



Infor LN Servicio - Guía del usuario para Gestión de contratos

© Copyright 2017 Infor

Reservados todos los derechos. El texto y el diseño de la marca mencionados en el presente documento son marcas registradas de Infor o de sus empresas afiliadas o subsidiarias. El resto de marcas registradas que aparecen en el presente documento pertenecen a sus propietarios.

Avisos importantes

El material de esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria) es confidencial y propiedad de Infor.

Al acceder a este documento, el usuario reconoce y acepta que todo el material (incluyendo cualquier modificación, traducción o adaptación del mismo), la propiedad intelectual, los derechos industriales y cualquier otro derecho, título o interés del mismo, son propiedad exclusiva de Infor. La consulta del presente material no supone derecho, título o interés alguno de dicho material (modificación, traducción o adaptación del mismo), salvo el derecho no exclusivo a utilizar dicho material con respecto a la licencia y al uso del software proporcionados por Infor a tenor de lo dispuesto en un contrato aparte ('Objeto').

El uso de este material implica la aceptación y el reconocimiento que dicho material es absolutamente confidencial y que la utilización del mismo está limitada al objeto descrito anteriormente.

Aunque Infor asegura con diligencia debida que el material incluido en esta publicación es preciso y completo, no garantiza la exactitud de la información aquí difundida, la exención de errores tipográficos o de otro tipo, ni la satisfacción de sus necesidades concretas. Por el presente documento, Infor no asume responsabilidad alguna directa o indirecta, por daños y perjuicios causados a personas o entidades por error u omisión en esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria), si estos errores u omisiones son debidos a negligencia, accidente o cualquier otra causa.

Reconocimientos de marca

Cualquier otra compañía, producto, marca o nombres de servicios mencionados son marcas de sus respectivos propietarios.

Información acerca de la publicación

Código de documento tsctmug (U9152)

Versión 10.5.1 (10.5.1)

Creado el 19 diciembre 2017

Índice de contenido

Acerca de este documento

Capítulo 1 Introducción.....	9
Resumen del módulo Gestión de Contratos (CTM).....	9
Gestión de contratos (CTM).....	10
Capítulo 2 Conceptos de Gestión de contratos.....	11
Historia de contrato.....	11
Tipos de contrato.....	11
Plazos de contrato de servicio.....	12
Esquemas de descuento de contrato.....	12
Capítulo 3 Configuración de datos maestros.....	13
Gestión de contratos - datos maestros.....	13
Capítulo 4 Procedimientos de Oferta de contrato.....	15
Ofertas de contrato.....	15
Estatus de oferta de contrato.....	16
Libre.....	16
Listado.....	16
Aceptado (para contrato).....	17
Procesado.....	17
Cancelado.....	17
Simulación de precio de oferta de contrato.....	18
Listar documentos de oferta de contrato.....	18
Capítulo 5 Contratos de servicio.....	21
Renovación de contrato.....	21
Duración de la renovación de contrato.....	21
Duración flexible de renovación de contrato.....	21
Actualizar la duración y la fecha de vencimiento del contrato.....	22
Copiar las condiciones de cobertura y costo.....	23

Contratos de servicio.....	24
Tipos de contrato.....	25
Estatus de contrato de servicio.....	25
Crear contratos de servicio.....	27
Usar contratos de servicio.....	27
Usar plantillas en gestión de contratos.....	28
Utilizar condiciones en gestión de contratos.....	29
Condiciones de cobertura - ejemplos de fases.....	29
Condiciones de cobertura - decalado frente a no decalado.....	30
Uso de condiciones decaladas y no decaladas.....	31
Copiar una plantilla en un contrato.....	31
Método de cobertura de costos.....	32
Cálculo de precio.....	32
Calcular precios de contrato.....	35
Método de cobertura de costos.....	39
Esquemas de descuento de contrato.....	40
Listar documentos de contrato de servicio.....	40
Listar contratos de servicio.....	41
Cambios de contrato de servicio.....	41
Hacer cambios en un único contrato.....	43
Renovación de contrato.....	44
Indexación.....	44
Aplicar indexación a varios contratos.....	45
Cambios incidentales.....	46
Listar contratos de servicio a punto de vencer.....	47
Marcar contratos de servicio para vencimiento.....	47
Proceso de vencimiento del contrato de servicio.....	47
Vencimiento de contratos de servicio.....	48
Ruta de búsqueda de contratos de servicio.....	48
Ruta de búsqueda de tarifas salariales (contrato de servicio).....	50
Condiciones de contrato para el contrato de servicio y la oferta de contrato de servicio.....	51

Condiciones de cobertura.....	51
Condiciones de fijación de precios.....	51
Cobertura de contrato y condiciones de fijación de precios del contrato.....	52
Precios fijos.....	52
Utilizar condiciones de precio y de cobertura.....	52
Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de servicio.....	53
Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de venta de mantenimiento.....	53
Utilizar cobertura de contrato y condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales.....	54
Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de servicio.....	54
Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de venta de mantenimiento.....	54
Ruta de búsqueda para condiciones de fijación de precios o condiciones de cobertura aplicables.....	55
Capítulo 6 Plazos de contrato de servicio.....	57
Plazos de contrato de servicio.....	57
Plazos de contrato de servicio.....	57
Cómo genera LN plazos de contrato.....	58
Efecto de la indexación o de los cambios incidentales en los plazos cuando se activa el cambio de contrato.....	59
Proceso de plazos de contrato de servicio.....	60
Utilizar plantillas de plazos.....	61
Utilizar plazos de contrato de servicio.....	61
Plazos de contrato de servicio - ejemplo de fijación de precios.....	62
Capítulo 7 Cerrar contratos de servicio.....	63
Historia de contrato.....	63
Gestión de contratos - historia.....	63
Apéndice A Glosario.....	65

Acerca de este documento

En esta guía se proporciona información acerca de los diversos procesos de Gestión de contratos y el procedimiento para crear ofertas de contrato, plantillas de contrato, contratos, plazos de contrato, cobertura de contrato y reconocimiento de ingresos de contrato.

Objetivos

Esta guía de usuario está diseñada para cumplir con los objetivos que se indican a continuación. Se supone que el lector ya está familiarizado con el paquete Servicio de LN.

Deberá comprender los siguientes conceptos:

- Plantillas de contrato
- Ofertas de contrato
- Control de contrato
- Cambios de contrato
- Plazos de contrato
- Indexación
- Cobertura y costos de contrato

Realizar las siguientes tareas:

- Crear ofertas de contrato
- Crear contratos de servicio
- Crear plazos de contrato
- Cerrar contratos

Resumen del documento

En esta guía se explican los diversos procesos en el módulo Gestión de contratos y el procedimiento para crear ofertas de contrato, plantillas de contrato, contratos, plazos de contrato, cobertura de contrato y reconocimiento de ingresos de contrato.

Lectura de este documento

Este documento se ha elaborado a partir de los temas de ayuda en línea. Por consiguiente, las referencias a otras secciones del manual se presentan como se ilustra en el siguiente ejemplo:

Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de Servicio de LN.

Consulte el índice para encontrar la sección a la que se hace referencia.

Los términos subrayados indican un vínculo a una definición del glosario. Si utiliza la versión en línea de este documento y hace clic en el texto subrayado, irá a la definición del glosario al final de este documento.

¿Comentarios?

Examinamos y mejoramos nuestra documentación continuamente. Agradecemos comentarios y sugerencias en lo que se refiere a este tema o documento. Tenga a bien enviarlos por correo electrónico a documentation@infor.com.

Haga referencia en su correo electrónico a este número de documento, así como a su título. Cuanto más específica sea la información que nos envíe, mejores y más eficientes comentarios le podremos proporcionar por nuestra parte.

Póngase en contacto con Infor

Si tiene cualquier pregunta sobre cualquier producto de Infor, póngase en contacto con Infor Xtreme Support en www.infor.com/inforxtreme.

Si se actualiza este documento una vez lanzado el producto, publicaremos la nueva versión en este sitio web. Le recomendamos que se conecte a él con cierta periodicidad para comprobar si hay documentación actualizada.

Si tiene algún comentario sobre la documentación de Infor, contacte con documentation@infor.com.

En este capítulo se proporciona una breve introducción a la funcionalidad Gestión de contratos.

Resumen del módulo Gestión de Contratos (CTM)

Los contratos de servicio son una parte importante de la gestión de contratos que detalla las obligaciones entre el proveedor de servicios y el partner. Los contratos de servicio incrementan la previsibilidad del sector de servicios con flujos de ingresos estables.

La función del módulo Gestión de contratos es proporcionar al usuario las facilidades para gestionar un contrato de servicio desde que se crea hasta que se borra.

Puede usar el módulo Gestión de contratos para hacer lo siguiente:

- Crear plantillas de contratos.
- Personalizar una plantilla de contrato para incluir las condiciones adecuadas.
- Adaptar los contratos para que se ajusten a varios acuerdos mediante el uso de distintos métodos de fijación de precios y esquemas que se puedan adaptar a grupos de instalación diferentes.
- Incluir actividades de referencia en un contrato.
- Registrar el rendimiento económico de los acuerdos de revisión para obtener una visión amplia de la rentabilidad del contrato que se ha creado.

Ofertas de contrato de servicio

Puede definir las ofertas de contrato de servicio manualmente. También puede usar las plantillas de contrato de servicio creadas a priori. Las condiciones se vinculan a la oferta de contrato de servicio.

Plantillas de contrato de servicio

La plantilla de contrato permite al usuario configurar la mayoría de las necesidades de un contrato de servicio u oferta de contrato de servicio a priori.

Un contrato de servicio se puede preparar directamente con o sin el uso de plantillas de contrato de servicio para un partner sin necesidad de pasar primero por la etapa de oferta de contrato de servicio. Las condiciones se vinculan al contrato de servicio.

Órdenes de servicio

Una vez que un contrato de servicio pasa a ser activo, interactúa con el módulo Órdenes de servicio para crear órdenes de servicio reales. Las órdenes de servicio aseguran que se ejecute el trabajo. La interacción también tiene lugar con el módulo Facturación de Facturación. Esta configuración permite facturar al partner por el trabajo realizado.

Historia de contrato

Si desea revisar los detalles de un contrato de servicio posteriormente, guárdelos en la historia antes de borrarlos. Los detalles del contrato de servicio se pueden guardar en la historia antes de borrarlos si el estatus del contrato es **Activo**, **Vencido** o **Cerrado**.

También puede usar el módulo Gestión de contratos para especificar las condiciones que requieren las garantías u ofertas de orden de servicio.

Gestión de contratos (CTM)

Utilice el módulo Gestión de contratos para mantener los siguientes datos:

- Garantías
- Ofertas de contrato de servicio
- Plantillas de contrato de servicio
- Contratos de servicio
- Plantillas de plazo para contratos de servicio
- Plazos de contrato de servicio
- Condiciones y condiciones de cobertura para contratos de servicio, ofertas de contrato de servicio, garantías y ofertas de orden de servicio.

También puede:

- Procesar ofertas de contrato de servicio para contratos de servicio.
- Transferir plazos de contratos de servicio a Facturación.
- Almacenar todos los datos históricos relacionados con contratos de servicio, ofertas de contrato de servicio y plazos de contrato de servicio.

Capítulo 2

Conceptos de Gestión de contratos

2

En este capítulo se proporciona una descripción breve de los conceptos del módulo Gestión de contratos.

Historia de contrato

Utilice la historia de gestión de contratos para ver los detalles de las condiciones contabilizadas en la historia.

Los datos de la historia se derivan de ofertas de contrato, contratos de servicio y plazos de contrato.

Puede usar los datos de la historia para examinar detalles como la historia del cliente, los márgenes brutos alcanzados y otros detalles. Estos datos permiten observar tendencias y se usan para determinar los orígenes de los costos incurridos.

Tipos de contrato

Puede clasificar los contratos de servicio en base a características comunes, como línea de área de negocio, país, productos, etc. Algunos ejemplos de tipos de contrato son:

- Contrato de servicio completo
- Contrato de Helpdesk
- Contrato anual

Puede usar los tipos de contrato para generar o transferir plazos para un grupo de contratos.

Utilice la sesión Tipos de contrato (tsctm0105m000) para definir los tipos de contrato.

Plazos de contrato de servicio

Los plazos de contrato de servicio permiten facturar los importes de venta del contrato y los importes de actividad de servicio.

Cuando un contrato de servicio se contabiliza en historia, los plazos asociados también se contabilizan en historia.

Métodos de factura para contratos de servicio

Dispone de varios métodos para facturar un contrato:

- El método de factura que elija determina el tipo y número de plazos que se generan.
- El método de factura también determina el método de facturación. La facturación se puede llevar a cabo antes de iniciar la orden de trabajo o una vez que ésta se ha terminado.
- El método de factura está vinculado al contrato de servicio mediante una plantilla de plazo.

Esquemas de descuento de contrato

Un esquema de descuento define el porcentaje de descuento de un contrato en un período de tiempo.

El esquema de descuento define el porcentaje de descuento de un contrato durante el período de validez de la garantía para el artículo. Puede incluir un período inicial de garantía durante el cual no se envían facturas al cliente.

También puede utilizar un esquema de descuento al margen de una garantía, por ejemplo, si acuerda un único descuento con el cliente.

Utilice la sesión Esquemas de descuento de contrato (tsctm0110m000) para definir un esquema de descuento de contrato.

Capítulo 3

Configuración de datos maestros

3

En este capítulo se describen los pasos que debe seguir para configurar los datos maestros en el módulo Gestión de contratos.

Gestión de contratos - datos maestros

Utilice el grupo de menú Datos maestros para mantener la información de los datos maestros del contrato de servicio. Utilice los datos maestros para definir los parámetros que controlan las operaciones de las ofertas de contrato de servicio y los contratos de servicio en el módulo Gestión de contratos. También puede definir aquí los tipos de contrato de servicio y las plantillas de contrato de servicio. Finalmente, dispone de una sesión que permite efectuar un seguimiento de los cambios realizados en las condiciones realizadas en este módulo.

Puede utilizar datos maestros para mantener datos y usar las siguientes características del módulo Gestión de contratos:

- Tipos de contrato: agrupar contratos de servicio en base a características comunes.
- Plantillas de plazo: definir métodos para crear las plantillas.
- Lista de precios de artículo de contrato: proporcionar precios nominales que se ofrecen y usan al definir líneas de grupo de instalación de contrato de servicio.
- Esquema de descuento: definir descuentos de nivel de grupo de instalación para clientes. Los descuentos pueden ser multinivel y se pueden segregar según períodos fijados como se definen en las plantillas.

Sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000)

Utilice la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) para definir los parámetros de:

- El grupo de números de la oferta de contrato de servicio.
- El grupo de números del contrato de servicio.
- El período de efectividad de las ofertas de contrato de servicio y el período de advertencia de vencimiento de los contratos de servicio.
- El número de copias listadas de los documentos específicos de los partners.

- La operación de control de margen bruto.
- La operación de archivado histórico.

Tipos de contrato

Utilice los tipos de contrato para agrupar contratos de servicio dentro de su organización. Los contratos de servicio se pueden clasificar en base a sus similitudes y características compartidas, como por ejemplo:

- Sector
- País
- Zona
- Descuento
- Productos

Utilice la sesión Tipos de contrato (tsctm0105m000) para definir los tipos de contrato de servicio. Cada tipo de contrato de servicio se identifica mediante un código numérico. También puede generar una copia listada de los tipos de contrato de servicio.

Plantillas de contrato (tsctm0150m000)

Utilice la sesión Plantillas de contrato (tsctm0150m000) para mantener plantillas de contrato de servicio. Puede utilizar plantillas de contrato de servicio para crear ofertas de contrato de servicio y contratos de servicio que tengan características similares. Asimismo, también puede crear una copia listada de la plantilla de contrato de servicio.

Cambios de contrato

Utilice la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000) para realizar el seguimiento de los cambios efectuados en las condiciones. Utilice la sesión para identificar un problema que haya tenido lugar en la sesión de aplicación y el origen del cambio.

Listas de precios de artículo de contrato

Una lista de precios del artículo de contrato.

Esquemas de descuento de contrato

Capítulo 4

Procedimientos de Oferta de contrato

4

En este capítulo se explican los procedimientos de oferta de contrato.

Ofertas de contrato

Puede usar el grupo de menú para crear y configurar ofertas de contrato de servicio.

Puede usar el módulo Gestión de llamadas para registrar una solicitud de oferta de contrato de servicio o un contrato de servicio.

Oferta de contrato de servicio - Contenido

Una oferta de contrato de servicio consta de:

- La cabecera de oferta de contrato de servicio, que contiene, por ejemplo, información sobre los partners, la facturación y los plazos.
- Las condiciones de la oferta de contrato de servicio, el alcance de la cobertura y la fijación de precios.
- Los grupos de instalación o artículos seriados contemplados en la oferta de contrato de servicio.

Puede utilizar el tipo de condiciones y su especificación para cambiar las condiciones de la oferta de contrato de servicio de modo flexible. Pueden variar, por ejemplo, los importes de costo y de venta, y el resultado calculado se muestra al usuario.

Crear un contrato de servicio

Puede crear manualmente una oferta de contrato de servicio o copiar una o varias plantillas de contrato de servicio en una oferta de contrato de servicio.

Cuando haya creado una oferta de contrato de servicio, puede simular los precios. Puede cambiar, por ejemplo, los métodos de fijación de precios para calcular y consultar varios totales definitivos. Puede seleccionar el mejor método de fijación de precios dentro del margen bruto necesario o bien puede solicitar permiso para ofertar fuera de este rango.

Una vez que se hayan completado los detalles de una oferta de contrato de servicio, puede listar los documentos de oferta de contrato de servicio y enviarlos al partner. Los detalles son fijos, y no puede efectuar más cambios en las condiciones de la oferta del contrato de servicio.

El partner revisa la oferta de contrato de servicio y decide aceptar, cancelar o modificar la oferta de contrato de servicio.

Puede efectuar las modificaciones que requiera el partner.

Puede procesar la oferta del contrato de servicio aceptada para activar el contrato de servicio.

Puede contabilizar en la historia las ofertas de contrato de servicio procesadas y canceladas, y borrarlas a continuación.

Nota

La configuración de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) controla la cantidad de información que se contabiliza en la historia.

Debe especificar una plantilla de plazo para una oferta de contrato de servicio.

Estatus de oferta de contrato

Una oferta de contrato puede tener diferentes estatus. El estatus de la oferta de contrato determina el tipo de actividades que puede ejecutar en la oferta de contrato.

Libre

Una vez creada la oferta de contrato de servicio, su estatus pasa a ser **Libre**.

Puede cambiar los detalles de la oferta de contrato de servicio cuando el estatus está establecido en **Libre**.

Listado

Si usa el comando Listar en la sesión Ofertas de contrato (tsctm2100m000) para listar documentos de oferta de contrato (externos), el estatus cambia a **Listado**.

Nota

Si desea corregir el estatus de una oferta de contrato de servicio en este punto, seleccione el comando **Realizar corrección** de la sesión de detalles Ofertas de contrato (tsctm2100m000). Puede usarlo para cambiar los estatus actuales a los siguientes:

- **Libre**
- **Aceptado (para contrato)**
- **Cancelado**

Aceptado (para contrato)

Una vez seleccionado el contrato de servicio, elija el comando **Aceptar oferta** en la sesión de detalles Ofertas de contrato (tsctm2100m000). El estatus de la oferta de contrato de servicio debe ser **Listado**. Se pueden llevar a cabo las siguientes actividades:

- **Aceptar:** el partner ha aprobado la oferta de contrato de servicio y el estatus cambia a **Aceptado (para contrato)**.
- **Modificar:** el partner desea hacer algunos cambios en la oferta de contrato de servicio. El estatus vuelve a **Libre**.
- **Rechazar:** el partner no acepta la oferta de contrato de servicio propuesta. El estatus cambia a **Cancelado**.
- **Cancelar:** esta opción le devuelve a la sesión de detalles, sin cambiar el estatus.

Nota

Si desea corregir el estatus de una oferta de contrato de servicio, elija el comando **Realizar corrección**. Puede cambiar el estatus a:

- **Libre**
- **Aceptado (para contrato)**
- **Cancelado**

Procesado

Cuando el estatus de la oferta de contrato de servicio es **Aceptado (para contrato)**, puede procesarla en un contrato de servicio.

Utilice la sesión Procesar oferta en contrato (tsctm2200m000) para seleccionar las ofertas de contrato de servicio que se deben procesar.

Una vez procesadas, utilice la sesión Copiar ofertas de contrato de servicio a historia (tsctm2280m000) para seleccionar las ofertas de contrato de servicio que deben contabilizarse en la historia.

Nota

La configuración de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) controla la cantidad de información que se contabiliza en la historia.

Cancelado

Las ofertas de contrato de servicio que tienen el estatus **Cancelado** pueden contabilizarse en la historia y luego se borran.

Utilice la sesión Copiar ofertas de contrato de servicio a historia (tsctm2280m000) para seleccionar las ofertas de contrato de servicio que deben contabilizarse en la historia.

Nota

La configuración de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) controla la cantidad de información que se contabiliza en la historia.

Simulación de precio de oferta de contrato

LN proporciona información sobre el precio de la oferta de contrato para permitirle controlar y revisar los costos asociados a las condiciones.

Los importes de venta y de costo de la oferta de contrato se muestran en las siguientes sesiones:

- Los importes de venta y de costo de las líneas de configuración del contrato se muestran en la sesión Líneas de configuración de ofertas de contrato (tsctm1110m200).
- Los precios de venta y de costo de las condiciones de cobertura se muestran en la sesión Condiciones de cobertura de oferta de contrato (tsctm1120m200).
- Los importes totales de venta y de costo de la oferta de contrato se muestran en la sesión Ofertas de contrato (tsctm2100m000).

El precio de costo y de venta se calcula automáticamente y los cambios se muestran en las siguientes sesiones:

- Líneas de configuración de ofertas de contrato (tsctm1110m200)
- Condiciones de cobertura de oferta de contrato (tsctm1120m200)
- Ofertas de contrato (tsctm2100m000).

Listar documentos de oferta de contrato

Cuando liste ofertas de contrato de servicio, puede listar lo siguiente:

- Una lista de ofertas de contrato de servicio.
- Documentos que se deben enviar al partner.
- Listar una copia para revisión interna.

Imprimir una lista de ofertas

Utilice la sesión Listar ofertas de contrato (tsctm2401m000).

Listar los documentos que debe enviar al partner

Utilice la sesión Listar documentos de oferta de contrato (tsctm2400m000) con el campo **Elementos para listar** establecido en **Documento externo**. El estatus de la oferta de contrato de servicio cambia

a **Listado**. Cuando el estatus de la oferta de contrato de servicio se haya establecido en **Listado**, se fijan los detalles y ya no se pueden producir más cambios en la oferta de contrato de servicio.

Volver a listar el documento externo

Utilice la sesión Listar documentos de oferta de contrato (tsctm2400m000) con el campo **Elementos para listar** establecido en **Volver a listar (externo)**. El estatus de la oferta de contrato de servicio permanece invariable.

Nota

Use la ficha Opciones para especificar:

- Si se deben listar los anexos técnicos.
- La divisa en la que deben listarse los importes de venta.

Listar una copia para revisión interna

Para listar una copia de un documento que se envía al partner para uso interno, utilice la sesión Listar documentos de oferta de contrato (tsctm2400m000) con el campo **Elementos para listar** establecido en **Documento interno**. El estatus de la oferta de contrato de servicio permanece invariable.

Puede usar el **Documento interno** para distintos fines. Por ejemplo:

- La oferta de contrato de servicio puede recibir una aprobación contable independiente antes de que LN liste los documentos definitivos.
- Puede efectuar cambios en los detalles de la oferta de contrato de servicio después de la revisión.

Nota

Use la ficha Opciones para especificar:

- Si se deben listar los anexos de cobertura (sólo documento interno).
- Si se deben listar los anexos técnicos.
- La divisa en la que deben listarse los importes de venta.

En este capítulo se explican los procedimientos de gestión de contratos.

Renovación de contrato

El contrato de servicio describe los términos y condiciones entre el proveedor de servicios y el cliente. Los contratos de servicio se pueden renovar con el fin de ampliar la oferta de servicios, lo que supone un flujo de ingresos adicional para la organización de servicio.

Renovación de contrato: esta opción le permite ampliar el período de contrato más allá de su duración actual. Puede renovar un contrato de servicio por cualquier duración de tiempo y copiar las condiciones de costo y cobertura. Cuando renueve un contrato, también puede añadir más líneas de configuración, cambiar el importe de costo y el importe de venta de las líneas de configuración, cambiar el costo y el importe de venta de las condiciones de cobertura, etc.

Nota

Puede establecer el campo **Tipo** en **Renovación con indexación** en la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000), sólo si están seleccionadas las siguientes casillas de verificación en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000):

- **Renovación de contrato**
- **Indexación de precio**

Duración de la renovación de contrato

Duración flexible de renovación de contrato

Puede cambiar la duración de la renovación de contrato cuando el estatus del contrato sea **Libre** o **Activo**. La duración flexible de renovación de contrato le permite crear una renovación del contrato de servicio de diferentes períodos de tiempo.

Para crear una renovación para un contrato de servicio existente, realice los siguientes pasos:

1. Especifique la nueva duración de renovación del contrato en el campo **Período de renovación** de la ficha **Cambiar condiciones** de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000).
2. Guarde el contrato de servicio.
3. Abra la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000). Utilice uno de los siguientes métodos para abrir la sesión:
 - Haga clic en el icono **Cambios de contrato** de la barra de herramientas.
 - Haga clic en **Cambios de contrato** en el menú Específico.
4. Cree un nuevo cambio de contrato de tipo **Renovación**.
5. Guarde el contrato.
 - La duración de la renovación creada se especifica en el paso 1. La duración de renovación determina el método en función del cual se copian las condiciones de cobertura y costo. A continuación se muestran dos escenarios posibles relativos a la duración de la renovación:
 - Duración diferente: cuando la duración del contrato de servicio y la duración de la renovación son diferentes, sólo se renuevan las condiciones de cobertura y costo activas.
 - Misma duración: cuando la duración del contrato de servicio y la duración de la renovación son iguales, se muestra un cuadro de diálogo con dos métodos por los que se copian y renuevan las condiciones de cobertura y costo.
 - Sólo activos: sólo se renuevan las condiciones de cobertura y costo activas.
 - Todo: se renuevan todas las condiciones de cobertura y costo.
 - Cancelar: La renovación no se guarda.
6. Haga clic en **Activar contrato...** en la barra de herramientas o seleccione la opción en el menú Específico para activar el contrato renovado.

Nota

Si el valor **Contrato original** tiene el estatus establecido en **Libre**, el valor modificado del campo **Período de renovación** de la ficha **Cambiar condiciones** de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000) debe ser igual o inferior a la duración del contrato de servicio original. El motivo es que el contrato original considera la duración de renovación del contrato de servicio como su período de activación. En todas las sucesivas renovaciones del contrato, la duración de la renovación puede ser superior a la duración del contrato.

Actualizar la duración y la fecha de vencimiento del contrato

Para cambiar la duración, puede modificar el valor del campo **Período de renovación** de la ficha **Cambios de contrato** de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000). La duración y la fecha de vencimiento del contrato se actualizan en el contrato después de activar el cambio de contrato de tipo renovación.

Ejemplo

Se define un contrato de servicio con el 1 de enero de 2006 como fecha de efectividad y el 31 de diciembre de 2006 como fecha de vencimiento. El contrato de servicio se renueva por otro año. Los datos siguientes se actualizan en el contrato:

- Duración del contrato: 2 años
- Fecha de vencimiento: 31 de diciembre de 2007.

Copiar las condiciones de cobertura y costo

Importante

Las condiciones de cobertura y costo se copian en el nuevo período de contrato sólo si la fecha de vencimiento de la línea de configuración asociada coincide con la fecha de vencimiento del contrato de servicio. Sólo se copian aquellas líneas de configuración cuya fecha de vencimiento coincide con la fecha de vencimiento del contrato de servicio.

Las fechas de efectividad y de vencimiento de la configuración renovada coinciden con las de la renovación del contrato de servicio. Por lo tanto, la configuración está activa a lo largo de toda la duración de la renovación.

Según la duración de la renovación, se pueden utilizar uno o dos métodos para copiar condiciones de cobertura y costo:

- Si la duración del contrato de servicio y la duración de la renovación son *diferentes*, se utiliza el método **Sólo activos** que se describe a continuación.
- Si la duración del contrato de servicio y la duración de la renovación *coinciden*, LN muestra un cuadro de diálogo con las siguientes opciones:
 - **Sólo activos**
Sólo se copian las condiciones de cobertura y costo activas.
 - **Condiciones de cobertura**
Se copian las condiciones de cobertura cuya fecha de vencimiento coincide con la fecha de vencimiento del contrato de servicio. Las fechas de efectividad y de vencimiento de la renovación de las condiciones de cobertura y de la renovación del contrato de servicio son iguales para garantizar que las condiciones de cobertura se mantienen activas a lo largo de toda la duración de la renovación.
 - **Condiciones de costo**
Las condiciones de costo se calculan en proporción al cambio en la duración de las condiciones de cobertura.
 - **Todo**
Se copian las condiciones de cobertura y costo de un contrato de servicio:
 - **Condiciones de cobertura**
Las condiciones de cobertura que están vinculadas a una configuración se amplían por el mismo período de duración de un año que se renueva el contrato.

- **Condiciones de costo**
Los importes de costo y de venta no cambian dado que las condiciones de cobertura se amplían por el mismo período de duración de un año que se renueva el contrato.
- **Cancelar**
La renovación no se guarda.

Contratos de servicio

El grupo de menú Contratos de servicio se utiliza para crear y controlar contratos de servicio.

El módulo Gestión de llamadas ofrece la funcionalidad para registrar una solicitud de contrato de servicio u oferta de contrato de servicio.

Un contrato de servicio consta de:

- La cabecera de contrato de servicio, que contiene información sobre los partners, la facturación y los plazos.
- Las condiciones de la oferta de contrato de servicio, como el alcance de la cobertura, la fijación de precios y la información del presupuesto.
- Los grupos de instalación que contempla el contrato de servicio.
- Detalles de los planes de mantenimiento que pertenecen a los grupos de instalación cubiertos.

El tipo de condiciones y su especificación permiten variar de forma flexible las condiciones del contrato de servicio. Puede variar, por ejemplo, el tipo de control del margen bruto junto con el control del presupuesto, y los resultados calculados se muestran al usuario.

Puede crear un contrato de servicio manualmente o bien puede copiar una o varias plantillas de contrato de servicio en el contrato de servicio.

Cuando haya creado un contrato de servicio, puede efectuar simulaciones de precio. Al variar, por ejemplo, los métodos de fijación de precios, puede calcular y consultar varios totales definitivos y elegir entre los márgenes brutos necesarios, o bien puede solicitar permiso para ofertar fuera de este rango.

Una vez finalizados los detalles de un contrato de servicio, los documentos de contrato de servicio se pueden listar y enviar al partner.

El partner revisa el contrato de servicio y decide si acepta, cancela o modifica el contrato de servicio.

Las modificaciones se efectúan según las necesidades del partner.

Una oferta de contrato de servicio aceptada puede procesarse para convertirse en un contrato de servicio activo. Sólo puede haber un contrato de servicio activo para un grupo de instalación.

Las órdenes de servicio se pueden vincular a un contrato de servicio activo. En este caso, las condiciones del contrato de servicio se aplican a la orden de servicio.

Los plazos se vinculan al contrato de servicio. Estos plazos regulan el tipo, el número y el momento de enviar las facturas al partner.

Un contrato de servicio activo se puede cancelar manualmente, por ejemplo, si el partner cliente lo solicita.

Cuando se llega a la fecha de vencimiento de un contrato de servicio, su estatus se establece en **Vencido**. Para renovar el contrato de servicio, el contrato de servicio que ha vencido se copia en un nuevo contrato.

Cuando se ha completado el proceso contable de un contrato de servicio vencido o cancelado, el estatus del contrato se establece en **Cerrado**. Los contratos de servicio con el estatus **Cerrado** pueden contabilizarse en la historia y borrarse posteriormente.

Nota

Si un contrato de servicio se contabiliza en la historia, los plazos de facturas asociados con dicho contrato se contabilizan también en la historia al mismo tiempo.

La configuración de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) controla el volumen de información que se contabiliza en la historia.

Debe especificar una plantilla de plazos para un contrato de servicio.

Tipos de contrato

Puede clasificar los contratos de servicio en base a características comunes, como línea de área de negocio, país, productos, etc. Algunos ejemplos de tipos de contrato son:

- Contrato de servicio completo
- Contrato de Helpdesk
- Contrato anual

Puede usar los tipos de contrato para generar o transferir plazos para un grupo de contratos.

Utilice la sesión Tipos de contrato (tsctm0105m000) para definir los tipos de contrato.

Estatus de contrato de servicio

Definir un contrato de servicio

Cuando haya definido el contrato de servicio, su estatus se establece en **Libre**.

Activar un contrato de servicio

1. Seleccione el contrato de servicio específico.
2. Haga clic en **Activar contrato...** en la sesión de detalles Contratos de servicio (tsctm3100m000). El estatus del contrato de servicio debe ser **Libre**.

Nota

Puede vincular órdenes de servicio a un contrato de servicio una vez que el estatus se haya definido en **Activo**.

Establecer contratos de servicio en Vencido

Para establecer un contrato de servicio en Vencido, el estatus del contrato en cuestión debe ser **Activo**.

Utilice la sesión Vencimiento de contratos de servicio (tsctm3200m000) para establecer el estatus del contrato de servicio en **Vencido**.

Nota

También puede utilizar esta sesión para generar una advertencia que indique el vencimiento de un contrato de servicio.

Cancelar un contrato de servicio

Tenga en cuenta que para cancelar un contrato de servicio, el estatus del contrato debe ser **Libre** o **Activo**.

1. Seleccione el contrato de servicio en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000).
2. En el menú Vistas, Referencias o Acciones, haga clic en uno de los siguientes comandos:
 - Los plazos que no requieren ninguna facturación adicional se cancelan.
 - También puede emitir un plazo de cierre para cerrar el contrato de servicio desde un punto de vista contable.
 - **Borrar planificación de mantenimiento:** para eliminar cualquier reserva del mantenimiento planificado.
3. Inicie la sesión de detalles.
4. Haga clic en **Cancelar contrato...** para iniciar la sesión Cancelar contrato de servicio (tsctm3203m000).
5. Especifique el motivo de la cancelación.

Nota

El estatus del contrato de servicio se establece en **Cancelado**.

Cerrar un contrato de servicio

Puede cerrar un contrato de servicio con el estatus **Cancelado** o **Vencido**.

Para seleccionar los contratos de servicio que se deben procesar, utilice la sesión Cerrar contratos de servicio (tsctm3201m000).

Crear contratos de servicio

Para crear contratos de servicio, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Especifique los detalles de la cabecera de contrato de servicio en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000).
2. En el menú Vistas, Referencias o Acciones, haga clic en **Número de línea de configuración**.
3. En la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300), vincule grupos de instalación y artículos seriados al contrato de servicio.
4. Si deben especificarse las condiciones detalladamente, seleccione la condición que desee, haga clic en **Condiciones de cobertura** en el menú Vistas, Referencias o Acciones para iniciar la sesión Condiciones de contrato (tsctm1120m300) y añada las condiciones de cobertura.
5. Si las condiciones de cobertura deben especificarse detalladamente, seleccione la condición de cobertura que desee, haga clic en **Condiciones de costo** para iniciar la sesión de condiciones de costo relacionada, por ejemplo, la sesión Condiciones de desplazamiento de contrato (tsctm1130m300), y añada las condiciones de costo.
6. Una vez que haya especificado todas las condiciones pertinentes, puede listar los documentos de contrato de servicio mediante la sesión Listar documentos de contrato de servicio (tsctm3400m000).

Nota

- Debe vincularse, como mínimo, un grupo de instalación o artículo al contrato de servicio.
- Utilice la sesión Listar contratos de servicio (tsctm3401m000) para imprimir una lista de todos los contratos de servicio.

Usar contratos de servicio

Use el contrato de servicio para:

- Especificar las condiciones que contempla el contrato de servicio.
- Variar los parámetros de costo con el objetivo de obtener las devoluciones deseadas (beneficios).
- Gestionar las etapas de un contrato de servicio.

Cuando haya creado el contrato de servicio, puede efectuar las simulaciones de precio. Puede variar el método de fijación de precios y el margen bruto para calcular y mostrar los distintos totales definitivos y seleccionar el total más adecuado.

Puede identificar un contrato de servicio por las diferentes etapas en las que se divide un contrato. El estatus cambia después de la interacción con el partner. Puede utilizar la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000), las sesiones de detalle y las sesiones de listado para interactuar con el partner.

Los niveles de estatus en los que se puede establecer un contrato de servicio son:

- **Libre**
- **Activo**
- **Vencido**
- **Cancelado**
- **Cerrado**

Mover un contrato de servicio a la historia

Si el estatus de un contrato de servicio se establece en **Cerrado**, utilice la sesión Copiar contratos de servicio en historia (tsctm3280m000) para seleccionar los contratos de servicio que se deben mover a la historia.

Nota

La cantidad de información que se mueve a la historia se controla mediante la configuración de parámetros de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000).

Usar plantillas en gestión de contratos

Las plantillas para contratos de servicio y ofertas de contrato de servicio se preparan a priori. Puede usar las plantillas para ahorrar tiempo ya que, de esta forma, no tendrá que volver a escribir información similar.

Las plantillas son genéricas y se pueden convertir en específicas de un artículo con una definición de precio por período. Estas plantillas no son específicas de ningún cliente y no tienen instalaciones específicas, pero las plantillas sí son específicas de los artículos.

Las plantillas de contrato son una forma fácil y predefinida de copiar condiciones y acuerdos en contratos. Puede definir condiciones de cobertura y condiciones de costo dentro de cada plantilla, y copiarlas en sus respectivas instalaciones. Asimismo, también puede definir las fechas de efectividad de las plantillas para asegurarse de que siempre utiliza las plantillas más recientes.

Puede vincular plantillas con artículos cuando define las listas de precio de artículo. Las plantillas contienen el precio definido en cada plantilla porque, en los contratos de servicio, siempre se usa la información de precio sugerida o predeterminada.

Las plantillas para contratos de servicio y ofertas de contrato de servicio se preparan a priori. Puede usar las plantillas para ahorrar tiempo ya que, de esta forma, no tiene que volver a escribir información similar.

En Servicio, puede usar las siguientes plantillas:

- Plantillas para plantillas de plazo.
- Plantillas para ofertas de contrato de servicio y contratos de servicio.

Utilizar condiciones en gestión de contratos

Las condiciones contienen los detalles de los acuerdos entre los partners.

Puede definir condiciones para los siguientes datos:

- Una plantilla de contrato de servicio
- Una oferta de contrato de servicio
- Un contrato de servicio
- Una oferta de orden de servicio
- Una garantía

Debe definir, por ejemplo, un mayor número de condiciones para un contrato de servicio que para una garantía.

Un conjunto de condiciones tiene la misma estructura general. Los elementos se insertan según sea necesario.

Los niveles de un conjunto de condiciones son:

- Cabecera
- Líneas de configuración
- Condiciones de cobertura
- Condiciones de costo

Condiciones de cobertura - ejemplos de fases

Las fases se pueden determinar por:

- Período:
 - La fase 1 dura dos años.
 - La fase 2 dura dos años.
 - La fase 3 dura un año.
- Límite de contador del contador principal del artículo seriado de referencia pertinente:
 - Fase 1, hasta 1.000 km.
 - Fase 2, hasta 5.000 km.
 - Fase 3, hasta 10.000 km.
- Una combinación de período y límite de contador:
 - La fase 1 dura dos años o hasta 1.000 km.

Ejemplo 1

- **Fase 1:**
Máximo autorizado, método de cobertura de costos con un máximo autorizado de 500 USD. Esto significa que en el contrato de servicio o en la plantilla de contrato de servicio se contempla la totalidad de los primeros 500 USD.
- **Fase 2:**
Porcentaje de cobertura, método de cobertura de costos con un porcentaje del 10%. El contrato de servicio o la plantilla contemplan el 10% de los costos que superan los 500 USD.

Ejemplo 2

Fase	Duración	Cobertura	Precio
1	2,5 años	Desc. 50%	$2,5/4 \times (0,50 \times 100) = 31,25$
1	1,0 años	Desc. 25%	$(1,0/4) \times (0,25 \times 100) = 6,25$
1	0,5 años	Desc. 10%	$(0,5/4) \times (0,10 \times 100) = 1,25$
Total	4,0 años		38,75

Condiciones de cobertura - decalado frente a no decalado

Una condición de cobertura almacena los acuerdos sobre duración, el método de cobertura de costos y los costos de los acuerdos de contrato. Puede vincular la condición de cobertura a uno de los siguientes tipos de condiciones:

- Texto de material
- Mano de obra
- Herramientas
- Subcontratación
- Helpdesk
- Flete

- Operación
- Desplazamiento
- Otros
- Todo

Condiciones de cobertura decaladas y no decaladas

- Las condiciones de cobertura de la plantilla se decalan cuando cumple el número de períodos y la unidad de período. Si no se cumplen estos datos, se considera que las condiciones no están decaladas.
- Las condiciones de cobertura del contrato/garantía se decalan cuando define la fecha de inicio y de finalización. Si no se cumplen estos datos, se considera que las condiciones no están decaladas.

Uso de condiciones decaladas y no decaladas

Puede usar condiciones de cobertura decaladas para definir máximos autorizados periódicos, por ejemplo:

- Máximos autorizados en consumibles (sólo n cartuchos de tóner por trimestre para una fotocopidora)
- Máximos autorizados en llamadas (sólo n llamadas por trimestre)

Use condiciones de cobertura no decaladas si se debe tener en cuenta la cobertura de una condición durante el período completo durante el que la línea de configuración es válida.

Copiar una plantilla en un contrato

Si copia una plantilla en un contrato y la duración de la cabecera de plantilla es menor que la duración de la renovación del contrato, las condiciones de cobertura de la plantilla son proporcionales a la duración del contrato para las condiciones de cobertura no decaladas.

Ejemplo:

- Duración de la cabecera de plantilla: un año.
- Duración de la renovación de contrato: dos años.
- Máximo autorizado para condición de cobertura de plantilla no decalada: 1.000 EUR.
- Máximo autorizado para condición de cobertura resultante en contrato: 2.000 EUR.

Cuando copia una plantilla que contiene una condición de cobertura decalada, la condición de cobertura del contrato también se decala.

Ejemplo:

- Duración de la cabecera de plantilla: un año.
- Duración de la renovación de contrato: un año.
- Condición de cobertura de plantilla: un mes.

- Número resultante de condiciones de cobertura en contrato: 12.

Método de cobertura de costos

El método de cobertura de costos proporciona un modo flexible de recuperar los costos de servicio del partner.

Utilice la sesión Condiciones de cobertura de oferta de contrato (tsctm1120m200) para especificar un valor en el parámetro Condiciones de cobertura.

Si una condición de cobertura varía con el tiempo (fases) o con algún valor de contador, la condición o condiciones de fase contendrán el método especificado.

- **Máximo autorizado**
El importe de costo máximo acordado con el partner. Puede cargar cualquier costo que sea menor que este valor cargado.
- **Porcentaje de cobertura**
Todos los costos de servicio se cargan a una tarifa de descuento.
- **Máximo autorizado en ptje. cobertura**
Todos los costos de servicio acumulados se cargan a una tarifa de descuento, siempre que el importe total cargado no supere el precio máximo. Los costos que superan este valor de precio máximo se cargan a la tarifa estándar.
- **Exclusión**
Las condiciones se excluyen de la cobertura de contrato.
- **Riesgo propio**
Las condiciones se excluyen de la cobertura de contrato hasta que se alcanza un importe máximo autorizado o porcentaje de cobertura establecidos. Cuando se alcanza el importe máximo autorizado o la fecha final de la condición de cobertura, esta se ofrece en las otras condiciones de cobertura. Tenga en cuenta que este método de cobertura no se aplica a las condiciones de cobertura de garantía.

Nota

- Si la condición de cobertura tiene más de una fase, cada fase puede utilizar un método de cobertura de costo diferente.
- Si se necesitan varios métodos de cobertura de costos para cada fase, estos se colocan en la condición de fase asociada.

Cálculo de precio

El cálculo de precio se efectúa para todos los grupos de instalación y para los artículos seriados que se especifican en el contrato o en la oferta de contrato. Debe determinar el valor de todo el grupo de

instalación, los artículos seriados individuales (no relacionados) y los artículos de la estructura de servicio que están vinculados a un grupo de instalación.

El valor del grupo de instalación se puede determinar de estos modos:

Valor de venta de configuración

El valor del grupo de instalación completo se determina por el total de los precios de todos los artículos que forman parte del grupo de instalación.

Explicación detallada de los números que se incluyen en las figuras 1 y 2

1: determinar la aplicación.

2 y 3: determinar grupos de instalación y artículos seriados para ofertas de contrato.

Puede definir un grupo de instalación o un artículo para cada registro en la sesión Líneas de configuración de oferta de orden de servicio (tsctm1110m400). Los artículos (seriados) que han vencido no se utilizan.

4: determinar grupos de instalación para contratos.

El valor de venta o la lista de precios se determina por medio de los grupos de instalación para los que se ha definido el contrato de servicio en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300). Si no se han definido grupos de instalación para el contrato de servicio, LN no puede calcular el precio.

5 y 6: leer estructuras de grupo de instalación y desglose físico en:

- Gestión de configuraciones (CFG)
- Grupo de instalación

Para el grupo de instalación definido en un contrato de servicio, una oferta de contrato de servicio o una oferta de orden de servicio, así como para la estructura de artículo seriado completa de dicho grupo de instalación, LN efectúa las siguientes comprobaciones:

Si no se ha seleccionado la casilla de verificación **Contemplado en contrato**, se omite el artículo seriado y la estructura subyacente del artículo. LN usa el precio de venta del artículo seriado. Si encuentra el precio del artículo seriado, LN no comprueba los precios de la estructura subyacente de este artículo seriado.

Costos de servicio presupuestados

El precio es el importe total de venta de todas las condiciones y condiciones de cobertura definidas.

Fijación de precios de artículos

El precio de contrato para la configuración contemplada se basa en los precios de venta recomendados para la combinación de artículo, plantilla de contrato y duración. Estos precios se mantienen en la sesión Listas de precios de artículo de contrato (tsctm0115m000).

Valor de venta de la configuración

Si se selecciona este método de fijación de precios, LN calcula el valor de los grupos de instalación que se han definido en el contrato de servicio o en la oferta de contrato. LN calcula el valor de estos grupos de instalación como se muestra en la figura 1.

Nota

Haga clic en [Explicación detallada de los números que se incluyen en las figuras 1 y 2.](#)

Fijación de precios de artículos

Si selecciona este método de fijación de precios, el valor del contrato o de la oferta de contrato se basa en las actividades planificadas o previstas que están vinculadas a los grupos de instalación/artículos. El proceso se muestra en la figura 2.

Nota

Haga clic en [Explicación detallada de los números que se incluyen en las figuras 1 y 2.](#)

Descripción detallada de los números mencionados en las figuras 1 y 2

1: determinar la aplicación.

2 y 3: determinar grupos de instalación y artículos seriados para ofertas de contrato.

Se puede definir un grupo de instalación o un artículo para cada registro en la sesión Líneas de configuración de oferta de orden de servicio (tsctm1110m400). Los artículos vencidos y los artículos seriados no se usan.

4: determinar grupos de instalación para contratos.

Los grupos de instalación para los que se define el contrato de servicio en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300) determinan el valor de venta o la lista de precios. Si no se ha definido un grupo de instalación para el contrato de servicio, LN no podrá calcular un precio.

5 y 6: leer estructuras de grupo de instalación y desglose físico en:

- Gestión de configuraciones (CFG)

Grupo de instalación

Para el grupo de instalación que se ha definido en un contrato de servicio, una oferta de contrato de servicio o una oferta de orden de servicio, así como para la estructura de artículo seriado completa de dicho grupo de instalación, LN efectúa la siguiente comprobación:

Si no se ha seleccionado la casilla de verificación **Contemplado en contrato**, se omite el artículo seriado y la estructura subyacente. LN usa el precio de venta del artículo seriado. Si encuentra el precio del artículo seriado, LN no comprueba los precios de la estructura subyacente de este artículo seriado.

Artículo seriado

Para cada grupo de instalación, la estructura se lee de modo descendente para comprobar la casilla de verificación **Contemplado en contrato** para el artículo seriado. Si esa casilla de verificación no está marcada, se omitirá el artículo seriado. Esto también es válido para todos los artículos seriados secundarios subyacentes.

Nota

La casilla de verificación **Contemplado en contrato** no es relevante para los artículos seriados de ofertas de orden de servicio.

Se utiliza el precio del artículo seriado del nivel más alto de la estructura de artículo seriado.

Artículo

Si un artículo se define como artículo seriado superior en el grupo de instalación, se leerá la estructura de artículos que se ha definido para el artículo. Si no existe ninguna estructura de artículos, LN no podrá determinar el precio. Si se ha definido una estructura de artículos, LN utilizará el precio de servicio del artículo que se ha definido en la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000).

7 Acumular precios

LN totaliza los precios de todos los grupos de instalación y artículos seriados, y calcula el porcentaje.

Calcular precios de contrato

Calcular el precio de un contrato de servicio, una oferta de contrato de servicio o una oferta de orden de servicio.

Nota

Para este cálculo, LN admite los métodos de fijación de precios siguientes:

- **Precios de instalación/artículo:** LN utiliza los precios recomendados definidos en la sesión Listas de precios de artículo de contrato (tsctm0115m000).
- **Valor de venta de configuración:** LN sólo calcula los importes de venta y de costo totales del contrato de servicio. Esto significa que el costo y las condiciones de cobertura no tienen especificación de precio.
- **Precio de actividad:** LN utiliza la lista de precios de servicio para determinar los importes de venta y de costo presupuestados por condición de cobertura. Por consiguiente, LN no tiene en cuenta los precios de las condiciones de costo cuando calcula los importes de venta y de costo del contrato de servicio.
- **Costos de servicio presupuestados:** LN calcula los importes de venta y de costo presupuestados de una condición de cobertura como la suma de sus condiciones de costo.

Lleve a cabo los pasos siguientes para calcular el precio de un tipo de servicio contemplado en un contrato de servicio:

- Fase 1: Calcular los precios de las condiciones de costo.
- Fase 2: Calcular los precios de las condiciones de cobertura.
- Fase 3: Calcular los precios de las condiciones.

La tabla siguiente muestra las fases necesarias para cada uno de los métodos.

Método de fijación de precios	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Fijación de precios de artículos			
Valor de venta de configuración			X
Costos de servicio presupuestados	X	X	X

Fase 1 - Calcular los precios de las condiciones de costo:

Puede cumplimentar manualmente los precios de costo y los importes de venta de una condición de costo o bien puede recuperar un plan de mantenimiento desde el módulo Planificación de servicio y conceptos. Puede especificar las condiciones de costo que se deben excluir, por ejemplo, los costos de material en caso de una oferta de orden de servicio. El precio de costo/importe de venta de la línea excluida es cero. Los precios de las condiciones de costo sólo afectan al precio de contrato (u oferta) de servicio total si el método de fijación de precios es **Costos de servicio presupuestados**. En el resto de situaciones, los precios de una condición de costo son necesarios para calcular los costos de orden de servicio estimados y los costos de orden de servicio reales.

Fase 2 - Calcular los precios de las condiciones de cobertura:

La fase de cobertura y el método de cobertura de costos afectan al costo y al precio de venta de las condiciones de cobertura. Esta fase está basada en los importes de costo y venta presupuestados. También se pueden utilizar los importes presupuestados para controlar los presupuestos de la oferta/contrato de servicio.

A continuación se recoge el resultado del paso 2:

- Los importes de costo y venta presupuestados de cada condición de cobertura.
- El costo y el importe de venta de las condiciones de cobertura

Pasos subordinados

2.1 Calcule el costo presupuestado y los importes de venta de las condiciones de cobertura: el cálculo de los importes de venta y los costos presupuestados depende del método de fijación de precios:

- **Valor de venta de configuración:** No aplicable.
- **Precio de actividad:** Los importes de costo y venta presupuestados se determinan mediante el *Cálculo de precio* (p. 32).
- **Costos de servicio presupuestados:** Los importes de costo y venta presupuestados son la suma de sus condiciones de costo subyacentes.

2.2 Calcule los efectos de la fase de cobertura: suponga que los costos se dividen de forma equitativa con el tiempo. En este caso, los efectos de la fase de cobertura se pueden calcular de acuerdo con un modelo lineal.

Ejemplo: El precio presupuestado de una condición de cobertura (incluido el efecto del método de cobertura) es 100 y la duración total son cuatro años.

Fase	Duración	Cobertura	Nuevo precio
1	2,5 A	Desc. 50%	$(2.5/4) * 0.5 * 100 = 31.25$
2	1 A	Desc. 25%	$(1/4) * 0.25 * 100 = 6.25$
3	0,5 A	Desc. 10%	$(0.5/4) * 0.1 * 100 = 1.25$
TOTAL	4 A	-	=38.75

Fórmula general:

$$\text{Precio} = \frac{\text{Duración de fase}}{\text{Duración total}} * \text{Precio presupuestado}$$

En este ejemplo, la fase de cobertura se inicia después de la fase anterior. En el ejemplo siguiente, la fase de cobertura se inicia al mismo tiempo que la fase anterior.

Fase	Inicio	Duración	Duración neta
1	-	1 A	1 A
2	igual a	2 A	(2-1) = 1 A
3	después de	1 A	1 A

La duración neta de la fase 2 es el tiempo que la fase 2 dura más que la fase 1. LN utiliza esta duración neta para calcular el precio de una condición de cobertura.

2.3 Calcule los efectos del método de cobertura de costos: en el esquema siguiente, la fórmula del nuevo importe de venta y costos se describe para los métodos de cobertura siguientes.

Método de cobertura	Importe de costo (CA)	Importe de venta (SA)
Precio fijo	CA _r	SA _r
Descuento	$(D/100) * CA_r$	$(D/100) * SA_r$
Descuento máximo	$(Ceil/SA_r) * (CA/SA)_r * CA_r$	$(Ceil/SA_r) * CA_r$
Precio máximo	$(Ceil/SA_r) * (CA/SA)_r * CA_r$	$(Ceil/SA_r) * CA_r$

donde:

CA_r = Importe de costo presupuestado

SA_r = Importe de venta presupuestado

D = Porcentaje de descuento

Ceil = Importe máximo autorizado

2.4 Calcular el importe de costo y de venta de la condición de cobertura: LN utiliza este paso subordinado para calcular el importe de costo y de ventas de las condiciones de cobertura. El importe de venta de la condición de cobertura es la suma del importe de venta de todas las fases de cobertura. LN calcula el importe de costo de la condición de cobertura del mismo modo.

Fase 3 - Calcular los precios de las condiciones

LN calcula los importes de todas las condiciones. Las condiciones de recargo/descuento afectan a estas condiciones. LN también añade los importes de costo y venta presupuestados de las condiciones de cobertura a las condiciones.

Las condiciones relacionadas con las líneas de contrato de servicio se dividen en dos tipos:

- Las líneas de contrato de servicio relativas a un grupo de instalación.
- Las líneas de contrato de servicio relativas a un contrato de servicio

Si las condiciones se dividen por grupo de instalación, LN calcula las líneas de contrato de servicio relacionadas con el grupo de instalación. Estas líneas de contrato de servicio son la suma del total de líneas con el mismo grupo de instalación. Así, LN totaliza los importes presupuestados de costo/venta y los importes imputados de costo/venta del total de líneas.

LN actualiza las líneas de contrato de servicio calculadas con las condiciones de recargo/descuento relativas al contrato de servicio (nivel de cabecera de contrato).

Método de cobertura de costos

El método de cobertura de costos proporciona un modo flexible de recuperar los costos de servicio del partner.

Utilice la sesión Condiciones de cobertura de oferta de contrato (tsctm1120m200) para especificar un valor en el parámetro Condiciones de cobertura.

Si una condición de cobertura varía con el tiempo (fases) o con algún valor de contador, la condición o condiciones de fase contendrán el método especificado.

- **Máximo autorizado**
El importe de costo máximo acordado con el partner. Puede cargar cualquier costo que sea menor que este valor cargado.
- **Porcentaje de cobertura**
Todos los costos de servicio se cargan a una tarifa de descuento.
- **Máximo autorizado en ptje. cobertura**
Todos los costos de servicio acumulados se cargan a una tarifa de descuento, siempre que el importe total cargado no supere el precio máximo. Los costos que superan este valor de precio máximo se cargan a la tarifa estándar.
- **Exclusión**
Las condiciones se excluyen de la cobertura de contrato.
- **Riesgo propio**
Las condiciones se excluyen de la cobertura de contrato hasta que se alcanza un importe máximo autorizado o porcentaje de cobertura establecidos. Cuando se alcanza el importe máximo autorizado o la fecha final de la condición de cobertura, esta se ofrece en las otras condiciones de cobertura. Tenga en cuenta que este método de cobertura no se aplica a las condiciones de cobertura de garantía.

Nota

- Si la condición de cobertura tiene más de una fase, cada fase puede utilizar un método de cobertura de costo diferente.
- Si se necesitan varios métodos de cobertura de costos para cada fase, estos se colocan en la condición de fase asociada.

Esquemas de descuento de contrato

Un esquema de descuento define el porcentaje de descuento de un contrato en un período de tiempo.

El esquema de descuento define el porcentaje de descuento de un contrato durante el período de validez de la garantía para el artículo. Puede incluir un período inicial de garantía durante el cual no se envían facturas al cliente.

También puede utilizar un esquema de descuento al margen de una garantía, por ejemplo, si acuerda un único descuento con el cliente.

Utilice la sesión Esquemas de descuento de contrato (tsctm0110m000) para definir un esquema de descuento de contrato.

Listar documentos de contrato de servicio

Para listar documentos de contrato de servicio, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Inicie la sesión Listar documentos de contrato de servicio (tsctm3400m000).
2. En el campo **Elementos para listar**, seleccione **Documento interno** o **Documento externo**, según corresponda.
3. En la ficha **Rango de selección**, especifique el rango de documentos de contrato de servicio que desea listar.
4. En la ficha **Opciones de divisa**, seleccione los anexos técnicos y de cobertura que desea incluir en el listado y las divisas en las que deben listarse los importes de costo y de venta.
5. Haga clic en **Listar**.

Nota

Si lista un documento de contrato de servicio, su estatus no cambia.

Listar contratos de servicio

Puede usar la sesión para:

- Listar documentos internos.
- Listar documentos externos.

Para listar contratos de servicio:

1. Inicie la sesión Listar contratos de servicio (tsctm3401m000).
2. Especifique el rango de contratos de servicio que desea listar.
3. Seleccione las casillas de verificación adecuadas para especificar los anexos de texto que desea listar.
4. En el campo **Clasificar por**, seleccione el orden de clasificación.
5. Haga clic en **Listar**.

Cambios de contrato de servicio

No puede cambiar contratos de servicio activos del mismo modo que cambiaría contratos de servicio con el estatus **Libre**. En Servicio, los cambios de contrato se pueden clasificar en los siguientes tipos:

- Renovación de contrato
- Indexación
- Cambios incidentales

Renovación de contrato

La opción **Renovación de contrato** le permite ampliar el período del contrato. Puede renovar un contrato de servicio por cualquier duración de tiempo y copiar las condiciones de costo y cobertura. Cuando renueve un contrato, también puede añadir más líneas de configuración, cambiar el importe de costo y el importe de venta de las líneas de configuración, cambiar el costo y el importe de venta de las condiciones de cobertura, etc.

Indexación de precio

La opción **Indexación de precio** le permite aumentar el importe del contrato. Un aumento en el importe del contrato puede deberse a cambios en la economía, para contrarrestar el efecto de la inflación, para contrarrestar las fluctuaciones de divisa, etc.

- El tipo de cambio de contrato de servicio de indexación únicamente se puede aplicar cuando el Método de fijación de precios de las líneas de configuración está establecido en **Precios**

de instalación/artículo en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000) o la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).

- Si la casilla de verificación **Actualizar desde lista precios contrato** de la sesión Porcentajes de indexación (tsctm0161m000) no está seleccionada, el porcentaje de **Precios de instalación/artículo** definido en la sesión se utiliza para indexar el precio **Precio de venta calculado** y el **Precio de venta** en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).
- Si la casilla de verificación **Actualizar desde lista precios contrato** de la sesión Porcentajes de indexación (tsctm0161m000) está seleccionada, el precio de venta se actualiza con el precio más reciente de la sesión Listas de precios de artículo de contrato (tsctm0115m000).

El importe **Importe de venta calculado** y el **Importe de venta** de la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300) se indexan proporcionalmente, según el período de tiempo entre la **Fecha de efectividad de cambio** y la **Fecha de vencimiento** especificadas en la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000).

- Si el campo **Tipo** está establecido en **Renovación con indexación** en la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000), LN renueva el contrato y, a la vez, aplica la indexación. La indexación se aplica al margen del método de fijación de precios definido para las líneas de configuración.

Cambios incidentales

La opción **Cambios incidentales** le permite efectuar cambios como adición de líneas de configuración, cambios en precios/descuentos, cambios en condiciones de cobertura/condiciones de costo, etc., en el acuerdo de contratación.

Efecto de la indexación o de los cambios incidentales en los plazos cuando se activa el cambio de contrato.

Cuando se activa la indexación o el cambio incidental, el importe indexado se divide entre los plazos que cumplen los siguientes criterios:

- Plazos con el estatus **Libre** en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000)
- Plazos con la fecha de inicio en el campo **Fecha de efectividad** (en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000)) que es igual o mayor que la **Fecha de efectividad de cambio** (en la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000)).

El importe indexado no se divide entre los plazos que se crean manualmente.

No hay plazos con el estatus **Libre** en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000) cuando se aplica la indexación o el cambio incidental. LN genera un nuevo plazo con el importe indexado en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000) en la activación del cambio de contrato. La **Fecha planificada de factura** del nuevo plazo es la misma que la **Fecha de efectividad de cambio** de la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000).

Si el importe de la indexación o el importe del cambio incidental no son cero, LN añade el importe al importe del plazo. En lo sucesivo, el importe de indexación/cambio incidental se restablece a cero.

El estatus del plazo sólo se puede cambiar en las siguientes circunstancias:

- Cuando el importe de indexación o del cambio incidental sea cero. El estatus del plazo sólo se puede cambiar por:
 - **Aceptado**
 - **Cancelado**
- Se activa el cambio de contrato.

Hacer cambios en un único contrato

Para efectuar cambios en un único contrato, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. En la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000), en el menú Vistas, Referencias o Acciones, haga clic en Cambios de contrato.
2. En la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000), haga clic en Nuevo para iniciar la sesión de detalles.
3. En el campo **Tipo**, seleccione el tipo de cambio:
 - Renovación
 - Cambios incidentales
 - Indexación
 - renovación con indexación
4. Escriba una descripción.
5. Realice los cambios oportunos. Si es necesario, use los comandos del menú Vistas, Referencias o Acciones para cambiar las configuraciones o las condiciones de cobertura, o para ver los totales del contrato.
6. Haga clic en Guardar.
7. En la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000), compruebe los importes. Si llegados a este punto se modifica la fecha de efectividad del cambio (de forma predeterminada: fecha actual), debe volver a calcular los precios y comprobar los importes cambiados.
8. Para confirmar los cambios, en la sesión de detalles Cambios de contrato (tsctm3120m000), en el menú Vistas, Referencias o Acciones, haga clic en Activar cambio de contrato. Entonces se modifica el contrato activo para que refleje los cambios.

Nota

- Para cada cambio aplicado a un contrato, LN genera plazos nuevos, que podrá revisar en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000).
- Solo puede efectuar cambios en un contrato de servicio si, en la ficha **Cambiar condiciones** de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000), se seleccionó la casilla de verificación específica del tipo de cambio para dicho contrato antes de seleccionar el contrato.
- No puede realizar cambios incidentales que afecten a un rango de contratos.

- Puede establecer el campo **Tipo** en **Renovación con indexación** en la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000), solo si están seleccionadas las siguientes casillas de verificación en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000):
 - **Renovación de contrato**
 - **Indexación de precio**

Renovación de contrato

El contrato de servicio describe los términos y condiciones entre el proveedor de servicios y el cliente. Los contratos de servicio se pueden renovar con el fin de ampliar la oferta de servicios, lo que supone un flujo de ingresos adicional para la organización de servicio.

Renovación de contrato: esta opción le permite ampliar el período de contrato más allá de su duración actual. Puede renovar un contrato de servicio por cualquier duración de tiempo y copiar las condiciones de costo y cobertura. Cuando renueve un contrato, también puede añadir más líneas de configuración, cambiar el importe de costo y el importe de venta de las líneas de configuración, cambiar el costo y el importe de venta de las condiciones de cobertura, etc.

Nota

Puede establecer el campo **Tipo** en **Renovación con indexación** en la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000), sólo si están seleccionadas las siguientes casillas de verificación en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000):

- **Renovación de contrato**
- **Indexación de precio**

Indexación

Puede revalorizar un contrato de servicio para adaptarse a las fluctuaciones de la economía y para que la organización de servicio obtenga mayores beneficios. Los costos de material, mano de obra, herramientas, desplazamiento, etc., pueden variar por la inflación y puede que, en consecuencia, tenga que cambiar los acuerdos actuales de los contratos de servicio para adaptarse a dicha situación. Puede usar la función indexación del módulo Gestión de contratos para implementar estos cambios automáticamente, si así se especifica en el contrato de servicio.

En función de la indexación, se deben volver a calcular los costos y los precios actuales del contrato. La indexación no puede conducir a un nuevo contrato de servicio. Debe determinar las siguientes dependencias:

- Los plazos de contrato se vuelven a generar en base a un importe de contrato cambiado, lo que influye en la Facturación.
- Los cambios afectan a la contabilidad de clientes, por ejemplo, a las facturas y las notas de abono adicionales, lo que influye, a su vez, en la cuenta contable Contabilidad clientes.

- Los cambios afectan a los ingresos y los costos previstos, lo que influye en las cuentas de Contabilidad general.

Cuando se usa la indexación, los precios de costo y de venta se pueden actualizar mediante un porcentaje:

- Actividades de servicio según contrato (definidas en el módulo Planificación de servicio y conceptos).
- Tipo de condición.

Nota

- Si desea usar la indexación en un contrato de servicio, antes de activar un contrato, seleccione la casilla de verificación **Indexación de precio** para el contrato en cuestión en la ficha Cambios de contrato de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000).
- Para aplicar al mismo tiempo la indexación y la renovación a un contrato de servicio, establezca el campo **Tipo** de la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000) en **Renovación con indexación**.
- Para aplicar la indexación a un único contrato, use la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000).
- Para aplicar la indexación a varios contratos, utilice la sesión Generar cambios de contrato (tsctm3202m000). Para obtener más información, consulte *Aplicar indexación a varios contratos* (p. 45).

Aplicar indexación a varios contratos

Para aplicar la indexación a varios contratos, realice los siguientes pasos:

1. En la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000), en el menú Vistas, Referencias o Acciones, haga clic en **Generar cambios de contrato** para iniciar la sesión Generar cambios de contrato (tsctm3202m000).
2. Especifique un rango.
3. Seleccione la casilla de verificación **Indexación**.
4. Si es necesario, cambie la fecha de efectividad.
5. Seleccione la plantilla de indexación. Solo puede seleccionar la plantilla cuando esta no se ha definido en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000).
6. Para activar los cambios inmediatamente, seleccione la casilla de verificación **Activar indexación creada**. Si no selecciona la casilla de verificación, más tarde tendrá que activar los cambios uno a uno.
7. Haga clic en **Procesar**.

Nota

- Para la indexación, los importes de condición de indexación se recalculan en función de la definición de índice.
- Para cada cambio aplicado a un contrato, la opción Servicio genera plazos nuevos, que podrá revisar en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000).
- Puede aplicar la indexación a un contrato de servicio si se selecciona la casilla de verificación **Indexación de precio** para el contrato en cuestión en la ficha **Cambiar condiciones** de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000) antes de activar el contrato.

Cambios incidentales

Los cambios incidentales son los cambios que tienen lugar en un contrato de servicio activo en términos de configuraciones contempladas, tipos de cobertura y condiciones.

Puede crear un cambio de contrato del tipo Cambio incidental cuando desee efectuar un cambio en el contrato existente.

El cambio de contrato se crea con el estatus **Libre**.

Para que las nuevas definiciones de contrato proporcionen la cobertura suficiente, los cambios incidentales deben ser efectivos. Un cambio en el contrato conduce a menudo a un cambio en el precio del contrato, hecho que repercute en los plazos del contrato actual. Si se relaciona una penalización con un cambio incidental, se crea un plazo de contrato independiente.

El importe total de la corrección del cambio incidental se calcula como la diferencia en los precios totales del contrato antes de iniciar el cambio incidental y cuando el cambio incidental ya es activo.

Puede realizar cambios incidentales en la cobertura de un contrato de servicio activo. Puede llevar a cabo cualquiera de las siguientes acciones:

- Añadir o borrar grupos de instalación, artículos seriados, tipos de servicio, condiciones, condiciones de cobertura o condiciones de costo.

Nota

- Si desea permitir cambios incidentales en un contrato de servicio, antes de activar un contrato, seleccione la casilla de verificación **Cambios incidentales** para un determinado contrato en la ficha **Cambiar condiciones** de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000). Utilice la sesión para especificar una penalización que se deba cargar al cliente cada vez que se efectúe un cambio incidental.
- Para efectuar cambios incidentales en un contrato, utilice la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000).

Listar contratos de servicio a punto de vencer

1. Inicie la sesión Vencimiento de contratos de servicio (tsctm3200m000).
2. Especifique el rango de fechas de vencimiento que corresponda.
3. Seleccione la casilla de verificación **Lista de contratos pendientes de vencimiento**.
4. Haga clic en **Procesar**.

Marcar contratos de servicio para vencimiento

Utilice la sesión Vencimiento de contratos de servicio (tsctm3200m000) para marcar los contactos de servicio para vencimiento.

Un contrato de servicio puede tener el estatus establecido en **Activo** aunque el período del contrato haya terminado. No puede usar este contrato para asignar la cobertura del contrato. Establezca el estatus en Vencido, cierre el contrato y transféralo a la historia.

Marcar contratos para vencimiento

También puede marcar contratos para vencimiento. El estatus del contrato no se ha establecido en Vencido, pero el contrato tiene el estatus **Marcado para vencimiento** para todos los contratos de servicio que se hallan dentro del rango de selección de entrada definido cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha actual.

Nota

No puede efectuar cambios en los contratos vencidos.

Proceso de vencimiento del contrato de servicio

1. Inicie la sesión Vencimiento de contratos de servicio (tsctm3200m000).
2. Especifique el rango máximo de selección para el componente en cuestión, por ejemplo, el partner cliente.
3. Seleccione la casilla de verificación **Marcar contratos para vencimiento**.
4. Seleccione las casillas de verificación **Listado de proceso** y **Listado de errores** según corresponda.
5. Haga clic en **Procesar**.

En el rango especificado, seleccione la casilla de verificación **Marcado para vencimiento** en la sesión de detalles de los contratos de servicio. .

Nota

Los contratos marcados para vencimiento no pueden renovarse una vez que han vencido.

Vencimiento de contratos de servicio

1. Inicie la sesión Vencimiento de contratos de servicio (tsctm3200m000).
2. Especifique el rango máximo de selección para el componente en cuestión, por ejemplo, el partner cliente.
3. Seleccione la casilla de verificación **Aplicar vencimiento de contratos**.
4. Seleccione las casillas de verificación **Listado de proceso** y **Listado de errores** según corresponda.
5. Haga clic en **Procesar**.

LN establece el estatus en **Vencido** para los contratos de servicio que han llegado a la fecha de vencimiento.

Ruta de búsqueda de contratos de servicio

Al iniciar una llamada o crear una orden de servicio o una OVM (orden de venta de mantenimiento), se genera una transacción para la combinación de artículo y número de serie. Cuando Infor LN busca un contrato de servicio apropiado para esta transacción, ya no es obligatorio que coincida exactamente la combinación de artículo y número de serie para este contrato y la transacción.

Infor LN busca el contrato de servicio en la secuencia siguiente:

- Serie
- Artículo – Grupo de instalación
- Grupo de instalación
- Artículo

Nota

Infor LN aplica la coincidencia más detallada.

En el escenario siguiente se explica cómo los mismos artículos pueden tener una cobertura diferente debido a que el grupo de instalación o el artículo (sin un grupo de instalación) están vinculados a contratos de servicio diferentes:

Fase 1: Los artículos seriados se venden al partner cliente inicialmente utilizando una orden de venta.

1. Orden de venta 1 con n líneas con artículo seriado A núm. 123456, artículo seriado B núm. 123123, artículo seriado C núm. 345345 – vinculada al grupo de instalación 1
2. Orden de venta 2 con n líneas con artículo seriado A núm. 789005, artículo seriado B núm. 234234, artículo seriado C núm. 456456 – vinculada al grupo de instalación 2
3. Orden de venta 3 con n líneas con artículo seriado A núm. 333333, artículo seriado B núm. 333334, artículo seriado C núm. 333335 – no vinculada a ningún grupo de instalación

Fase 2: Se definen los contratos de servicio. contrato de servicio 1 y 2 en el nivel de grupo de instalación, y contrato de servicio 3 en el nivel de artículo

En el contrato de servicio se especifican las condiciones de la combinación Grupo de instalación-ARTÍCULO o ARTÍCULO:

Nota: el mismo artículo se utiliza para contratos diferentes.

- CONTRATO DE SERVICIO 1 (facturar todo el trabajo) cliente xyz
- Inicio el 1 de enero de 2011
- Artículo A Grupo de instalación 1 cobertura de reparación 100 euros
- Artículo B Grupo de instalación 1 cobertura de reparación 120 euros
- Artículo C Grupo de instalación 1 cobertura de reparación 210 euros
- CONTRATO DE SERVICIO 2 (es decir, garantía por todo el trabajo) cliente xyz
- Inicio el 1 de diciembre de 2011
- Artículo A Grupo de instalación 2 cobertura de reparación 50 euros
- Artículo B Grupo de instalación 2 cobertura de reparación 52 euros
- Artículo C Grupo de instalación 2 cobertura de reparación 53 euros
- CONTRATO DE SERVICIO 3 cliente 333
- Artículo A <sin grupo de instalación especificado> cobertura 300 euros
- CONTRATO DE SERVICIO 4 cliente 333
- Artículo A <sin grupo de instalación especificado> cobertura 375 euros

Fase 3: Las tareas de servicio se registran para los artículos que tienen un contrato de servicio

En este ejemplo, las tareas de servicio se registran mediante una OVM.

1. Orden 1 de OVM para cliente xyz -- Artículo A, núm. 123456: Infor LN identifica el grupo de instalación (grupo de instalación 1) al que pertenece el artículo y el contrato de servicio. Esto da lugar a una cobertura de reparación de 100 euros.
2. Orden 2 de OVM para cliente xyz – Artículo A, núm. 789005: Infor LN identifica que el artículo forma parte del grupo de instalación 2 e identifica el contrato de servicio para el grupo de

instalación 2 y el artículo A. Esto da lugar a una cobertura de reparación de 50 euros, Ejemplo en garantía.

3. Orden 3 de OVM para cliente 333 – Artículo A, núm. 333333: LN busca en el siguiente nivel más genérico. LN identifica los contratos de servicio 3 y 4 para el artículo A. LN selecciona el último contrato identificado (contrato de servicio 4 en este caso) y aplica las condiciones. Esto da lugar a una cobertura de reparación de 375 euros.

Ruta de búsqueda de tarifas salariales (contrato de servicio)

Para contratos de servicio y ofertas de servicio, LN permite especificar los criterios de búsqueda para recuperar el código de tarifa salarial cuando se definen las condiciones de costo de mano de obra. En función de este código de tarifa salarial predeterminado, se utilizan las tarifas de costo y venta para calcular los importes de costo y venta de la condición de costo de mano de obra.

El campo **Ruta de búsqueda** de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) permite definir tres atributos que LN utiliza para recuperar códigos de tarifa salarial.

LN recupera la tarifa salarial en el siguiente orden:

- Nivel 1
- Nivel 2
- Nivel 3

LN utiliza este criterio de búsqueda para determinar la tarifa salarial para un contrato de servicio o una oferta de servicio. Si la tarifa salarial no se especifica en el nivel 1, se tiene en cuenta la tarifa salarial especificada en el nivel 2. Si la tarifa salarial no se especifica en el nivel 2, se tiene en cuenta la tarifa salarial especificada en el nivel 3.

La tarifa salarial puede tomar el valor predeterminado de los siguientes valores posibles definidos para cada nivel:

- Departamento
- Zona de servicio
- Familia de artículos seriados
- Grupo de instalación
- Actividad de referencia
- Tarea
- Especialización
- No aplicable

Ejemplo

El código de tarifa salarial predeterminada se recupera de la tarea asociada a la condición de costo de mano de obra definida en la sesión Condiciones laborales de contrato (tsctm1132m300). Si no se

especifica ninguna tarea, se recupera de la actividad de referencia definida en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300). Si no hay ningún código de tarifa salarial definido para la actividad de referencia, el código de tarifa salarial se recupera del departamento de servicio de la actividad de referencia.

Nota

Infor LN no le permite seleccionar la misma opción en dos niveles cualesquiera. Por ejemplo, si el nivel 1 está establecido en Departamento, el segundo y tercer nivel no pueden establecerse en Departamento.

El segundo nivel sólo se puede establecer cuando el valor del primero no esté establecido en "No aplicable". El tercer nivel sólo se puede establecer cuando el valor del segundo no esté establecido en "No aplicable".

Condiciones de contrato para el contrato de servicio y la oferta de contrato de servicio

Para un contrato se puede especificar si una línea de contrato es una línea de cobertura, una línea de fijación de precio o una combinación de ambas.

Condiciones de cobertura

Una condición de cobertura almacena los acuerdos sobre duración, el método de cobertura de costos y los costos de los acuerdos. Se puede crear para (una combinación de) un contrato de servicio (oferta), un grupo de instalación, un tipo de cobertura, un tipo de condición o un número de secuencia. También se almacenan los importes de costo y de venta de la condición. Las condiciones de cobertura definidas son válidas para la duración del contrato de servicio. También es posible dividir por fases estas condiciones, dependiendo del tiempo o del valor del contador principal de un modelo de contador. Las condiciones de cobertura pueden especificarse en las condiciones de costo.

Las **Condiciones de cobertura** de la oferta de contrato y las **Línea de cobertura** del contrato se definen en las sesiones Condiciones de cobertura de oferta de contrato (tsctm1120m200) y Condiciones de contrato (tsctm1120m300).

Condiciones de fijación de precios

Se pueden configurar las condiciones de fijación de precios para la línea de configuración en el contrato de servicio u oferta de contrato de servicio. Esta condición de fijación de precios de configuración también se puede utilizar como plantilla de fijación de precios. Para una línea de configuración se puede seleccionar una condición de precio del tipo Tiempo y materiales (con datos detallados de fijación de precio) o el precio fijo de corrección. El valor Tiempo y materiales se utiliza para definir un precio de venta para el material, la mano de obra y otros costos. El precio fijo se utiliza como precio fijo de corrección para el mantenimiento o el servicio realizado para el artículo. Para configurar la condición

de fijación de precio, se debe establecer el campo **Tipo de precio de contrato** en **Tiempo y materiales** o **Precio fijo de corrección** en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).

Nota

- El campo **Tipo de precio de contrato** solo está habilitado si la casilla de verificación **Precios** está seleccionada en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).
- Las condiciones de fijación de precios sólo se pueden utilizar cuando está seleccionada la casilla de verificación **Usar precios en contratos de servicio** en la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000).

Cobertura de contrato y condiciones de fijación de precios del contrato

Para una orden de servicio, se pueden configurar las condiciones de cobertura así como las condiciones de fijación de precios (sólo del tipo Tiempo y materiales) para la misma línea de configuración. LN define primero los precios de venta para las transacciones y luego se definen las condiciones de cobertura. El precio de venta de las condiciones de costo es el precio acordado, pero el importe de venta contemplado y el importe de costo contemplado son la cobertura.

Nota

- El campo **Tipo de precio de contrato** solo está habilitado si la casilla de verificación **Precios** está seleccionada en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).
- Las condiciones de fijación de precios sólo se pueden utilizar cuando está seleccionada la casilla de verificación **Usar precios en contratos de servicio** en la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000).

Precios fijos

Para definir la condición de fijación de precios de contrato del tipo **Precio fijo de corrección**, se puede establecer el campo **Tipo de precio de contrato** en **Precio fijo de corrección** en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300). Un precio fijo es un compromiso basado en un precio acordado. Cuando se emplea más o menos tiempo, material, etc., solo se ve afectado el margen bruto, y el cliente solo paga el precio acordado. Si un precio fijo se configura según orden, cada transacción (actividad de servicio externo o línea de componente a mantener de orden de venta de mantenimiento) se factura para el precio de contrato de servicio especificado, independientemente del costo contabilizado en esa orden.

Utilizar condiciones de precio y de cobertura

Se pueden utilizar las condiciones de cobertura o las condiciones de precio para un contrato de servicio aplicable para órdenes de servicio/órdenes de venta de mantenimiento.

Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de servicio

- Para las órdenes de servicio, LN recupera el precio de venta de las condiciones de precio de contrato de servicio. El precio de venta se utiliza para las líneas de costo de servicio. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.
- Si las condiciones de precio de contrato de servicio no están definidas, el precio de venta obtiene su valor predeterminado de los libros de precios y las tarifas salariales (datos de fijación de precios normales); el **Origen de precios** está establecido en **Otros**.
- Si el precio de venta no se puede aplicar porque la línea de costo de servicio está cubierta por un precio fijo, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable**.

Para costos reales de orden de servicio:

- El precio de venta definido para la condición de precio se recupera de las condiciones de precio de contrato de servicio. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.
- Si no se encuentra el precio de venta, el precio de venta de las líneas de costo de material se basa en los datos de fijación de precios normales, el precio de venta en las líneas de costo de mano de obra se basa en las tarifas salariales aplicables, y el precio de venta de la otra línea de costo se basa en datos de fijación de precios normales aplicables. El **Origen de precios** está establecido en **Otros**.
- Si el precio de venta se cambia manualmente, entonces el **Origen de precios** está establecido en **Manualmente**.
- Si el precio de venta no se puede aplicar porque los costos están cubiertos por una oferta o un precio fijo, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable**.

Nota

Si se define una condición de precio para mano de obra para el contrato de fijación de precios, la tarifa salarial se establece como predeterminada con el precio de venta definido para la condición de precio. Si el precio de venta no está definido para las condiciones de precio, la tarifa salarial obtiene el valor predeterminado basándose en la ruta de búsqueda definida en la sesión Parámetros de orden de servicio (tssoc0100m000). El contrato no se incluye en la ruta de búsqueda porque el contrato siempre es principal.

Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de venta de mantenimiento

- Para las órdenes de venta de mantenimiento, LN recupera el precio de venta definido para la condición de precio relacionada con el tipo de costo. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.
- Si no se encuentra el precio de venta, entonces se basa en los datos de fijación de precio normales. El **Origen de precios** está establecido en **Otros**.
- Si el precio de venta se cambia manualmente, el **Origen de precios** está establecido en **Manualmente**.

- Si el precio de venta no se puede aplicar porque los costos están cubiertos por una oferta o un precio fijo, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable**.

Utilizar cobertura de contrato y condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales

Cuando las condiciones de costo de cobertura y las condiciones de fijación de precios se pueden aplicar para cada transacción, LN aplica primero la condición de precio (tiempo y materiales) para las transacciones y luego las condiciones de cobertura. Como se puede utilizar un contrato de servicio para las condiciones de precio (para tiempo y materiales) y para las condiciones de cobertura, LN utiliza un indicador para determinar si se pueden aplicar las condiciones de precio o de cobertura.

Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de servicio

Para las órdenes de servicio, LN recupera el precio de venta de las condiciones de precio de contrato de servicio. La orden de servicio y la actividad de orden de servicio se facturan con el precio de venta acordado definido en el contrato de servicio, independientemente del costo contabilizado en esta orden. La línea de factura de orden de servicio se crea en la sesión Precios fijos de orden de servicio (tssoc2115m000), que incluye el precio de venta y los datos de la factura. El precio de venta en la línea de factura de orden de servicio es el precio de venta acordado obtenido de forma predeterminada del precio fijo acordado en los contratos de servicio. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.

Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de venta de mantenimiento

Para las líneas de componente de orden de venta de mantenimiento, si el método de fijación de precios se establece en **Precio fijo de orden**, el precio de venta de la línea de componente de orden de venta de mantenimiento es el precio de venta acordado. El precio de venta sólo se obtiene como predeterminado si el artículo se define en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).

Para las líneas de componente a mantener con método de fijación de precios establecido en **Precio fijo de orden**:

- El precio de venta se recupera de las líneas de configuración de servicio. El **Origen de precios** se establece en **Contrato de servicio**.
- Si el precio de venta no está definido para la línea de configuración de servicio, el precio de venta se basa en el **Precio de venta** definido en la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000). El **Origen de precios** se establece en **Otros** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).
- Si el precio de venta se añade manualmente, el **Origen de precios** está establecido en **Manualmente**.

- Si el precio de venta no está definido, entonces se basa en los datos de fijación de precio normales.

La línea de cobertura se crea con la condición de precio establecida en el método Precio fijo de corrección, para guardar el precio de venta y los datos de factura. El precio de venta en la línea de factura de orden de servicio es el precio de venta acordado, que se obtiene de forma predeterminada del precio fijo acordado en los contratos de servicio. El origen de precios de esta línea se rellena con el origen de precios de las líneas de componente de mantenimiento. Para las demás líneas de cobertura vinculadas a las líneas de componente de mantenimiento, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).

Ruta de búsqueda para condiciones de fijación de precios o condiciones de cobertura aplicables

Para determinar las condiciones de fijación de precios o condiciones de cobertura aplicables, LN utiliza la siguiente ruta de búsqueda:

- Basada en un grupo de instalación y un artículo sin un número de serie. LN busca:
 - a. Las condiciones definidas para el grupo de instalación y el artículo.
 - b. Las condiciones definidas para el grupo de instalación únicamente.
 - c. Las condiciones definidas para el artículo.
- Basada en un grupo de instalación. LN busca las condiciones definidas para el grupo de instalación.
- Basada en un artículo seriado. LN busca:
 - a. Las condiciones definidas para el artículo seriado.
 - b. Las condiciones definidas para el artículo padre del artículo seriado (si existe un artículo padre).
 - c. Las condiciones definidas para el grupo de instalación y el artículo.
 - d. Las condiciones definidas para el grupo de instalación únicamente.
 - e. Las condiciones definidas para el artículo.

Capítulo 6

Plazos de contrato de servicio

6

En este capítulo se explican los procedimientos de gestión de contratos.

Plazos de contrato de servicio

Los plazos de contrato de servicio permiten facturar los importes de venta del contrato y los importes de actividad de servicio.

Cuando un contrato de servicio se contabiliza en historia, los plazos asociados también se contabilizan en historia.

Métodos de factura para contratos de servicio

Dispone de varios métodos para facturar un contrato:

- El método de factura que elija determina el tipo y número de plazos que se generan.
- El método de factura también determina el método de facturación. La facturación se puede llevar a cabo antes de iniciar la orden de trabajo o una vez que ésta se ha terminado.
- El método de factura está vinculado al contrato de servicio mediante una plantilla de plazo.

Plazos de contrato de servicio

Los detalles de facturación del contrato de servicio u oferta de contrato de servicio se especifican en la ficha **Facturación** de las sesiones de detalles.

Facturación de los contratos de servicio

El método de factura seleccionado determina el tipo y el número de plazos que se presentan. El método de factura determina también si las facturas se presentan antes de que se inicie el trabajo o tras su finalización.

El método de facturación se vincula a una oferta de contrato de servicio o a un contrato de servicio mediante plantillas de plazo. Tras la inserción, y si es necesario, puede cambiar los detalles que sugiere la plantilla.

El plazo aceptado se transfiere al módulo Facturación de Facturación, que gestiona el listado de los documentos relativos al plazo. Este módulo también notifica este evento al paquete Finanzas. El módulo devuelve la fecha y el número de factura, así como la fecha de contabilización, para su uso en el módulo Gestión de contratos.

Sólo puede cancelar un plazo cuando el estatus se establece en **Libre** o **Aceptado**.

Cuando un contrato de servicio se contabiliza en historia, los plazos asociados también se contabilizan en historia.

Nota

La configuración de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) controla el nivel de detalle que se ha contabilizado en la historia.

Cómo genera LN plazos de contrato

LN genera plazos de contrato cuando:

- Se activa un contrato de servicio.
- Se cierra un cambio de contrato.

Cuando se activa o renueva un contrato, LN genera los plazos de cada configuración en base a:

- La fecha de efectividad y la fecha de vencimiento de la línea de configuración de contrato.
- La plantilla de plazo.
- El esquema de descuento de contrato. Los importes se distribuyen homogéneamente entre los plazos.

Cuando se cierra una indexación o un cambio incidental, LN corrige los plazos o genera plazos nuevos que reflejen las diferencias resultantes en los importes de costo y venta.

LN genera nuevos plazos cuando:

- Se añade una configuración nueva.
- Se prorroga la fecha de vencimiento de la línea de configuración. LN genera plazos después de la fecha de vencimiento anterior de la línea de configuración.
- Se especifica un importe de penalización. LN crea un único plazo para el importe de penalización.

En los demás casos, LN corrige los plazos existentes con el estatus **Libre** que contemplen la duración desde la fecha de efectividad hasta fecha de vencimiento de la configuración. También se corrigen los importes de descuento de contrato que hubiera.

Nota

Si el estatus del plazo ya es **Aceptado**, se aplica lo siguiente:

- Si la diferencia origina un aumento, LN crea un plazo nuevo para la misma fecha planificada de factura.
- Si la diferencia origina una reducción, LN crea una nota de abono. Todos los plazos **Libre** con una fecha posterior a la fecha de vencimiento de la configuración se cancelan.

Efecto de la indexación o de los cambios incidentales en los plazos cuando se activa el cambio de contrato.

Cuando se activa la indexación o el cambio incidental, el importe indexado se divide entre los plazos que cumplen los siguientes criterios:

- Plazos con el estatus **Libre** en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000)
- Plazos con la fecha de inicio en el campo **Fecha de efectividad** (en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000)) que es igual o mayor que la **Fecha de efectividad de cambio** (en la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000)).

El importe indexado no se divide entre los plazos que se crean manualmente.

No hay plazos con el estatus **Libre** en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000), cuando se aplica la indexación o el cambio incidental. LN, genera un nuevo plazo con el importe indexado en la sesión Plazos de contrato (tsctm4100m000) en la activación del cambio de contrato. La **Fecha planificada de factura** del nuevo plazo es la misma que la **Fecha de efectividad de cambio** de la sesión Cambios de contrato (tsctm3120m000).

Si el importe de la indexación o el importe del cambio incidental no son cero, LN añade el importe al importe del plazo. En lo sucesivo, el importe de indexación/cambio incidental se restablece a cero.

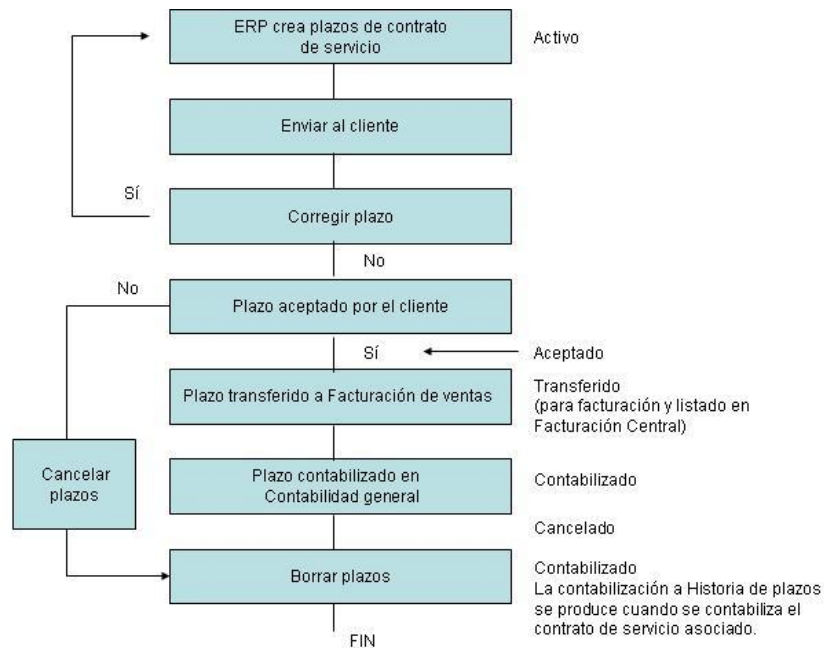
El estatus del plazo sólo se puede cambiar en las siguientes circunstancias:

- Cuando el importe de indexación o del cambio incidental sea cero. El estatus del plazo sólo se puede cambiar por:
 - **Aceptado**
 - **Cancelado**
- Se activa el cambio de contrato.

Proceso de plazos de contrato de servicio

Proceso de plazos de contrato de servicio:

La siguiente figura detalla el proceso de plazos del contrato de servicio:



Utilizar plantillas de plazos

Las plantillas de plazo permiten generar plazos cuando la organización de servicio trabaja con un conjunto de condiciones de plazo predeterminadas.

Debe definir las plantillas de plazo antes de especificar los datos de cabecera de la plantilla de contrato de servicio del contrato de servicio o de la oferta de contrato de servicio. Puede usar los plazos de plantilla para preparar detalles específicos de un plazo por anticipado. La fecha de creación de la estrategia de plazos se avanza y las mismas condiciones se aplican en circunstancias similares.

Crear una plantilla de plazo

Utilice la sesión Listar plantillas de plazo (tsctm4410m000) para crear y listar las plantillas de plazo.

En la cabecera de la plantilla, especifique los siguientes datos relacionados con la plantilla:

- Una descripción de la plantilla.
- El intervalo entre plazos.
- La fecha en la que se factura el plazo.
- El período de desplazamiento que se debe usar para la facturación.
- El número de períodos financieros.

Uso de las plantillas de plazo:

Puede usar plantillas de plazo en el momento en el que se especifican los datos de cabecera del contrato de servicio o de la oferta de contrato de servicio. Debe crear la plantilla de plazo en:

- El campo **Plantilla de plazo** de la sesión Ofertas de contrato (tsctm2100m000) para una oferta de contrato de servicio.
- El campo **Plantilla de plazo** de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000) para un contrato de servicio.

Utilizar plazos de contrato de servicio

El estatus de plazo indica las distintas etapas de un plazo, y cambia después de cada interacción.

Un plazo puede tener uno de los siguientes estatus:

- **Libre**
- **Aceptado**
- **Transferido**
- **Contabilizado**
- **Cancelado**

Plazos de contrato de servicio - ejemplo de fijación de precios

Grupo de instalación A:

- Valor de venta: 100,000
- Servicio: 8% del valor de venta
- Pago: 12 pagos anuales

Grupo de instalación B - 4 x Inspecciones:

- Importe de venta: $4 \times 1000 = 4000$
- Importe de costo: $4 \times 800 = 3.200$
- Pago: 4 pagos anuales

Ejemplo

Contrato de precio de venta (para los grupos de instalación A y B):

- A: 8.000 por año = 667 por mes
- B: 4.000 por año = 1.000 por trimestre

Esquema de factura:

- Enero: $667 + 1.000 = 1.667$
- Febrero: 667
- Marzo: 666
- Etc.

Ejemplo

Contrato de precio de costo (para los grupos de instalación A y B):

- A: no se pueden especificar costos.
- B: 3.200 por año = 800 por trimestre

El margen bruto sólo puede basarse en los métodos de fijación de precios siguientes:

- Presupuestado
- Listas de precios

En este caso, el margen bruto es: $(4.000 - 3.200)/4.000 = 20\%$

Capítulo 7

Cerrar contratos de servicio

7

En este capítulo se explican los procedimientos de gestión de contratos.

Historia de contrato

Utilice la historia de gestión de contratos para ver los detalles de las condiciones contabilizadas en la historia.

Los datos de la historia se derivan de ofertas de contrato, contratos de servicio y plazos de contrato.

Puede usar los datos de la historia para examinar detalles como la historia del cliente, los márgenes brutos alcanzados y otros detalles. Estos datos permiten observar tendencias y se usan para determinar los orígenes de los costos incurridos.

Gestión de contratos - historia

El grupo de menú Historia de gestión de contratos permite ver los datos históricos que LN almacena. Puede listar o borrar estos datos.

Los datos se derivan de los siguientes módulos de Gestión de contratos.

- Ofertas de contrato de servicio
- Contratos de servicio
- Plazos de contrato de servicio

Puede usar una de las siguientes configuraciones de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) para seleccionar el volumen de información que se almacena antes del borrado:

- **Ninguno**
- **Cabecera**
- **Cabecera y condiciones**

Nota

Si selecciona la opción **Cabecera y condiciones**, el consumo de recursos de disco es elevado.

En función del contexto, puede almacenar los dos conjuntos de información de cabecera siguientes:

- La cabecera de la oferta de contrato de servicio
- La cabecera de contrato de servicio

Utilice la sesión Copiar ofertas de contrato de servicio a historia (tsctm2280m000) para transferir ofertas de contrato de servicio a historia. El estatus de la oferta de contrato de servicio se debe establecer en **Procesado o Cancelado**. LN borra las ofertas de contrato de servicio de la sesión Ofertas de contrato (tsctm2100m000) tras mover los datos a la historia.

Utilice la sesión Copiar contratos de servicio en historia (tsctm3280m000) para mover los contratos de servicio a la historia. El estatus del contrato de servicio se debe establecer en **Cerrado**. LN borra el contrato de servicio de la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000) tras mover los datos a la historia. Los plazos se transfieren cuando se transfiere el contrato de servicio asociado a historia.

artículo seriado

Un artículo que está definido de forma única por el código de artículo (referencia del fabricante) en combinación con el número de serie.

cabecera de contrato de servicio

La cabecera de orden de servicio contiene todos los datos que se especifican en la sesión Contratos de servicio (tsctm3100m000).

cabecera de oferta de contrato

La cabecera de oferta de contrato contiene todos los datos que se especifican en la sesión Ofertas de contrato (tsctm2100m000).

cambio de contrato de servicio

A continuación se indican los tipos de cambios de contrato:

- **Renovación:** esta opción le permite ampliar el período de contrato más allá de su duración de validez actual.
- **Cambios incidentales:** esta opción le permite implementar cambios en un contrato existente. Cambios como adición o eliminación de una o varias líneas de configuración, cambios en precios y descuentos, etc. se clasifican como cambios incidentales.
- **Indexación:** esta opción le permite cambiar el precio del contrato en función de los cambios en el valor del índice de precios de consumo.
- **Renovación con indexación:** esta opción le permite realizar la indexación y la renovación al mismo tiempo.

cambios incidentales

Un tipo de cambio de contrato de servicio que resulta de añadir o eliminar artículos, o de añadir, eliminar o cambiar condiciones de cobertura o condiciones de costo.

condiciones

Un conjunto de condiciones de garantía, contrato u oferta relacionado con un tipo de mantenimiento.

Por cada tipo de condición y de cobertura, los acuerdos de condiciones y precio se almacenan en las condiciones de cobertura, que pueden concretarse aún más en las condiciones de costo.

Ejemplo

Todas las condiciones relacionadas con:

- Mantenimiento cíclico duradero
- Servicio de Helpdesk
- Resolución de problemas in situ

condiciones de cobertura

Una condición de cobertura almacena los acuerdos sobre duración, el método de cobertura de costos y los costos de estos acuerdos. Se puede crear para (una combinación de) un contrato de servicio (oferta), un grupo de instalación, un tipo de cobertura, un tipo de condición o un número de secuencia.

También se almacenan los importes de costos y los importes de venta de la condición.

Las condiciones de cobertura definidas son válidas para toda la duración del contrato de servicio. También es posible dividir por fases estas condiciones, dependiendo del tiempo o del valor del contador principal de un modelo de contador.

Las condiciones de cobertura pueden especificarse más en las llamadas condiciones de costo.

condiciones de costo

Una especificación detallada de una condición de cobertura.

contrato de servicio

Un acuerdo de venta entre una organización de servicio y un cliente para un período específico, que indica las configuraciones (grupos de instalación o artículos seriados) que se deben mantener, las condiciones de cobertura y el precio acordado.

datos de cabecera

La información general de un contrato de servicio, de una oferta de contrato de servicio, de una orden de servicio o de una oferta de orden de servicio. Los datos de cabecera constan de datos descriptivos, del partner, financieros, de factura y de duración.

documentos de contrato de servicio

Los documentos que se listan en la sesión Listar documentos de contrato de servicio (tsctm3400m000).

Se pueden listar dos tipos:

- Documentos externos
- Documentos internos

Documento externo

Este tipo de documento se utiliza para listar los documentos reales que deben enviarse al partner.

Documento interno

Este tipo de documento se utiliza para listar una copia para utilización interna del documento real que debe enviarse al partner.

Ejemplo

- El contrato puede recibir una aprobación financiera independiente antes de listar los documentos finales.
- Los detalles del contrato todavía pueden corregirse tras la revisión.

documentos de oferta de contrato

Los documentos que se listan en la sesión Listar documentos de oferta de contrato (tsctm2400m000).

Se pueden listar dos tipos:

- Documentos externos
- Documentos internos

Documento externo

Este tipo de documento se utiliza para listar los documentos reales que deben enviarse al partner. El estatus de la oferta se cambia a Listado, momento en el cual se fijan los detalles y se evitan los cambios en las condiciones de la oferta.

Documento interno

Este tipo de documento se utiliza para listar una copia para utilización interna del documento real que debe enviarse al partner. El estatus de la oferta no cambia.

Ejemplo

- La oferta puede recibir una aprobación financiera independiente antes de listar los documentos finales.
- Los detalles de la oferta todavía pueden corregirse tras la revisión.

esquema de descuento de contrato

Si los servicios o condiciones de una garantía se solapan con los servicios de un acuerdo de contratación para un artículo, puede ofrecer un descuento o una reducción en las condiciones respecto al precio del contrato. El esquema de descuentos define el porcentaje de descuento del contrato durante el período de validez de la garantía para el artículo. Esto le permite incluir un período inicial de garantía durante el cual no se envían facturas al cliente. También puede utilizar un esquema de descuento independientemente de una garantía, por ejemplo, si acuerda un descuento de una sola vez con el cliente.

estructura de artículos

Una lista de artículos estándar de los componentes que la constituyen. La estructura de artículos se puede consultar como una estructura multinivel o una estructura de nivel único, y se puede utilizar como entrada para un desglose físico.

garantía

Una garantía de que un componente se repara libre de cargo o con costos reducidos si no funciona según las especificaciones acordadas dentro de un período de garantía.

grupo de instalación

Un conjunto de artículos seriados que tienen la misma ubicación y son propiedad del mismo partner. Agrupar artículos seriados en un grupo de instalación le permite mantenerlos de forma colectiva.

grupo de números

Un grupo de la serie de primeros números libres que puede asignar a un uso específico.

Por ejemplo, puede asignar un grupo de números a:

- Códigos de partner
- Contratos de compra
- Órdenes de venta
- Órdenes de fabricación
- Órdenes de servicio
- Órdenes de almacenaje
- Órdenes de flete

En un grupo de números puede definir varias series. Cada serie se identifica con el código de serie. Los números de serie que LN genera se componen del código de serie seguido del primer número libre de la serie. Los códigos de serie del mismo grupo de números tienen la misma longitud.

indexación

Aumentar o reducir los precios del contrato por medio de un porcentaje definido por el usuario.

margen bruto

La diferencia entre el importe de venta y los costos estándar con relación a los costos estándar.

La forma de calcular el margen bruto depende de la configuración del campo **Base del margen** en la sesión Parámetros de orden de servicio (tssoc0100m000).

Acrónimo: Margen bruto.

Margen bruto.

Consultar: *margen bruto* (p. 69)

menú adecuado

Los comandos están distribuidos en los menús **Vistas**, **Referencias** y **Acciones**, o bien se muestran como botones. En versiones anteriores de LN y Web UI, estos comandos se encuentran en el menú *específico*.

método de fijación de precios

El método que indica cómo se determina el precio del contrato.

Están disponibles los métodos de fijación de precios siguientes:

- **Valor de venta de configuración**
- **Costos de servicio presupuestados**
- **Precios de instalación/artículo**

oferta de contrato

Una oferta a un partner por la prestación de un contrato de servicios.

oferta de orden de servicio

Una oferta de orden de servicio es un extracto del precio, condiciones de venta y descripción de servicios y materiales que se puede enviar a un partner futuro. Los datos del partner, las condiciones de pago y las condiciones de entrega se enumeran en la cabecera. Los datos referidos a las actividades y los materiales se especifican en las líneas de oferta.

partner

Una parte con la que usted lleva a cabo transacciones comerciales, como por ejemplo un cliente o un proveedor. También puede definir departamentos dentro de su organización que actúen como clientes o proveedores de su propio departamento como partners.

La definición de partner incluye lo siguiente:

- El nombre y la dirección principal de la organización.
- El idioma y la divisa utilizados.
- Los datos de tasación y de identificación legal.

Usted se dirige al partner mediante la persona de contacto del mismo. El estatus del partner determina si puede llevar a cabo transacciones. El tipo de transacciones (órdenes de venta, facturas, pagos, expediciones) está definido por el rol de partner.

partner cliente

El partner que tramita órdenes de mercancías o servicios a su organización y al que pertenecen las configuraciones que mantiene o para la cual realiza un proyecto. Normalmente, el departamento de compras del cliente.

El acuerdo con el partner cliente puede incluir lo siguiente:

- Acuerdos de precio y descuento predeterminados
- Valores predeterminados de orden de venta
- Condiciones de entrega
- Los partners receptor y facturado relacionados

plantilla de contrato

Un conjunto estándar de condiciones de contrato. Se puede utilizar una plantilla como base para ofertas de contrato y contratos de servicio.

plantilla de plazo

Una plantilla que especifica el método de la factura, el intervalo entre dos plazos, la variante del plazo y el método en el que se debe especificar el número de períodos fiscales de un plazo. La plantilla se puede emplear en ofertas de contrato y en contratos de servicio.

plazo de contrato

El período en el que se distribuyen los ingresos de contratos (importes de plazo) y los costos de contratos de previsión. Los plazos de contrato se definen por año y contrato.

renovación con indexación

Si el tipo de cambio de contrato es **Renovación con indexación**, el contrato se renueva e indexa a la vez. La indexación se aplica a todas las líneas de configuración con independencia del método de fijación de precios.

renovación de contrato

Los cambios en los contratos de servicio que son el resultado de un nuevo período de duración.

tipo de condición

Las categorías utilizadas para agrupar costos. Los tipos de condición le permiten tener una visión más detallada del origen de los costos.

El módulo Gestión de contratos de Servicio distingue los siguientes tipos de condición:

- **Material**
- **Mano de obra**
- **Herramientas**
- **Desplazamiento**
- **Subcontratación**
- **Help Desk**
- **Otros**

tipo de contrato

Una forma de categorizar contratos basada en similitudes y características compartidas.

Cada tipo de contrato se identifica con un código alfanumérico de tres caracteres como máximo.

tipo de servicio

La clasificación de servicio que ofrecen los proveedores de servicio. El tipo de servicio determina qué tipo de disponibilidad se aplica a una cabecera de orden de servicio, y proporciona un tipo de cobertura y un procedimiento de orden predeterminado.

Índice

- artículo seriado**, 65
 - cabecera de contrato de servicio**, 65
 - cabecera de oferta de contrato**, 65
 - Cálculo de precio**
 - contrato, 32
 - Cambiar contratos de servicio activos**, 41
 - cambio de contrato de servicio**, 65
 - Cambios**
 - contrato de servicio incidental, 46
 - cambios incidentales**, 46, 65
 - condiciones**, 66
 - condiciones de cobertura**, 66
 - decalado frente a no decalado, 30
 - ejemplos de fases, 29
 - Condiciones de contrato**, 51
 - condiciones de costo**, 66
 - Condiciones**
 - en gestión de contratos, 29
 - Contrato**
 - cálculo de precio, 32
 - cálculo de precios de orden de servicio/contrato, 35
 - contrato de servicio**, 66
 - Contrato de servicio**
 - ejemplos de plazos, 62
 - estatus, 25
 - Contratos de servicio activos**
 - cambiar, 41
 - Contratos de servicio a punto de vencer**
 - listar, 47
 - Contratos de servicio**
 - crear, 27
 - listar, 40, 41
 - marcar para vencimiento, 47
 - plazos, 57
 - resumen, 24
 - usar, 27
 - usar plazos, 61
 - vencer, 48
 - Contratos de servicio y ofertas**, 50
 - Contratos**
 - gestionar en servicio, 9
 - Copiar las condiciones de cobertura y costo**
 - renovación de contrato, 23
 - datos de cabecera**, 66
 - Datos maestros**
 - gestión de contratos, 13
 - decalado frente a no decalado**
 - condiciones de cobertura, 30
 - documentos de contrato de servicio**, 67
 - documentos de oferta de contrato**, 67
 - Documentos de oferta de contrato**
 - listar, 18
 - Duración de la renovación de contrato**
 - Copiar las condiciones de cobertura y costo, 21
 - ejemplos de fases**
 - condiciones de cobertura, 29
 - esquema de descuento de contrato**, 68
 - Esquemas de descuento de contrato**, 12, 40
 - Estatus**
 - contrato de servicio, 25
 - ofertas de contrato, 16
 - estructura de artículos**, 68
 - garantía**, 68
 - Gestión de contratos (CTM)**, 10
 - Gestión de contratos**, 24
 - crear contratos de servicio, 27
 - ejemplos de plazos de contrato de servicio, 62
 - listar contratos de servicio, 41
 - listar documentos de contrato de servicio, 40
 - método de cobertura de costos, 32, 39
 - ofertas de contrato, 15
 - plazos de contrato de servicio, 57
 - resumen, 9
-

usar contratos de servicio, 27
usar plantillas, 28
usar plazos de contrato de servicio, 61
utilizar condiciones, 29

grupo de instalación, 68
grupo de números, 68
Historia de contrato, 11, 63
Historia
 gestión de contratos, 63
indexación, 44, 68
 precio de contrato de servicio, 44
Listar
 contratos de servicio, 41
 contratos de servicio a punto de vencer, 47
 documentos de contrato de servicio, 40
 documentos de oferta de contrato, 18
Listar ofertas de contrato de servicio, 18
Marcar para vencimiento
 contratos de servicio, 47
margen bruto, 69
Margen bruto., 69
menú adecuado, 69
Método de cobertura
 costos, 32, 39
Método de cobertura de costos
 gestión de contratos, 32, 39
método de fijación de precios, 69
Oferta de contrato/orden de servicio
 cálculo de precios de contrato, 35
oferta de contrato, 69
 simulación de precio, 18
oferta de orden de servicio, 69
oferta de precio de contrato
 simular, 18
Ofertas de contrato
 estatus, 16
 resumen, 15
partner, 70
partner cliente, 70
plantilla, 61
plantilla de contrato, 70
plantilla de plazo, 70
Plantillas
 uso en gestión de contratos, 28
plazo, 61
plazo de contrato, 70
Plazos
 contratos de servicio, 57
 ejemplos de contrato de servicio, 62
Plazos de contrato de servicio, 12, 57
Precios de contrato
 calcular, 35
Proceso de plazos
 contrato de servicio, 60
Proceso de plazos de contrato de servicio, 60
renovación con indexación, 70
renovación de contrato, 71
Renovación de contrato, 21, 44
simulación de precio
 oferta de contrato, 18
tipo de condición, 71
tipo de contrato, 71
tipo de servicio, 71
Tipos de contrato, 11, 25
Utilizar condiciones de contrato, 52
Vencer
 contratos de servicio, 48
