

Sterling Supplier Portal



# Guide de présentation

*Date de la documentation : 15 novembre 2012*



Sterling Supplier Portal



# Guide de présentation

*Date de la documentation : 15 novembre 2012*

**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 15.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 2008, 2012.

---

## Table des matières

<b>Chapitre 1. Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal . . . . .</b>	<b>1</b>	Lieux d'expédition . . . . .	8
<b>Chapitre 2. Utilisateurs de Sterling Supplier Portal . . . . .</b>	<b>3</b>	Configuration de l'impression des bons de commande . . . . .	8
<b>Chapitre 3. Présentation des fonctions . 5</b>	<b>5</b>	Configuration du remplacement de commande . . . . .	9
Support de globalisation . . . . .	5	Agent de service . . . . .	9
Gestion des communautés et des partenaires (tâche du commanditaire) . . . . .	5	<b>Chapitre 4. Avantages de Sterling Supplier Portal . . . . .</b>	<b>11</b>
Génération de rapports (tâche du commanditaire) . . . . .	6	<b>Chapitre 5. Règles de l'offre de niveau de service . . . . .</b>	<b>13</b>
Révision et traitement des commandes (tâche du partenaire) . . . . .	7	<b>Remarques . . . . .</b>	<b>15</b>
Accusé de réception partiel . . . . .	7	<b>Index . . . . .</b>	<b>19</b>
Conformité du fournisseur. . . . .	7		
Fournisseurs compatibles EDI . . . . .	8		



---

## Chapitre 1. Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal

IBM® Sterling Supplier Portal fournit un portail Web aux entreprises qui souhaitent s'intégrer à des partenaires commerciaux hors cadre EDI. Cette intégration s'effectue en autorisant les transactions basées sur des documents entre des commanditaires (acheteurs) et des partenaires (fournisseurs) par l'intermédiaire de communautés Web. Au sein de ces communautés commerciales Web, les commanditaires peuvent effectuer des transactions avec des documents au format EDI, tandis que leurs partenaires commerciaux non EDI envoient et reçoivent les documents sous forme de formulaires via un navigateur Web.

**Remarque :** Les fournisseurs compatibles EDI peuvent utiliser Sterling Supplier Portal comme option de conformité du fournisseur. Ils ont la possibilité de s'enregistrer comme partenaire d'une communauté d'imputation des frais uniquement, d'accéder à leurs documents d'imputation des frais et de revoir le rapport récapitulatif d'absence de conformité.

Un commanditaire crée une communauté commerciale et la configure avec certaines règles commerciales. Il invite ensuite des partenaires à rejoindre la communauté. Les partenaires peuvent devenir partenaires de plusieurs commanditaires, selon les invitations émises par les commanditaires.

Les commanditaires utilisent IBM Sterling B2B Collaboration Network pour acheminer les bons de commande qu'ils envoient aux partenaires sous forme de formulaires Web. Pour réviser et traiter les bons de commande, les partenaires reçoivent, via leur tableau de bord, des informations sur les tâches qu'ils doivent exécuter ensuite, ainsi que sur les tâches en retard sur l'échéance.

Les commanditaires peuvent fournir le logo de leur marque ainsi que des règles de validation, et sélectionner une présentation d'interface utilisateur pour les formulaires suivants :

- Bon de commande (BC)
- Accusé de réception
- Avis d'expédition préalable
- Facture

Les partenaires entrent les informations requises dans les formulaires d'accusé de réception, d'avis d'expédition préalable et de facture à envoyer au commanditaire. Sterling Supplier Portal prend en charge les documents au format X12 ANSI (American National Standards Institute), EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce, and Transport) et Sterling XML.

### Principales fonctions

Un commanditaire peut configurer une communauté et définir un compte pour l'intégration de transporteur de sorte que les partenaires puissent générer des étiquettes de transporteur. Pour ce type de communauté, le commanditaire peut fournir les dimensions du conteneur par défaut de la communauté. Un partenaire peut générer un numéro de suivi et imprimer une étiquette de transporteur pour une expédition créée en réponse à un bon de commande. Il ne peut créer qu'un seul conteneur pour la totalité de l'expédition. L'étiquette de transporteur est placée sur le conteneur pour l'expédition.

Un commanditaire peut configurer une communauté de sorte que les tâches de conditionnement des articles dans des conteneurs et de génération des étiquettes de conteneur soient facultatives pour le partenaire. Il peut également imposer que les partenaires utilisent des caisses et/ou des palettes pour emballer les articles de l'expédition. Les partenaires ne peuvent pas envoyer l'expédition sans emballer les articles dans le conteneur spécifié par le commanditaire ou générer les étiquettes de conteneur correspondantes. Si le commanditaire n'a pas configuré la communauté de manière à imposer aux partenaires d'emballer les articles dans des conteneurs et de générer les étiquettes de conteneur, les partenaires peuvent choisir d'emballer une commande ou une expédition dans des caisses et/ou des palettes et de générer les étiquettes de conteneur correspondantes. Sterling Supplier Portal fournit une étiquette de conteneur par défaut au format GS1-128.

Si le commanditaire a également souscrit à IBM Sterling Supply Chain Visibility, des informations de mise à jour des partenaires commerciaux sont envoyées à Sterling Supply Chain Visibility lorsqu'un partenaire rejoint la communauté Sterling Supplier Portal. Les commanditaires peuvent ainsi générer des rapports en utilisant Sterling Supply Chain Visibility pour comparer les performances relatives des divers fournisseurs d'un groupe de fournisseurs.

Un commanditaire abonné à IBM Sterling Transportation Management System peut planifier des détails de chargement pour les partenaires. S'il a effectué toutes les tâches de configuration permettant de planifier les itinéraires, il peut envoyer des commandes aux partenaires en précisant que les expéditions de ces commandes nécessitent une planification d'itinéraire. Lorsqu'ils reçoivent les commandes, les partenaires devront envoyer ces expéditions pour planification d'itinéraire. Le commanditaire peut alors planifier un chargement pour la commande et renvoyer au partenaire une planification d'itinéraire qui contient des informations telles que des détails sur le transporteur, l'heure de prélèvement, etc.



---

## Chapitre 2. Utilisateurs de Sterling Supplier Portal

Sterling Supplier Portal facilite la mise en oeuvre de communautés de commerce électronique utilisées par une organisation de commanditaire et plusieurs organisations de partenaire.

### Commanditaire

Dans Sterling Supplier Portal, un commanditaire est une organisation de l'acheteur qui gère une communauté commerciale. Un commanditaire peut effectuer les tâches suivantes :

- Créer des communautés Web et définir la chorégraphie de documents, de règles commerciales, de spécifications EDI, d'affichage et de formats de données de chaque communauté Web
- Inviter des partenaires à rejoindre une communauté Web et regrouper logiquement des partenaires en fonction de règles commerciales
- Configurer ses communautés afin d'afficher des documents pour des partenaires en tant que formulaires web contenant son logo et sa marque

### Partenaire

Dans Sterling Supplier Portal, un partenaire est une organisation qui fournit des produits à un commanditaire. Un partenaire est intégré dans le système après avoir effectué un processus d'enregistrement et répondu à une invitation. Un commanditaire peut effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les nouvelles commandes et les commandes modifiées.
- Accuser réception de commandes, en expédier et en facturer si la configuration de la communauté l'autorise.
- Suivre les tâches à venir, les tâches en retard sur l'échéance et les commandes ouvertes.
- S'adapter aux exigences de conformité des acheteurs et développer de nouvelles opportunités commerciales en rejoignant d'autres communautés commerciales.



---

## Chapitre 3. Présentation des fonctions

IBM Sterling Supplier Portal fournit un portail Web aux entreprises qui souhaitent s'intégrer à des partenaires commerciaux hors cadre EDI. Cette rubrique donne une brève description des fonctions de l'application Sterling Supplier Portal.

---

### Support de globalisation

Sterling Supplier Portal permet à des commanditaires de communiquer avec les fournisseurs dans une langue sélectionnée. Les partenaires (fournisseurs) peuvent afficher les détails de configuration de la communauté dans la langue sélectionnée par leur commanditaire.

---

### Gestion des communautés et des partenaires (tâche du commanditaire)

Une communauté, créée par un commanditaire, est un regroupement logique de partenaires basé sur des règles commerciales et de validation configurées par le commanditaire. Les commanditaires créent des campagnes et envoient à des partenaires commerciaux des invitations à rejoindre une communauté Web.

Une campagne peut être statique ou dynamique. Dans le cas des campagnes statiques, les commanditaires ne peuvent pas ajouter de partenaires à la campagne une fois celle-ci annoncée. En revanche, s'il s'agit de campagnes dynamiques, des partenaires peuvent être ajoutés même une fois la campagne annoncée. Les commanditaires peuvent exporter la liste des partenaires qui ont été ajoutés à une campagne et enregistrer cette liste dans un fichier au format CSV. Ils peuvent également renvoyer une invitation par courrier électronique aux invités qui n'ont pas répondu à l'invitation initiale à rejoindre une communauté.

Un fournisseur peut également être le partenaire de plusieurs commanditaires en acceptant les invitations de plusieurs commanditaires à rejoindre des communautés.

Les commanditaires peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Créer un partenaire dans le système
- Créer une communauté
- Configurer une communauté en tant que communauté Web et effectuer des opérations de configuration supplémentaires sur cette communauté
- Ajouter des partenaires dans une communauté ou en supprimer
- Envoyer des messages au sein d'une communauté
- Modifier une communauté existante
- Affichage des détails de paiement

Lorsque les commanditaires configurent leur communauté en tant que communauté Web, ils doivent sélectionner une série de documents EDI (Electronic Data Interchange) pour définir les règles de leur communauté. Cette séquence de documents EDI est définie en tant que chorégraphie de cette communauté.

---

## Génération de rapports (tâche du commanditaire)

Sterling Supplier Portal permet aux commanditaires de générer des rapports afin d'analyser les documents utilisés dans des transactions avec des fournisseurs.

Les commanditaires peuvent générer les rapports suivants :

- Rapport des éléments non lus obsolètes
- Rapport sur les activités des formulaires
- Rapport récapitulatif sur les boîtes aux lettres
- Rapport récapitulatif d'interface
- Rapport des détails d'erreur

### Rapport des éléments non lus obsolètes

Les commanditaires peuvent générer un rapport sur les documents envoyés aux fournisseurs qui n'ont pas été lus. Ce rapport indique également depuis combien de temps chaque documents est considéré comme Non lu.

### Rapport sur les activités des formulaires

Les commanditaires peuvent générer un rapport sur les documents échangés avec les fournisseurs. Ce rapport regroupe les documents d'après le type de document. Il affiche également le nombre total de documents utilisés dans une transaction.

### Rapport récapitulatif sur les boîtes aux lettres

Les commanditaires peuvent générer un rapport concernant la boîte aux lettres d'un fournisseur. Ce rapport indique également si les documents sont sortants ou entrants et fournit des informations sur le type des documents ainsi que leur description. Il indique également si un document entrant a été lu ou pas.

### Rapport récapitulatif d'interface

Les commanditaires peuvent générer un rapport récapitulatif d'interface qui résume les informations relatives aux documents entrants et sortants traités au cours d'une période donnée, classés en fonction de la date à laquelle ils ont été traités. Les informations récapitulatives d'interface sont présentées sous forme de tableau et de graphique.

Ce récapitulatif contient une liste des documents ayant été traités dans la plage de temps indiquée, les dates de traitement des documents, le nombre de documents traités avec succès, ceux dont le traitement a échoué ainsi que le pourcentage de documents dont le traitement a échoué.

Les commanditaires peuvent également afficher un rapport récapitulatif des erreurs qui fournit la liste de toutes les erreurs qui se sont produites pour un document traité à une date spécifique. Ce rapport indique les codes d'erreur, de brèves descriptions et des explications concernant chacune des erreurs qui se sont produites pendant le traitement du document. Il indique également le nombre de documents dont le traitement a échoué en raison de la même erreur.

### Rapport des détails d'erreur

Le rapport des détails d'erreur au niveau de l'interface permet aux commanditaires d'explorer les détails de chaque échec de document. Il permet de trouver des

erreurs d'après une date, un type de document, un code d'erreur, un ID partenaire (ID fournisseur) ou l'une des nombreuses zones de référence propres aux documents.

---

## Révision et traitement des commandes (tâche du partenaire)

Sterling Supplier Portal permet aux partenaires de passer en revue et de traiter les bons de commande nouveaux et modifiés envoyés par leurs commanditaires. Ces documents peuvent être révisés et traités à partir de divers panneaux du tableau de bord.

Lorsqu'un partenaire reçoit un bon de commande nouveau ou modifié d'un commanditaire, le document s'affiche à côté de **Nouvelles communications** dans le panneau Aperçu. Le partenaire peut alors réviser la commande et marquer le document comme étant lu pour activer son traitement. Une fois la commande marquée comme étant lue, une liste de tâches que le partenaire doit exécuter pour réaliser la commande ouverte dans le nombre de jours spécifié s'affiche dans le panneau Tâches suivantes. Ces tâches s'affichent en fonction d'une chorégraphie sélectionnée pour la communauté à laquelle appartient le partenaire.

Le partenaire peut exécuter les tâches suivantes applicables à un bon de commande :

- Accuser réception d'une commande
- Facturer une commande
- Expédier une commande
- Facturer une expédition
- Afficher les paiements d'une commande

Si certaines tâches ne sont pas achevées aux dates limites, elles sont ajoutées à la liste des tâches en retard sur l'échéance du panneau Tâches différées.

Les partenaires peuvent aussi afficher une vue complète des bons de commande qu'ils ont reçus des différents commanditaires dans le panneau Commandes ouvertes du tableau de bord.

---

## Accusé de réception partiel

La fonction d'accusé de réception partiel permet aux partenaires d'accuser partiellement réception d'une commande en fonction de la configuration de la communauté.

L'accusé de réception peut être envoyé en plusieurs étapes par ajout d'une partie de la quantité à chaque fois. La quantité faisant l'objet d'un accusé de réception partiel doit satisfaire aux règles commerciales configurées. Vous pouvez également exclure certaines lignes de la commande lorsque vous envoyez un accusé de réception. L'accusé de réception envoyé à votre commanditaire ne contiendra pas les lignes de commande exclues.

---

## Conformité du fournisseur

Le module Vendor Compliance est un module facultatif qui permet à des commanditaires Sterling Supplier Portal de configurer et d'appliquer des niveaux de conformité à leurs fournisseurs, c'est-à-dire à vous.

Un commanditaire abonné à Sterling Supply Chain Visibility peut définir des règles de conformité de fournisseur. Ces règles se traduiront pas la génération d'imputations de frais vis à vis du partenaire que vous pourrez afficher dans Sterling Supplier Portal. L'application Sterling Supply Chain Visibility peut maintenant envoyer de nouvelles imputations des frais ou mettre à jour/annuler des imputations des frais existantes.

Lorsqu'un événement d'absence de conformité se produit, Sterling Supply Chain Visibility déclenche un processus qui apporte une solution dans un laps de temps prédéfini, appelé période de médiation. Pour finir, l'application Sterling Supply Chain Visibility peut acheminer un document d'imputation des frais final vers un système ERP d'acheteur. Un document envoyé depuis un système ERP d'acheteur vers Sterling Supply Chain Visibility peut également déclencher un événement d'absence de conformité.

---

## Fournisseurs compatibles EDI

Les fournisseurs compatibles EDI peuvent utiliser Sterling Supplier Portal comme option de conformité du fournisseur. Ils ont la possibilité de s'enregistrer comme partenaire d'une communauté d'imputation des frais uniquement, d'accéder à leurs documents d'imputation des frais et de revoir le rapport récapitulatif d'absence de conformité.

---

## Lieux d'expédition

Sterling Supplier Portal permet de configurer les lieux d'expédition que peuvent utiliser les commanditaires et les partenaires. Ces derniers peuvent créer leurs propres versions des lieux d'expédition.

Les commanditaires peuvent configurer les lieux d'expédition dans leur système. Cela permet d'éviter les erreurs lors de la réception des **avis d'expédition préalables** (APE) provenant des partenaires. Lors de la création d'une communauté, le commanditaire peut définir l'option gérant les sites d'expédition de leurs partenaires en respectant les règles suivantes :

- Tout lieu
- Lieux créés par le fournisseur approuvés par les commanditaires
- Lieux spécifiés par les commanditaires

Lors de la création d'une expédition, une liste de lieux d'expédition est proposée au partenaire selon la configuration de la communauté par son commanditaire. Lorsqu'un partenaire ajoute, modifie ou supprime des détails relatifs aux lieux d'expédition, son commanditaire en est averti. Les commanditaires peuvent également afficher les détails relatifs aux lieux d'expédition de leurs partenaires.

---

## Configuration de l'impression des bons de commande

Sterling Supplier Portal permet aux commanditaires d'afficher les plages de dates d'expédition et de livraison demandées dans l'option **Impression des bons de commande**.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines configurations doivent être exécutées de sorte à afficher les plages de dates, pour lesquelles vous devez contacter l'équipe de support IBM.

---

## Configuration du remplacement de commande

Sterling Supplier Portal permet aux commanditaires de remplacer une commande existante.

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois que vous avez configuré le remplacement de commande et créé une commande dans le système, le document est traité comme une commande modifiée. Par défaut, l'option de remplacement de commande n'est pas disponible pour une nouvelle communauté. Pour remplacer une commande, certaines opérations de configuration supplémentaires sont à effectuer. Pour plus d'informations sur la configuration d'un ordre de remplacement, contactez l'équipe de support IBM.

---

## Agent de service

Sterling Supplier Portal prend également en charge le concept d'agents de service, à savoir des fournisseurs tiers.

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les agents de service sont des individus qui fournissent des produits aux commanditaires et s'occupent de plusieurs fournisseurs. Un commanditaire peut travailler avec plusieurs agents de service qui pourvoient les besoins d'un groupe de fournisseurs. Dans Sterling Supplier Portal, la société du commanditaire correspond à la société mère de l'agent de service. L'agent de service peut consulter les données d'imputation des frais et les documents associés de tous les fournisseurs impliqués.





---

## Chapitre 4. Avantages de Sterling Supplier Portal

Les commanditaires (acheteurs) rationalisent leurs processus techniques et réduisent le nombre de processus manuels. Les partenaires de petites et moyennes entreprises (PME) ne disposent généralement pas de moyens leur permettant de transmettre leurs données par voie électronique et doivent se contenter de processus manuels. Ces processus manuels sont coûteux et susceptibles d'engendrer des erreurs.

Les difficultés les plus courantes auxquelles sont confrontées les entreprises sont les suivantes :

- Absence de moyens efficaces pour atteindre leurs plus petits partenaires commerciaux, pourtant nécessaires pour accélérer la chaîne d'approvisionnement.
- Aucune solution globale permettant aux PME de simplifier leur mise en conformité avec les initiatives des acheteurs.
- Absence d'outils efficaces de suivi des performances et de leur amélioration sur les cartes de performance des fournisseurs.

Dans un tel scénario, Sterling Supplier Portal offre une solution collaborative basée sur des documents pouvant être utilisée entre les commanditaires et les partenaires.

Sterling Supplier Portal permet à un commanditaire de créer une communauté dans laquelle il embarque rapidement des partenaires. Cette procédure implique les tâches suivantes :

- Création et configuration de communautés Web par des commanditaires.
- Enregistrement de partenaires pour rejoindre les nouvelles communautés.

Les commanditaires peuvent utiliser des modèles pour les formulaires et configurer diverses règles commerciales, zones à afficher, etc.

Sterling Supplier Portal propose une intégration basée sur l'application permettant de renforcer l'intégration de Sterling Supplier Portal avec Sterling B2B Collaboration Network. Sterling Supplier Portal s'intègre avec Sterling Transportation Management System afin de permettre la planification d'itinéraires. Les commanditaires peuvent utiliser Sterling Transportation Management System pour planifier un chargement pour les expéditions envoyées à leurs partenaires. Un commanditaire configure pour chaque partenaire dans Sterling Transportation Management System un ID de fournisseur qui doit être identique à l'ID de partenaire entré par le commanditaire lors de la création de ce partenaire.

En résumé, Sterling Supplier Portal offre les avantages suivants :

- Présentation Web permettant aux petits partenaires commerciaux d'entrer en conformité avec les acheteurs
- Solution permettant aux commanditaires de définir des communautés dotées de certaines règles commerciales, de sélectionner des modèles d'interface utilisateur pour des formulaires, une marque, etc.
- Tableau de bord basé sur des tâches qui permet aux partenaires commerciaux de répondre rapidement et de mieux gérer la chaîne d'approvisionnement

- Possibilité de configurer un calendrier commercial pour l'organisation du commanditaire et de spécifier des jours chômés tels que les congés et les jours fériés. Pour tous les partenaires, les alertes basées sur des dates sont déclenchées uniquement en fonction des jours travaillés définis dans ce calendrier commercial.

---

## Chapitre 5. Règles de l'offre de niveau de service

Les niveaux de service sont définis selon deux catégories : les objectifs du niveau de service et les accords sur les niveaux de service.

### Définitions

Pour qu'un niveau de service soit inclus, il doit répondre aux critères en termes de mesurabilité, de suivi, de surveillance et de défense, comme indiqué par le groupe B2B Services PLM and Cloud Services Operations.

### Objectifs du niveau de service

Niveaux de service définis comme faisant partie du plan de prise en charge complet des services B2B IBM et qui régissent les processus, les niveaux de prise en charge et de service qu'IBM s'efforce de garantir à ses clients.

### Métriques seuils

Métriques spécifiques, par niveau de service, qui définissent les niveaux de performance auxquels IBM s'engage selon les objectifs du niveau de service et les accords sur les niveaux de service.

### Formule métrique

Équation de calcul spécifique créée pour mesurer de manière effective la métrique seuil.

### Métrique et catégories des objectifs du niveau de service

Cette section contient les définitions des niveaux de service pour la durée d'exploitation.

Tableau 1. Métrique et catégories des objectifs du niveau de service

Métrique	Catégorie métrique	Définition	Métrique seuil	Formule métrique
Disponibilité de production	Durée d'exploitation	<p>La durée d'exploitation représente la période durant laquelle le traitement du système de production pour le service est disponible pour tous les utilisateurs du service pour lequel ils disposent des droits appropriés.</p> <p>La durée d'exploitation n'inclut pas la période de temps durant laquelle le service est indisponible pour les raisons suivantes : temps d'indisponibilité planifié, force majeure, problèmes liés aux applications, à l'équipement ou aux données du client ou d'un tiers, actions ou omissions émanant du client ou d'un tiers, échec d'adhésion aux configurations système requises et aux plateformes prises en charge, interruptions ou arrêts liés à d'autres services exécutés au nom du client basé sur un descriptif de service</p>	Durée d'exploitation = % d'objectifs atteints	Minutes de disponibilité du service pendant le mois / Minutes pendant le mois moins la durée d'exploitation

### Exigence en termes d'objectifs du niveau de service pour la durée d'exploitation

Tableau 2. Exigence en termes d'objectifs du niveau de service pour la durée d'exploitation

Catégorie métrique	Métrique seuil de l'objectif du niveau de service
Durée d'exploitation	En moy. 99,9 % par mois

---

## Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

*IBM Director of Licensing*

*IBM Corporation*

*North Castle Drive*

*Armonk, NY 10504-1785*

*U.S.A.*

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

*Intellectual Property Licensing*

*Legal and Intellectual Property Law*

*IBM Japan Ltd.*

*19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku*

*Tokyo 103-8510, Japan*

**Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales : LE PRÉSENT DOCUMENT EST LIVRÉ "EN L'ÉTAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ.** Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

*IBM Corporation*

*J46A/G4*

*555 Bailey Avenue*

*San Jose, CA 95141-1003*

*U.S.A.*

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Ces informations sont fournies uniquement à titre de planification. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits. Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les programmes exemples sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces programmes exemples.

Toute copie totale ou partielle de ces programmes exemples et des oeuvres qui en sont dérivées doit comprendre une notice de copyright, libellée comme suit :

© IBM 2013. Des segments de code sont dérivés des Programmes exemples d'IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. 2013.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

### **Marques**

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Adobe, le logo Adobe, PostScript et le logo PostScript sont des marques d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Connect Control Center, Connect:Direct, Connect:Enterprise, Gentran, Gentran:Basic, Gentran:Control, Gentran:Director, Gentran:Plus, Gentran:Realtime, Gentran:Server, Gentran:Viewpoint, Sterling Commerce, Sterling Information Broker et Sterling Integrator sont des marques de Sterling Commerce, Inc., une filiale d'IBM Company.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.





---

## Index

### A

Accusé de réception partiel 7

### C

Conformité du fournisseur 8

### F

Fournisseurs compatibles EDI 8

### G

génération de rapports

activités liées aux formulaires,  
rapport 6

éléments non lus obsolètes, rapport 6

récapitulatif sur les boîtes aux lettres,  
rapport 6

gestion des communautés 5







Imprimé en France