

International Business Machines Corporation

**PROGRAMME D'ASSISTANCE À LA VENTE  
IBM/LOTUS  
GUIDE D'UTILISATION**

**Juillet 2001**

## 1.0 PROGRAMME D'ASSISTANCE À LA VENTE IBM/LOTUS

### 1.1 INDEX POUR ACCÈS RAPIDE

APERÇU DU PROGRAMME D'ASSISTANCE À LA VENTE IBM/LOTUS.....	1.2
Aperçu du programme.....	1.2.1
Avantages du programme.....	1.2.2
Exigences relatives au programme.....	1.2.3
Primes .....	1.2.4
Programme BESTeam IBM et programme «Leverage» Lotus.....	1.2.5
CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ.....	1.3
Critères d'admissibilité.....	1.3.1
Demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus.....	1.3.2
Catégories de produits admissibles .....	1.3.3
Admissibilité aux primes.....	1.3.3.1
Admissibilité au remboursement des dépenses/fonds de développement commercial.....	1.3.3.2
Participation des intermédiaires qui commercialisent des logiciels de postes de travail...1.3.3.3	
Ajout de catégories de produits dans un Document annexe .....	1.3.4
Modèle de lettre de référence .....	1.3.5
PROCESSUS DE DEMANDE D'ADHÉSION ET DE TRAITEMENT DES CONTRATS.....	1.4
Demande d'adhésion au programme d'assistance IBM/Lotus .....	1.4.1
Traitement des contrats.....	1.4.2
Supplément «Federal Certification Attachment».....	1.4.2.1
Membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM .....	1.4.3
Structure des contrats .....	1.4.4
Renouvellement des contrats.....	1.4.5
IDENTIFICATION D'OPPORTUNITÉS.....	1.5
Soumission d'une opportunité .....	1.5.1
Traitement d'une opportunité.....	1.5.2
Lettre/courriel à l'intention des utilisateurs finals.....	1.5.3
Période de validité d'une opportunité .....	1.5.4
Suivi d'une opportunité .....	1.5.5
ACTIVITÉS DES PARTICIPANTS .....	1.6
Prospects.....	1.6.1
Activités relatives aux utilisateurs finals.....	1.6.2
TRAITEMENT DES PRIMES.....	1.7
Remise à IBM d'une demande de versement de prime .....	1.7.1

Approbation d'une demande de versement de prime.....	1.7.2
Admissibilité aux primes.....	1.7.2.1
Traitement d'une demande de versement de prime .....	1.7.3
Validation de primes pour les programmes logiciels AS/400, hôtes et RS/6000 .....	1.7.3.1
Définition de «nouveau permis» et «mise à niveau de permis» pour les programmes IBM 390 ....	1.7.3.2
Validation de primes pour les programmes logiciels de postes de travail IBM et les programmes logiciels Lotus...	1.7.3.3
Calcul des primes.....	1.7.3.4
Versement des primes.....	1.7.3.5
Conversion de primes à valeur d'échange.....	1.7.3.6
Remboursement des primes associées à des produits retournés.....	1.7.3.7
Exceptions .....	1.7.4
Tarification dans le cadre d'une proposition spéciale IBM .....	1.7.4.1
Installations progressives.....	1.7.4.2
Soumission d'une opportunité .....	1.7.4.3
Situations de vente actives .....	1.7.4.4
Programmes de stimulation des ventes.....	1.7.4.5
Prime dépassant la limite prévue dans le cadre du programme .....	1.7.4.6
PROCESSUS DE DEMANDE D'EXCEPTION.....	1.8
Description du processus.....	1.8.1
Remise d'une demande d'exception à IBM .....	1.8.2
MESURES ET SUIVI .....	1.9
Rapports concernant le revenu .....	1.9.1
Suivi des participants.....	1.9.2
Vérifications trimestrielles .....	1.9.3
AVANTAGES ASSOCIÉS AU PROGRAMME.....	1.10
Emblème et plaque.....	1.10.1
Procédure d'accès à IBMLink .....	1.10.2
Centre de services aux membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM....	1.10.3

## 1.2 APERÇU DU PROGRAMME D'ASSISTANCE À LA VENTE IBM/LOTUS\*

### 1.2.1 Aperçu du programme

Dans le cadre du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus, les firmes qualifiées de partenaires commerciaux peuvent recevoir des primes pour leurs activités de mise en marché et de vente pré-installation qui ont mené à la vente de logiciels (programmes) IBM et Lotus.

### 1.2.2 Avantages du programme

Le programme d'assistance à la vente IBM et Lotus peut améliorer la rentabilité de l'entreprise d'un partenaire commercial approuvé qui effectue des activités de mise en marché et de vente pré-installation qui mènent à la vente de programmes logiciels IBM et Lotus. Les participants au programme sont également admissibles au remboursement des dépenses liées à leurs activités de vente et de mise en marché de programmes logiciels IBM ou Lotus.

### 1.2.3 Exigences relatives au programme

Le participant doit être un membre actif du programme PartnerWorld pour logiciels IBM. Le participant au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus est un partenaire commercial qui fait affaire directement avec le client et qui reçoit une prime lorsqu'il convainc celui-ci d'acquérir certains programmes logiciels IBM et Lotus. Il doit exécuter toutes les tâches suivantes ou certaines de celles-ci.

- o mener une étude des besoins des utilisateurs finals et faire des démonstrations de programmes
- o fournir des rapports de services-conseils et des propositions
- o élaborer des plans de mise en oeuvre
- o mener un pilote ou un prototype chez le client

Les participants sont des professionnels techniques et de vente très compétents qui sont capables de convaincre les clients de se procurer des produits logiciels IBM ou Lotus.

**Les partenaires commerciaux et leurs affiliés au sein de leur entreprise qui revendent à des clients utilisateurs finals ne sont pas admissibles aux primes dans le cadre du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus pour les produits inclus dans les catégories de logiciels de postes de travail IBM et Lotus.**

### 1.2.4 Primes

Le programme d'assistance à la vente IBM/Lotus comporte deux types de primes :

1. Primes en espèces
2. Remboursement des dépenses / Fonds de développement commercial (primes à valeur d'échange)

Nous utilisons le terme générique «primes» lorsque nous désignons ces deux catégories.

**Les primes à valeur d'échange (remboursement des dépenses/fonds de développement commercial) s'appliquent uniquement aux logiciels IBM pour postes de travail et aux produits Lotus.**

Les participants sont admissibles au versement de primes ou au remboursement de leurs dépenses en fonction de catégories de produits déterminées. Par exemple, la catégorie de produits MQ-Poste de

travail inclut les produits MQSeries for AIX et MQSeries for Windows. Vous trouverez ces catégories dans l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord (Z125-6261). Le participant peut choisir de recevoir soit une prime en espèces, soit une prime à valeur d'échange pour chaque transaction relative à une vente de logiciels si le produit logiciel donne droit à ces deux types de primes.

### 1.2.5 Programme BESTeam IBM et programme «Leverage» Lotus

Le programme d'assistance à la vente IBM/Lotus remplace le programme BESTeam et le programme «Leverage» Lotus aux États-Unis.

## 1.3 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

### 1.3.1 Critères d'admissibilité

Le programme d'assistance à la vente IBM/Lotus a été annoncé le 1er janvier 1999 aux États-Unis et le 1er avril 1999 au Canada. Il est offert aux entreprises admissibles qui sont membres du programme Logiciels IBM pour partenaires commerciaux ou membres du programme Lotus pour partenaires commerciaux et qui font affaire directement avec les clients. Il a été intégré à PartnerWorld pour logiciels IBM en tant qu'initiative de ce programme.

Les firmes des partenaires commerciaux qui ont conclu d'autres ententes de partenariat commercial IBM peuvent également participer, pourvu qu'elles répondent à toutes les exigences du programme et qu'elles soient membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM. Certaines restrictions peuvent s'appliquer selon les autres programmes auxquels elles participent. Par exemple, des restrictions s'appliqueraient à une firme qui acquiert des produits logiciels pour postes de travail IBM ou Lotus auprès d'un agent de distribution IBM agréé et qui les revend à un utilisateur final.

Afin de demeurer admissible au programme, le participant doit actualiser ses compétences de mise en marché technique dans les catégories de produits approuvées, sans quoi ces catégories pourraient être retranchées du Document annexe du participant. Par conséquent, le participant ne pourra plus recevoir de primes relatives aux programmes de ces catégories de produits. Au besoin, IBM se réserve le droit de demander au participant au programme de fournir une preuve attestant de l'actualisation de ses compétences.

### 1.3.2 Demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus

Le partenaire doit être membre du programme PartnerWorld pour logiciels avant de pouvoir remplir la demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus. S'il ne l'est pas, le système lui indiquera comment adhérer au programme PartnerWorld pour logiciels avant qu'il puisse procéder. Une fois que le partenaire aura satisfait aux exigences de PartnerWorld pour logiciels, il pourra remplir le formulaire de demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus. Veuillez

communiquer avec le centre de services aux membres de PartnerWorld pour logiciels au 1 800 426-1822 si vous avez besoin d'aide avec ce processus.

Pour faire une demande d'adhésion, le postulant doit remettre un formulaire de demande d'adhésion spécifiant les catégories de produits pour lesquels il aimerait obtenir une approbation. Le formulaire, qui doit être envoyé à IBM par voie électronique, se trouve sur le site web de PartnerWorld pour logiciels à l'adresse [www.ibm.com/partnerworld/software](http://www.ibm.com/partnerworld/software).

Pour lancer le processus de demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus, le partenaire doit aller sur le site web de PartnerWorld pour logiciels et accéder à son profil d'entreprise. Du côté gauche du profil PartnerWorld pour logiciels, cliquez sur «Initiatives». Vous verrez apparaître plusieurs offres de programmes. Cliquez sur «Demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente» (Apply for the Sales Assistance Program). Un nouvel onglet «Information sur le programme d'assistance à la vente» (Sales Assistance Program Information) s'ajoutera à la bannière. Cliquez sur cet onglet et le formulaire de demande d'adhésion ILSAP s'affichera. Remplissez la demande en entrant le plus d'information possible. Dans la section portant sur les catégories de produits admissibles, choisissez les produits pour lesquels vous aimeriez obtenir une approbation. Mettez en évidence la première catégorie qui vous intéresse à partir de la liste déroulante, puis choisissez «Primes en espèces» (Hard Dollars) à partir de la liste déroulante «Type de remboursement» (Reimbursement Type). Répétez ce processus pour les autres catégories pour lesquelles vous détenez une certification.

Les catégories pour postes de travail sont approuvées en fonction des certifications PartnerWorld pour logiciels alors que les catégories hôtes et AS/400 sont approuvées en fonction de références de clients et de la formation que vous avez suivie. Le partenaire doit entrer les éléments suivants pour **chaque** catégorie demandée :

A) une description de huit heures de formation dans la catégorie visée au cours des douze derniers mois. Il peut s'agir de cours en classe, de cours d'autoformation ou de conférences techniques.

B) une référence écrite pour chaque catégorie demandée. Cette lettre peut être envoyée par courriel à [nilowenb@us.ibm.com](mailto:nilowenb@us.ibm.com). Elle doit spécifier la catégorie que le partenaire a influencée ainsi que le produit à l'intérieur de la catégorie. La lettre peut porter sur plus d'une catégorie. Le client qui fournit une référence écrite ne peut pas donner une référence verbale dans la même catégorie. Un exemple de lettre se trouve à la section 1.3.5.

C) deux références verbales pour chaque catégorie demandée. Chaque référence doit correspondre à une demande de catégorie. Un même client peut servir de référence pour plus d'une catégorie. Lorsque je parlerai au client, je passerai en revue chacune des catégories demandées. Les références verbales peuvent également être envoyées par courriel à [nilowenb@us.ibm.com](mailto:nilowenb@us.ibm.com).

Vos devez choisir une personne au sein de votre entreprise qui servira de contact principal et qui recevra toutes les communications relatives au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus. Indiquez ses coordonnées à la section «Coordonnées de l'employé» (Employee Information) de votre

dossier PartnerWorld. Allez à la section «Rôles relatifs au programme d'assistance à la vente» (Sales Assistance Program Roles) et mettez en évidence «Contact d'affaires» (Business Contact). Vous pouvez suivre le même processus pour désigner un deuxième contact ILSAP ainsi que les contacts pour PartnerRewards (primes en espèces). Quand vous aurez terminé, appuyez sur «Transmission» (Transmit) pour entrer l'information dans le système.

IBM vérifiera si le partenaire répond aux exigences relatives à chaque catégorie de produits demandée et approuvera les catégories pertinentes. Il y a deux types de catégories de produits :

- o Les catégories de produits assorties d'une certification professionnelle IBM ou Lotus
- o Les catégories de produits non assorties d'une certification professionnelle IBM ou Lotus

Les critères de base sont spécifiques à chaque catégorie de logiciels et type de prime.

L'entreprise du participant doit également être en règle vis-à-vis d'IBM. Elle doit, entre autres, subir une vérification de conformité d'IBM Corporation.

### 1.3.3 Catégories de produits admissibles

Toutes les catégories de produits se trouvent dans l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord (Z125-6261). Les catégories de produits approuvées de chaque participant sont tenues à jour dans le Document annexe relatif à l'assistance à la vente de logiciels (Z125-6171) du participant.

Les participants sont informés des modifications apportées à l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels par le biais du site web de PartnerWorld pour logiciels. Les modifications paraissent également sur le site web du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus. Les partenaires peuvent être rémunérés pour les programmes qui sont retirés de cette annexe pendant une période maximale de six (6) mois suivant la date de retrait, à moins d'un avis écrit contraire.

#### 1.3.3.1 Admissibilité aux primes

Afin d'être admissible aux primes, le participant doit répondre aux critères suivants pour chaque catégorie de produits visée :

- o En ce qui concerne les catégories de produits pour postes de travail non assorties d'une certification approuvée :

1. Fournir au moins trois (3) références, l'une écrite et deux verbales, démontrant une très grande satisfaction de la clientèle et attestant de la qualité du travail du postulant ainsi que de ses connaissances en ce qui a trait aux programmes visés; et

2. Avoir suivi, au cours des douze (12) derniers mois, au moins huit (8) heures de formation approuvée portant sur la catégorie de produits visée ou sur les programmes qui composent la catégorie.

o En ce qui concerne les catégories de produits assorties d'une certification approuvée :

Avoir obtenu une certification reconnue dans le cadre de PartnerWorld pour logiciels IBM relativement à l'un des programmes de la catégorie de produits.

#### 1.3.3.2 Admissibilité au remboursement des dépenses/fonds de développement commercial

L'admissibilité au remboursement des dépenses / fonds de développement commercial s'applique uniquement aux programmes de postes de travail IBM et aux produits Lotus.

#### 1.3.3.3 Participation des intermédiaires qui commercialisent des logiciels de postes de travail

Les intermédiaires qui commercialisent des logiciels de postes de travail n'ont pas droit aux primes du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus pour les logiciels de postes de travail.

#### 1.3.4 Ajout de catégories de produits dans un Document annexe

Le personnel du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus approuve les ajouts de catégories de produits dans le Document annexe du participant. Ce dernier doit demander l'ajout d'une catégorie à l'aide de l'outil web sur le site de PartnerWorld pour logiciels. La nouvelle catégorie doit être choisie à partir de la liste déroulante «Catégories de produits admissibles» (Eligible Product Categories) sous l'onglet «Information sur le programme d'assistance à la vente» (Sales Assistance Program Information).

Le client doit envoyer la référence requise (pour les catégories qui ne comportent pas de certification) par courriel à nilowenb@us.ibm.com. Si nécessaire, cette lettre de référence sur papier à en-tête du client peut être faxée à Neil Lowenbraun au (914) 642-5765 ou postée à :

IBM Corporation - IBM and Lotus Sales Assistance Program  
Attn: Neil Lowenbraun  
1133 Westchester Avenue



MD 177 - TN807  
White Plains, NY 10604

Le personnel du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus détermine l'admissibilité aux catégories de produits en fonction des critères des Sections 1.3.3.1 et 1.3.3.2. Les catégories de produits ajoutées au Document annexe du participant entrent en vigueur à la date d'approbation de ces catégories.

**Remarque.- Les transactions touchant des programmes logiciels qui se trouvent dans des catégories de produits qui viennent d'être ajoutées et dont la date FDOC ou la date de preuve d'achat précède la date d'approbation ne sont pas admissibles aux primes.**

Lorsque des catégories de produits sont ajoutées au Document annexe du participant, le personnel de gestion du programme nord-américain avise le centre de traitement national (CPC) et le Document annexe du participant est mis à jour. Le participant reçoit un nouveau contrat qu'il doit signer et retourner au centre de traitement. De plus, le centre CPC est avisé si le partenaire commercial devient admissible aux primes de remboursement des dépenses / fonds de développement commercial.

#### 1.3.5 Modèle de lettre/courriel de référence

Voici un modèle de lettre :

Cette lettre témoigne des compétences techniques et de vente de (raison sociale de l'entreprise du partenaire). (Partenaire) a aidé mon entreprise, (raison sociale de l'entreprise du client), à choisir et à utiliser des produits logiciels dans notre environnement (AS/400, MVS, VM/VSE, de postes de travail, Lotus).

En particulier, ce partenaire commercial a traité des produits suivants :

(Catégorie)	(Désignation du produit)
(Catégorie)	(Désignation du produit)
etc.	etc.

(Partenaire) a participé aux activités de planification et de prise de décision de (entreprise du client) qui ont mené à l'achat des produits logiciels ou qui nous ont permis de mieux comprendre comment ces produits répondent aux besoins de notre entreprise. (Partenaire) a démontré les compétences techniques et de vente qu'exige notre entreprise.

J'appuie la candidature de (partenaire) relativement aux catégories de logiciels paraissant ci-dessus.

#### 1.4 PROCESSUS DE DEMANDE D'ADHÉSION ET DE TRAITEMENT DE CONTRATS

#### 1.4.1 Demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus

Les membres de PartnerWorld pour logiciels qui veulent participer au programme doivent envoyer une demande d'adhésion à IBM par voie électronique. Voir la section 1.3.2 pour obtenir des détails sur le processus d'adhésion.

Si vous avez des questions ou avez besoin d'aide en ce qui a trait à l'adhésion au programme PartnerWorld pour logiciels ou au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus, vous pouvez appeler PartnerWorld au 1 800 426-1822 et demander le Centre de services aux membres.

#### 1.4.2 Traitement des contrats

Une fois la demande d'adhésion remplie et approuvée, le personnel de gestion du programme nord-américain transmet l'information relative au Profil et au Document annexe au centre de traitement national (CPC) pour que celui-ci prépare les contrats et les distribue.

Le CPC envoie une copie des contrats au partenaire commercial qui a fait la demande d'adhésion pour que celui-ci les signe (voir la section 1.4.4, Structure des contrats). Une fois signés, les contrats doivent être retournés au CPC dans les 30 jours à des fins de traitement et de classement.

Après avoir reçu les contrats remplis, la direction du CPC les signe à son tour. Le centre envoie ensuite au partenaire commercial une trousse comprenant les contrats signés et une feuille de référence indiquant comment se procurer un exemplaire du guide d'administration CPC, et comment accéder au site web du programme et à l'outil d'affaires électroniques web. À partir du site, vous pourrez accéder à l'Annexe et aux guides d'utilisation du programme et de l'outil d'affaires électroniques web.

Le CPC entre l'information du Profil et du Document Annexe du participant dans le système de rémunération des partenaires commerciaux (BPP) lorsque les contrats signés lui sont retournés. À ce moment-là, il envoie au personnel de gestion du programme nord-américain une copie du Profil et du Document annexe, ainsi que le numéro d'identification de spécialiste en applications (ASPID) qui vient d'être attribué. La date d'entrée en vigueur du contrat est le premier jour du mois au cours duquel IBM reçoit la copie signée du contrat.

Si le partenaire commercial est admissible aux catégories de produits de postes de travail IBM et Lotus, celui-ci peut choisir de se faire rembourser ses dépenses dans le cadre du programme PartnerRewards. Il recevra une trousse de bienvenue PartnerRewards quelques semaines après avoir retourné les contrats signés à IBM.

##### 1.4.2.1 Supplément «Federal Certification Attachment»

Un partenaire commercial qui fait une demande d'adhésion au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus aux États-Unis doit remplir le supplément relatif à la certification fédérale «IBM Business

Partner Agreement - Federal Certification Attachment» (Z125-5515) s'il prévoit, maintenant ou dans le futur, faire de la vente auprès de comptes du gouvernement fédéral aux États-Unis. Le partenaire qui omet de remplir ce supplément peut ne pas avoir droit aux primes du programme d'assistance à la vente pour les transactions avec le gouvernement fédéral.

#### 1.4.3 Membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM

La firme du partenaire commercial qui est acceptée au sein du programme d'assistance IBM/Lotus doit continuer d'être membre du programme PartnerWorld pour logiciels IBM. Il incombe au directeur du programme nord-américain de s'assurer que les participants au programme d'assistance IBM/Lotus sont membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM au moment de la demande d'adhésion.

#### 1.4.4 Structure des contrats

Les contrats du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus sont :

- o IBM Business Partner Agreement - Basic General Terms (Z125-5803) - Contrat à l'intention des partenaires commerciaux - Modalités générales
- o IBM Business Partner Agreement - Federal Certification Attachment (Z125-5515)
- o IBM Business Partner Agreement - Sales Assistant for Software Attachment (Z125-5540)- Contrat à l'intention des partenaires commerciaux IBM - Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels
- o IBM Business Partner Agreement - Sales Assistant for Software Profile (Z125-5539) - Contrat à l'intention des partenaires commerciaux IBM - Profil relatif à l'assistance à la vente de logiciels
- o IBM Business Partner Agreement - Sales Assistant for Software Schedule (Z125-6171)- Contrat à l'intention des partenaires commerciaux IBM - Document annexe relatif à l'assistance à la vente de logiciels
- o IBM Business Partner Agreement - Sales Assistant for Software, North American Exhibit (Z125-5541) - Contrat à l'intention des partenaires commerciaux IBM - Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord
- o IBM PartnerWorld for Software Agreement (PWBGT-01-00)
- o Lotus Development Corporation Business Partner Agreement (No de pièce CF6U3NA)

Des modalités spécifiques au remboursement des dépenses / fonds de développement commercial se trouvent dans le guide d'utilisation du fonds de développement commercial du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus.

#### 1.4.5 Renouvellement des contrats

Tous les contrats signés et approuvés prennent fin le 31 décembre 2001. Le renouvellement des contrats est assujéti aux modalités du programme de l'an 2001.

### 1.5 IDENTIFICATION D'OPPORTUNITÉS

Une opportunité active comprend deux éléments : 1) un profil de client, et 2) les catégories prévues choisies dans l'Annexe relative au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus. Le profil de client définit le prospect visé. Les catégories prévues décrivent les logiciels proposés au client. Une opportunité inactive comprend uniquement un profil de client. Afin d'activer une opportunité, il faut inclure au moins une catégorie prévue.

#### 1.5.1 Soumission d'une opportunité

Le but du processus de demande d'adhésion est la création d'un profil électronique propre à chaque partenaire. Le profil comprend les informations relatives à l'identification du partenaire (raison sociale, adresse de l'entreprise, nom du contact, numéro de téléphone, etc.), les catégories de produits approuvées pour les primes et un gabarit pour l'enregistrement d'opportunités.

Avant la création de l'outil actuel sur le web, l'enregistrement d'opportunités se faisait à l'aide d'un formulaire de projet électronique. Le formulaire était envoyé à partir du site web du programme d'assistance à la vente. L'outil d'affaires électroniques web permet au partenaire d'enregistrer ses opportunités, puis d'en faire le suivi et la mise à jour plus facilement. Le profil électronique sert également à faire le suivi de l'information sur les prévisions de vente de logiciels.

Les participants au programme doivent enregistrer leurs opportunités de vente auprès d'IBM, selon les échéances ci-dessous, par le biais de l'outil d'affaires électroniques web.

- o pour les logiciels IBM 390, l'opportunité doit être enregistrée avant la date de la commande;
- o pour les logiciels AS/400, l'opportunité doit être enregistrée au moins 30 jours avant la première date de facturation (FDOC);
- o pour les logiciels de postes de travail IBM et les logiciels Lotus, l'opportunité doit être enregistrée au moins 15 jours avant la date qui paraît sur le document remis à IBM à titre de preuve d'achat.

Si c'est la facture de l'utilisateur final qui constitue la preuve d'achat de logiciels de postes de travail, la soumission de l'opportunité doit se faire 15 jours avant la date paraissant sur la facture de l'utilisateur final. Si c'est un bon de commande qui constitue la preuve d'achat, la soumission de l'opportunité doit se faire 15 jours avant la date paraissant sur le bon de commande. Si c'est un numéro de contrat

Avantage Passport qui constitue la preuve d'achat, la soumission de l'opportunité doit se faire 15 jours avant la date de la commande.

Les participants doivent respecter les échéances ci-dessus pour l'opportunité initiale chez chaque client. Il est possible d'ajouter des catégories à une opportunité existante avant la date paraissant sur la preuve d'achat du logiciel.

Les opportunités sont acceptées dès qu'IBM signe les contrats du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus. Les opportunités soumises à IBM par l'entremise de l'outil d'affaires électroniques web avant la date de signature du contrat sont mises en attente jusqu'à la signature du contrat. Si les produits de l'opportunité mis en attente sont facturés avant la date d'entrée en vigueur des contrats, le partenaire n'a pas droit aux primes.

Dans le cadre du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus, la direction IBM doit approuver le versement des primes lorsque le partenaire commercial prévoit influencer la vente de logiciels IBM 390 auprès de comptes prédéterminés. Il faut obtenir l'approbation au moment où le partenaire commercial enregistre l'opportunité.

#### 1.5.2 Traitement d'une opportunité

La soumission de toutes les opportunités doit se faire à l'aide de l'outil d'affaires électroniques web. Lorsque le CPC reçoit une opportunité par voie électronique, il vérifie si le participant a répondu «Oui» à la question «Ce formulaire de projet inclut-il des logiciels de postes de travail IBM ou des logiciels Lotus?». Si la réponse est affirmative, le CPC détermine, du mieux qu'il le peut, si l'opportunité est admissible à une prime pour marché intermédiaire. Le CPC met à jour l'opportunité dans l'outil web et confirme si l'opportunité est admissible à une prime pour marché intermédiaire. Ce processus doit être terminé dans les 5 jours qui suivent la réception de l'opportunité dans l'outil d'affaires électroniques web.

Un numéro de confirmation généré par le système est attribué à toutes les opportunités soumises. Un nouveau numéro de confirmation est généré chaque fois qu'une opportunité est mise à jour ou que des catégories sont ajoutées. Si l'une des situations ci-dessous se présente, l'outil web vous avisera que l'opportunité sera mise en attente jusqu'à ce que vous puissiez satisfaire à toutes les exigences préalables :

1. Le partenaire commercial n'est pas un participant inscrit au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus.
2. Le revenu total relatif à l'opportunité est inférieur à 2 000 \$ US ou 3 000 \$ CAN.
3. L'utilisateur final demande que l'opportunité soit rejetée.
4. L'opportunité ne contient aucune catégorie de produits approuvée pour le partenaire commercial.
5. L'adresse du client ayant traité l'opportunité est à l'extérieur du secteur géographique approuvé du programme.

6. Le partenaire commercial spécifie qu'une proposition spéciale est en vigueur.
7. Le participant au programme a manqué à ses responsabilités telles que stipulées dans l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels.

Si plus d'un participant soumet une opportunité pour le même client et la même catégorie de produits, chacun des participants concernés sera avisé par courriel, dans la mesure du possible, du fait que d'autres participants ont également soumis l'opportunité. (Voir la section 1.7.2, Approbation d'une demande de versement de prime).

Si un partenaire enregistre une opportunité dans le cadre d'une proposition spéciale IBM, le partenaire doit aviser le personnel de gestion du programme nord-américain afin de déterminer la rémunération appropriée. La rémunération doit être approuvée par le directeur du programme nord-américain qui envoie par la suite une autorisation de versement de prime au CPC. Cette autorisation indique le revenu sur lequel la prime est basée, le numéro d'identification de produit (PID) et le pourcentage de rémunération applicable. Le personnel de gestion du programme nord-américain doit aviser le participant de la rémunération associée à la proposition spéciale.

Si le participant demande une prime en espèces, IBM enverra un courriel au client une fois qu'elle aura reçu et accepté l'opportunité. Le courriel décrit les compétences du participant et son rôle par rapport à l'opportunité de vente. De plus, elle avise l'utilisateur final du fait que le participant ou IBM lui demandera de signifier son accord par courriel une fois que la décision d'achat aura été prise relativement aux programmes logiciels IBM ou Lotus recommandés. (Voir la section 1.5.3, Lettre/courriel à l'intention des utilisateurs finals)

Si le participant demande seulement le remboursement des dépenses / fonds de développement commercial (prime à valeur d'échange), aucune lettre ne sera envoyée à l'utilisateur final. (Voir la section 1.7.2, Approbation d'une demande de versement de prime)

**Si le partenaire commercial a choisi des primes à valeur d'échange, il ne peut modifier son choix une fois que l'opportunité a été soumise à IBM.**

Il est important que le partenaire commercial qui met en marché des produits auprès du gouvernement fédéral aux États-Unis identifie clairement les opportunités de vente au gouvernement fédéral (ou de vente à un client qui achèterait dans le cadre d'un contrat avec une agence gouvernementale fédérale) en répondant «Oui» à la question «Ce client est-il une agence du gouvernement fédéral ou un client d'une agence du gouvernement fédéral ou d'un gouvernement d'état ou local?» sur le formulaire d'enregistrement d'opportunité afin que la lettre appropriée puisse être envoyée au client.

### 1.5.3 Lettre/courriel à l'intention des utilisateurs finals

Nom du client

Titre

Raison sociale de l'entreprise  
Adresse  
Adresse

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous aimerions vous aviser qu'à titre de participant au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus, «raison sociale de l'entreprise du partenaire commercial» a démontré à IBM ses compétences en tant que ressource de vente de logiciels et est un partenaire commercial IBM autorisé à mener des activités pré-vente. «Raison sociale de l'entreprise du partenaire commercial» détermine actuellement vos besoins et vous fera des recommandations quant à l'utilisation de produits logiciels IBM au sein de votre entreprise.

Si votre firme décide d'acquérir des logiciels IBM à la suite de ces activités pré-vente, «raison sociale de l'entreprise du partenaire commercial» vous demandera, par le biais d'un formulaire de confirmation d'assistance à la vente qui vous sera présenté sur papier ou par courriel, de valider sa contribution. Votre collaboration est grandement appréciée et nous permet d'assurer un niveau optimal de service et de soutien.

Comme le marché actuel est très spécialisé et évolue rapidement, IBM travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires commerciaux qui ont des compétences techniques ainsi que des compétences en activités pré-vente, mise en marché et approvisionnement des produits. Vous demeurez entièrement libre d'opter pour le partenaire commercial de votre choix et les relations d'affaires qui conviennent le mieux à vos besoins dans chacun de ces secteurs, même si vous signez un formulaire de confirmation d'assistance à la vente.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous manifestez envers les logiciels IBM. Pour obtenir un complément d'information, veuillez communiquer avec «raison sociale de l'entreprise du partenaire commercial», au «numéro de téléphone du partenaire commercial». Si vous avez des questions concernant ce programme, appelez «nom du directeur du programme nord-américain), directeur du programme nord-américain, au «numéro de téléphone».

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

«Nom du directeur responsable»

«Titre»

#### 1.5.4 Période de validité d'une opportunité

Une catégorie prévue sera supprimée si aucune demande de versement de prime correspondante n'est faite durant une période de 12 mois. Si, à ce moment-là, il ne reste aucune catégorie prévue pour cette opportunité, l'opportunité deviendra inactive. La section de profil du client de l'opportunité sera

archivée pour usage ultérieur. La participant sera avisé par courriel deux mois et un mois avant la fin de la période de validité d'une opportunité.

#### 1.5.5 Suivi d'une opportunité

Les participants peuvent faire le suivi des opportunités à l'aide de l'outil d'affaires électroniques web.

### 1.6 ACTIVITÉS DES PARTICIPANTS

#### 1.6.1 Prospects

Les participants doivent générer et développer leurs propres pistes de clients éventuels. Toutefois, IBM peut, à sa discrétion, confier des prospects qualifiés ou non qualifiés au partenaire commercial.

Veillez noter que l'utilisation non autorisée des rapports issus du système de gestion de la mise en marché (MMS) et d'autres données semblables entraîne l'annulation du contrat d'assistance à la vente de logiciels du partenaire commercial.

Le personnel de gestion du programme nord-américain travaillera en collaboration avec IBM et Lotus afin de les tenir au courant des compétences en logiciels que les participants au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus peuvent contribuer à leurs comptes.

#### 1.6.2 Activités relatives aux utilisateurs finals

On s'attend à ce que le participant fasse affaire directement avec le client et mène les activités pré-vente relatives aux programmes logiciels des catégories de produits approuvées et enregistrées en tant qu'opportunités. Le participant doit remettre une proposition écrite à l'utilisateur final concernant les programmes logiciels faisant l'objet d'une demande de versement de prime. De plus, l'utilisateur final peut demander au participant d'accomplir certaines des activités suivantes ou l'ensemble de celles-ci :

- o mener une étude des besoins des utilisateurs finals et faire des démonstrations de programmes
- o fournir des rapports de services-conseils et des propositions
- o élaborer des plans de mise en oeuvre
- o mener un pilote ou prototype chez le client

Le participant doit également s'assurer que le plan de mise en oeuvre est en place. Il n'est pas obligé de fournir des services ou du soutien après-vente, outre les services et le soutien dictés par les autres ententes qu'il a conclues avec IBM et Lotus.



## 1.7 TRAITEMENT DES PRIMES

### 1.7.1 Remise à IBM d'une demande de versement de prime

Une fois que l'utilisateur décide d'acquérir un programme logiciel IBM ou Lotus proposé par le participant au programme, le participant doit remplir une demande de versement de prime et la remettre au CPC dans les quatre (4) mois qui suivent la date FDOC pour les programmes logiciels IBM 390 et AS/400 ou dans les (4) quatre mois qui suivent la date figurant sur le document servant de preuve d'achat d'un programme logiciel de postes de travail IBM ou d'un programme logiciel Lotus.

Il faut envoyer la demande de versement de prime par voie électronique à partir de la section «Sales Assistance Program Information» du site PartnerWorld pour logiciels.

Les formulaires de demande de versement de prime sont acceptés dès que les contrats relatifs au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus ont été acceptés par IBM.

Une fois les contrats acceptés par IBM, les primes sont versées pourvu qu'une opportunité ait été signalée à IBM selon les échéances de la Section 1.5.1, que la demande d'adhésion ait été faite au plus tard à la date de soumission de l'opportunité et, enfin, que toutes les autres modalités relatives au programme aient été respectées. Afin que le participant puisse être admissible à une prime en espèces, il faut vérifier la contribution de celui-ci auprès du client. L'utilisateur final peut signifier son accord par le biais d'un courriel généré par l'outil d'affaires électroniques web.

Lorsqu'une opportunité devient une installation progressive, l'accord du client est valide pour une période de douze (12) mois à partir de la date de demande de versement de prime.

Les demandes de versement de prime sont complètes si elles contiennent tout ce qui suit : la désignation des programmes logiciels, les numéros de programmes IBM ou Lotus, la catégorie de produits (conformément au Document annexe du participant), la raison sociale de l'entreprise du client, le nom de l'utilisateur final servant de contact, l'adresse du client, la signature du client\*\*, de même que le nom du participant, sa signature et son numéro d'identification (ASPID) relativement au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus.

Les transactions ayant trait à des produits RPU IBM 390 doivent être approuvées par un directeur exécutif Logiciels IBM avant le paiement.

\*\* L'employé du client qui signifie son accord par rapport au courriel de confirmation d'assistance à la vente doit être autorisé à signer le courriel par voie électronique au nom du client et doit être à l'emploi du client au moment où IBM reçoit le courriel.

Aux États-Unis, les clients du gouvernement fédéral n'ont pas à signifier leur accord par rapport au courriel de confirmation d'assistance à la vente. Le partenaire concerné doit inclure l'adresse du

directeur du programme nord-américain dans l'outil web et indiquer le nom et le numéro de téléphone du client dans la section «Commentaires» du courriel. Le directeur du programme appellera le client et obtiendra une confirmation verbale de la contribution du participant au programme quant à la vente des programmes au client. Une fois la confirmation reçue, une demande d'exception sera approuvée et la prime sera versée sans la signature du client.

Il faut indiquer le numéro de client IBM (si le produit provient d'IBM) ou les informations suivantes sur la demande de versement de prime pour les logiciels IBM 390\* et AS/400\* :

1. le numéro de série et le numéro d'identification du programme logiciel IBM ; ou
2. le type de machine, le numéro de modèle du matériel et le numéro de bon de commande du programme logiciel;
3. en ce qui concerne les permis d'utilisation de programmes logiciels comportant des mensualités, il faut indiquer s'il s'agit d'une mise à niveau de version à version ou d'un nouveau permis. Si ce n'est pas indiqué, la prime sera traitée comme s'il s'agissait d'une mise à niveau de version à version.

Pour toute demande de versement de prime relative à des programmes logiciels de postes de travail IBM ou des programmes logiciels Lotus, il faut que la preuve d'achat accompagne la demande de versement de prime. Les participants devront inclure le numéro de confirmation généré par le système sur la preuve d'achat avant de l'envoyer au CPC. Les transactions Advantage Passport doivent être identifiées. Si le numéro de contrat Advantage Passport est disponible, celui-ci doit être inscrit dans la section «Commentaires» de la demande de versement de prime. La preuve d'achat comprend un des éléments suivants :

1. le numéro de série du programme logiciel, ou
2. le numéro de bon de commande du programme logiciel et le numéro de modèle du matériel, ou
3. une copie de la facture de l'utilisateur final (les prix peuvent être biffés avant la remise à IBM), ou
4. une copie papier du bon de commande du client (les prix peuvent être biffés avant la remise à IBM). Les documents électroniques ne sont pas acceptés;

L'information sur les produits doit être incluse avec les options 3 et 4 ci-dessus, et peut être :

- 1) le numéro de programme IBM à sept chiffres (par ex. 580X-XXX) plus un numéro de dispositif, ou
- 2) le numéro de pièce IBM à sept chiffres.

### 1.7.2 Approbation d'une demande de versement de prime

Le CPC est responsable du traitement de toutes les demandes de versement de prime. Le processus est le suivant :

1. Le CPC envoie par courriel un accusé de réception du courriel de confirmation d'assistance à la vente dans un délai de 10 jours. Un participant qui ne reçoit pas cet accusé de réception doit contacter le représentant du service à la clientèle du CPC.

2. Le CPC vérifie s'il existe un enregistrement d'opportunité correspondant. Si l'une des conditions ci-dessous est présente, il avise le participant du fait qu'il n'a pas droit au versement de prime.

- a. Il n'y a pas d'opportunité correspondante dans nos dossiers.
- b. IBM n'a pas reçu l'opportunité correspondante conformément aux échéances du calendrier de la Section 1.5.1 «Soumission d'une opportunité».
- c. L'opportunité correspondante n'est pas valide, est échue ou a été rejetée.
- d. Le client a demandé que l'opportunité soit rejetée.
- e. Il n'existe aucun supplément rempli relatif à la certification fédérale (pour les transactions avec le gouvernement fédéral aux États-Unis seulement).
- f. Il manque la signature et le titre du client.

3. Le CPC s'assure que tout est complet et avise le participant si l'une des conditions suivantes est présente :

- a. Il manque des signatures, la date de signature, le titre du client, les numéros de programmes ou les catégories de produits.
- b. Les programmes (ou certains de ceux-ci) qui figurent sur la preuve d'achat fournie ne correspondent pas à ceux qui figurent sur la demande de versement de prime.
- c. Il manque les numéros de série de programmes, les numéros de modèle de machine ou les numéros de bons de commande pour les programmes logiciels AS/400 et hôtes.
- d. Il n'y a pas de preuve d'achat pour les programmes de postes de travail IBM ou les programmes Lotus, ou il n'y a pas assez d'information pour valider la vente.
- e. En ce qui a trait aux programmes de postes de travail IBM ou logiciels Lotus, leCPC détermine si une tarification de proposition spéciale a été offerte et acceptée. Il consulte la base de données de suivi de contrats Lotus Notes afin de déterminer si un avis de proposition spéciale a été envoyé relativement aux transactions. Si une tarification de proposition spéciale a été offerte, il obtient le prix de volume suggéré (SVP) de la base de données et met à jour la demande de versement de prime.

f. En ce qui a trait aux ventes de programmes logiciels Advantage Passport, le CPC consulte la base de données Fastpass Lotus Notes pour s'assurer que la vente a été conclue.

g. Les opportunités dans les comptes d'entreprise ou les transactions RPU IBM 390 sont rejetées par la direction des ventes de logiciels.

4. Lorsqu'il y a plus d'une opportunité pour une même vente éventuelle, l'admissibilité à la rémunération doit être déterminée. Si le CPC reçoit une demande de versement de prime relative à une opportunité pour laquelle plusieurs enregistrements d'opportunité ont été soumis, il tentera, dans la mesure du possible, de retenir la demande pendant une période de 21 jours après la date de soumission à IBM afin que les autres participants puissent présenter leurs demandes à IBM. La règle de soumission de quatre mois ne s'applique pas dans ce cas-ci. Une fois que la prime aura été versée, aucune prime additionnelle ne sera permise dans le cadre du programme d'assistance à la vente. Il incombe au partenaire commercial de faire le suivi lorsque la vente est conclue. Nous continuerons d'envoyer un courriel aux partenaires commerciaux au moment de la soumission d'une opportunité lorsqu'une même opportunité est enregistrée plusieurs fois.

Dans le cadre du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus, IBM verse une seule prime par numéro PID de programme (pour les programmes IBM 390 et AS/400) ou par numéro de pièce (pour les programmes de postes de travail IBM ou les programmes Lotus).

Si plus d'un participant fait une demande de versement de prime durant cette période de 21 jours et que l'utilisateur final confirme que plus d'un participant a influencé la vente, les participants concernés se partageront la prime. Les primes à valeur d'échange seront calculées de la même manière que les primes en espèces et réparties parmi les participants. IBM se réserve le droit de communiquer directement avec le client afin de vérifier la contribution et l'influence du partenaire.

#### 1.7.2.1 Admissibilité aux primes

Dans le cadre du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus, aucune prime ne sera versée pour des programmes vendus au gouvernement fédéral aux États-Unis, ni à un gouvernement d'état ou local aux États-Unis par un participant au programme lorsque celui-ci fait également l'approvisionnement des produits relatifs à la vente. Veuillez consulter l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord (Z125-6261) pour obtenir plus d'information sur l'admissibilité.

#### 1.7.3 Traitement d'une demande de versement de prime

Le CPC calcule les primes conformément à l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord (Z125-6261).

##### 1.7.3.1 Validation de primes pour les programmes logiciels AS/400,\* hôtes et RS/6000\*

Le CPC se sert de l'information se trouvant sur la demande de versement de prime afin de vérifier si les programmes logiciels ont bel et bien été installés. Il se sert des bases de données IBM (dont INVREC, IINSTALL et MMS) et du numéro de série du programme logiciel ou du numéro de machine/modèle et du numéro de bon de commande afin de vérifier si les programmes en question ont été commandés et installés.

Le représentant de service à la clientèle du CPC entre le numéro d'identification ASPID du participant, ainsi que les numéros d'identification ou les numéros de pièce des programmes dans le système de rémunération des partenaires commerciaux (BPP). Le système vérifie automatiquement l'information dans le Document annexe pour valider si le participant a été approuvé afin de pouvoir toucher une prime pour les programmes logiciels entrés. Si les programmes paraissant sur la demande de versement de prime ne font pas partie des catégories approuvées, le CPC avisera le participant du fait que le versement de prime a été refusé et expliquera la raison du refus.

#### 1.7.3.2 Définition de «nouveau permis» et de «mise à niveau de permis» pour les programmes IBM 390

Un «nouveau permis» est une nouvelle installation nette d'un permis d'utilisation admissible au sein d'une entreprise, pourvu qu'il ne remplace pas un produit préalable ou ne constitue pas une version plus récente ou une version antérieure de produits installés sur le processeur visé. Lorsqu'un nouveau processeur ou un permis supplémentaire est ajouté à un sysplex parallèle existant, la prime pour «nouveau permis» ne s'applique pas quand un permis de base existait déjà sur le sysplex parallèle. Une prime de «mise à niveau» s'applique toutefois à ces permis.

Une «mise à niveau de permis» est une installation d'une nouvelle version admissible d'un produit déjà installé au sein d'une entreprise lorsqu'on s'attend à ce que la version du produit déjà installé ne soit plus commercialisée. La prime de «mise à niveau» s'applique si le logiciel ajouté au sysplex parallèle existant est une nouvelle version d'un produit déjà installé sur le processeur ajouté. La prime de version à version ne s'applique pas si le nouveau permis n'est pas la version courante mais bien la version antérieure d'un produit installé sur le processeur visé.

Si l'installation d'un permis entraîne, dans les six mois de son installation, le retrait d'un permis d'un produit préalable ou la conversion à un permis à tarification pour version unique au sein de l'entreprise, l'installation est considérée comme étant une mise à niveau.

Un permis ne donne pas droit à une prime si le client retire un permis de la même version d'un produit sur n'importe quel processeur au sein de son entreprise dans les six mois qui suivent l'installation du permis.

En ce qui a trait aux logiciels groupés à redevances de permis pour sysplex parallèle (PSLC), la prime est basée sur l'écart entre le revenu (au prix de liste) découlant du permis sur l'ordinateur de base avant et après son installation ou si le même produit avait été retiré de l'entreprise dans les six mois qui précèdent l'installation.

Tous les nouveaux codes de dispositifs IBM (sauf des codes PSLC et d'utilisation) ajoutés à des programmes AS/400 et IBM 390 donnent droit à une prime qui équivaut à un certain pourcentage de la tarification de liste du dispositif pourvu que :

le programme fasse partie d'une catégorie de produits que vous êtes autorisé à mettre en marché et

2. une opportunité et une demande de versement de prime valides aient été remis à IBM.

Les mouvements de permis au sein d'une entreprise ne donnent jamais droit à une prime.

Il est possible de déterminer les nouvelles versions de produits à partir de l'annexe DAWN0040, disponible dans BPLibrary.

#### 1.7.3.3 Validation de primes pour les programmes logiciels de postes de travail IBM et les logiciels Lotus

En ce qui a trait aux programmes logiciels de postes de travail IBM et aux programmes logiciels Lotus, le CPC vérifie si une proposition spéciale a été approuvée pour ce client à l'aide de la base de données de suivi des contrats de Lotus Notes. **Aucune prime ne sera versée pour les opportunités où il y a une proposition spéciale à moins d'une autorisation préalable de la part du directeur du programme nord-américain.**

Le CPC vérifie ensuite si la vente a eu lieu. Il vérifie les ventes Advantage Passport à l'aide de la base de données Fastpass Lotus Notes. Il vérifie les autres ventes de programmes de postes de travail IBM et de programmes Lotus en comparant chacun des produits paraissant sur la demande de versement de prime et le bon de commande papier ou la facture du client dans le cas de logiciels Advantage Passport. Le CPC approuve le versement de prime lorsque les programmes de postes de travail IBM et les programmes Lotus ont été vérifiés.

Le représentant de service à la clientèle du CPC entre le numéro d'identification ASPID du participant et la catégorie de produits de postes de travail IBM ou de produits Lotus dans le système BPP. Le système vérifie automatiquement l'information dans le Document annexe afin d'assurer que le participant est autorisé à toucher une prime pour les catégories de produits entrées. Certains numéros de produits de postes de travail ne sont pas disponibles dans le système BPP. Quand un numéro de programme n'est pas disponible, le CPC utilise un numéro attribué au préalable pour la catégorie de produits appropriée.

S'il n'y a pas d'autorisation pour les programmes paraissant sur la demande de versement de prime, le CPC avisera le participant du fait que le versement de prime a été refusé et expliquera la raison du refus.

#### 1.7.3.4 Calcul des primes

Le CPC calcule la rémunération pour chacun des programmes inscrits sur la demande de versement de prime conformément à l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord (Z125-6261).

##### **Pour les entreprises faisant affaire aux États-Unis :**

Pour qu'un programme logiciel de postes de travail IBM ou un programme logiciel Lotus donne droit à une prime, celui-ci doit figurer soit dans l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord, dans la section Postes de travail (W1) de l'annexe au Contrat à l'intention des partenaires commerciaux IBM, ou encore un produit équivalent doit figurer dans la table Avantage Passport.

##### **Pour les entreprises faisant affaire au Canada :**

Pour qu'un programme logiciel de postes de travail IBM ou un programme logiciel Lotus donne droit à une prime, celui-ci doit figurer soit dans l'Annexe relative à l'assistance à la vente de logiciels, Amérique du Nord, soit dans la liste de prix «Amériques», ou encore un produit équivalent doit figurer dans la table Avantage Passport.

#### 1.7.3.5 Versement de prime

Une fois la demande de versement de prime approuvée, les participants au programme qui demandent une prime en espèces reçoivent un chèque. Ceux qui demandent une prime à valeur d'échange (remboursement des dépenses/fonds de développement commercial) reçoivent un crédit dans leur compte de fonds de développement commercial. Ce fonds peut servir à des dépenses pré-approuvées associées à des ventes, à la mise en marché et au développement commercial. Pour obtenir un complément d'information sur le remboursement des dépenses/fonds de développement commercial, allez sur le site du programme et cliquez sur «PartnerRewards - BDF».

Pour toute question concernant les primes, le participant peut communiquer avec le représentant du service à la clientèle par courriel ou par téléphone. L'adresse de courriel et le numéro de téléphone sont indiqués sur leur rapport détaillé. Il est également possible d'appeler au 1 800 624-6875. Le représentant enverra une copie des détails de la transaction au participant.

#### 1.7.3.6 Conversion de primes à valeur d'échange

Un participant au programme qui veut convertir une prime à valeur d'échange doit remettre à IBM une demande de remboursement de dépenses accompagnée des pièces justificatives attestant des dépenses engagées. Une fois le formulaire accepté, le participant au programme reçoit un chèque par la poste et son compte de fonds de développement commercial est débité. Les demandes de conversion doivent

être remises à IBM dans les quatre mois qui suivent la fin de l'année au cours de laquelle le participant au programme a mérité la prime. Pour obtenir un complément d'information sur le remboursement des dépenses/fonds de développement commercial, allez sur le site du programme et cliquez sur «PartnerRewards - BDF».

#### 1.7.3.7 Remboursement de primes associées à des produits retournés

Si un programme logiciel hôte ou AS/400 n'est toujours pas installé au bout de trois mois, IBM demandera qu'on lui rembourse au prorata la portion de la prime associée à un programme logiciel comportant des mensualités ou toute la prime associée à un programme logiciel à redevances sous forme de paiement unique. En ce qui a trait aux programmes logiciels de postes de travail IBM et aux programmes Lotus retournés au cours de la période de garantie, IBM exigera qu'on lui rembourse la prime au complet.

#### 1.7.4 Exceptions

Dans certaines cas, des exceptions sont justifiées. Le directeur du programme nord-américain doit approuver toutes les demandes d'exception avant qu'une prime soit versée.

Voici les six exceptions les plus communes. Ces exceptions, de même que toutes les autres, doivent être présentées à IBM et approuvées avant la remise de la demande de versement de prime.

##### 1.7.4.1 Tarification dans le cadre d'une proposition spéciale IBM

Si une demande de versement de prime se rapporte à une vente faite dans le cadre d'une proposition spéciale, le participant doit en aviser IBM avant la soumission du formulaire de confirmation d'assistance à la vente. Lorsqu'il traite une demande de versement de prime, le CPC vérifie les dossiers pour voir si le directeur du programme nord-américain ou de son délégué a envoyé une note confirmant un montant pré-approuvé pour la transaction. S'il n'y a pas de montant pré-approuvé et si la participation n'a pas obtenu d'approbation, il n'y aura pas de versement de prime.

##### 1.7.4.2 Installations progressives

Lorsqu'il s'agit d'une installation progressive, le participant au programme indique sur la demande de versement de prime que la transaction fait partie d'une installation progressive. Ensuite, au fur et à mesure des installations successives de programmes logiciels, le participant envoie à IBM la première page de la demande originale signée par le client et une nouvelle deuxième page indiquant en détail les programmes de l'étape en cours. Les demandes de versement de prime se rapportant à des installations progressives sont valides pour une période de douze (12) mois à partir de la première date de facturation (FDOC) du premier programme installé ou à partir de la date paraissant sur le document remis à IBM à titre de preuve d'achat de programmes logiciels de postes de travail IBM ou de programmes logiciels Lotus.



#### 1.7.4.3 Soumission d'une opportunité

Comme le processus de vérification de l'information relative à une opportunité peut être long, les opportunités peuvent être soumises en même temps que la demande d'adhésion d'un postulant, mais non avant. Les opportunités soumises à IBM avant la date d'entrée en vigueur des contrats seront mises en attente jusqu'à ce que les contrats soient acceptés par IBM. Une fois les contrats acceptés par IBM, IBM enregistrera les opportunités en tenant compte de la date de soumission originale. Si les programmes d'une opportunité mise en attente sont facturés avant la date d'entrée en vigueur des contrats, le partenaire commercial n'a pas droit aux primes.

#### 1.7.4.4 Situations de vente actives

Lorsqu'on demande à un participant de venir prêter main-forte lorsque le processus de vente est déjà entamé, il se peut que sa rémunération soit réduite. Cette situation peut survenir lorsqu'une équipe client ou un autre partenaire commercial s'occupe déjà activement d'une opportunité donnée et demande au participant d'aider à conclure la vente. Dans ces situations, le participant sera avisé et il se peut qu'une rémunération réduite soit négociée.

#### 1.7.4.5 Programme de stimulation des ventes

Lorsqu'une organisation IBM veut mettre l'accent sur la vente de programmes spécifiques ou dans des régions spécifiques, la rémunération spéciale associée au programme de stimulation des ventes relève de l'organisation qui parraine le programme. Par exemple, la division de développement peut bonifier la rémunération associée à un programme logiciel en particulier. L'écart doit être traité au niveau national à l'aide d'une demande de chèque. Le parrain fournit le code de facturation.

#### 1.7.4.6 Prime dépassant la limite prévue dans le cadre du programme

Une firme ne peut recevoir plus de 40 000 \$ US aux États-Unis ou 60 000 \$ CAN au Canada pour la vente d'un même nouveau numéro PID de programme (pour les programmes IBM 390 et AS/400) ou d'un même numéro de pièce (pour les programmes de postes de travail IBM et les programmes Lotus). Si le partenaire commercial demande une exception à la limite, il peut être appelé à fournir de la documentation supplémentaire attestant de sa participation et de ses activités relativement au compte, outre l'information demandée dans la demande d'exception. Les primes qui dépassent la limite doivent être approuvées par IBM.

### 1.8 PROCESSUS DE DEMANDE D'EXCEPTION

#### 1.8.1 Description du processus

Le processus de demande d'exception ne s'applique que lorsque le participant au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus ne peut suivre les directives du programme à cause de circonstances

spéciales. Ces situations incluent des erreurs de la part d'IBM, d'autres circonstances exténuantes causées par IBM, ou encore des situations uniques qui doivent être évaluées séparément. Les demandes d'exception font habituellement partie de l'une des catégories suivantes :

1. IBM n'a pas reçu une opportunité dans les délais prescrits à la section 1.5.1, Soumission d'une opportunité.
2. Le client utilisateur final n'a pas signifié son accord par rapport au courriel de confirmation d'assistance à la vente qui confirme la demande de versement de prime.
3. IBM n'a pas reçu de courriel de confirmation d'assistance à la vente dans les 4 mois de la première date de facturation (FDOC) ou de la date paraissant sur la preuve d'achat.
4. La firme du partenaire commercial croit qu'elle mérite une prime supérieure à la limite prévue dans le cadre du programme.
5. Autres (décrire en détail) :

Remarque. - Aucune exception ne sera acceptée relativement à des situations qui n'ont pas été causées par une erreur de la part d'IBM.

## 1.8.2 Remise d'une demande d'exception à IBM

Si vous jugez qu'une situation justifie une demande d'exception, allez sur le site web du programme à l'adresse [www.ibm.com/software/partners/salesassistance](http://www.ibm.com/software/partners/salesassistance) et choisissez «Exception Request» à partir de la liste d'options à gauche et suivez les directives.

## 1.9 MESURES ET SUIVI

### 1.9.1 Rapports concernant le revenu

Le groupe nord-américain de mise en marché des logiciels par canaux reçoit un rapport trimestriel du revenu découlant de l'influence des participants et des primes versées aux participants au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus. Les rapports sont préparés et distribués six semaines après la fin du trimestre à cause du délai de mise à jour du fichier ASPACT (activités du programme de spécialistes en applications) dans le système MMS.

### 1.9.2 Suivi des participants

Le personnel de gestion du programme nord-américain est responsable du suivi des progrès des participants au programme. Il passe en revue les résultats atteints au moins deux fois par année.

### 1.9.3 Vérifications trimestrielles

Certaines transactions du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus seront vérifiées tous les trimestres. Le personnel du groupe des finances et le CPC procèdent aux vérifications environ trois mois après la fin du trimestre. IBM se réserve le droit de communiquer directement avec le client afin d'obtenir des éclaircissements ou de régler des problèmes relatifs à la demande du participant. Le personnel de gestion du programme nord-américain sera avisé de tout écart et travaillera en collaboration avec le participant afin de résoudre les problèmes.

## 1.10 AVANTAGES ASSOCIÉS AU PROGRAMME

### 1.10.1 Emblème et plaque

Les établissements autorisés de niveau Élite et Chevronné du programme Logiciels IBM pour partenaires commerciaux sont autorisés à utiliser l'emblème de partenariat commercial IBM. Les participants qualifiés reçoivent également une plaque qu'ils peuvent afficher dans leur bureau.

### 1.10.2 Procédure d'accès à IBMLink

À titre de partenaire commercial IBM ou Lotus, les participants au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus sont autorisés à accéder à IBMLink. Ils n'ont qu'à communiquer avec le personnel de gestion du programme nord-américain pour s'abonner.

Le personnel de gestion du programme recueille l'information nécessaire et l'achemine au coordonnateur IBMLink. Il s'agit essentiellement du même processus que celui que le représentant IBM utiliserait pour obtenir un numéro de client.

Processus d'abonnement à IBMLink :

Pour obtenir un numéro CMR (dossier maître client) valide qui servira à l'abonnement de l'entreprise. Le numéro CMR doit appartenir à la division 12 et à un des secteurs de mise en marché Ventes et Distribution. S'il n'y a aucun numéro CMR de la division 12, le personnel de gestion du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus devra communiquer avec l'organisation CSO responsable de sa région/secteur et demander qu'un numéro CMR soit créé. Le personnel compilera les données suivantes et les enverra à l'équipe IBMLink du groupe des services généraux à IBMUSM54 (ROBINGIP) à des fins de traitement.

Données obligatoires :

- a) Raison sociale, adresse, ville, province/état, code postal/zip;
- b) Le nom de la personne qui agira à titre d'administrateur IBMLink (CSA) au sein de l'entreprise -- nom, adresse, téléphone;

c) Si l'entreprise a déjà un compte et des codes d'utilisateur IGN, elle doit fournir le code ID qu'utilisera le CSA. Un code d'utilisateur LNK1 lui sera attribué si l'entreprise n'a pas son propre compte IGN;

d) Le nombre d'utilisateurs qui auront accès à IBMLink au sein de l'entreprise et une confirmation que l'entreprise fait partie du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus.

Le coordonnateur IBMLink s'assurera que le numéro CMR fourni ne correspond pas déjà à un autre type d'entreprise valide dans IBMLink. S'il n'y a pas de problème, le coordonnateur traite la transaction et avise le groupe responsable du programme d'assistance à la vente IBM/Lotus lorsque tout est terminé.

Dans les 48 heures qui suivent l'exécution de la transaction, une trousse de bienvenue est postée au CSA IBMLink de l'entreprise. Si un code ID LNK1 a été attribué, l'information concernant l'accès au réseau est incluse dans la trousse.

### 1.10.3 Centre de services aux membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM

En tant que membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM, les participants au programme d'assistance à la vente IBM/Lotus ont droit aux avantages accordés aux membres du programme PartnerWorld pour logiciels IBM en fonction de leur niveau. De plus, ils peuvent utiliser les lignes de jonction IBM et accéder, le cas échéant, aux installations de vente locales IBM à l'aide d'une carte magnétique, sauf si les participants au programme sont des partenaires commerciaux pour systèmes IBM. Ces derniers sont assujettis aux modalités des contrats à l'intention des partenaires commerciaux pour systèmes IBM.

\* Marques de commerce

BESTeam, AS/400 et IBM 390 sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et dans les autres pays, utilisées sous licence par IBM Canada Ltée. Lotus et Lotus Notes sont des marques déposées de Lotus Development Corporation. Toutes les autres raisons sociales, et tous les autres noms de produit, programme, service ou marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.