Infor LN Service - Guide de l'utilisateur - Gestion des contrats

© Copyright 2017 Infor

Tous droits réservés. Les marques, dessins et modèles ci- joints sont des marques et/ou des marques déposées de Infor et/ou ses associés et filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques listées ci-jointes appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Notifications importantes

Les informations contenues dans cette publication (y compris toute information supplémentaire) sont confidentielles et la propriété de Infor.

En accédant à ces informations, vous reconnaissez et acceptez que ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) ainsi que les copyrights, les secrets commerciaux et tout autre droit, titre et intérêt afférent, sont la propriété exclusive de Infor. Vous acceptez également de ne pas vous octroyer les droits, les titres et les intérêts (de ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) en vertu de la présente, autres que le droit non-exclusif d'utilisation de ce document uniquement en relation avec et au titre de votre licence et de l'utilisation du logiciel mis à la disposition de votre société par Infor conformément à un contrat indépendant (“Objectif”).

De plus, en accédant aux informations jointes, vous reconnaissez et acceptez que vous devez respecter le caractère confidentiel de ce document et que l'utilisation que vous en faites se limite aux Objectifs décrits ci-dessus.

Infor s'est assuré que les informations contenues dans cette publication sont exactes et complètes. Toutefois, Infor ne garantit pas que les informations contenues dans cette publication ne comportent aucune erreur typographique ou toute autre erreur, ou satisfont à vos besoins spécifiques. En conséquence, Infor ne peut pas être tenu directement ou indirectement responsable des pertes ou dommages susceptibles de naître d'une erreur ou d'une omission dans cette publication (y compris toute information supplémentaire), que ces erreurs ou omissions résultent d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

Reconnaissance de marques

Tous les autres noms de société, produit ou service référencés sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Informations sur la publication

Code du document	tsctmug (U9152)
Release	10.5 (10.5)
Publié le	20 décembre 2017

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Introduction....9

Présentation du module Gestion des contrats (CTM)....9

Gestion des contrats (CTM)....10

Chapitre 2 Concepts de gestion des contrats....11

Historique des contrats....11

Types de contrats....11

Règlements échelonnés de contrat de service....12

Schémas de remises de contrats....12

Chapitre 3 Configuration des données de base....13

Gestion des contrats - Données de base....13

Chapitre 4 Procédures de devis de contrats....15

Devis de contrats....15

Statut de devis de contrat....16

Ouvert....16

Imprimé....16

Accepté (pour contrat)....17

Traité....17

Annulé....17

Simulation de prix de devis de contrat....18

Impression des documents de devis de contrats....18

Chapitre 5 Contrats de service....21

Renouvellement du contrat....21

Durée du renouvellement du contrat....21

Durée de renouvellement du contrat flexible....21

Mise à jour de la durée du contrat et de la date d'expiration du contrat....22

Copie des conditions de coûts et de couverture....23

Gestion des contrats de service....24
Types de contrats....25
Statut des contrats de service....25
Création de contrats de service....27
Utilisation des contrats de service....27
Utilisation de modèles dans la gestion des contrats....28
Utilisation de conditions dans la gestion des contrats....29
Conditions de couverture – exemples d'échéancement....29
Conditions de couverture – échéancées et non échéancées....30
    Utilisation de conditions échéancées et non échéancées....31
    Copie d'un modèle dans un contrat....31
Méthode de couverture des coûts....31
Calcul du prix....32
Calcul des prix de contrats....35
Méthode de couverture des coûts....39
Schémas de remises de contrats....39
Impression des documents de contrats de service....40
Impression des contrats de service....40
Modification des contrats de service....41
Modifications apportées à un seul contrat....42
Renouvellement du contrat....43
Indexation des prix....44
Application de l'indexation à plusieurs contrats....45
Modifications secondaires....45
Impression des contrats de service sur le point d'expirer....46
Marquage des contrats de service sur le point d'expirer....46
    Processus d'expiration d'un contrat de service....47
Expiration des contrats de service....47
Chemin d'accès aux contrats de service....47
Chemin d'accès des taux de main-d'œuvre (contrat de service)....49
Conditions pour un contrat de service et un devis de contrat de service....50

Conditions de couverture....50
Conditions de prix....51
Couverture de contrat et conditions de prix du contrat....51
Prix fixes....51
Utilisation des conditions de prix et de couverture....52
Utilisation de conditions de prix de type Temps et matières pour les ordres de service....52
Utilisation de conditions de prix de type Temps & matières pour les ordres de maintenance sur article client....53
Utilisation de la couverture de contrat et des conditions de prix de type Temps & matières....53
Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de service....53
Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de maintenance sur article client....53
Chemin d'accès pour conditions de prix et/ou de couverture applicables....54

Chapitre 6 Règlements échelonnés de contrat de service....55
Règlements échelonnés de contrat de service....55
Règlements échelonnés de contrat de service....55
Mode de génération de règlements échelonnés de contrat par Infor LN....56
Impact de l'indexation ou des modifications secondaires sur les règlements échelonnés lorsque la modification du contrat est activée....57
Processus de règlements échelonnés de contrat de service....58
Utilisation de modèles de règlements échelonnés....59
Utilisation des règlements échelonnés de contrat de service....59
Règlements échelonnés de contrat de service - Exemple de tarification....60

Chapitre 7 Clôture d'un contrat de service....61
Historique des contrats....61
Gestion des contrats - Historique....61

Annexe A Glossaire....63

Index

A propos de ce document

Objectifs

Les objectifs de ce guide de l'utilisateur sont décrits ci-après. Sa lecture présuppose que vous avez déjà des connaissances générales sur l'application Infor LN Service.

Comprendre les concepts suivants :

- Modèles de contrats
- Devis de contrats
- Gestion des contrats
- Modifications de contrat
- Règlements échelonnés du contrat
- Indexation
- Couverture de contrat et coûts de contrat

Pour effectuer les opérations suivantes :

- Création de devis de contrats
- Création de contrats de service
- Création de règlements échelonnés du contrat
- Clôture de contrats

Sommaire du document

Ce guide explique les divers traitements disponibles dans le module Gestion des contrats ainsi que la procédure qui permet de créer des devis de contrats, des modèles de contrat, des contrats, des règlements échelonnés du contrat, la couverture du contrat et l'identification du revenu du contrat.

Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne. Les références aux autres sections du manuel sont donc présentées tel qu'indiqué dans l'exemple suivant :

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide en ligne d'Infor LN Service.

Reportez-vous à la table des matières pour trouver la section référencée.

Les termes soulignés correspondent à un lien vers une définition du glossaire. Si vous consultez ce document en ligne et que vous cliquez sur le texte souligné, vous accédez directement à la définition du glossaire à la fin du document.

Commentaires ?

Cette documentation fait l'objet de révisions et d'améliorations constantes. Vos remarques/demandes d'informations sur ce document sont bienvenues. Veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse email documentation@infor.com .

Référencez le numéro et le titre du document dans votre email. L'efficacité de nos rétroactions dépend de la spécificité de vos informations.

Contacter Infor

Si vous avez des questions sur les produits d'Infor, consultez le portail de support Infor Xtreme à www.infor.com/inforxtreme .

Si ce document est mis à jour après la sortie du produit, la nouvelle version sera publiée sur ce site web. Il est recommandé de vérifier périodiquement si la documentation a été mise à jour en consultant ce site web.

N'hésitez pas à contacter documentation@infor.com pour tout commentaire sur la documentation d'Infor.

Chapitre 1
Introduction

1

Ce chapitre présente brièvement la fonctionnalité de gestion des contrats.

Présentation du module Gestion des contrats (CTM)

Les contrats de service représentent une part importante de la gestion des contrats, notamment parce qu'ils détaillent les obligations respectives du prestataire de services et du tiers. Les contrats de service augmentent la prévisibilité de la prestation de service, générant ainsi des revenus réguliers.

Le module Gestion des contrats a pour objet de fournir à l'utilisateur les fonctionnalités de gestion d'un contrat de service depuis sa création jusqu'à sa suppression.

Vous pouvez employer le module de gestion des contrats aux fins suivantes :

- créer des modèles de contrats ;
- personnaliser un modèle de contrat pour inclure les termes et conditions appropriés ;
- adapter les contrats en fonction de divers accords en employant divers modes de tarification et différentes approches adaptables à différents groupes d'installation ;
- inclure des prestations de référence dans un contrat ;
- enregistrer les performances financières sur les accords de service afin de faire ressortir la profitabilité du contrat conçu.

Devis de contrats de service

Vous pouvez définir des devis de contrats de service manuellement. Vous pouvez également utiliser des modèles de contrat de service créés à l'avance. Les conditions sont liées au devis de contrat de service.

Modèles de contrats de service

Le modèle de contrats permet à l'utilisateur de définir à l'avance la plupart des exigences d'un contrat de service ou d'un devis de contrat de service.

Si un tiers souhaite éviter l'étape du devis de contrat de service, il est possible de préparer directement un contrat de service, avec ou sans modèle. Des conditions sont liées au contrat de service.

Ordres de service

Une fois qu'un contrat de service devient actif, il interagit avec le module Gestion des ordres de service pour créer des ordres de service réels. Ces ordres de service garantissent que le travail est effectué. Une interaction a également lieu avec le module Facturation de l'application Facturation. Ceci vous permet de facturer le tiers pour le travail effectué.

Historique du contrat

Pour revoir ultérieurement les détails d'un contrat de service, vous pouvez enregistrez ces derniers dans l'historique. Les détails du contrat peuvent être consignés dans l'historique avant leur suppression, quand le statut du contrat est **Actif**, **Expiré** ou **Fermé**.

Vous pouvez faire appel au module Gestion des contrats pour indiquer les termes et conditions requis par les garanties ou les devis d'ordres de service.

Gestion des contrats (CTM)

Le module Gestion des contrats permet de gérer :

- les garanties,
- les devis de contrats de service,
- les modèles de contrats de service,
- les contrats de service,
- les modèles de règlements échelonnés des contrats de service,
- les règlements échelonnés de contrats de service,
- les conditions et les conditions de couverture des contrats de service, des devis de contrats de service, des garanties et des devis d'ordres de service.

Vous pouvez également :

- transformer des devis de contrats de service en contrats de service,
- transférer des règlements échelonnés de contrat de service vers Facturation,
- stocker toutes les données d'historique associées aux contrats de service, devis de contrats de service et règlements échelonnés de contrat de service.

Chapitre 2
Concepts de gestion des contrats

2

Ce chapitre décrit brièvement les concepts du module Gestion des contrats.

Historique des contrats

Utilisez l'historique de la gestion des contrats pour afficher les détails de tous les termes et conditions qui y sont consignés.

Ces données proviennent des devis de contrat, des contrats de service et des règlements échelonnés de contrats.

Elles vous permettent, notamment, de consulter l'historique des clients, les marges brutes réalisées, ou tout autre détail. L'examen de ces données permet de faire ressortir des tendances et de déterminer la source des coûts encourus.

Types de contrats

Vous pouvez classer les contrats de service en fonction de leurs caractéristiques communes (secteur d'activité, pays, produits, etc.). Voici quelques exemples de types de contrats :

- contrat de service complet,
- contrat de type help desk,
- contrat annuel.

Ces types de contrats permettent de générer ou de transférer des règlements échelonnés pour un groupe de contrats.

La session Types de contrats (tsctm0105m000) permet de définir les types de contrats.

Règlements échelonnés de contrat de service

Les règlements échelonnés de contrats de service vous permettent de facturer les montants de ventes de contrats et les montants de prestations de service.

Si un contrat de service est consigné dans l'historique, les règlements échelonnés associés le sont également.

Modes de facturation propres aux contrats de service

Il existe divers modes de facturation d'un contrat :

- Le mode de facturation choisi détermine le type et le nombre de règlements échelonnés qui seront générés.
- Ce mode détermine aussi le mode de facturation La facturation peut être exécutée avant le lancement de l'ordre de travail ou après son achèvement.
- Le mode de facturation est lié à un contrat de service par l'intermédiaire d'un modèle de règlement échelonné.

Schémas de remises de contrats

Un schéma de remise permet de définir le pourcentage de remise d'un contrat sur une période donnée.

Le schéma de remise définit le pourcentage de remise du contrat durant la période de garantie de l'article. Vous pouvez inclure une période de garantie initiale pendant laquelle aucune facture n'est envoyée au client.

Vous pouvez également utiliser un schéma de remise indépendamment d'une garantie, par exemple si vous convenez d'une remise ponctuelle avec le client.

Utilisez la session Schémas des remises de contrats (tsctm0110m000) pour définir un schéma de remise d'un contrat.

Chapitre 3
Configuration des données de base

3

Ce chapitre décrit les étapes à suivre pour configurer les données de base pour le module Gestion des contrats.

Gestion des contrats - Données de base

Utilisez le groupe de menus Données de base pour les données de base du contrat de service. Utilisez les données de base pour définir les paramètres qui contrôlent les opérations effectuées sur les devis de contrats de service et les contrats de service dans le module Gestion des contrats. Vous pouvez également définir ici les types et les modèles de contrats de service. Une session spécifique permet d'effectuer le suivi des modifications apportées aux conditions dans l'ensemble du module.

Les données de base permettent de gérer les informations nécessaires à l'utilisation des fonctions suivantes du module Gestion des contrats :

- Types de contrats : Regroupement des contrats de service en fonction de caractéristiques communes.
- Modèles de règlements échelonnés : Définition de méthodes de création de modèles.
- Tarifs d'articles de contrats ; Mise à disposition des prix de base utilisés lors de la définition de lignes de groupe d'installation de contrat de service.
- Schéma de la remise : Définition de remises client au niveau groupe d'installation. Les remises sont multiniveaux et peuvent être utilisées séparément en fonction de périodes fixes définies dans les modèles.

Session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000)

La session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000) permet de définir des paramètres pour les éléments suivants :

- le groupe de séries du devis de contrat de service ;
- le groupe de séries du contrat de service;
- la durée de validité des devis de contrats de service et la période d'avertissement d'expiration des contrats de service ;

- le nombre de copies imprimées de documents destinés aux tiers ;
- le fonctionnement de la gestion de la marge brute;
- le fonctionnement de l'archivage historique.

types de contrats

Les types de contrats permettent de regrouper les contrats de service de votre société. Les contrats de service peuvent être regroupés en fonction de leurs similarités et caractéristiques communes, telles que les suivantes :

- Secteur d'activité
- Pays
- Zone
- Remise
- Produits

La session Types de contrats (tsctm0105m000) permet de définir les types de contrats de service. Chaque type de contrat de service est identifié par un code numérique. Vous pouvez également générer une copie imprimée des types de contrats de service.

Modèles de contrats (tsctm0150m000)

La session Modèles de contrats (tsctm0150m000) permet de gérer les modèles de contrats de service. Ces modèles permettent de créer des devis de contrats de service et des contrats de service possédant des caractéristiques similaires. Vous pouvez également créer une copie imprimée du modèle de contrat de service.

Modifications de contrat

La session Modifications de contrat (tsctm3120m000) permet d'effectuer le suivi des modifications apportées aux conditions. Cette session permet d'identifier un problème intervenu au cours de la session de l'application et la source du changement.

Tarifs d'articles de contrats

Tarif d'articles de contrats

Schémas de remises de contrats

Chapitre 4
Procédures de devis de contrats

4

Ce chapitre explique les procédures de devis de contrats.

Devis de contrats

Ce groupe de menus permet de créer et de configurer des devis de contrats de service.

Le module Gestion des appels permet d'enregistrer une demande de devis de contrat de service ou un contrat de service.

Devis de contrat de service - contenu

Un devis de contrat de service se compose des éléments suivants :

- l'en-tête de devis de contrat de service, qui comporte, par exemple, des informations relatives aux tiers, à la facturation et aux règlements échelonnés ;
- les conditions du devis de contrat de service, telles que la couverture et la tarification ;
- les groupes d'installation et/ou articles sérialisés couverts par le devis de contrat de service ;

Vous pouvez utiliser les types de conditions et leur spécification pour moduler les conditions du devis de contrat de service. Par exemple, les montants des coûts et des ventes peuvent varier selon le résultat calculé affiché pour l'utilisateur.

Création d'un contrat de service

Vous pouvez créer manuellement un devis de contrat de service ou copier un ou plusieurs modèles de contrats de service dans le devis de contrat de service.

Une fois que vous avez créé le contrat de service, vous pouvez effectuer une simulation de prix. Par exemple, en faisant varier le mode de tarification, vous pouvez calculer et afficher différents totaux. Vous pouvez sélectionner le meilleur mode de tarification dans les limites de votre marge brute ou obtenir l'autorisation de faire une offre en dehors de cette plage.

Une fois les détails d'un devis de contrat de service finalisés, vous pouvez imprimer les documents du devis de contrat de service et les envoyer au tiers. Les détails sont fixes et vous ne pouvez donc plus changer les conditions du devis.

Le tiers examine le devis de contrat de service et décide de l'accepter, de l'annuler ou de le modifier.

Vous pouvez apporter des modifications à la demande du tiers.

Vous pouvez traiter le devis de contrat de service accepté de manière à rendre le contrat de service actif.

Les devis de contrats de service traités et annulés peuvent être consignés dans l'historique, puis supprimés.

Remarque

La quantité d'informations enregistrée dans l'historique est gérée par des paramètres de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Vous devez définir un modèle de règlement échelonné pour le devis de contrat de service.

Statut de devis de contrat

Un devis de contrat peut passer par différents statuts : ce statut détermine le type de prestation que vous pouvez faire figurer dans le devis de contrat.

Ouvert

Après sa création, le devis de contrat de service a pour statut **Ouvert**.

Vous pouvez modifier les détails du devis de contrat de service quand le statut de ce dernier est **Ouvert**.

Imprimé

Si la commande Imprimer est utilisée dans la session Devis du contrat (tsctm2100m000) pour imprimer les documents de devis de contrat (externes), le statut passe à **Imprimé**.

Remarque

Pour corriger le statut d'un devis de contrat de service à ce stade, choisissez la commande **Effectuer la correction** dans la session de détails Devis du contrat (tsctm2100m000). Vous pouvez faire passer ce statut par les états suivant :

- **Ouvert**
- **Accepté (pour contrat)**
- **Annulé**

Accepté (pour contrat)

Une fois le devis de contrat de service sélectionné, choisissez la commande **Accepter le devis** dans la session de détail Devis du contrat (tsctm2100m000). Le statut du devis de contrat de service doit être **Imprimé**. Vous pouvez saisir les informations suivantes :

- **Accepter**: le tiers a approuvé le devis de contrat de service et le statut passe à **Accepté (pour contrat)**.
- **Modifier**: le tiers souhaite apporter des modifications au devis de contrat de service. Le statut redevient **Ouvert**.
- **Rejeter**: le tiers n'accepte pas le devis de contrat de service proposé. Le statut passe à **Annulé**.
- **Annuler**: vous revenez à la session de détail, sans que le statut soit modifié.

Remarque

Pour corriger le statut d'un devis de contrat de service, choisissez la commande **Effectuer la correction**. Vous pouvez changer le statut en :

- **Ouvert**
- **Accepté (pour contrat)**
- **Annulé**

Traité

Une fois que le devis de contrat de service a le statut **Accepté (pour contrat)**, il peut être transformé en contrat de service.

La session Transformation du devis en contrat (tsctm2200m000) permet de sélectionner les devis de contrats de service à traiter.

Une fois les devis traités, utilisez la session Copie des devis dans l'historique (tsctm2280m000) pour sélectionner les devis de contrats de service à consigner dans l'historique.

Remarque

La quantité d'informations enregistrée dans l'historique est gérée par des paramètres de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Annulé

Les devis de contrats de service dont le statut est **Annulé** peuvent être consignés dans l'historique, puis supprimés.

Utilisez la session Copie des devis dans l'historique (tsctm2280m000) pour sélectionner les devis de contrats de service à consigner dans l'historique.

Remarque

La quantité d'informations enregistrée dans l'historique est gérée par des paramètres de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Simulation de prix de devis de contrat

Infor LN présente les informations relatives au prix du devis du contrat pour vous permettre de contrôler et de réviser les coûts associés aux conditions.

Les montants des coûts et des ventes du devis du contrat sont affichés dans les sessions suivantes :

- Les montants des coûts et des ventes du devis du contrat sont affichés dans la session Lignes de configuration du devis (tsctm1110m200):
- Les prix de revient et de vente des conditions de couverture sont affichés dans la session Conditions de couverture devis (tsctm1120m200).
- Les montants des coûts et des ventes du devis du contrat sont affichés dans la session Devis du contrat (tsctm2100m000):

Les prix de revient et de vente sont calculés automatiquement et les changements sont affichés dans les sessions suivantes :

- Lignes de configuration du devis (tsctm1110m200)
- Conditions de couverture devis (tsctm1120m200)
- Devis du contrat (tsctm2100m000).

Impression des documents de devis de contrats

Lors de l'impression de devis de contrats de service, vous pouvez imprimer :

- une liste de devis de contrat de service,
- les documents à envoyer au tiers,
- une copie pour révision interne.

Impression d'une liste de devis

Utilisez la session Impression des devis (tsctm2401m000).

Impression des documents à envoyer au tiers

Utilisez la session Impression des documents de devis (tsctm2400m000) et attribuez la valeur **Document externe** au champ **Elément à imprimer**. Le statut du devis de contrat de service passe à **Imprimé**.

Une fois que vous avez fait passer le statut du devis de contrat de service à **Imprimé**, les détails sont définitivement fixés et vous ne pouvez donc plus changer le devis.

Réimpression du document externe

Utilisez la session Impression des documents de devis (tsctm2400m000) et attribuez la valeur **Réimpression (externe)** au champ **Elément à imprimer**. Le statut du devis de contrat de service reste inchangé.

Remarque

Utilisez l'ongle Options pour indiquer :

- si les documents techniques joints doivent être imprimés ;
- la devise dans laquelle les montants des ventes doivent être imprimés.

Impression d'une copie pour révision interne

Pour imprimer une copie pour usage interne du document à envoyer au tiers, accédez à la session Impression des documents de devis (tsctm2400m000) et, dans le champ **Elément à imprimer**, indiquez **Document interne**. Le statut du devis de contrat de service reste inchangé.

Vous pouvez vous servir de la session **Document interne** à diverses fins. Par exemple :

- le devis de contrat de service peut faire l'objet d'une approbation financière distincte avant que Infor LN n'imprime les documents définitifs ;
- vous pouvez réviser puis modifier le devis de contrat de service.

Remarque

Utilisez l'ongle Options pour indiquer :

- si les annexes de couverture doivent être imprimées (document interne uniquement),
- si les annexes techniques doivent être imprimées,
- la devise dans laquelle les montants des ventes doivent être imprimés.

Chapitre 5
Contrats de service

5

Ce chapitre explique les procédures de gestion des contrats.

Renouvellement du contrat

Le contrat de service décrit les conditions entre le prestataire de services et le client. Les contrats de service peuvent être renouvelés de manière à proposer des services étendus et, par conséquent, des revenus supplémentaires pour le prestataire de services.

Renouvellement du contrat: les options de renouvellement vous permettent de prolonger la durée du contrat au-delà de l'actuelle période de validité. Vous pouvez renouveler un contrat de service pendant n'importe quelle durée et copier les conditions de coûts et de couverture. Lorsque vous renouvelez un contrat, vous pouvez également ajouter des lignes de configuration, modifier les montants des coûts et des ventes des lignes de configuration, modifier les montants des coûts et des ventes des conditions de couverture, etc.

Remarque

Vous ne pouvez régler le champ **Type** de la session Modifications de contrat (tsctm3120m000) sur **Renouvellement avec indexation** que si les cases suivantes sont cochées dans la session Contrats de service (tsctm3100m000):

- **Renouvellement du contrat**
- **Indexation des prix**

Durée du renouvellement du contrat

Durée de renouvellement du contrat flexible

Vous pouvez modifier la durée du renouvellement du contrat lorsque le statut du contrat est réglé sur **Ouvert** ou **Actif**. La durée de renouvellement du contrat flexible vous permet de créer un renouvellement du contrat de service de différentes périodes.

Procédez comme suit pour créer un renouvellement pour un contrat de service existant :

1. Saisissez la nouvelle durée du renouvellement du contrat dans le champ **Période de renouvellement** de l'onglet **Modifications du contrat** de la session Contrats de service (tsctm3100m000).
2. Enregistrez le contrat de service.
3. Ouvrez la session Modifications de contrat (tsctm3120m000). Utilisez une des méthodes suivantes pour ouvrir la session :
   - Cliquez sur l'icône **Modifications de contrat** dans la barre d'outils.
   - Cliquez sur **Modifications de contrat** dans le menu Spécifique.
4. Créez une nouvelle modification de contrat du type **Renouvellement**.
5. Enregistrez le contrat.
   - La durée du renouvellement créé est déterminée à l'étape 1. La durée de renouvellement détermine la méthode de copie des conditions de coûts et de couverture. Les deux scénarios possibles en ce qui concerne la durée de renouvellement sont les suivants :
   - Durée différente : lorsque la durée du contrat de service et la durée du renouvellement sont différentes, seules les conditions de coûts et de couverture actives sont renouvelées.
   - Même durée : lorsque la durée du contrat de service et la durée du renouvellement sont identiques, une boîte de dialogue incluant deux méthodes de copie et de renouvellement des conditions de coûts et de couverture est affichée.
     - Actives uniquement : seules les conditions de coûts et de couverture actives sont renouvelées.
     - Tous : toutes les conditions de coûts et de couverture sont renouvelées.
     - Annuler : le renouvellement n'est pas enregistré.
6. Cliquez sur **Activer contrat** dans la barre d'outils ou sélectionnez l'option du menu Spécifique pour activer le contrat renouvelé.

Remarque

Pour le **Contrat d'origine** dont le statut est **Ouvert**, la valeur modifiée dans le champ **Période de renouvellement** de l'onglet **Modifications du contrat** de la session Contrats de service (tsctm3100m000) doit être inférieure ou égale à la durée du contrat de service original. le contrat d'origine considère en effet la durée du renouvellement du contrat de service comme sa période d'activation. Pour tous les renouvellements ultérieurs du contrat, la durée de renouvellement peut être supérieure à la durée du contrat.

Mise à jour de la durée du contrat et de la date d'expiration du contrat

Pour changer la durée, vous pouvez modifier la valeur du champ **Période de renouvellement** de l'onglet *Modifications de contrat* de la session Contrats de service (tsctm3100m000). La durée du contrat et la date d'expiration sont mises à jour dans le contrat une fois la modification de contrat du type renouvellement activée.

Exemple

Un contrat de service avec pour date d'entrée en vigueur le 1er janvier 2006 et pour date d'expiration le 31 décembre 2006 est défini. Le contrat de service est renouvelé pendant un an. Les données suivantes sont mises à jour dans le contrat :

- Durée du contrat : 2 ans
- Date d'expiration : 31 décembre 2007.

Copie des conditions de coûts et de couverture

Important

Les conditions de coûts et de couverture ne sont copiées au niveau de la nouvelle période du contrat que si la date d'expiration de la ligne de configuration associée correspond à la date d'expiration du contrat de service. Seules les lignes de configuration dont la date d'expiration correspond à la date d'expiration du contrat de service sont copiées.

Les dates d'entrée en vigueur et d'expiration de la configuration renouvelée correspondent à celles du renouvellement du contrat de service. La configuration est donc active tout au long du renouvellement.

Selon la durée du renouvellement, une ou deux méthodes peuvent être utilisées pour copier les conditions de coûts et de couverture :

- Si la durée du contrat de service et la durée du renouvellement *diffèrent*, la méthode **Actives uniquement** détaillée ci-dessous est utilisée.
- Si la durée du contrat de service et la durée du renouvellement *correspondent*, Infor LN affiche une boîte de dialogue avec les options suivantes :
  - **Actives uniquement**
    Seules les conditions de coûts et de couverture actives sont copiées.
    - **Conditions de couverture**
      Les conditions de couverture dont la date d'expiration correspond à la date d'expiration du contrat de service sont copiées. Les dates d'entrée en vigueur et d'expiration du renouvellement des conditions de couverture et du renouvellement du contrat de service correspondent : les conditions de couverture sont donc actives tout au long du renouvellement.
    - **Conditions de coûts**
      Les conditions de coûts sont calculées proportionnellement à la modification apportée à la durée des conditions de couverture.
  - **Toutes**
    Les conditions de coûts et de couverture d'un contrat de service sont copiées :
    - **Conditions de couverture**
      Les conditions de couverture qui sont liées à une configuration sont prolongées pendant la même durée que la durée de renouvellement du contrat.

- **Conditions de coûts**
  Les montants des coûts et des ventes ne changent pas lorsque les conditions de couverture sont prolongées pendant la même durée que la durée de renouvellement du contrat.
- **Annulation**
  Le renouvellement n'est pas enregistré.

Gestion des contrats de service

Le groupe de menus Contrats de service permet de créer et de gérer les contrats de service.

Le module Gestion des appels fournit la fonctionnalité d'enregistrement d'une demande de contrat de service (ou un devis de contrat de service).

Un contrat de service se compose des éléments suivants :

- l'en-tête de contrat de service, qui comprend des informations sur les tiers, la facturation et les règlements échelonnés ;
- les conditions du devis de contrat de service, telles que la couverture et la tarification, ainsi que des informations relatives au budget ;
- les groupes d'installation couverts par le contrat de service ;
- les détails de tous les plans de maintenance appartenant aux groupes d'installation couverts.

Le type des conditions et leur spécification permettent de moduler les conditions du contrat de service. Par exemple, le type de gestion de la marge brute peut varier, ainsi que la gestion du budget, avec affichage des résultats calculés pour l'utilisateur.

Vous pouvez créer manuellement un devis de contrat de service ou copier un ou plusieurs modèles de contrats de service dans le devis de contrat de service.

Une fois que vous avez créé le contrat de service, vous pouvez exécuter des simulations de prix. Par exemple, en modulant des éléments tels que le mode de tarification dans les limites de la marge brute (ou hors de celle-ci si vous en obtenez l'autorisation), vous pouvez calculer et afficher différents totaux afin de choisir le meilleur.

Une fois les détails d'un contrat de service finalisés, les documents de contrat de service peuvent être imprimés et envoyés au tiers.

Le tiers examine le contrat de service et décide de l'accepter, de l'annuler ou de le modifier.

Les modifications sont apportées à la demande du tiers.

Un devis de contrat de service accepté peut être traité pour devenir un contrat de service activé. Il ne peut exister qu'un seul contrat de service actif pour un groupe d'installation donné.

Des ordres de service peuvent être liés à un contrat de service actif. Dans ce cas, les conditions du contrat de service sont appliquées à l'ordre de service.

Des règlements échelonnés sont liés au contrat de service. Ils régissent le type, le nombre et les date/heure auxquelles les factures sont présentées au tiers.

Un contrat de service actif peut être annulé manuellement, par exemple si le tiers acheteur demande cette opération.

Lorsqu'un contrat de service atteint sa date d'expiration, son statut devient **Expiré**. Si un renouvellement est nécessaire, le contrat arrivé à expiration est copié dans un nouveau contrat.

Une fois le traitement financier terminé pour un contrat de service annulé ou arrivé à expiration, celui-ci acquiert le statut **Fermé**. Les contrats de service ayant pour statut **Fermé** peuvent être consignés dans l'historique ; ils sont ensuite supprimés.

Remarque

Lorsqu'un contrat de service est consigné dans l'historique, les règlements échelonnés des factures associées y sont également enregistrés.

Les paramètres de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000) permettent d'indiquer quelles informations sont consignées dans l'historique.

Un modèle de règlement échelonné doit être défini pour le contrat de service.

Types de contrats

Vous pouvez classer les contrats de service en fonction de leurs caractéristiques communes (secteur d'activité, pays, produits, etc.). Voici quelques exemples de types de contrats :

- contrat de service complet,
- contrat de type help desk,
- contrat annuel.

Ces types de contrats permettent de générer ou de transférer des règlements échelonnés pour un groupe de contrats.

La session Types de contrats (tsctm0105m000) permet de définir les types de contrats.

Statut des contrats de service

Définition d'un contrat de service

Une fois que vous l'avez défini, le contrat de service reçoit le statut **Ouvert**.

Activation d'un contrat de service

1. Sélectionnez le contrat de service concerné.

2. Cliquez sur **Activer contrat** dans la session de détails Contrats de service (tsctm3100m000). Le statut du contrat de service doit être **Ouvert**.

Remarque

Vous pouvez lier des ordres de service à un contrat de service une fois que son statut est **Actif**.

Attribution du statut Expiré aux contrats de service

Pour pouvoir attribuer le statut Expiré à un contrat de service, il faut que son statut actuel soit **Actif**.

La session Passage contrats de services au statut expiré (tsctm3200m000) permet d'attribuer le statut **Expiré** au contrat de service.

Remarque

Vous pouvez aussi employer cette session pour générer un avertissement à l'expiration d'un contrat de service.

Annulation d'un contrat de service

Notez que vous ne pouvez annuler un contrat de service que si sont statut est **Ouvert** ou **Actif**.

1. Sélectionnez le contrat de service dans la session Contrats de service (tsctm3100m000).
2. Dans le menu Vues, Actions ou Références cliquez sur l'une de ces commandes ci-après :
   - Les règlements échelonnés qui ne requièrent aucune autre facturation sont annulés.
   - Vous pouvez aussi émettre un règlement échelonné de clôture pour clôturer financièrement le contrat de service.
   - **Suppression de la planification de la maintenance**: Pour supprimer un contrat de service planifié :
3. Lancez la session de détails.
4. Cliquez sur **Annuler contrat** pour lancer la session Annulation du contrat de service (tsctm3203m000).
5. Saisissez le motif d'annulation.

Remarque

Le statut du contrat de service devient **Annulé**.

Clôture d'un contrat de service

Vous pouvez clôturer un contrat de service lorsque son statut est **Annulé** ou **Expiré**.

La session Clôture des contrats de service (tsctm3201m000) permet de sélectionner les contrats de service à traiter.

Création de contrats de service

Pour créer des contrats de service, procédez comme suit :

1. Saisissez les détails de l'en-tête de contrat de service dans la session Contrats de service (tsctm3100m000).
2. Dans le menu Vues, Actions ou Références, cliquez sur **Numéro de la ligne de configuration**.
3. Dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300), liez les groupes d'installation et les articles sérialisés au contrat de service.
4. Si les conditions doivent être indiquées en détail, sélectionnez l'article souhaité, cliquez sur **Conditions de couverture** dans le menu Vues, Actions ou Références pour lancer la session Conditions du contrat (tsctm1120m300) et ajoutez les conditions de couverture.
5. Si les conditions de couverture doivent être indiquées en détail, sélectionnez la condition de couverture concernée, cliquez sur **Conditions de coûts** pour lancer la session de conditions de coûts associée, par exemple la session Conditions de déplacement contrat (tsctm1130m300), et ajoutez les conditions de coûts.
6. Après la saisie de toutes les conditions souhaitées, vous pouvez imprimer les documents du contrat de service à l'aide de la session Impression des documents de contrats de service (tsctm3400m000).

Remarque

- Vous devez lier au moins un groupe d'installation ou un article au contrat de service.
- La session Impression des contrats de service (tsctm3401m000) permet d’imprimer la liste de tous les contrats de service.

Utilisation des contrats de service

Vous pouvez employer le contrat de service aux fins suivantes :

- indiquer les termes et conditions couverts par le contrat de service,
- faire varier les paramètres de coûts pour réaliser les résultats (bénéfices) souhaités,
- gérer les phases d'un contrat de service.

Une fois que vous avez créé le contrat de service, vous pouvez exécuter des simulations de prix. Vous pouvez faire varier le mode de tarification et la marge brute pour calculer et afficher les divers totaux généraux et sélectionner celui qui vous semble le plus approprié.

Vous pouvez identifier un contrat de service par ses différentes phases. Le statut change après interaction avec le tiers. La session Contrats de service (tsctm3100m000), les sessions de détails et les sessions d'impression permettent des interactions avec le tiers.

Les niveaux de statut qui peuvent être affectés à un contrat de service peuvent être définis comme suit :

- **Ouvert**

- **Actif**
- **Expiré**
- **Annulé**
- **Fermé**

Transfert d'un contrat de service vers l'historique

Une fois que le contrat de service a le statut **Fermé**, utilisez la session Copie contrats de service dans l'historique (tsctm3280m000) pour sélectionner les contrats à transférer vers l'historique.

Remarque

La quantité d'informations transférée vers l'historique est gérée par des paramètres de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Utilisation de modèles dans la gestion des contrats

Les modèles des contrats de service et des devis de contrats de service sont préparés à l'avance. Ces modèles vous permettent de gagner du temps car ils vous évitent de devoir ressaisir des informations similaires.

Les modèles sont génériques et peuvent être rendus spécifique de l'article avec une définition de prix par période. Ces modèles ne sont pas propres aux clients et ne comportent pas d'installations particulières, mais les modèles eux-mêmes sont spécifiques à certains articles.

Les modèles de contrat offrent un moyen simple, prédéfini, de copier les conditions et accords dans des contrats. Vous pouvez définir des conditions de couverture et de coûts dans chaque modèle, puis copier celles-ci sur les installations concernées. Vous pouvez aussi définir les dates d'application des modèles pour faire en sorte de toujours utiliser les plus récents.

Tout en définissant la tarification des articles, vous pouvez lier des modèles à ces articles. Chaque modèle contient le prix défini pour ce dernier car les données de tarification conseillées ou par défaut sont toujours utilisées dans les contrats de service.

Les modèles des contrats de service et des devis de contrats de service sont préparés à l'avance. Ces modèles vous permettent de gagner du temps car ils vous évitent de devoir ressaisir sans cesse des informations similaires.

Dans Service, vous pouvez utiliser les modèles suivants :

- les modèles de règlement échelonné;
- les modèles de devis de contrats de service et de contrats de service.

Utilisation de conditions dans la gestion des contrats

Les conditions contiennent les détails des accords entre les tiers

Vous pouvez définir les termes et conditions dans les sessions suivantes :

- modèle de contrat de service;
- devis de contrat de service;
- contrat de service ;
- devis d'ordre de service ;
- garantie.

Par exemple, vous devez définir un plus grand nombre de conditions pour un contrat de service que pour une garantie.

Les conditions d'un ensemble de conditions ont la même structure globale. Les éléments sont insérés en fonction des besoins.

Les niveaux d'un ensemble de conditions sont les suivants :

- En-tête
- Lignes de configuration
- Conditions de couverture
- Conditions de coût

Conditions de couverture – exemples d'échéancement

L'échéancement peut être déterminé de la manière suivante :

- Période :
  - La phase 1 dure 2 ans.
  - La phase 2 dure 2 ans.
  - La phase 3 dure 1 an.
- Limite du compteur principal de l'article sérialisé de référence concerné :
  - Phase 1 jusqu'à 1 000 Km
  - Phase 2 jusqu'à 5 000 Km
  - Phase 3 jusqu'à 10 000 Km
- Combinaison de période et de limite de compteur :
  - La phase 1 dure 2 ans ou jusqu'à 1 000 Km.

Exemple 1

- **Phase 1 :**
  Méthode de couverture des coûts **Plafond** avec pour valeur 500 euros. Cela signifie que les 500 premiers euros sont entièrement couverts par le contrat de service ou le modèle du contrat.

- **Phase 2 :**
  Méthode de couverture des coûts **Pourcentage de couverture** avec pour valeur 10 %. Sur les coûts dépassant 500 euros, 10 % sont couverts par le contrat de service ou le modèle du contrat.

Exemple 2

Phase	Durée	Couverture	Prix
1	2,5 ans	Remise de 50 %	2.5/4)*(0.50*100)= 31.25
1	1,0 ans	Remise de 25 %	(1.0/ 4)*(0.25*100)= 6.25
1	0,5 ans	Remise de 10 %	(0.5/ 4)*(0.10*100)= 1.25
Total	4,0 ans		38.75

Conditions de couverture – échéancées et non échéancées

Une condition de couverture contient les accords relatifs à la durée, à la méthode de couverture des coûts et aux coûts de ces accords. Vous pouvez lier la condition de couverture à l'un des types de conditions suivants :

- Matières
- Main-d'oeuvre
- Outillage
- Sous-traitance
- Help desk
- Transport
- Temps de fonctionnement
- Transport
- Autre
- Tous

Conditions de couverture échéancées et non échéancées

- Les conditions de couverture des modèles sont échéancées quand vous indiquez un nombre de périodes et une unité de période. Dans le cas contraire, elles sont considérées comme non échéancées.
- Les conditions de couverture de contrat/garantie sont échéancées quand vous définissez une date de début et une date de fin. Dans le cas contraire, elles sont considérées comme non échéancées.

Utilisation de conditions échéancées et non échéancées

Utilisez les conditions de couverture échéancées pour définir des plafonds périodiques, par exemple :

- plafonds sur les consommables (n toners seulement par trimestre pour un photocopieur) ;
- plafonds sur le nombre d'appels (n appels seulement par trimestre).

Utilisez les conditions de couverture non échéancées si la couverture d'une condition doit être prise en compte pour la période entière pour laquelle la ligne de configuration est valable.

Copie d'un modèle dans un contrat

Si vous copiez un modèle dans un contrat et que la durée de l'en-tête du modèle est inférieure à la durée du renouvellement du contrat, les conditions de couverture du modèle sont ajustées de manière proportionnelle à la durée du contrat pour les conditions de couverture non échéancées.

Exemple:

- Durée de l'en-tête du modèle : 1 an
- Durée du renouvellement du contrat : 2 ans
- Plafond des conditions de couverture du modèle non échéancées : 1 000 EUROS
- Plafond des conditions de couverture résultant pour le contrat : 2 000 EUROS

Si le modèle copié contient une condition de couverture échéancée, la condition de couverture du contrat est également échéancée.

Exemple:

- Durée de l'en-tête du modèle : 1 an
- Durée du renouvellement du contrat : 1 an
- Condition de couverture du modèle : 1 mois
- Nombre de conditions de couverture résultant pour le contrat : 12

Méthode de couverture des coûts

La méthode de couverture des coûts constitue un moyen souple de récupérer des coûts de service auprès du tiers.

Utilisez la session Conditions de couverture devis (tsctm1120m200) pour indiquer une valeur dans le paramètre Conditions de couverture.

Si une condition de couverture varie dans le temps (échéancement) ou en fonction d'une valeur de compteur, ce sont les conditions d'échéancement contient la méthode définie.

- **Plafond**
  Montant des coûts maximum convenu avec le tiers. Vous pouvez facturer tous les coûts inférieurs à ceux facturés pour cette valeur.
- **Pourcentage de couverture**
  Tous les coûts de service sont facturés avec une remise.
- **Plafond sur pourcentage de couverture**
  Les coûts de service cumulés sont imputés avec une remise à condition que le montant total imputé n'excède pas le prix plafond. Tous les coûts supérieurs à la valeur de prix plafond sont facturés au taux standard.
- **Exclusion**
  Les conditions sont exclues de la couverture du contrat.
- **Risque propre**
  Les conditions sont exclues de la couverture du contrat jusqu'à ce qu'un montant plafond ou un pourcentage de couverture défini soit atteint. Si le montant plafond est atteint ou si la date de fin de la condition de couverture est atteinte, la couverture est offerte sur toute autre condition. Notez que cette méthode de couverture n'est pas applicable aux conditions de couverture de la garantie.

Remarque

- Si la condition de couverture comporte plusieurs phases, chaque phase peut utiliser une méthode de couverture des coûts différente.
- Si plusieurs méthodes de couverture de coûts sont requises pour chaque phase, elles sont placées dans la condition d'échéancement associée.

Calcul du prix

Le calcul du prix est effectué pour tous les groupes d'installation et/ou les articles sérialisés précisés dans le contrat ou le devis du contrat. Vous devez déterminer la valeur du groupe d'installation entier, des articles sérialisés uniques (non associés), ainsi que des articles de nomenclature de service liés à un groupe d'installation.

Vous pouvez déterminer la valeur du groupe d'installation de plusieurs manières :

Valeur des ventes de la configuration

La valeur du groupe d'installation entier est déterminée par la somme des prix de tous les articles appartenant à ce groupe d'installation.

Explication détaillée des numéros mentionnés dans les figures 1 et 2

1 : Déterminer l'application

2 et 3 : Déterminer les groupes d'installation et les articles sérialisés pour les devis de contrats

Vous pouvez définir un groupe d'installation ou un article pour chaque enregistrement dans la session Lignes de configuration des devis d'ordre de service (tsctm1110m400). Les articles (sérialisés) ayant expiré ne sont pas utilisés.

4 : Détermination des groupes d'installation pour les contrats

La valeur de vente ou le tarif est déterminé par les groupes d'installation pour lesquels le contrat de service est défini dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300). Si aucun groupe d'installation n'est défini pour le contrat de service, Infor LN ne calcule aucun prix.

5 et 6 : Consulter les structures de groupes d'installation et l’arborescence physique dans :

- Gestion de la configuration (CFG)
- Groupe d'installation

Pour le groupe d'installation défini dans un contrat de service, un devis de contrat de service ou un devis d’ordre de service et la structure entière d’article sérialisé de ce groupe d'installation, Infor LN effectue les vérifications suivantes :

Si la case **Couvert par contrat** n’est pas cochée, l’article sérialisé et sa structure sous-jacente sont ignorés. Infor LN utilise le prix de vente de l’article sérialisé. Si le prix de l’article sérialisé est identifié, Infor LN ne vérifie pas les prix dans la structure sous-jacente de cet article.

Coûts des services budgétés

Le prix correspond au montant total des ventes de toutes les conditions et conditions de couverture définies.

Calcul des prix d'articles

Le prix du contrat pour la configuration couverte est fonction des prix de vente recommandés pour la combinaison article/modèle de contrat/durée. Ces prix sont gérés dans la session Tarifs des articles gérés sur contrats (tsctm0115m000).

Valeur des ventes de la configuration

Si vous choisissez cette méthode de calcul du prix, Infor LN calcule la valeur des Groupes d'installation définis dans le contrat de service ou le devis de contrat. Infor LN calcule ces Groupes d'installation selon les indications de la Figure 1.

Remarque

Cliquez sur Explication détaillée des numéros mentionnés dans les figures 1 et 2.

Calcul des prix d'articles

Si vous choisissez cette méthode de calcul de prix, la valeur du contrat ou du devis du contrat est fonction des prestations planifiées ou prévues qui sont liées aux groupes d'installation/articles. Le traitement est illustré à la figure 2.

Remarque

Cliquez sur Explication détaillée des numéros mentionnés dans les figures 1 et 2.

Explication détaillée des numéros mentionnés dans les figures 1 et 2

1 : Déterminer l'application.

2 et 3 : Déterminer les groupes d'installation et les articles sérialisés pour les devis de contrats.

Il est possible de définir un groupe d'installation ou un article pour chaque enregistrement dans la session Lignes de configuration des devis d'ordre de service (tsctm1110m400). Les articles expirés et sérialisés ne sont pas utilisés.

4 : Détermination des groupes d'installation pour les contrats.

Les groupes d'installation pour lesquels le contrat de service est défini dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300) déterminent la valeur de vente ou le tarif. Si aucun groupe d'installation n'est défini pour le contrat de service, Infor LN ne calcule aucun prix.

5 et 6 : Consulter les structures de groupes d'installation et l’arborescence physique dans :

- Gestion de la configuration (CFG)

Groupe d'installation

Pour le groupe d'installation défini dans un contrat de service, un devis de contrat de service ou un devis d’ordre de service et la structure entière d’article sérialisé de ce groupe d'installation, Infor LN effectue les vérifications suivantes :

Si la case **Couvert par contrat** n’est pas cochée, l’article sérialisé et sa structure sous-jacente sont ignorés. Infor LN utilise le prix de vente de l’article sérialisé. Si le prix de l’article sérialisé est identifié, Infor LN ne vérifie pas les prix dans la structure sous-jacente de cet article.

Article sérialisé

Pour chaque Groupe d'installation, la structure se lit de haut en bas pour cocher la case **Couvert par contrat** de l’article sérialisé. Si cette case n'est pas cochée, l’article sérialisé est ignoré. Cela s'applique également à tous les articles sérialisés enfants sous-jacents.

Remarque

La case **Couvert par contrat** ne s'applique pas aux articles sérialisés des devis d'ordres de service.

Le prix utilisé est celui de l’article sérialisé de plus haut niveau dans la structure de l’article.

Article

Si un article est défini comme article sérialisé dans le groupe d'installation, l' arborescence d'article définie pour cet article est lue. Si aucune arborescence d'article n'est présente, Infor LN ne peut pas déterminer le prix. Si une arborescence d'article est définie, Infor LN utilise le prix des articles de service défini dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000).

7 Agréger les prix

Infor LN totalise les prix de tous les groupes d'installation et articles sérialisés puis calcule le pourcentage.

Calcul des prix de contrats

Calcul du prix d'un contrat de service, d'un devis de contrat de service ou d'un devis d'ordre de service.

Remarque

Pour effectuer ce calcul, Infor LN utilise les méthodes suivantes :

- **Groupe d'install./Calcul prix articles**: Infor LN utilise les prix recommandés définis dans la session Tarifs des articles gérés sur contrats (tsctm0115m000).
- **Valeur de vente de la configuration**: Infor LN calcule uniquement le montant total des ventes et des coûts du contrat de service. Les conditions de coûts et de couverture ne comportent donc pas de définition de prix.
- **Prix de la prestation**: Infor LN utilise les tarifs des services pour déterminer le montant des coûts et des ventes budgétés par condition de couverture. Par conséquent, Infor LN ne prend pas en compte les prix des conditions de couverture lors du calcul du montant des ventes et des coûts du contrat de service.
- **Coûts des services budgétés**: Infor LN calcule le montant des coûts et des ventes budgétés d'une condition de couverture comme étant la somme de ses conditions de coûts.

Procédez de la manière suivante pour calculer le prix d'un type de service couvert par un contrat de service :

- Etape 1 : Calcul des prix des conditions de coûts.
- Etape 2 : Calcul des prix des conditions de couverture.
- Etape 3 : Calcul des prix des conditions.

Le tableau suivant indique les étapes nécessaires pour chaque mode.

Mode de tarification	Etape 1	Etape 2	Etape 3
Calcul des prix d'articles			
Valeur de vente de la configuration			X
Coûts des services budgétés	X	X	X

Etape 1 - Calcul des prix des conditions de coûts :

Vous pouvez indiquer manuellement le montant des prix de revient et de vente d'une condition de coût ou extraire une planification de maintenance à partir du module Planification & concepts. Vous pouvez définir les conditions de coûts à exclure, par exemple les coûts matières dans le cas d'un devis d'ordre de service. Le montant du prix de revient/vente de la ligne exclue est égal à zéro. Les prix des conditions de coûts n'affectent le prix total du (devis de) contrat de service que si le mode de tarification est **Coûts des services budgétés**. Dans les autres cas, les prix d'une condition de coûts sont nécessaires pour calculer les coûts estimés de l'ordre de service ainsi que ses coûts réels.

Etape 2 - Calcul des prix des conditions de couverture :

La méthode de couverture des coûts et la phase de couverture affectent le prix de revient et de vente des conditions de couverture. Cette étape est basée sur le montant des coûts et des ventes budgétés. Vous pouvez également utiliser les montants budgétés pour surveiller les budgets du contrat/devis de service.

Le résultat de l'étape 2 est le suivant :

- Montant des coûts et des ventes budgétés de chaque condition de couverture.
- Montant des coûts et des ventes des conditions de couverture.

Sous-étapes :

2.1 Calcul des coûts budgétés et montants des ventes pour les conditions de couverture : ce calcul dépend de la méthode de tarification :

- **Valeur de vente de la configuration**: sans objet.
- **Prix de la prestation**: les montants des coûts et des ventes budgétés sont déterminés par le *Calcul du prix (p. 32)*.
- **Coûts des services budgétés**: les montants des coûts et des ventes budgétés correspondent à la somme de leurs conditions de coûts sous-jacentes.

2.2 Calcul des effets de la phase de couverture : supposez que les coûts sont uniformément répartis dans le temps. Dans ce cas, les effets de la phase de couverture peuvent être calculés selon un modèle linéaire.

Exemple: le prix budgété d'une condition de couverture (y compris les effets de la méthode de couverture) est de 100 et la durée totale de quatre ans.

Phase	Durée	Couverture	Nouveau prix
1	2,5 an	Remise de 50%	(2.5/4) * 0.5 * 100 = 31.25
2	1 an	Remise de 25%	(1/4) * 0.25 * 100 = 6.25
3	0,5 an	Remise de 10 %	(0.5/4) * 0.1 * 100 = 1.25
TOTAL	4 an	-	=38.75

Formule globale :

$$\text{Prix} = \frac{\text{Durée de la phase}}{\text{Durée totale}} * \text{Prix budgété}$$

Dans cet exemple, la phase de couverture commence après la phase précédente. Dans l'exemple suivant, la phase de couverture commence en même temps que la phase précédente.

Phase	Début	Durée	Durée Durée
1	-	1 an	1 an
2	égal à	2 an	(2-1) = 1 an
3	après	1 an	1 an

La durée nette de la phase 2 est la période durant laquelle la phase 2 se prolonge au-delà de la phase 1. Infor LN utilise cette durée pour calculer le prix d'une condition de couverture.

2.3 Calcul des effets de la méthode de couverture des coûts : dans le système suivant, les formules du nouveau montant des coûts et des ventes sont décrites pour les méthodes de couverture ci-après.

Méthode de couverture	Montant des coûts (MR)	Montant des ventes (MV)
Prix fixe	MR_r	MV_r
Remise	(R/100) * MR_r	(R/100) * MV_r
Plafond de remise	(Plafd/MV_r)*(MR/MV)r * MR_r	(Plafd/MV_r) * MR_r
Prix plafond	(Plafd/MV_r)*(MR/MV)r * MR_r	(Plafd/MV_r) * MR_r

où :

MR_r = montant des coûts budgétés

MV_r = montant des ventes budgétées

R = pourcentage de remise

Plafd = montant plafond

2.4 Calcul du montant des coûts et des ventes associées à la condition de couverture : Infor LN emploie cette étape intermédiaire pour calculer les montants de coûts et de ventes propres aux conditions de couverture. Le montant des ventes de la condition de couverture est la somme du montant des ventes de toutes les phases de couverture. Infor LN calcule de la même manière le montant des coûts de la condition de couverture.

Etape 3 - Calcul des prix des conditions :

Infor LN calcule les montants de toutes les conditions. Les conditions de majoration/remise ont une incidence sur ces conditions. Infor LN agrège également les montants des coûts et des ventes budgétés des conditions de couverture avec ces conditions.

Les conditions associées aux lignes de contrat de service sont de deux types :

- lignes de contrat de service associées à un groupe d'installation ;
- lignes de contrat de service associées à un contrat de service.

Si les conditions sont réparties par groupe d'installation, Infor LN calcule les lignes de contrat de service associées au groupe d'installation. Ces lignes de contrat de service correspondent à la somme des lignes de totaux avec le même groupe d'installation. Ainsi, Infor LN additionne les montants des coûts/ventes budgétés et les montants des coûts réels/ventes réalisées des lignes de totaux.

Infor LN met à jour les lignes de contrat de service calculées selon les conditions de majoration/remise associées au contrat (en-tête du contrat).

Méthode de couverture des coûts

La méthode de couverture des coûts constitue un moyen souple de récupérer des coûts de service auprès du tiers.

Utilisez la session Conditions de couverture devis (tsctm1120m200) pour indiquer une valeur dans le paramètre Conditions de couverture.

Si une condition de couverture varie dans le temps (échéancement) ou en fonction d'une valeur de compteur, ce sont les conditions d'échéancement contient la méthode définie.

- **Plafond**
  Montant des coûts maximum convenu avec le tiers. Vous pouvez facturer tous les coûts inférieurs à ceux facturés pour cette valeur.
- **Pourcentage de couverture**
  Tous les coûts de service sont facturés avec une remise.
- **Plafond sur pourcentage de couverture**
  Les coûts de service cumulés sont imputés avec une remise à condition que le montant total imputé n'excède pas le prix plafond. Tous les coûts supérieurs à la valeur de prix plafond sont facturés au taux standard.
- **Exclusion**
  Les conditions sont exclues de la couverture du contrat.
- **Risque propre**
  Les conditions sont exclues de la couverture du contrat jusqu'à ce qu'un montant plafond ou un pourcentage de couverture défini soit atteint. Si le montant plafond est atteint ou si la date de fin de la condition de couverture est atteinte, la couverture est offerte sur toute autre condition. Notez que cette méthode de couverture n'est pas applicable aux conditions de couverture de la garantie.

Remarque

- Si la condition de couverture comporte plusieurs phases, chaque phase peut utiliser une méthode de couverture des coûts différente.
- Si plusieurs méthodes de couverture de coûts sont requises pour chaque phase, elles sont placées dans la condition d'échéancement associée.

Schémas de remises de contrats

Un schéma de remise permet de définir le pourcentage de remise d'un contrat sur une période donnée.

Le schéma de remise définit le pourcentage de remise du contrat durant la période de garantie de l'article. Vous pouvez inclure une période de garantie initiale pendant laquelle aucune facture n'est envoyée au client.

Vous pouvez également utiliser un schéma de remise indépendamment d'une garantie, par exemple si vous convenez d'une remise ponctuelle avec le client.

Utilisez la session Schémas des remises de contrats (tsctm0110m000) pour définir un schéma de remise d'un contrat.

Impression des documents de contrats de service

Pour créer des documents de contrats de service, procédez comme suit :

1. Lancez la session Impression des documents de contrats de service (tsctm3400m000).
2. Dans le champ **Elément à imprimer**, sélectionnez **Document interne** ou **Document externe** selon les besoins.
3. Dans l'onglet **Plage de sélection**, indiquez la plage de documents de contrats de service à imprimer ;
4. Dans l'onglet **Options de la devise**, sélectionnez les documents techniques et de couverture à inclure dans l'impression, ainsi que les devises dans lesquelles les montants des coûts et des ventes doivent être imprimés ;
5. Cliquez sur **Imprimer**.

Remarque

L'impression d'un document de contrat de service n'a pas d'incidence sur le statut de ce contrat.

Impression des contrats de service

Vous pouvez vous servir de cette session pour accomplir les tâches suivantes :

- imprimer des documents internes,
- imprimer des documents externes.

Impression des contrats de service :

1. Lancez la session Impression des contrats de service (tsctm3401m000).
2. Indiquez la plage de contrats de service à imprimer.
3. Cochez les cases appropriées pour indiquer les textes joints à inclure dans l'impression.
4. Dans le champ **Trier par**, choisissez l'ordre de tri.
5. Cliquez sur **Imprimer**.

Modification des contrats de service

Il n’est pas possible de modifier les contrats de service actifs de la même façon que les contrats de service dont le statut est **Ouvert**. Dans Service, les modifications de contrats peuvent être classées selon les catégories suivantes :

- Renouvellement du contrat
- Indexation des prix
- Modifications secondaires

Renouvellement du contrat

L'option **Renouvellement du contrat** vous permet de prolonger la durée du contrat. Vous pouvez renouveler un contrat de service pendant n'importe quelle durée et copier les conditions de coûts et de couverture. Lorsque vous renouvelez un contrat, vous pouvez également ajouter des lignes de configuration, modifier les montants des coûts et des ventes des lignes de configuration, modifier les montants des coûts et des ventes des conditions de couverture, etc.

Indexation des prix

L'option **Indexation des prix** vous permet d'augmenter le montant du contrat. L'augmentation du montant du contrat peut être liée à des changements économiques, dans le but de contrer l'effet de l'inflation, de contrer les fluctuations de devises, etc.

- La modification du contrat de service du type indexation ne peut être appliquée que lorsque le mode de tarification des lignes de configuration est réglé sur **Groupe d'install./Calcul prix articles** dans la session Contrats de service (tsctm3100m000) ou dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).
  - Si la case **Mettre à jour tarifs des contrats** de la session Pourcentages d'indexation (tsctm0161m000) n'est pas cochée, le pourcentage **Groupe d'install./Calcul prix articles** défini dans la session est utilisé pour indexer le **Prix de vente calculé** et le **Prix de vente** dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).
  - Si la case **Mettre à jour tarifs des contrats** de la session Pourcentages d'indexation (tsctm0161m000) est cochée, le prix de vente est mis à jour à l'aide du dernier prix de la session Tarifs des articles gérés sur contrats (tsctm0115m000).

  Les valeurs **Montant des ventes calculé** et **Montant des ventes** dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300) sont indexées en proportion, sur base de la période écoulée entre les **Date d'application de la modification** et **Date d'expiration** qui figurent dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000).
- Si le champ **Type** est réglé sur **Renouvellement avec indexation** dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000), Infor LN renouvelle le contrat et applique l'indexation de manière simultanée. L'indexation est appliquée quel que soit le mode de tarification défini pour les lignes de configuration.

Modifications secondaires

L'option **Modifications secondaires** vous permet de procéder à des modifications telles que l'ajout de lignes de configuration, des modifications au niveau des prix/remises, des modifications au niveau des conditions de couverture/conditions de coûts, etc. de la convention de contrat.

Impact de l'indexation ou des modifications secondaires sur les règlements échelonnés lorsque la modification du contrat est activée

Lorsque l'indexation ou la modification secondaire est activée, le montant indexé est réparti entre les règlements échelonnés répondant aux critères suivants :

- Les règlements échelonnés ayant le statut **Ouvert** dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000)
- Les règlements échelonnés dont la date de début, dans le champ **Date d'application** (de la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000)), est égale ou supérieure à la **Date d'application de la modification** (dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000)).

Le montant indexé n'est pas réparti entre les règlements échelonnés créés manuellement.

Il n'y a pas de règlement échelonné avec statut **Ouvert** dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000) lorsque l'indexation ou la modification secondaire est appliquée. Infor LN génère un nouveau règlement échelonné du montant indexé dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000), à l'activation de la modification du contrat. La **Date de facturation planifiée** pour le nouveau règlement échelonné est la même que la **Date d'application de la modification** dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000).

Si le montant de l'indexation ou de la modification secondaire n'est pas égal à zéro, Infor LN ajoute le montant au montant du règlement échelonné. Le montant de l'indexation/de la modification secondaire est ensuite réinitialisé.

Le statut du règlement échelonné peut uniquement être modifié lorsque :

- Le montant de l'indexation ou de la modification secondaire est égal à zéro. Le statut du règlement échelonné peut être réglé sur :
  - **Accepté**
  - **Annulé**
- La modification du contrat est activée.

Modifications apportées à un seul contrat

Pour apporter des modifications à un contrat, procédez comme suit :

1. Dans le menu Vues, Actions ou Références de la session Contrats de service (tsctm3100m000), choisissez Modifications du contrat.

2. Dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000), cliquez sur le bouton Nouveau pour ouvrir la session de détails.
3. Dans le champ **Type**, sélectionnez le type de modification :
   - Renouvellement
   - Modifications secondaires
   - Indexation des prix
   - renouvellement avec indexation
4. Saisissez une description.
5. Apportez les modifications souhaitées. Le cas échéant, utilisez les commandes du menu Vues, Actions ou Références pour modifier les configurations et/ou les conditions de couverture ou pour afficher les totaux du contrat.
6. Cliquez sur Enregistrer.
7. Dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000), vérifiez les montants. Si, à ce stade, vous modifiez la date d'application de la modification (par défaut : date actuelle), vous devez recalculer les prix et vérifier les montants modifiés.
8. Pour confirmer les modifications, dans la session de détail Modifications de contrat (tsctm3120m000), dans le menu Vues, Actions ou Références, choisissez Activer modification du contrat. Le contrat actif est alors mis à jour en fonction des modifications.

Remarque

- Pour toute modification appliquée à un contrat, Infor LN génère de nouveaux règlements échelonnés, que vous pouvez examiner dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000).
- Vous ne pouvez apporter des modifications à un contrat de service que si, dans l'onglet **Modifications du contrat** dans la session Contrats de service (tsctm3100m000), la case du type de modification a été cochée avant la sélection du contrat.
- Il est impossible d'apporter des modifications secondaires à une plage de contrats.
- Vous ne pouvez régler le champ **Type** de la session Modifications de contrat (tsctm3120m000) sur **Renouvellement avec indexation** que si les cases suivantes sont cochées dans la session Contrats de service (tsctm3100m000):
  - **Renouvellement du contrat**
  - **Indexation des prix**

Renouvellement du contrat

Le contrat de service décrit les conditions entre le prestataire de services et le client. Les contrats de service peuvent être renouvelés de manière à proposer des services étendus et, par conséquent, des revenus supplémentaires pour le prestataire de services.

Renouvellement du contrat: les options de renouvellement vous permettent de prolonger la durée du contrat au-delà de l'actuelle période de validité. Vous pouvez renouveler un contrat de service pendant

n'importe quelle durée et copier les conditions de coûts et de couverture. Lorsque vous renouvelez un contrat, vous pouvez également ajouter des lignes de configuration, modifier les montants des coûts et des ventes des lignes de configuration, modifier les montants des coûts et des ventes des conditions de couverture, etc.

Remarque

Vous ne pouvez régler le champ **Type** de la session Modifications de contrat (tsctm3120m000) sur **Renouvellement avec indexation** que si les cases suivantes sont cochées dans la session Contrats de service (tsctm3100m000):

- **Renouvellement du contrat**
- **Indexation des prix**

Indexation des prix

Pour tenir compte des fluctuations de l'économie et dans l'intérêt du prestataire de services, vous pouvez revaloriser un contrat de service. Le coût des matières, de la main-d'oeuvre, des outils, des déplacements, etc., peut varier avec l'inflation, ce qui peut vous amener à modifier en proportion les accords passés dans le cadre des contrats de service. La fonctionnalité d'indexation du module Gestion des contrats permet d’effectuer ces modifications automatiquement si cela est précisé dans le contrat de service.

Les coûts et les prix actuels du contrat doivent être recalculés selon l’indexation. L’indexation ne peut pas donner lieu à un nouveau contrat de service. Vous devez indiquer les rapports de dépendance suivants :

- Les règlements échelonnés du contrat sont régénérés en fonction de la modification du montant de ce dernier, ce qui a un impact sur les données du module Facturation.
- Les modifications affectent les comptes clients (factures supplémentaires, avoirs, etc.) et, par conséquent, la Comptes clients.
- Les modifications affectent les revenus et les coûts prévus, et par conséquent la comptabilité générale.

Si vous utilisez l’indexation, les prix de revient et de vente peuvent être mis à jour par un pourcentage :

- prestations de service sous contrat (définies dans le module Planification & concepts) ;
- catégorie de coûts.

Remarque

- Pour utiliser l'indexation dans un contrat de service, vous devez, avant de procéder à son activation, cocher la case **Indexation des prix** propre à ce contrat dans l'onglet Modifications de contrat de la session Contrats de service (tsctm3100m000).
- Pour appliquer l'indexation et renouveler un contrat de service de manière simultanée, réglez le champ **Type** de la session Modifications de contrat (tsctm3120m000) sur **Renouvellement avec indexation**.

- Pour appliquer l’indexation à un seul contrat, utilisez la session Modifications de contrat (tsctm3120m000).
- Pour appliquer l’indexation à plusieurs contrats, utilisez la session Génération des modifications du contrat (tsctm3202m000). Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Application de l'indexation à plusieurs contrats (p. 45)*.

Application de l'indexation à plusieurs contrats

Pour appliquer l'indexation à plusieurs contrats, procédez comme suit :

1. Dans le menu Vues, Actions ou Références de la session Contrats de service (tsctm3100m000), cliquez sur **Génération des modifications du contrat** pour lancer la session Génération des modifications du contrat (tsctm3202m000).
2. Définissez une plage.
3. Cochez la case **Indexation**.
4. Modifiez la date d'application si nécessaire.
5. Sélectionnez le modèle d'indexation. Vous ne pouvez sélectionner le modèle d'indexation que s'il n'est pas défini dans la session Contrats de service (tsctm3100m000).
6. Pour activer immédiatement la modification, cochez la case **Activer la dernière indexation**. Si vous ne cochez pas cette case, vous devrez activer les modifications une par une ultérieurement.
7. Cliquez sur **Traiter**.

Remarque

- Pour l'indexation, les montants des conditions d'indexation sont recalculés en fonction de la définition de l'index.
- Pour toute modification appliquée à un contrat, Service génère de nouveaux règlements échelonnés, que vous pouvez examiner dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000).
- Vous ne pouvez appliquer l'indexation à un contrat de service que si la case **Indexation des prix** du contrat concerné est activée dans l'onglet **Modifications du contrat** de la session Contrats de service (tsctm3100m000).

Modifications secondaires

Les modifications secondaires désignent tout changement dans un contrat de service en ce qui concerne les configurations couvertes, les types de couverture, les termes et conditions.

Vous pouvez créer une modification de ce type quand vous décidez de changer un contrat existant.

La modification de contrat est créée avec le statut **Ouvert**.

Pour permettre une couverture via les nouvelles définitions de contrat, les modifications secondaires doivent être rendues applicables. Une modification de contrat entraîne souvent un changement de prix et une incidence sur les règlements échelonnés. Si une pénalité est liée à une modification secondaire, un règlement échelonné distinct est créé pour le contrat.

Le montant total de correction de la modification secondaire est calculé en tant que différence entre le prix total du contrat avant cette modification et après son activation.

Vous pouvez apporter des modifications secondaires à la couverture d'un contrat de service actif. Vous pouvez :

- ajouter ou supprimer des groupes d'installation, des articles sérialisés, des types de services, des conditions de couverture et/ou de coûts ;

Remarque

- activer des modifications secondaires dans un contrat de service vous devez, avant de procéder à son activation, cocher la case **Modifications secondaires** propre à ce contrat dans l'onglet **Modifications du contrat** de la session Contrats de service (tsctm3100m000). servez-vous de cette session pour indiquer une pénalité à facturer au client chaque fois qu'une modification secondaire est effectuée ;
- apporter des modifications secondaires à un contrat au moyen de la session Modifications de contrat (tsctm3120m000).

Impression des contrats de service sur le point d'expirer

1. Lancez la session Passage contrats de services au statut expiré (tsctm3200m000).
2. Indiquez la plage de dates d'expiration appropriée.
3. Cochez la case **Liste des contrats expirant**.
4. Cliquez sur **Traiter**.

Marquage des contrats de service sur le point d'expirer

La session Passage contrats de services au statut expiré (tsctm3200m000) permet de marquer des contrats de service pour qu'ils parviennent immédiatement à expiration.

Un contrat de service peut recevoir le statut **Actif** même si la période de contrat est terminée. Vous ne pouvez pas utiliser ce contrat pour affecter une couverture. Vous pouvez lui affecter le statut Expiré puis le clore et le transférer dans l'historique.

Marquage des contrats pour expiration

Vous pouvez aussi marquer des contrats pour qu'ils arrivent immédiatement à expiration. Le contrat ne reçoit pas le statut Expiré mais tous les contrats compris dans la plage de sélection indiquée et dont la date d'expiration est postérieure à la date courante reçoivent le statut **Marquer pour expiration**.

Remarque

Vous ne pouvez pas modifier des contrats arrivés à expiration.

Processus d'expiration d'un contrat de service

1. Lancez la session Passage contrats de services au statut expiré (tsctm3200m000).
2. Indiquez la plage de sélection maximale pour l'élément requis, par exemple le tiers acheteur.
3. Cochez la case **Marquer les contrats pour expiration**.
4. Cochez la case **Etat des traitements** et la case **Rapport d'erreurs** si nécessaire.
5. Cliquez sur **Traiter**.

Cochez la case **Marquer pour expiration** dans la session de détails des contrats de service (pour les contrats compris dans la plage indiquée). .

Remarque

Les contrats marqués pour expiration ne peuvent pas être renouvelés.

Expiration des contrats de service

1. Lancez la session Passage contrats de services au statut expiré (tsctm3200m000).
2. Indiquez la plage de sélection maximale pour l'élément requis, par exemple le tiers acheteur.
3. Cochez la case **Contrats expirant**.
4. Cochez les cases **Etat des traitements** et **Rapport d'erreurs** selon les besoins.
5. Cliquez sur **Traiter**.

Infor LN attribue le statut **Expiré** aux contrats de service dont la date d'expiration est atteinte.

Chemin d'accès aux contrats de service

Lorsque vous initiez un appel ou créez un ordre de service ou un ordre de maintenance sur article client (MSO), une transaction est générée pour la combinaison article/série. Lorsque Infor LN recherche un contrat de service approprié pour cette transaction, l'adéquation stricte de la combinaison article/série pour ce contrat et la transaction n'est plus imposée.

Infor LN recherche le contrat de service dans l'ordre suivant :

- Série
- Article - Groupe d'installation
- Groupe d'installation
- Article

Remarque

Infor LN applique la concordance la plus exacte.

Le scénario suivant explique comment les mêmes articles ont une couverture différente, parce que le groupe d'installation ou l'article (sans groupe d'installation) est lié à différents contrats de service :

Etape 1: Les articles sérialisés sont initialement vendus au tiers acheteur au moyen d'une commande client

1. Commande client n°1 comportant n lignes, avec l'article sérialisé A réf. 123456, l'article sérialisé B réf. 123123 et l'article sérialisé C, réf. 345345, liés au Groupe d'installation 1
2. Commande client n°1 comportant n lignes, avec l'article sérialisé A réf. 789005, l'article sérialisé B réf. 234234 et l'article sérialisé C, réf. 456456, liés au Groupe d'installation 2
3. Commande client n°3 comportant n lignes, avec l'article sérialisé A réf. 333333, l'article sérialisé B réf. 333334 et l'article sérialisé C, réf. 333335, non liés à un Groupe d'installation

Etape 2: Les contrats de service sont définis : les contrats de service 1 et 2 au niveau du groupe d'installation, et le contrat de service n°3 au niveau de l'article

Dans le contrat de service, les conditions par combinaison Groupe d'installation/ARTICLE ou par ARTICLE sont spécifiées :

Remarque: article identique utilisé pour différents contrats.

- CONTRAT DE SERVICE n° 1 (facturer tous les travaux), client XYZ
- Débute le 01-janv.-2011
- Groupe d'installation 1, article A : couverture de la réparation 100 euros
- Groupe d'installation 1, article B : couverture de la réparation 120 euros
- Groupe d'installation 1, article C : couverture de la réparation 210 euros
- CONTRAT DE SERVICE n° 2 (par ex. garantie sur tous les travaux), client XYZ
- Débute le 01-déc.-2011
- Groupe d'installation 2, article A : couverture de la réparation 50 euros
- Groupe d'installation 2, article B : couverture de la réparation 52 euros
- Groupe d'installation 2, article C : couverture de la réparation 53 euros
- CONTRAT DE SERVICE n°3, Client 333
- <aucun groupe d'installation spécifié> article A : couverture 300 euros

- CONTRAT DE SERVICE n°4, Client 333
- <aucun groupe d'installation spécifié> article A : couverture 375 euros

Etape 3: Des tâches de service sont enregistrées pour les articles qui possèdent un contrat de service

Dans cet exemple, des tâches de service sont enregistrées via un ordre de maintenance sur article client.

1. Ordre de maintenance n° 1 sur article client, pour client XYZ -- Article A, réf. 123456 : Infor LN identifie le groupe d'installation (Groupe d'installation 1) auquel appartient l'article, et le contrat de service. Cela entraîne une couverture de réparation de 100 euros.
2. Ordre de maintenance n° 2 sur article client, pour client XYZ -- Article A, réf. 789005 : Infor LN identifie que l'article fait partie du Groupe d'installation 2 et identifie le contrat de service pour le Groupe d'installation 2 et l'article A. Cela aboutit à une couverture de réparation de 50 euros, Exemple sous garantie.
3. Ordre de maintenance n° 3 sur article client, pour client 333 -- Article A, réf. 333333 : LN recherche le niveau générique le plus proche. LN identifie les contrats de service 3 et 4 pour l'article A. LN sélectionne le dernier contrat identifié (contrat de service 4 dans ce cas) et applique les conditions. Cela entraîne une couverture de réparation de 375 euros.

Chemin d'accès des taux de main-d'œuvre (contrat de service)

Pour les contrats et devis de service, Infor LN permet d'indiquer les critères de recherche permettant d'extraire le code du taux main-d'œuvre lorsque vous définissez les conditions de coût de la main-d'œuvre. Sur base de ce code du taux main-d'œuvre par défaut, les coûts et taux de vente sont utilisés pour calculer les coûts et le montant des ventes de la condition de coût main-d'œuvre.

Le champ **Chemin d'accès** de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000) permet de définir trois attributs utilisés par Infor LN pour extraire les codes de taux main-d'œuvre.

Infor LN extrait le taux main-d'œuvre dans l'ordre suivant :

- Niveau 1
- Niveau 2
- Niveau 3

Infor LN utilise ce critère de recherche pour déterminer le taux main-d'œuvre d'un contrat ou d'un devis de service. Si le taux de main-d'œuvre n'est pas défini au niveau 1, celui du niveau 2 est pris en compte. Si le taux main-d'œuvre n'est pas défini au niveau 2, celui du niveau 3 est pris en compte.

La valeur par défaut du taux main-d'œuvre peut être extraite parmi les valeurs suivantes définies pour chaque niveau :

- Département

- Zone de service
- Groupe d'articles sérialisés
- Groupe d'installation
- Prestation de référence
- Tâche
- Qualification
- Sans objet

Exemple

Un code de taux main-d'œuvre par défaut est extrait de la tâche liée à la condition du taux de main-d'œuvre définie dans la session Conditions de main-d'oeuvre contrat (tsctm1132m300). Si aucune tâche n'y est spécifiée, il est extrait de la prestation de référence définie dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300). Si aucun code de taux main-d'œuvre n'est défini pour la prestation de référence, le code de taux de main-d'œuvre est extrait du département de maintenance de la prestation de référence.

Remarque

Infor LN ne vous permet pas de sélectionner la même option à deux niveaux différents. Par exemple, si le niveau 1 correspond à Département, les deuxième et troisième niveaux ne peuvent être avoir cette même valeur.

Le deuxième niveau ne peut être défini que lorsque la valeur du premier niveau est "Sans objet". Le troisième niveau ne peut être défini que lorsque la valeur du deuxième niveau est "Sans objet".

Conditions pour un contrat de service et un devis de contrat de service

Pour un contrat, vous pouvez spécifier si une ligne du contrat représente une ligne de couverture, une ligne de tarification ou une combinaison des deux.

Conditions de couverture

Une condition de couverture contient des accords relatifs à la durée, à la méthode de couverture des coûts et aux coûts des accords. Il est possible d’en créer une pour un contrat de service (devis), un groupe d'installation, un type de couverture, un type de conditions ou un numéro de séquence. Les montants des coûts et des ventes de la condition sont également enregistrés. Les conditions de couverture définies s'appliquent à toute la durée du contrat de service. Il est également possible d'échéancer ces conditions en fonction du temps ou de la valeur du compteur principal d'un modèle à compteurs. Les conditions de couverture peuvent être spécifiées dans les conditions de coûts.

La **Condition de couverture** de devis contractuel et la **Ligne de couverture** du contrat sont définies dans les sessions Conditions de couverture devis (tsctm1120m200) et Conditions du contrat (tsctm1120m300).

Conditions de prix

Vous pouvez configurer les conditions de prix sur la ligne de configuration du contrat de service ou du devis du contrat de service. Cette condition de prix de configuration peut également être utilisée comme modèle de prix. Pour une ligne de configuration, vous pouvez sélectionner une condition de prix de type Temps et matières (avec données de prix détaillées), ou un prix fixe de réparation. Le temps et les matières sont utilisés pour déterminer un prix de vente pour les matières, la main-d'œuvre et les autres coûts. Le prix fixe est utilisé comme forfait de réparation pour les travaux de maintenance et/ou les travaux d'entretien effectués pour l'article. Pour configurer la condition de prix, vous devez choisir la valeur **Temps et matière** ou **Prix fixe de réparation** dans le champ **Type de prix contrat**, dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).

Remarque

- Le champ **Type de prix contrat** n'est actif que si la case **Prix** est cochée dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).
- Les conditions de prix ne peuvent être utilisées que lorsque la case **Utiliser prix dans contrats de service** est cochée dans la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Couverture de contrat et conditions de prix du contrat

Vous pouvez configurer les conditions de couverture ainsi que les conditions de prix (de type Temps & matière uniquement) pour un ordre de service, pour la même ligne de configuration. Les prix de vente pour les transactions sont d'abord définis par Infor LN, puis les conditions de couverture sont définies. Le prix de vente dans les conditions de prix est le prix convenu ; toutefois, le montant de ventes et le montant des coûts couverts représentent la couverture.

Remarque

- Le champ **Type de prix contrat** n'est actif que si la case **Prix** est cochée dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).
- Les conditions de prix ne peuvent être utilisées que lorsque la case **Utiliser prix dans contrats de service** est cochée dans la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Prix fixes

Pour définir la condition de prix du type **Prix fixe de réparation**, vous pouvez attribuer la valeur **Prix fixe de réparation** au champ **Type de prix contrat** dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300). Un prix fixe est un engagement basé sur un prix convenu. Lorsque plus ou moins de temps, de matières etc. sont consommés, seule la marge brute est affectée, et le client ne paie que le prix convenu. Si un prix fixe est configuré par ordre, chaque transaction (ligne de prestation de service

sur site ou d'ordre de maintenance externe) est facturée au prix contractuel spécifié du service, indépendamment du coût imputé à cet ordre.

Utilisation des conditions de prix et de couverture

Vous pouvez utiliser des conditions de couverture et/ou des conditions de prix pour un contrat de service s'appliquant à des ordres de service/ordres de maintenance sur article client.

Utilisation de conditions de prix de type Temps et matières pour les ordres de service

- Pour les ordres de service, Infor LN extrait le prix de vente des conditions de prix du contrat de service. Ce prix de vente est utilisé pour les lignes de coût du service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- S'il n'y a pas de conditions de prix d'un contrat de service définies, le prix de vente est fixé par défaut à partir des barèmes, des taux de main-d'œuvre (données de tarification courantes ; l'**Origine du prix** prend la valeur **Autre**.
- Si les prix de vente ne sont pas applicables parce que la ligne de coût du service est couverte par un prix fixe, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable**.

Pour des coûts réels d'ordre de service :

- Le prix de vente défini pour la condition de prix est extrait des conditions de prix du contrat de service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- Si le prix de vente n'est pas trouvé, le prix de vente des lignes de coûts matières est basé sur les données de tarification courante, celui des lignes de coût de main-d'œuvre sur les taux de main-d'œuvre applicables, et celui des lignes d'autres coûts sur les données de tarification courantes applicables. L'**Origine du prix** prend la valeur **Autre**.
- Si le prix de vente est modifié manuellement, l'**Origine du prix** prend la valeur **Manuel**.
- Si les prix de vente ne sont pas applicables parce que les coûts sont couverts par un devis ou un prix fixe, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable**.

Remarque

Si une condition de prix de main-d'œuvre est définie pour le tarif, la valeur par défaut du taux de main-d'œuvre est le prix de vente défini par la condition de prix. Si le prix de vente n'est pas défini pour les conditions de prix, la valeur par défaut du taux de main-d'œuvre correspond au chemin d'accès défini dans la session Paramètres des ordres de service (tssoc0100m000). Le contrat n'est pas inclus dans le chemin d'accès, parce que le contrat est toujours prioritaire.

Utilisation de conditions de prix de type Temps & matières pour les ordres de maintenance sur article client

- Pour des ordres de maintenance sur article client, Infor LN extrait le prix de vente défini par la condition de prix correspondant au type de coût. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- Si le prix de vente n'est pas trouvé, il est basé sur les données de tarification courantes. L'**Origine du prix** prend la valeur **Autre**.
- Si le prix de vente est manuellement modifié, l'**Origine du prix** prend la valeur **Manuel**.
- Si les prix de vente ne sont pas applicables parce que les coûts sont couverts par un devis ou un prix fixe, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable**.

Utilisation de la couverture de contrat et des conditions de prix de type Temps & matières

Lorsque des conditions de coût de couverture ainsi que des conditions de prix sont applicables à chaque transaction, Infor LN applique d'abord la condition de prix (temps et matière) pour les transactions, puis les conditions de couverture. Parce qu'un contrat de service peut être utilisé pour des conditions de prix (pour temps & matières) ainsi que des conditions de couverture, Infor LN utilise un indicateur pour déterminer si les conditions de prix ou de couverture sont applicables.

Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de service

Pour des ordres de service, Infor LN extrait le prix de vente des conditions de prix du contrat de service. La prestation d'ordre de service est facturée pour le prix de vente convenu et définie dans le contrat de service, indépendamment du coût imputé à cet ordre. La ligne de facturation de l'ordre de service est créée dans la session Ordre de service - Prix fixes (tssoc2115m000), qui inclut le prix de vente et les données de la facture. Le prix de vente porté sur la ligne de facturation de l'ordre de service est le prix de vente convenu, dont la valeur par défaut est tirée du prix fixe convenu dans les contrats de service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.

Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de maintenance sur article client

Pour des lignes de pièce d'ordre de maintenance sur article client, si la méthode de tarification est définie en tant que **Prix fixe ordre**, le prix de vente de la ligne de pièce d'ordre de maintenance sur article client est le prix de vente convenu. Ce prix de vente a une valeur par défaut, uniquement si l'article est défini dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Pour des lignes de maintenance des pièces avec une méthode de tarification définie en tant que **Prix fixe ordre**:

- Le prix de vente est extrait des lignes de configuration du service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- Si le prix de vente n'est pas défini pour la ligne de configuration du service, ce prix est basé sur le **Prix de vente** défini dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000). L'**Origine du prix** prend la valeur **Autre** dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).
- Si le prix de vente est ajouté manuellement, l'**Origine du prix** prend la valeur **Manuel**.
- Si le prix de vente n'est pas défini, il est basé sur les données de tarification courantes.

La ligne de couverture est créée avec la condition de prix correspondant à la méthode de prix fixe de réparation, afin de sauvegarder le prix de vente et les données de la facture. Le prix de vente porté sur la ligne de facturation de l'ordre de service est le prix de vente convenu, dont la valeur par défaut est tirée du prix fixe convenu dans les contrats de service. L'origine du prix sur cette ligne est renseignée avec l'origine du prix des lignes de pièces d'ordre de maintenance. Pour toutes les lignes de couverture liées à des lignes de pièces de maintenance, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable** dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Chemin d'accès pour conditions de prix et/ou de couverture applicables

Pour déterminer les conditions de prix et/ou de couverture applicables, Infor LN utilise le chemin d'accès suivant :

- Basé sur un groupe d'installation et un article sans numéro de série. Infor LN recherche :
  a. Les conditions définies pour le groupe d'installation et l'article.
  b. Les conditions définies uniquement pour le groupe d'installation.
  c. Les conditions définies pour l'article.
- Sur la base du groupe d'installation. Infor LN recherche les conditions définies pour le groupe d'installation.
- Sur la base d'un article sérialisé. Infor LN recherche :
  a. Les conditions définies pour l'article sérialisé.
  b. Les conditions définies pour l'article parent de l'article sérialisé (si un article parent existe).
  c. Les conditions définies pour le groupe d'installation et l'article.
  d. Les conditions définies uniquement pour le groupe d'installation.
  e. Les conditions définies pour l'article.

Chapitre 6
Règlements échelonnés de contrat de service

6

Ce chapitre explique les procédures de gestion des contrats.

Règlements échelonnés de contrat de service

Les règlements échelonnés de contrats de service vous permettent de facturer les montants de ventes de contrats et les montants de prestations de service.

Si un contrat de service est consigné dans l'historique, les règlements échelonnés associés le sont également.

Modes de facturation propres aux contrats de service

Il existe divers modes de facturation d'un contrat :

- Le mode de facturation choisi détermine le type et le nombre de règlements échelonnés qui seront générés.
- Ce mode détermine aussi le mode de facturation La facturation peut être exécutée avant le lancement de l'ordre de travail ou après son achèvement.
- Le mode de facturation est lié à un contrat de service par l'intermédiaire d'un modèle de règlement échelonné.

Règlements échelonnés de contrat de service

Les détails de facturation du contrat de service ou du devis de contrat de service sont définis dans l'onglet **Facturation** des sessions de détail.

Facturation des contrats de service.

Le mode de facturation choisi détermine le type et le nombre de règlements échelonnés présentés. Il détermine également si les factures sont présentées avant que le travail ne commence, ou une fois qu'il est terminé.

Le mode de facturation est lié à un devis de contrat de service ou à un contrat de service au moyen de modèles de règlements échelonnés. Après insertion, les détails suggérés par le modèle peuvent être modifiés, si nécessaire.

Le règlement échelonné accepté est transmis au module Facturation de l'application Facturation qui gère l'impression des documents associés. Ce module notifie également l'application Finances de cet événement. Le module renvoie la date de facture, le numéro de facture et la date d'imputation à utiliser dans le module Gestion des contrats.

Vous ne pouvez annuler un règlement échelonné que lorsque le statut est **Ouvert** ou **Accepté**.

Si un contrat de service est consigné dans l'historique, les règlements échelonnés associés le sont également.

Remarque

Les paramètres de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000) permettent d'indiquer le niveau de détail des informations consignées dans l'historique.

Mode de génération de règlements échelonnés de contrat par Infor LN

Infor LN génère des règlements échelonnés de contrat dans les cas suivants :

- activation d'un contrat de service ;
- clôture d'un contrat de service.

Lors de l'activation ou du renouvellement d'un contrat, Infor LN génère les règlements échelonnés pour chaque configuration, d'après les éléments suivants :

- la date d'application et la date d'expiration de la ligne de configuration du contrat ;
- le modèle de règlement échelonné;
- le schéma de remise du contrat. Les montants sont répartis de façon égale entre les règlements échelonnés.

Lors de la clôture d'une indexation ou d'une modification secondaire, Infor LN ajuste les règlements échelonnés définis ou en génère de nouveaux en fonction des écarts obtenus par rapport aux montants des coûts et des ventes.

Infor LN génère des règlements échelonnés dans les cas suivants :

- une nouvelle configuration est ajoutée ;

- la date d'expiration de la ligne de configuration est prolongée ; Infor LN génère des règlements échelonnés après la date d'expiration précédente dans la ligne de configuration ;
- un montant de pénalité est défini ; Infor LN crée un règlement échelonné distinct pour ce montant.

Dans tous les autres cas, Infor LN ajuste les règlements échelonnés existants dont le statut est **Ouvert** et qui couvrent la durée comprise entre la date d'application de la modification et la date d'expiration de la configuration. Tous les montants de remise du contrat sont également ajustés.

Remarque

Si le règlement échelonné a déjà pour statut **Accepté**, les règles suivantes s'appliquent :

- Si l'écart entraîne une augmentation, Infor LN crée un règlement échelonné pour la même date de facturation planifiée.
- S'il entraîne une réduction, Infor LN crée un avoir. Tous les règlements échelonnés dont le statut est **Ouvert** et qui sont postérieurs à la date d'expiration de la configuration sont annulés.

Impact de l'indexation ou des modifications secondaires sur les règlements échelonnés lorsque la modification du contrat est activée

Lorsque l'indexation ou la modification secondaire est activée, le montant indexé est réparti entre les règlements échelonnés répondant aux critères suivants :

- Les règlements échelonnés ayant le statut **Ouvert** dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000)
- Les règlements échelonnés dont la date de début, dans le champ **Date d'application** (de la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000)), est égale ou supérieure à la **Date d'application de la modification** (dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000)).

Le montant indexé n'est pas réparti entre les règlements échelonnés créés manuellement.

Il n'y a pas de règlements échelonnés ayant le statut **Ouvert** dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000) lors de l'application de l'indexation ou de la modification secondaire. Infor LN génère un nouveau règlement échelonné avec le montant indexé dans la session Règlements échelonnés du contrat (tsctm4100m000) lors de l'activation de la modification du contrat. La **Date de facturation planifiée** pour le nouveau règlement échelonné est la même que la **Date d'application de la modification** dans la session Modifications de contrat (tsctm3120m000).

Si le montant de l'indexation ou de la modification secondaire n'est pas égal à zéro, Infor LN ajoute le montant au montant du règlement échelonné. Le montant de l'indexation/de la modification secondaire est ensuite réinitialisé.

Le statut du règlement échelonné peut uniquement être modifié lorsque :

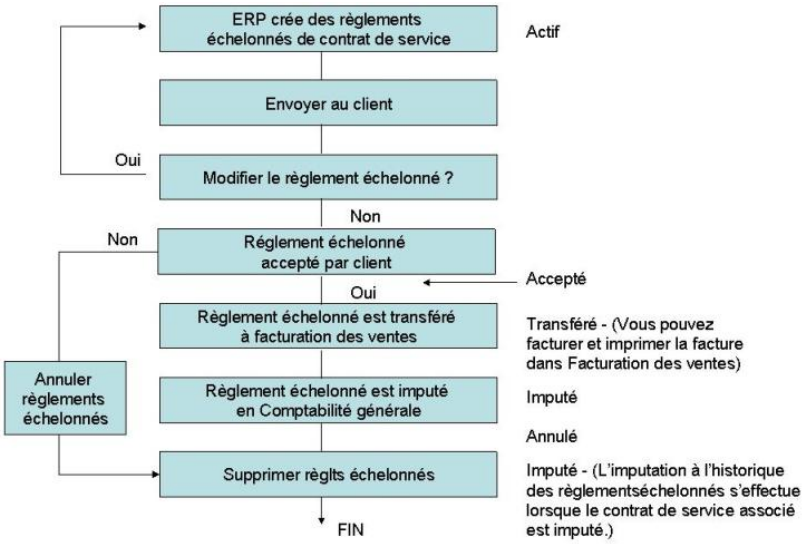
- Le montant de l'indexation ou de la modification secondaire est égal à zéro. Le statut du règlement échelonné peut être réglé sur :
  - **Accepté**

- **Annulé**
- La modification du contrat est activée.

Processus de règlements échelonnés de contrat de service

Processus de règlements échelonnés de contrat de service

La figure suivante explique le processus de règlement échelonné d'un contrat de service :



Utilisation de modèles de règlements échelonnés

Quand le prestataire de services a recours à un ensemble de conditions pré-établies pour les règlements échelonnés, les modèles de règlement facilitent la génération de ces derniers.

Vous devez définir les modèles de règlements échelonnés avant la saisie des données d'en-tête du modèle de contrat de service, de ce contrat ou de son devis. Vous pouvez faire appel à des modèles de règlements échelonnés pour préparer à l'avance certains détails de règlement. Le délai de création de la stratégie de règlement échelonné diminue et les mêmes conditions s'appliquent dans des circonstances similaires.

Création d'un modèle de règlement échelonné

dans la session Impression des modèles de règlements échelonnés (tsctm4410m000), créez et imprimez les modèles de règlements échelonnés.

Sur l'en-tête du modèle, vous pouvez saisir les données suivantes :

- une description du modèle,
- l'intervalle entre les règlements,
- la date de facturation du règlement,
- la période de décalage à utiliser pour la facturation,
- le nombre de périodes comptables.

Utilisation des modèles de règlement échelonné

Les modèles de règlements échelonnés peuvent être employés pour la saisie des données d'en-tête du contrat de service ou du devis de contrat de service. Vous devez créer le modèle de règlements échelonnés :

- dans le champ **Modèle de règlement échelonné** de la session Devis du contrat (tsctm2100m000) pour un devis de contrat de service ;
- dans le champ **Modèle de règlement échelonné** de la session Contrats de service (tsctm3100m000) pour un contrat de service.

Utilisation des règlements échelonnés de contrat de service

Le statut de règlement indique les diverses étapes d'un règlement échelonné. Ce statut change après chaque interaction.

Un règlement échelonné peut avoir n'importe lequel des statuts suivants :

- **Ouvert**

- **Accepté**
- **Transféré**
- **Imputé**
- **Annulé**

Règlements échelonnés de contrat de service - Exemple de tarification

Groupe d'installation A :

- Valeur de vente : 100,000
- Service : Huit pour cent de la valeur de vente
- Règlement : 12 versements annuels

Groupe d'installation B - 4 contrôles :

- Montant des ventes : 4 x 1 000 = 4 000
- Montant des coûts : 4 x 800 = 3 200
- Quatre versements annuels

Exemple

Contrat de prix de vente (pour les groupes d'installation A et B) :

- A : 8 000 par an = 667 par mois
- B : 4 000 par an = 1 000 par trimestre

Système de facturation :

- Janvier : 667 + 1,000 = 1,667
- Février : 667
- Mars : 666
- etc.

Exemple

Contrat de prix de coûts (pour les groupes d'installation A et B) :

- A : Aucun coût ne peut être saisi
- B : 3 200 par an = 800 par trimestre

La marge brute ne peut être basée que sur les modes de tarification suivants :

- Budgété
- Tarifs

Marge brute dans ce cas : (4000 - 3 200) / 4 000 = 20 pour cent

Chapitre 7
Clôture d'un contrat de service

7

Ce chapitre explique les procédures de gestion des contrats.

Historique des contrats

Utilisez l'historique de la gestion des contrats pour afficher les détails de tous les termes et conditions qui y sont consignés.

Ces données proviennent des devis de contrat, des contrats de service et des règlements échelonnés de contrats.

Elles vous permettent, notamment, de consulter l'historique des clients, les marges brutes réalisées, ou tout autre détail. L'examen de ces données permet de faire ressortir des tendances et de déterminer la source des coûts encourus.

Gestion des contrats - Historique

Le groupe de menus Historique de la gestion des contrats vous permet d'afficher les données historiques enregistrées par Infor LN. Vous pouvez imprimer ou supprimer ces données.

Les données sont extraites des modules suivants de Gestion des contrats.

- Devis des contrats de service
- Contrats de service
- Règlements échelonnés de contrats de service

Vous pouvez sélectionner l'un des paramètres ci-après de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000) pour choisir la quantité d'informations qui sera enregistrée après la suppression.

- **Aucun**
- **En-tête**
- **En-tête et conditions**

Remarque

Si vous sélectionnez l'option **En-tête et conditions**, sachez qu'elle met fortement à contribution les ressources du disque.

Vous pouvez enregistrer deux groupes d'informations d'en-tête, selon le contexte :

- l'en-tête de devis de contrat de service,
- l'en-tête de contrat de service.

La session Copie des devis dans l'historique (tsctm2280m000) permet de transférer des devis de contrat de service dans l'historique. Le statut du devis de contrat de service doit être **Traité** ou **Annulé**. Une fois les données transférées dans l'historique, Infor LN supprime les devis de contrat de service de la session Devis du contrat (tsctm2100m000).

La session Copie contrats de service dans l'historique (tsctm3280m000) permet de transférer des contrats de service dans l'historique. Le statut du contrat de service doit être **Fermé**. Une fois les données transférées dans l'historique, Infor LN supprime le contrat de service de la session Contrats de service (tsctm3100m000). Les règlements échelonnés sont transférés lorsque le contrat de service associé est lui-même transféré vers l'historique.

Annexe A
Glossaire

A

arborescence d’article

Liste des composants d’un article standard. L'arborescence d'article peut être affichée sous forme de structure multiniveau ou mononiveau et utilisée comme entrée pour une arborescence physique.

Article sérialisé

Article identifié de manière unique par le code article (numéro d'article du fabricant) combiné au numéro de série.

catégorie de coûts

Catégories utilisées pour regrouper les coûts. Les catégories de coûts vous permettent de bénéficier d'une vue plus détaillée de la source des coûts.

Le module Gestion des contrats de Service distingue les catégories de coûts suivantes :

- **Matière**
- **Main-d'oeuvre**
- **Outillage**
- **Transport**
- **Sous-traitance**
- **Help Desk**
- **Autre**

conditions

Ensemble des conditions d'un contrat, d'un devis ou d'une garantie qui est associé à un type de maintenance.

Les conditions par type de couverture et par catégorie de coûts ainsi que les accords de prix sont enregistrés dans les conditions de couverture, qui peuvent être définies de manière plus détaillée dans les conditions de coûts.

Exemple

Toutes les conditions associées aux éléments suivants :

- maintenance cyclique à long terme,
- support help desk,
- résolution du problème sur site.

conditions de couverture

Une condition de couverture contient des accords relatifs à la durée, à la méthode de couverture des coûts et aux coûts de ces accords. Il est possible d'en créer une pour un contrat de service (devis), un groupe d'installation, un type de couverture, un type de conditions ou un numéro de séquence.

Les montants des coûts et les montants des ventes de la condition sont également enregistrés.

Les conditions de couverture définies s'appliquent à toute la durée du contrat de service. Il est également possible d'échéancer ces conditions en fonction du temps ou de la valeur du compteur principal d'un modèle à compteurs.

Les conditions de couverture peuvent également être spécifiées dans les conditions de coûts.

conditions des coûts

Spécification détaillée d'une condition de couverture.

contrat de service

Contrat de vente entre un prestataire de services et un client pour une période donnée, qui indique les configurations (groupes d'installation ou articles sérialisés) concernées par la maintenance, les conditions de couverture et le prix convenu.

devis d'ordre de service

Document pouvant être envoyé à un tiers potentiel et qui comprend le prix, les conditions de vente et un descriptif des services et des matières. Les données concernant le tiers, les conditions de règlement et les conditions de livraison sont incluses dans l'en-tête. Les données concernant les prestations et les matières sont saisies dans les lignes du devis.

devis du contrat

Devis adressé à un tiers pour la fourniture d'un contrat de service.

documents de devis de contrat

Documents imprimés dans la session Impression des documents de devis (tsctm2400m000).

Deux types de documents peuvent être imprimés :

- documents externes,
- documents internes.

Document externe

Ce type de document sert à imprimer les documents réels à envoyer au tiers. Le statut du devis passe à Imprimé. A ce stade, les détails sont figés et aucune modification des conditions du devis n'est possible.

Document interne

Ce type de document sert à imprimer une copie à usage interne du document réel à envoyer au tiers. Le statut du devis est inchangé.

Exemple

- Le devis peut recevoir une approbation financière distincte avant l'impression des documents finaux.
- Les détails du devis peuvent toujours être modifiés après révision.

documents des contrats de service

Documents imprimés dans la session Impression des documents de contrats de service (tsctm3400m000).

Deux types de documents peuvent être imprimés :

- documents externes,
- documents internes.

Document externe

Ce type de document sert à imprimer les documents réels à envoyer au tiers.

Document interne

Ce type de document sert à imprimer une copie à usage interne du document réel à envoyer au tiers.

Exemple

- Le contrat peut recevoir une approbation financière distincte avant l'impression des documents finaux.
- Les détails du contrat peuvent toujours être modifiés après révision.

données d'en-tête

Informations générales relatives à un contrat de service, un devis de contrat de service, un ordre de service ou un devis d'ordre de service. Les données d'en-tête peuvent être constituées de données descriptives, financières, de facturation, de durée et liées au tiers.

en-tête de contrat de service

L'en-tête du contrat de service contient toutes les données saisies dans la session Contrats de service (tsctm3100m000).

en-tête de devis de contrat

L'en-tête du devis de contrat contient toutes les données saisies dans la session Devis du contrat (tsctm2100m000).

garantie

Garantie qu'un composant est réparé gratuitement ou à coût réduit s'il ne fonctionne pas conformément aux spécifications convenues pendant une période de garantie.

groupe d'installation

Ensemble d'articles sérialisés dont l'emplacement est identique et qui appartiennent au même tiers. En regroupant des articles sérialisés dans un groupe d'installation, vous pouvez les gérer collectivement.

groupe de séries

Groupe de premières séries de numéros disponibles que vous pouvez affecter à telle ou telle utilisation.

Par exemple, vous pouvez affecter un groupe de séries aux entités suivantes :

- codes Tiers,
- Contrats d'achat
- commandes clients,
- ordres de fabrication,
- ordres de service,
- ordres magasin,
- ordres de transport.

Dans chaque groupe de séries, vous pouvez définir plusieurs séries. Chaque série est identifiée par le code Série. Les numéros de série que Infor LN génère sont constitués du code série suivi des trois premiers numéros disponibles de la série. Les codes Série d'un même groupe de séries ont la même longueur.

indexation

Augmentation ou réduction de prix de contrats au moyen d'un pourcentage défini par l'utilisateur.

marge brute

Différence entre le montant des ventes et les coûts standard par rapport aux coûts standard.

La méthode de calcul de la marge brute dépend du paramétrage du champ **Base de la marge** dans la session Paramètres des ordres de service (tssoc0100m000).

Acronyme : Marge brute

Marge brute

Voir : *marge brute (p. 67)*

menu approprié

Les commandes sont réparties dans les menus **Vues**, **Références** et **Actions** ou affichées sous la forme de boutons. Dans les versions précédentes d'Infor LN et Web UI, ces commandes sont accessibles depuis le menu *Spécifique*.

mode de tarification

Méthode indiquant comment est déterminé le prix du contrat.

Les modes de tarification suivants sont disponibles :

- **Valeur de vente de la configuration**
- **Coûts des services budgétés**
- **Groupe d'install./Calcul prix articles**

modèle de contrat

Groupe standard de conditions de contrat. Un modèle peut servir de base pour des devis et des contrats de service.

modèle de règlement échelonné

Modèle définissant un mode de facturation, l'intervalle entre deux règlements échelonnés, la variante de règlement échelonné et la méthode selon laquelle le nombre de périodes comptables d'un règlement échelonné doit être défini. Le modèle peut être utilisé dans des devis et des contrats de service.

modification du contrat de service

Les types de modifications du contrat de service sont les suivants :

- **Renouvellement**: cette option vous permet de prolonger la durée du contrat au-delà de l'actuelle période de validité.
- **Modifications secondaires**: cette option vous permet d'appliquer des modifications à un contrat existant. Des modifications telles que l'ajout/la suppression d'une ou plusieurs lignes de configuration, des modifications apportées aux prix et aux remises, etc. sont considérées comme des modifications secondaires.
- **Indexation**: cette option vous permet de modifier le prix du contrat en fonction des modifications apportées à la valeur de l'index du prix consommateur.
- **Renouvellement avec indexation**: cette option vous permet de procéder simultanément à l'indexation et au renouvellement.

modifications secondaires

Type de modification de contrat de service qui résulte de l'ajout ou de la suppression d'articles, ou de l'ajout, de la suppression ou de la modification de conditions de couverture et/ou de conditions de coûts.

règlement échelonné du contrat

Période pendant laquelle les revenus (montants des règlements échelonnés) et les coûts prévus pour le contrat sont répartis. Les règlements échelonnés du contrat sont définis par année et par contrat.

renouvellement avec indexation

Si la modification de contrat est de type **Renouvellement avec indexation**, le contrat est simultanément renouvelé et indexé. L'indexation est appliquée à toutes les lignes de configuration, quel que soit le mode de tarification.

renouvellement de contrat

Modifications apportées à des contrats de service, en raison d'une nouvelle durée.

schéma de la remise du contrat

Si les services ou les conditions d'une garantie reprennent les services d'une convention de contrat relative à un article, il est possible de proposer une remise ou une réduction dans les conditions de prix du contrat. Le schéma de remise définit le pourcentage de remise du contrat durant la période de validité de la garantie relative à l'article. Ceci vous permet d'inclure une période de garantie initiale pendant laquelle aucune facture n'est envoyée au client. Vous pouvez également utiliser un schéma de remise indépendamment d'une garantie, par exemple si vous convenez d'une remise ponctuelle avec le client.

tiers

Personne avec qui vous effectuez des transactions commerciales, par exemple, un client ou un fournisseur. Vous pouvez aussi définir des départements de votre entreprise qui agiront en tant que tiers clients et tiers fournisseurs vis à vis de votre propre département.

La définition du tiers inclut :

- le nom et l'adresse principale de l'entreprise,
- la langue et la devise utilisées,
- les données de taxation et d'identification légales.

Vous vous adressez au tiers par l'intermédiaire du contact de l'entreprise concernée. Le statut du tiers détermine si vous pouvez ou non effectuer des transactions. Le type de transaction (commande client, paiement, expédition) est défini par le rôle du tiers.

tiers acheteur

Le tiers acheteur est généralement le service des achats du client ; c'est lui qui commande les marchandises ou les services de votre entreprise, qui est propriétaire des configurations que vous gérez ou qui bénéficie de vos services pour la réalisation d'un projet.

Le contrat avec le tiers acheteur peut comprendre :

- les accords de tarifs et de remises par défaut,
- les spécifications de commandes clients par défaut,
- les conditions de livraison,
- le tiers destinataire et le tiers facturé associés.

type de contrat

Méthode de classement des contrats en fonction de similitudes et de caractéristiques communes.

Chaque type de contrat est identifié par un code alphanumérique pouvant compter jusqu'à trois caractères.

Type de service

Classification des services proposée par des fournisseurs de services. Le type de service détermine le type de disponibilité applicable à un en-tête d'ordre de service et fournit un type d'ordre et un type de couverture par défaut.

Index

arborescence d’article, 63
Article sérialisé, 63
Calcul du prix
    contrat, 32
catégorie de coûts, 63
conditions, 64
conditions de couverture, 64
    échéancées/non échéancées, 30
    exemples d'échéancement, 29
conditions des coûts, 64
Conditions du contrat, 50
Conditions
    gestion des contrats, 29
Contrat
    calcul des prix des contrats/ordres de service, 35
    calcul du prix, 32
contrat de service, 64
Contrat de service
    règlements échelonnés, exemples, 60
    statut, 25
Contrats de service actifs
    modification, 41
Contrats de service et devis, 49
Contrats de service sur le point d'expirer
    impression, 46
Contrats de service
    expiration, 47
    utilisation, 27
    utilisation des règlements échelonnés, 59
Contrats
    gestion dans Service, 9
Copie des conditions de coûts et de couverture
    renouvellement de contrat, 23
devis d'ordre de service, 64
Devis d'ordres/contrats de service
    calcul des prix des contrats, 35
Devis de contrats
    présentation, 15
    statut, 16
devis du contrat, 64
    simulation de prix, 18
documents de devis de contrat, 65
Documents de devis de contrat
    impression, 18
documents des contrats de service, 65
données d'en-tête, 66
Données de base
    gestion des contrats, 13
Durée du renouvellement du contrat
    Copie des conditions de coûts et de couverture, 21
échéancées/non échéancées
    conditions de couverture, 30
en-tête de contrat de service, 66
en-tête de devis de contrat, 66
exemples d'échéancement
    conditions de couverture, 29
Expiré
    contrats de service, 47
garantie, 66
Gestion des contrats (CTM), 10
Gestion des contrats, 24
    création de contrats de service, 27
    devis de contrat, 15
    impression des contrats de service, 40
    impression des documents de contrats de service, 40
    méthode de couverture des coûts, 31, 39
    présentation, 9
    règlements échelonnés de contrat de service, 55
    règlements échelonnés de contrat de service, exemples, 60
    utilisation de conditions, 29

utilisation de modèles, 28
utilisation de règlements échelonnés de contrat de service, 59
utilisation des contrats de service, 27
groupe d'installation, 66
groupe de séries, 66
Historique des contrats, 11**,** 61
Historique
gestion des contrats, 61
Impression des devis de contrats de service, 18
Imprimer
contrats de service, 40
contrats de service sur le point d'expirer, 46
documents de devis de contrat, 18
documents des contrats de service, 40
indexation, 44**,** 66
prix des contrats de service, 44
les contrats de service,
création, 27
impression, 40, 40
marquage pour expiration, 46
présentation, 24
règlements échelonnés, 55
marge brute, 67
Marge brute, 67
Marquage pour expiration
contrats de service, 46
menu approprié, 67
Méthode de couverture
coûts, 31, 39
Méthode de couverture des coûts
gestion des contrats, 31, 39
mode de tarification, 67
modèle, 59
modèle de contrat, 67
modèle de règlement échelonné, 67
Modèles
utilisation dans la gestion des contrats, 28
Modification des contrats de service actifs, 41
modification du contrat de service, 68
modifications secondaires, 45**,** 68
Modifications
secondaires, contrat de service, 45
prix de devis de contrat
simulation, 18
Prix des contrats
calcul, 35
Processus de règlements échelonnés
contrat de service, 58
Processus de règlements échelonnés de contrat de service, 58
Règlement échelonné, 59
règlement échelonné du contrat, 68
Règlements échelonnés
contrats de service, 55
contrats de service, exemples, 60
Règlements échelonnés de contrat de service, 12**,** 55
renouvellement avec indexation, 68
renouvellement de contrat, 68
Renouvellement du contrat, 21**,** 43
schéma de la remise du contrat, 68
Schémas de remises de contrats, 12**,** 39
simulation de prix
devis du contrat, 18
Statut
Contrat de service, 25
devis de contrat, 16
tiers, 69
tiers acheteur, 69
type de contrat, 69
Type de service, 69
Types de contrats, 11**,** 25
Utilisation des conditions du contrat, 52