

Sterling Supplier Portal



Guide d'initiation à l'usage des partenaires

Documentation Date: 3 June 2013

Sterling Supplier Portal



Guide d'initiation à l'usage des partenaires

Documentation Date: 3 June 2013

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 27.

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 2010, 2013.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	v	Chapitre 8. Enregistrements des utilisateurs d'une société dans Sterling Customer Center	15
Chapitre 1. Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal	1	Chapitre 9. Accès à Sterling Supplier Portal	17
Chapitre 2. Enregistrement dans Sterling Supplier Portal	3	Chapitre 10. Formation	19
Chapitre 3. Configuration requise.	5	Chapitre 11. Documentation connexe	21
Chapitre 4. Présentation de l'enregistrement du partenaire	7	Chapitre 12. Support pour Sterling Supplier Portal	23
Chapitre 5. Procédure d'enregistrement (cette rubrique doit être supprimée de ce guide)	9	Chapitre 13. Règles de l'offre de niveau de service	25
Chapitre 6. Enregistrement dans Sterling Customer Center.	11	Remarques	27
Chapitre 7. Engagement à Sterling Supplier Portal	13		

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal

IBM® Sterling Supplier Portal permet à des partenaires (fournisseurs) de rejoindre une communauté commerciale de fournisseurs.

Les partenaires sont habilités à effectuer des tâches telles que l'affichage des détails de bons de commande, d'expéditions et de factures et la création d'accusés de réception, d'avis d'expédition préalables et de factures pour des bons de commande. Les partenaires peuvent également modifier le profil public de leur organisation, afficher l'accord conclu avec les commanditaires (acheteurs) et configurer le tableau de bord pour afficher divers panneaux. Ces tâches sont, globalement, classées comme suit :

- Affichage et configuration du tableau de bord

Le tableau de bord contient des panneaux qui permettent à un partenaire d'afficher des données concises. Ce tableau de bord peut être configuré pour afficher une présentation des tâches, les tâches à exécuter, les tâches en retard sur l'échéance et les commandes ouvertes.

- Création de documents

Lorsque des commanditaires configurent leur communauté en tant que communauté de fournisseurs, ils sélectionnent une séquence de documents EDI (Electronic Data Interchange, échange de données informatisé) afin de définir les règles de leur communauté. S'ils envoient ou reçoivent des documents d'expédition directe, ils peuvent également sélectionner le format XML. Cette séquence de documents EDI et XML est définie en tant que chorégraphie de cette communauté. Les partenaires suivent cette chorégraphie lorsqu'ils travaillent avec le commanditaire.

- Affichage de documents
- Révision et traitement des commandes

Tâches associées:

Chapitre 9, «Accès à Sterling Supplier Portal», à la page 17

Vous pouvez accéder à Sterling Supplier Portal une fois que vous vous êtes enregistré et engagé.

Chapitre 4, «Présentation de l'enregistrement du partenaire», à la page 7

Le tableau suivant répertorie la séquence des tâches d'enregistrement pour une communauté Sterling Supplier Portal. Les trois colonnes de droite indiquent la personne chargée de la tâche indiquée, à savoir, la personne désignée par IBM, le commanditaire ou l'administrateur de votre société.

Chapitre 2. Enregistrement dans Sterling Supplier Portal

Les commanditaires Sterling Supplier Portal créent une communauté de fournisseurs et vous envoient une invitation à devenir leur partenaire.

Vous pouvez répondre à l'invitation et devenir membre de la communauté de fournisseurs en vous enregistrant. Cette section présente le processus d'enregistrement et détaille une procédure d'enregistrement.

Chapitre 3. Configuration requise

Sterling Supplier Portal prend en charge les navigateurs Web suivants :

- Versions 7.0 et 8.0 d'Internet Explorer
- Versions 3.6 et ultérieures de Mozilla Firefox

D'autres navigateurs Web comme google Chrome ne sont pas pris en charge par Sterling Supplier Portal.

Remarque : L'écran de connexion à IBM Sterling Customer Center prend également en charge Google Chrome 5. Cependant, vous ne pouvez pas travailler avec Sterling Supplier Portal une fois connecté.

Tâches associées:

Chapitre 9, «Accès à Sterling Supplier Portal», à la page 17

Vous pouvez accéder à Sterling Supplier Portal une fois que vous vous êtes enregistré et engagé.

Chapitre 4, «Présentation de l'enregistrement du partenaire», à la page 7

Le tableau suivant répertorie la séquence des tâches d'enregistrement pour une communauté Sterling Supplier Portal. Les trois colonnes de droite indiquent la personne chargée de la tâche indiquée, à savoir, la personne désignée par IBM, le commanditaire ou l'administrateur de votre société.

Chapitre 4. Présentation de l'enregistrement du partenaire

Le tableau suivant répertorie la séquence des tâches d'enregistrement pour une communauté Sterling Supplier Portal. Les trois colonnes de droite indiquent la personne chargée de la tâche indiquée, à savoir, la personne désignée par IBM, le commanditaire ou l'administrateur de votre société.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étape	Tâche	IBM	Commanditaire	Administrateur de votre société
1	La société du commanditaire envoie une lettre d'invitation aux organisations partenaires.		X	
2	L'administrateur de la société partenaire enregistre sa société via le IBM Sterling Customer Center. Remarque : La personne qui se charge de cette tâche devient automatiquement l'administrateur de la société partenaire.			X
3	L'administrateur de la société partenaire exécute la procédure d'engagement à Sterling Supplier Portal.			X
4	L'administrateur de la société partenaire enregistre d'autres utilisateurs dans Sterling Customer Center et leur accorde l'accès au service d'application Sterling Supplier Portal.			X

Concepts associés:

Chapitre 3, «Configuration requise», à la page 5

Chapitre 1, «Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal», à la page 1

IBM Sterling Supplier Portal permet à des partenaires (fournisseurs) de rejoindre une communauté commerciale de fournisseurs.

Chapitre 5, «Procédure d'enregistrement (cette rubrique doit être supprimée de ce guide)», à la page 9

Pour enregistrer votre société en tant que partenaire, exécutez la procédure d'enregistrement.

Chapitre 8, «Enregistrements des utilisateurs d'une société dans Sterling Customer Center», à la page 15

Lorsqu'une invitation est envoyée à un fournisseur, elle n'est envoyée qu'à une seule adresse électronique. Lorsque vous recevez et acceptez cette invitation, vous acceptez le rôle d'administrateur pour votre société. En tant qu'administrateur, c'est à vous de créer les autres utilisateurs de votre société en fonction des besoins.

Chapitre 5. Procédure d'enregistrement (cette rubrique doit être supprimée de ce guide)

Pour enregistrer votre société en tant que partenaire, exécutez la procédure d'enregistrement.

La procédure d'enregistrement des partenaires comporte les étapes suivantes :

- Enregistrement dans Sterling Customer Center
- Engagement à Sterling Supplier Portal
- Enregistrement des utilisateurs de votre société dans Sterling Customer Center

Tâches associées:

Chapitre 4, «Présentation de l'enregistrement du partenaire», à la page 7

Le tableau suivant répertorie la séquence des tâches d'enregistrement pour une communauté Sterling Supplier Portal. Les trois colonnes de droite indiquent la personne chargée de la tâche indiquée, à savoir, la personne désignée par IBM, le commanditaire ou l'administrateur de votre société.

Chapitre 7, «Engagement à Sterling Supplier Portal», à la page 13

La procédure d'engagement ne peut être effectuée qu'une fois la société enregistrée dans Sterling Customer Center. La demande d'engagement fait partie du service Sterling Supplier Portal. Au moment où vous avez accepté la demande d'engagement, vous avez défini la configuration permettant de recevoir des commandes provenant de la société de votre commanditaire.

Chapitre 6, «Enregistrement dans Sterling Customer Center», à la page 11

Pour rejoindre la communauté Sterling Supplier Portal, vous devez avoir reçu un e-mail d'invitation. Enregistrez vous d'abord dans Sterling Customer Center.

Chapitre 6. Enregistrement dans Sterling Customer Center

Pour rejoindre la communauté Sterling Supplier Portal, vous devez avoir reçu un e-mail d'invitation. Enregistrez vous d'abord dans Sterling Customer Center.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous avez été invité à rejoindre une communauté Sterling Supplier Portal. Vous avez reçu par e-mail une invitation semblable à la suivante :

stercom *Sp511* invites you to join a community on Sterling Supplier Portal

Enter your notification text here

New to Sterling Supplier Portal?

[Register Now](#)

Already registered?

[Login Now](#)

Remarque : En définissant une connexion dans Sterling Customer Center, vous devenez l'administrateur de votre société pour Supplier Portal. Si vous ne voulez pas tenir ce rôle, une autre personne de votre société doit configurer la connexion et exécuter le processus d'enregistrement.

Exécutez les étapes suivantes pour vous enregistrer dans Sterling Customer Center.

Procédure

1. Cliquez sur **Inscrivez-vous maintenant** dans le courrier électronique pour lancer la procédure d'enregistrement. Votre navigateur Web s'ouvre et affiche l'écran Inscription - Conditions d'utilisation.
2. Lisez les termes de l'accord, cochez la case, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran Coordonnées de la société s'affiche.

Remarque : L'invitation à rejoindre la communauté Sterling Supplier Portal vous permet d'enregistrer un seul compte. Vous ne pouvez pas enregistrer plusieurs comptes avec la même invitation.

3. Renseignez les zones de l'écran (les zones obligatoires sont signalées par un astérisque), puis cliquez sur **Suivant**. Un écran de confirmation s'affiche.
4. Vérifiez les informations, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran Informations sur l'utilisateur s'affiche.

5. Renseignez les zones de l'écran (les zones obligatoires sont signalées par un astérisque), puis cliquez sur **Suivant**. Un écran de confirmation s'affiche.
6. Vérifiez les informations, puis cliquez sur **Terminer**. L'écran Registration Complete s'affiche.
7. Cliquez sur le lien pour vous connecter à Sterling Customer Center.
8. Entrez l'adresse électronique et le mot de passe définis à l'étape 5, puis cliquez sur **Ouverture de session**. Le tableau de bord Sterling Supplier Portal s'affiche.

Remarque : Des boutons permettant de choisir l'anglais ou une autre des langues localisées s'affichent au-dessus du panneau de connexion. Si vous sélectionnez l'une des langues localisées, votre langue d'affichage est définie sur cette langue et tous les écrans et services qui ont été localisés s'afficheront dans la langue choisie. La langue par défaut est l'anglais. Si vous avez sélectionné une autre langue, vous pouvez revenir à l'anglais soit en cliquant sur le bouton **English** de l'écran de connexion soit, dans Sterling Customer Center, en modifiant les paramètres d'affichage à partir de la page Mon compte. Pour plus d'informations, voir l'aide en ligne de Sterling Customer Center.

Concepts associés:

Chapitre 5, «Procédure d'enregistrement (cette rubrique doit être supprimée de ce guide)», à la page 9

Pour enregistrer votre société en tant que partenaire, exécutez la procédure d'enregistrement.

Chapitre 8, «Enregistrements des utilisateurs d'une société dans Sterling Customer Center», à la page 15

Lorsqu'une invitation est envoyée à un fournisseur, elle n'est envoyée qu'à une seule adresse électronique. Lorsque vous recevez et acceptez cette invitation, vous acceptez le rôle d'administrateur pour votre société. En tant qu'administrateur, c'est à vous de créer les autres utilisateurs de votre société en fonction des besoins.

Chapitre 7. Engagement à Sterling Supplier Portal

La procédure d'engagement ne peut être effectuée qu'une fois la société enregistrée dans Sterling Customer Center. La demande d'engagement fait partie du service Sterling Supplier Portal. Au moment où vous avez accepté la demande d'engagement, vous avez défini la configuration permettant de recevoir des commandes provenant de la société de votre commanditaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous êtes prêt à commencer la procédure d'engagement, exécutez les étapes suivantes :

Procédure

1. Dans le panneau **Récapitulatif des alertes** (sur la droite), cliquez dans la colonne **Nombre total d'alertes** sur le numéro correspondant au type d'alerte "Demande d'engagement". Lorsqu'un récapitulatif des alertes affiche plusieurs nombre total d'alertes pour la demande d'engagement, il est possible que la même invitation ait été envoyée plusieurs fois.
2. Sélectionnez la demande de souscription la plus récente de cette communauté pour afficher l'écran Détails de l'alerte.
3. L'attribut Détails, en regard de Reçu, doit afficher une invitation provenant de votre commanditaire. Cliquez sur cette invitation pour afficher votre réponse.
4. Sur la page Répondre à une invitation, cliquez sur **Suivant** pour continuer.
5. Cette page définit les différents seuils créés pour les documents négociés avec votre commanditaire. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
6. Cliquez sur **Étape terminée** pour continuer.
7. Cochez la case **Oui** pour accepter les dispositions fixées, puis cliquez sur **Étape terminée** pour continuer.

Remarque : Pour les communautés Sterling de type XML, lorsque vous cochez **Oui**, un message vous invite à entrer l'ID de fournisseur.

8. La page est actualisée et affiche la date du jour comme date à laquelle vous rejoignez la communauté Sterling Supplier Portal de votre commanditaire. Cliquez sur **Finaliser** pour terminer la souscription et afficher les détails de l'accord.
9. L'enregistrement est terminé et vous êtes désormais partenaire commercial Sterling Supplier Portal de votre commanditaire. Pour imprimer l'accord Sterling Supplier Portal, cliquez sur le lien en regard de la zone Communauté de fournisseurs sous Bloc(s) de réponse du commanditaire.

La procédure d'engagement est achevée. Si vous êtes configuré en tant que communauté de type ANSI X12 ou EDIFACT, un courrier électronique d'alerte est généré et envoyé à votre commanditaire avec votre ID EDI. La mise en oeuvre de cette configuration nécessite un peu de temps. Lors de vos prochaines connexions, vous accéderez à la page de garde Sterling Customer Center. Mais il est possible que vous accédiez à la place à la page d'accueil as-a-Service. Pour accéder à Sterling Supplier Portal, sélectionnez Sterling Supplier Portal sous **as-a-Service Solutions**.

Remarque : En haut du panneau de connexion à Sterling Customer Center, des boutons permettent de choisir l'anglais ou l'une des autres langues localisées comme langue d'affichage. Si vous sélectionnez l'une des langues localisées, votre langue d'affichage est définie sur cette langue et tous les écrans et services qui ont été localisés s'afficheront dans la langue choisie. La langue par défaut est l'anglais. Si vous avez sélectionné une autre langue, vous pouvez revenir à l'anglais soit en cliquant sur le bouton English de l'écran de connexion soit, dans Sterling Customer Center, en modifiant les paramètres d'affichage à partir dans la page Mon compte. Pour plus d'informations, voir l'aide en ligne de Sterling Customer Center.

Concepts associés:

Chapitre 5, «Procédure d'enregistrement (cette rubrique doit être supprimée de ce guide)», à la page 9

Pour enregistrer votre société en tant que partenaire, exécutez la procédure d'enregistrement.

Chapitre 8, «Enregistrements des utilisateurs d'une société dans Sterling Customer Center», à la page 15

Lorsqu'une invitation est envoyée à un fournisseur, elle n'est envoyée qu'à une seule adresse électronique. Lorsque vous recevez et acceptez cette invitation, vous acceptez le rôle d'administrateur pour votre société. En tant qu'administrateur, c'est à vous de créer les autres utilisateurs de votre société en fonction des besoins.

Chapitre 8. Enregistrements des utilisateurs d'une société dans Sterling Customer Center

Lorsqu'une invitation est envoyée à un fournisseur, elle n'est envoyée qu'à une seule adresse électronique. Lorsque vous recevez et acceptez cette invitation, vous acceptez le rôle d'administrateur pour votre société. En tant qu'administrateur, c'est à vous de créer les autres utilisateurs de votre société en fonction des besoins.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Seul l'utilisateur investi du rôle d'administrateur de la société est autorisé à effectuer cette procédure.

Exécutez les étapes suivantes afin d'enregistrer un nouvel utilisateur pour votre société.

Procédure

1. Connectez-vous au [Sterling Customer Center](#) à l'aide de l'adresse de courrier électronique et du mot de passe fournis lors de l'enregistrement dans Sterling Customer Center.
2. Cliquez sur **Edit Company** dans l'angle supérieur droit de l'écran.
3. Pour créer un nouvel utilisateur, cliquez sur **add user** au bas de la page Company Details pour afficher la page Add User.

Remarque : Au départ, la zone **Users** de la page Company Details ne contient qu'un seul utilisateur.

4. Entrez les informations concernant l'utilisateur, puis cliquez sur **Save** pour créer le compte dans Sterling Customer Center.

Vous pouvez maintenant définir l'accès de cet utilisateur à l'application. Les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux applications auxquelles la société a souscrit. Si une application n'est pas répertoriée dans les informations de votre société, vous ne pouvez en accorder l'accès à aucun compte utilisateur.

Remarque : Seul l'utilisateur investi du rôle d'administrateur de la société peut effectuer cette procédure.

5. Cliquez sur l'onglet **Application Access** en haut de la page User Details.
6. Cliquez sur **Add Application**.
7. Dans la liste déroulante Application, sélectionnez Sterling Supplier Portal, puis cliquez sur **Next**.
8. Dans la zone Status, sélectionnez **Active**.
9. Dans la liste déroulante Application, sélectionnez **as-a-Service Solutions**, puis cliquez sur **Next**.
10. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **>Save** pour mettre à jour les informations de compte d'utilisateur. Un message de confirmation s'affiche.

Le processus d'enregistrement d'un nouvel utilisateur est maintenant terminé. Répétez les étapes de la procédure d'enregistrement des utilisateurs de la société dans Sterling Customer Center afin d'enregistrer d'autres utilisateurs.

Tâches associées:

Chapitre 4, «Présentation de l'enregistrement du partenaire», à la page 7

Le tableau suivant répertorie la séquence des tâches d'enregistrement pour une communauté Sterling Supplier Portal. Les trois colonnes de droite indiquent la personne chargée de la tâche indiquée, à savoir, la personne désignée par IBM, le commanditaire ou l'administrateur de votre société.

Chapitre 7, «Engagement à Sterling Supplier Portal», à la page 13

La procédure d'engagement ne peut être effectuée qu'une fois la société enregistrée dans Sterling Customer Center. La demande d'engagement fait partie du service Sterling Supplier Portal. Au moment où vous avez accepté la demande d'engagement, vous avez défini la configuration permettant de recevoir des commandes provenant de la société de votre commanditaire.

Chapitre 6, «Enregistrement dans Sterling Customer Center», à la page 11

Pour rejoindre la communauté Sterling Supplier Portal, vous devez avoir reçu un e-mail d'invitation. Enregistrez vous d'abord dans Sterling Customer Center.

Chapitre 9. Accès à Sterling Supplier Portal

Vous pouvez accéder à Sterling Supplier Portal une fois que vous vous êtes enregistré et engagé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois enregistré dans Sterling Supplier Portal et votre engagement effectué, accédez au service comme suit.

Procédure

1. Accédez à l'écran de connexion Sterling Customer Center à l'adresse <http://customer.sterlingcommerce.com>.
2. A l'aide de vos données d'identification de connexion, connectez-vous au Sterling Customer Center. Vous serez dirigé sur la page d'accueil du Sterling Customer Center ou la page d'accueil as-a-Service Solutions.
3. Depuis la page d'accueil, vous pouvez accéder à tous les autres services auxquels vous avez souscrit, aux bibliothèques de documentation en ligne et au centre de support, sans avoir à vous connecter de nouveau.

Concepts associés:

Chapitre 3, «Configuration requise», à la page 5

Chapitre 1, «Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal», à la page 1

IBM Sterling Supplier Portal permet à des partenaires (fournisseurs) de rejoindre une communauté commerciale de fournisseurs.

Chapitre 10. Formation

Une formation à Sterling Supplier Portal est disponible sur le site Web de la documentation.

Sterling Supplier Portal : **Partner Fundamentals** (Durée : 1h30). Ce tutoriel que vous effectuez à votre rythme présente les principales fonctions de l'application Sterling Supplier Portal ainsi que les tâches que peuvent exécuter les partenaires.

Il montre comment les partenaires peuvent rejoindre des communautés de fournisseurs de commanditaires, créer des accusés de réception, des avis préalables d'expédition et des factures pour des bons de commande, et gérer des transactions de document avec des commanditaires.

Chapitre 11. Documentation connexe

Pour plus d'informations sur les composants Sterling Supplier Portal, voir les documents suivants de la documentation Sterling Supplier Portal :

- IBM Sterling Supplier Portal - Guide de présentation
- IBM Sterling Supplier Portal - Guide d'utilisation à l'usage des partenaires
- IBM Sterling Supplier Portal - Guide d'utilisation à l'usage des commanditaires
- IBM Sterling Supplier Portal - Guide d'initiation à l'usage des commanditaires
- IBM Sterling Supplier Portal - Notes sur l'édition

Ces documents sont disponibles dans le centre de documentation IBM suivant :

Centre de documentation Sterling as-a-Service Applications

Aide en ligne

L'aide en ligne du service Sterling Supplier Portal est accessible à l'aide du lien **Aide** affiché dans l'angle supérieur droit de l'écran de l'interface utilisateur.

Chapitre 12. Support pour Sterling Supplier Portal

IBM a pour politique de favoriser le partenariat commercial sur le long terme avec ses clients.

Pleinement investi dans la satisfaction client et la qualité du service, le personnel du Service clients IBM, présent dans le monde entier, s'engage à vous prêter assistance 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Pour obtenir de l'aide en matière d'utilisation ou de configuration ou des informations concernant les extensions disponibles, consultez le site de référence du Service clients. Ce site indique les heures ouvrables, indique les personnes à contacter et fournit des informations essentielles qui vous permettront de profiter pleinement de l'assistance que nous pouvons vous offrir. Consultez ce site à l'adresse suivante : [Service clients](#)

De plus, vous pouvez accéder au Sterling Customer Center, qui fournit profusion de ressources en ligne afin d'enrichir votre expérience commerciale avec nous. À l'aide du Sterling Customer Center, vous pouvez accéder à des outils d'auto-assistance, y compris base de connaissances, documentation et formation. Consultez ce site à l'adresse suivante : [Sterling Customer Center](#).

Chapitre 13. 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.



Imprimé en France