

# Specifiche tecniche per i servizi SupplyOn per le aziende fornitrici (SLB 1.3)

## 1 Introduzione

Le presenti specifiche tecniche definiscono il livello di prestazioni dei servizi SupplyOn per le aziende fornitrici (qui di seguito "Contraente"). La messa a disposizione dei servizi SupplyOn e i rapporti contrattuali tra SupplyOn e il Contraente sono disciplinati, oltre che dalle presenti specifiche tecniche, anche dal contratto quadro, dalle "Condizioni generali commerciali per i servizi SupplyOn di SupplyOn AG" (nella versione di volta in volta in vigore), di seguito "Condizioni", e dai rispettivi documenti integranti del contratto. Le definizioni delle Condizioni si applicano in modo corrispondente alle presenti specifiche tecniche.

I servizi SupplyOn consentono, mediante un'interfaccia browser o l'integrazione in sistemi interni del Contraente o dell'azienda acquirente, lo sviluppo di processi aziendali elettronici, in particolare in materia di Sourcing e Engineering, Supply Chain Management e Quality Management. I servizi SupplyOn includono l'elaborazione, il salvataggio temporaneo e il trasferimento dei dati. Inoltre SupplyOn prevede per il Contraente il Single Sign On attraverso l'integrazione dei dati di accesso tra SupplyOn e i corrispondenti sistemi dell'azienda acquirente, ovvero il Contraente può avere accesso diretto ai sistemi interni dell'azienda acquirente senza ulteriore registrazione. I servizi SupplyOn di volta in volta concordati comprendono anche la fornitura della corrispondente assistenza clienti.

## 2 Panoramica dei servizi SupplyOn

Il seguente servizio di base è un prerequisito per l'utilizzo di altri servizi:

- **SupplyOn Master Data Administration** supporta il salvataggio, l'aggiornamento e lo scambio dei dati dei profili delle aziende. I dati inseriti dal Contraente possono essere visualizzati e anche scaricati dalle aziende acquirenti.

I seguenti servizi SupplyOn possono essere utilizzati in aggiunta al servizio di base su invito di un'azienda acquirente e su richiesta e attivazione del rispettivo servizio SupplyOn (cfr. art. 3 delle Condizioni):

- **SupplyOn Advanced Auctions** supporta aste di acquisto speciali alle quali il Contraente può essere invitato a presentare un'offerta.
- **SupplyOn Sourcing** è la soluzione per la presentazione di offerte online (incl. la partecipazione alle aste in qualità di offerente).
- **SupplyOn Document Manager** supporta la fornitura e lo scambio di documenti (disegni, norme, documenti di primo campionamento, ecc.).
- **SupplyOn Collaboration Folders** offre uno spazio progetto comune per la gestione e l'archiviazione centralizzata dei dati.
- **SupplyOn WebEDI** fornisce processi di logistica e finanziari mediante un'interfaccia browser o l'integrazione diretta nei sistemi interni del Contraente tramite EDI.
- **SupplyOn Vendor Managed Inventory** consente la visualizzazione dei processi relativi ai fabbisogni basati sui consumi a supporto della gestione dei fabbisogni stessi.

- **SupplyOn Performance Monitor** consente di visualizzare i dati di valutazione dei fornitori.
- **SupplyOn Problem Solver** supporta l'elaborazione dei reclami.
- **SupplyOn Project Management** supporta la pianificazione e l'esecuzione del progetto.
- **SupplyOn Customer Application Access** contiene la funzione Single Sign On nei sistemi interni dell'azienda acquirente. I sistemi dell'azienda acquirente non costituiscono parte integrante della gamma di servizi offerti da SupplyOn.
- **SupplyOn AirSupply** fornisce processi di logistica e finanziari mediante un'interfaccia browser o l'integrazione diretta nei sistemi interni del Contraente tramite EDI (Machine-to-Machine, M2M).

Ulteriori descrizioni dei servizi SupplyOn sono disponibili all'indirizzo [www.SupplyOn.com/contract](http://www.SupplyOn.com/contract) oppure presso la persona di contatto di SupplyOn.

### 3 Limitazioni tecniche

Per lo sviluppo mediante EDI (M2M) si applicano le seguenti limitazioni AirSupply:

Quantità max. di dati trasferiti (dal Contraente a SupplyOn)	Dimensioni max. per trasferimento: 4MB File di dimensioni maggiori saranno rifiutati. In questo caso, il Contraente deve dividere il file in più file prima dell'invio a SupplyOn.
Suddivisione trasmissione dei dati (da SupplyOn al Contraente)	Grandi quantità di dati vengono eventualmente suddivisi in più file (ad esempio, invece di un file di 20 MB vengono trasferiti eventualmente cinque file di 4 MB).
Frequenza di trasmissione (da SupplyOn al Contraente)	Grazie alla funzione di pianificazione dei messaggi ("Message Scheduler"), il Contraente può configurare la frequenza di trasmissione. Se il Contraente vuole ricevere <u>tutti</u> i messaggi (compresi i messaggi già trasmessi), si applicano le limitazioni seguenti: - VMI: max. una volta al giorno - Tutti gli altri messaggi: max. una volta la settimana

### 4 Disponibilità tecnica

SupplyOn mette a disposizione i singoli servizi SupplyOn su base mensile al 99% (LUN-DOM: 00:00-24:00 h) nel sistema di produzione. La disponibilità si riferisce alla fruibilità nel punto di transizione a Internet con connessioni ISDN all'interfaccia in entrata di SupplyOn. Per stabilire la disponibilità, non vengono presi in considerazione i tempi di inattività nei periodi di regolare manutenzione obbligatori che si applicano a tutti i servizi SupplyOn. I periodi di regolare manutenzione sono previsti di norma una volta al mese durante un finesettimana. SupplyOn provvede a informare in anticipo il Contraente in merito ai periodi di manutenzione.

Per stabilire la disponibilità sono esclusi i seguenti guasti:

- Tutte le forme di forza maggiore
- Guasti a seguito di criminalità informatica ad opera di terzi
- Interruzione dell'attività da parte dei dipendenti del Contraente o dell'azienda acquirente
- Inadempimento o violazione degli obblighi di collaborazione in conformità con le Condizioni
- Guasti o interruzioni di Internet o della rete di telecomunicazione
- Guasti dei sistemi interni del Contraente e dell'azienda acquirente durante le integrazioni nell'ambito dei servizi SupplyOn

## 5 Requisiti di sistema necessari

Per l'utilizzo dei servizi SupplyOn il Contraente deve soddisfare determinati requisiti tecnici mediante interfaccia browser (ad esempio, browser condiviso e versioni browser). I requisiti di sistema di volta in volta in vigore sono riportati nel dettaglio al seguente indirizzo [www.SupplyOn.com/requirements](http://www.SupplyOn.com/requirements).

## 6 Prestazioni in caso di integrazioni nei sistemi interni

Determinati Servizi SupplyOn offrono la possibilità di collegare direttamente i sistemi interni del Contraente con i sistemi su cui si basano i relativi servizi SupplyOn, ("Integrazione"). In questo caso, la comunicazione automatica da sistema a sistema sostituisce l'utilizzo manuale del browser da parte dell'utente in modo totale o parziale.

La responsabilità del sistema interno e la preparazione del sistema interno per la creazione e l'elaborazione dei processi aziendali elettronici basati sul formato dei dati SupplyOn ricade esclusivamente sul Contraente.

SupplyOn supporta il Contraente nell'integrazione unica del sistema interno secondo la descrizione del processo, prevista separatamente, del rispettivo servizio SupplyOn. A tale proposito si applicano i termini e le condizioni supplementari per i servizi di consulenza nella versione di volta in volta in vigore.

## 7 Dichiarazione di sicurezza

SupplyOn garantisce la sicurezza dei servizi SupplyOn nell'ambito dei concetti descritti nella dichiarazione di sicurezza disponibile all'indirizzo [www.SupplyOn.com/contract](http://www.SupplyOn.com/contract).

## 8 Notifiche e-mail e obbligo di collaborazione

Determinati servizi SupplyOn informano gli utenti attivamente quando il rispettivo cliente registrato in SupplyOn modifica informazioni importanti. Dettagli in merito sono disponibili nella rispettiva documentazione online. Le notifiche e-mail generate dal sistema non esonerano il Contraente dal verificare regolarmente se nei sistemi sono presenti dati nuovi o modificati dei partner commerciali. Per questo motivo, a seconda delle esigenze del cliente, il Contraente deve accedere regolarmente ai servizi SupplyOn per verificare l'esistenza di informazioni rilevanti.

## 9 Assistenza clienti

L'assistenza clienti offre supporto al Contraente in merito a tutti i servizi SupplyOn. L'assistenza clienti per i sistemi interni del Contraente (cfr. punto 5) e i sistemi dell'azienda acquirente (cfr. punto 2: SupplyOn Customer Application Access), salvo quanto diversamente specificato, non rientra nelle prestazioni di SupplyOn. L'assistenza clienti di SupplyOn è raggiungibile tramite numero telefonico centrale, via e-mail o dall'applicazione mediante modulo di assistenza online (pulsante Support).

Per l'assistenza clienti si applicano i seguenti livelli di servizio:

<b>Prestazioni</b>	<b>Livello di servizio</b>
Orario linea dedicata (assistenza primo livello) in lingua tedesca e inglese	LUN-DOM: 00:00-24:00 h
Orario linea dedicata (assistenza primo livello) in lingua italiana, francese, spagnola, portoghese, cinese	LUN-VEN: 06:00-20:00 h CET