

Leistungsbeschreibung der SupplyOn-Services für Liefernde Unternehmen (SLB 1.1)

1 Einführung

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Leistungsumfang der SupplyOn-Services für Liefernde Unternehmen (nachfolgend „Vertragspartner“). Neben dieser Leistungsbeschreibung regeln auch der Dachvertrag, die "SupplyOn AG Allgemeine Geschäftsbedingungen für SupplyOn-Services" (in der jeweils gültigen Version), nachfolgend "AGB", und deren jeweiligen Vertragsbestandteile die Bereitstellung der SupplyOn-Services und die vertraglichen Beziehungen zwischen SupplyOn und dem Vertragspartner. Die Begriffsbestimmungen der AGB finden auf diese Leistungsbeschreibung entsprechende Anwendung.

SupplyOn-Services ermöglichen über eine Browserschnittstelle oder eine Integration in interne Systeme des Vertragspartners oder des Einkaufenden Unternehmens die Abwicklung von elektronischen Geschäftsprozessen - insbesondere in den Bereichen Sourcing und Engineering, Supply Chain Management und Quality Management. SupplyOn-Services beinhalten die Bearbeitung, temporäre Speicherung und Übertragung von Daten. Weiterhin leistet SupplyOn für den Vertragspartner das Single-Sign-On durch die Integration der Zugangsdaten zwischen SupplyOn und den entsprechenden Systemen des Einkaufenden Unternehmens, d.h. der Vertragspartner kann ohne weitere Anmeldung direkt auf interne Systeme des Einkaufenden Unternehmens zugreifen. Die jeweils vereinbarten SupplyOn-Services beinhalten auch die Bereitstellung des entsprechenden Customer-Supports.

2 Übersicht der SupplyOn-Services

Folgender Basis-Service ist Voraussetzung für die Nutzung weiterer Services:

- **SupplyOn Master Data Administration** unterstützt die Speicherung, Aktualisierung und den Austausch der Firmenprofildaten. Die vom Vertragspartner eingepflegten Daten können von den Einkaufenden Unternehmen eingesehen und auch heruntergeladen werden.

Folgende SupplyOn-Services können zusätzlich zu dem Basis-Service nach Einladung durch ein Einkaufendes Unternehmen sowie nach Beantragung und Freischaltung des jeweiligen SupplyOn-Services (vgl. hierzu § 3 AGB) genutzt werden:

- **SupplyOn Advanced Auctions** unterstützt spezielle Einkaufsauktionen, zu denen der Vertragspartner als Bieter eingeladen werden kann.
- **SupplyOn Sourcing** stellt eine Lösung zur Online-Abgabe von Angeboten dar (inkl. Teilnahme an Einkaufsauktionen als Bieter).
- **SupplyOn Document Manager** unterstützt die Bereitstellung und den Austausch von Dokumenten (Zeichnungen, Normen, Erstbemusterungsdokumente, usw.).
- **SupplyOn Collaboration Folders** stellt einen gemeinsamen Projektraum für eine zentrale Datenhaltung und -verwaltung dar.
- **SupplyOn WebEDI** bildet Logistik- und Finanzprozesse über eine Browserschnittstelle oder über eine direkte Integration in interne Systeme des Vertragspartners über EDI ab (siehe auch Ziffer 5).
- **SupplyOn Vendor Managed Inventory** ermöglicht die Visualisierung von verbrauchsgesteuerten Dispositionsprozessen zur Unterstützung der Disposition.

- **SupplyOn Performance Monitor** zeigt die Lieferantenbeurteilungsdaten an.
- **SupplyOn Problem Solver** unterstützt die Bearbeitung von Beanstandungen.
- **SupplyOn Project Management** unterstützt die Projektplanung und -durchführung.
- **SupplyOn Customer Application Access** beinhaltet das Single-Sign-On in interne Systeme des Einkaufenden Unternehmens. Die Systeme des Einkaufenden Unternehmens selbst sind nicht Bestandteil des von SupplyOn bereitgestellten Leistungsumfangs.

Weiterführende Beschreibungen zu den SupplyOn-Services sind unter der Internetadresse www.SupplyOn.com/contract oder über den Ansprechpartner bei SupplyOn erhältlich.

3 Technische Verfügbarkeiten

SupplyOn stellt die einzelnen SupplyOn-Services auf Monatsbasis zu 99% (MO-SO: 00:00-24:00 h) auf dem Produktivsystem zur Verfügung. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Nutzbarkeit am Übergangspunkt ins Internet, bei ISDN-Verbindungen auf die eingehende Schnittstelle bei SupplyOn. Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit werden Ausfallzeiten durch erforderliche und regelmäßig stattfindende Wartungsfenster, die für alle SupplyOn-Services gelten, nicht berücksichtigt. Die regelmäßig stattfindenden Wartungsfenster erfolgen i.d.R. einmal pro Monat und finden i.d.R. an einem Wochenende statt. SupplyOn informiert den Vertragspartner vorab über die geplanten Wartungsfenster.

Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit bleiben folgende Ausfälle außer Betracht:

- alle Formen höherer Gewalt
- Ausfälle durch Computerkriminalität durch Dritte
- Betriebsunterbrechung durch Mitarbeiter des Vertragspartners oder des Einkaufenden Unternehmens
- Nichterfüllung oder Verletzung von Mitwirkungspflichten gemäß AGB
- Ausfälle oder Störungen des Internets oder des Telekommunikationsnetzes
- Ausfälle der internen Systeme des Vertragspartners sowie des Einkaufenden Unternehmens bei Integrationen im Rahmen von SupplyOn-Services

4 Notwendige Systemvoraussetzungen

Für die Nutzung der SupplyOn-Services über die Browserschnittstelle muss der Vertragspartner gewisse technische Voraussetzungen erfüllen (z.B. freigegebene Browser sowie Browserversionen). Die jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen sind unter der Internetadresse www.SupplyOn.com/requirements ausführlich dargestellt.

5 Leistungen bei Integrationen in interne Systeme

Bestimmte SupplyOn-Services bieten die Möglichkeit, die internen Systeme des Vertragspartners direkt mit den Systemen, auf denen der entsprechende SupplyOn-Services basiert, zu verbinden („Integration“). In diesem Fall ersetzt die automatische System-zu-System-Kommunikation die manuelle Browserbedienung durch den Nutzer ganz oder teilweise.

Die Verantwortung für das interne System sowie für die Vorbereitung des internen Systems hinsichtlich der Erstellung und Verarbeitung der elektronischen Geschäftsprozesse auf Basis des SupplyOn-Datenformats liegt ausschließlich beim Vertragspartner.

SupplyOn unterstützt den Vertragspartner bei der einmaligen Integration des internen Systems gemäß der für den jeweiligen SupplyOn-Service separat zur Verfügung gestellten Prozessbeschreibung. Hierbei kommen zusätzlich die Ergänzenden Geschäftsbedingungen für Consulting-Dienstleistungen (CAGB) in der jeweils gültigen Version zur Anwendung.

6 Sicherheitserklärung

SupplyOn gewährleistet die Sicherheit der SupplyOn-Services im Rahmen der in der Sicherheitserklärung unter www.SupplyOn.com/contract beschriebenen Konzepte.

7 E-Mail-Benachrichtigungen und Mitwirkungspflicht

Bestimmte SupplyOn-Services informieren die Benutzer aktiv, wenn deren bei SupplyOn registrierter Kunde wichtige Informationen ändert. Details sind der entsprechenden Online-Dokumentation zu entnehmen. Die vom System generierten E-Mail-Benachrichtigungen entbinden den Vertragspartner nicht von einer regelmäßigen Prüfung, ob neue oder geänderte Daten der Geschäftspartner in den Systemen vorliegen. Der Vertragspartner muss sich aus diesem Grund regelmäßig (abhängig von den Kundenanforderungen) in den SupplyOn-Services anmelden, um das Vorliegen relevanter Informationen zu prüfen.

8 Customer-Support

Der Customer-Support unterstützt den Vertragspartner bei allen SupplyOn-Services. Der Customer-Support für interne Systeme des Vertragspartners (vgl. Ziffer 5) sowie die Systeme des Einkaufenden Unternehmens (vgl. Ziffer 2: SupplyOn Customer Application Access) ist, wenn nicht anders gekennzeichnet, nicht Bestandteil des SupplyOn-Leistungsumfangs. Der Customer-Support von SupplyOn ist über eine zentrale Telefonnummer, per E-Mail oder aus der Anwendung über ein Online-Supportformular (Support-Button) erreichbar.

Folgende Service-Level gelten für den Customer-Support:

Leistungen	Service-Level
Servicezeiten Hotline (First-Level-Support) in den Sprachen Deutsch, Englisch	MO-SO: 00:00-24:00 h
Servicezeiten Hotline (First-Level-Support) in den Sprachen Italienisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Chinesisch	MO-FR: 06:00-20:00 h MEZ