



# Infor LN Servicio - Guía del usuario para Control de órdenes de venta de mantenimiento (reparación en taller)

---

© 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** tsmcug (U9132)

---

**Versión** 10.5.1 (10.5.1)

---

**Creado el** 19 diciembre 2017

---

---

# Índice de contenido

## Acerca de este documento

<b>Capítulo 1 Introducción.....</b>	<b>7</b>
Introducción.....	7
<b>Capítulo 2 Conceptos de Orden de venta de mantenimiento.....</b>	<b>9</b>
Órdenes de venta de mantenimiento.....	9
Estatus de orden de venta.....	10
Estatus de línea de orden de venta.....	11
Artículo alternativo.....	12
ATP.....	12
Efecto de la fecha de ATP.....	12
<b>Capítulo 3 Configuración de datos maestros.....</b>	<b>15</b>
Parámetros de ventas de mantenimiento.....	15
<b>Capítulo 4 Procedimientos de Orden de venta de mantenimiento.....</b>	<b>17</b>
Crear órdenes de venta de mantenimiento.....	17
Crear órdenes de venta de mantenimiento.....	17
Ruta de búsqueda de tarifas salariales (contrato de servicio).....	18
Cancelar órdenes de venta de mantenimiento.....	19
Desbloquear llamadas, órdenes de servicio y órdenes de venta.....	20
Trazabilidad de costo en reparación en el taller.....	20
Resumen.....	20
Propagación de la trazabilidad en el proceso de reparación en el taller.....	21
Propagación de la trazabilidad a las ofertas de venta de mantenimiento.....	21
Propagación de la trazabilidad a la orden de venta de mantenimiento.....	22
Propagación de la trazabilidad a la orden de trabajo para la línea de componente de la OVM.....	22
Propagación de la trazabilidad a la orden de trabajo vinculada o con origen en una orden de venta de mantenimiento.....	22
Propagación de la trazabilidad a la orden de trabajo de seguimiento.....	22

---

---

Propagación de la solicitud de material a LN Almacenaje desde reparación en el taller.....	23
Propagación de trazabilidad para reservar horas.....	24
Contabilizar otros costos o costos de material de stock de trabajo en proceso.....	24
Propagación de trazabilidad para la línea de cobertura de orden de venta de mantenimiento.....	25
Subcontratación interna para reparación en taller.....	25
Resumen.....	25
Creación de la orden de venta de mantenimiento.....	25
Creación de la orden de trabajo.....	25
Envío de las mercancías.....	26
Recepción del producto.....	26
Actividad de reparación.....	26
Transferencia del producto.....	26
Reparación en el centro de reparación.....	26
Facturación de clientes.....	26
Facturación interna.....	26
Tarifas comerciales internas.....	28
Resumen.....	28
Costos de material comerciales.....	28
Tarifas salariales comerciales.....	29
Recalcular el precio de venta y vincular contratos a la OVM.....	29
Precio de venta en las líneas de componente a mantener.....	29
<b>Apéndice A Glosario.....</b>	<b>33</b>

## Índice

---

---

## Acerca de este documento

En esta guía se proporciona información acerca de los distintos conceptos y procesos disponibles en Orden de venta de mantenimiento, como las órdenes de venta de mantenimiento, el estatus de la orden de venta y el estatus de línea de la orden de venta.

### Objetivos

Este documento es una guía de usuario diseñada para cumplir los objetivos siguientes:

#### Deberá comprender los siguientes conceptos:

- Órdenes de venta de mantenimiento
- Estatus de orden de venta
- Estatus de línea de orden de venta

#### Para realizar las siguientes tareas:

- Crear órdenes de venta de mantenimiento
- Cerrar órdenes de venta de mantenimiento
- Cancelar órdenes de venta de mantenimiento

En este documento, se supone que el lector ya está familiarizado con el paquete Servicio de LN.

### Resumen del documento

En esta guía se describen los diversos conceptos y procesos disponibles en Orden de venta de mantenimiento.

### 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.

Para encontrar una sección a la que se hace referencia en este documento, consulte el índice.

Los términos subrayados indican un vínculo a una definición del glosario. Si consulta este documento en línea, haga clic en el texto subrayado para ir 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](mailto: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](http://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](mailto:documentation@infor.com).

En este capítulo se proporciona una breve introducción a la funcionalidad Orden de venta de mantenimiento del módulo RMA y reparación en taller.

## Introducción

El módulo Ventas de mantenimiento (MSC) incorpora la funcionalidad que permite registrar la solicitud efectuada al proveedor de servicio por parte de los clientes. En el caso de solicitudes relacionadas con la reparación de componentes, el módulo Sistema de control de trabajo (WCS) controla la implementación del trabajo real. También puede gestionar la recepción y entrega de repuestos, sustituciones o equipos en préstamo con Órdenes de venta de mantenimiento.

Cuando se trata de una reparación en taller, el módulo Ventas de mantenimiento (MSC) está estrechamente relacionado con el módulo Sistema de control de trabajo (WCS), que controla la implementación del trabajo. Los procedimientos de Ventas de mantenimiento gestionan los procesos RMA y otros procesos de venta de mantenimiento.

Puede gestionar cuatro tipos de transacciones de artículo en cualquier orden de venta de mantenimiento:

- **Componente para mantener**  
Si un componente se devuelve para repararlo, este proceso se puede gestionar como una transacción componente-reparación. En este punto, debe recibir el componente en un almacén de servicio propiedad del cliente para poder llevar a cabo satisfactoriamente las actividades de reparación como parte de un taller de reparación. Se necesita una orden de trabajo vinculada cuando las reparaciones se llevan a cabo mediante órdenes de trabajo, lo que puede hacer si usa el módulo Control de orden de trabajo (WCS). Las líneas de componente deben esperar la finalización de las órdenes de trabajo y su posterior entrega en un almacén planificado, desde donde el artículo se puede devolver al cliente.
- **Entrega de componente**  
Si los componentes tienen que entregarse a un cliente, esta entrega se efectúa mediante una línea de entrega de componentes. Puede que los clientes necesiten nuevos submontajes o componentes adicionales o puede que tengan que actualizarlos. Las líneas de entrega de componentes permiten entregar estos componentes a los clientes.

- **Componente recibido**

Puede utilizar las líneas de recepción de componentes para devolver componentes defectuosos o en buen estado. Pueden ser componentes que se han devuelto debido a rechazos o componentes obsoletos que se vuelven a vender a precios más bajos. El intercambio de componentes tiene lugar al combinar líneas de recepción y líneas de entrega de componentes. El resultado es que el cliente recibe un componente nuevo o reparado, mientras que la compañía de servicio tiene en propiedad el componente defectuoso. Todo lo contrario sucede en el mantenimiento de componentes, ya que el mismo componente se devuelve al cliente.
- **Componente en préstamo**

Cuando no se pueda disponer de un componente porque se esté reparando o por su naturaleza temporal de uso, el cliente puede solicitar un equipo en préstamo para un breve período de tiempo que puede usar y devolver después.
- **Convertir en entrega de componentes**

En caso de que el departamento de servicio piense que el cliente no tiene que devolver el componente en préstamo, la opción **Convertir en entrega de componentes** se utiliza para ese artículo. Puede facturar el componente entregado al cliente.
- **Convertir en componente recibido**

En caso de que el departamento de servicio piense que el componente que está en mantenimiento no se puede devolver al cliente ( Ejemplo, no se puede reparar), se puede usar la opción **Convertir en componente recibido**. Durante el cálculo de costos, se genera una nota de abono.

# Capítulo 2

## Conceptos de Orden de venta de mantenimiento

# 2

En este capítulo se proporciona una descripción breve de los conceptos disponibles en una orden de venta de mantenimiento.

## Órdenes de venta de mantenimiento

Las órdenes de venta de mantenimiento son acuerdos de venta que especifican el cliente al que se ofrecen los servicios así como otros detalles de venta pertinentes. Las órdenes de venta de mantenimiento pueden estar formadas por varios artículos de línea. La información sobre el partner receptor es indispensable para la entrega de mercancías reparadas, en préstamo o de sustitución. De forma similar, también son necesarios los detalles del partner facturado y del partner pagador para facturar al partner.

Las órdenes de venta de mantenimiento se pueden especificar directamente cuando se recibe la solicitud de un cliente o bien se pueden generar a partir de una llamada transferida, lo que puede ocurrir si el módulo Gestión de Llamadas registra la solicitud del cliente. El primer conjunto de procesos en relación con el seguimiento de RMA consiste en especificar y proporcionar detalles en las órdenes de venta de mantenimiento.

Los siguientes módulos están estrechamente relacionados con el funcionamiento del módulo Órdenes de venta de mantenimiento:

- **Gestión de llamadas (CLM)**  
Las órdenes de venta de mantenimiento se pueden originar a partir de una llamada transferida. Una llamada se puede transferir a una orden de venta de mantenimiento existente o puede dar como resultado una nueva orden de venta de mantenimiento.
- **Sistema de control de trabajo (WCS)**  
Todas las órdenes de venta de mantenimiento con líneas Componente para mantener generan una orden de trabajo. La ejecución de la orden de trabajo está estrechamente vinculada al cálculo de costos o a la facturación de la orden de venta de mantenimiento.
- **Gestión de configuraciones (CFG)**  
Las líneas de orden de venta de mantenimiento contienen detalles de los componentes definidos en los detalles de configuración, en forma de artículos seriados y grupos de instalación.

- **Datos maestros (MDM)**  
La orden de venta de mantenimiento y sus líneas indican el departamento de servicio que debe procesar la orden, el tipo de servicio, el tipo de cobertura y los artículos que se gestionan en la orden.
- **Gestión de contratos (CTM)**  
Si es necesario, contratos y garantías pueden contemplar las líneas de orden de venta de mantenimiento.
- **Facturación Central (CI)**  
Las órdenes de venta de mantenimiento procesadas se pueden enviar a Facturación Central para su facturación.
- **Contabilidad general (GLD)**  
Todos los costos e ingresos de las órdenes de venta de mantenimiento se contabilizan en la contabilidad general.

## Estatus de orden de venta

### Libre

La orden se ha especificado manualmente o bien mediante una transferencia de llamada.

### Lanzado

El estatus de la orden de venta de mantenimiento se establece en **Lanzado**. Primero debe lanzar la orden y luego realizar otras transacciones.

### En curso

El estatus de la primera línea de la orden se ha cambiado a **En curso**.

### Terminado

El estatus de la última línea de la orden se ha cambiado a **Terminado**.

### Costeado

Se costean todas las líneas de orden y de cobertura de la orden.

### Cerrado

Indica el cierre de la orden.

## Cancelado

La orden no se ejecuta y se cancela por los motivos indicados en los motivos de cancelación de la línea de orden.

# Estatus de línea de orden de venta

## Libre

El estatus durante la entrada de la línea de orden.

## Lanzado

El estatus de la línea de orden de venta de mantenimiento se establece en **Lanzado**.

## En curso

En función del procedimiento de línea, puede que la recepción o la confirmación de entrega cambien el estatus de línea de orden de **Libre** a **En curso**.

## Terminado

En función del procedimiento de línea, puede que la entrega o la confirmación de recepción cambien el estatus de línea de orden de **Libre** a **Terminado** o bien de **En curso** a **Terminado**.

## Costeado

Se costean todas las líneas de cobertura relacionadas con la línea de orden.

## Cerrado

Indica el cierre de las actividades de mantenimiento de la línea de orden.

## Cancelado

Se cancela el trabajo de la línea de orden, y el motivo y la fecha de cancelación se registran en LN. La cancelación puede ser inmediata o se puede posponer. Si se pospone, la orden se inicia para su cancelación y adopta el estatus **Cancelado** tras cerrar la orden.

## Artículo alternativo

Los artículos alternativos sirven de sustitutos del artículo estándar cuando no es posible entregarlo o está en proceso de ser reemplazado. Si varios artículos se pueden sustituir por un artículo estándar, puede asignar un código de prioridad a cada artículo alternativo.

Puede especificar artículos alternativos para los componentes de una estructura de artículos bajo diferentes artículos padre. El artículo alternativo correcto se puede seleccionar en función del artículo padre.

Cuando se borra una relación de estructura de artículos también se borran los artículos alternativos correspondientes. Cuando hay un cambio en la estructura de artículos, también se debe actualizar el artículo correspondiente en los artículos alternativos.

## ATP

Un plan maestro de artículo contiene información de ATP. Puede utilizar la información de ATP para determinar la cantidad disponible y para admitir la aceptación de la orden.

Puede usar la información para:

- Determinar la disponibilidad de stock del repuesto
- Identificar el almacén en el que está disponible
- Determinar la fecha en que se puede prometer el repuesto a fin de identificar las fechas de ejecución y de entrega del servicio

## Efecto de la fecha de ATP

Cuando se realiza con éxito una comprobación de ATP, se altera la fecha de ATP en Primera fecha de inicio, Fecha planificada de inicio, Fecha planificada de finalización, Última fecha de finalización y Fecha planificada de entrega.

En la siguiente tabla se muestran la primera fecha de inicio, la fecha planificada de inicio, la fecha planificada de finalización, la última fecha de finalización y la fecha planificada de entrega, cuando no se realiza la comprobación de ATP:

Primera fecha de inicio	Fecha planificada de inicio	Fecha planificada de entrega	Fecha planificada de finalización	Última fecha de finalización
05-abr-07	07-abr-07	07-abr-07	10-abr-07	11-abr-07

Cuando se realiza la comprobación de ATP, si la fecha de ATP es superior a la fecha planificada de entrega, la fecha de ATP se altera de la siguiente manera:

- La primera fecha de inicio se restablece a la fecha de ATP.
- La última fecha de finalización aumenta el mismo número de días que la diferencia entre la primera fecha de inicio y la nueva primera fecha de inicio, como se ilustra en la siguiente tabla:

Fecha de ATP	Primera fecha de inicio	Nueva primera fecha de inicio	Fecha planificada de inicio	Nueva fecha planificada de inicio	Fecha planificada de entrega	Nueva fecha planificada de entrega	Fecha planificada de finalización	Nueva fecha planificada de finalización	Última fecha de finalización	Nueva última fecha de finalización
08-abr-07	05-abr-07	08-abr-07	07-abr-07	8-abr-07	07-abr-07	08-abr-07	10-abr-07	9-abr-07	11-abr-07	14-abr-07

Cuando se realiza la comprobación de ATP, si la fecha de ATP es superior a la fecha planificada de entrega y la nueva primera fecha de inicio es superior a la fecha planificada de inicio, se producen los siguientes cambios:

- La primera fecha de inicio se restablece a la fecha de ATP.
- La fecha planificada de inicio se restablece a la fecha de ATP.
- La fecha planificada de entrega también se restablece a la fecha de ATP.
- La fecha planificada de finalización aumenta el mismo número de días que la diferencia entre la fecha planificada de inicio y la nueva fecha planificada de inicio.
- La última fecha de finalización aumenta el mismo número de días que la diferencia entre la primera fecha de inicio y la nueva primera fecha de inicio, como se ilustra en la siguiente tabla:

Fecha de ATP	Primera fecha de inicio	Nueva primera fecha de inicio	Fecha planificada de inicio	Nueva fecha planificada de inicio	Fecha planificada de entrega	Nueva fecha planificada de entrega	Fecha planificada de finalización	Nueva fecha planificada de finalización	Última fecha de finalización	Nueva última fecha de finalización
--------------	-------------------------	-------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	---	------------------------------	------------------------------------

	fecha de inicio	da de inicio	planifica- da de inicio	da de entrega	planifica- da de entrega	da de fi- naliza- ción	planifica- da de fi- naliza- ción	finaliza- ción	finaliza- ción		
	08-abr-07	05-abr-07	08-abr-07	07-abr-07	8-abr-07	07-abr-07	08-abr-07	10-abr-07	11-abr-07	11-abr-07	14-abr-07

**Nota**

Cuando la comprobación de ATP se realiza con éxito, la fecha de entrega de la línea de orden de venta de mantenimiento se actualiza con la fecha de ATP.

En este capítulo se describen los pasos que debe seguir para configurar los datos maestros en el módulo Orden de venta de mantenimiento.

## Parámetros de ventas de mantenimiento

Para usar una orden de venta de mantenimiento, primero debe configurar los parámetros en la sesión Parámetros de ventas de mantenimiento (tsmsc0100m000).

La configuración de estos parámetros afecta al funcionamiento de las órdenes de venta de mantenimiento, y sólo se definen una vez; por lo tanto, asegúrese de establecerlos correctamente con arreglo a sus funciones empresariales.

### Configurar parámetros de ventas de mantenimiento

Para configurar parámetros de ventas de mantenimiento, siga estos pasos:

#### Fase 1: Grupo de números

Especifique el código del grupo de números que se usa para identificar las órdenes de venta.

#### Fase 2: Valores predeterminados

LN utiliza los siguientes valores predeterminados:

- **Tipo de cobertura**  
Se utiliza cuando se crean líneas de cobertura.
- **Llamadas de origen de servicio predeterminadas**  
Se utilizan cuando se crea cuando una orden de venta de mantenimiento a partir de una llamada.
- **Tipo de servicio predeterminado**  
Se utiliza cuando una orden de venta de mantenimiento se especifica manualmente.
- El tipo de servicio se usa para identificar si la garantía contempla el artículo reparado.

### **Fase 3: Historia de órdenes de venta de mantenimiento**

Si esta casilla de verificación está seleccionada, LN actualiza la historia de órdenes de venta de mantenimiento.

### **Fase 4: Avisar y bloquear**

LN le avisa o bloquea el proceso si se establecen los parámetros siguientes:

- **Si se excede el límite de crédito**  
Si esta casilla de verificación está seleccionada, LN avisa al usuario o bloquea el proceso si se excede el límite de crédito de un partner facturado.
- **Si la revisión de crédito ha vencido**  
Si esta casilla de verificación está seleccionada, LN avisa al usuario o bloquea el proceso si la revisión de crédito de un partner facturado ha vencido.
- **Si la factura ha vencido**  
Si esta casilla de verificación está seleccionada, LN avisa al usuario o bloquea el proceso si el partner facturado tiene una factura vencida.
- **Si el partner es dudoso**  
Si esta casilla de verificación está seleccionada, LN avisa al usuario o bloquea el proceso si el partner facturado es dudoso.

# Capítulo 4

## Procedimientos de Orden de venta de mantenimiento

# 4

En este capítulo se describen los procedimientos de Orden de venta de mantenimiento.

## Crear órdenes de venta de mantenimiento

El proceso para crear órdenes de venta de mantenimiento consta de las siguientes actividades:

- Crear la cabecera de la orden de venta de mantenimiento
- Crear líneas de orden de venta de mantenimiento
- Modificar o añadir líneas de cobertura a la orden de venta de mantenimiento

## Crear órdenes de venta de mantenimiento

Siga estos pasos para crear órdenes de venta de mantenimiento:

### Fase 1: Crear la cabecera de la orden de venta de mantenimiento

Puede crear cabeceras de orden de venta de mantenimiento para identificar los detalles generales y contables del partner. A continuación, puede definir, modificar o ver órdenes de venta de mantenimiento en la sesión Órdenes de venta de mantenimiento (tsmsc1100m000).

### Fase 2: Crear líneas de orden de venta de mantenimiento

Puede crear y modificar líneas de orden de venta de mantenimiento para órdenes de venta en la sesión Orden de venta de mantenimiento (tsmsc1100m100).

También puede definir líneas de orden de venta de mantenimiento en artículos seriadados, artículos genéricos o etiquetas. Las etiquetas permiten gestionar la reparación de los artículos que no se enumeran en los datos de la aplicación. Se asigna una etiqueta al artículo defectuoso entrante, que se guarda en la línea de orden de venta de mantenimiento en el campo Etiqueta. Se puede usar entonces para identificar el artículo a lo largo del ciclo de trabajo de mantenimiento.

### Fase 3: Modificar o añadir líneas de cobertura a la orden de venta de mantenimiento

Las líneas de cobertura son líneas que almacenan la información sobre los costos incurridos, los importes que se deben facturar y los importes contemplados en la garantía y/o el contrato aplicable. La mayoría de las líneas de cobertura se añade mediante el proceso de orden de venta de mantenimiento, pero también puede especificarse de forma manual para registrar costos adicionales.

Puede ver, modificar y especificar líneas de cobertura directamente en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000). Asimismo, también puede tener acceso a las líneas de cobertura desde el menú Específico de las sesiones Órdenes de venta de mantenimiento (tsmsc1100m000) o Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000), o bien desde la ficha Líneas de cobertura de la sesión Orden de venta de mantenimiento (tsmsc1100m100).

## 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".

## Cancelar órdenes de venta de mantenimiento

Utilice la sesión Cancelar orden de venta de mantenimiento - Línea de artículo (tsmsc1210m000) para cancelar una orden de venta de mantenimiento, incluidas todas las líneas de orden o una única línea de orden de venta de mantenimiento. Debe especificar un motivo de la cancelación así como la fecha de la misma. Si lo desea, también puede añadir un texto de cancelación.

Para cancelar una (línea de) orden de venta, debe estar seguro de que:

- No se han registrado ingresos ni costos reales en esta orden de venta o línea de orden de venta.
- El estatus de la orden y de las líneas de artículo relacionadas es **Libre** o **En curso**.
- El estatus de todas las líneas del artículo debe ser **Cancelado**.
- El código de motivo, el texto de cancelación y la fecha de cancelación se cumplimentan en la orden de venta.

Si cancela una orden de venta de mantenimiento, se aplica lo siguiente:

- LN cambia el estatus de la actividad de orden de venta a **Cancelado**.
- LN cancela los materiales que se asignan para la orden de venta.
- LN cancela las órdenes de almacenaje creadas para la orden de venta si los artículos/materiales todavía no se han emitido o recibido. Si se han entregado o recibido artículos o materiales, se crean devoluciones (órdenes de almacenaje del tipo **Transferencia**).
- Si crea la orden de venta a partir de una llamada, LN cambia el estatus de la llamada a **Solucionado**.
- Si se necesitan herramientas para llevar a cabo la orden de venta, las necesidades de herramienta se eliminan de la sesión Necesidades estimadas de herramientas (titrp0111m000).

### Nota

Las órdenes de venta que están bloqueadas no se pueden cancelar.

## Desbloquear llamadas, órdenes de servicio y órdenes de venta

Para desbloquear llamadas, órdenes de servicio y órdenes de venta de mantenimiento, puede usar la sesión Motivos de bloqueo (tsmdm1101m000).

Para desbloquear:

1. Seleccione la línea de bloqueo en la sesión Motivos de bloqueo (tsmdm1101m000).
2. En el menú Vistas, Referencias o Acciones, haga clic en **Lanzar**. LN ERP cumplimenta el campo **Momento de desbloqueo** automáticamente.

Se desbloquea la llamada o la orden y el usuario puede continuar procesando la llamada o la orden.

## Trazabilidad de costo en reparación en el taller

### Resumen

En Servicio, puede implementar la trazabilidad de costo en el módulo Reparación en el taller. Puede trazabilizar el costo de servicio para un proyecto, un elemento o una actividad.

Para trazabilizar un proyecto, especifique la información del proyecto, el elemento o la actividad para la llamada, el contrato, la oferta de venta de mantenimiento, las órdenes de venta de mantenimiento o las órdenes de trabajo. Debe seleccionar la casilla de verificación **Trazab. proyecto obligatoria** en la sesión Artículos (tcibd0501m000) si es obligatorio definir la ID de la cuenta de costos de proyecto para trazabilizar el costo del artículo para el proyecto.

### Inicio de la transacción trazabilizada

La trazabilidad sólo se inicia cuando se inicia un proceso empresarial para transacciones que registran los costos reales. Por Ejemplo, órdenes de ventas de mantenimiento y llamadas.

La cuenta de costos de proyecto es una cuenta en la que se trazabiliza el costo. Los costos se trazabilizan a través de la ID de la cuenta de costos de proyecto. Esta ID se puede cumplimentar:

- Especificando la ID de la cuenta de costos de proyecto al crear una nueva llamada, contrato, oferta de venta de mantenimiento, orden de venta de mantenimiento u orden de trabajo externa.

- Especificando la ID de la cuenta de costos de proyecto en el contrato de servicio. También puede especificar la ID manualmente.

## Propagación de la trazabilidad en el proceso de reparación en el taller

La ID de la cuenta de costos de proyecto se propaga a la transacción resultante ( Ejemplo de la llamada a la OVM a la orden de trabajo). Puede cambiar la ID de la cuenta de costos de proyecto hasta que cambie el estatus de la llamada/contrato/oferta de venta de mantenimiento/orden de venta de mantenimiento/orden de trabajo.

### Propagación de la trazabilidad a líneas de configuración y contrato de servicio

En Servicio, el contrato de servicio puede determinar si la llamada/contrato/oferta de venta de mantenimiento/orden de venta de mantenimiento/orden de trabajo, vinculada al contrato de servicio, recupera del contrato la ID de la cuenta de costos de proyecto. De forma predeterminada, las líneas de configuración recuperan la ID de la cuenta de costos de proyecto de la cabecera del contrato de servicio. Esas ID de cuenta de costos de proyecto en la línea de configuración se propagan a las líneas de oferta de venta de mantenimiento, las líneas de componente de orden de venta de mantenimiento y las órdenes de trabajo.

#### **Nota**

Puede definir la ID de la cuenta de costos de proyecto para contratos de servicio que tengan el estatus "Libre" o "Activo".

### Propagación de la trazabilidad a una llamada

Si la llamada está relacionada con un contrato de servicio, la ID de la cuenta de costos de proyecto de la llamada se recupera de la cabecera del contrato de servicio de forma predeterminada. Puede especificar o modificar la ID de la cuenta de costos de proyecto si el estatus de la llamada es "Libre". Debe especificar el motivo de la modificación.

Si la llamada se resuelve sin ser transferida ( Ejemplo: a una orden de venta de mantenimiento o a una orden de servicio), la llamada se puede facturar. Los costos se contabilizan en la cuenta de costos de proyecto correspondiente. El componente de costo se utiliza para identificar el tipo de costo de proyecto apropiado utilizando la asignación de costos en la sesión Asignaciones de costo (tcmcs0149m000).

## Propagación de la trazabilidad a las ofertas de venta de mantenimiento

LN obtiene el valor predeterminado de la ID de la cuenta de costos de proyecto de la línea de la cabecera de oferta, bien de una llamada de servicio, bien de una línea de componente de orden de venta de mantenimiento, o bien de una orden de trabajo. Si la ID de la cuenta de costos de proyecto no se obtiene como predeterminada de estos orígenes, LN obtiene la ID de la línea de configuración del contrato de

servicio si el artículo seriado está vinculado a un contrato de servicio. Puede especificar o cambiar la ID de la cuenta de costos de proyecto si el estatus de la oferta de venta de mantenimiento es "Libre".

## Propagación de la trazabilidad a la orden de venta de mantenimiento

LN toma como predeterminado el valor de la llamada de origen o la oferta de venta de mantenimiento para la ID de la cuenta de costos de proyecto de la orden de venta de mantenimiento. La ID de la cuenta de costos de proyecto de la línea de componente de la orden se toma como predeterminada de una llamada de servicio o línea de componente de la orden de venta de mantenimiento. Si la ID de la cuenta de costos de proyecto no se obtiene como predeterminada de esos orígenes, LN obtiene la ID de la línea de configuración del contrato de servicio en caso de que el artículo seriado esté vinculado a un contrato de servicio. Puede especificar o cambiar la ID de la cuenta de costos de proyecto si el estatus de la oferta de venta de mantenimiento es "Libre".

## Propagación de la trazabilidad a la orden de trabajo para la línea de componente de la OVM

De forma predeterminada, la ID de la cuenta de costos de proyecto se recupera de la orden de venta de mantenimiento. Si el grupo de instalación o el artículo están vinculados a un contrato de servicio, la ID de la cuenta de costos de proyecto se recupera de la línea de configuración del contrato de servicio. Si la ID de la cuenta de costos de proyecto no se obtiene como predeterminada de esos orígenes, LN obtiene la ID de la línea de configuración del contrato de servicio en caso de que el artículo seriado esté vinculado a un contrato de servicio. Puede especificar o cambiar la ID de la cuenta de costos de proyecto si el estatus de la oferta de venta de mantenimiento es "Libre".

## Propagación de la trazabilidad a la orden de trabajo vinculada o con origen en una orden de venta de mantenimiento

LN obtiene el valor predeterminado de la ID de la cuenta de costos de la orden de trabajo (vinculada/con origen en la orden de venta de mantenimiento) a partir de la línea de configuración del contrato de servicio, si el artículo seriado está vinculado a un contrato de servicio. Si la ID de la cuenta de costos de proyecto no se obtiene como predeterminada de esos orígenes, LN obtiene la ID de la línea de configuración del contrato de servicio en caso de que el artículo seriado esté vinculado a un contrato de servicio. El usuario puede especificar o cambiar la ID de la cuenta de costos de proyecto si el estatus de la oferta de venta de mantenimiento es "Libre".

## Propagación de la trazabilidad a la orden de trabajo de seguimiento

De forma predeterminada, la ID de la cuenta de costos de proyecto se recupera de la orden de trabajo de origen. Si el grupo de instalación o el artículo están vinculados a un contrato de servicio, la ID de la cuenta de costos de proyecto se recupera de la línea de configuración del contrato de servicio. Si la ID de la cuenta de costos de proyecto no se obtiene como predeterminada de esos orígenes, LN obtiene la ID de la línea de configuración del contrato de servicio en caso de que el artículo seriado esté vinculado

a un contrato de servicio. El usuario puede especificar o cambiar la ID de la cuenta de costos de proyecto si el estatus de la orden de trabajo es "Libre".

## Propagación de la solicitud de material a LN Almacenaje desde reparación en el taller

Cuando se generan órdenes de almacenaje desde Servicio para solicitar material de un almacén, la ID de la cuenta de costos de proyecto se propaga a Gestión de almacenes sólo si está seleccionada la casilla de verificación **Heredar trazab. proyecto** en la sesión Artículos (tcibd0501m000). Gestión de almacenes utiliza la ID de la cuenta de costos de proyecto para los asientos contables de LN Proyecto. Gestión de almacenes gestiona las posibles transferencias de trazabilidad de la siguiente manera:

### Ejemplo

Servicio necesita utilizar material B y material C en la reparación del artículo A. Para el artículo B, LN Servicio solicita stock con una trazabilidad. Para el artículo C, Servicio solicita material con una trazabilidad, porque el costo de B y C tiene que notificarse al proyecto.

Gestión de almacenes comprueba si hay stock del artículo B con la cuenta de costos de proyecto correspondiente. En caso de insuficiencia de stock, Gestión de almacenes comprobará si las reglas de transferencia se aplican para satisfacer la solicitud de LN Servicio. Gestión de almacenes gestiona las posibles transferencias de trazabilidad en segundo plano.

Para el artículo C, el proceso es el mismo. Servicio solicita el material con una cuenta de costos de proyecto, aunque haya stock para el artículo C sin una trazabilidad.

Piense en una situación en que la transacción de demanda del artículo A tenga una trazabilidad<sup>123</sup> que necesite material B y C. Cuando la casilla de verificación **Heredar trazab. proyecto** de la sesión Artículos (tcibd0501m000) para el material B está establecida en Sí y para el material C está establecida en No:

	Heredar trazabilidad	Trazabilidad de costo a	Solicitar a Almacén
Material B	Sí	P1E10A10	Trazabilizar contablemente los costos a: Stock de P1E10A10 desde: P1E10A10
Material C	No	P1E10A10	Trazabilizar contablemente los costos a: Stock de P1E10A10 desde: <trazabilidad vacía >

Como el material C no tiene trazabilidad en stock, los costos no se trazabilizan aún en el proyecto. Sin embargo, como el material B ya tiene trazabilidad de costo en el proyecto, el costo no tiene que volverse a contabilizar en el proyecto cuando se ejecute el proceso de salida real.

### Propagación de trazabilidad para generar orden de compra

Para los artículos con trazabilidad por proyecto cuando se generan órdenes de compra, la ID de la cuenta de costos de proyecto de Servicio ( Ejemplo: para Subcontratación), se propaga a LN Gestión de Órdenes para generar la orden de compra con la trazabilidad correspondiente. Para la solicitud de material de tipo Mediante compra, la ID de la cuenta de costos de proyecto se propaga sólo si está seleccionada la casilla de verificación **Heredar trazab. proyecto** en la sesión Artículos (tcibd0501m000).

### Propagación de trazabilidad para reservar horas

Cuando las horas se reservan en Servicio, la cuenta de costos de proyecto se procesa en LN Control de Personal para reservar horas en la orden de trabajo.

### Contabilizar otros costos o costos de material de stock de trabajo en proceso

Cuando se definen otros costos reales o costos de material de stock de trabajo en proceso en Servicio, los costos se registran en la cuenta de costos del proyecto. Si el artículo está definido para la línea de cobertura de venta de mantenimiento, este artículo se utiliza para identificar el tipo de costo de proyecto apropiado. En caso de que el artículo no esté definido, el componente de costo se utiliza para identificar el tipo de costo de proyecto apropiado utilizando la asignación de costos en la sesión Asignaciones de costo (tcmcs0149m000).

## Propagación de trazabilidad para la línea de cobertura de orden de venta de mantenimiento

Al calcular los costos en las líneas de cobertura de orden de venta de mantenimiento, la factura se crea en LN Facturación Central. Los ingresos y costos se contabilizan en las cuentas de costos de proyecto correspondientes. Los ingresos y costos se contabilizan en las cuentas de costos de proyecto correspondientes. Si el artículo está definido para la línea de cobertura de venta de mantenimiento, este artículo se utiliza para identificar el tipo de costo de proyecto apropiado. En caso de que el artículo no esté definido, el componente de costo se utiliza para identificar el tipo de costo de proyecto apropiado utilizando la asignación de costos en la sesión Asignaciones de costo (tcmcs0149m000). LN Facturación Central recibe las ID de la cuenta de costos de proyecto relacionada para los costos reales.

## Subcontratación interna para reparación en taller

### Resumen

Cuando se produce un defecto en un producto, el cliente solicita una reparación y envía el producto al departamento de servicio. El departamento de servicio repara el producto, pero una parte de la reparación se subcontrata a otro centro de reparación que pertenece a otra entidad legal. Por consiguiente, una factura interna se basa en el material real utilizado, las horas reales reservadas y otros costos reales como los costos de transporte, que sean necesarios para cubrir los costos de reparación en que ha incurrido el centro de reparación subcontratado.

### Creación de la orden de venta de mantenimiento

Si un cliente envía el producto a un departamento de servicio para una reparación, el departamento de servicio crea una orden de venta de mantenimiento mediante la sesión Órdenes de venta de mantenimiento (tsmsc1100m000). Ejemplo: el departamento de servicio (en los Países Bajos) recibe una orden del cliente para reparar un producto defectuoso. El departamento de servicio crea una orden de venta de mantenimiento.

### Creación de la orden de trabajo

El departamento de servicio debe generar una orden de trabajo para el centro de reparación mediante la sesión Órdenes de trabajo (tswcs2100m000). El centro de reparación debe planificar las actividades de reparación y adquirir el material o las herramientas necesarias. Ejemplo: el centro de servicio genera una orden de trabajo y la asigna a un centro de reparación situado en su propia planta.

## Envío de las mercancías

El cliente envía el producto defectuoso al centro de reparaciones. Ejemplo: el cliente envía el producto a un centro de reparaciones en los Países Bajos.

## Recepción del producto

El producto defectuoso se recibe en el centro de reparaciones.

## Actividad de reparación

El centro de reparación repara el producto. Si el producto no se puede reparar en el centro de reparación actual, el trabajo de reparación se puede subcontratar a otro centro de reparación. Se debe crear una nueva orden de reparación para el producto en el nuevo centro de reparación. Ejemplo: en el centro de reparación en los Países Bajos tiene lugar la primera actividad de reparación. Si el producto no se puede reparar en esta planta, se crea la orden de reparación para otra planta de reparación en el Reino Unido y el producto se envía a ese centro de reparación para repararlo.

## Transferencia del producto

El producto se transfiere al siguiente centro de reparación. Ejemplo: el producto se transfiere desde el centro de reparación en los Países Bajos y se recibe en el centro de reparación del Reino Unido.

## Reparación en el centro de reparación

El producto se debe reparar y todos los costos, como materiales utilizados y horas dedicadas, se deben indicar en la orden de trabajo. Si la función Facturación interna está implementada, el costo debe estar disponible en la orden de trabajo. Ejemplo: el centro de reparación en el Reino Unido repara el producto e incluye todos los costos en la orden de trabajo.

## Facturación de clientes

El departamento de servicio factura al cliente, salvo que el producto se repare con cobertura por la garantía o el contrato.

## Facturación interna

La facturación interna puede basarse en los costos de reparación reales o en un precio de reparación fijo. Para la facturación interna, el centro de reparación debe facturar al departamento de servicio donde se recibió inicialmente el producto. La factura interna debe basarse en la orden de seguimiento. La factura interna debe crearse antes de que se cierre la orden de trabajo mediante la sesión Cerrar órdenes de trabajo (tswcs2265m000). Cuando se crea la factura, no se pueden contabilizar costos adicionales en la orden de trabajo. La factura interna es necesaria para la realización de informes legales

y para apoyar la fijación de precios internos. Ejemplo: el centro de reparación en el Reino Unido factura al departamento de servicio (de la orden de venta de mantenimiento) por el tiempo y el material, basándose en los costos reales o en una tarifa de reparación fija. Esta factura interna se crea cuando todos los costos (material, tiempo y otros costos) se contabilizan en la orden de trabajo, y no se permiten cambios, con lo que todos los costos se facturan internamente. Para Facturación interna se pueden utilizar estos métodos de precio:

- Precio fijo: se especifica un precio interno fijo. Este precio no depende del tipo de la reparación ni de los costos reales, sino que depende del artículo que se repara y de las unidades empresariales; por consiguiente, LN utiliza la lógica de Libros de precios (tdpcg0111m000). Todas las líneas de costo se deben pasar a Facturación con un importe de factura de cero y el importe de costo especificado. Cuando se especifica un precio de reparación fijo para la reparación de este producto, la tarifa es independiente del costo real. Este precio se puede utilizar cuando se reparan artículos de forma habitual. En este caso, el precio interno se conoce y el precio de reparación fijo se establece para reflejar los costos de reparación medios.
- Tiempo y materiales: el precio interno se basa en los costos reales; por consiguiente, en el material utilizado, las horas empleadas y otros costos. La fijación de precios y la facturación de todos los datos reales se realizan por separado. Los tipos de costo son:

#### **Fijación de precios de material con origen de precios admitido**

- Costo real: se utiliza el importe de costo total especificado en la sesión Recursos de material de orden de trabajo (tswcs4110m000). Se pueden aplicar recargos.
- Precio comercial: cuando el origen de precio es Precio comercial, para los materiales entregados en la orden de trabajo, se utiliza la tarifa comercial para determinar el precio en la factura interna. La funcionalidad Libros de precios (tdpcg0111m000) se puede utilizar junto con el **Método de búsqueda de precios internos** definido en la sesión Parámetros generales de servicio (tsmdm0100m000). Nota: los partners internos vinculados a las unidades empresariales se utilizan para buscar el precio. Para obtener más información, consulte *Tarifas comerciales internas (p. 28)*.
- Fijación de precios cero: para un origen de precios de tipo Fijación de precios cero, LN crea líneas de facturación con costos cero.

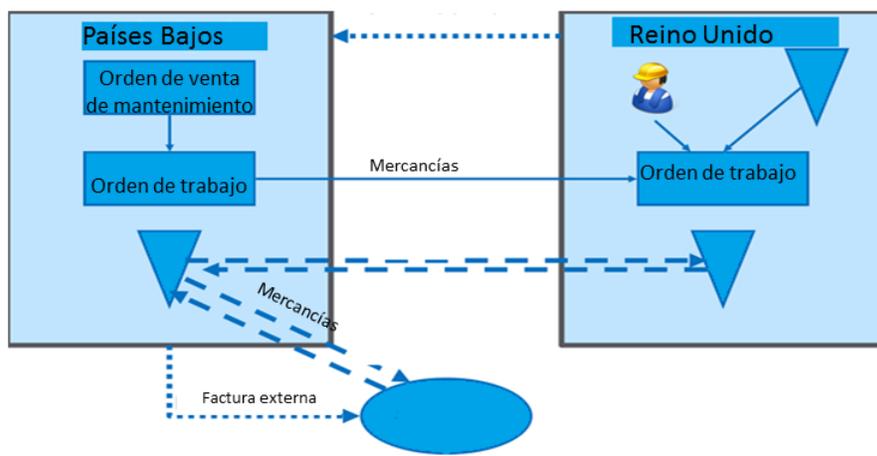
#### **Fijación de precios de mano de obra con origen de precios admitido**

- Costo real: se utiliza el importe de costo real especificado en la sesión Recursos de mano de obra para orden de trabajo (tswcs4120m000). Además, se pueden aplicar recargos.
- Precio comercial: Para determinar un precio comercial para la mano de obra, se utiliza la **Tarifa salarial de venta interna** definida en la sesión Departamentos de servicio (tsmdm1100m000). Esta tarifa salarial especifica la tarifa salarial de venta cuando este departamento de servicio realiza una tarea para otro departamento de servicio utilizando la **Tarifa salarial** específica definida en la sesión Departamentos de servicio (tsmdm1100m000). Se pueden especificar las tarifas salariales para partner interno. Nota: los partners internos vinculados a las unidades empresariales se utilizan para buscar el precio. Para obtener más información, consulte *Tarifas comerciales internas (p. 28)*.
- Fijación de precios cero: LN crea líneas de facturación con costos cero para un origen de precios de tipo Fijación de precios cero.

### Fijación de otros costos

Para los demás costos como herramientas, desplazamientos y fletes, se puede aplicar un precio basado en los costos reales (con o sin recargo). Para la fijación de otros costos, se admiten estos orígenes de precios:

- Costo real: se utiliza el importe de costo real especificado en la sesión Otros recursos de orden de trabajo (tswcs4130m000). Se pueden aplicar recargos.
- Fijación de precios cero: LN crea líneas de facturación con costos cero para un origen de precios de tipo Fijación de precios cero.



## Tarifas comerciales internas

### Resumen

Para la fijación de precios internos se pueden utilizar precios comerciales para material y mano de obra. Además, se puede especificar un precio fijo. Se trata de una tarifa de reparación fija que se debe pagar por el material real usado y las horas empleadas.

### Costos de material comerciales

Cuando el origen de precio del detalle de relación para material es Precio comercial, para determinar el precio en la factura interna se utiliza la tarifa comercial para los materiales entregados en la orden de trabajo. Se puede utilizar el campo **Método de búsqueda de precios internos** de la sesión

Parámetros generales de servicio (tsmdm0100m000) para recuperar el precio. Estas son las opciones posibles:

- Libros de precios de servicios y ventas: Se utiliza **Libro de precios predeterminado de servicio**. El precio no puede ser específico de un partner. Si no se define este libro de precios, se utiliza el **Libro de precios predeterminado de venta**.
- Libro de precios de transferencias: al utilizar el libro de precios de Venta con el campo **Tipo de matriz** establecido en **Precio de transferencia** en la sesión Definiciones de matrices (tdpcg0110m000), se puede especificar un precio de venta interno entre dos partners internos. Nota: LN considera que los partners internos están vinculados a las unidades empresariales para buscar el precio de venta.
- Precio de servicio de artículo: Se utiliza el precio de venta definido en la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000). Este precio también se puede utilizar para la factura interna. El valor Precios de servicio de artículo se utiliza si Libros de precios de servicios y Libros de precios de transferencias no están definidos.

## Tarifas salariales comerciales

Para definir una tarifa salarial comercial cuando el **Origen de precios** para la fijación de precios de mano de obra está establecido en **Obsoleto** en la sesión Detalles de comercio interno (tcemm2151m000), se utiliza el campo **Tarifa salarial de venta interna** de la sesión Departamentos de servicio (tsmdm1100m000). Esta tarifa salarial especifica la tarifa salarial de venta cuando un departamento de servicio realiza el trabajo para otro departamento de servicio. La **Tarifa salarial** para el partner interno se puede especificar mediante tarifas salariales comerciales.

Nota: sólo se utilizan las tarifas salariales de los códigos de tarifa salarial. Las tarifas de costo no se pueden aplicar, porque se utilizan los costos reales de la orden de trabajo.

Nota: LN tiene en cuenta los partners internos vinculados a las unidades empresariales para buscar el precio.

## Recalcular el precio de venta y vincular contratos a la OVM

Si los datos de fijación de precios se modifican en la línea de componente de la orden de venta de mantenimiento (OVM) y en la línea de cobertura, se debe recalcular el precio de venta. También se puede vincular o desvincular de la OVM un contrato de servicio con condiciones de fijación de precios.

## Precio de venta en las líneas de componente a mantener

Si cambia el valor del campo **Método de fijación de precios** por **Precio fijo de corrección** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente a mantener (tsmsc1110m100), el **Precio de venta** se toma como predeterminado del contrato de servicio (si existen las condiciones de fijación

de precios con el tipo de precio de contrato establecido en "Precio fijo de corrección") o de la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000).

El **Precio de venta** y el **Importe total de venta** de las Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000) se basan en los campos **Método**, **Contrato de fijación de precios**, **Cambio de contrato de fijación de precios** y **Línea de contrato de fijación de precios**. Los precios y el importe se deben recalculan si los valores de estos campos cambian.

Método de fijación de precios: si cambia el valor del campo **Método de fijación de precios** por **Precio fijo de corrección** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente a mantener (tsmsc1110m100), el **Precio de venta** toma como valor predeterminado el precio de venta definido en el contrato de servicio. LN establece el valor del campo **Origen de precios** en **Otros**.

Línea de contrato de fijación de precios: si el contrato de fijación de precios cambia y, debido a esto, se produce un cambio en el valor de los campos **Cambio de contrato de fijación de precios** o **Línea de contrato de fijación de precios** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente a mantener (tsmsc1110m100), el precio de venta se debe recalculan en la Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente a mantener (tsmsc1110m100) o en todas las Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000) relacionadas.

### Precio de venta en las líneas de componente en préstamo, de entrega de componentes y de recepción de componentes

El precio de venta se toma de forma predeterminada del contrato de servicio aplicable (si existen condiciones de fijación de precios con el tipo de precio de contrato establecido en "Tiempo y materiales") o de los datos de fijación de precios.

El precio de venta también se toma de forma predeterminada cuando los campos **Artículo**, **Número de serie**, **Tiempo de conversión**, **Número de serie**, **Precio de venta** o **Fecha planificada** se modifican en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).

La casilla de verificación **Contrato omitido** de la sesión Órdenes de servicio (tssoc2100m000) indica si existe un contrato de precio fijo válido para la línea de actividad y si ese contrato está desvinculado y si su precio de venta se sobrescribe manualmente.

Puede utilizar la opción **Recalcular precio/descuento de línea completa** de las sesiones Líneas de componente a mantener, Líneas de componente en préstamo, Líneas de entrega de componentes y Líneas de recepción de componentes para recalculan precios de una orden o una actividad completa. Se abre la sesión Volver a calcular precio y descuento (tssoc2240m000). Utilice esta sesión para recuperar el precio predeterminado y el origen de precios de las líneas de componente y sus líneas de cobertura relacionadas. Puede seleccionar la casilla de verificación **Sobrescribir precio manualmente** de esta sesión para sobrescribir el precio de venta modificado manualmente por el precio de venta predeterminado definido para el contrato de servicio.

### Precio de venta para la línea de cobertura

El precio de venta se modifica en la línea de cobertura si los campos **Artículo**, **Número de serie**, **Tiempo de conversión**, **Número de serie**, **Precio de venta** o **Fecha planificada** se modifican en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).

Si una línea de componente a mantener se convierte en un componente recibido, o si una línea de componente en préstamo se convierte en una línea de entrega de componentes, los datos de la línea de cobertura relacionada se modifican. Si se modifica el campo **Método** de la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente a mantener (tsmsc1110m100) o si se modifica un procedimiento de línea, las líneas de cobertura relacionadas se deben borrar y se crean líneas de cobertura nuevas. Si el campo **Estatus** se establece en **Costeado** en las sesiones Líneas de componente a mantener, Líneas de componente en préstamo, Líneas de entrega de componentes y Líneas de recepción de componentes, el **Estatus** de todas las líneas de cobertura relacionadas se debe establecer en **Costeado** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000).

El precio de venta siempre se toma como predeterminado de la línea de componente en préstamo, de la línea de entrega de componentes y de la línea de componente recibido; sin embargo, si el método de fijación de precios se establece en precio fijo de corrección o si la línea de cobertura es del tipo Precio fijo, el precio de venta se toma como predeterminado de las líneas de componente a mantener.

Para las líneas de componente en préstamo, de entrega de componentes y de componente recibido, el precio de venta de la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000) con el campo **Origen de línea** establecido en **Línea de componente** siempre se toma como predeterminado de la línea de componente. Para las líneas de componente a mantener, el precio de venta de la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000) con el campo **Origen de línea** establecido en **Línea de componente** se toma como predeterminado de la línea de componente, si el **Método** se establece en **Precio fijo de corrección; Oferta fija u Oferta fija y adicional**.

Si el campo **Método** de la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente a mantener (tsmsc1110m100) se establece en **Tiempo y materiales**, el precio de venta se toma como predeterminado del contrato de servicio o de la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000).

Si cambia el precio de venta manualmente en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000), LN establece el valor del campo **Origen de precios** en **Manualmente**. La casilla de verificación **Contrato omitido** de la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000) indica si existe un contrato de precio fijo válido y si ese contrato está desvinculado o si su precio se sobrescribe manualmente.

Se puede utilizar la opción **Volver a calcular precio y descuentos** de la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000) para recalcular los precios.

## Desvincular y vincular un contrato de fijación de precios

Haga clic en **Vincular/Desvincular contrato** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000) para vincular o desvincular un contrato de servicio con condiciones de fijación de precios a una línea de componente. Si el contrato se vincula a una línea de componente, LN cumplimenta los campos **Contrato de fijación de precios**, **Cambio de contrato de fijación de precios** y **Línea de contrato de fijación de precios** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000). El contrato puede ser un contrato de Tiempo y materiales o un contrato de Precio fijo de corrección. Para obtener más información sobre el contrato de fijación de precios, consulte Condiciones de contrato para el contrato de servicio y la oferta de contrato de servicio. Al vincular o desvincular un contrato de fijación de precios, se recalculan los datos de fijación de precios

en las líneas de cobertura relacionadas. Si un contrato se vincula con un acuerdo de precio fijo, el campo **Método de fijación de precios** se establece en **Precio fijo de corrección**.

Si la casilla de verificación **Contrato omitido** está seleccionada/no seleccionada en las sesiones de Líneas de componente a mantener, Líneas de componente en préstamo, Líneas de entrega de componentes y Líneas de recepción de componentes, los escenarios posibles son los siguientes:

- Si esta casilla de verificación está seleccionada y se especifican los campos **Contrato de fijación de precios**, **Cambio de contrato de fijación de precios** y **Línea de contrato de fijación de precios**, se vincula un contrato de servicio válido y se anula el precio de venta del contrato de servicio.
- Si esta casilla de verificación está seleccionada y no se especifican los campos **Contrato de fijación de precios**, **Cambio de contrato de fijación de precios** ni **Línea de contrato de fijación de precios**, no se vincula ningún contrato de servicio válido.
- Si esta casilla de verificación no está seleccionada y se especifican los campos **Contrato de fijación de precios**, **Cambio de contrato de fijación de precios** y **Línea de contrato de fijación de precios**, existe un contrato de servicio válido y se utilizan datos de fijación de precios.
- Si esta casilla de verificación no está seleccionada y no se especifican los campos **Contrato de fijación de precios**, **Cambio de contrato de fijación de precios** ni **Línea de contrato de fijación de precios**, no existe ningún contrato de servicio válido.

#### Nota

- La opción **Vincular/Desvincular contrato** está deshabilitada sólo si no existen datos de contrato de fijación de precios o si el estatus de la línea de componente no se puede modificar.
- La opción **Vincular/Desvincular contrato** sólo está habilitada si se ha seleccionado la casilla de verificación **Usar precios en contratos de servicio** en la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000).
- La casilla de verificación **Contrato omitido** sólo está visible si la casilla de verificación **Usar precios en contratos de servicio** está seleccionada en la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000).

### ATP

La cantidad de artículo que se encuentra disponible para prometer a un cliente, bien inmediatamente o en una fecha futura.

### Comprobación de ATP

Una comprobación de la cantidad que se puede prometer a un cliente en función de la demanda permitida. La finalidad principal de la comprobación de ATP es reservar una cantidad determinada del repuesto o del artículo.

### libro de precios

Una entidad en la que puede almacenar información de precios que es válida durante un período de tiempo determinado.

Un libro de precios incluye los elementos siguientes:

- Una cabecera de libro de precios, que contiene el código, tipo y uso del libro de precios.
- Una o varias líneas de libro de precios, que contienen los artículos.

A un libro de precios puede vincularse una programación de descuentos por cantidad o con un escalado por valor.

### líneas de cobertura

Las líneas que almacenan la información sobre los costos incurridos, los importes que se deben facturar y los importes contemplados por la garantía y/o el contrato aplicable. La mayoría de las líneas de cobertura se añaden mediante el proceso de orden de venta de mantenimiento, pero también pueden especificarse de forma manual.

### líneas de orden de venta de mantenimiento

Las líneas que almacenan todos los detalles de los artículos que se deben mantener, prestar, reemplazar, entregar o recibir.

### 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*.

### orden de servicio

Las órdenes que se utilizan para planificar, realizar y controlar todas las reparaciones y mantenimientos en las configuraciones que se encuentran en los lugares de trabajo del cliente o de la compañía.

### orden de trabajo

Las órdenes que se utilizan para planificar, realizar y controlar todo el mantenimiento de artículos en un departamento de mantenimiento o en un taller. Una orden de trabajo consta al menos de una cabecera de orden de trabajo, y puede tener varias actividades que deben realizarse en un artículo de servicio reparable.

### orden de venta de mantenimiento

Las órdenes que se utilizan para planificar, realizar y controlar el mantenimiento en productos, componentes propiedad del cliente y la gestión logística de repuestos.

### 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.

### tarifa salarial

El código de la tarifa salarial, definido en la sesión Códigos de tarifa salarial (tcppl0190m000) en Control de Personal. En este código de tarifa de mano de obra se puede especificar una tarifa de venta y una tarifa de costo.

Puede asignar tarifas de mano de obra en una escala más amplia a, por ejemplo:

- Un departamento de servicio, por todo el trabajo realizado por el departamento.
- Un grupo de instalación, por todo el trabajo realizado en el grupo de instalación.

En la sesión Parámetros de orden de servicio (tssoc0100m000), se pueden establecer rutas de acceso de búsqueda de tarifas salariales predeterminadas para:

- Tarifa de venta estimada
- Tarifa de costo estimada
- Tarifa de venta real
- Tarifa de costo real

### tipo de cobertura

Una clasificación financiera que indica el grado en que el trabajo está contemplado en una garantía o en un contrato y qué parte de las actividades se pueden cargar.

### 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 alternativo**, 12  
**ATP**, 12, 33  
**Cancelar una orden de venta de mantenimiento**, 19  
**Comprobación de ATP**, 33  
**Contratos de servicio y ofertas**, 18  
**Desbloquear órdenes de servicio u órdenes de venta**, 20  
**Desbloqueo de llamadas**, 20  
**Desbloqueo de órdenes**, 20  
**Fecha de ATP**, 12  
**libro de precios**, 33  
**líneas de cobertura**, 33  
**líneas de orden de venta de mantenimiento**, 33  
**menú adecuado**, 34  
**orden de servicio**, 34  
**orden de trabajo**, 34  
**orden de venta de mantenimiento**, 34  
**Orden de venta de mantenimiento**  
cancelar, 19  
**Órdenes de servicio**  
desbloquear, 20  
**partner**, 34  
**Recálculo del precio, descuentos e importes**, 29  
**Subcontratación interna, subcontratación interna para reparación en taller**, 25  
**tarifa salarial**, 35  
**Tarifas comerciales internas**, 28  
**tipo de cobertura**, 35  
**tipo de servicio**, 35  
**Ventas de mantenimiento (MSC)**, 7, 17  
**Vincular un contrato en una OVM**, 29

---

