



SUMMIT ESPAÑA

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE PROVEEDORES

Junio, 2023

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA BRINDAR
APOYO A LOS PROVEEDORES EN LA NUEVA
OPERATIVA DEL
GRUPO SANTANDER**

En caso de duda o reclamación póngase en contacto con proveedoreseuropa@gruposantander.com

Índice

Aspectos generales	4
Sourcing	10
Contratos	11
Compras & Pedidos	11
Facturación & Pagos	14



Aspectos generales

1. ¿Cuándo va a entrar en funcionamiento la plataforma SAP Business Network para recibir pedidos y enviar la factura?

Banco Santander ha iniciado su operativa en la plataforma de SAP Business Network desde el mes de enero de 2023. En consecuencia, resulta indispensable operar de forma inmediata de acuerdo con el nuevo modelo establecido.

2. Si no hemos recibido la invitación, ¿Qué debemos hacer?

Contacte con proveedoreseuropa@gruposantander.com

En caso de no haber recibido la invitación, Banco Santander se encargará de reenviar dicha invitación para que pueda registrarse en la plataforma. Adicionalmente, se ruega que proporcione el NIF de la empresa de contacto, a fin de enviar el briefing o comunicado correspondiente.

3. Hay dos tipos de Cuentas Estándar y Enterprise, ¿cuál debo elegir para operar con el Banco? ¿En caso de haber elegido mal, puedo cambiarla?

Al registrarse en **SAP Business Network**, existen dos modalidades de cuentas: Estándar y Enterprise. La cuenta Estándar no implica ningún coste para nuestros proveedores, independientemente del volumen de pedidos y facturas. Por otro lado, la cuenta Enterprise conlleva un coste debido a las facilidades operativas que ofrece, principalmente dirigidas a empresas con un alto volumen de facturas o que necesitan integrar directamente sus sistemas locales con los del Grupo Santander.

Para operar con el **Banco Santander**, es suficiente contar con la cuenta Estándar, teniendo en cuenta que la cuenta Enterprise ofrece recursos adicionales que pueden potenciar la digitalización de la operativa diaria.

En caso de que necesites cambiar de modalidad, en la esquina superior derecha de la cuenta, encontrará un icono redondo con las iniciales. Al hacer clic en él, se desplegará un menú con la opción "*Cambiar a cuenta Estándar*". Sin embargo, antes de realizar el cambio, se recomienda revisar si el sistema lo permite y si las relaciones comerciales establecidas con tus clientes permiten dicha modificación. Es importante tener en cuenta que, al cambiar a la cuenta Estándar, podría perder algunas características especiales y exclusivas de la cuenta Enterprise.

4. ¿Puedo realizar Contratos, Pedidos y Facturas con la cuenta Estándar?

Banco Santander no exige tener cuenta Enterprise para las relaciones comerciales con el banco. Con la cuenta Estándar, es posible llevar a cabo todos los procesos necesarios, incluyendo la facturación y la gestión de contratos. La cuenta Enterprise, por su parte, brinda servicios adicionales en caso de ser necesarios.

	1 Cuenta Standard	2 Cuenta Enterprise
 Pedidos y facturas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responda a pedidos enviados a través del correo electrónico utilizando características que su cliente solicite, como confirmaciones de pedido, avisos de expedición y facturas ✓ Compruebe los estados de factura y cree facturas sin pedido, si su cliente admite estas prestaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sátese los mensajes de correo electrónico, obtenga y gestione los pedidos y las facturas todo en Ariba Network. ✓ Use cargas CSV para gestionar grandes documentos.
 Catálogos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación de catálogos que muestran en detalle sus productos y servicios.* 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publique catálogos que muestran en detalle sus productos y servicios
 Integración		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración con sus sistemas locales a través de cXML, EDI
 Archivo legal		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a la prestación para archivar facturas a largo plazo (se aplican restricciones regionales)
 Informes		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obtenga informes para realizar el seguimiento de transacciones y actividades de venta
 Servicio de asistencia	Help Center	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Help Center, llame por teléfono, chatee y envíe un formulario web
 Tarifas	Gratis	Basado en uso

*Los usuarios de la cuenta estándar activarán ellos mismos los catálogos. El contenido y la documentación de Help Center están disponibles para el autoservicio.

5. ¿Las opciones del menú están deshabilitadas? Además, al seleccionar “Activación” no aparece nada.

Las opciones del menú no aparecen habilitadas hasta que no se reciba el primer pedido. Una vez se reciba el primer pedido, podrá acceder a facturación, pedidos de compra, cumplimiento etc.

También es importante que tenga un perfil para gestionar pedidos. Esa tipología de usuario debe otorgarlo el administrador de la cuenta.

6. ¿Pueden existir varios usuarios administradores de la cuenta o solo puede haber uno? ¿Podemos cambiar al administrador desde el portal? ¿Cómo puedo dar de alta a nuevos usuarios?

Únicamente puede haber un administrador por cuenta.

Sí, es posible cambiar el administrador dentro de la cuenta desde el portal **SAP Business Network**.

Si resulta ser el administrador de la cuenta, puede agregar usuarios siguiendo estos pasos:

- **Para agregar usuarios a la cuenta**, es necesario que primero cree al menos una función. Puede asignar varios usuarios a la misma función o crear una función diferente para cada usuario.

Para crear una función:

1. En la esquina superior derecha de la aplicación, haga clic en **[Sus Iniciales] > Configuración** y seleccione **Usuarios**
2. En la pestaña **Gestionar funciones**, haga clic en **+**
3. Introduzca un **Nombre** para la función
4. Seleccione los permisos correspondientes marcando las casillas de selección
5. Haga clic en **Guardar**

Para crear un usuario:

1. En la esquina superior derecha de la aplicación, haga clic en **[Sus Iniciales] > Configuración** y seleccione **Usuarios**
2. Haga clic en la pestaña **Gestionar usuarios**
3. Haga clic en el icono **+**
4. Introduzca la información del usuario (**Nombre de usuario, Dirección de correo electrónico, Nombre, Apellidos y Teléfono**)
5. Seleccione una función en la sección **Asignación de función**
6. Asigne un cliente (**Todos los clientes o Seleccionar clientes**)
7. Haga clic en **Guardar**

- **Después de crear el usuario**, el usuario recibe un correo electrónico con el nombre de usuario y una contraseña temporal. El usuario debe acceder a la cuenta y cambiar la contraseña cuando inicie sesión por primera vez.

Si se han creado **Subusuarios** mediante una invitación de Sourcing recibida de un comprador, tendrá que aprobarlos siguiendo estas instrucciones:

1. En la esquina superior derecha de la aplicación, haga clic en **[Sus Iniciales] > Configuración** y seleccione **Usuarios**
2. Haga clic en **Gestionar usuarios sin aprobar**
3. Seleccione los usuarios a aprobar
4. Haga clic en **Aprobar**
5. Haga clic en **Guardar**

7. ¿Cómo accedemos al Portal SAP Business Network? ¿La primera vez que recibimos notificación, es por correo?

Se puede acceder al portal a través de una notificación de invitación al registro en SAP Business Network enviada por el Banco Santander. También existe la posibilidad de acceder al portal y crearse una cuenta de forma autónoma a través de la página web de Ariba Network Suppliers.

8. ¿Un usuario puede tener dos razones sociales?

Una cuenta de **Business Network** únicamente puede tener una razón social, no obstante, un usuario puede administrar o pertenecer a 2 cuentas de **Business Network** y realizar operaciones en ambas cuentas.

9. Hoy en día, ¿únicamente está en SAP Business Network la empresa Banco Santander España? ¿Cuándo entrará Santander Global Technology & Operations? ¿En cuáles sociedades del grupo usaremos SAP Business Network?

Actualmente está funcionando para Banco Santander España, Santander Consumer España y Santander Corporate & Investment Banking. Para el caso de Santander Digital Services (antigua Santander Global T&O) se empezará a trabajar en la integración de la herramienta en su proceso de compras en el año 2024. Los plazos delimitados para ello se confirmarán próximamente.

10. ¿A través de SAP Business Network se van a gestionar sólo temas de facturación o también licitaciones, contratos y otras funcionalidades?

En **SAP Business Network** se gestionarán Pedidos, Hoja de Entrada de Servicios, Facturas, Licitaciones, Contratos. También se envían cuestionarios para el registro como proveedor del Grupo Santander para hacer homologaciones y certificaciones.

11. En la sección "My Account" he seleccionado el idioma "Spanish" pero siempre me salen los cuestionarios en inglés. ¿Cómo puedo hacer para cambiar el idioma?

El idioma de los cuestionarios y la plataforma viene precedido por el idioma del Navegador. Si el navegador lo tenemos en inglés, la plataforma y cuestionarios aparecerán en inglés. Deberá cambiar el idioma del navegador a español para que le aparezcan los cuestionarios en español.

12. Si tenemos 2 cuentas en SAP Business Network estándar para diferentes clientes, ¿cómo podemos unificarlas en una? ¿Se pueden vincular ambas para gestionarlas de manera unificada y sólo usar una cuenta?

Cada cuenta es independiente una de la otra y no se pueden unir o vincular. El usuario deberá elegir qué cuenta quiere utilizar para transaccionar.

13. ¿Podemos tener un conjunto de cuentas activas para todas las sociedades del proveedor o tienen que ser cuentas activas por cada sociedad y no se pueden repetir?

Puede haber tantas cuentas de **Business Network** como sociedades, la relación es 1:1.

Cada cuenta de **Business Network** únicamente puede ser definida para una sociedad. Sin embargo, existe la posibilidad de crear una jerarquía de cuentas en **Business Network** asignando una cuenta maestra (sociedad principal) y diversas subcuentas de **Business Network** para otras sociedades. De esta manera, la cuenta maestra tendrá acceso y visibilidad del estado de todas las subcuentas. Las subcuentas únicamente tendrán acceso a su perímetro de actuación.

14. En mi organización hay un usuario con alta en el portal SAP Business Network gestionando otros clientes diferentes al usuario principal de la cuenta. El problema es que ahora no llegan las notificaciones de SAP Business Network al usuario principal, ¿Qué se puede hacer para recibir todas las notificaciones de SAP Business Network?

El Administrador de la cuenta de **Business Network** debe configurar el apartado "Notificaciones" de la cuenta de **Business Network** para determinar que usuarios o correos electrónicos deben recibir dichas notificaciones. La ruta para ello sería entrar en "Configuración de Network" y pulsar en "Notificaciones".

La sección **Notificaciones de Network** indica qué notificaciones del sistema le gustaría recibir y le permite designar a qué direcciones de correo electrónico quiere enviarlas.

1. Haga clic en la opción "Notificaciones de Configuración de cuentas".
2. Diríjase a la pestaña "Network".
3. Puede ingresar hasta 5 direcciones de correo electrónico por cada tipo de notificación. Debe separar cada dirección con una coma SIN espacios entre los correos electrónicos.

15. Tengo cuenta en supplier.aquanima.com. ¿Necesito crear otra cuenta para SAP Business Network?

Sí, es necesario crear una cuenta nueva. Son sistemas diferentes que luego se van a centralizar todo en **SAP Business Network**. Esta es la plataforma transaccional entre Proveedores y el Grupo Santander.

16. Cuando accedo a esta opción: “Configuración de Network -> enrutamiento de factura electrónica -> configuración e información de perfil extenso -> enviar facturas a los clientes a través de Business Network” ¿Qué diferencia hay entre aceptar y no aceptar?

Para realizar transacciones comerciales y su facturación correspondiente a través de **Business Network** se debe tener seleccionada esta opción. La manera correcta de proceder sería:

1. Hacer clic en “**Configuración**”
2. Hacer clic en “**Enrutamiento de pedido/factura electrónica**”
3. Hacer clic en “**Información de perfil extenso**” al final de la página
4. Responder todas las preguntas que aplican al usuario en concreto.
5. Hacer clic en “**Guardar**”

17. Si ya tenemos la cuenta en SAP Business Network para otros clientes ¿ya no es necesario registrarnos?

Si ya se dispone de una cuenta en **SAP Business Network**, puede utilizarla con el Banco Santander. No es necesario que se cree una nueva cuenta.

18. Ya contamos con una cuenta de SAP Business Network Estándar, ¿cómo la enlazamos con Santander?

El Banco Santander enviará una solicitud para establecer la relación comercial. Si la cuenta ha sido configurada para gestionar y aprobar las relaciones comerciales con sus clientes, se recibirá una notificación para “Aprobar/Rechazar” la relación comercial con el Banco Santander. Si, por otro lado, se ha configurado la cuenta para establecer automáticamente la relación comercial, se recibirá una notificación con la confirmación del establecimiento de la relación comercial con el Banco Santander.

Sourcing

19. ¿Cuándo necesitamos hacer una homologación?

Previo a la contratación de cualquier servicio. Es un requerimiento del Grupo Santander que sus proveedores estén debidamente certificados/homologados.

20. ¿Es necesario homologarnos como proveedores en el portal de SAP Business Network?

El proceso de homologación lo activa el Banco Santander y se pone en contacto con para avanzar en el proceso de homologación.

Sí, es necesario estar homologado con el Banco Santander por medio del nuevo Portal para que se pueda llevar a cabo cualquier formalización de contratación.

21. ¿Cómo puedo saber si estoy homologado y puedo recibir los briefings/comunicados del Banco Santander?

A través de **Business Network** se puede consultar el estado de homologación accediendo a una pestaña llamada "*ARIBA Propuestas y Cuestionarios*" que contiene la calificación/homologación del proveedor. La recepción de briefings y comunicados es independiente del estado de homologación.

22. ¿Dónde puedo subir los certificados acreditativos de estar al corriente de pago con la Agencia Tributaria y con la Seguridad Social?

Durante el proceso de homologación con el Banco Santander, se envía un cuestionario de documentación específica, en el cual se adjuntan los certificados pertinentes.

Contratos

23. ¿Cómo podemos confirmar si tenemos un contrato legalmente firmado subido a la plataforma?

En **Business Network**, se realizan las revisiones necesarias del documento contractual.

La firma se realiza mediante la plataforma *DocuSign* a través del proceso de firma electrónica del contrato. Una vez firmado, se recibe el documento contractual en su correo electrónico. En **Business Network** no se almacenan los documentos contractuales.

Compras & Pedidos

24. ¿Cuándo empezará a emitir pedidos el Banco Santander a través de SAP Business Network?

Banco Santander ha empezado a gestionar los pedidos a través de **SAP Business Network** desde el mes de enero de 2023.

25. Para un nuevo pedido, ¿lo debemos solicitar al Banco Santander? Y una vez que aparezca en el panel, ¿podemos trabajar sobre ese pedido?

El Banco Santander envía los pedidos a las cuentas de **Business Network**. Estos pedidos se reciben mediante correo electrónico y en el propio panel de control de **Business Network**.

26. ¿Cómo podemos hacer para que al crear una orden de servicio y adjuntar un archivo Excel, le llegue al aprobador?

Con la realización de la Hoja de Entrada de Servicios y el envío al Banco Santander, dicha Hoja de Entrada de Servicios será recibida por el aprobador del Banco Santander.

Selección del método de enrutamiento de pedido electrónico

1. Hacer clic en el enlace "*Tareas*" para configurar su cuenta, o hacer clic en "*Enrutamiento de pedido electrónico*" en el menú principal.
2. Seleccionar uno de los siguientes métodos de enrutamiento:

- **En línea** (predeterminado): los pedidos se reciben en su cuenta, pero no se envían notificaciones.
- **Correo electrónico** (recomendado): se envían notificaciones por correo electrónico y pueden incluir una copia del pedido de compra, cuando se reciben los pedidos en su cuenta. Esta es la única opción disponible para las **cuentas Estándar**.

Las otras opciones son relevantes si decide comenzar un proyecto de integración entre su sistema y **SAP Business Network**.

3. Seleccionar *"Igual que nuevos pedidos de catálogo sin adjuntos"* para que los otros tipos de documentos copien automáticamente la configuración o establezca el resto de la configuración según sus preferencias.
4. Configurar las notificaciones por correo electrónico. Se recomienda activar la notificación de pedidos que no pueden entregarse.

NOTA: Puede introducir hasta 5 direcciones de correo electrónico separadas por una coma y sin espacios.

27. Hoy en día no me salen pedidos de compras, facturas, cumplimiento... ¿es normal?

En estos casos es posible que solo tengas la parte de "Sourcing" activada. Para poder visualizar los documentos tales como pedidos de compra u otras funcionalidades, debe tener la relación comercial establecida con Santander. De esta manera se activará el resto de las componentes.

Para establecer una relación comercial, el Banco Santander enviará una solicitud para establecer la relación comercial. Si la cuenta ha sido configurada para gestionar y aprobar las relaciones comerciales con sus clientes, se recibirá una notificación para "Aprobar/Rechazar" la relación comercial con el Banco Santander. Si, por otro lado, se ha configurado la cuenta para establecer automáticamente la relación comercial, se recibirá una notificación con la confirmación del establecimiento de la relación comercial con el Banco Santander.

28. ¿Cuánto tarda en generarse un número de pedido tras la firma del contrato?

La **firma del Contrato es necesaria para el primer envío del pedido**, así que una vez esté firmado, se envía el pedido cuando sea necesario empezar el servicio. Este es un cambio importante en este proceso, Banco Santander además de digitalizarlo para mejorar la relación con sus proveedores, también está activando los mecanismos para que haya procedimientos alineados a nuestras políticas internas y seguridad entre las empresas de forma a operar en cumplimiento con las normativas.

29. ¿Se tiene que confirmar un pedido antes de enviar la factura?

Es necesaria la creación y envío de la Hoja de Entrada de Servicios (en caso de pedidos de servicios) para poder realizar una Factura. Este procedimiento es nuevo y tiene el objetivo de añadir en la plataforma la confirmación del servicio que se espera facturar, sea total o parcial. Los procedimientos de cómo crear las Hojas de Entrada de Servicio se pueden encontrar en los documentos de Soporte.

30. ¿La única manera de que el proveedor reciba el Número de pedido, es teniendo el contrato firmado previamente?

Sí, es necesario tener un contrato firmado con el Banco Santander para la recepción de un pedido. Eso es parte de nuestra transformación de cara a mejorar y formalizar una relación segura para ambas entidades en cumplimiento a nuestras políticas de compras.

31. ¿Hay alguna manera de saber cuándo puedo crear la factura sin necesidad de tener que acceder al número de pedido?

Se debe acceder al número de pedido y verificar el estado en el que se encuentra en el Portal SAP Business Network; es una información de fácil acceso.

32. En la actualidad, ya estamos trabajando con los contratos en Business Network. Respecto a facturas, ordenes de pedido u otras operaciones ¿desde cuándo se realizará desde Business Network por sociedades como Santander España, Santander Digital Services (antigua Santander Global Tecnología y Operaciones), Santander Consumer Finance?

La plataforma está en proceso de implantación desde enero de 2023 y ya está disponible para algunas empresas en España, para 2025 ya tendremos operativas todas nuestras sociedades en la herramienta. Las empresas que en España ya están operando en la plataforma Business Network son Banco Santander, Santander Corporate and Investment Bank, Santander Consumer Finance.

33. ¿Cómo identificar el origen del pedido?

Siempre que un pedido empiece por el número 2 debe seguir este nuevo modelo. Los pedidos que empiecen por el número 3 siguen el proceso antiguo.

34. ¿Cuáles son los pedidos que empiezan por 2? ¿Qué tipología tratan?

Todos los pedidos realizados gestionados desde **Business Network** empiezan por el número 2.

35. Cuando se realiza un envío de pedido en SAP Business Network, ¿previamente se recibe un correo electrónico?

Sí, tanto administrador de la cuenta como los usuarios que el administrador haya asignado

36. Tengo cuenta Estándar y me ha llegado por email un pedido, pero no me ha llegado a través de la herramienta ninguna invitación, ni me aparece en SAP Business Network el pedido ¿qué puedo hacer?

La notificación del pedido al email contiene la opción de procesar dicho pedido. En el procesamiento del pedido es posible realizar la vinculación de la cuenta de **Business Network** con el pedido, facilitando la visualización y gestión del pedido en el panel de control y en su cuenta de **Business Network**. Esta casuística es poco común, lo correcto es que siempre los proveedores tengan, previamente al pedido su registro, una homologación y contrato firmado.

Facturación & Pagos

37. ¿La facturación ahora debe hacerse exclusivamente a través de la plataforma SAP Business?

Sí, se debe hacer exclusivamente a través de **SAP Business Network**. La condición es que todas las facturas tengan un número de pedido y teniendo en cuenta que la factura se puede generar desde el Portal o en el propio sistema. En este segundo caso, se puede adjuntar la factura al Portal normalmente.

38. ¿Será obligatorio hacer una Hoja de Entrada de Servicios antes de poder emitir la factura?

Sí, es necesario realizar la Hoja de Entrada de Servicios cuando se trata de un servicio* y que antes ésta sea debidamente aprobada por el Banco. La Hoja de Entrada de Servicios debe ser de importe exacto al de facturación. En caso de que la facturación sea mensual, la Hoja de Entrada de Servicios se debe subir de manera mensual también.

También es importante que toda la información recogida en dichas Hojas esté bien detallada para facilitar el proceso de aprobación.

*Se recuerda que, en casos de entradas de mercancías, no es necesario rellenar la Hoja de Entrada de Servicios. En este caso, el proveedor debe confirmar la recepción de la mercancía por parte del cliente y posteriormente registrar la factura.

39. Tengo contrato firmado con diferentes sociedades del Grupo Santander. Nunca nos han pedido que mandemos las facturas por SAP Business Network. ¿Cómo me impacta esto?

Llevamos implantando esta plataforma desde enero de 2023 y ya está disponible para algunas empresas del Grupo en España, para 2025 ya tendremos operativas todas nuestras sociedades en la herramienta. Empresas que ya están operando sobre la plataforma en España son Banco Santander, Santander Corporate and Investment Bank, Santander Consumer Finance

40. ¿Cuándo no se permitirá emitir facturas por otro canal que no sea por SAP Business Network?

La transformación total se llevará a cabo en 2025. Para todos los pedidos que comienzan con el número 2, ya se debe seguir este nuevo proceso, pues son pedidos originados de las sociedades en las que ya hemos completado la transformación.

41. ¿Se puede hacer una factura con otro programa y subirla/importarla a SAP Business Network?

Desde Banco Santander aconsejamos realizar la facturación íntegramente desde dentro de la plataforma Business Network debido a su sencillez operativa.

Para las empresas que tienen sus propios sistemas, también es posible que la facturación se haga por medio del *upload* de la factura.

42. ¿Es necesario tener la Hoja de Entrada de Servicios aprobada antes de poder emitir y subir la factura o se podrá hacer directamente una vez enviada?

Para poder emitir una factura es necesario, tanto tener aprobada la Hoja de Entrada de Servicios, como tener la factura de acuerdo con la información enviada en la Hoja de Entrada de Servicio/Contrato. El importe de la Hoja de Entrada de Servicio debe ser igual al importe del servicio ya realizado y que se quiere facturar. También es muy importante prestar atención a la moneda de la factura; debe ser exactamente la misma del Contrato y de la Hoja de Entrada de Servicio.

43. ¿Cómo puedo ver en SAP Business Network si una Hoja de Entrada de Servicio ha sido autorizada?

A través de la propia plataforma Business Network por medio del Link "Hoja de Entrada de Servicios".

44. ¿El formato de la factura que enviamos es el que nosotros utilizamos habitualmente? ¿El envío que requiere el Banco Santander se basa en adjuntar nuestra factura habitual en formato PDF?

El formato de la factura es el correspondiente al que preestablece la herramienta de **Business Network**. Esta factura reflejada en **Business Network** debe representar la imagen fiel de la factura emitida por el proveedor en sus propios sistemas. Desde el Banco Santander aconsejamos realizar la facturación totalmente dentro de la plataforma Business Network debido a su sencillez operativa. Para las empresas que tienen sus propios sistemas, también es posible que la facturación se haga por medio del *upload* de la factura.

45. Actualmente no podemos subir facturas porque el pedido que debería estar creado por el Santander no está, ¿cómo podemos reclamar este pedido?

Para empezar el flujo de facturación es estrictamente necesario que haya un pedido que se haga la Hoja de Entrada de Servicio. En caso de no haber recibido el pedido, debe contactar con su gestor de negocios asignado.

Para mayores dudas o reclamaciones póngase en contacto con proveedoreseuropa@gruposantander.com

FIN DEL DOCUMENTO

