



# FAQ DO FORNECEDOR

FAQ - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Este é um FAQ destinado ao suporte para o fornecedor que possui relacionamento comercial com a Cognizant através do Portal SAP Business Network.

## Principais Perguntas e Respostas\*

\*clique nas perguntas para ser direcionado a sua respectiva resposta.

1. É obrigatório o cadastro no SAP Business Network (Ariba Network)?
2. Tenho que pagar para me cadastrar?
3. Quando faremos a criação da conta e começaremos a transacionar pelo portal?
4. Recebi um e-mail dizendo que tenho que me cadastrar no SAP Business Network (Ariba Network) O que fazer?
5. Já tenho conta no SAP Business Network (Ariba Network), o que devo fazer caso receba um convite para registro?
6. Como faço para acessar a SAP Business Network (Ariba Network)?
7. Eu já respondo cotações pelo Portal SAP Business Network (Ariba Network) para outros clientes, posso utilizar a mesma conta para atender a Cognizant?
8. Quais são os benefícios de aderir ao SAP Business Network (Ariba Network)?
9. As negociações serão feitas pelo SAP Business Network (Ariba Network)?
10. É obrigatório realizar a confirmação dos pedidos?
11. Vou ter que instalar algum sistema/aplicativo na minha máquina?
12. Recebi meu primeiro pedido, mas não sei como aceitar ou qual procedimento devo fazer?
13. Posso administrar minha matriz e as filiais utilizando a mesma conta?
14. Qual a modalidade de contas para os Fornecedores no SAP Business Network (Ariba Network)?
15. Somos obrigados a fazer um upgrade para uma conta paga se nossa empresa tiver um número alto de transações?
16. Tenho uma Conta Enterprise (passível de cobrança) e agora quero me cadastrar na Standard (gratuita), como fazer?
17. Qual o valor dessa parceria com a SAP Ariba?
18. Como identificar se a minha conta é Padrão (standard) ou Empresarial (enterprise)?
19. Quais são as taxas dos fornecedores Enterprise?
20. Posso utilizar minha conta gratuita com outros clientes?
21. Como acessar os guias do SAP Business Network (Ariba Network) (Portal do Fornecedor)?
22. Esqueci meu login e senha, como proceder?
23. Quantos e-mails consigo cadastrar para receber as ordens de compra?
24. Como trocar o e-mail para recebimento das ordens de compras?
25. Onde posso encontrar mais ajuda sobre a utilização do portal?
26. Existe um treinamento para o uso da ferramenta?
27. Posso criar mais de um usuário para acessar a conta do SAP Business Network (Ariba Network)
28. Como acessar minha conta do SAP Business Network (Ariba Network)
29. Como entrar em contato com o suporte SAP Business Network (Ariba Network)?
30. Qual a diferença entre Ariba Sourcing e SAP Business Network (Ariba Network)?

1. É obrigatório o cadastro no SAP Business Network (Ariba Network)? [Voltar](#)

Transacionar eletronicamente via SAP Business Network (Ariba Network) é requisito padrão para fazer negócios com a Cognizant, sua participação é altamente desejável e está alinhada com a estratégia de compras. Empresas fornecedoras que não estiverem no SAP Business Network (seja através de uma conta Padrão ou Empresarial) perderão oportunidades de negócio com a Cognizant por não estarem de acordo com um requisito padrão da empresa.

2. Tenho que pagar para me cadastrar? [Voltar](#)

Não existe nenhum investimento envolvido para se cadastrar ou para responder cotação.

3. Quando faremos a criação da conta e começaremos a transacionar pelo portal? [Voltar](#)

O cadastro deve ser efetuado a partir do momento que a Cognizant convide sua empresa para se registrar através de um convite interativo, carta de solicitação de relacionamento ou registro via SLP/Sourcing.

(sua empresa receberá por e-mail através do remetente: Cognizant - [ordersender-prod@ansmtp.ariba.com](mailto:ordersender-prod@ansmtp.ariba.com) )

4. Recebi um e-mail dizendo que tenho que me cadastrar no SAP Business Network (Ariba Network).  
O que fazer? [Voltar](#)

Solicitação para Registro e/ou Cotação – Nesse momento você será convidado a se logar com uma conta existente e/ou inscreva-se.

**Importante:**

- ✓ Se, se você já tiver uma conta **SAP Business Network** com relacionamento comercial para a Cognizant, ao receber um convite para responder uma cotação, você deve se logar com essa mesma conta já criada.
- ✓ Se, se você já tiver uma conta de **Sourcing** para a Cognizant, ao receber um convite para estabelecer o relacionamento comercial através de PO interativo ou carta de solicitação de relacionamento, você deve se logar com a mesma conta já criada para o Sourcing.
- ✓ Se você não tem uma conta de relacionamento com a Cognizant, você pode optar em criar uma nova conta clicando em “Inscrever-se” ou se logar com uma conta existente (para outro cliente). Salientamos que, para cada CNPJ deve ser criado uma conta diferente.
- ✓ Se a sua empresa possuir mais de um CNPJ você pode consolidar todas as contas realizando o processo de hierarquização através do **Configuração da Empresa > Hierarquia da Conta** e seguir os passos indicados. Lembrando que cada CNPJ deve ser registrado em uma conta diferente, seja ela Padrão ou Empresarial.

**ATENÇÃO:** Ao efetuar hierarquização para uma conta Enterprise, você realizou a Unificação de Acesso das contas, mas se deseja também unificar o pagamentos das taxas em uma única conta, (aplicável aos fornecedores Enterprise) entre em contato através do e-mail : [sap\\_faturamento\\_ariba@sap.com](mailto:sap_faturamento_ariba@sap.com) solicitando a sua Unificação de Faturamento.

5. Já tenho conta no **SAP Business Network** (Ariba Network) , o que devo fazer caso receba um convite para registro? [Voltar](#)

Nesse caso o login deverá ser feito através do link do convite com a conta do **SAP Business Network**.

6. Como faço para acessar a **SAP Business Network** (Ariba Network)?

[Voltar](#)

1ª Opção: Digite **supplier.ariba.com** ou <https://service.ariba.com> (escolha a opção fornecedor) no seu navegador e em seguida entre com o nome de usuário e senha da sua conta do **SAP Business Network**.

2ª Opção: Clique no botão “processar pedido” nas notificações que você receber por email do **SAP Business Network** com os pedidos da Cognizant

Dúvidas adicionais sobre redefinição de senha, nome de usuário, etc; contate o suporte Ariba.

7. Eu já respondo cotações pelo **SAP Business Network** para outros clientes, posso utilizar a mesma conta para atender a Cognizant?

[Voltar](#)

**Sim, você pode!** Todavia, se você já tiver uma conta do **SAP Business Network**, ao receber um convite para responder uma cotação da Cognizant você deverá se logar com as mesmas credenciais que você já possui.

Salientamos que, uma conta deve ser criada para cada CNPJ que você possuir.

8. Quais são os benefícios de aderir ao **SAP Business Network** (Ariba Network)?

[Voltar](#)

- ✓ Colaboração de ordens de compra em tempo real para uma realização mais rápida e assertiva do processo e identificação de discrepâncias;
- ✓ Maior visibilidade da carteira da sua carteira de vendas, bem como potenciais novas oportunidades ;
- ✓ Redução de despesas administrativas para itens como postagem, impressão e correio;
- ✓ Configuração simplificada - tudo o que você precisa é de uma conexão com a Internet;
- ✓ Acelerar o ciclo e reduzir o custo das vendas;
- ✓ Responder a RFP/RFI, enviar propostas e negociar contratos;
- ✓ Processar pedidos de comprar, enviar faturas e receber pagamentos;
- ✓ Saber quando a sua empresa receberá e identificar pagamentos;
- ✓ Fortalecer os relacionamentos e manter os clientes no longo prazo;
- ✓ Encontrar novos clientes prontos para comprar.

9. As negociações serão feitas pelo **SAP Business Network** (Ariba Network)?

[Voltar](#)

Sim. Além disso, você continuará mantendo contato por outros meios de comunicação (via e- mail, chat e telefone) com o comprador que fará as cotações e negociações.

10. É obrigatório realizar a confirmação dos pedidos?

[Voltar](#)

Sim, todas as ordens de compras enviadas pela Cognizant via Portal **SAP Business Network**, devem ser confirmadas sistemicamente.

11. Vou ter que instalar algum sistema/aplicativo na minha máquina?

[Voltar](#)

Não, todas as informações ficam na nuvem (on-line). Os documentos são enviados pela Cognizant e recebidos na Network, que é o portal do fornecedor, acessível de qualquer dispositivo (Notebook, Celular, Tablet) e qualquer

navegador de internet (Internet Explorer, Chrome), sem necessidade de nenhuma instalação adicional. Tendo uma internet disponível você pode acessar o portal em tempo real e em um ambiente seguro.

12. Recebi meu primeiro pedido, mas não sei como aceitar ou qual procedimento devo fazer? [Voltar](#)

Faça o login no <https://service.ariba.com> e acesse o **portal de informação do fornecedor** disponibilizado na sua conta. Neste canal o fornecedor tem disponível todos os guias e treinamentos realizados.

Você também pode acessar o Portal de Informação do Fornecedor diretamente pelo link: <https://support.ariba.com/item/view/206554>

13. Posso administrar minha matriz e as filiais utilizando a mesma conta? [Voltar](#)

Sim, você deve criar uma conta para cada CNPJ e depois, caso deseje, poderá hierarquizá-las.

14. Qual a modalidade de contas para os Fornecedores no **SAP Business Network** ? [Voltar](#)

	HABILITAÇÃO	DOCUMENTOS	SUPORTE	RELATÓRIO	OUTRAS CARACTERÍSTICAS	
<b>EMPRESARIAL</b>	<p>Guiado em todo o processo de habilitação pela equipe Ariba antes do Go Live.</p> <p>Apoio na primeira transação</p> <p>Plano de treinamentos customizados.</p>	<p>Acesso a todos os documentos através das abas referentes a cada documento diretamente no Portal.</p> <p>Visualização de todos os documentos.</p> <p>Recomendado para fornecedores com grande volume de transações.</p>	<p>Suporte telefônico (call me back) 24 x 5, chat e formulário web para dúvidas técnicas e funcionais.</p> <p>Acesso à comunidade de usuários, para elucidar dúvidas sobre o uso do Portal (<b>Community</b>).</p> <p>Manuais e <a href="#">FAQs</a></p>	<p>Permite acesso a diversos relatórios (ex.: PO, Notas etc) de todas as transações com os diferentes clientes, na plataforma.</p>	<p>Permite criar e disponibilizar catálogos de produtos para os compradores. Com o suporte de um especialista</p> <p>Permite a integração do sistema do fornecedor ao B.N., com a ajuda de um especialista Ariba em integração de fornecedores.</p>	<b>PAGO</b>
<b>PADRÃO</b>	<p>Habilitação ao receber o primeiro pedido, pós Go Live.</p> <p>Plano de treinamentos customizados.</p>	<p>Limite de documentos para visualização na conta Ariba (200 últimos documentos, nos últimos 365 dias) As demais interações devem se inicializadas através do e-mail interativo</p>	<p>Suporte mediante formulário web através da central de ajuda somente para consultas técnicas</p> <p>Acesso à comunidade de usuários, para elucidar dúvidas sobre o uso Portal (<b>Community</b>)</p> <p>Manuais e <a href="#">FAQs</a></p>	<p>Não é possível extrair relatórios das transações</p>	<p>Permite criar e disponibilizar catálogos de produtos para os compradores, porém sem o suporte dos especialistas da SAP Ariba.</p> <p>Não permite integração do sistema do fornecedor com o B.N.</p>	<b>GRATUITO</b>

15. Somos obrigados a fazer um upgrade para uma conta paga se nossa empresa tiver um número alto de transações? [Voltar](#)

Não é obrigatório, porém é recomendado pela SAP Ariba para facilitar a gestão dos documentos e usufruir de todos os benefícios, tais como: Canais de Suporte incluindo Call me back, Reports, catálogo, integração, entre outros.

Cabe ressaltar que conta gratuita tem um limite de visualização dos 200 últimos documentos.

16. Tenho uma Conta Enterprise (passível de cobrança) e agora quero me cadastrar na Standard (gratuita), como fazer? [Voltar](#)

Para realizar o Downgrade da sua conta você precisa seguir os seguintes passos:

- ✓ Acessar o **SAP Business Network** com sua Conta Enterprise;
- ✓ Entrar em contato com o Suporte Ariba através da Central de Ajuda solicitando o Downgrade da sua conta.

- ✓ O Suporte entrará em contato com você e após as confirmações dos dados e orientações, o processo de Downgrade será realizado.

17. Qual o valor dessa parceria com a **SAP Ariba**?

[Voltar](#)

Para fornecedores com uma conta Padrão (Standard) não há taxa Ariba. A conta Padrão é gratuita para os fornecedores.

Para fornecedores com uma conta Empresarial (Enterprise), o registro na rede Ariba é gratuito, porém, a utilização poderá incorrer em taxas dependendo do volume transacionado. Para maiores informações acesse o Portal de Informação do Fornecedor Cognizant em <https://support.ariba.com/item/view/206554> e veja a explicação do modelo comercial.

Não há custos para a adesão ao portal bem como para participação em cotações. As taxas só serão cobradas quando as compras forem efetivadas. É importante informar que as taxas pagas para a Ariba só serão passíveis de cobranças se o fornecedor atingir 5 documentos que somados ultrapassem o valor de R\$100.000,00, portanto o “gatilho” da cobrança só será disparado nessas condições, incluindo os pedidos que ainda não tinham volume suficiente para a cobrança.

18. Como identificar se a minha conta é Padrão (Standard) ou Empresarial (enterprise)?

[Voltar](#)

A modalidade da sua conta está indicada no canto superior esquerdo da tela inicial. Se estiver descrito Conta Padrão, o seu uso é totalmente gratuito. Caso seja empresarial, pode haver cobrança de taxas.



19. Quais são as taxas dos fornecedores Enterprise?

[Voltar](#)

**Modelo Comercial para Fornecedores - Contas Enterprise**

As taxas são aplicadas apenas aos clientes que transacionam volume superior a R\$ 100.000,00 e cinco documentos em um período de 12 meses.

Quais são as taxas no Brasil?

1) Taxa de Transação

- Faturada mensalmente.
  - Fornecedores de Material - 0,45% com limite de R\$ 800,00 sobre o valor de cada ordem de compra (+impostos)
  - Fornecedores de Serviço - 0,45% com limite de R\$ 20,00 por medição de serviço aceita (+impostos)

5 Documentos ou mais?	Mais de 100K?	Taxa
NÃO	NÃO	FREE
SIM	NÃO	FREE
NÃO	SIM	FREE
SIM	SIM	COBRADO

2) Taxa de Subscrição (Base Anual)

- Faturada trimestralmente.
  - Aplicável aos fornecedores de material e serviço com base no valor total das ordens de compra publicadas no portal Ariba
  - A taxa é calculada com base no volume transacionado no ano corrente conforme tabela ao lado, e faturada trimestralmente
  - Caso atinja o teto de R\$ 15.864 (sem impostos), não haverá mais cobrança no ano corrente

Ariba Network – Taxa de Subscrição Brasil		
Nível	Volume de Transação Anual	Taxa
1	R\$0.00–R\$100.000.00	Free of charge
2	R\$100.000.01–R\$500.000.00	R\$1.672.00–R\$8.361.00
3	R\$500.000.01–R\$1.000.000.00	R\$8.362.00–R\$12.005.00
4	R\$1.000.000.01–R\$2.000.000.00	R\$12.005.00–R\$14.235.00
5	R\$2.000.000.01–R\$5.000.000.00	R\$14.235.00–R\$15.006.00
6	R\$5.000.000.01–R\$10.000.000.00	R\$15.006.00–R\$15.864.00
7	Above R\$10.000.000.00	R\$15.864.00

20. Posso utilizar minha conta gratuita (Padrão) com outros clientes?

[Voltar](#)

Sim, a conta Padrão tem funcionalidades reduzidas, porém sua empresa conseguirá cadastrar e transacionar com outros clientes sem custos, porém tem um limite de visualização dos 200 últimos documentos. Para esses casos, é recomendável uma conta Enterprise.

21. Como acessar o Portal de Informação do Fornecedor?

[Voltar](#)

Saiba como visualizar e responder os documentos disponíveis em sua conta através dos guias, vídeos e treinamentos disponibilizados. É bem simples!!

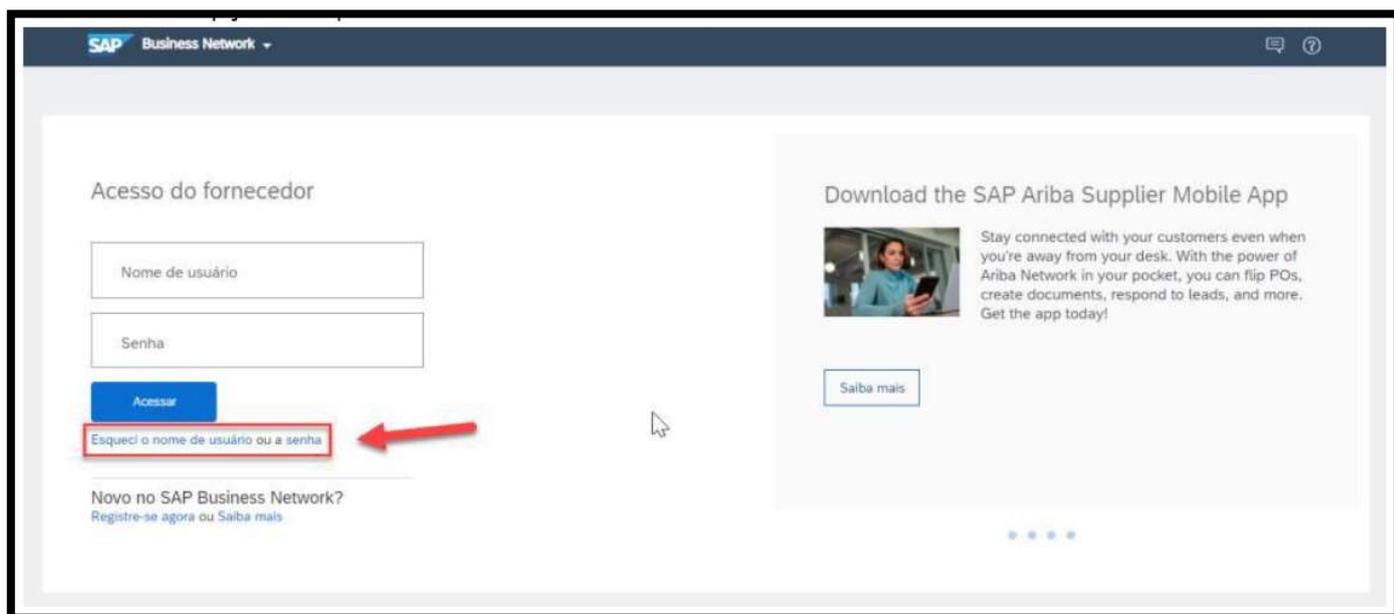
Basta acessar a sua conta efetuar o seu login e ir para [configuração da empresa > Relacionamento com clientes](#)

Ou para acessar diretamente clique em: <https://support.ariba.com/item/view/206554>

22. Esqueci meu login e senha, como proceder?

[Voltar](#)

Para resgatar sua senha ou seu usuário, você deverá acessar o portal [supplier.ariba.com](http://supplier.ariba.com) selecionar a opção “Esqueci o nome de usuário ou a senha”



23. Quantos e-mails consigo cadastrar para receber as ordens de compra?

[Voltar](#)

O portal aceita o cadastro de até 5 e-mails separados por vírgula “,” para recebimento de notificações.

24. Como trocar o e-mail para recebimento das ordens de compras?

[Voltar](#)

Acesse o portal, clique em configuração da empresa e após em encaminhamento de pedidos. Nesta última opção será possível realizar a troca.

25. Onde posso encontrar mais ajuda sobre a utilização do portal?

[Voltar](#)

No canto superior direito do portal tem a opção Suporte Ariba com uma equipe especializada e material de apoio

para auxiliá-lo.

26. Existe um treinamento para o uso da ferramenta?

[Voltar](#)

Sim, através da sua conta no SAP Business Network é possível acessar o conteúdo específico dos treinamentos realizados, além de guias, canais de suporte...

Todo material fica disponível no Portal de informação do Fornecedor: <https://support.ariba.com/item/view/206554>

27. Posso criar mais de um usuário para acessar a conta do SAP Business Network (Ariba Network)?

[Voltar](#)

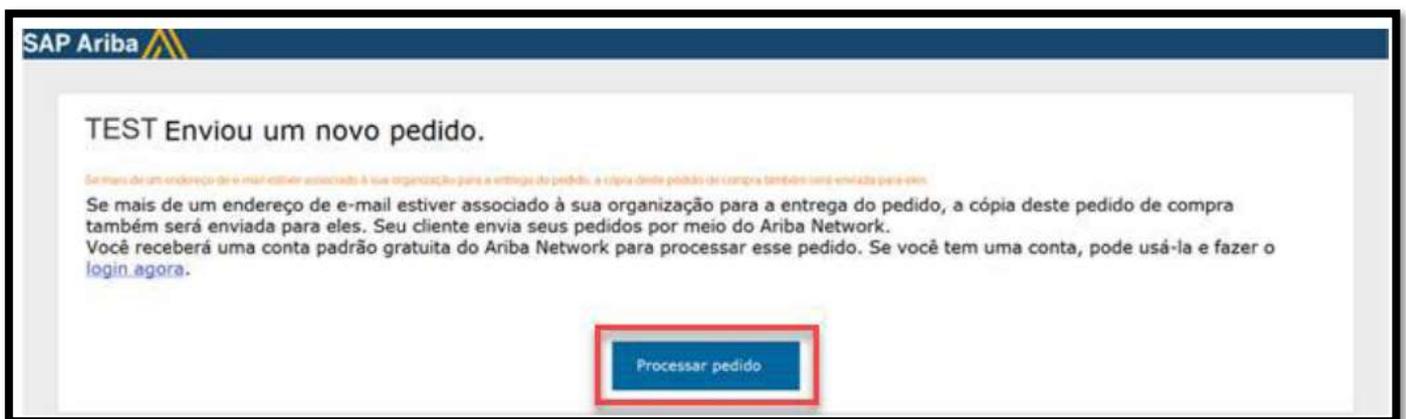
Sim, você pode. O ideal é que cada colaborador da sua empresa tenha seu próprio acesso (usuário e senha).

28. Como acessar a minha conta do SAP Business Network (Ariba Network)

[Voltar](#)

*1ª Opção:* Você deve acessar o endereço [supplier.ariba.com](http://supplier.ariba.com) no seu navegador e em seguida entrar com o nome de usuário e senha da sua conta do SAP Business Network (Ariba Network).

*2ª Opção:* Clicar no botão “processar pedido” nas notificações que você recebeu por e-mail do SAP Ariba com os pedidos da Cognizant.



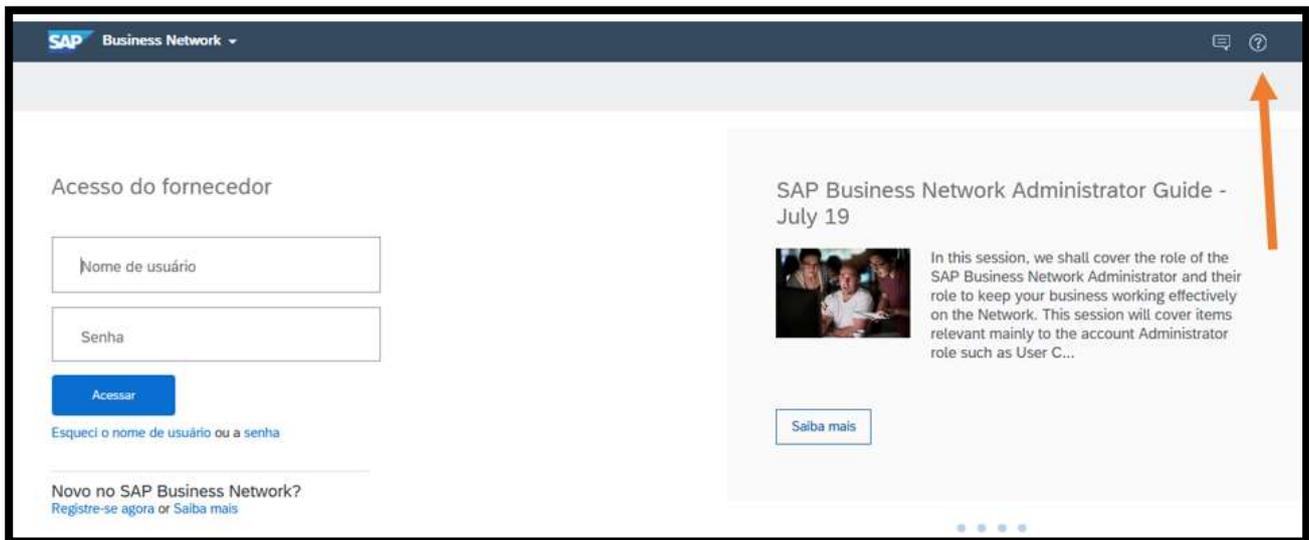
29. Como entrar em contato com o suporte SAP Business Network (Ariba Network)?

[Voltar](#)

Dúvidas relacionadas às funcionalidades e à navegação no Ariba Network, entre em contato com o Suporte Ariba [clikando aqui](#). Ou acesse o <https://service.ariba.com> e clique em “Central de Ajuda”. Este é o principal canal de suporte ao fornecedor, e deve ser acessado como primeira opção, antes de qualquer outro meio de comunicação do fornecedor com a Cognizant.

Video como acionar o suporte através do call me back:

<https://on24static.akamaized.net/event/34/96/47/4/rt/1/documents/resourceList1637147364503/centraldeajuda1637147357663.mp4>



30. Qual a diferença entre Ariba Sourcing e SAP Business Network (Ariba Network)?

[Voltar](#)

O Ariba Sourcing é o ambiente dentro do portal SAP Business Network para gerenciamento das solicitações de cotações criadas pelo seu cliente.

O SAP Business Network é o ambiente onde você poderá gerenciar os demais documentos: pedido de compra, recibos (aviso de recebimento de mercadoria), folha de registro de serviço (medição de serviço) e pagamentos.

