecerán automáticamente en sus facturas emitidas por IBM, IBM continuará respetando los términos de pago establecidos en su contrato vigente con Turbonomic durante la vigencia de éste.

Nota: Si un representante de Cuentas por cobrar de IBM se pone en contacto con usted por un pago atrasado, méncionele su condición de cliente anterior de Turbonomic con condiciones de pago únicas definidas en su contrato con Turbonomic.

Acceda a sus facturas online

"Invoices@IBM" es un portal que le permite ver sus facturas de IBM online, además de otras funciones. Puede ver, imprimir, dirigir y descargar la información de la factura en una hoja de cálculo. Si tiene alguna duda sobre su factura, tiene la opción de crear una consulta online para obtener ayuda rápidamente sin tener que hacer una llamada telefónica. Al iniciar sesión, puede especificar el número de cliente, el número de factura o el rango de fechas para que aparezca una lista de todas las facturas asociadas con su cuenta y disponibles para consulta. Siempre que se emita una nueva factura para su cuenta, se le enviará una notificación por correo electrónico para que pueda iniciar sesión y acceder de inmediato.

"Facturas@IBM" se puede encontrar aquí: <https://www.ibm.com/support/customer/invoices/welcome>.

Nota: Si es un usuario nuevo, deberá iniciar sesión con su IBMid y seguir el sencillo proceso de registro. Una vez que esté registrado, necesitará su ICN (consulte "Número de cliente") para asociar sus facturas con su cuenta.

Nombre del proveedor e información de envío para pago de facturas

A partir de su primera factura emitida por IBM, el nombre del proveedor y la información de envío para los pagos cambiarán a la operación local/regional de IBM correspondiente que presta servicio a su ubicación. La información de la cuenta bancaria y las instrucciones para remitir el pago se incluirán en sus facturas de IBM.

La información sobre los métodos de pago aceptados por IBM, incluida la tarjeta de crédito y el Intercambio electrónico de datos, también se puede encontrar en la sección "Facturas y pagos" del sitio web de Soporte al cliente. <https://www.ibm.com/support/pages/node/6416073> ([aquí](#) para español y [aquí](#) para portugués).

Nota: Para las facturas emitidas por Turbonomic, continúe utilizando la dirección de envío anterior, para pagar a Turbonomic, tal como aparece en esas facturas, para garantizar la aplicación correcta del pago.

Moneda

En algunos países, las monedas utilizadas por IBM pueden ser diferentes a las utilizadas por Turbonomic, por lo tanto, sus transacciones con IBM pueden estar en una moneda diferente a sus transacciones anteriores con Turbonomic.

Idioma

Las facturas de IBM estarán en el idioma de la entidad de IBM que presta servicio a su ubicación. En algunos países, como consecuencia de ello, esto puede hacer que sus facturas de IBM estén en un idioma diferente al de sus facturas anteriores de Turbonomic.

Nombres y descripciones de productos

Los nombres y descripciones de los productos de Turbonomic se sustituirán por los nombres y las descripciones de los productos de IBM. Los nuevos nombres y descripciones comenzarán a aparecer en sus facturas y ofertas de IBM.

Nuevas compras y contratos

Las compras nuevas que realice a IBM deben hacerse en el marco de un contrato con IBM. Las ofertas de IBM se venden bajo el programa Passport Advantage o un Acuerdo de Relación con el Cliente, como el Acuerdo de Servicios en la Nube (CSA).

Passport Advantage

Passport Advantage es el programa integral de IBM para adquirir licencias de software de IBM (tanto a plazo como permanentes), categorías de productos de CEO (Complete Enterprise Option), suscripción y soporte de software, servicios en la nube, dispositivos y servicios para dispositivos y ofertas seleccionadas de terceros sujetas a los términos de terceros.

Para obtener más información sobre las ventajas de Passport Advantage, visite nuestro sitio web:
<https://www.ibm.com/software/passportadvantage>.

Acuerdos de relación con el cliente y servicios en la nube

El Acuerdo de relación con el cliente (CRA) de IBM es nuestro acuerdo único que se utiliza para adquirir la mayoría de las soluciones de IBM.

La familia de acuerdos de CRA brinda a los clientes la flexibilidad de adquirir un conjunto específico de soluciones con solo los términos necesarios para respaldar la adquisición de esas soluciones. La familia de acuerdos CRA incluye, entre otros, el Acuerdo de servicios en la nube (CSA) y los Servicios CRA.

Cuando un cliente utiliza uno de los acuerdos de la familia CRA para una transacción anterior que involucra solo una oferta específica y decide, posteriormente, ampliar los términos de su familia de acuerdos CRA para incluir otras ofertas, puede hacerlo agregando un archivo adjunto que contenga esos términos complementarios cuando lo desee.

Todos los contratos estándar de IBM, incluidos el CSA y CRA, se pueden encontrar aquí:
<https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms>.

Renovaciones

Las renovaciones de Turbonomic se integrarán en los procesos de IBM y en los Términos y condiciones de IBM según las etapas que se definen a continuación.

Fecha de renovación anterior al 1 de julio de 2022

Los clientes que compraron directamente de Turbonomic con fechas de renovación o contratos que vencen antes del 1 de julio de 2022 deberían haber recibido un aviso de renovación de Turbonomic y deberían confirmar su renovación antes de la fecha especificada en el aviso o el 30 de junio de 2022, lo que ocurra primero, para garantizar que no haya interrupciones en el servicio. IBM volverá a cotizar los contratos no renovados antes del 30 de junio de 2022 a partir del 1 de julio de 2022 según los Términos y Condiciones estándar de IBM.

Fecha de renovación entre el 1 de julio y el 31 de agosto

Los clientes que compraron directamente de Turbonomic con fechas de renovación que vencen entre el 1 de julio de 2022 y el 31 de agosto de 2022, deberían haber recibido una carta de renovación y una cotización de Turbonomic para asegurar su renovación antes del 30 de junio de 2022, según los Términos y Condiciones de Turbonomic, para asegurarse de que no haya interrupciones en el servicio.

IBM volverá a cotizar los contratos no renovados antes del 30 de junio de 2022, a partir del 1 de julio de 2022 según los Términos y Condiciones estándar de IBM.

Fecha de renovación posterior al 31 de agosto de 2022

IBM cotizará las renovaciones según los Términos y Condiciones estándar de IBM.

**Renovación según
los Términos y
condiciones
estándar de IBM**

Inscripción de Passport Advantage: Si es un nuevo cliente de IBM y tiene licencias de software (tanto las permanentes como las que se encuentran sujetas a un plazo) o los servicios en la nube, revise los términos y condiciones del programa Passport Advantage e inscribese antes de la fecha de finalización de su contrato. Dar este paso ayudará a garantizar una transición sin problemas cuando se trata de renovar su Suscripción y soporte de software y Servicios en la nube. Para obtener más información sobre cómo inscribirse, visite: <https://www.ibm.com/software/passportadvantage/howtoenroll.html>

Si es un nuevo cliente de IBM con Servicios de Nube (Cloud Services), revise también los Términos y Condiciones del Acuerdo de Servicios en Iqa Nube ("IBM Cloud Services" - "CSA"). Todos los acuerdos estándar de IBM, incluido el CSA, se pueden encontrar aquí: <https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms>.

Procesamiento de datos

De acuerdo con el aviso de IBM con respecto a su contrato Turbonomic, IBM es ahora su nuevo responsable en relación con el tratamiento de datos con el fin de proporcionar los servicios contratados. IBM mantendrá actualizada la lista de Sub-procesadores para reflejar cualquier actualización prevista de los dicha lista. Para recibir notificaciones de cambios en la lista de sub-procesadores, puede suscribirse para recibir actualizaciones del Anexo DPA correspondiente a través del sitio de Términos de IBM en: ibm.com/terms/?cat=dpa-exhibits. Si no se suscribe, podrá aun así acceder al enlace anterior para ver la lista actualizada de subprocesadores en cualquier momento.

El Anexo de tratamiento de datos (DPA) de IBM y sus suplementos, disponibles en <http://ibm.com/dpa> (DPA) se aplicarán a los datos personales tratados en el marco de su contrato, siempre que: i) el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (EU/2016/679) (GDPR); u ii) otras leyes de protección de datos identificadas en <http://ibm.com/dpa/dpl> sean aplicables.

IBM, sus filiales y contratistas pueden, dondequiera que hagan negocios, almacenar y procesar información de contacto comercial (BCI) del Cliente, su personal y usuarios autorizados, por ejemplo, nombre, número de teléfono del trabajo, dirección, correo electrónico e ID de usuario. para transacciones comerciales con ellos. Cuando se requiera notificación o consentimiento de las personas para dicho procesamiento, el Cliente notificará y obtendrá dicho consentimiento. La Declaración de privacidad de IBM en <https://www.ibm.com/privacy/> proporciona detalles adicionales sobre la BCI y los Datos de cuenta que se describen a continuación.

Soporte técnico

Las interfaces de soporte permanecerán sin cambios hasta nuevo aviso. Asegúrese de que los contactos apropiados dentro de su organización sepan que deben continuar accediendo al soporte técnico de la misma manera que lo hacían antes del 1 de julio de 2022. Sus credenciales de inicio de sesión permanecerán sin cambios.

Actualizaciones futuras

Mientras trabajamos para integrar nuestras interfaces de soporte técnico, ofreceremos a los clientes una ampliación de funcionalidades a través de la infraestructura existente de IBM. Antes de la implementación de cualquier cambio en la forma de acceso al soporte, recibirá la debida notificación.

Servicios profesionales

IBM asumirá cualquier compromiso de servicios profesionales y declaraciones de trabajo (SOW) en curso, que pueden incluir configuración, implementación, aprovisionamiento, consultoría y capacitación, y se desempeñará según lo contratado originalmente. No hay cambios inmediatos planificados con respecto a la metodología de entrega asociada o la dotación de personal.

Después del 1 de julio de 2022, cualquier extensión o cambio a los SOW existentes se ejecutará bajo un acuerdo de IBM.

Política de Privacidad

En IBM valoramos su privacidad y nos comprometemos a proteger y procesar su información personal de manera responsable. La declaración de privacidad de IBM describe cómo IBM recopila, usa y comparte su información, incluida la información personal, como la información de contacto comercial o la información de cuenta procesada por IBM para administrar la relación contractual con usted. La política de privacidad de IBM se puede consultar online en <https://www.ibm.com/privacy>.

Si tiene alguna pregunta sobre su acuerdo de tratamiento de datos o la política de privacidad, comuníquese con su representante de IBM o consulte la información de contacto dentro de la política de privacidad de IBM para cualquier pregunta sobre cómo IBM recopila, usa o comparte su información.