

# Description des prestations des Services SupplyOn pour les Entreprises Fournisseur et les prestataires de services de transport (SLB 1.4)

## 1 Introduction

La présente description des prestations définit l'ensemble des prestations des Services SupplyOn pour les Entreprises Fournisseur et les prestataires de services de transport (ci-après « Partenaires contractuels »). Outre la présente description des prestations, le contrat maître, les « Conditions générales de vente de SupplyOn AG pour les Services SupplyOn » (dans leur version applicable), ci-après les « CGV », et leurs éléments contractuels correspondants régissent la mise à disposition des Services SupplyOn et les relations contractuelles entre SupplyOn et le Partenaire contractuel. Les définitions des CGV sont applicables par analogie à la présente description des prestations.

Les Services SupplyOn permettent l'exécution de processus commerciaux électroniques via une interface de navigateur ou une intégration dans des systèmes internes du Partenaire contractuel ou de l'Entreprise Acheteuse, notamment dans les domaines Sourcing et Engineering, Supply Chain Management et Quality Management. Les Services SupplyOn comprennent le traitement, le stockage temporaire et le transfert de données. SupplyOn fournit en outre le Single-Sign-On au Partenaire contractuel en intégrant les identifiants de connexion entre SupplyOn et les systèmes correspondants de l'Entreprise Acheteuse. En d'autres termes, le Partenaire contractuel peut accéder directement, sans connexion supplémentaire, aux systèmes internes de l'Entreprise Acheteuse. Les Services SupplyOn convenus comprennent également la mise à disposition des supports client correspondants.

## 2 Aperçu des Services SupplyOn

Le service de base ci-après est indispensable pour l'utilisation d'autres services :

- **SupplyOn Master Data Administration** prend en charge le stockage, l'actualisation et l'échange de données de profil d'entreprise. Les données saisies par le Partenaire contractuel peuvent être consultées, voire téléchargées, par l'Entreprise Acheteuse.

Les Services SupplyOn suivants peuvent être utilisés en plus du service de base après invitation par une Entreprise Acheteuse ainsi qu'après la demande du Service SupplyOn concerné et l'autorisation d'accès à ce dernier (cf. à ce propos l'article 3 des CGV) :

- **SupplyOn Advanced Auctions** prend en charge des enchères inversées spéciales auxquelles le Partenaire contractuel peut être invité en tant que soumissionnaire.
- **SupplyOn Sourcing** constitue une solution de remise en ligne d'offres (y compris la participation aux enchères inversées en tant que soumissionnaire).
- **SupplyOn Document Manager** prend en charge la mise à disposition et l'échange de documents (schémas, normes, documents de prototypage initial, etc.).
- **SupplyOn Collaboration Folders** représente un espace projet commun pour une gestion et un stockage centralisés des données.
- **SupplyOn WebEDI** représente des processus logistiques et financiers via une interface de navigateur ou via une intégration directe dans les systèmes internes du Partenaire contractuel via EDI.

- **SupplyOn Vendor Managed Inventory** permet de visualiser les processus de planification des besoins sur consommations pour assister la planification des besoins.
- **SupplyOn Transport Management** permet la création et l'exécution d'ordres de transport avec les prestataires de services de transport.
- **SupplyOn Performance Monitor** affiche les données d'évaluation des fournisseurs.
- **SupplyOn Problem Solver** prend en charge le traitement des réclamations.
- **SupplyOn Project Management** prend en charge la planification et l'exécution de projets.
- **SupplyOn Customer Application Access** comprend le Single-Sign-On dans les systèmes internes de l'Entreprise Acheteuse. Les systèmes de l'Entreprise Acheteuse proprement dits ne font pas partie intégrante des prestations fournies par SupplyOn.
- **SupplyOn AirSupply** représente des processus logistiques et financiers via une interface de navigateur ou via une intégration directe dans les systèmes internes du Partenaire contractuel via EDI (machine à machine, M2M).

Des descriptions plus détaillées sur les Services SupplyOn sont disponibles à l'adresse Internet [www.SupplyOn.com/contract](http://www.SupplyOn.com/contract) ou auprès de votre interlocuteur chez SupplyOn.

### 3 Limites techniques

Pour l'exécution via EDI (M2M), les limites suivantes s'appliquent à AirSupply :

Volume max. de données transmises (par le Partenaire contractuel à SupplyOn)	Taille max. par transfert : 4 Mo Les fichiers plus volumineux sont rejetés. Dans ce cas, le Partenaire contractuel doit scinder le fichier en plusieurs fichiers avant de l'envoyer à SupplyOn.
Répartition du transfert de données (de SupplyOn au Partenaire contractuel)	Des volumes importants de données sont éventuellement répartis entre plusieurs fichiers (p. ex. au lieu d'un fichier de 20 Mo, cinq fichiers de 4 Mo seront éventuellement transférés).
Fréquence de transfert (de SupplyOn au Partenaire contractuel)	La fréquence de transfert peut être configurée par le Partenaire contractuel au moyen du planificateur de messages (« Message Scheduler »). Si le Partenaire contractuel souhaite recevoir <u>tous</u> les messages (y compris ceux déjà transmis), les limites suivantes s'appliquent : - VMI : max. une fois par jour - Tous les autres messages : max. une fois par semaine

### 4 Disponibilités techniques

Chaque mois, SupplyOn garantit un taux de disponibilité des différents Services SupplyOn sur le système productif de 99% (Lu-Di : 00 h 00-24 h 00). La disponibilité fait référence à la facilité d'utilisation au point de transfert sur Internet, et, pour des connexions RNIS, à l'interface d'entrée chez SupplyOn. Lors de la détermination de la disponibilité, les temps d'arrêt dus aux fenêtres de maintenance requises et régulières, qui valent pour tous les Services SupplyOn, ne sont pas pris en compte. Ces fenêtres de maintenance régulières se présentent en règle générale une fois par mois et, généralement, pendant le week-end. SupplyOn informe le Partenaire contractuel des fenêtres de maintenances planifiées à l'avance.

Pour déterminer la disponibilité, les pannes suivantes ne sont pas prises en compte :

- toutes les formes de force majeure ;
- les pannes résultant de la cybercriminalité commise par des tiers ;
- une interruption d'exploitation causée par des collaborateurs du Partenaire contractuel ou de l'Entreprise Acheteuse ;
- le non-respect ou la violation d'obligations de coopération selon les CGV ;
- les pannes ou les perturbations d'Internet ou du réseau de télécommunications ;
- les pannes des systèmes internes du Partenaire contractuel et de l'Entreprise Acheteuse lors d'intégrations dans le cadre des Services SupplyOn.

## 5 Configurations système requises

Pour pouvoir utiliser les Services SupplyOn via l'interface de navigateur, le Partenaire contractuel doit satisfaire à certaines conditions techniques (p. ex. navigateurs et versions de navigateur autorisés). La configuration système requise actuelle est détaillée à l'adresse Internet [www.SupplyOn.com/requirements](http://www.SupplyOn.com/requirements).

## 6 Prestations d'intégration dans des systèmes internes

Certains Services SupplyOn offrent la possibilité de relier directement les systèmes internes du Partenaire contractuel aux systèmes sur lesquels le Service SupplyOn correspondant (« Intégration ») est basé. Dans ce cas, la communication système à système automatique remplace complètement ou partiellement l'utilisation manuelle par l'Utilisateur du navigateur.

La responsabilité pour le système interne ainsi que pour la préparation du système interne en ce qui concerne la création et le traitement de processus commerciaux électroniques sur la base du format de données SupplyOn incombe exclusivement au Partenaire contractuel.

SupplyOn assiste le Partenaire contractuel dans l'intégration unique du système interne conformément à la description de processus mise à disposition séparément pour le Service SupplyOn correspondant. Dans ce contexte, les Conditions de vente complémentaires pour des prestations de consulting (CVC) dans leur version actuellement en vigueur sont d'application.

## 7 Déclaration de sécurité

SupplyOn garantit la sécurité des Services SupplyOn dans le cadre des concepts décrits dans la déclaration de sécurité à l'adresse [www.SupplyOn.com/contract](http://www.SupplyOn.com/contract).

## 8 Notifications par e-mail et obligation de coopération

Certains Services SupplyOn informent activement les Utilisateurs lorsqu'un de leurs Clients enregistrés chez SupplyOn modifie des informations importantes. Les détails sont disponibles dans la documentation en ligne correspondante. Les notifications par e-mail générées par le système ne dispensent pas le Partenaire contractuel de vérifier régulièrement si de nouvelles données ou des données modifiées du Partenaire commercial figurent dans le système. C'est pourquoi le Partenaire contractuel doit régulièrement (en fonction des exigences des Clients) se connecter aux Services SupplyOn afin de vérifier la présence d'informations pertinentes.

## 9 Support Client

Le support client assiste le Partenaire contractuel dans tous les Services SupplyOn.

Le support client pour les systèmes internes du Partenaire contractuel (cf. point 5) ainsi que pour les systèmes de l'Entreprise Acheteuse (cf. point 2 : SupplyOn Customer Application Access), sauf indication contraire, ne fait pas partie intégrante de l'ensemble de prestations fournies par SupplyOn. Le support client de SupplyOn est accessible par un numéro de téléphone central, par e-mail ou par le biais d'un formulaire de support en ligne (bouton Support).

Les niveaux de service suivants s'appliquent au support client :

<b>Prestations</b>	<b>Niveau de service</b>
Heures de service de la téléassistance (support de premier niveau) en allemand, anglais	Lu-Di : 00 h 00-24 h 00
Heures de service de la téléassistance (support de premier niveau) en italien, français, espagnol, portugais, chinois	Lu-Ve : 06 h 00-20 h 00 (heure d'Europe centrale)