

Fazendo negócios com a IBM

Um guia para os clientes do WDG Automation



Bem-vindo à IBM!

Como você sabe, a IBM adquiriu a WDG Soluções em Sistemas e Automação de Processos LTDA (referida como "WDG Automation" neste documento) em julho de 2020. Em **1º de janeiro de 2021**, a WDG Automation começará a migração para os sistemas e processos da IBM.

Este guia "Fazendo negócios com a IBM" descreve as mudanças operacionais esperadas e os recursos disponíveis para ajudar a garantir uma transição tranquila para os sistemas e processos da IBM. Examine os detalhes fornecidos neste guia e compartilhe estas informações com as pessoas adequadas na empresa que também estão envolvidas com a WDG Automation e a IBM.

Agradecemos sua preferência. Nosso objetivo é fazer com que essa transição seja o mais tranquila e simples possível. Esperamos continuar nosso relacionamento conforme avançamos juntos nas atividades de transição e integração.

O que está mudando?

A partir do ciclo de faturamento de janeiro de 2021, V. Sas passarão a receber uma fatura da IBM, gerada pelos sistemas de faturamento da IBM. Essas faturas serão diferentes das faturas geradas anteriormente pela WDG Automation. Este guia fornecerá informações detalhadas sobre as mudanças que ocorrerão no faturamento e na cobrança.

O que não mudará?

Seu contrato existente com a WDG Automation e os termos de pagamento continuarão em vigor até que o contrato seja transferido para a IBM. No entanto, as novas compras da IBM serão realizadas mediante um contrato com a IBM.

Índice

Para pular para uma seção, clique no número da página

Noções Básicas	p. 2
Mudanças no faturamento e na cobrança	p. 3
Novas compras e contratos	p. 6
Suporte Técnico	p. 7
Renovações	p. 7
Serviços profissionais	p. 8
Política de privacidade	p. 9
Apêndice	p. 9

Noções Básicas

A IBM oferece o portal “[Minha IBM](#)” para facilitar o gerenciamento das informações da sua conta. Para acessar o Minha IBM, primeiro se deve criar um IBMid.

Etapa 1: Criar uma conta da IBM (IBMid)

Ao criar um IBMid, também chamado de conta da IBM, você estabelece uma conta com a IBM, que fornece recursos aprimorados, como o acesso aos aplicativos, aos serviços, às comunidades e ao suporte da IBM, para que sua experiência seja mais pessoal e relevante.

Além disso, suas informações são centralizadas para que possam ser atualizadas em um local fácil e seguro. É possível criar ou atualizar o IBMid aqui: <https://www.ibm.com/account>.

Os clientes atuais da IBM podem usar o ID e o Perfil existentes.

**Pode haver um atraso de até 15 minutos para que o novo IBMid possa ser usado.*

Etapa 2: Criar um Perfil IBM

Depois de criar o IBMid (Etapa 1), será possível criar um Perfil IBM. Com um Perfil IBM, é possível visualizar, atualizar ou incluir detalhes de contato pessoal, cargos ou configurações de registro.

Crie ou atualize o Perfil IBM aqui: <https://myibm.ibm.com/profile>.

Precisa de ajuda?

Para obter informações e orientações adicionais sobre o IBMid e o Perfil, consulte o Help Desk global do IBMid: <https://www.ibm.com/ibmid/myibm/help/br/helpdesk.html>.

Mudanças no faturamento e na cobrança

Em 1º de janeiro de 2021, os processos de faturamento, cobrança e contas a receber da WDG Automation começarão a migrar para os processos da IBM. Atualize seus registros principais do fornecedor e suas OCs, conforme o necessário, para refletir o novo nome do fornecedor e o endereço para correspondências. Os detalhes dessas e de outras mudanças no processo podem ser encontrados abaixo.

Ordens de compra

Se a fatura da IBM não puder ser paga sem uma ordem de compra emitida para a IBM, realize as ações necessárias agora para emitir uma nova ordem de compra. Envie a nova ordem de compra juntamente com o primeiro pagamento para a IBM após 1º de janeiro de 2021.

Números do cliente

A partir de 1º de janeiro de 2021, todos os clientes receberão um Número do Cliente IBM (ICN). Seu Número do Cliente IBM será impresso na primeira fatura recebida por meio do novo processo de faturamento da IBM. Será necessário mencionar o Número do Cliente IBM nas comunicações com a IBM.

Tributos

Os números de identificação fiscal (CNPJ e cadastros estaduais e municipais) da WDG Automation nas faturas serão alterados para os da IBM. Os números de CNPJ da IBM podem ser encontrados no Apêndice deste documento.

Os tributos locais serão aplicados à sua fatura da IBM. Se precisar de esclarecimentos sobre o tributo aplicado, visite o website mencionado na seção “Perguntas sobre faturas ou pagamentos” a seguir e selecione a opção “Fale conosco”. O endereço desse website também será incluído nas faturas da IBM.

Perguntas sobre faturas ou pagamentos

Para perguntas sobre faturas ou pagamentos emitidos pela IBM, visite nosso website de suporte administrativo, que oferece acesso a ferramentas on-line de autoatendimento e o recurso de enviar e-mail, telefonar ou conversar por chat diretamente com um representante da IBM.

No Brasil: <https://www.ibm.com/support/customer/br/pt/overview.html>
Ou ligue para: 0800-704-7371 (Opção 1)

Todos os outros países (selecione na lista):
<https://www.ibm.com/support/customer/zz/en/selectcountrylang.html>

Entrega e frequência da fatura

A partir de janeiro de 2021, as faturas da IBM para as assinaturas de software da WDG Automation serão enviadas por e-mail para o contato registrado para sua conta. A frequência dessas faturas permanecerá a mesma que era com a WDG Automation.

As faturas da IBM para contratos de serviços profissionais e Descrições de Trabalho (SOW) da WDG Automation também serão enviadas por e-mail para o contato registrado. Observe que as faturas de serviços profissionais serão enviadas por e-mail separadamente das outras faturas de assinatura de software.

Acesse suas faturas on-line

“**Invoices@IBM**” é uma ferramenta que permite visualizar as faturas da IBM on-line, juntamente com diversos recursos adicionais. É possível visualizar, imprimir, encaminhar e fazer o download das informações da fatura para uma planilha. Se você visualizar a fatura e tiver alguma dúvida, haverá uma opção para realizar uma consulta on-line para receber ajuda rapidamente sem precisar telefonar. No login, é possível especificar um número de cliente, um número de fatura ou um intervalo de datas para visualizar uma lista de todas as faturas associadas à sua conta e disponíveis para visualização. Sempre que uma nova fatura for emitida para sua conta, você receberá uma notificação por e-mail permitindo o login e o acesso imediatos.

O portal “Invoices@IBM” pode ser encontrado em:
<https://www.ibm.com/support/customer/invoices/welcome>

Observação: se você estiver usando o portal pela primeira vez, será necessário seguir o processo simples de registro.

Pagamentos de fatura

As informações de envio para pagamentos de fatura mudarão na **primeira fatura emitida pela IBM**. A forma de pagamento preferencial no Brasil é o boleto de cobrança.

Importante: para faturas emitidas pela WDG Automation antes de 1º de janeiro de 2021, continue a usar o antigo endereço de envio, pagável à WDG Automation, como aparece nessas faturas, para assegurar a realização correta do pagamento.

Termos de pagamento padrão

Os termos de pagamento padrão da IBM de “devido mediante recebimento” aparecerão automaticamente nas faturas emitidas pela IBM, mas **a IBM continuará a honrar os prazos de pagamento estabelecidos nos seus contratos com a WDG Automation**.

Se você for contatado por um representante de Contas a Receber da IBM em caso de pagamento em atraso, informe-o de que você é um cliente anterior da WDG Automation com termos de pagamento exclusivos definidos no contrato com a WDG Automation.

Importante: Caso o pagamento não possa ser feito via boleto, efetuar depósito para Banco Bradesco 237 – agência 2373-6 Conta Corrente 11739-0, Favorecido IBM Brasil Ind Maqs e Svs Ltda, CNPJ 33.372.251/001-56.

Nomes de produto e descrições

Os nomes de produto e as descrições da WDG Automation serão substituídos por nomes de produto e descrições da IBM. Esses novos nomes e descrições aparecerão nas faturas e cotações da IBM.

Novas compras e contratos

As novas compras da IBM serão realizadas mediante um contrato com a IBM. As ofertas da IBM são vendidas mediante o Programa Passport Advantage ou o Contrato de Serviços de Nuvem.

Passport Advantage

O Passport Advantage é um programa abrangente da IBM para adquirir licenças de software, tanto de pagamento único quanto de prazo fixo, de Subscrição e Suporte de Software, além de ofertas de Dispositivos IBM e Serviços de Nuvem da IBM, em um conjunto comum de Contratos, processos e ferramentas.

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

Para obter assistência com o Passport Advantage, entre em contato com o [IBM eCustomer Care](#).

Contrato de Serviços em Nuvem

O Contrato de Serviço de Nuvem da IBM (“CSA”) está disponível para ser usado como uma alternativa simplificada ao Passport Advantage. O CSA é um contrato simples e conciso disponível para suas compras de Serviços de Nuvem, Subscrição e Suporte de Software e Serviços Profissionais da IBM.

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

Suporte Técnico

O telefone, o e-mail e as interfaces de portal da web do suporte da WDG Automation não serão alterados até que haja um novo aviso. Assegure-se de que os contatos de Suporte Técnico da sua organização estejam cientes de que devem continuar a acessar a equipe de suporte da WDG Automation da mesma forma que sempre fizeram, por meio do e-mail, do portal da web e do telefone existentes. Suas credenciais de login permanecerão inalteradas.

Atualizações futuras

Conforme trabalhamos para integrar os Suportes Técnicos da WDG Automation e da IBM, oferecemos aos clientes da WDG Automation recursos ampliados por meio da infraestrutura existente da IBM. Essa adoção da infraestrutura da IBM deverá ser realizada aproximadamente no final do primeiro trimestre de 2021. **Observe que antes de que qualquer mudança seja realizada, uma notificação separada será enviada informando sobre as futuras modificações e o cronograma para essas mudanças.**

Renovações

As renovações serão integradas aos processos da IBM na abordagem em fases definida abaixo.

Datas e ações de renovação

Data de renovação antes de 1º de janeiro de 2021

Os clientes com datas ou contratos de renovação que expiram antes de 1º de janeiro de 2021 devem ter recebido um aviso de renovação da WDG Automation e realizado a confirmação da renovação até a data especificada no aviso ou até 31 de dezembro de 2020, o que ocorrer primeiro, para assegurar que não haja interrupções no serviço. Os contratos não renovados até 31 de dezembro de 2020 precisarão ser cotados, mediante a expiração, sob os Termos e Condições padrão da IBM no Passport Advantage ou no CSA.

Data de renovação em 1º de janeiro de 2021 ou após essa data

As renovações realizadas em 1º de janeiro de 2021 ou após essa data serão cotadas em um documento da IBM e estarão sujeitas aos Termos e Condições padrão da IBM.

Serviços profissionais

A IBM fornecerá Serviços Profissionais da WDG Automation que podem incluir configuração implementação, provisionamento, consultoria e treinamento. Os Serviços Profissionais da WDG Automation Professional passarão a fazer parte do amplo catálogo de ofertas de serviços da IBM após 1º de janeiro de 2021, mas não há mudanças imediatas planejadas em relação à metodologia de entrega ou à equipe associadas.

Em 1º de janeiro de 2021

A IBM assumirá todos os engajamentos de Serviços Profissionais e as Descrições de Trabalho (SOW) em andamento da WDG Automation, conforme comunicações enviadas.

WDG Academy

Se você é um usuário atual da WDG Academy, poderá continuar acessando a Academy e seu conteúdo educacional como faz agora. Quaisquer mudanças futuras que possam afetar sua capacidade de acessar a Academy serão comunicadas com antecedência.

Além disso, você poderá acessar os cursos da WDG Automation e outros conteúdos no site de Treinamento da IBM: <https://www.ibm.com/training/>. Observe que grande parte do conteúdo educacional da WDG Automation foi migrado da WDG Academy para o site de Treinamento da IBM. Encontre esse conteúdo aqui: https://www.ibm.com/training/journey_description?journeyId=177.

Política de privacidade

A política de privacidade da IBM pode ser visualizada on-line em <https://www.ibm.com/privacy>.

O Adendo de Processamento de Dados da IBM em <https://ibm.com/dpa> (DPA) e os [Apêndices do DPA](#) aplicam-se aos dados pessoais processados em seu contrato, se e na medida em que: i) o Regulamento Europeu Geral sobre a Proteção de Dados (EU/2016/679) (GDPR); ou ii) outras leis de proteção de dados em <https://ibm.com/dpa/dpl> se aplicam.

Apêndice

Informações da filial IBM Brasil

Para as compras referentes a Softwares utilizar o CNPJ 33.372.251/0062-78 (filial Hortolândia), para as compras referentes à Serviços, utilizar o CNPJ da entidade legal IBM mais próxima da do local de prestação do serviço de acordo com a listagem abaixo:

Estabelecimento	CNPJ	Endereço	Estado	CEP	Inscrição Estadual
Belém	33.372.251/0103-80	Av. Gov José Malcher, 815 SBLJ - 11, 13 e 14- Ed. Palladium Center - Nazaré	PA	66055-260	15.000.923-2
Belo Horizonte	33.372.251/0028-76	Rua Padre Leopoldo Mertens 715 Bairro São Francisco	MG	31255-200	620.020.210.093
Brasília	33.372.251/0100-38	SCN Quadra 04 bloco "B" nº 100 torre "A" sala 601 sala 701	DF	70714-900	733352200244
Curitiba	33.372.251/0080-50	Av. Marechal Deodoro, 717 - 10º Andar - Centro	PR	80020-320	1012722814
Florianópolis	33.372.251/0123-24	Rua Adolfo Melo, 35 sala 101/102 Centro	SC	88015-090	250.166.526
Fortaleza	33.372.251/0066-00	Av. Santos Dumont 1789 2º andar - Salas 212 a 215 - Aldeota	CE	60150-160	06100082-5
Hortolândia	33.372.251/0062-78	Rod Jornalista Francisco Aguirre Proença, S/N SP 101 KM 09, Chácara Assay	SP	13186-525	748.000.503.112
Manaus	33.372.251/0093-74	Av. Constantino Nery, 4165 Ed. Empire Center - Lj104. Chapada	AM	69050-002	04106820-3
Porto Alegre	33.372.251/0024-42	Av Dolores Alcaraz Caldas n 90 Bairro Praia de Belas	RS	90110-180	960372741

Fazendo negócios com a IBM: um guia para os clientes da WDG Automation

Estabelecimento	CNPJ	Endereço	Estado	CEP	Inscrição Estadual
Recife	33.372.251/0085-64	Cais do Apolo, 222 - 13º. e 14º. Andar - Bairro: Recife	PE	50030-230	0001121-51
Rio de Janeiro	33.372.251/0128-39	Av. Pasteur 138/146 - Parte - Botafogo	RJ	22296-900	81.213.534
Salvador	33.372.251/0072-40	Av. Tancredo Neves, 450 - Sala 3201 - Bairro: C. das Árvores	BA	41.820-901	00.124.085
São Luis	33.372.251/0016-32	Avenida Colares Moreira, número 7, Quadra 28, Lote 07, Salas 609 e 610 - Jardim Renascença	MA	65075-441	12.239878-5
São Paulo	33.372.251/0126-77	R Tutoia, 1157, S PT 1/4 PT 5/8 12/20, VL Mariana	SP	04007-900	102.631.940.110
Vitória	33.372.251/0140-25	Av. Nossa Senhora da Penha, 1255 Sala 101/102/104 - Santa Lúcia	ES	29055-131	08126052-0