



# Infor LN Service Guia do usuário para cotações de serviço

---

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** tsquotug (U9537)

---

**Liberação** 10.5 (10.5)

---

**Criado em** 21 de dezembro de 2017

---

---

# Tabela de Conteúdo

## Sobre este documento

<b>Capítulo 1 Introdução.....</b>	<b>7</b>
Cotações de serviço.....	7
<b>Capítulo 2 Conceitos de cotações de serviço.....</b>	<b>9</b>
Status da cotação.....	9
Métodos de cálculo do valor da cotação.....	10
Métodos de proposta.....	10
Caminho de pesquisa para taxas de mão de obra (contrato de serviço).....	11
Termos de contrato para contrato de serviço e cotação de contrato de serviço.....	12
Termos de cobertura.....	13
Termos de preço.....	13
Cobertura de contrato e termos de preço do contrato.....	13
Preços fixos.....	14
Usar termos de preço e termos de cobertura.....	14
Usar termos de preço do tipo Tempos e materiais para ordens de serviço.....	14
Usar os termos de preço do tipo Tempos e materiais para as ordens de venda de manutenção.....	15
Usar a cobertura de contrato e os termos de preço do tipo Tempos e materiais.....	15
Usar o termo de preço do tipo Preço fixo para ordens de serviço.....	15
Usar o termo de preço do tipo Preço fixo para ordens de venda de manutenção.....	16
Caminho de pesquisa para os termos de preço aplicáveis e/ou termos de cobertura.....	16
<b>Apêndice A Glossário.....</b>	<b>19</b>

## Índice

---



---

# Sobre este documento

## Objetivos

Este documento é destinado a atingir os seguintes objetivos:

### Entenda os conceitos a seguir

- Cotações de serviço
- Status da cotação
- Métodos de cálculo da cotação

Neste documento, pressupõe-se que você já tenha um conhecimento sobre o LN Serviço.

## Resumo do documento

Este guia descreve os vários conceitos das Cotações de serviço.

## Como ler este documento

Este documento é montado a partir de tópicos da Ajuda online.

Módulo do Para detalhes, consulte a Ajuda online de Serviço.

Para localizar uma seção mencionada neste documento, consulte o índice.

Termos sublinhados indicam um link para uma definição do glossário. Ao visualizar este documento online, clique em um texto sublinhado, para ser 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 Cotações de serviço.

## Cotações de serviço

Atualmente, o componente de serviço dos produtos é maior que em décadas anteriores. Para ajudar a manter os negócios funcionando sem problemas e de forma eficiente, é importante que os produtos passem por manutenção periodicamente.

Os clientes que procuram os prestadores de serviços para realizar serviços/reparo em um item requerem uma cotação ou proposta de preço desse trabalho antes que ele seja realizado. O módulo Gestão de contrato permite criar uma proposta de preço/cotação do custo estimado do serviço/manutenção para um cliente.



Este capítulo apresenta uma breve descrição dos conceitos do módulo Cotações de serviço.

## Status da cotação

Os clientes que procuram os prestadores de serviços para realizar serviços/reparo requerem uma cotação/proposta de preço da atividade de serviço antes que o serviço real seja realizado. O LN atribui vários status a uma proposta de preço antes que uma ordem de venda de manutenção seja criada, para que o trabalho de reparo possa começar.

O LN altera o status de uma proposta de preço com base na ação realizada na proposta:

### Status da cotação

- **Livre:** Quando uma cotação é criada, o status é Livre.
- **Impresso:** Quando uma cotação é impressa como um documento externo e enviada para um cliente para revisão, seu status é alterado para Impresso.  
Caso o cliente queira negociar a cotação, seu status é alterado novamente para **Livre**. Depois que as alterações necessárias são incorporadas à cotação, a cotação é impressa novamente e enviada ao cliente para revisão. O cliente pode revisar a cotação várias vezes antes que ela seja finalmente aceita.

#### Nota

Para alterar o status da cotação de **Impresso** para **Livre**, use a opção **Corrigir** no menu Visualizações, Referências o Ações das seguintes sessões:

- Cotações de vendas de manut. (tsepp1100m000).
- Cotação de vendas de manutenção (tsepp1100m100).
- **Aceito:** Depois que o cliente aceita a cotação, seu status é alterado para Aceito.
- **Processado:** Quando o cliente aceitar a proposta, use a opção **Processar** no menu Visualizações, Referências o Ações para criar uma ordem de venda de manutenção a partir dos dados de cotação. O status da cotação é alterado para **Processado**. Todas as linhas de

cotação vinculadas à cotação são copiadas para a ordem de venda de manutenção como Linhas de manutenção de peças.

- **Cancelado:** Caso o cliente rejeite a cotação, seu status é alterado para Cancelado.

### Importante!

Somente as cotações efetivas com o status **Aceito** são processadas e se tornam uma ordem de venda de manutenção. O LN classifica a cotação como efetiva quando a data atual fica entre a data de efetividade e a data de vencimento da cotação.

## Métodos de cálculo do valor da cotação

Um cliente que busca serviços/reparo para um item solicita uma cotação ou proposta do prestador de serviços para o custo estimado do serviço/reparo que deve ser realizado como parte da manutenção preventiva ou reparo de quebra.

Para calcular o valor da proposta de preço, o LN considera os fatores a seguir:

- Descontos
- Garantia
- Contrato
- Garantia de reparo

Para calcular o valor da proposta de preço, o LN recupera o preço de venda de todas as linhas de custo (linha de custo é qualquer tipo de custo incorrido na execução da manutenção/reparo) caso os valores padrão estejam presentes.

## Métodos de proposta

É possível criar a proposta com base nos métodos a seguir:

- **Fixo**

No método de proposta **Fixo**, o valor de vendas da cotação permanece fixo até mesmo depois de especificar linhas de custo adicionais na ordem de venda de manutenção (MSO)/ordem de trabalho.

É possível acrescentar linhas de custo adicionais para contabilizar necessidades de recursos adicionais quando uma ordem de trabalho é executada. As novas linhas de custo não são faturadas ao cliente.

O LN cria uma ordem de venda de manutenção (MSO) para a cotação depois que você processa a cotação. O LN cria uma **Linha de cobertura** do tipo **Fatura de cotação** com um valor igual ao valor de vendas da cotação quando uma ordem de trabalho vinculada ao MSO criado é fechada. Somente essa linha Fatura de cotação pode ser faturada na ordem de venda de manutenção para o cliente.

Depois que o LN cria a ordem de venda de manutenção para a cotação, se você adicionar uma nova linha de custo/cobertura à ordem de trabalho/ordem de venda de manutenção, o

LN informará que a cotação da qual a MSO se originou é uma cotação de proposta de preço fixo. O valor da linha de custo não coberto pelo desconto, garantia ou contrato é adicionado à cotação. O valor líquido da fatura para a linha de custo é zero.

#### Nota

Se necessário, é possível alterar uma cotação com o método de proposta de preço **Fixo** para uma cotação com o método de proposta de preço **Fixo e adicional**. Para isso, conclua as etapas a seguir:

- No menu Visualizações, Referências ou Ações, selecione **Converter p/ cotação FixedPlus** em uma das sessões a seguir:
  - Cotações de vendas de manut. (tsepp1100m000).
  - Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000).
- Na sessão Ordem de venda de manutenção - Linhas de cobertura (tsmsc1120m000), desmarque a caixa de seleção **Cotação**.
- **Fixo e adicional**

O método de proposta de preço **Fixo e adicional** é semelhante ao método de proposta de preço **Fixo**, a única diferença é que as linhas de custo adicionais são faturadas separadamente. Quando você custeia a ordem de venda de manutenção, pode faturar a nova linha de custo/cobertura e a linha de fatura da cotação.
- **Indicador de orçamento**

É possível faturar todas as linhas de cobertura ao cliente. O LN atualiza o valor de vendas da cotação sempre que uma linha de custo de cotação é adicionada, modificada ou excluída. O valor de vendas da cotação na proposta de preço é um valor aproximado. O valor real pode variar.

O LN não cria uma linha de **Fatura de cotação** na MSO, no método **Indicador de orçamento** da proposta do preço. Todas as linhas de cobertura são faturadas de forma independente ao cliente.

## 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 (tsmsc1110m000).

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 (tsmsc1110m000).
- 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.



---

# Apêndice A

## Glossário



menu Visualizações, Referências e 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*.



---

# Índice

<b>Contratos de serviço e cotações, 11</b>
<b>Cotação/proposta de preço, 9</b>
<b>Cotações de serviço, 7</b>
<b>menu Visualizações, Referências o Ações, 19</b>
<b>Método de proposta, 10</b>
<b>Termos do contrato, 12</b>
<b>Usar termos de contrato, 14</b>

