



# Infor LN Service Guia do usuário para garantias

---

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** tswarrantiesug (U9796)

---

**Liberação** 10.5 (10.5)

---

**Criado em** 21 de dezembro de 2017

---

---

# Tabela de Conteúdo

## Sobre este documento

<b>Capítulo 1 Garantias.....</b>	<b>7</b>
Garantias.....	7
Garantia e modelos de garantia.....	7
Garantia de item serializado.....	7
Para personalizar os termos de garantia de um item serializado.....	8
Garantia genérica.....	8
<b>Capítulo 2 Gerenciar a garantia.....</b>	<b>9</b>
Manipulação da garantia na ordem de serviço/atividade/ordem de venda de manutenção.....	9
Garantia genérica.....	9
Garantia serializada.....	10
Garantia definida como Sem garantia.....	10
Definir o tipo de garantia padrão manualmente.....	10
Estimar custos de ordem de serviço.....	11
Registrar custos reais de ordem de serviço.....	11
Custear as linhas de custo da ordem de serviço.....	11
Postar ordem de serviço no histórico.....	11
Manipulação da garantia em reclamações de clientes.....	12
Garantia genérica.....	12
Garantia serializada.....	12

---



---

# Sobre este documento

## Objetivos

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

Entenda os conceitos a seguir

- Garantia
- Manipulação da garantia

Para realizar as tarefas a seguir

- Definir garantia genética/serializada
- Vincular as garantias a Ordem de serviço/Ordens de venda de manutenção/Reclamações de clientes

## Resumo do documento

Este guia explica os vários conceitos e processos disponíveis para a funcionalidade de Garantia.

## 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).



## Garantias

### Garantia e modelos de garantia

A garantia assegura que um componente seja reparado gratuitamente ou a custos reduzidos caso o componente não funcione conforme as especificações acordadas e dentro do período especificado.

É possível criar garantias na sessão Modelos de garantia (tsctm0120m000). Também é possível definir os termos de garantia nessa sessão.

Na sessão de detalhes Modelos de garantia (tsctm0120m000), é possível definir:

- Efetividade dos termos
- Tipo de garantia
- Moeda
- Validade do modelo

É possível vincular a garantia a:

- Um item de serviço na sessão Itens - Serviço (tsmdm2100m000).
- Um item serializado na sessão Itens serializados (tscfg2100m000).
- Dados de item padrão na sessão Itens - Padrões de serviço (tsmdm2105m000).

### Garantia de item serializado

A garantia se torna ativa quando vinculada a um item serializado e a data de entrega ou operacional do item serializado é especificada. A duração da garantia pode ser modificada. O tipo de garantia, a data operacional ou a data de entrega determina a data inicial da garantia. O termo de garantia com a maior duração de validade determina a data de vencimento da garantia do item serializado.

É possível definir os termos de cobertura para a garantia selecionando a opção **Termos de cobertura** do menu Termos de cobertura. Na sessão Termos de cobertura de garantia (tsctm1120m500), é possível definir:

- Tipo de cobertura
- Tipo de termo

- Método de cobertura de custos
- Dados de fase do termo
- Valores de custo e vendas (somente para itens serializados)

Se você vincular uma garantia a um item serializado (superior), os termos mencionados acima também serão aplicados ao item serializado (superior) e aos itens serializados na explosão física. Os termos de garantia do item serializado (superior) podem ser personalizados.

## Para personalizar os termos de garantia de um item serializado

1. Na sessão Itens serializados (tscfg2100m000), selecione a linha de item serializado apropriada.
2. Na guia **Cobertura**, clique no botão ao lado do campo **Modelo** para acessar a sessão Termos de cobertura de garantia (tsctm1120m500). É possível adicionar, alterar ou excluir termos de garantia nessa sessão.

## Garantia genérica

Você pode manter a garantia genérica na sessão Garantias genéricas (tsctm5100m000). Ao criar uma nova garantia genérica usando o modelo de garantia, os termos de cobertura e custo especificados no modelo serão copiados para a garantia genérica.

É possível vincular uma garantia genérica ao seguinte:

- Dados de item padrão na sessão Itens - Padrões de serviço (tsmdm2105m000).
- Um item de serviço na sessão Itens - Serviço (tsmdm2100m000).
- Um tipo de serviço na sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000).
- Um item serializado na sessão Itens serializados (tscfg2100m000).
- Uma ordem de serviço na sessão Ordens de serviço (tssoc2100m000).
- Um chamado na sessão Chamado (tsclm1100m000).
- Uma ordem de venda de manutenção na sessão Ordens de vendas de manutenção (tsmsc1100m000).
- Uma cotação de vendas de manutenção na sessão Cotações de vendas de manut. (tsepp1100m000).

É possível vincular uma garantia genérica a linhas de custo de ordens de serviço/ordens de venda de manutenção. Use modelos de garantia para gerar os termos de cobertura. É possível definir a garantia genérica ou o modelo de garantia aplicável ao item serializado nos dados de Itens - Serviço (tsmdm2100m000). O LN adota como padrão a garantia da sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000) ou da sessão Itens serializados (tscfg2100m000).

### Nota

- Se as alocações de cobertura de garantia forem definidas nos termos de cobertura, não será possível alterar o modelo de garantia na sessão Garantias genéricas (tsctm5100m000).

## Manipulação da garantia na ordem de serviço/atividade/ordem de venda de manutenção

As linhas de custo vinculadas a uma atividade de ordem de serviço ou linhas de peça de manutenção podem ser cobertas pela garantia. A garantia pode ser uma garantia de controle de item serializado ou uma garantia genérica. A garantia aplicada à atividade de ordem de serviço pode ser do tipo **Garantia de item serializado** ou **Garantia**.

### Garantia genérica

A garantia genérica pode ser definida para itens anônimos e serializados ou com base em tipo de serviço, atividades da ordem de serviço, linhas de peça de manutenção, reclamações de clientes, chamados, faturas de chamado e linhas de cotação de vendas de manutenção.

Se o item serializado não for definido para as Atividades ordem serv (tssoc2110m000) ou as Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000), a **Garantia** será adotada como padrão a partir da sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000). O campo **Tipo garantia** é definido como **Garantia genérica** na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000).

#### Nota

- Se a caixa de seleção **Forçar garantia genér.** estiver marcada na sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000), será necessário definir **Garantia genérica** na sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000). O campo **Tipo garantia** está configurado como **Garantia genérica** na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000) e a garantia genérica do tipo de serviço é adotada como padrão.
- Se o **Tempo de cobertura** definido na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000) não estiver dentro do **Data de efetividade** e do **Data de vencimento** do **Garantia genérica** definido na sessão

Garantias genéricas (tsctm5100m000), o campo **Tipo garantia** será configurado como **Garantia genérica**, mas a **Garantia** adotada como padrão a partir da sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000) será apagada.

## Garantia serializada

Para as sessões Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000), a garantia serializada definida para o item serializado na sessão Itens serializados (tscfg2100m000) será usada pelo LN. Veja a seguir os possíveis cenários:

- O LN define o campo **Tipo garantia** como **Garantia de item serializado** se a caixa de seleção **Condições de garantia do item serializado** estiver selecionada e o campo **Modelo** estiver especificado na sessão Itens serializados (tscfg2100m000). O **Tipo garantia** é definido como **Sem garantia** quando os termos de garantia estão vencidos e nenhuma Garantia genérica é aplicável.
- O LN define o campo **Tipo garantia** como **Garantia genérica** se a caixa de seleção **Condições de garantia do item serializado** não estiver selecionada e o campo **Garantia genérica** estiver especificado na sessão Itens serializados (tscfg2100m000). O **Tipo garantia** é definido como **Sem garantia** quando os termos de garantia estão vencidos.

### Nota

- Se a caixa de seleção **Forçar garantia genér.** estiver marcada na sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000), será necessário definir **Garantia genérica** na sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000). O campo **Tipo garantia** está configurado como **Garantia genérica** na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000) e a garantia genérica do tipo de serviço é adotada como padrão.
- Se o **Tempo de cobertura** definido na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000) não estiver dentro do **Data de efetividade** e do **Data de vencimento** do **Garantia genérica** definido na sessão Garantias genéricas (tsctm5100m000), o campo **Tipo garantia** será configurado como **Garantia genérica**, mas a **Garantia** adotada como padrão a partir da sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000) será apagada.

## Garantia definida como **Sem garantia**

O campo **Tipo garantia** será definido como **Sem garantia** na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000) se a **Garantia** não estiver definida na sessão Tipos de serviços (tsmdm0130m000) ou no item serializado.

## Definir o tipo de garantia padrão manualmente

Se você alterar manualmente o tipo de garantia padrão, a garantia aplicável também será adotada como padrão novamente:

- De **Sem garantia** para **Garantia de item serializado**: Se os termos de garantia no item serializado vencerem, o tempo de cobertura na atividade da ordem será definido como a data de vencimento dos termos de garantia serializada. A garantia serializada é adotada como padrão na atividade de ordem de serviço.
- De **Sem garantia** para **Garantia genérica**: Se a garantia genérica e a garantia serializada não forem aplicadas, será possível alterar o **Tipo garantia** de **Sem garantia** para **Garantia genérica**. O campo **Garantia** é ativado e você pode definir a garantia genérica.
- De **Garantia de item serializado** para **Garantia genérica**: Se a garantia de item serializado for aplicável para a ordem de serviço e o custo relacionado tiver de ser alocado em uma garantia genérica, o campo **Garantia** será ativado e a **Garantia genérica** do tipo de serviço será adotada como padrão.

## Estimar custos de ordem de serviço

Para as linhas de custo da ordem de serviço estimada/linhas de peça, a caixa de seleção **Garantia** nas linhas de custo estimado será selecionada se o campo **Garantia** estiver definido na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000).

## Registrar custos reais de ordem de serviço

Ao registrar custos reais nas linhas de custo da ordem de serviço/linhas de peças, a cobertura da garantia será calculada para as linhas de custo vinculadas à ordem de serviço/linhas de peças.

Quando o campo **Tipo garantia** for definido como **Garantia de item serializado** na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000), o cálculo da cobertura se baseará nos termos de cobertura da garantia do item serializado.

Quando o campo **Tipo garantia** estiver definido como **Garantia genérica** na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000), o cálculo da cobertura se baseará na **Garantia** definida na sessão Atividades ordem serv (tssoc2110m000)/ Ordem de venda de manutenção - Linhas de peça (tsmsc1110m000).

## Custear as linhas de custo da ordem de serviço

Quando o **Status** da ordem de serviço/linhas de peças for definido como **Custeado**, as transações de integração financeira serão geradas. Os valores alocados são transferidos para o valor **Gasto** na sessão Termos de cobertura de garantia (tsctm1120m500). Um novo registro é inserido na sessão Transações de garantia (tsctm5101m000).

## Postar ordem de serviço no histórico

As ordens de serviço/ordens de venda de manutenção fechadas e canceladas são lançadas no histórico de ordens de serviço/ordens de venda de manutenção. O tipo e o código de garantia também são copiados para o histórico.

## Manipulação da garantia em reclamações de clientes

A garantia em reclamação de clientes se baseia no campo **Identificado para** definido na seção Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000). A garantia aplicada à linha de reclamação pode ser do tipo **Garantia de item serializado** ou **Garantia genérica**.

### Garantia genérica

O custo de reclamação pode ser **Identificado para** uma **Garantia de item serializado** ou uma **Garantia**. Quando **Identificado para** é do tipo **Garantia genérica**, a garantia é derivada do **Tipo de serviço** da reclamação de clientes. Caso contrário, é derivado da seção Itens serializados (tscfg2100m000).

Se o item serializado não estiver definido no cabeçalho da reclamação de clientes, a **Garantia** será derivada da seção Tipos de serviços (tsmdm0130m000). O campo **Identificado para** será definido como **Garantia genérica** na seção Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000).

#### Nota

- Se a caixa de verificação **Forçar garantia genér.** estiver marcada na seção Tipos de serviços (tsmdm0130m000), será necessário definir **Garantia genérica** na seção Tipos de serviços (tsmdm0130m000). O campo **Identificado para** será definido como **Garantia genérica** e a garantia genérica do tipo de serviço será adotada como padrão na seção Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000).
- Se o **Tempo de cobertura** definido na seção Reclamações de clientes (tscmm1100m000) não estiver dentro da **Data de efetividade** e da **Data de vencimento** da **Garantia genérica** definida na seção Garantias genéricas (tsctm5100m000), o campo **Identificado para** será definido como **Garantia genérica** na seção Reclamações de clientes (tscmm1100m000), mas a **Garantia** adotada como padrão a partir da seção Tipos de serviços (tsmdm0130m000) será apagada.

### Garantia serializada

Para a seção Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), a garantia definida para o item serializado na seção Itens serializados (tscfg2100m000) será usada pelo LN.

Veja a seguir os cenários aplicáveis:

- O LN definirá o campo **Identificado para** como **Garantia de item serializado** se a caixa de seleção **Condições de garantia do item serializado** estiver selecionada e o campo **Modelo** estiver especificado na sessão Itens serializados (tscfg2100m000). **Identificado para** é definido como **Não aplicável** quando os termos de garantia estão vencidos e nenhuma **Garantia genérica** é aplicável.
- O LN definirá o campo **Identificado para** como **Garantia genérica** se a caixa de seleção **Condições de garantia do item serializado** não estiver selecionada e o campo **Garantia genérica** estiver especificado na sessão Itens serializados (tscfg2100m000). **Identificado para** é definido como **Não aplicável** quando os termos de garantia estão vencidos.

**Nota**

- Quando um tipo de serviço com uma **Garantia genérica** é definido na seção Reclamações de clientes (tscmm1100m000) para a qual a caixa de verificação **Forçar garantia genér.** está selecionada, qualquer garantia específica de item serializado é sobrescrita pela **Garantia genérica** do tipo de serviço.
- Se o **Tempo de cobertura** definido na seção Reclamações de clientes (tscmm1100m000) não estiver dentro da **Data de efetividade** e da **Data de vencimento** da **Garantia genérica** definida na seção Itens serializados (tscfg2100m000), o campo **Identificado para** será definido como **Garantia genérica** na seção Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), mas a **Garantia genérica** adotada como padrão a partir da seção Itens serializados (tscfg2100m000) será apagada.

