

Situações	Informador	Responsável	Canal	Como proceder neste caso?
O fornecedor homologado não cumpre as expetativas por questões de qualidade e/ou serviço	 Hotel	 Coperama		O Hotel deverá contactar a Coperama para informar qualquer problema de qualidade e/ou serviço para que seja resolvido com o fornecedor ou indicando alternativas
Detetados erros nos preços antes da recepção da fatura (no momento da criação do pedido ou consulta dos preços)	 Hotel	 MDM	 Jira	Abrir um JIRA em SAP MM (Materials Management) na categoria > Nominated Vendor Data Base
A PO recebida pelo fornecedor contém dados diferentes dos acordados com a Coperama	 Supplier	 Coperama		Qualquer pessoa que receba um pedido de esclarecimento do fornecedor, deve pedir que o mesmo contacte a Coperama (apenas para fornecedores homologados), para que o incidente possa ser escalado para a equipa de MDM
Dúvidas sobre o estado das faturas	 Supplier	 Vendor Query		Deve-se indicar ao fornecedor que contacte o serviço do VQ, através do email se.ptp@nh-hotels.com
Pedidos de conciliação de contas correntes entre fornecedor e hotel	 Supplier	 Vendor Query		Deve-se indicar ao fornecedor que contacte o serviço do VQ, através do email se.ptp@nh-hotels.com
Fornecedor tem problemas com o envio de faturas via EDI/Portal	 Supplier	 Vendor Query		Deve-se indicar ao fornecedor que contacte o serviço do VQ, através do email se.ptp@nh-hotels.com
O Hotel tem dúvidas sobre o processo de compras	 Hotel	 S&T	 Jira	Abrir um JIRA em SAP MM (Materials Management) na categoria > Purchase Order Procedure Issues
O Hotel tem dúvidas em resolver uma incidência em SAP	 Hotel	 S&T	 Jira	Abrir um JIRA em SAP MM (Materials Management) na categoria > Invoice Incidences Procedure Issues
Comunicação pontual de alterações nas condições e fornecimento que podem afectar as compras dos Hoteis	 Supplier	  S&T		Coperama informará S&T das variações relevantes de serviço que possam afectar o processo de compras dos Hoteis, para posterior difusão pelos utilizadores
Comunicação à NH de novos fornecedores e renegociações	 Coperama	 Ops		Comunicar às Operações sobre que Hoteis serem afectados pelas novas negociações da Coperama, para sua difusão e atuação pelos utilizadores
Pedidos "ad-hoc" à Coperama para a homologação de novos fornecedores	 Ops	 +  Ops		Pedidos de novas homologações serão efectuados à Coperama, que os aceitará se verificar que existem economias de escala por agregação de volumes
Pedidos dos Hoteis para aprovação de novos produtos	 Hotel	 MDM → 	 → 	Hotel faz pedido em SAP, MDM confere informação e se não houver erros coloca os pedidos no Sharepoint para aprovação da Coperama, GL e Tax. Pedidos de extensões de materiais de fornecedores homologados serão aceites automaticamente
Pedidos dos Hoteis para aprovação de novos fornecedores	 Hotel	 MDM → 	 → 	Hotel faz pedido em SAP, MDM confere informação e se não houver erros coloca os