

## SupplyOn 供货商服务细则 (SLB 1.3)

### 1 概述

本服务细则确定 SupplyOn 为供货商（以下成为“签约方”）所提供服务的范围。除了本服务细则以及主合同之外，“SupplyOn 服务一般条款和条件”（最新的有效版本），以下简称“GTC”，以及他们各自的合同组成部分，决定了 SupplyOn 服务的提供以及 SupplyOn 和签约方之间的合同关系。GTC 中的定义应近似地适用于本服务细则。

“SupplyOn 服务”通过一个浏览界面或者与客户内部系统的结合，使电子商务交易处理便利化，在资源管理和工程技术、供应链管理和质量管理领域尤为突出。SupplyOn 服务包括数据的处理、暂存和传输。另外，通过 SupplyOn 与买家相关系统的结合，SupplyOn 能为签约方提供“一站式登陆”服务，意思就是签约方无须再次登陆便可以直接进入买家的内部系统。在个案中约定的 SupplyOn 服务中也包括其各自客户支持的相关规定。

### 2 SupplyOn 服务列表

以下基本服务是使用进一步服务的前提：

- **SupplyOn Master Data Administration（主数据管理）** 支持公司档案数据的存储、更新和交换。签约方输入的数据可以由买家浏览并且下载。

除基本服务外，在由一买家发出邀请、提出申请并准予使用各自 SupplyOn 服务后，可以使用下列 SupplyOn 服务（参见 GTC 第 3 条）：

- **SupplyOn Advanced Auctions（高级投标）** 支持特定的投标，在此类投标中签约方可以被邀请为竞价者。
- **SupplyOn Sourcing（资源管理）** 是一种在线提交询价的解决方案（包括作为竞价者参与投标）。
- **SupplyOn Document Manager（资料管理）** 支持文件上传和交换（图纸、标准、零件提交保证书等等）。
- **SupplyOn Collaboration Folders（存储文件夹）** 是一个用于集中存储和管理数据的虚拟合作计划的场所。
- **SupplyOn WebEDI（网络电子数据交换信息）** 通过浏览器界面处理物流和财务程序或者通过 EDI 的方式直接集成到签约方的内部系统。
- **SupplyOn Vendor Managed Inventory（供应商管理库存）**（供应商）根据库存消耗进行库存控制，并可对其随时查看，从而进行库存配置。
- **SupplyOn Performance Monitor（绩效管理）** 显示供应商的评估数据。
- **SupplyOn Problem Solver（投诉管理）** 支持投诉处理。
- **SupplyOn Project Management（项目管理）** 支持项目的计划和实施。
- **SupplyOn Customer Application Access（客户应用工具）** 包括买家内部系统的一站式登陆。买家自身的系统不包含在 SupplyOn 提供的服务范围内。

详细的 SupplyOn 业务描述可登陆 [www.SupplyOn.com/contract](http://www.SupplyOn.com/contract) 查看，或者向您的 SupplyOn 联系人洽询。

**SupplyOn AirSupply (航空供给)**通过采用浏览器界面或与合同合作方的内部系统直接建立 EDI 机对机 (M2M) 的整合, 去处理物流及财务流程。

### 3 技术局限性

通过 EDI(M2M)处理数据时, 对于 AirSupply 存在以下局限性

文件大小的局限性 (从合同方向 SupplyOn 传输时)	每次传输文件最大不超过: <b>4MB</b> . 文件超过该大小会被系统屏蔽。因此合同方在上传文件给 SupplyOn 时须将文件事先分割。
文件的分割 (从 SupplyOn 向合同方传输时)	将大量数据值分割成数个文件。(例如: 传输 <b>20MB</b> 大小的文件时, 可将该文件切割成 <b>5</b> 个 <b>4MB</b> 大小的文件。
传输频率 (从 SupplyOn 向合同方传输时)	信息调度程序范畴, 合同方可以自行设置文件传输频率。如果合同方需要下载所有信息(包括历史数据), 则存在以下局限性: - VMI 信息: 最多每天一次 - 所有其他信息: 最多每周一次。

### 4 技术可用性

SupplyOn 应每月 (周一至周日, 00:00 - 24:00 ) 保证 99%的单项 SupplyOn 服务在生产系统上能被使用。“可用性”指的是因特网界面上的可使用性。对于 ISDN 连接, “可用性”指的是 SupplyOn 上的接入界面。对于可用性的确定, 由于必要及定期的窗口维护 (所有 SupplyOn 服务均适用) 所造成的停机不应考虑在内。按理来说, 定期窗口维护在每个月的某个周末进行。SupplyOn 应提前将该窗口维护通知签约方。

对于可用性的确定，下列情况不应考虑在内：

- 任何形式的 *不可抗力*
- 第三方计算机犯罪导致的停机
- 签约方或买家员工导致的业务中断
- 不遵守或违反 **GTC** 规定的合作义务
- 因特网或电信网络发生故障或中断
- 在 **SupplyOn** 服务范围之内在签约方或买家内部系统结合过程中发生的停机

## 5 必要的系统要求

为了通过浏览器界面使用 **SupplyOn** 服务，要求签约方满足某些技术要求（比如已发行的浏览器以及浏览器版本）。请登陆 [www.SupplyOn.com/requirements](http://www.SupplyOn.com/requirements) 查阅目前有效系统的具体要求。

## 6 内部系统集成服务

某些 **SupplyOn** 服务为签约方内部系统，以及依赖于与该系统结合的相关 **SupplyOn** 服务提供便利（“结合”）。在这种情况下系统间的自动通信，部分或整体上代替用户浏览的手动操作。

关于以 **SupplyOn** 数据格式为基础建立和处理电子业务流程，签约方应独自负责内部系统以及内部系统的前期准备工作。

**SupplyOn** 应分别根据相关 **SupplyOn** 服务的流程规定，协助签约方内部系统的一次性结合，从这个意义上说当前有效的《咨询服务一般条款和条件》（**CGTC**）也应适用。

## 7 安全声明

保证 **SupplyOn** 服务的安全性，安全保证的范围请登陆 [www.SupplyOn.com/contract](http://www.SupplyOn.com/contract) 查看安全声明。

## 8 电子邮件通知和配合义务

某些 SupplyOn 服务会主动通知用户，如果他们在 SupplyOn 上注册的客户修改了重要的信息。具体内容请参阅相关在线文档。

系统发出的通知邮件，并不意味着签约方无需定期检查是否能在系统内获取业务伙伴的新数据或修改数据。因此签约方必须定期登陆 SupplyOn 服务（依客户要求）以检查是否有相关信息。

## 9 客户支持

客户支持应协助签约方使用所有的 SupplyOn 服务。对于签约方内部系统（参见第 5 条）以及买家的系统（参见第 2 条 SupplyOn 客户应用工具）的客户支持，除非有相反表示，不应作为 SupplyOn 服务范围的一部分。获取客户支持的方法是：拨打服务专线，电子邮件或者通过填写在线支持表申请（支持按钮）。

客户支持适用下列服务级别：

服务	服务级别:
德语和英语热线（第一级别支持）服务时间	周一至周日： 00:00-24:00
意大利语、法语、西班牙语、葡萄牙语、汉语热线（第一级别支持）服务时间	周一至周五： 06:00-20:00（中部欧洲时间）

请注意: 此中文翻译本只作为语言上的辅助理解之用途，如果于英文版本有差异，法律上的争议，以英文版本为主。