



# Infor LN Service Guia do usuário da gestão de contrato

---

Copyright © 2017 Infor

Todos os direitos reservados. As marcas e logomarcas definidas aqui são marcas comerciais e/ou marcas comerciais registradas da Infor. Todos os direitos reservados. Todas as outras marcas comerciais listadas aqui são de propriedade de seus respectivos proprietários.

### Notas importantes

O material contido nesta publicação (inclui toda e qualquer informação adicional) constitui e contém informação confidencial e de propriedade da Infor.

Ao ter acesso ao anexo, você reconhece e concorda que o material (incluindo qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) e todos os direitos autorais, segredos de negócios, todos os outros direitos, títulos e lucros, são de propriedade somente da Infor, e que você deve obter o direito, título ou qualquer ganho sob o material (inclusive em qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) em virtude da sua análise, exceto o direito não exclusivo para utilizar o material, somente em conexão e com o apoio da licença de uso do software disponibilizado à sua empresa pela Infor, conforme acordo separado ("Propósito").

Além disso, através do acesso ao material anexo, você reconhece e concorda em manter, tanto o material em estrita confidencialidade, quanto o uso do mesmo limitado ao Propósito descrito acima.

Embora a Infor tenha tomado o devido cuidado para assegurar que o material incluído nesta publicação esteja preciso e completo, a Infor não garante que a informação contida nesta publicação está completa, não contém erros tipográficos ou outros erros, ou que você encontrará seus requisitos específicos. Como tal, a Infor não assume e por meio desta se isenta de toda responsabilidade, resultante ou de qualquer forma, por qualquer perda ou dano ocasionado a qualquer pessoa ou entidade ou ainda por relatar erros ou omissão nesta publicação (incluindo informações complementares), se tais erros ou omissões resultarem da negligência, acidente ou qualquer outra causa.

### Reconhecimento da Marca Registrada

Qualquer empresa, produto, marca ou nome de serviço referenciado deve ser marca registrada por seus respectivos proprietários.

### Informação da Publicação

---

**Código do Documento** tsctmug (U9152)

---

**Liberação** 10.5 (10.5)

---

**Criado em** 21 de dezembro de 2017

---

---

# Tabela de Conteúdo

## Sobre este documento

<b>Capítulo 1 Introdução.....</b>	<b>9</b>
Visão geral do módulo Gestão de contrato (CTM).....	9
Gestão de contrato (CTM).....	10
<b>Capítulo 2 Conceitos de gestão de contrato.....</b>	<b>11</b>
Histórico de contrato.....	11
Tipos de contrato.....	11
Parcelas de contrato de serviço.....	12
Esquemas de desconto do contrato.....	12
<b>Capítulo 3 Configuração de dados mestres.....</b>	<b>13</b>
Gestão de contrato - dados mestres.....	13
<b>Capítulo 4 Procedimentos de cotação de contrato.....</b>	<b>15</b>
Cotações de contrato.....	15
Status da cotação de contrato.....	16
Livre.....	16
Impresso.....	16
Aceito (para contrato).....	17
Processad.....	17
Cancelado.....	17
Simulação de preço da cotação de contrato.....	18
Para imprimir documentos de cotação de contrato.....	18
<b>Capítulo 5 Contratos de serviço.....</b>	<b>21</b>
Renovação de contrato.....	21
Duração da renovação de contrato.....	21
Duração flexível da renovação de contrato.....	21
Atualizar a duração do contrato e a data de vencimento do contrato.....	22
Copiar a cobertura e os termos de custo.....	23

---

---

Contratos de serviço.....	24
Tipos de contrato.....	25
Status do contrato de serviço.....	25
Para criar contratos de serviço.....	27
Para usar contratos de serviço.....	27
Para usar modelos na gestão de contrato.....	28
Para usar termos na gestão de contrato.....	29
Termos de cobertura - exemplos de distribuição.....	29
Termos de cobertura - distribuído vs. não distribuído.....	30
Usar termos distribuídos e não distribuídos.....	31
Copiar um modelo de contrato.....	31
Método de cobertura de custos.....	31
Cálculo de preço.....	32
Para calcular preços de contrato.....	35
Método de cobertura de custos.....	39
Esquemas de desconto do contrato.....	39
Para imprimir documentos de contrato de serviço.....	40
Para imprimir contratos de serviço.....	40
Alterações do contrato de serviço.....	41
Para realizar alterações em um único contrato.....	42
Renovação de contrato.....	43
Indexação.....	44
Para aplicar a indexação a vários contratos.....	45
Alterações ocasionais.....	45
Para imprimir contratos de serviço prestes a expirar.....	46
Para marcar os contratos de serviço para vencimento.....	46
Processo de vencimento do contrato de serviço.....	47
Para fazer com que contratos de serviço expirem.....	47
Caminho da pesquisa para os contratos de serviço.....	47
Caminho de pesquisa para taxas de mão de obra (contrato de serviço).....	49
Termos de contrato para contrato de serviço e cotação de contrato de serviço.....	50

---

---

Termos de cobertura.....	50
Termos de preço.....	51
Cobertura de contrato e termos de preço do contrato.....	51
Preços fixos.....	51
Usar termos de preço e termos de cobertura.....	52
Usar termos de preço do tipo Tempos e materiais para ordens de serviço.....	52
Usar os termos de preço do tipo Tempos e materiais para as ordens de venda de manutenção.....	52
Usar a cobertura de contrato e os termos de preço do tipo Tempos e materiais.....	53
Usar o termo de preço do tipo Preço fixo para ordens de serviço.....	53
Usar o termo de preço do tipo Preço fixo para ordens de venda de manutenção.....	53
Caminho de pesquisa para os termos de preço aplicáveis e/ou termos de cobertura.....	54
<b>Capítulo 6 Parcelas de contrato de serviço.....</b>	<b>55</b>
Parcelas de contrato de serviço.....	55
Parcelas de contrato de serviço.....	55
Como o LN gera parcelas de contrato.....	56
O impacto da indexação ou as alterações ocasionais em parcelas quando o contrato muda são ativados.....	57
Processo de parcelas de contrato de serviço.....	58
Para usar modelos de parcela.....	59
Para usar parcelas de contrato de serviço.....	59
Parcelas de contrato de serviço - exemplo de fixação de preço.....	60
<b>Capítulo 7 Fechar contrato de serviço.....</b>	<b>61</b>
Histórico de contrato.....	61
Gestão de contrato - histórico.....	61
<b>Apêndice A Glossário.....</b>	<b>63</b>

Índice

---



---

# Sobre este documento

## Objetivos

Este documento é destinado a atingir os objetivos descritos a seguir. Pressupõe-se que você já tenha um conhecimento geral sobre o LN Serviço.

Entenda os seguintes conceitos:

- Modelos de contrato
- Cotações de contrato
- Controle de contrato
- Alterações no contrato
- Parcelas de contrato
- Indexação
- Cobertura de contrato e custos de contrato

Para realizar as tarefas a seguir:

- Para criar cotações de contrato
- Para criar contratos de serviço
- Para criar parcelas de contrato
- Para fechar contratos

## Resumo do documento

Este guia explica os vários processos da Gestão de contrato e o procedimento para criar cotações e modelos de contrato, contratos, parcelas e cobertura de contrato, além do reconhecimento de receita do contrato.

## Como ler este documento

Este documento é montado a partir de tópicos da Ajuda online. Com isso, as referências a outras seções do manual são apresentadas como mostrado no exemplo a seguir:

Para obter detalhes, consulte a Ajuda on-line do LN Serviço.

Consulte o Índice para localizar a seção citada.

Termos sublinhados indicam um link para uma definição do glossário. Ao visualizar este documento online e clicar em um texto sublinhado, você será direcionado à definição do glossário, no fim do documento.

## Entrando em contato com a Infor

Se você tiver perguntas sobre os produtos da Infor, visite o portal Infor Xtreme Support em [www.infor.com/inforxtreme](http://www.infor.com/inforxtreme).

Se atualizarmos este documento após a liberação do produto, a nova versão será postada neste site. É recomendável que você verifique este site periodicamente para obter a documentação atualizada.

Se tiver comentários sobre a documentação da Infor, entre em contato com [documentation@infor.com](mailto:documentation@infor.com).

Este capítulo apresenta uma breve introdução da funcionalidade Gestão de contrato.

## Visão geral do módulo Gestão de contrato (CTM)

Os contratos de serviço são uma parte importante da gestão de contrato que detalha as obrigações entre o prestador de serviço e o parceiro de negócios. Os contratos de serviço aumentam a previsibilidade dos negócios de serviços com fluxos de receita constantes.

A função do módulo Gestão de contrato é fornecer ao usuário os recursos para gerenciar um contrato de serviço da criação até a exclusão.

Use o módulo Gestão de contrato para:

- Criar modelos de contratos.
- Personalizar um modelo de contrato para incluir os termos e condições apropriados.
- Adaptar os contratos a vários acordos, usando diversos métodos de fixação de preço e esquemas que podem ser adaptados a diversos Grupos de instalação.
- Incluir atividades de referência em um contrato.
- Registrar o desempenho financeiro nos acordos de serviços para obter uma noção da lucratividade do contrato composto.

### Cotações de contrato de serviço

É possível configurar cotações de contrato de serviço manualmente. Também é possível usar modelos de contrato de serviço criados anteriormente. Termos e condições estão vinculados à cotação de contrato de serviço.

### Modelos de contrato de serviço

O modelo de contrato permite que o usuário configure a maioria das necessidades de um contrato de serviço ou cotação de contrato de serviço antecipadamente.

Os contratos de serviço podem ser preparados diretamente com ou sem o uso de modelos de contrato de serviço para um parceiro de negócios e sem a necessidade do estágio de cotação do contrato de serviço. Os termos e condições estão vinculados ao contrato de serviço.

## Ordens de serviço

Quando um contrato de serviço se torna ativo, ele interage com o módulo Controle ordem serviço para criar ordens de serviço reais. As ordens de serviço garantem que o trabalho seja realizado. A interação também ocorre com o módulo Faturamento em Faturamento. Essa configuração permite faturar o parceiro de negócios para o trabalho realizado.

## Histórico de contrato

Para revisar os detalhes de um contrato de serviço em uma data posterior, é possível armazená-los em um histórico antes da exclusão. Os detalhes do contrato de serviço podem ser armazenados no histórico antes da exclusão, quando o status do contrato é **Ativo**, **Vencido**, ou **Fechado**.

Também é possível usar o módulo Gestão de contrato para especificar os termos e condições necessárias para as garantias ou cotações de ordem de serviço.

# Gestão de contrato (CTM)

Use o módulo Gestão de contrato para manter:

- Garantias
- Cotações de contrato de serviço
- Modelos de contrato de serviço
- Contratos de serviço
- Modelos de parcelas para contratos de serviço
- Parcelas de contrato de serviço
- Termos e termos de cobertura para contratos de serviço, cotações de contrato de serviço, garantias e cotações de ordem de serviço.

Também é possível:

- Processe as cotações de contrato de serviço para os contratos de serviço.
- Transferira parcelas de contrato de serviço para o Faturamento.
- Armazene todos os dados de histórico relacionados a contratos de serviço, cotações de contrato de serviço e parcelas de contrato de serviço.

# Capítulo 2

## Conceitos de gestão de contrato

# 2

Este capítulo apresenta uma breve descrição dos conceitos do módulo Gestão de contrato.

### Histórico de contrato

Use o histórico de gestão do contrato para visualizar os detalhes dos termos e condições lançados no histórico.

Os dados de histórico são derivados de cotações de contrato, contratos de serviço e parcelas de contrato.

É possível usar os dados do histórico para examinar detalhes como histórico do cliente, margens brutas realmente atingidas etc. É possível observar e utilizar as tendências para determinar as origens dos custos incorridos.

### Tipos de contrato

É possível categorizar os contratos de serviço com base em características comuns, como área da linha de negócios, país, produtos etc. Veja a seguir exemplos de tipos de contrato:

- Contrato de serviço completo
- Contrato do suporte técnico
- Contrato anual

É possível usar tipos de contrato para gerar ou transferir parcelas para um grupo de contratos.

Use a sessão Tipos de contrato (tsctm0105m000) para definir os tipos de contrato.

## Parcelas de contrato de serviço

As parcelas do contrato de serviço permitem faturar os valores de vendas do contrato e os valores da atividade de serviço.

Quando um contrato de serviço é lançado no histórico, as parcelas associadas também são lançadas.

Métodos de fatura para contratos de serviço.

Há vários métodos disponíveis que podem ser utilizados para faturar um contrato:

- O método de fatura escolhido determina o tipo de parcelas e o número de parcelas geradas.
- O método de fatura também determina o método de faturamento. O faturamento pode ser realizado antes do início da ordem de trabalho ou após a sua conclusão.
- O método de fatura está vinculado ao contrato de serviço por meio de um modelo de parcelas.

## Esquemas de desconto do contrato

Um esquema de descontos define a percentagem de desconto de um contrato durante um determinado período.

O esquema de descontos define a percentagem de desconto de um contrato durante o período em que a garantia é válida para o item. Você pode incluir um período de garantia inicial, durante o qual nenhuma fatura é enviada ao cliente.

Também é possível usar um esquema de descontos independentemente de uma garantia, por exemplo, caso você acorde um desconto único com o cliente.

Use a sessão Esquemas de desconto do contrato (tsctm0110m000) para definir um esquema de descontos para o contrato.

# Capítulo 3

## Configuração de dados mestres

# 3

Este capítulo descreve as etapas a serem seguidas para configurar os dados mestres para o módulo Gestão de contrato.

### Gestão de contrato - dados mestres

Use o grupo de menus Dados mestres para manter as informações dentro dos dados mestres do contrato de serviço. Use os dados mestres para definir os parâmetros que controlam as operações das cotações de contrato de serviço e contratos de serviço no módulo Gestão de contrato. Também é possível definir os tipos de contrato de serviço e os modelos de contrato de serviço aqui. Por fim, é fornecida uma sessão que permite rastrear as alterações feitas nos termos e condições realizadas neste módulo.

Use os dados mestres a fim de manter os dados para usar as seguintes características do módulo Gestão de contrato:

- Tipos de contrato: Agrupe os contratos de serviço com base em características comuns.
- Modelos de parcela: Defina métodos para criar os modelos.
- Lista de preços Item do contrato: Forneça preços nominais, oferecidos e utilizados ao definir as linhas de Grupo de instalação do contrato de serviço.
- Esquema de desconto: Defina os descontos para os clientes no nível do Grupo de instalação. Os descontos são multiníveis e podem ser separados de acordo com períodos fixos, conforme definido nos modelos.

#### Sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000)

Use a sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000) para definir parâmetros para:

- O grupo de número da cotação do contrato de serviço.
- O grupo de número do contrato de serviços.
- O período de efetividade das cotações de contrato de serviço e o período de aviso de vencimento dos contratos de serviço.
- O número de cópias impressas de documentos específicos para os parceiros de negócios.

- A operação do controle de margem bruta.
- A operação do arquivamento de histórico.

## tipos de contrato

Use tipos de contrato para agrupar contratos de serviço dentro da organização. Os contratos de serviço podem ser categorizados com base em semelhanças e características em comum, tais como:

- Linha de negócios
- País
- Área
- Desconto
- Produtos

Use a sessão Tipos de contrato (tsctm0105m000) para definir os tipos de contrato de serviço. Cada tipo de contrato de serviço é identificado por um código numérico. Também é possível gerar uma cópia impressa dos tipos de contrato de serviço.

## Modelos de contrato (tsctm0150m000)

Use a sessão Modelos de contrato (tsctm0150m000) para manter modelos de contrato de serviço. Use modelos de contrato de serviço para criar cotações de contrato de serviço e contratos de serviço com características semelhantes. Também é possível criar uma cópia impressa do modelo de contrato de serviço.

## Alterações no contrato

Use a sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000) para rastrear as alterações realizadas nos termos e condições. Use a sessão para identificar um problema ocorrido na sessão de aplicativo e a origem da alteração.

## Listas de preço de itens de contrato

Uma lista de preços de itens do contrato

## Esquemas de desconto do contrato

# Capítulo 4

## Procedimentos de cotação de contrato

# 4

Este capítulo explica os procedimentos da cotação de contrato.

## Cotações de contrato

Use o grupo de menus para criar e configurar cotações de contrato de serviço.

Use o módulo Gestão de chamado para registrar e solicitar uma cotação de contrato de serviço ou um contrato de serviço.

### Cotação de contrato de serviço - conteúdo

Uma cotação de contrato de serviço consiste em:

- O cabeçalho da cotação do contrato de serviço, que contém, por exemplo, informações sobre os parceiros de negócios, faturamento e parcelas.
- Os termos e condições para a cotação de contrato de serviço, a extensão da cobertura e a fixação de preço.
- O grupo de instalação e/ou os itens serializados cobertos pela cotação de contrato de serviço.

Use o tipo de termos e sua especificação para alterar as condições da cotação de contrato de serviço de forma flexível. Por exemplo, os valores de custo e os valores de vendas são variados, e o resultado calculado aparece para o usuário.

### Criar um contrato de serviço

É possível criar manualmente uma cotação de contrato de serviço ou copiar um modelo de contrato de serviço ou mais para ela.

Depois de criar uma cotação de contrato de serviço, é possível simular os preços. Por exemplo, você pode variar os métodos de fixação de preço para calcular e exibir vários totais finais. Selecione o melhor método de fixação de preço dentro da margem bruta necessária ou pesquise a permissão para cotar fora desse intervalo.

Depois que os detalhes de uma cotação de contrato de serviço são finalizados, imprima os documentos da cotação de contrato de serviço e envie-os ao parceiro de negócios. Os detalhes são fixos e não é possível fazer alterações posteriores nos termos da cotação de contrato de serviço

O parceiro de negócios revisa a cotação de contrato de serviço e decide se aceitará, cancelará ou modificará a cotação de contrato de serviço.

Faça as modificações conforme necessário para o parceiro de negócios.

Processe a cotação de contrato de serviço aceita para ativar o contrato de serviço.

Lance as cotações de contrato de serviço processadas e canceladas no histórico e, em seguida, exclua as cotações.

### Nota

A quantidade de informações lançadas no histórico é controlada pelas configurações na sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000).

Também é necessário especificar um modelo de parcela para uma cotação de contrato de serviço.

## Status da cotação de contrato

Uma cotação de contrato pode ter status diferentes. O status da cotação de contrato determina o tipo de atividade que pode ser executado na cotação de contrato.

### Livre

Após a criação, a cotação de contrato de serviço tem o status **Livre**.

É possível alterar os detalhes da cotação de contrato de serviço quando o status é definido como **Livre**.

### Impresso

Se o comando Imprimir for usado na sessão Cotações de contrato (tsctm2100m000) para imprimir documentos de cotação de contrato (externa), o status muda para **Impresso**.

### Nota

Para corrigir o status de uma cotação de contrato de serviço nesse ponto, escolha o comando **Corrigir** na sessão de detalhes Cotações de contrato (tsctm2100m000). É possível usar isso para alterar o status para:

- **Livre**
- **Aceito (para contrato)**
- **Cancelado**

## Aceito (para contrato)

Depois de selecionar a cotação de contrato de serviço, escolha o comando **Aceitar cotação** na sessão de detalhes Cotações de contrato (tsctm2100m000). O status da cotação de contrato de serviço deve ser **Impresso**. É possível realizar as atividades a seguir:

- **Aceitar:** o parceiro de negócios aprovou a cotação de contrato de serviço e o status muda para **Aceito (para contrato)**.
- **Modificar:** o parceiro de negócios deseja que algumas alterações sejam feitas na cotação de contrato de serviço. O status é revertido para **Livre**.
- **Rejeitar:** o parceiro de negócios não aceita a cotação de contrato de serviço proposta. O status muda para **Cancelado**.
- **Cancelar:** essa opção permite voltar à sessão de detalhes, sem qualquer alteração de status.

### Nota

Se você deseja corrigir o status de uma cotação de contrato de serviço, escolha o comando **Corrigir**. É possível alterar o status para:

- **Livre**
- **Aceito (para contrato)**
- **Cancelado**

## Processad

Depois que a cotação de contrato de serviço é **Aceito (para contrato)**, você pode processá-la para um contrato de serviço.

Use a sessão Processar cotação para contrato (tsctm2200m000) para selecionar as cotações de contrato de serviço a serem processadas.

Após o processamento, use a sessão Copiar cotaç. de contr. de serv. para o hist. (tsctm2280m000) para selecionar as cotações de contrato de serviço que devem ser lançadas no histórico.

### Nota

A quantidade de informações lançadas no histórico é controlada pelas configurações na sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000).

## Cancelado

As cotações de contrato de serviço definidas como **Cancelado** podem ser lançadas no histórico e, em seguida, excluídas.

Use a sessão Copiar cotaç. de contr. de serv. para o hist. (tsctm2280m000) para selecionar as cotações de contrato de serviço que devem ser lançadas no histórico.

## Nota

A quantidade de informações lançadas no histórico é controlada pelas configurações na sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000).

## Simulação de preço da cotação de contrato

O LN fornece informações de preço da cotação do contrato para permitir o controle e a revisão dos custos associados aos termos e condições.

Os valores de custo e vendas da cotação do contrato são exibidos nas sessões a seguir:

- Os valores de custo e vendas para as linhas de configuração do contrato são exibidos na sessão Linhas de configuração da cotação do contrato (tsctm1110m200).
- Os preços de venda e custo para os termos de cobertura são exibidos na sessão Condições de cobertura da cotação do contrato (tsctm1120m200).
- Os valores totais de vendas e custos para a cotação do contrato são exibidos na sessão Cotações de contrato (tsctm2100m000).

O custo e o preço de venda são calculados automaticamente e as alterações são exibidas nas sessões a seguir:

- Linhas de configuração da cotação do contrato (tsctm1110m200)
- Condições de cobertura da cotação do contrato (tsctm1120m200)
- Cotações de contrato (tsctm2100m000).

## Para imprimir documentos de cotação de contrato

Ao imprimir cotações de contrato de serviço, é possível imprimir:

- Uma lista de cotações de contrato de serviço.
- Os documentos que devem ser enviados ao parceiro de negócios.
- Imprima uma cópia para revisão interna.

Imprimir uma lista de cotações

Use a sessão Imprimir cotações de contrato (tsctm2401m000).

Imprimir os documentos que devem ser enviados ao parceiro de negócios

Use a sessão Imprimir documentos de cotação de contrato (tsctm2400m000) com o campo **Imprimir o quê?** definido como **Documento externo**. O status da cotação de contrato de serviço muda para

**Impresso.** Após a definição do status da cotação de contrato de serviço como **Impresso**, os detalhes são fixados e você não poderá mais fazer alterações.

### Reimprimir o documento externo

Use a sessão Imprimir documentos de cotação de contrato (tsctm2400m000) com o campo **Imprimir o quê?** definido como **Reimprimir (externo)**. O status da cotação do contrato de serviço permanece inalterado.

#### Nota

Use a guia Opções para especificar:

- Se os anexos técnicos devem ser impressos.
- A moeda em que os valores de vendas devem ser impressos.

### Imprima uma cópia para revisão interna

Para imprimir uma cópia de um documento enviada ao parceiro de negócios para uso interno, use a sessão Imprimir documentos de cotação de contrato (tsctm2400m000) com o campo **Imprimir o quê?** definido como **Documento interno**. O status da cotação do contrato de serviço permanece inalterado.

É possível usar o **Documento interno** para vários fins. Por exemplo:

- A cotação de contrato de serviço pode receber uma aprovação financeira separada antes que o LN imprima os documentos finais.
- É possível fazer alterações nos detalhes da cotação de contrato de serviço após a revisão.

#### Nota

Use a guia Opções para especificar:

- Se os anexos de cobertura devem ser impressos (somente documento interno)
- Se os anexos técnicos devem ser impressos
- A moeda em que os valores de vendas devem ser impressos



Este capítulo explica os procedimentos da gestão de contrato.

## Renovação de contrato

O contrato de serviço descreve os termos e condições entre o prestador de serviço e o cliente. Os contratos de serviço podem ser renovados para prestar serviços estendidos e, portanto, fornecer um fluxo adicional de receita para a organização de serviço.

**Renovação de contrato:** A opção Renovações permite estender o período do contrato além da sua duração atual. É possível renovar um contrato de serviço por qualquer duração e copiar os termos de cobertura e custo. Quando você renova um contrato, também é possível adicionar linhas de configuração, alterar o valor do custo e o valor de venda das linhas de configuração, alterar o custo e o valor de venda dos termos de cobertura etc.

### Nota

É possível definir o campo **Tipo** como **Renovação com indexação** na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000) somente se as caixas de seleção a seguir estiverem selecionadas na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000):

- **Renovação de contrato**
- **Indexação de preço**

## Duração da renovação de contrato

### Duração flexível da renovação de contrato

É possível alterar a duração da renovação de contrato quando o status do contrato é definido como **Livre** ou **Ativo**. A duração flexível da renovação de contrato permite criar a renovação de contrato de serviço com períodos de tempo diferentes.

Siga as etapas a seguir para criar uma renovação para um contrato de serviço existente:

1. Insira a nova duração da renovação de contrato no campo **Período de renovação** da guia **Alterações no contrato** na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000).
2. Salve o contrato de serviço.
3. Abra a sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000). Use um dos métodos a seguir para abrir a sessão:
  - Clique no ícone **Alterações do contrato** na barra de ferramentas.
  - Clique em **Alterações do contrato** no menu específico.
4. Crie uma nova alteração do contrato do tipo **Renovação**.
5. Salve o contrato.
  - A duração da renovação criada é especificada na Etapa 1. A duração da renovação determina o método baseado na cobertura e nos termos de custo copiados. Veja a seguir os dois possíveis cenários relativos à duração da renovação:
  - Duração diferente: Quando a duração do contrato de serviço e a duração da renovação forem diferentes, somente a cobertura e os termos de custo ativos serão renovados.
  - Mesma duração: Quando a duração do contrato de serviço e a duração da renovação forem iguais, será exibida uma caixa de diálogo com dois métodos para copiar e renovar a cobertura e os termos de custo.
    - Somente ativo: Renova somente a cobertura ativa e os termos de custo.
    - Tudo: Renova toda a cobertura e os termos de custo.
    - Cancelar: A renovação não é salva.
6. Clique em **Ativar contrato...** na barra de ferramentas ou selecione a opção do menu Específico para ativar o contrato renovado.

#### Nota

Para **Contrato original** com o status definido como **Livre**, o valor modificado no campo **Período de renovação** da guia **Alterações no contrato** da sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000) deve ser igual ou menor que a duração do contrato de serviço original. O motivo disso é que o contrato original considera a duração da renovação de contrato de serviço como seu período de ativação. Em todas as renovações subsequentes do contrato, a duração da renovação pode ser maior que a duração do contrato.

## Atualizar a duração do contrato e a data de vencimento do contrato

Para alterar a duração, modifique o valor do campo **Período de renovação** da guia *Alterações no contrato* na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000). A duração do contrato e a data de vencimento são atualizadas no contrato depois que você ativa a alteração do contrato do tipo Renovação.

### Exemplo

Um contrato de serviço é definido com a data de efetividade 1º de janeiro de 2006 e data de vencimento de 31 de dezembro de 2006. O contrato de serviço é renovado por mais um ano. Os dados a seguir são atualizados no contrato:

- Duração do contrato: 2 anos
- Data de vencimento: 31 de dezembro de 2007.

## Copiar a cobertura e os termos de custo

### Importante!

A cobertura e os termos de custo serão copiados para o novo período de contrato somente se a data de vencimento da linha de configuração associada corresponder à data de vencimento do contrato de serviço. Somente as linhas de configuração cuja data de vencimento corresponde à data de vencimento do contrato de serviço são copiadas.

A data de efetividade e a data de vencimento da configuração renovada correspondem às datas da renovação do contrato de serviço. Portanto, a configuração fica ativa em toda a duração.

Com base na duração da renovação, é possível usar um ou dois métodos para copiar a cobertura e os termos de custo:

- Se a duração do contrato de serviço e a duração da renovação forem *diferentes*, o método **Somente ativo** descrito abaixo será utilizado.
- Se a duração do contrato de serviço e a duração da renovação forem *iguais*, o LN exibirá uma caixa de diálogo com as opções a seguir:
  - **Somente ativo**  
Somente a cobertura ativa e os termos de custo são copiados.
    - **Termos de cobertura**  
Termos de cobertura cuja data de vencimento corresponde à data de vencimento do contrato de serviço são copiados. A data de efetividade e a data de vencimento da renovação dos termos de cobertura e do contrato de serviço correspondem para garantir que os termos de cobertura permaneçam ativos por toda a duração da renovação.
    - **Termos de custo**  
Os termos de custo são calculados de forma proporcional à alteração na duração dos termos de cobertura.
  - **Todos**  
O custo e os termos de cobertura de um contrato de serviço são copiados:
    - **Termos de cobertura**  
Os termos de cobertura vinculados a uma configuração são estendidos pela mesma duração no ano para o qual o contrato é renovado.
    - **Termos de custo**  
Os valores de custo e vendas não são alterados quando os termos de cobertura são estendidos pela mesma duração no ano para o qual o contrato é renovado.
  - **Cancelar**  
A renovação não é salva.

## Contratos de serviço

O grupo de menus Contratos de serviço é utilizado para criar e controlar contratos de serviço.

O módulo Gestão de chamado fornece a funcionalidade para registrar uma solicitação de contrato de serviço ou uma cotação de contrato de serviço.

Um contrato de serviço consiste em:

- O cabeçalho do contrato de serviço, que contém informações sobre os parceiros de negócios, faturamento e parcelas.
- Os termos e condições da cotação de contrato de serviço, como a extensão da cobertura e a fixação de preço, juntamente com as informações orçadas.
- O grupo de instalação coberto pelo contrato de serviço.
- Detalhes dos planos de manutenção que pertencem aos grupos de instalação cobertos.

O tipo de termos e suas especificações permitem variar as condições do contrato de serviço de forma flexível. Por exemplo, é possível variar o tipo de controle de margem bruta, juntamente com o controle de orçamento, e os resultados calculados podem ser exibidos para o usuário.

Crie um contrato de serviço manualmente ou copie um modelo de contrato de serviço ou mais para o contrato de serviço.

Após a criação de um contrato de serviço, realize simulações de preço. Ao variar os métodos de fixação de preço, por exemplo, é possível calcular e exibir vários totais finais e escolher dentro da margem bruta necessária ou buscar a permissão para cotar fora desse intervalo.

Depois que os detalhes de um contrato de serviço são finalizados, os documentos de contrato de serviço podem ser impressos e enviados para o parceiro de negócios.

O parceiro de negócios revisa o contrato de serviço e decide se aceitará, cancelará ou modificará o contrato de serviço.

As modificações são feitas de acordo com as necessidades do parceiro de negócios.

Uma cotação de contrato de serviço aceita pode ser processada para se tornar um contrato de serviço ativo. Somente um contrato de serviço pode estar ativo para um grupo de instalação.

As ordens de serviço podem ser vinculadas a um contrato de serviço ativo. Nesse caso, os termos e condições do contrato de serviço são aplicados à ordem de serviço.

As parcelas estão vinculadas ao contrato de serviço. Essas parcelas regem o tipo, número e tempo em que as faturas são enviadas ao parceiro de negócios.

Um contrato de serviço ativo poderá ser cancelado manualmente, por exemplo, se o parceiro de negócios cliente solicitar essa linha de ação.

Se a data de vencimento de um contrato de serviço for atingida, seu status será definido como **Vencido**. Para renovar o contrato de serviço, o contrato de serviço expirado é copiado para um novo contrato.

Depois que o processamento financeiro de um contrato de serviço cancelado ou expirado é concluído, seu status é definido como **Fechado**. Contratos de serviço com o status **Fechado** podem ser lançados no histórico e excluídos.

### Nota

Se um contrato de serviço for lançado no histórico, as parcelas da fatura associadas a ele também serão lançadas no histórico ao mesmo tempo.

As definições da sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000) controlam a quantidade das informações lançadas no histórico.

É necessário especificar um modelo de parcela para o contrato de serviço.

## Tipos de contrato

É possível categorizar os contratos de serviço com base em características comuns, como área da linha de negócios, país, produtos etc. Veja a seguir exemplos de tipos de contrato:

- Contrato de serviço completo
- Contrato do suporte técnico
- Contrato anual

É possível usar tipos de contrato para gerar ou transferir parcelas para um grupo de contratos.

Use a sessão Tipos de contrato (tsctm0105m000) para definir os tipos de contrato.

## Status do contrato de serviço

### Definir um contrato de serviço

O status do contrato de serviço é definido como **Livre** depois de defini-lo

### Ativar um contrato de serviço

1. Selecione o contrato de serviço específico.
2. Clique em **Ativar contrato...** na sessão de detalhes de Contratos de serviço (tsctm3100m000). O status do contrato de serviço deve ser **Livre**.

### Nota

É possível vincular ordens de serviço a um contrato de serviço depois que o status é definido como **Ativo**.

## Definir contratos de serviço como Expirados

Para fazer com que um contrato de serviço expire, o status do contrato de serviço deve ser **Ativo**.

Use a sessão Vencer contratos de serviço (tsctm3200m000) para definir o status do contrato de serviço como **Vencido**.

### Nota

Também é possível usar essa sessão para gerar um aviso indicando o vencimento de um contrato de serviço.

## Cancelar um contrato de serviço

Observe que, para cancelar um contrato de serviço, o status do contrato de serviço deve ser **Livre** ou **Ativo**.

1. Selecione o contrato de serviço na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000).
2. No menu Visualizações, Referências ou Ações, clique em um dos comandos a seguir:
  - As parcelas que não requerem mais faturamento são canceladas.
  - Também é possível baixar uma parcela de encerramento para fechar o contrato de serviço financeiramente.
  - **Excluir planejamento de manutenção**: Para remover provisões para manutenção planejada.
3. Inicie a sessão de detalhes:
4. Clique em **Cancelar contrato...** para iniciar a sessão Cancelar contrato de serviço (tsctm3203m000).
5. Insira o motivo do cancelamento.

### Nota

O status do contrato de serviço é definido como **Cancelado**.

## Fechar um contrato de serviço

É possível fechar um contrato de serviço com status **Cancelado** ou **Vencido**.

Para selecionar os contratos de serviço que devem ser processados, use a sessão Fechar contratos de serviço (tsctm3201m000).

## Para criar contratos de serviço

Para criar contratos de serviço, siga as etapas a seguir:

1. Insira os detalhes do cabeçalho do contrato de serviço na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000).
2. No menu Visualizações, Referências o Ações, clique em **Linha de configuração**.
3. Na sessão Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300), vincule o grupo de instalação e os itens serializados ao contrato de serviço.
4. Se for necessário especificar os termos detalhadamente, selecione o termo desejado, clique em **Termos de cobertura** no menu Visualizações, Referências o Ações para iniciar a sessão Termos do contrato (tsctm1120m300) e adicione os termos de cobertura.
5. Se for necessário especificar os termos de cobertura detalhadamente, selecione o termo de cobertura desejado, clique em **Termos de custo** para iniciar a sessão de termos de custo relacionada, por exemplo, a sessão Termos de viagem de contrato (tsctm1130m300), e adicione os termos de custo.
6. Depois de inserir todos os termos e condições desejados, é possível imprimir os documentos de contratos de serviço através da sessão Imprimir documentos de contratos de serviço (tsctm3400m000).

### Nota

- Pelo menos um Grupo de instalação ou item deve estar vinculado ao contrato de serviço.
- Use a sessão Imprimir contratos de serviço (tsctm3401m000) para imprimir uma lista de todos os contratos de serviço.

## Para usar contratos de serviço

Use o contrato de serviço para:

- Especificar os termos e condições cobertos pelo contrato de serviço.
- Variar os parâmetros de custo para obter os retornos (lucros) desejados.
- Gerenciar os estágios de um contrato de serviço.

Depois de criar o contrato de serviço, é possível realizar as simulações de preço. É possível variar o método de preço e a margem bruta para calcular e exibir vários totais finais e selecionar o total mais apropriado.

Você pode identificar um contrato de serviço através dos vários estágios pelos quais ele passa. O status muda após a interação com o parceiro comercial. É possível usar a sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000), as sessões detalhadas e as sessões de impressão para interagir com o parceiro de negócios.

Os níveis de status com os quais um contrato de serviço pode ser definido são os seguintes:

- **Livre**
- **Ativo**
- **Vencido**
- **Cancelado**
- **Fechado**

Mover o contrato de serviço para o histórico

Se o status do contrato de serviço for definido como **Fechado**, use a sessão Copiar contratos de serviço para o histórico (tsctm3280m000) para selecionar os contratos de serviço a serem movidos para o histórico.

#### **Nota**

A quantidade de informações movidas para o histórico é controlada por definições de parâmetros na sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000).

## Para usar modelos na gestão de contrato

Modelos de contratos de serviço e cotações de contratos de serviço são preparados com antecedência. É possível usar os modelos para poupar tempo, já que não é necessário digitar novamente as informações semelhantes.

Modelos são genéricos e podem se tornar específicos para o item com uma definição de preço por período. Esses modelos não são específicos para os clientes e não têm Instalações específicas, mas os modelos em si são específicos para os itens.

Os modelos de contrato proporcionam uma forma fácil e predefinida de copiar termos e acordos para os contratos. É possível definir termos de cobertura e termos de custo dentro de cada modelo, e copiá-los para as respectivas instalações. Também é possível definir as datas de efetividade para os modelos, garantindo sempre o uso dos modelos mais recentes.

É possível vincular modelos a itens durante a definição das listas de preços dos itens. Os modelos contêm o preço definido em cada modelo, já que as informações de preço sugerido ou adotado como padrão são usadas sempre nos contratos de serviço.

Modelos de contratos de serviço e cotações de contratos de serviço são preparados com antecedência. É possível usar os modelos para poupar tempo, já que não é necessário digitar informações semelhantes repetidamente.

Em Serviço, é possível usar os modelos a seguir:

- Modelos de modelos de parcela.
- Modelos de cotações de contrato de serviço e contratos de serviço.

## Para usar termos na gestão de contrato

Os termos contêm os detalhes dos acordos entre os parceiros de negócios

É possível definir termos e condições para:

- Um modelo de contrato de serviço
- Uma cotação de contrato de serviço
- Um contrato de serviço
- Uma cotação de ordem de serviço
- Uma garantia

Por exemplo, é necessário definir um número maior de termos para um contrato de serviço do que para uma garantia.

Um conjunto de termos tem a mesma estrutura geral. Os elementos são inseridos conforme necessário.

Os níveis de um conjunto de termos são:

- Cabeçalho
- Linhas de configuração
- Termos de cobertura
- Termos de custo

## Termos de cobertura - exemplos de distribuição

A distribuição pode ser determinada por:

- Período:
  - A fase 1 leva dois anos
  - A fase 2 leva dois anos
  - A fase 3 leva um ano
- Limite do contador principal do item serializado de referência afetado:
  - Fase 1 até 1.000 Km
  - Fase 2 até 5.000 Km
  - Fase 3 até 10.000 Km
- Uma combinação de período e limite do contador:
  - A fase 1 leva dois anos ou até 1.000 Km

### Exemplo 1

- **Fase 1:**  
Teto método de cobertura de custos com um teto de USD 500. Consequentemente, os primeiros USD 500 estão totalmente cobertos pelo contrato de serviço ou modelo de contrato de serviço.

- **Fase 2:**  
**Percentagem de cobertura** método de cobertura de custos com uma percentagem de 10%.  
 Dos custos acima de USD 500, 10% estão cobertos pelo contrato de serviço ou modelo.

## Exemplo 2

Código	Duração	Cobertura	Preço
1	2,5 anos	50% desc.	$(2,5/4) * (0,50 * 100) = 31,25$
1	1,0 ano	25% desc.	$(1,0/4) * (0,25 * 100) = 6,25$
1	0,5 ano	10% desc.	$(0,5/4) * (0,10 * 100) = 1,25$
Total	4,0 anos		38,75

## Termos de cobertura - distribuído vs. não distribuído

Um termo de cobertura armazena acordos sobre a duração, o método de cobertura de custos e os custos dos acordos do contrato. É possível vincular o termo de cobertura a um dos tipos de termo a seguir, tais como:

- Material
- Mão de obra
- Ferramenta
- Subcontratação
- Suporte técnico
- Frete
- Tempo funcionamento
- Viagem
- Outro
- Todos

## Termos de cobertura distribuídos e não distribuídos

- Os termos de cobertura do modelo são distribuídos quando você preenche o número de períodos e a unidade de período. Caso contrário, os termos são considerados não distribuídos.
- Os termos de cobertura do contrato/garantia são distribuídos quando você define a data inicial e a data final. Caso contrário, os termos são considerados não distribuídos.

## Usar termos distribuídos e não distribuídos

Use termos de cobertura distribuídos para definir tetos periódicos, por exemplo:

- Tetos de consumíveis (somente n toners por trimestre para uma copiadora)
- Tetos sobre o número de chamados (somente n chamados por trimestre)

Use termos de cobertura não distribuídos para considerar a cobertura de um termo para todo o período de validade da linha de configuração.

## Copiar um modelo de contrato

Se você copiar um modelo para um contrato, e a duração do cabeçalho do modelo for menor que a duração da renovação de contrato, os termos de cobertura do modelo serão proporcionais à duração do contrato para termos de cobertura não distribuídos.

Exemplo:

- Duração do cabeçalho do modelo: Um ano
- Duração da renovação do contrato: Dois anos
- Teto do termo de cobertura não distribuído: EUR 1.000
- Teto do termo de cobertura resultante no contrato: EUR 2.000

Ao copiar um modelo com um termo de cobertura distribuído, o termo de cobertura do contrato também é distribuído.

Exemplo:

- Duração do cabeçalho do modelo: Um ano
- Duração da renovação do contrato: Um ano
- Termo de cobertura do modelo: Um mês
- Número de termos de cobertura resultante no contrato: 12

## Método de cobertura de custos

O método de cobertura de custos fornece um meio flexível de recuperar os custos de serviço do parceiro de negócios.

Use a sessão Condições de cobertura da cotação do contrato (tsctm1120m200) para especificar um valor no parâmetro Termos de cobertura.

Se um termo de cobertura variar ao longo do tempo (distribuição) ou de acordo com algum valor de contador, o termo (ou os termos) de fase conterá o método especificado.

- **Teto**  
O valor de custo máximo acordado com o parceiro de negócios. É possível cobrar qualquer custo inferior a esse valor cobrado.
- **Percentagem de cobertura**  
Todos os custos de serviço são cobrados a uma taxa com desconto.
- **Teto sobre a percentagem de cobertura**  
Todos os custos de serviço agregados são cobrados a uma taxa com desconto, desde que o valor total cobrado não exceda o teto do preço. Quaisquer custos superiores ao valor do teto do preço são cobrados à taxa padrão.
- **Exclusão**  
Os termos são excluídos da cobertura do contrato.
- **Risco próprio**  
Os termos são excluídos da cobertura do contrato até que um valor teto definido ou percentagem de cobertura seja atingido. Quando o valor teto ou a data final do termo de cobertura for atingido, a cobertura será oferecida nos outros termos de cobertura. Observe que esse método de cobertura não é aplicável a termos de cobertura de garantia.

#### Nota

- Se o termo de cobertura tiver mais de uma fase, cada fase poderá usar um método de cobertura de custos diferente.
- Se houver a necessidade de vários métodos de cobertura de custos para cada fase, os métodos serão colocados no termo de fase associado.

## Cálculo de preço

O cálculo de preço ocorre para todos os grupos de instalação e/ou itens serializados especificados no contrato ou na cotação do contrato. É necessário determinar o valor de todo o Grupo de instalação, os itens serializados únicos (não serializados) e os itens da BOM de serviço vinculados a um Grupo de instalação.

É possível determinar o valor do Grupo de instalação das seguintes formas:

### Configuração do valor de vendas

O valor de todo o Grupo de instalação é determinado pelo total dos preços de todos os itens que fazem parte dele.

## Explicação detalhada dos números incluídos nas Figuras 1 e 2

1: Determine a aplicação

2 e 3: Determine os Grupos de instalação e os itens serializados para as cotações do contrato

Defina um Grupo de instalação ou um item para cada registro na seção Linhas de configuração de cotação da ordem de serviço (tsctm1110m400). Os itens (serializados) expirados não são utilizados.

4: Determine os Grupos de instalação para os contratos

O valor de vendas e a lista de preços são determinados pelos Grupos de instalação cujo contrato de serviço definido na seção Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300) determina o valor de vendas ou a lista de preços. Se não houver Grupos de instalação definidos para o contrato de serviço, o LN não calculará o preço.

5 e 6: Leia Estruturas de grupo de instalação e explosão física em:

- Gestão de configuração (CFG)
- Grupo de instalação

No Grupo de instalação definido em um contrato de serviço, cotação de contrato de serviço ou cotação de ordem de serviço e em toda a estrutura de item serializado do Grupo de instalação, o LN realiza as seguintes verificações:

Se a caixa de seleção **Coberto pelo contrato** não estiver marcada, o item serializado e a estrutura subjacente do item serão ignorados. O LN utiliza o preço de venda do item serializado. Se o preço do item serializado for encontrado, LN não procurará preços na estrutura subjacente do item serializado em questão.

### Custos de serviço orçados

O preço é o valor total de vendas de todos os termos e termos de cobertura definidos.

### Preço do item

O preço de contrato para a configuração coberta se baseia nos preços de venda recomendados para a combinação de item, modelo de contrato e duração. Esses preços são mantidos na seção Listas de preço de item do contrato (tsctm0115m000).

### Valor de vendas da Configuração

Se você selecionar esse método de fixação de preço, o LN calculará o valor dos grupos de instalação definidos no contrato de serviço ou na cotação do contrato. O LN calcula esse grupo de instalação como mostra a Figura 1.

#### Nota

Clique em Explicação detalhada dos números incluídos nas Figuras 1 e 2

## Preço do item

Se você selecionar esse método de fixação de preço, o valor do contrato ou da cotação de contrato será baseado nas atividades planejadas ou previstas vinculadas aos itens/Grupos de instalação. O processo é mostrado na Figura 2.

### Nota

Clique em [Explicação detalhada dos números incluídos nas Figuras 1 e 2](#)

## Explicação detalhada dos números mencionados nas figuras 1 e 2

1: Determine a aplicação.

2 e 3: Determine os grupos de instalação e itens serializados das cotações de contrato.

É possível definir um grupo de instalação ou item para cada registro na seção Linhas de configuração de cotação da ordem de serviço (tsctm1110m400). Os itens expirados e serializados não são usados.

4: Determine os grupos de instalação dos contratos.

Os grupos de instalação para os quais o contrato de serviço é definido na seção Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300) determinam o valor de vendas ou a lista de preços. Se nenhum Grupo de instalação for definido para o contrato de serviço, o LN não calculará um preço.

5 e 6: Leia Estruturas de grupo de instalação e explosão física em:

- Gestão de configuração (CFG)

## Grupo de instalação

No grupo de instalação definido em um contrato de serviço, cotação de contrato de serviço ou cotação de ordem de serviço e em toda a estrutura de item serializado do grupo de instalação, LN realiza a seguinte verificação:

Se a caixa de seleção **Coberto pelo contrato** não estiver marcada, o item serializado e sua estrutura subjacente serão ignorados. O LN utiliza o preço de venda do item serializado. Se o preço do item serializado for encontrado, LN não procurará preços na estrutura subjacente do item serializado em questão.

## itens serializados

Em cada Grupo de instalação, a estrutura é lida de forma descendente para selecionar a caixa de verificação **Coberto pelo contrato** para o item serializado. Se essa caixa de verificação estiver desmarcada, o item serializado será ignorado. Isso também se aplica a todos os itens serializados filhos subjacentes.

### Nota

A caixa de verificação **Coberto pelo contrato** não se aplica aos itens serializados de cotações de ordem de serviço.

O preço do item serializado no nível mais alto da estrutura desses itens é utilizado.

## Item

Se um item for definido como item serializado superior no Grupo de instalação, a explosão de item definida para ele será lida. Se não houver nenhuma explosão de item presente, o LN não poderá determinar o preço. Se uma explosão de item for definida, o LN usará o preço de serviço do item definido na seção Itens - Serviço (tsmdm2100m000).

## 7 Agregue os preços

O LN totaliza os preços de todos os Grupos de instalação e itens serializados e calcula a percentagem.

# Para calcular preços de contrato

Para calcular o preço de um contrato de serviço, uma cotação de contrato de serviço ou de ordem de serviço.

## Nota

Para esse cálculo, o LN suporta os métodos de fixação de preço a seguir:

- **Grupo de instalação/Preço de item:** o LN usa os preços recomendados definidos na sessão Listas de preço de item do contrato (tsctm0115m000).
- **Configuração do valor de vendas:** o LN calcula somente o total de vendas e o valor de custo do contrato de serviço. Consequentemente, o custo e os termos de cobertura não têm nenhuma especificação de preço.
- **Preço da atividade:** o LN usa a lista de preço de serviço para determinar o custo orçado e o valor de vendas por termo de cobertura. Consequentemente, o LN não considera os preços dos termos de custo ao calcular as vendas e o valor de custo do contrato de serviço.
- **Custos de serviço orçados:** o LN calcula o custo orçado e o valor de vendas de um termo de cobertura como a soma dos termos de custo do termo.

Siga as etapas a seguir para calcular o preço de um tipo de serviço coberto por um contrato de serviço:

- Etapa 1: Calcule os preços dos termos de custo.
- Etapa 2: Calcule os preços dos termos de cobertura.
- Etapa 3: Calcule os preços dos termos.

A tabela a seguir mostra as etapas necessárias para cada método.

Método de preço	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
<b>Preço do item</b>			
<b>Valor de vendas da configuração.</b>			X
<b>Custos de serviço orçados</b>	X	X	X

Etapa 1 - Calcule os preços dos termos de custo:

É possível preencher manualmente os preços de custo e valores de vendas de um termo de custo ou recuperar um plano de manutenção a partir do módulo Planejamento de serviço e conceitos. Você pode especificar os termos de custo que devem ser excluídos, por exemplo, os custos de materiais no caso de uma cotação de ordem de serviço. O preço de custo/valor de vendas da linha excluída é zero. Os preços dos termos de custo afetam somente o preço total do contrato de serviço (cotação) caso o método de fixação de preço seja **Custos de serviço orçados**. Em outras situações, os preços de um termo de custo são necessários para calcular os custos estimados da ordem de serviço e os custos reais da ordem de serviço.

Etapa 2 - Calcule os preços dos termos de cobertura:

O método de cobertura de custos e a fase de cobertura afetam o preço de venda e de custo dos termos de cobertura. Essa etapa se baseia no custo orçado e no valor de vendas. Também é possível usar os valores orçados para monitorar os orçamentos do contrato/cotação de serviço.

A saída da Etapa 2 é a seguinte:

- O custo orçado e o valor de vendas de cada termo de cobertura
- Valor de custo e vendas dos termos de cobertura

## Subetapas

**2.1 Calcule os custos orçados e os valores de vendas dos termos de cobertura:** O cálculo do custo orçado e dos valores de vendas depende do método de fixação de preço:

- **Configuração do valor de vendas**, não se aplica.
- **Preço da atividade**, o custo orçado e os valores de vendas são determinados através de *Cálculo de preço* (p. 32).
- **Custos de serviço orçados**, o custo orçado e os valores de vendas são a soma dos termos de custo subjacentes.

2.2 *Calcule os efeitos da fase de cobertura:* Pressuponha que os custos estejam divididos igualmente ao longo do tempo. Nesse caso, os efeitos da distribuição da cobertura podem ser calculados de acordo com um modelo linear.

Exemplo: O preço orçado de um termo de cobertura (incluindo os efeitos do método de cobertura) é 100 e a duração total é de quatro anos.

<b>Código</b>	<b>Duração</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Novo preço</b>
1	2,5 Y	Desc. 50%	$(2,5/4) * 0,5 * 100 = 31,25$
2	1 Y	Desc. 25%	$(1/4) * 0,25 * 100 = 6,25$
3	0,5 Y	Desc. 10%	$(0,5/4) * 0,1 * 100 = 1,25$
<b>TOTAL</b>	<b>4 Y</b>	<b>-</b>	<b>= 38,75</b>

Fórmula geral:

$$\text{Preço} = \frac{\text{Duração da fase}}{\text{Duração total}} * \text{Preço orçado}$$

Nesse exemplo, a fase de cobertura começa depois da fase anterior. No exemplo a seguir, a fase de cobertura começa simultaneamente à fase anterior.

<b>Código</b>	<b>Começa</b>	<b>Duração</b>	<b>Líquido Duração</b>
1	-	1 Y	1 Y
2	igual a	2 Y	$(2-1) = 1 Y$
3	depois	1 Y	1 Y

A duração liquidável da fase 2 é o tempo que a fase 2 dura mais que a fase 1. O LN usa a duração liquidável para calcular o preço de um termo de cobertura.

2.3 *Calcule os efeitos do método de cobertura de custos:* No esquema a seguir, veja a descrição da fórmula do novo custo e do valor de vendas para os seguintes métodos de cobertura.

<b>Método de cobertura</b>	<b>Valor de custo (CA)</b>	<b>Valor de vendas (SA)</b>
<b>Preço fixo</b>	$CA_r$	$SA_r$
<b>Desconto</b>	$(D/100) * CA_r$	$(D/100) * SA_r$
<b>Teto de desconto</b>	$(Teto/SA_r) * (CA/SA)_r * CA_r$	$(Ceil/SA_r) * CA_r$
<b>Teto de preço</b>	$(Teto/SA_r) * (CA/SA)_r * CA_r$	$(Ceil/SA_r) * CA_r$

onde:

$CA_r$  = valor de custo orçado

$SA_r$  = valor de vendas orçado

D = percentagem de desconto

Teto = valor de teto

*2.4 Calcule o valor de custo e vendas do termo de cobertura:* o LN usa essa subetapa para calcular o valor de custo e vendas dos termos de cobertura. O valor de vendas do termo de cobertura é a soma dos valores de vendas de todas as fases de cobertura. O LN calcula o valor de custo do termo de cobertura da mesma forma.

### Etapa 3 - Calcule os preços dos termos

O LN calcula os valores de todos os termos. Os termos de sobretaxa/desconto afetam esses termos. O LN também agrega o custo orçado e os valores de vendas dos termos de cobertura aos termos.

Esses termos, relacionados às linhas de contrato de serviço, se dividem em dois tipos:

- As linhas de contrato de serviço relacionadas a um Grupo de instalação.
- As linhas de contrato de serviço relacionadas a um contrato de serviço.

Se os termos forem divididos por Grupo de instalação, o LN calculará as linhas de contrato de serviço relacionadas ao Grupo de instalação. Essas linhas de contrato de serviço são a soma das linhas de total com o mesmo Grupo de instalação. Portanto, o LN totaliza o custo orçado/os valores de vendas e os valores de custos gastos/vendas das linhas de total.

O LN atualiza as linhas de contrato de serviço calculadas com os termos de sobretaxa/desconto relacionados ao contrato de serviço (nível do cabeçalho do contrato).

## Método de cobertura de custos

O método de cobertura de custos fornece um meio flexível de recuperar os custos de serviço do parceiro de negócios.

Use a sessão Condições de cobertura da cotação do contrato (tsctm1120m200) para especificar um valor no parâmetro Termos de cobertura.

Se um termo de cobertura variar ao longo do tempo (distribuição) ou de acordo com algum valor de contador, o termo (ou os termos) de fase conterá o método especificado.

- **Teto**  
O valor de custo máximo acordado com o parceiro de negócios. É possível cobrar qualquer custo inferior a esse valor cobrado.
- **Percentagem de cobertura**  
Todos os custos de serviço são cobrados a uma taxa com desconto.
- **Teto sobre a percentagem de cobertura**  
Todos os custos de serviço agregados são cobrados a uma taxa com desconto, desde que o valor total cobrado não exceda o teto do preço. Quaisquer custos superiores ao valor do teto do preço são cobrados à taxa padrão.
- **Exclusão**  
Os termos são excluídos da cobertura do contrato.
- **Risco próprio**  
Os termos são excluídos da cobertura do contrato até que um valor teto definido ou percentagem de cobertura seja atingido. Quando o valor teto ou a data final do termo de cobertura for atingido, a cobertura será oferecida nos outros termos de cobertura. Observe que esse método de cobertura não é aplicável a termos de cobertura de garantia.

### Nota

- Se o termo de cobertura tiver mais de uma fase, cada fase poderá usar um método de cobertura de custos diferente.
- Se houver a necessidade de vários métodos de cobertura de custos para cada fase, os métodos serão colocados no termo de fase associado.

## Esquemas de desconto do contrato

Um esquema de descontos define a percentagem de desconto de um contrato durante um determinado período.

O esquema de descontos define a percentagem de desconto de um contrato durante o período em que a garantia é válida para o item. Você pode incluir um período de garantia inicial, durante o qual nenhuma fatura é enviada ao cliente.

Também é possível usar um esquema de descontos independentemente de uma garantia, por exemplo, caso você acorde um desconto único com o cliente.

Use a sessão Esquemas de desconto do contrato (tsctm0110m000) para definir um esquema de descontos para o contrato.

## Para imprimir documentos de contrato de serviço

Para imprimir documentos de contrato de serviço, siga as etapas a seguir:

1. Inicie a sessão Imprimir documentos de contratos de serviço (tsctm3400m000).
2. No campo **Imprimir o quê?**, selecione **Documento interno** ou **Documento externo**, conforme necessário.
3. Na guia **Intervalo de seleção**, especifique o intervalo dos documentos de contrato de serviço que você deseja imprimir.
4. Na guia **Opções de moeda**, selecione a cobertura e os anexos técnicos que você deseja incluir na impressão e as moedas em que os valores de custo e vendas devem ser impressos.
5. Clique em **Imprimir**.

### Nota

Se você imprimir um documento de contrato de serviço, seu status não será afetado.

## Para imprimir contratos de serviço

Use a sessão para:

- Imprimir documentos internos.
- Imprimir documentos externos

Para imprimir contratos de serviço:

1. Inicie a sessão Imprimir contratos de serviço (tsctm3401m000).
2. Especifique o intervalo de contratos de serviço que você deseja imprimir.
3. Selecione as caixas de seleção apropriadas para especificar os anexos de texto que você deseja imprimir.
4. No campo **Classificar por**, selecione a ordem de classificação.
5. Clique em **Imprimir**.

## Alterações do contrato de serviço

Não é possível alterar contratos de serviço ativos da mesma forma que você altera contratos de serviço com o status **Livre**. No Serviço, as alterações no contrato podem ser classificadas como os tipos a seguir:

- Renovação de contrato
- Indexação
- Alterações ocasionais

### Renovação de contrato

A opção **Renovação de contrato** permite estender o período do contrato. É possível renovar um contrato de serviço por qualquer duração e copiar os termos de custo e cobertura. Quando você renova um contrato, também é possível adicionar linhas de configuração, alterar o valor do custo e o valor de venda das linhas de configuração, alterar o custo e o valor de venda dos termos de cobertura etc.

### Indexação de preço

A opção **Indexação de preço** permite aumentar o valor do contrato. O aumento no valor do contrato pode acontecer devido a alterações econômicas, para compensar o efeito da inflação, as flutuações na moeda etc.

- O tipo de alteração de contrato de serviço denominado indexação pode ser aplicado somente quando o Método de preço das linhas de configuração é definido como **Grupo de instalação/Preço de item** na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000) ou na sessão Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300).
  - Se a caixa de seleção **Atualizar da lista preços contr** na sessão Percentuais de indexação (tsctm0161m000) não estiver selecionada, a porcentagem de **Grupo de instalação/Preço de item** definida na sessão será usada para indexar o **Preço de vendas calculado** e o **Preço de venda** na sessão Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300).
  - Se a caixa de seleção **Atualizar da lista preços contr** na sessão Percentuais de indexação (tsctm0161m000) estiver selecionada, o preço de venda será atualizado com o preço mais recente da sessão Listas de preço de item do contrato (tsctm0115m000). O **Valor de vendas calculado** e o **Valor de venda** na sessão Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300) são indexados de forma proporcional, com base no período entre a **Data efetiva da alteração** e a **Data de vencimento** especificadas na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000).
- Se o campo **Tipo** estiver definido como **Renovação com indexação** na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000), o LN renovará o contrato e aplicará a indexação simultaneamente. A indexação é aplicada independentemente do método de preço definido para as linhas de configuração.

## Alterações ocasionais

A opção **Alterações ocasionais** permite fazer alterações, como o acréscimo de linhas de configuração, alterações em preços/descontos, alterações em termos de cobertura/termos de custo etc. no acordo do contrato.

O impacto da indexação ou as alterações ocasionais em parcelas quando o contrato muda são ativados.

Quando a indexação ou a alteração ocasional é ativada, o valor indexado é dividido entre as parcelas que atendem aos critérios a seguir:

- Parcelas com o status **Livre** na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000)
- Parcelas que têm a data inicial no campo **Data de efetividade** (na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000)) igual ou posterior a **Data efetiva da alteração** (na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000)).

*O valor indexado não é dividido entre as parcelas criadas manualmente.*

Não há parcelas com o status **Livre** na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000) quando a Indexação ou a Alteração ocasional é aplicada. O LN gera uma nova parcela com o valor indexado na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000) na ativação da alteração do contrato. A **Data planejada da fatura** para a nova parcela é igual à **Data efetiva da alteração** na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000).

Se o valor de indexação ou o valor da alteração ocasional não for zero, LN adicionará o valor à parcela. Desse momento em diante, a indexação/alteração ocasional é redefinida para zero.

O status da parcela somente pode ser alterado quando:

- O valor de indexação ou da alteração ocasional é zero. O status da parcela pode ser alterado para o seguinte:
  - **Aceito**
  - **Cancelado**
- A alteração do contrato é ativada.

## Para realizar alterações em um único contrato

Para realizar alterações em um único contrato, siga as etapas a seguir:

1. Na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000), menu Visualizações, Referências o Ações, clique em Alterações no contrato.
2. Clique em Novo na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000) para iniciar a sessão de detalhes.
3. No campo **Tipo**, selecione o tipo de alteração:
  - Renovação

- Alterações ocasionais
  - Indexação
  - renovação com indexação
4. Insira uma descrição.
  5. Faça as alterações apropriadas. Se necessário, use os comandos no menu Visualizações, Referências o Ações para alterar as configurações e/ou termos de cobertura ou visualizar os totais do contrato.
  6. Clique em Salvar.
  7. Na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000), verifique os valores. Se, nesse ponto, você modificar a data efetiva da alteração (padrão: data atual), será necessário recalcular os preços e verificar os valores alterados.
  8. Para confirmar as alterações, na sessão de detalhes de Alterações do contrato (tsctm3120m000), menu Visualizações, Referências o Ações, clique em Ativar alteração de contrato. Em seguida, o contrato ativo é modificado para refletir as alterações.

#### Nota

- Para cada alteração aplicada a um contrato, o LN gera novas parcelas, que podem ser revisadas na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000).
- É possível fazer alterações em um contrato de serviço somente se, na guia **Alterações no contrato** da sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000), a caixa de seleção específica do tipo de alteração para o contrato tiver sido selecionada antes da seleção do contrato.
- Não é possível fazer alterações ocasionais a um intervalo de contratos.
- É possível definir o campo **Tipo** como **Renovação com indexação** na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000) somente se as caixas de seleção a seguir estiverem selecionadas na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000):
  - **Renovação de contrato**
  - **Indexação de preço**

## Renovação de contrato

O contrato de serviço descreve os termos e condições entre o prestador de serviço e o cliente. Os contratos de serviço podem ser renovados para prestar serviços estendidos e, portanto, fornecer um fluxo adicional de receita para a organização de serviço.

**Renovação de contrato:** A opção Renovações permite estender o período do contrato além da sua duração atual. É possível renovar um contrato de serviço por qualquer duração e copiar os termos de cobertura e custo. Quando você renova um contrato, também é possível adicionar linhas de configuração, alterar o valor do custo e o valor de venda das linhas de configuração, alterar o custo e o valor de venda dos termos de cobertura etc.

### Nota

É possível definir o campo **Tipo** como **Renovação com indexação** na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000) somente se as caixas de seleção a seguir estiverem selecionadas na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000):

- **Renovação de contrato**
- **Indexação de preço**

## Indexação

Para acomodar as flutuações na economia, e para o benefício da organização de serviço, é possível rever o valor de um contrato de serviço. Devido à inflação, os custos de material, mão de obra, ferramentas, viagem etc. podem variar. Conseqüentemente, é necessário alterar os acordos atuais realizados nos contratos de serviço de acordo. Use a indexação no módulo Gestão de contrato para implementar essas alterações automaticamente, caso sejam especificadas no contato de serviço.

Com base na indexação, os custos de contrato e preços atuais devem ser recalculados. A indexação não pode levar a um novo contrato de serviço. É necessário determinar as dependências a seguir:

- As parcelas do contrato são geradas novamente com base em um valor de contrato alterado, influenciando o Faturamento.
- As alterações afetam as contas a receber, como faturas adicionais e notas de crédito, influenciando contabilidade de Contas a receber.
- As alterações afetam as receitas e os custos previstos, influenciando as contas contábeis.

Se você usar a indexação, os preços de custo e vendas poderão ser atualizados de acordo com uma porcentagem:

- Atividades de serviço em contrato (definidas no módulo Planejamento de serviço e conceitos).
- Tipo de termo.

### Nota

- Para usar a indexação em um contrato de serviço, antes de ativar um contrato, é necessário selecionar a caixa de seleção **Indexação de preço** para o contrato específico na guia Alterações no contrato da sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000).
- Para aplicar a indexação e renovar um contrato de serviço simultaneamente, defina o campo **Tipo** na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000) como **Renovação com indexação**.
- Para aplicar a indexação a um único contrato, use a sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000).
- Para aplicar a indexação a vários contratos, use a sessão Gerar alterações de contrato (tsctm3202m000). Para mais informações, consulte o *Para aplicar a indexação a vários contratos* (p. 45).

## Para aplicar a indexação a vários contratos

Par aplicar a indexação a vários contratos, siga as etapas a seguir:

1. Na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000), no menu Visualizações, Referências o Ações, clique em **Gerar alterações de contrato** para iniciar a sessão Gerar alterações de contrato (tsctm3202m000).
2. Especifique um intervalo.
3. Selecione a caixa de seleção **Indexação**.
4. Se necessário, altere a data de efetividade.
5. Selecione o modelo de indexação. É possível selecionar o modelo somente quando o modelo de indexação não estiver definido na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000).
6. Para ativar as alterações imediatamente, selecione a caixa de seleção **Ativar indexação criada**. Se você não selecionar a caixa de seleção, será necessário ativar as alterações uma por uma mais tarde.
7. Clique em **Processar**.

### Nota

- Para a indexação, os valores de termo de indexação serão recalculados de acordo com a definição do índice.
- Para cada alteração aplicada a um contrato, o Serviço gera novas parcelas, que podem ser revisadas na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000).
- É possível aplicar a indexação a um contrato de serviço quando a caixa de seleção **Indexação de preço** para o contrato de específico na guia **Alterações no contrato** na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000) é selecionada antes da ativação do contrato.

## Alterações ocasionais

Alterações ocasionais são alterações em um contrato de serviço ativo em termos de configurações cobertas, tipos de cobertura e termos e condições.

É possível criar uma alteração no contrato do tipo Ocasional quando você deseja fazer uma alteração no contrato existente.

A alteração do contrato é criada com o status **Livre**.

É necessário que as alterações ocasionais se tornem efetivas para o contrato, para que forneçam a cobertura usando as novas definições do contrato. Frequentemente, uma alteração do contrato leva a uma alteração em seu preço e afeta as parcelas de contrato atuais. Se uma multa estiver relacionada a uma alteração ocasional, uma parcela de contrato separada será criada.

O valor total de correção da alteração ocasional é calculado como a diferença nos preços totais do contrato antes do início da alteração ocasional e ao tornar a alteração ocasional ativa.

É possível fazer alterações ocasionais à cobertura de um contrato de serviço ativo. Você pode realizar qualquer uma das seguintes ações:

- Adicionar ou excluir grupos de instalação, itens serializados, tipos de serviço, termos, termos de cobertura e/ou termos de custo.

#### Nota

- Para possibilitar alterações ocasionais em um contrato de serviço, antes de ativar o contrato, é necessário selecionar a caixa de seleção **Alterações ocasionais** para o contrato específico na guia **Alterações no contrato** na sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000). Use a sessão para especificar uma multa a ser cobrada do cliente sempre que uma alteração ocasional for realizada.
- Para realizar alterações ocasionais em um contrato, use a sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000).

## Para imprimir contratos de serviço prestes a expirar

1. Inicie a sessão Vencer contratos de serviço (tsctm3200m000).
2. Insira o intervalo apropriado de datas de vencimento.
3. Selecione a caixa de seleção **Lista de contratos a vencer**.
4. Clique em **Processar**.

## Para marcar os contratos de serviço para vencimento

Use a sessão Vencer contratos de serviço (tsctm3200m000) para marcar os contratos de serviço para vencimento.

O contrato de serviço pode ter o status definido como **Ativo**, mesmo que o período do contrato esteja concluído. Não é possível usar esse contrato para alocar a cobertura de contrato. É possível definir o status como expirado e, em seguida, fechar o contrato e transferi-lo para o histórico.

### Marcar contratos para vencimento

Também é possível marcar contratos para vencimento. O status do contrato não é definido como expirado, mas tem o status **Marcado para expiração** para todos os contratos de serviço que se enquadram no intervalo de seleção de entrada definido e cuja data de vencimento é posterior à data atual.

#### Nota

Não é possível realizar alterações em contratos expirados.

## Processo de vencimento do contrato de serviço

1. Inicie a sessão Vencer contratos de serviço (tsctm3200m000).
2. Insira o intervalo máximo de seleção referente ao componente necessário, por exemplo, o PN cliente.
3. Selecione a caixa de seleção **Marcar contratos para expiração**.
4. Marque as caixas de seleção **Relatório de processo** e **Relatório de erros**, conforme necessário.
5. Clique em **Processar**.

Dentro do intervalo especificado, selecione a caixa de seleção **Marcado para expiração** na sessão de detalhes dos contratos de serviço.

### Nota

Contratos marcados para vencimento não podem ser renovados após o vencimento.

## Para fazer com que contratos de serviço expirem

1. Inicie a sessão Vencer contratos de serviço (tsctm3200m000).
2. Insira o intervalo máximo de seleção referente ao componente necessário, por exemplo, o PN cliente.
3. Selecione a caixa de seleção **Expirar contratos**.
4. Marque as caixas de seleção **Relatório de processo** e **Relatório de erros**, conforme necessário.
5. Clique em **Processar**.

O LN define o status como **Vencido** para os contratos de serviço cuja data de vencimento foi atingida.

## Caminho da pesquisa para os contratos de serviço

Ao iniciar um chamado ou criar uma ordem de serviço ou MSO (ordem de venda de manutenção), é gerada uma transação para a combinação de item e número de série. Quando o Infor LN procura o contrato de serviço apropriado para essa transação, a correspondência exata da combinação de item e número de série para o contrato e a transação não é mais obrigatória.

O Infor LN pesquisa o contrato de serviço na sequência a seguir:

- Número de série
- Item – grupo de instalação
- Grupo de instalação

- Item

### Nota

O Infor LN aplica a correspondência mais detalhada.

O cenário a seguir explica como os mesmos itens têm cobertura diferente, pois o Grupo de instalação ou o item (sem um Grupo de instalação) está vinculado a contratos de serviço diferentes:

### **Passo 1: Os itens serializados são vendidos para o PN cliente usando inicialmente uma ordem de venda**

1. Ordem de venda 1 com n linhas com o item serializado A, número de série 123456, item serializado B, número de série 123123, item serializado C, número de série 345345 – vinculada ao Grupo de instalação 1
2. Ordem de venda 2 com n linhas com o item serializado A, número de série 789005, item serializado B, número de série 234234, item serializado C, número de série 456456 – vinculada ao Grupo de instalação 2
3. Ordem de venda 3 com n linhas com o item serializado A, número de série 333333, item serializado B, número de série 333334, item serializado C, número de série 333335 – não vinculada a um Grupo de instalação

### **Passo 2: Os contratos de serviço são definidos. Contratos de serviço 1 e 2 no nível do Grupo de instalação e Contrato de serviço 3 no nível do item**

No Contrato de serviço, as condições por combinação de Grupo de instalação e ITEM ou por ITEM são especificadas:

Nota: Mesmo item usado para contratos diferentes.

- CONTRATO DE SERVIÇO 1 (faturar todo o trabalho) cliente xyz
- Iniciar em 1-Jan-2011
- Cobertura de reparo do Item A do Grupo de instalação 1 100 euros
- Cobertura de reparo do Item B do Grupo de instalação 1 120 euros
- Cobertura de reparo do Item C do Grupo de instalação 1 210 euros
- CONTRATO DE SERVIÇO 2 (por exemplo: toda a garantia de trabalho) cliente xyz
- Iniciar em 1-Dez-2011
- Cobertura de reparo do Item A do Grupo de instalação 2 50 euros
- Cobertura de reparo do Item B do Grupo de instalação 2 52 euros
- Cobertura de reparo do Item C do Grupo de instalação 2 53 euros
- CONTRATO DE SERVIÇO 3 Cliente 333
- <nenhum Grupo de instalação especificado> Cobertura do Item A 300 euros
- CONTRATO DE SERVIÇO 4 Cliente 333
- <nenhum Grupo de instalação especificado> Cobertura do Item A 375 euros

### Passo 3: Tarefas de serviço são registradas para os itens com um contrato de serviço

Nesse exemplo, as tarefas de serviço são registradas usando uma MSO.

1. Ordem MSO 1 para o cliente xyz -- Item A, número de série 123456: o Infor LN identifica o Grupo de instalação (Grupo de instalação 1) ao qual o item pertence e o contrato de serviço. Isso leva a uma cobertura de reparo de 100 euros.
2. Ordem MSO 2 para o cliente xyz – Item A, número de série 789005: o Infor LN identifica que o item faz parte do Grupo de instalação 2 e identifica o contrato de serviço para o Grupo de instalação 2 e o item A. Isso leva a uma cobertura de reparo de 50 euros, Exemplo sob garantia.
3. Ordem MSO 3 para o cliente 333 – Item A, número de série 333333: O LN pesquisa no nível mais genérico seguinte. O LN identifica os contratos de serviço 3 e 4 para o item A. O LN seleciona o último contrato identificado (nesse caso, contrato de serviço 4) e aplica as condições. Isso leva a uma cobertura de reparo de 375 euros.

## Caminho de pesquisa para taxas de mão de obra (contrato de serviço)

No caso de contratos de serviço e cotações de serviço, o LN permite especificar os critérios de pesquisa para recuperar o código de taxa de mão de obra ao definir os termos de custo de mão de obra. Com base nesse código de taxa de mão de obra adotado como padrão, o custo e as taxas de vendas são usados para calcular o valor de custo e vendas do termo de custo de mão de obra.

O campo **Caminho da pesquisa** na sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000) permite definir três atributos que o LN usa para recuperar códigos de taxa de mão de obra.

O LN recupera a taxa de mão de obra na seguinte ordem:

- Nível 1
- Nível 2
- Nível 3

O LN usa esse critério de pesquisa para determinar a taxa de mão de obra para um contrato de serviço ou uma cotação de serviço. Se a taxa de mão de obra não for especificada no Nível 1, a taxa de mão de obra especificada no nível 2 será considerada. Se a taxa de mão de obra não for especificada no Nível 2, a taxa de mão de obra especificada no nível 3 será considerada.

A taxa de mão de obra pode tomar como padrão os possíveis valores a seguir, definidos para cada nível:

- Departamento
- Área de serviço
- Grupo item serializado
- Grupo de instalação
- Atividade de referência

- Tarefa
- Habilidade
- Não aplicável

## Exemplo

O código de taxa de mão de obra padrão é recuperado da Tarefa associada ao termo de custo de mão de obra definido na sessão Termos de MdO de contrato (tsctm1132m300). Se nenhuma Tarefa for especificada, ele será recuperado da Atividade de referência definida na sessão Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300). Se nenhum código de taxa de mão de obra for definido para a Atividade de referência, esse código será recuperado do Departamento de serviço da Atividade de referência.

### Nota

O ERP Enterprise não permite selecionar a mesma opção em dois níveis quaisquer. Por exemplo, se o nível 1 for definido como Departamento, o segundo e o terceiro nível não poderão ser definidos como Departamento.

O segundo nível poderá ser definido somente quando o valor no primeiro nível não for definido como 'Não aplicável'. O terceiro nível poderá ser definido somente quando o valor no segundo nível não for definido como 'Não aplicável'.

## Termos de contrato para contrato de serviço e cotação de contrato de serviço

Em relação a um contrato, é possível especificar se uma linha de contrato é de cobertura, de preço ou uma combinação dos dois.

### Termos de cobertura

O termo de cobertura armazena acordos sobre a duração, o método de cobertura de custos e os custos dos acordos. Isso pode ser criado para (uma combinação de) contrato de serviço (cotação), grupo de instalação, tipo de cobertura, tipo de termo ou número de sequência. Os valores de custo e vendas do termo também são armazenados. Os termos de cobertura definidos são válidos para a vigência do contrato de serviço. Também é possível distribuir esses termos, dependendo do horário ou do valor do contador principal de um modelo de contador. Os termos de cobertura podem ser especificados nos termos de custo.

A cotação de contrato **Termo de cobertura** e o contrato de **Linha de cobertura** são definidos nas seções Condições de cobertura da cotação do contrato (tsctm1120m200) e Termos do contrato (tsctm1120m300).

## Termos de preço

É possível configurar os termos de preço para a linha de configuração no contrato de serviço ou na cotação de contrato de serviço. Esse termo de preço de configuração também pode ser utilizado como modelo de preço. No caso de uma linha de configuração, é possível selecionar um termo de preço do tipo Tempos e materiais (com dados de preço detalhados) ou o preço fixo de reparo. Os tempos e materiais são utilizados para definir um preço de vendas para material, mão de obra ou outros custos. O preço fixo é utilizado como um preço fixo de reparo para a manutenção e/ou para serviço realizado no item. Para configurar o termo de preço, é necessário configurar o campo **Tipo de preço do contrato** como **Tempos e materiais** ou **Preço de reparo fixo** na seção Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300).

### Nota

- O campo **Tipo de preço do contrato** será ativado somente se a caixa de verificação **Preços** estiver marcada na seção Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300).
- Os termos de preço somente podem ser utilizados quando a caixa de verificação **Usar preços em contratos de serviço** estiver marcada na seção Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000).

## Cobertura de contrato e termos de preço do contrato

No caso de uma ordem de serviço, é possível configurar os termos de cobertura e os termos de preço (somente do tipo Tempos e materiais) para a mesma linha de configuração. Os preços de vendas para as transações são definidos primeiramente pelo LN, os termos de cobertura são definidos em seguida. O preço de vendas nos termos de custo é o preço acordado, no entanto, o valor de venda coberto e o valor de custo coberto constituem a cobertura.

### Nota

- O campo **Tipo de preço do contrato** será ativado somente se a caixa de verificação **Preços** estiver marcada na seção Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300).
- Os termos de preço somente podem ser utilizados quando a caixa de verificação **Usar preços em contratos de serviço** estiver marcada na seção Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000).

## Preços fixos

Para definir o termo de preço do contrato do tipo **Preço de reparo fixo**, é possível definir o campo **Tipo de preço do contrato** como **Preço de reparo fixo** na seção Linhas de configuração do contrato (tsctm1110m300). O preço fixo é um compromisso baseado no preço acordado. Quando mais (ou menos) tempo, material etc. é empregado, somente a margem bruta é afetada, e o cliente paga somente o preço acordado. Se um preço fixo for configurado por ordem, cada transação (atividade de serviço de campo ou linha de manutenção de peças da ordem de vendas) será faturada em relação ao preço do contrato de serviço especificado, independentemente do custo referente à ordem registrada.

## Usar termos de preço e termos de cobertura

Você pode usar termos de cobertura e/ou termos de preço referentes a um contrato de serviço aplicável para ordens de serviço/ordens de venda de manutenção.

### Usar termos de preço do tipo Tempos e materiais para ordens de serviço

- Para ordens de serviço, o LN recupera o preço de venda a partir dos termos de preço do contrato de serviço. Esse preço de venda é usado para as linhas de custo de serviços. A **Origem de preço** é definida como **Contrato de serviço**
- Se os termos de preço do contrato de serviço não forem definidos, o preço de venda será adotado como padrão a partir dos livros de preços e taxas de mão de obra (dados de preço regulares), a **Origem de preço** será definida como **Outro**.
- Se o preço de venda não for aplicável, pois a linha de custo do serviço está coberta por um preço fixo, a **Origem de preço** será definida como **Não aplicável**.

Para os custos reais de ordem de serviço:

- O preço de venda definido para o termo de preço é recuperado dos termos de preço do contrato de serviço. A **Origem de preço** é definida como **Contrato de serviço**.
- Se o preço de venda não for localizado, o preço de venda nas linhas de custo de material se baseará nos dados de preço regular, o preço de venda nas linhas de custo de mão de obra se baseará nas taxas de mão de obra aplicáveis, e o preço de venda na outra linha de custo se baseará nos dados de preço regular. O **Origem de preço** é definido como **Outro**.
- Se o preço de venda for alterado manualmente, a **Origem de preço** será definida como **Manual**
- Se o preço de venda não for aplicável porque os custos estão cobertos por uma cotação ou preço fixo, o **Origem de preço** será configurado como **Não aplicável**.

#### Nota

Se um termo de preço para a mão de obra for definido para o contrato de preços, a taxa de mão de obra adotará como padrão o preço de venda definido para o termo de preço. Se o preço de venda não for definido para os termos de preço, a taxa de mão de obra adotará o padrão de acordo com o caminho de pesquisa definido na sessão Parâmetros de ordem de serviço (tssoc0100m000). O contrato não é incluído no caminho de pesquisa, pois ele é sempre principal.

### Usar os termos de preço do tipo Tempos e materiais para as ordens de venda de manutenção

- Para as ordens de venda de manutenção, o LN recupera o preço de venda definido para o termo de preço relacionado ao tipo de custo. A **Origem de preço** é definida como **Contrato de serviço**.

- Se o preço de venda não for localizado, o preço de venda se baseará nos dados de preço regular. O **Origem de preço** é definido como **Outro**.
- Se o preço de venda for alterado manualmente, a **Origem de preço** será definida como **Manual**.
- Se o preço de venda não for aplicável porque os custos estão cobertos por uma cotação ou preço fixo, o **Origem de preço** será configurado como **Não aplicável**.

## Usar a cobertura de contrato e os termos de preço do tipo Tempos e materiais

Quando os termos de cobertura de custo e os termos de preço são aplicáveis a todas as transações, o LN aplica primeiro o termo de preço (tempos e materiais) para as transações e, em seguida, os termos de cobertura. Já que um contrato de serviço pode ser usado para os termos de preço (para Tempos e materiais) e para os termos de cobertura, o LN usa um indicador para determinar se os termos de preço ou os termos de cobertura são aplicáveis.

## Usar o termo de preço do tipo Preço fixo para ordens de serviço

Para ordens de serviço, o LN recupera o preço de venda a partir dos termos de preço do contrato de serviço. A ordem de serviço e a atividade de ordem de serviço são faturadas para o preço de venda acordado definido no contrato de serviço, independentemente do custo registrado relativo à ordem. A linha de fatura da ordem de serviço é criada na sessão Preços fixos da ordem de serviço (tssoc2115m000), que inclui o preço de venda e os dados de fatura. O preço de venda na linha de fatura da ordem de serviço é o preço de venda acordado, adotado como padrão a partir do preço fixo acordado nos contratos de serviço. A **Origem de preço** é definida como **Contrato de serviço**.

## Usar o termo de preço do tipo Preço fixo para ordens de venda de manutenção

Para linhas de peça de ordens de venda de manutenção, se o método de preço for definido como **Preço de ordem fixo**, o preço de venda da linha de peça de ordem de venda de manutenção será o preço de venda acordado. O preço de venda será adotado como padrão somente se o item for definido na sessão Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tmsmc1110m000).

Para as linhas de manutenção de peças com o método de preço definido como **Preço de ordem fixo**:

- O preço de venda é recuperado das linhas de configuração de serviço. A **Origem de preço** é definida como **Contrato de serviço**
- Se o preço de venda não for definido para a linha de configuração de serviço, o preço de venda se baseará no **Preço de venda** definido na sessão Itens - Serviço (tsmdm2100m000). A **Origem de preço** é definida como **Outro** na sessão Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tmsmc1110m000).
- Se o preço de venda for adicionado manualmente, a **Origem de preço** será definida como **Manual**.

- Se o preço de venda não for definido, o preço de venda se baseará nos dados de preço regular.

A linha de cobertura é criada com o termo de preço definido como o método Preço fixo de reparo para salvar o preço de venda e os dados de fatura. O preço de venda na linha de fatura da ordem de serviço é o preço de venda acordado, adotado como padrão pelo preço fixo acordado nos contratos de serviço. A origem de preço nessa linha é preenchida com a origem de preço das linhas de peça de manutenção. Em todas as outras linhas de cobertura vinculadas às linhas de peça de manutenção, a **Origem de preço** é definida como **Não aplicável** na sessão Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000).

## Caminho de pesquisa para os termos de preço aplicáveis e/ou termos de cobertura

Para determinar os termos de preço e/ou termos de cobertura aplicáveis, o LN usa o seguinte caminho de pesquisa:

- Com base no grupo de instalação e no item sem número de série. O LN procura:
  - a. Os termos definidos para o grupo de instalação e o item.
  - b. Os termos definidos somente para o grupo de instalação.
  - c. Os termos definidos para o item.
- Com base no grupo de instalação. O LN procura termos definidos para o grupo de instalação.
- Com base no item serializado. O LN procura:
  - a. Os termos definidos para o item serializado
  - b. Os termos definidos para o item pai do item serializado (caso exista um item pai)
  - c. Os termos definidos para o grupo de instalação e o item.
  - d. Os termos definidos somente para o grupo de instalação.
  - e. Os termos definidos para o item.

# Capítulo 6

## Parcelas de contrato de serviço

# 6

Este capítulo explica os procedimentos da gestão de contrato.

## Parcelas de contrato de serviço

As parcelas do contrato de serviço permitem faturar os valores de vendas do contrato e os valores da atividade de serviço.

Quando um contrato de serviço é lançado no histórico, as parcelas associadas também são lançadas.

Métodos de fatura para contratos de serviço.

Há vários métodos disponíveis que podem ser utilizados para faturar um contrato:

- O método de fatura escolhido determina o tipo de parcelas e o número de parcelas geradas.
- O método de fatura também determina o método de faturamento. O faturamento pode ser realizado antes do início da ordem de trabalho ou após a sua conclusão.
- O método de fatura está vinculado ao contrato de serviço por meio de um modelo de parcelas.

## Parcelas de contrato de serviço

Os detalhes de faturamento do contrato de serviço ou da cotação de contrato de serviço são especificados na guia **Faturamento** nas sessões de detalhes.

Faturamento dos contratos de serviço

O método de fatura escolhido determina o tipo e número das parcelas apresentadas. O método de fatura também determina se as faturas serão apresentadas antes que o trabalho comece ou após a sua conclusão.

O método de fatura está vinculado a uma cotação de contrato de serviço ou a um contrato de serviço através de modelos de parcelas. Após a inserção, é possível alterar os detalhes sugeridos pelo modelo, se necessário.

A parcela aceita é passada para o módulo Faturamento de Faturamento, que manipula a impressão de documentos de parcela. Esse módulo também notifica o pacote Finanças sobre esse evento. O módulo retorna a data da fatura, o número da fatura e a data de lançamento para o uso no módulo Gestão de contrato.

Você poderá cancelar uma parcela somente quando o status estiver definido como **Livre** ou **Aceito**.

Quando um contrato de serviço é lançado no histórico, as parcelas associadas também são lançadas.

### Nota

As definições da sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000) controlam o nível de detalhes lançados no histórico.

## Como o LN gera parcelas de contrato

O LN gera parcelas de contrato quando:

- Um contrato de serviço é ativado.
- Uma alteração do contrato é fechada.

Quando um contrato é ativado ou renovado, o LN gera as parcelas para cada configuração com base no seguinte:

- Data de efetividade e data de vencimento na linha de configuração do contrato
- Modelo de parcela
- Esquema de desconto do contrato. Os valores são distribuídos pelas parcelas de modo uniforme.

Quando uma indexação ou alteração ocasional é fechada, o LN ajusta as parcelas ou gera novas parcelas que refletem as diferenças resultantes nos valores de custo e vendas.

O LN gera novas parcelas quando:

- Uma nova configuração é adicionada
- A data de vencimento na linha de configuração é estendida. O LN gera parcelas posteriores à data de vencimento anterior na linha de configuração.
- Um valor da multa é especificado. Para o valor da multa, o LN cria uma única parcela.

Em todos os outros casos, o LN ajusta as parcelas existentes com o status **Livre** que cobre o período entre a data de efetividade da alteração e a data de vencimento da configuração. Valores de desconto do contrato também são ajustados.

**Nota**

Se o status da parcela já for **Aceito**, as seguintes condições serão aplicadas:

- Se a diferença resultar em um aumento, o LN criará uma nova parcela para a mesma data planejada da fatura.
- Se a diferença resultar em uma diminuição, o LN criará uma nota de crédito. Todas as parcelas **Livre** posteriores à data de vencimento da configuração são canceladas.

## O impacto da indexação ou as alterações ocasionais em parcelas quando o contrato muda são ativados.

Quando a indexação ou a alteração ocasional é ativada, o valor indexado é dividido entre as parcelas que atendem aos critérios a seguir:

- Parcelas com o status **Livre** na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000)
- Parcelas que têm a data inicial no campo **Data de efetividade** (na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000)) igual ou posterior a **Data efetiva da alteração** (na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000)).

*O valor indexado não é dividido entre as parcelas criadas manualmente.*

Não há parcelas com o status **Livre** na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000) quando a Indexação ou a Alteração ocasional é aplicada. O LN gera uma nova parcela com o valor indexado na sessão Parcelas de contrato (tsctm4100m000) na ativação da alteração do contrato. A **Data planejada da fatura** para a nova parcela é igual à **Data efetiva da alteração** na sessão Alterações do contrato (tsctm3120m000).

Se o valor de indexação ou o valor da alteração ocasional não for zero, LN adicionará o valor à parcela. Desse momento em diante, a indexação/alteração ocasional é redefinida para zero.

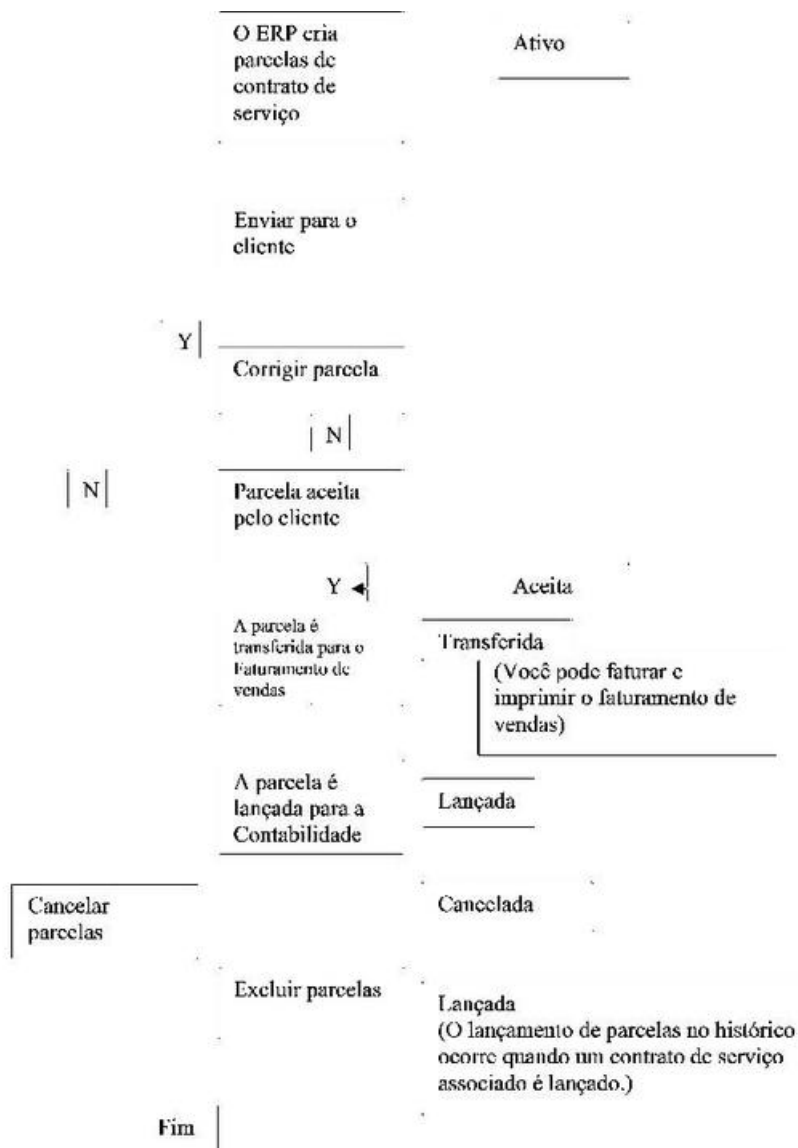
O status da parcela somente pode ser alterado quando:

- O valor de indexação ou da alteração ocasional é zero. O status da parcela pode ser alterado para o seguinte:
  - **Aceito**
  - **Cancelado**
- A alteração do contrato é ativada.

# Processo de parcelas de contrato de serviço

Processo de parcelas do contrato de serviço:

A figura a seguir explica o processo de parcelas de contrato de serviço:



## Para usar modelos de parcela

Os modelos de parcela permitem gerar parcelas quando a organização de serviço opera com um conjunto de condições de parcelas predeterminadas.

É necessário definir os Modelos de parcela antes de inserir os dados do cabeçalho no modelo de contrato de serviço do contrato de serviço ou da cotação de contrato de serviço. É possível usar os modelos de parcela para preparar detalhes específicos de uma parcela antecipadamente. O tempo de criação da estratégia de parcela é reduzido, e os termos e condições são aplicados sob circunstâncias semelhantes.

### Criar um modelo de parcela

Use a sessão Imprimir modelos de parcelas (tsctm4410m000) para criar e imprimir os modelos de parcela.

No cabeçalho do modelo, insira os seguintes dados referentes ao modelo:

- Uma descrição do modelo
- O intervalo entre as parcelas
- A data em que a parcela é faturada
- O período de deslocamento que deve ser usado para o faturamento.
- O número de períodos financeiros.

### Usar os modelos de parcela:

Use modelos de parcela ao inserir dados de cabeçalho do contrato de serviço ou da cotação de contrato de serviço. É necessário criar o modelo de parcela:

- No campo **Modelo de parcela** da sessão Cotações de contrato (tsctm2100m000) para uma cotação de contrato de serviço.
- No campo **Modelo de parcela** da sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000) para um contrato de serviço.

## Para usar parcelas de contrato de serviço

O status da parcela indica seus vários estágios. O status da parcela muda depois de cada interação.

A parcela pode ter um dos status a seguir:

- **Livre**
- **Aceito**
- **Transferido**
- **Lançado**
- **Cancelado**

## Parcelas de contrato de serviço - exemplo de fixação de preço

Grupo de instalação A:

- Valor de vendas: 100.000
- Serviço: Oito por cento do valor das vendas
- Pagamento: 12 vezes ao ano

Grupo de instalação B - 4 x inspeções:

- Valor de vendas:  $4 \times 1.000 = 4.000$
- Valor de custos:  $4 \times 800 = 3.200$
- Pagamento quatro vezes ao ano

Exemplo

Contrato de preço de venda (para os Grupos de instalação A e B):

- A: 8.000 anualmente = 667 mensalmente
- B: 4.000 anualmente = 1.000 trimestralmente

Esquema de fatura:

- Janeiro:  $667 + 1.000 = 1.667$
- Fevereiro: 667
- Março: 666
- Etc.

Exemplo

Contrato de preço de custo (para os Grupos de instalação A e B):

- A: Não é possível inserir custos
- B: 3.200 anualmente = 800 trimestralmente

A margem bruta (MB) pode se basear somente nos métodos de fixação de preço a seguir:

- Orçado
- Listas de preço

Nesse caso, a MB é:  $(4.000 - 3.200) / 4.000 = 20\%$

# Capítulo 7

## Fechar contrato de serviço

# 7

Este capítulo explica os procedimentos da gestão de contrato.

## Histórico de contrato

Use o histórico de gestão do contrato para visualizar os detalhes dos termos e condições lançados no histórico.

Os dados de histórico são derivados de cotações de contrato, contratos de serviço e parcelas de contrato.

É possível usar os dados do histórico para examinar detalhes como histórico do cliente, margens brutas realmente atingidas etc. É possível observar e utilizar as tendências para determinar as origens dos custos incorridos.

## Gestão de contrato - histórico

O grupo de menus Gestão de contrato permite visualizar os dados históricos armazenados pelo LN. É possível imprimir ou excluir os dados.

Os dados são derivados dos módulos a seguir em Gestão de contrato

- Cotações de contrato de serviço
- Contratos de serviço
- Parcelas de contrato de serviço

Use uma das definições a seguir na sessão Parâmetros de gestão de contrato (tsctm0100m000) para selecionar a quantidade de informações armazenadas antes da exclusão

- **Nenhum**
- **Cabeçalho**
- **Cabeçalho e condições**

## Nota

Se você selecionar a opção **Cabeçalho e condições**, o consumo de recursos de disco será alto.

Dependendo do contexto, é possível armazenar os dois conjuntos de informações de cabeçalho a seguir:

- O Cabeçalho da cotação do contrato de serviço
- O Cabeçalho do contrato de serviço

Use a sessão Copiar cotaç. de contr. de serv. para o hist. (tsctm2280m000) para mover as cotações de contrato de serviço para o histórico. O status da cotação de contrato de serviço deve ser definido como **Processado** ou **Cancelado**. O LN exclui as cotações de contrato de serviço da sessão Cotações de contrato (tsctm2100m000) depois de mover os dados para o histórico.

Use a sessão Copiar contratos de serviço para o histórico (tsctm3280m000) para mover os contratos de serviço para o histórico. O status do contrato de serviço deve ser definido como **Fechado**. O LN exclui o contrato de serviço da sessão Contratos de serviço (tsctm3100m000) depois de mover os dados para o histórico. As parcelas são movidas quando o contrato de serviço associado é movido para o histórico.

### alteração do contrato de serviço

Os tipos de alterações no contrato são os seguintes:

- **Renovação:** A opção permite estender o período do contrato além da sua duração de validade atual.
- **Alterações ocasionais:** A opção permite implementar alterações em um contrato existente. Alterações (como o acréscimo/exclusão de uma linha de configuração ou mais, alterações de preço e descontos etc.) são categorizadas como alterações ocasionais.
- **Indexação:** A opção permite alterar o preço do contrato com base nas alterações no valor do índice de preço para o consumidor.
- **Renovação com indexação:** A opção permite realizar a indexação e a renovação ao mesmo tempo.

### alterações ocasionais

Um tipo de alteração do contrato de serviço que resulta de adicionar ou remover itens ou de adicionar, remover ou alterar os termos de cobertura e/ou os termos de custo.

### cabeçalho da cotação de contrato

O cabeçalho da cotação de contrato contém todos os dados inseridos na seção Cotações de contrato (tsctm2100m000).

### cabeçalho do contrato de serviço

O cabeçalho do contrato de serviço contém todos os dados inseridos na seção Contratos de serviço (tsctm3100m000).

### contrato de serviço

Um acordo de vendas entre uma organização de serviço e um cliente, para um período específico, que declara as configurações (grupos de instalação ou itens serializados) que precisam de manutenção, os termos de cobertura e o preço acordado.

### cotação de contrato

Uma cotação para um parceiro de negócios referente à provisão de um contrato de serviço.

### cotação de ordem de serviço

A cotação da ordem de serviço é uma declaração do preço, termos de venda e descrição dos serviços e materiais que pode ser enviada para um parceiro de negócios em potencial. Os dados do parceiro de negócios, termos de pagamento e termos de entrega são listados no cabeçalho. Os dados sobre as atividades e materiais são inseridos nas linhas de cotação.

### dados de cabeçalho

As informações gerais de um contrato de serviço, cotação de contrato de serviço, ordem de serviço ou cotação de ordem de serviço. Os dados de cabeçalho podem consistir em dados descritivos, sobre o parceiro de negócios, financeiros, de fatura e de duração.

### documentos da cotação de contrato

Os documentos que são impressos na seção Imprimir documentos de cotação de contrato (tsctm2400m000).

Dois tipos podem ser impressos:

- Documentos externos
- Documentos internos

### **Documento externo**

Esse tipo de documento é usado para imprimir os documentos reais que devem ser enviados ao parceiro comercial. O status da cotação é alterado para Impresso. Nesse ponto, os detalhes se tornam fixos e as alterações dos termos de cotação são impedidas.

### **Documento interno**

Esse tipo de documento é usado para imprimir uma cópia do documento real para uso interno, que deve ser enviada ao parceiro comercial. O status da cotação não é alterado.

### **Exemplo**

- A cotação pode receber uma aprovação financeira separada antes da impressão dos documentos finais.
- Os detalhes da cotação ainda podem ser corrigidos depois da revisão.

## documentos de contrato de serviço

Os documentos que são impressos na seção Imprimir documentos de contratos de serviço (tsctm3400m000).

Dois tipos podem ser impressos:

- Documentos externos
- Documentos internos

### **Documento externo**

Esse tipo de documento é usado para imprimir os documentos reais que devem ser enviados ao parceiro comercial.

### **Documento interno**

Esse tipo de documento é usado para imprimir uma cópia do documento real para uso interno, que deve ser enviada ao parceiro comercial.

### **Exemplo**

- O contrato pode receber uma aprovação financeira separada antes da impressão dos documentos finais.
- Os detalhes do contrato ainda podem ser corrigidos depois da revisão.

## esquema de desconto do contrato

Se alguns serviços ou termos de uma garantia se sobrepuserem aos serviços de um acordo de contrato para um item, será possível oferecer um desconto ou abatimento no preço do contrato. O esquema de desconto define a percentagem de desconto do contrato durante o período em que a garantia é válida para o item. Isso permite incluir um período de garantia inicial, durante o qual não são enviadas faturas para o cliente. Também será possível usar um esquema de desconto independente da garantia, por exemplo, se você acordar um desconto único com o cliente.

## explosão de item

A lista de componentes que constituem um item padrão. A explosão de item pode ser exibida como uma estrutura multinível ou estrutura de nível único e ser utilizada como entrada para uma explosão física.

## garantia

Uma garantia de que o componente será reparado gratuitamente ou a um custo reduzido caso não funcione de acordo com as especificações acordadas dentro de um período de garantia.

## GM

Ver: *margem bruta* (p. 66)

### grupo de instalação

Um conjunto de itens serializados que têm o mesmo local e são propriedade do mesmo parceiro comercial. O agrupamento de itens serializados em um grupo de instalação permite mantê-los coletivamente.

### grupo de número

Um grupo da primeira série de número livre que pode ser atribuída a um uso específico.

Por exemplo, é possível atribuir um grupo de número a:

- códigos do parceiro de negócios
- Contratos de compra
- Ordens de venda
- Ordens de produção
- Ordens de serviço
- Ordens de armazenamento
- Ordens de frete

Dentro de um grupo de número, é possível definir várias séries. Cada série é identificada pelo código de série. Os números de série que o LN gera consistem no código de série seguido pelo primeiro número livre na série. Códigos de série do mesmo grupo de número possuem o mesmo comprimento.

### indexação

Aumentar ou reduzir os preços de contrato através de uma percentagem definida pelo usuário.

### item serializado

Um item identificado de forma exclusiva pelo código de item (código de produto do fabricante) em combinação com o número de série.

### margem bruta

A diferença entre o valor de vendas e os custos padrão em relação aos custos padrão.

O cálculo da margem bruta depende da definição do campo **Margem básica** na sessão Parâmetros de ordem de serviço (tsoc0100m000).

Acrônimo: GM

### menu Visualizações, Referências o Ações

Os comandos são distribuídos através de menus **Visualizações**, **Referências** e **Ações** ou exibidos como botões. Em liberações anteriores do LN e da UI da web, esses comandos estavam localizados no menu *Específico*.

## método de preço

O método que indica como o preço do contrato é determinado.

Veja a seguir os métodos de preço disponíveis:

- **Configuração do valor de vendas**
- **Custos de serviço orçados**
- **Grupo de instalação/Preço de item**

## modelo de contrato

Um conjunto padrão de termos e condições contratuais. O modelo pode ser utilizado como base para as cotações de contrato e contratos de serviço.

## modelo de parcela

Um modelo que especifica um método de fatura, o intervalo entre duas parcelas, a variação das parcelas e o método com o qual o número de períodos financeiros de uma parcela deve ser especificado. O modelo pode ser usado em cotações de contrato e contratos de serviço.

## parceiro de negócios

Uma parte com quem você realiza transações de negócio, por exemplo, um cliente ou um fornecedor. Também é possível definir departamentos dentro da sua organização que atuem como clientes ou fornecedores para seu próprio departamento como parceiros de negócios.

A definição de parceiro de negócios inclui:

- o nome e o endereço principal da organização
- o idioma e a moeda usados
- dados sobre tributação e identificação legal.

Você aborda o parceiro de negócios na pessoa do contato do parceiro de negócios. O status do parceiro de negócios determina se você pode realizar as transações. O tipo de transações (ordens de venda, faturas, pagamentos, expedições) é definido pela função do parceiro de negócios.

## parceiro de negócios cliente

Em geral, um departamento de compras do cliente, o parceiro de negócios que pede as mercadorias ou os serviços da sua organização, que detém as configurações que você mantém ou para quem você realiza um projeto.

O acordo com o parceiro de negócios cliente pode incluir o seguinte:

- acordos de preços e descontos padrão
- padrões da ordem de venda
- Termos de entrega
- o parceiro de negócio receptor e faturado relacionado

### parcela de contrato

Período em que as receitas de contrato (valores de parcela) e os custos de contrato da previsão são distribuídos. As parcelas de contrato são definidas por ano e contrato.

### renovação com indexação

Se o tipo de alteração do contrato for **Renovação com indexação**, o contrato será renovado e indexado simultaneamente. A indexação é aplicada a todas as linhas de configuração, independentemente do método de preço.

### renovação de contrato

Alterações em contratos de serviço que são o resultado de um novo período de duração.

### termos

Um conjunto de condições de contrato, cotação ou garantia relacionado a um tipo de manutenção.

De acordo com o tipo de cobertura e tipo de termos, as condições e acordos de preço são armazenados nos termos de cobertura, que podem ser especificados de forma mais detalhada nos termos de custo.

### Exemplo

Todas as condições relacionadas ao seguinte:

- Manutenção cíclica longa
- Suporte técnico
- Solução de problema em campo

### termos de cobertura

Um termo de cobertura armazena acordos sobre a duração, o método de cobertura de custos e os custos desses acordos. Isso pode ser criado para (uma combinação de) contrato de serviço (cotação), grupo de instalação, tipo de cobertura, tipo de termo ou número de sequência.

Os valores de custo e valores de vendas do termo também são armazenados.

Os termos de cobertura definidos são válidos para toda a vigência do contrato de serviço. Também é possível distribuir esses termos, dependendo do horário ou do valor do contador principal de um modelo de contador.

Os termos de cobertura podem ser especificados ainda mais nos assim chamados termos de custo.

### termos de custo

Especificação detalhada de um termo de cobertura.

### tipo de contrato

Uma forma de categorizar contratos com base em semelhanças e características em comum.

Cada tipo de contrato é identificado por um código alfanumérico de até três caracteres.

### tipo de serviço

A classificação de serviço que os prestadores de serviços oferecem. O tipo de serviço determina o tipo de disponibilidade que se aplica a um cabeçalho de ordem de serviço e fornece um procedimento de ordem e tipo de cobertura padrão.

### tipo de termo

Categorias usadas para agrupar custos. Os tipos de termo possibilitam uma visualização mais detalhada da origem dos custos.

O módulo de Gestão de contrato no Serviço distingue os seguintes tipos de termos:

- **Material**
- **Mão de obra**
- **Ferramentas**
- **Viagem**
- **Subcontratação**
- **Suporte técnico**
- **Outro**



---

# Índice

**alteração do contrato de serviço, 63**

**Alterações**

contrato de serviço ocasional, 45

**alterações ocasionais, 45, 63**

**Alterar contratos de serviço ativos, 41**

**cabeçalho da cotação de contrato, 63**

**cabeçalho do contrato de serviço, 63**

**Cálculo de preço**

contrato, 32

**Contrato**

cálculo de preço, 32

cálculo de preço de contrato/ordem de serviço, 35

**contrato de serviço, 63**

**Contrato de serviço**

exemplos de parcelas, 60

status, 25

**Contratos de serviço ativos**

alterar, 41

**Contratos de serviço e cotações, 49**

**Contratos de serviço prestes a expirar**

imprimir, 46

**Contratos de serviço**

criar, 27

expirar, 47

imprimir, 40, 40

marcar para vencimento, 46

parcelas, 55

usar, 27

usar parcelas, 59

visão geral, 24

**Contratos**

gerenciar dentro do serviço, 9

**Copiar a cobertura e os termos de custo**

renovação de contrato, 23

**Cotação de contrato/ordem de serviço**

cálculo de preço de contrato, 35

**cotação de contrato, 64**

simulação de preço, 18

**cotação de ordem de serviço, 64**

**cotação do preço do contrato**

simular, 18

**Cotações de contrato**

status, 16

visão geral, 15

**dados de cabeçalho, 64**

**Dados mestres**

gestão de contrato, 13

**distribuído vs. não distribuído**

termos de cobertura, 30

**documentos da cotação de contrato, 64**

**documentos de contrato de serviço, 65**

**Documentos de cotação de contrato**

imprimir, 18

**Duração da renovação de contrato**

Copiar a cobertura e os termos de custo, 21

**esquema de desconto do contrato, 65**

**Esquemas de desconto do contrato, 12, 39**

**exemplos de distribuição**

termos de cobertura, 29

**Expirar**

contratos de serviço, 47

**explosão de item, 65**

**garantia, 65**

**Gestão de contrato (CTM), 10**

**Gestão de contrato, 24**

cotações de contrato, 15

criar contratos de serviço, 27

exemplos de parcela do contrato de serviço, 60

imprimir contratos de serviço, 40

imprimir documentos de contrato de serviço, 40

método de cobertura de custos, 31, 39

parcelas de contrato de serviço, 55

usar contratos de serviço, 27

---

---

usar modelos, 28  
usar parcelas de contrato de serviço, 59  
usar termos, 29  
visão geral, 9

**GM**, 66

**grupo de instalação**, 66

**grupo de número**, 66

**Histórico de contrato**, 11, 61

**Histórico**  
gestão de contrato, 61

**Imprimir cotações de contrato de serviço**, 18

**Imprimir**  
contratos de serviço, 40  
contratos de serviço prestes a expirar, 46  
documentos de contrato de serviço, 40  
documentos de cotação de contrato, 18

**indexação**, 44, 66  
preço do contrato de serviço, 44

**item serializado**, 66

**Marcar para vencimento**  
contratos de serviço, 46

**margem bruta**, 66

**menu Visualizações, Referências o Ações**, 66

**Método de cobertura**  
custos, 31, 39

**Método de cobertura de custos**  
gestão de contrato, 31, 39

**método de preço**, 67

**modelo**, 59

**modelo de contrato**, 67

**modelo de parcela**, 67

**Modelos**  
usar na gestão de contrato, 28

**parceiro de negócios**, 67

**parceiro de negócios cliente**, 67

**parcela**, 59

**parcela de contrato**, 68

**Parcelas**  
contratos de serviço, 55  
exemplos de contratos de serviço, 60

**Parcelas de contrato de serviço**, 12, 55

**Preços de contrato**  
calcular, 35

**Processo de parcelas**  
contrato de serviço, 58

**Processo de parcelas de contrato de serviço**, 58

**renovação com indexação**, 68

**renovação de contrato**, 68

**Renovação de contrato**, 21, 43

**simulação de preço**  
cotação de contrato, 18

**Status ordem de alteração de campo**  
contrato de serviço, 25  
cotações de contrato, 16

**termos**, 68

**termos de cobertura**, 68  
distribuído vs. não distribuído, 30  
exemplos de distribuição, 29

**termos de custo**, 68

**Termos do contrato**, 50

**Termos**  
na gestão de contrato, 29

**tipo de contrato**, 69

**tipo de serviço**, 69

**tipo de termo**, 69

**Tipos de contrato**, 11, 25

**Usar termos de contrato**, 52

---