

# Traiter avec IBM

## Guide pour les clients de Clarity Systems au Québec



Le 21 octobre 2010, IBM a effectué l'acquisition de Clarity Systems, leader en automatisation du cycle de vie de la gestion de l'information et de la création de dépôts (XBRL) et de documents de grande valeur. Le présent document contient des renseignements importants sur l'intégration de Clarity Systems à IBM le 1<sup>er</sup> mai 2011.

Étant donné que votre organisation a acheté des produits, des solutions de logiciel autorisé ou des services contractuels, ou qu'elle a un contrat d'assistance avec Clarity Systems, nous aimerions vous donner de l'information qui vous guidera dans vos relations d'affaires avec IBM. Même si certains processus changent, la plupart de vos contacts dans les ventes, la prestation de services, l'assistance et la formation resteront les mêmes.

En tant que client d'IBM, vous continuerez à avoir accès aux offres de Clarity Systems ainsi qu'à un vaste portefeuille de solutions et de services logiciels, tout en profitant du service efficace et de grande qualité que vous obtenez déjà auprès de Clarity Systems et 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/Clarity Systems seront à votre disposition pour répondre à vos questions et à vos besoins en matière de logiciels et de services.

### **Veillez consulter les sections suivantes pour avoir des renseignements détaillés :**

- I. Comptes fournisseurs et achats
- II. Assistance pour les logiciels
- III. Renouvellement de l'assistance
- IV. Services professionnels
- V. Formation pour les clients
- VI. Passport Advantage


#### **I. Comptes fournisseurs et achats**

À partir du 1<sup>er</sup> mai 2011, les processus de Clarity Systems seront migrés à IBM. Vous aurez donc un processus commun pour acquérir des produits et des services logiciels auprès d'IBM.

Les propositions de prix et les factures que vous recevez changeront de format à partir du 1<sup>er</sup> mai et seront émises à partir d'un établissement d'IBM. Ce changement pourrait modifier l'adresse de paiement et, dans certains pays, la devise utilisée pour la transaction. Vérifiez les éléments suivants dans vos dossiers internes de fournisseur :

Ces éléments sont pour votre information  Ces éléments demandent une action de votre part

Le numéro d'identification aux fins de l'impôt changera.

 Vous devrez réemettre des certificats d'exonération fiscale de votre entreprise pour IBM. Veuillez soumettre votre certificat avant de passer votre première commande à l'équipe d'administration des ventes de Clarity Systems : [ibmclari@us.ibm.com](mailto:ibmclari@us.ibm.com).

Dans certains pays, la devise utilisée par Clarity Systems n'est pas la même que celle qui est utilisée par IBM; c'est pourquoi vous devrez peut-être utiliser une devise différente avec IBM.

Le nom du fournisseur changera, pour passer de Clarity Systems au nom de l'entité IBM locale de votre région (le terme «fournisseur» ci-dessous représente l'entité IBM).

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 1<sup>er</sup> mai 2011. Les nouvelles coordonnées figureront sur vos factures émises par IBM à compter de cette date.

Dans la plupart des pays, il est possible que les modalités de paiement standards du fournisseur «paiement sur réception» soient applicables. Vous trouverez cette information sur votre facture ou votre proposition de prix.

Dans certains pays, la correspondance que vous recevrez d'IBM pourra être dans la langue locale.

À compter du 1<sup>er</sup> mai 2011, les numéros de client de Clarity Systems seront remplacés par des numéros de client IBM. Vous recevrez votre numéro de client dans une communication distincte. Veuillez noter que ce numéro sera utilisé dans tous les communications liées aux commandes.

Toute la documentation d'achat, comme les factures, sera envoyée au(x) contact(s) qui figure(nt) dans votre profil IBM associé à votre numéro de client IBM, à moins que vous ne donniez une indication contraire dans votre commande.

Pendant que nous effectuerons la migration aux systèmes IBM, vous aurez accès à un site Web IBM d'où vous pourrez télécharger des logiciels. Pour ce faire, vous aurez besoin d'une ID et d'un mot de passe SAP, qui vous seront communiqués après le 1er mai 2011. Avant cette date et pendant un certain temps après cette date, les produits de Clarity Systems continueront à être disponibles à partir du site de téléchargement existant de Clarity Systems, jusqu'à ce que nous vous faisons savoir qu'ils ne le sont plus. Vous aurez la possibilité de vous inscrire aux avis électroniques vous informant de la sortie de nouvelles versions. Un support matériel vous sera envoyé si vous en faites la demande au moment de la commande.

De nouveaux numéros de pièce et descriptions de produit pour le portefeuille Clarity Systems remplaceront les descriptions de produit qui existaient précédemment pour les offres Clarity Systems les plus récentes. Ils figureront dans toutes les propositions de prix et les

factures que vous recevrez d'IBM. Les descriptions de produit seront semblables aux descriptions d'origine de Clarity Systems.

- Nouveau processus relatif aux permis d'utilisation** - IBM offre l'accès à des codes d'autorisation (clés logicielles) nécessaires pour installer les logiciels clients IBM Clarity Systems; des instructions pour obtenir ces codes seront fournies au contact principal et au contact technique de l'établissement pour tous les nouveaux achats de logiciels à partir du 1er mai 2011.
- Le **format des documents** (propositions de prix, descriptions du travail pour les services, factures, etc.) que vous recevrez changera en fonction de l'entité locale d'IBM de votre région.
- Le lieu d'expédition, les options de livraison et les frais de transport seront alignés sur les normes IBM de fabrication et de livraison.
- Si votre entreprise a besoin de l'émission d'un bon de commande pour faciliter le paiement de biens ou de services, IBM pourra demander un nouveau bon de commande. Contactez votre représentant Clarity Systems si vous avez des questions.
- Nous vous invitons à demander une [inscription IBM](#). Votre ID d'inscription IBM, connue aussi sous le nom d'ID Web, est votre point d'accès unique aux applications Web IBM qui utilisent l'inscription IBM. Vous n'aurez besoin que d'une ID IBM et d'un mot de passe pour accéder aux applications fondées sur l'inscription IBM.

## II. Assistance pour les logiciels

L'équipe d'assistance pour les logiciels Clarity Systems continuera à viser la satisfaction de la clientèle sans compromis. Les offres et les systèmes actuels de l'assistance Clarity Systems continueront à exister après le 1<sup>er</sup> mai 2011. À mesure que nous effectuerons l'intégration de l'assistance de Clarity Systems et de l'assistance d'IBM, nous offrirons aux clients de Clarity Systems des capacités étendues par l'entremise de l'infrastructure d'assistance actuelle d'IBM. Pour avoir l'information la plus récente sur le site de l'assistance à la clientèle d'IBM Clarity Systems, allez à : <https://www.claritysystems.com/us/login/Pages/Login.aspx>.

### Ce qui ne changera pas le 1er mai 2011 :

- L'assistance sera fournie selon vos contrats d'assistance de Clarity Systems.
- L'accès à l'assistance Clarity se fera par les canaux existants. Continuez à utiliser votre numéro de client Clarity Systems et l'ID d'assistance de Clarity Systems jusqu'à nouvel ordre.
- Les cas relatifs à l'assistance de Clarity Systems continueront à être enregistrés sur le site d'assistance à la clientèle de Clarity Systems : <https://www.claritysystems.com/us/login/Pages/Login.aspx>
- Les programmes de correction de Clarity Systems continueront à être disponibles sur le site d'assistance à la clientèle de Clarity Systems : <https://www.claritysystems.com/us/login/Pages/Login.aspx>.
- **Remarque :** À mesure que nous effectuerons la migration vers les systèmes IBM, les éléments ci-dessous changeront et vous serez avisés des changements dans des communications futures.

### **III. Renouvellement de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance :**

La maintenance d'assistance aux logiciels de Clarity Systems sera intégrée graduellement au processus IBM de renouvellement de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance. Votre renouvellement à l'abonnement aux logiciels et à l'assistance est déterminé par la date d'expiration de votre contrat d'assistance.

Vous trouverez ci-dessous les dates clés de la transition au processus d'abonnement aux logiciels et d'assistance :

- **Date de renouvellement antérieure au 1er mai 2011 :** vous devez avoir reçu une facture de l'équipe des renouvellement de Clarity Systems et vous devez avoir confirmé votre renouvellement afin qu'il n'y ait pas d'interruption de service. Tout renouvellement non confirmé d'ici le 1er mai 2011 expirera ou devra faire l'objet d'une nouvelle proposition de prix en vertu des modalités IBM. Si vous n'avez pas encore reçu de facture, veuillez contacter l'équipe des renouvellements de Clarity Systems à [Clarity.Renewals@ca.ibm.com](mailto:Clarity.Renewals@ca.ibm.com).
- **Du 1er mai au 31 juillet 2011 :** si votre renouvellement tombe entre ces dates, vous devez avoir reçu une proposition de prix de l'équipe des renouvellements de Clarity Systems qui vous permet de faire un renouvellement annuel. Si vous ne profitez pas de cette possibilité d'ici le 29 avril 2011, la proposition de prix de renouvellement sera encore valide jusqu'au 31 juillet 2011; cependant, toutes les commandes seront régies par les modalités IBM. La facturation et les numéros de pièce seront remplacés par les modalités standards d'IBM. Si vous n'avez pas encore reçu de proposition de prix, veuillez vous adresser à l'équipe des renouvellements de Clarity Systems à [Clarity.Renewals@ca.ibm.com](mailto:Clarity.Renewals@ca.ibm.com).
- **Date de renouvellement postérieure au 1er août 2011 :** la proposition de prix pour le renouvellement de maintenance d'assistance pour les logiciels Clarity Systems (maintenant appelé renouvellement de l'abonnement et de l'assistance) sera générée par les systèmes d'IBM et vous sera fournie par un représentant en renouvellements IBM.com. Cette proposition de prix sera régie par les modalités IBM standards, et la date de fin du renouvellement sera maintenant le dernier jour du mois.

Dans l'avenir, les renouvellements de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance passeront au programme Passport Advantage d'IBM. Vous recevrez alors un avis vous demandant de renouveler l'abonnement aux logiciels et l'assistance Clarity Systems en passant par Passport Advantage IBM pour vos produits IBM Clarity Systems. Les avis seront générés par les systèmes IBM et vous seront fournis par le représentant en renouvellements de l'abonnement aux logiciels et de l'assistance.

### **IV. Services professionnels**

Les services professionnels de Clarity Systems continueront à être votre partenaire en mise en oeuvre et configuration, avec le même personnel professionnel de conseillers de gestion et d'ingénieurs-conseils.

## **À partir du 1er mai 2011 :**

Les services professionnels de Clarity Systems continueront à fonctionner dans le groupe Logiciels IBM. IBM respectera les mandats de service et les descriptions de travail en cours de Clarity Systems selon le contrat d'origine.

Bien qu'il y ait plusieurs changements de processus relatifs à création des contrats et des descriptions du travail, il n'y en aura pratiquement pas pour le modèle d'affaires des services professionnels de Clarity Systems. Les clients continueront à engager les services professionnels de Clarity pour leurs mises en oeuvre et configurations.

Il existe une exception à ce principe : si un client a besoin d'un bon de commande entre son organisation et IBM pour faciliter le paiement de services professionnels existants de Clarity, il devra fournir à son contact des services professionnels Clarity un nouveau bon de commande qui fera référence à la description du travail d'origine.

Toutes les nouvelles commandes de services feront l'objet d'un contrat utilisant les contrats et les descriptions du travail standards d'IBM. Les contrats de service, les descriptions du travail et les systèmes de commande de services d'IBM sont séparés des contrats et des systèmes de commande relatifs aux permis d'utilisation de logiciels IBM (p. ex., Passport Advantage).

## **V. Formation pour les clients**

La formation pour les clients de Clarity Systems continuera à être offerte par l'entremise du groupe Logiciels IBM.

## **À partir du 1<sup>er</sup> mai 2011 :**

- Vous trouverez les renseignements sur la formation, la certification, la recherche de cours et l'inscription pour Clarity Systems à <http://www-304.ibm.com/jct03001c/services/learning/ites.wss/us/en?pageType=page&c=U431952F76355G56>.
- Pour vous inscrire à un cours IBM Clarity Systems dans le système d'inscription en ligne d'IBM, vous aurez besoin de votre nouveau numéro de client IBM. Vous recevrez ce numéro dans une communication distincte. En attendant, vous pourrez l'obtenir auprès des représentants en formation d'IBM.
- Les cours Clarity Systems continueront à être donnés par les instructeurs et consultants agréés de Clarity Systems.
- La formation payée d'avance sera honorée par IBM jusqu'à la date d'expiration.
- Les personnes qui s'inscriront en 2011 à des cours qui auront lieu avant le 1er mai 2011 recevront une confirmation d'inscription des systèmes de Clarity Systems. IBM générera une confirmation d'inscription semblable à partir de ses propres systèmes pour les cours offerts à compter du 1er mai 2011. La personne qui s'inscrit n'a aucune mesure particulière à prendre.

Pour en savoir plus, veuillez vous adresser à votre représentant en formation de Clarity Systems.

## **VI. Passport Advantage**

En tant que client d'IBM, vous allez commencer à voir des références à [Passport Advantage](#) et à [Passport Advantage Express](#). Ce sont des offres d'IBM simples et complètes pour de nouveaux permis d'utilisation et pour l'abonnement aux logiciels et l'assistance (mises à niveau de produits et assistance technique) regroupées selon un ensemble commun de contrats, de processus et d'outils. Par exemple, Passport Advantage Online est un outil Web qui vous permet de gérer vos logiciels autorisés, d'acheter de nouveaux permis d'utilisation, de renouveler les abonnements, de télécharger les logiciels auxquels vous avez droit, etc.

La plupart des produits ainsi que l'assistance IBM Clarity Systems sont disponibles dans le cadre du programme Passport Advantage d'IBM.

Dans des communications futures, vous recevrez des renseignements plus détaillés sur le moment où les produits Clarity Systems seront intégrés à ce programme et sur la façon dont ce sera effectué.