

FAQ DO FORNECEDOR

FAQ - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Este é um FAQ destinado ao suporte para o fornecedor que possui relacionamento comercial com a AXIA- Centrais Elétricas Brasileira S.A. 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?
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. O que fazer?
5. Já tenho conta no SAP Business Network, o que devo fazer caso receba um convite para registro?
6. Como faço para acessar a SAP Business Network?
7. Eu já respondo cotações pelo Portal SAP Business Network para outros clientes, posso utilizar a mesma conta para atender a AXIA?
8. Quais são os benefícios de aderir ao SAP Business Network?
9. As negociações serão feitas pelo SAP Business 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?
15. Somos obrigados a fazer um upgrade para uma conta paga se nossa empresa tiver um número alto de transações?
16. Tenho uma Conta Empresarial (passível de cobrança) e agora quero me cadastrar na Padrão (gratuita), como fazer (Downgrade de conta empresarial para conta padrão)?
17. Qual o valor dessa parceria com a SAP Ariba?
18. Como identificar se a minha conta é Padrão (Padrão) ou Empresarial (Empresarial)?
19. Quais são as taxas dos fornecedores Empresarial?
20. Posso utilizar minha conta gratuita com outros clientes?
21. Como acessar os guias do SAP Business 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?
28. Como acessar minha conta do SAP Business Network?
29. Como entrar em contato com o suporte SAP Business Network?
30. Qual a diferença entre Ariba Sourcing e SAP Business Network?

1. É obrigatório o cadastro no SAP Business Network?

[Voltar](#)

Transacionar eletronicamente via SAP Business Network é requisito padrão para fazer negócios com a AXIA, sua participação é altamente desejável e está alinhada com a estratégia de compras.

2. Tenho que pagar para me cadastrar?

[Voltar](#)

Existem dois tipos de conta: a Padrão (gratuita) e a Empresarial (passível de cobrança de taxas). É uma decisão do fornecedor escolher a que melhor o atende.

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 AXIA convida 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:

AXIA - Centrais Elétricas Brasileiras S.A. - noreply@us.bn.cloud.ariba.com



4. Recebi um e-mail dizendo que tenho que me cadastrar no SAP Business 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 AXIA, 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/SLP** para a AXIA, 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 AXIA, você pode optar em criar uma 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 Empresarial, você realizou a Unificação de Acesso das contas, mas se deseja também unificar os pagamentos das taxas em uma única conta, (aplicável aos fornecedores Empresarial) entre em contato através do e-mail: sap_faturamento_ariba@sap.com solicitando a sua Unificação de Faturamento.

5. Já tenho conta no **SAP Business Network**, o que devo fazer caso receba um convite para registro?

[Voltar](#)

Caso queira, você pode optar em utilizar essa conta existente para criar seu relacionamento com a AXIA. Nesse caso,

o login deverá ser feito através do link do convite com a sua conta do **SAP Business Network**. Antes de seguir com esse passo, atente ao tipo de conta que sua empresa possui. Empresarial (passível de cobrança de taxas) ou Padrão (Gratuita).

6. Como faço para acessar a **SAP Business 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 AXIA.

Dúvidas adicionais sobre redefinição de senha, nome de usuário, etc., acesse <https://support.ariba.com/item/view/212480>

7. Eu já respondo cotações pelo **SAP Business Network** para outros clientes, posso utilizar a mesma conta para atender a AXIA? [Voltar](#)

Sim, você pode! Todavia, se você já tiver uma conta do **SAP Business Network**, ao receber um convite para responder uma cotação da AXIA 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**? [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**? [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 AXIA 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 AXIA 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/212480>

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.

- ✓ 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.

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

FUNCIÓNALIDADE	CONTA PADRÃO	CONTA EMPRESARIAL
ACESSO	Através de notificações por e-mails interativos (primeiro documento). Através de notificações por emails ou acesso direto a conta em supplier.ariba.com .	Através de notificações por emails ou acesso direto a conta em supplier.ariba.com .
DOCUMENTOS TRANSACIONADOS	• Pedido de compra (criação, alteração e cancelamento) • Confirmação de pedidos • Aviso de entrega • Aviso de recebimento • Fatura (carbon copy invoice) • Status do Pagamento • Folha de Serviço	• Pedido de compra (criação, alteração e cancelamento) • Confirmação de pedidos • Aviso de entrega • Aviso de recebimento • Fatura (carbon copy invoice) • Status do Pagamento • Folha de Serviço
PERFIL DA EMPRESA		
CATÁLOGO	Gerenciado pelo fornecedor	
INTEGRAÇÃO		
RELATÓRIOS		
RELACIONAMENTO COM MÚLTIPLOS CLIENTES		
MULTI USUÁRIOS		
APP PARA CELULAR		
ARIBA DISCOVERY	Taxas podem ser aplicadas.	Taxas podem ser aplicadas.
TAXAS	Gratuito	Sujeito ao pagamento de taxas com base no uso.
SUORTE AO FORNECEDOR	Help Center (FAQ's, Tutoriais, documentação do produto), Treinamentos, Webform (Consultas técnicas) e Portal do Fornecedor. Telefone e chat online para troca de administrador e dúvidas de acesso.	Help Center, Telefone, chat online, Treinamentos, webform e Portal do Fornecedor.

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.

16. Tenho uma Conta Empresarial (passível de cobrança) e agora quero me cadastrar na Padrão (gratuita), como fazer? (Downgrade empresarial para padrão) [Voltar](#)

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

✓ **Self-downgrade**

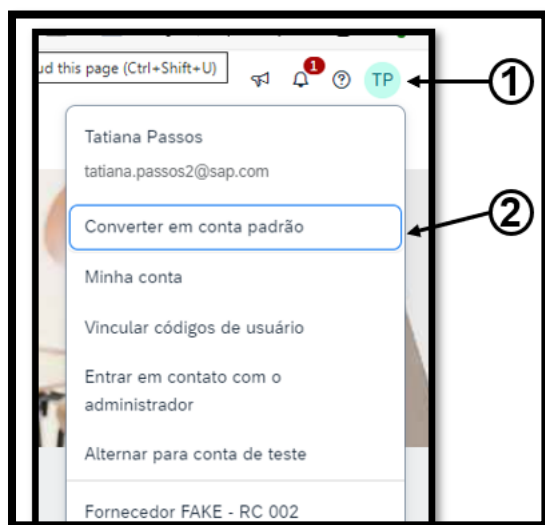
Os fornecedores podem fazer o self-downgrade diretamente de sua conta Business Network.

Limitações self-downgrade:

- Disponível apenas para contas empresariais de uma única organização
- Disponível apenas para administradores

Caso o fornecedor não cumpra todos os critérios de elegibilidade para converter para uma conta Padrão, ele deverá acionar o Suporte Ariba para dar continuidade ao processo.

Os fornecedores podem entrar em Contato com o time do Suporte Ariba via [Product Support - Procurement](#) através da abertura de chamado ou também acessando diretamente de sua conta no <http://supplier.ariba.com/>.



17. Qual o valor dessa parceria com a **SAP Ariba**? [Voltar](#)

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

Para fornecedores com uma conta Empresarial (Empresarial), o registro na rede SAP Business Network é gratuito, porém, a utilização poderá incorrer em taxas dependendo do volume transacionado. Para maiores informações acesse o Portal de Informação do Fornecedor AXIA em [AXIA - Portal de Informação do fornecedor](#), 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\$250.000,00, 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 (Padrão) ou Empresarial (Empresarial)? [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 Empresarial? [Voltar](#)

[SAP Business Network for Suppliers | Conta Empresarial](#)

Assista ao vídeo sobre [Fees PT BRL \(ondemand.com\)](#)

Uso Gratuito
Menos de 5 documentos* OU menos que R\$ 250.000

Taxas do Fornecedor
5 ou mais documentos * E mais que R\$ 250.000

*Somente pedidos de compra, faturas, folhas de registro de serviço e respostas de folhas de serviço.

Em pelo menos um relacionamento com o cliente anualmente

Taxas de Transação (Faturado Trimestralmente)

0,155% do volume transacionado para os relacionamentos comerciais **sem** folhas de registro de serviço.

0,35% do volume transacionado para os relacionamentos comerciais **com** folhas de registro de serviço.

A taxa de transação tem um limite de R\$ 100.000 por relacionamento de cliente.

Taxas de Subscrição (Faturado Anualmente)

Contagem anual de documentos em todos os relacionamentos com clientes	Nível de Subscrição	Taxa Anual
Até 4 documentos	Premium	R\$ 0
5 - 24 documentos ou < R\$ 1.250.000	Bronze	R\$ 250
25 - 99 documentos e > R\$ 1.250.000	Prata	R\$ 3.700
100 - 499 documentos e > R\$ 1.250.000	Ouro	R\$ 11.100
500 ou mais documentos e > R\$ 1.250.000	Platina	R\$ 27.200

Observe que se você transacionar **menos de R\$ 1.250.000 anualmente**, permanecerá no pacote bronze, independentemente do número de documentos transacionados.

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.

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: [AXIA - Portal de Informação do fornecedor.](#)

1. Clicar sobre as iniciais do nome.
2. Clicar em configurações.
3. Clicar em relacionamento com clientes.
4. Identificar o cliente e clicar no link do Portal de Informação do Fornecedor.

<input type="checkbox"/>	Cliente	Código do Ariba Network	Tipo de relacionamento	Data da aprovação	Portal de informações do fornecedor	Tipo de encaminhamento
<input type="checkbox"/>	Comprador	AN01504508495	Comercial	14 jun 2021	🔗	Padrão

Bem-vindo ao Portal de Informações do Fornecedor
AXIA-Centrais Elétricas Brasileiras S.A.

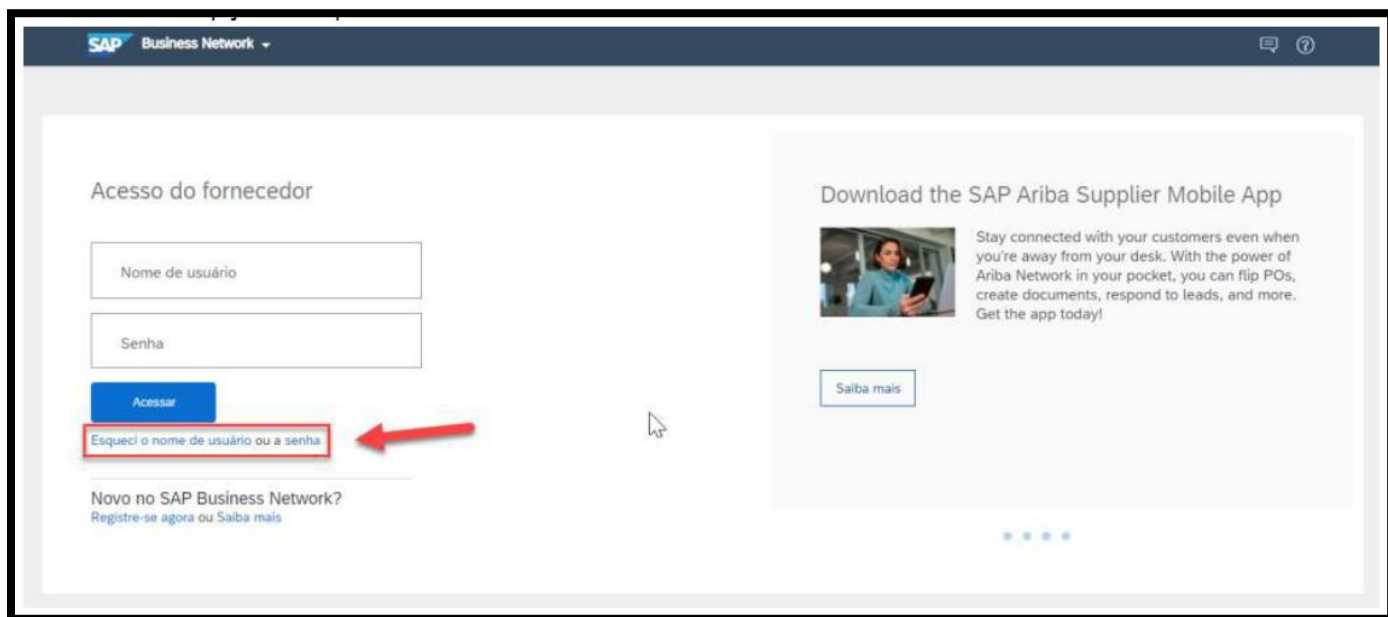
Bem-vindo ao Portal de Informações do Fornecedor!
Aqui você encontrará informações para todos os fornecedores que foram registrados com a AXIA Centrais Elétricas Brasileiras S.A. Para sua organização, isso significa que a forma tradicional de negociar com seu cliente está mudando fundamentalmente. Abaixo você terá informações sobre a transformação, bem como uma série de ferramentas para ajudar e responder a qualquer uma das perguntas que você possa ter.
Que informação você está procurando?

<p>Acompanhe as mudanças! Sua SAP Ariba Network tornou-se SAP Business Network. Utilize os links abaixo para entender quais foram as mudanças: Clique aqui e tenha acesso a todo conteúdo referente a mudança (vídeos, arquivos e links).</p> <p>Carta de notificação do Projeto AXIA Carta 1 (conta empresarial) Carta 2 (conta empresarial) Carta 3 (conta padrão)</p> <p>Saiba um pouco mais sobre a transformação digital de Eletrobras clicando aqui</p>	<p>Sessão de Introdução SAP Business Network para fornecedores</p> <p>Conta Empresarial Suporte - assista a sessão clicando aqui Baixe o PDF de apresentação aqui Treinamento Funcional - assista a sessão clicando aqui Baixe o PDF de apresentação aqui</p> <p>Conta Padrão Suporte Funcional - assista a sessão clicando aqui Baixe o PDF de apresentação aqui</p> <p>Integração A Catálogo para fornecedores Saiba mais sobre Integração de fornecedores Saiba mais Catálogo de fornecedores</p>	<p>Guia completo SAP Business Network Clique aqui para acessar nossa página de recursos e aprenda como utilizar a SAP Business Network. Aqui você encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como se registrar, configurar e acessar sua conta. • Como gerar documentos. • Como utilizar os canais de suporte <p>Webcasts SAP Ariba. Sessões com temas variados para fornecedores:</p> <p>Sessão01 Sessão02</p>
<p>Library (English Information) Click here to access our resources page and learn how to use SAP Business Network. Here you will find:</p> <ul style="list-style-type: none"> • How to register, configure and access your account. • How to manage documents. • How to use support channels <p>Standard Account Playlist - English Functional Training Video Learning Videos</p>	<p>Conta Padrão SAP Business Network</p> <p>SAP Video - Introdução Conta Padrão SAP Video - Acesso/Rejeitar Pedido de compra SAP Video - Aviso de entrega SAP Video - Declaração de Intenciones SAP Video - Criação de Fatura SAP Video - Status de Fatura SAP Video - Propostas de equipamento SAP Video - Aviso de Remessas SAP Video - Central de Ajuda - Conta padrão Váia a lista com todos os vídeos</p>	<p>Conta Empresarial SAP Business Network</p> <p>SAP Video - Conecte-se com o cliente (TBR) SAP Video - Navegando na Plataforma SAP Video - Acesso/Rejeitar Pedido de compra SAP Video - Aviso de entrega SAP Video - Declaração de Intenciones SAP Video - Criação de Fatura SAP Video - Status de Fatura SAP Video - Propostas de equipamento SAP Video - Aviso de Remessas SAP Video - Central de Ajuda</p> <p>Atenção: novo Tópico de Taxas vigente desde de 01/01/2024 Clique aqui para assistir vídeo sobre a incorporação de taxas Váia a lista com todos os vídeos</p>

22. Esqueci meu login e senha, como proceder?

[Voltar](#)

Para resgatar sua senha ou seu usuário, você deverá acessar o portal <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 eletrônicos**. 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: [AXIA - Portal de Informação do fornecedor](#).

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

[Voltar](#)

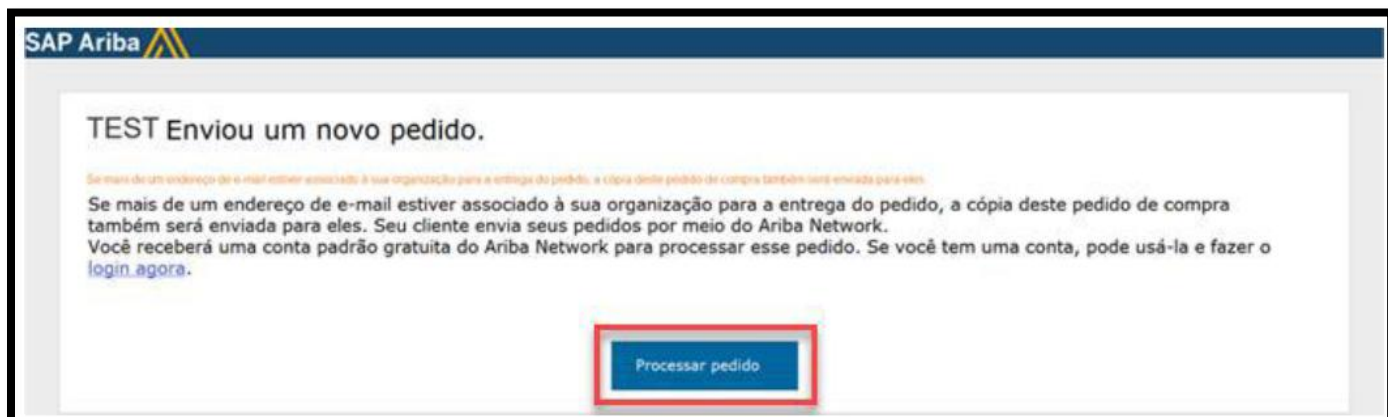
Sim, você pode. O ideal é que cada colaborador da sua empresa tenha seu próprio acesso (usuário e senha).

28. Como acessar a minha conta do SAP Business Network

[Voltar](#)

1ª Opção: Você deve acessar o endereço <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.

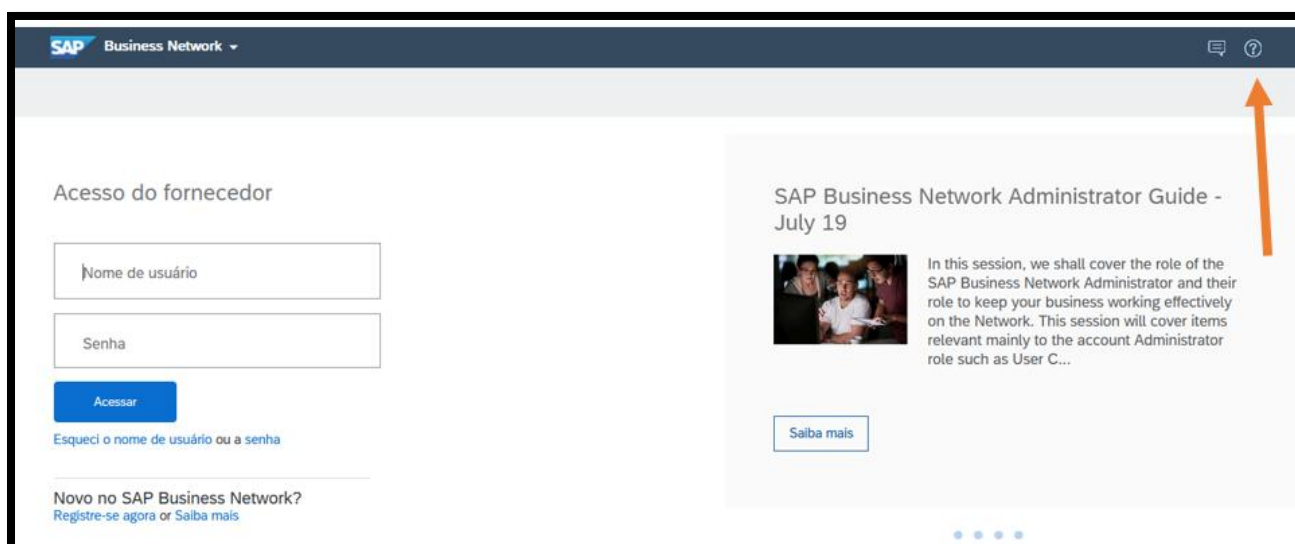
2ª Opção: Clicar no botão “processar pedido” nas notificações que você recebeu por e-mail do SAP Ariba com os pedidos da AXIA.



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

[Voltar](#)

Dúvidas relacionadas às funcionalidades e à navegação no SAP Business Network, entre em contato com o Suporte Ariba [clcando 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 AXIA.



30. Qual a diferença entre Ariba SLP/Sourcing e SAP Business Network?

[Voltar](#)

O **Ariba SLP/Sourcing** é o ambiente dentro do portal SAP Business Network onde o fornecedor irá fazer sua qualificação, e gerenciamento das solicitações de cotações criadas pelo cliente.

O relacionamento é estabelecido através do convite (via e-mail) do **SLP/Sourcing** para que o fornecedor crie sua conta e possa participar dos processos.

O **SAP Business Network** é o ambiente onde o fornecedor irá receber e gerenciar os documentos referente ao ciclo de compras: pedido de compra, recibos (aviso de recebimento de mercadoria), fatura, pagamentos...

O relacionamento comercial é estabelecido através do Pedido Interativo (via e-mail) para que o fornecedor crie sua conta e possa responder os pedidos e demais documentos. Ou através da Carta de Solicitação de Relacionamento (conta empresarial).



Assista aos vídeos disponíveis para os fornecedores: [Kaltura Embed Player iFrame](#)

[SAP Business Network – Site de aprendizagem do fornecedor \(ariba.com\)](#)