



Customer Care

Description des services du support technique 2018

pour les applications de Planview®

Copyright 2018, Planview, Inc. Tous droits réservés. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Projectplace®, Troux®, Innotas®, Planview® Enterprise One, Planview LeanKit® et Planview® PPM Pro sont des marques déposées de Planview, Inc.

Toute représentation, copie, reproduction, traduction ou réutilisation intégrale ou partielle de ce document sur support électronique, papier ou autre ainsi que son partage ou autre diffusion est strictement interdite sans l'autorisation écrite de Planview, Inc.

Ce document contient des informations aussi fiables et actuelles que possible. Cependant Planview ne garantit pas l'exactitude des informations contenues dans cette documentation et décline toute responsabilité quant à la qualité marchande ou l'adaptation à une fin particulière de cette documentation. Ces informations sont susceptibles de subir des modifications à tout moment et sans préavis.

Toutes les personnes et sociétés citées dans les exemples ci-dessous sont purement fictives et toute ressemblance avec des personnes existantes ou des sociétés, entités ou institutions ne saurait être que coïncidence. Toutes les personnes et sociétés citées dans les exemples ci-dessous sont purement fictives et toute ressemblance avec des personnes existantes ou des sociétés, entités ou institutions ne saurait être que coïncidence.

Planview, Inc. • 12301 Research Blvd., Building V, Suite 101 • Austin, TX 78759-2369 • États-Unis

Web : www.planview.com • success.planview.com

Customer Care : support.planview.com

Support technique États-Unis

Tél. : +1 512-346-8460 • Fax : +1 512-346-9180

customercare@planview.com

Support technique Europe

Tél. : +49 721-9597-262 • Fax : +49 721-9597-222

customercare@planview.eu

Sommaire

1	Introduction	7
2	Services de support général pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One	9
	Support complet	9
	Support en continu	9
3	Les fonctions du support Planview Customer Care.....	11
	Services de support SaaS pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One	11
	Services supplémentaires pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One hors du périmètre du service Customer Care	12
4	Processus d'envoi de demandes – Support technique de la zone Amérique du Nord ..	15
	Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One	15
	Services de support Customer Care pour Projectplace	16
5	Processus d'envoi de demandes – Support technique de la zone EMEA	19
	Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One	19
	Services de support Customer Care pour Projectplace	20
	Services de support Customer Care pour PPM Pro	21

6	Types de dossiers pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro	23
7	Statuts des dossiers pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro	25
8	Modalités de fermeture des dossiers pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro	27
9	Priorisation des dossiers et niveau de gravité des demandes pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro.....	29
10	Modalités de traitement des demandes par l'équipe Cloud Operations (SaaS) pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One	31
11	Modalités de traitement des problèmes liés à un défaut de logiciel pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro	33
12	Modalités de traitement des problèmes non liés à un défaut de logiciel pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro	35
13	Processus de remontée des défauts et améliorations pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro	37
14	Mises à jour et nouvelles versions de logiciel pour Planview Enterprise et Troux (avant PVE 12)	39
	Gestion des versions de logiciel.....	39
15	Description des types de versions et des périodes de support pour Planview Enterprise (avant PVE 12).....	41
	Plateforme	41
	Version majeure.....	41
	Versions de maintenance	41
16	Mises à jour et nouvelles versions de logiciel (Planview Enterprise/Troux 12+/Planview Enterprise One).....	43
	Gestion des versions de logiciel.....	43
17	Description des types de versions et des périodes de support (Planview Enterprise/Troux 12+/Planview Enterprise One).....	45
	Version majeure.....	45
	Mises à jour.....	45
	Demandes d'assistance pour des versions sans service de support	45

18 Autres types de mises à jour pour Planview Enterprise, Trous et	
Planview Enterprise One	47
Correctif	47
Mise à jour de la documentation.....	47

1 Introduction

Ce document décrit les services de support et de maintenance logiciels fournis par Planview, Inc. à tous les clients ayant souscrit aux services de support (perpétuels avec maintenance) de Planview, Inc. ou disposant d'une licence SaaS, et notamment les éléments suivants :

- Les pratiques standard de livraison des mises à jour (telles que les nouvelles versions ou les mises à jour disponibles) pour les produits logiciels
- Le processus mis en œuvre par Planview pour recevoir et traiter les demandes de support logiciel envoyées par les clients
- Les heures d'ouverture des services Customer Care et Cloud Operations
- Les objectifs de niveau de service standard pour le support logiciel, les opérations liées au Cloud et les défauts de logiciel
- Les processus de remontée des défauts de logiciel
- Les politiques de support des versions

2 Services de support général pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One

Support complet

Planview, Inc. fournit les services de support suivants pour chaque nouvelle version de logiciel publiée après la disponibilité générale (GA) :

- Appels illimités auprès du service Planview Customer Care
- Ouverture de dossiers via le site Web dédié, par e-mail ou par téléphone
- Mises à jour prévues du logiciel
- Mises à jour prévues de la documentation publiée

N. B. Vous trouverez une définition des différentes formes de versions (version majeure, mise à jour et correctif) dans la section *Gestion des versions de logiciel*.

Support en continu

Une fois la période de support complet terminée (pour connaître les périodes de support, voir l'onglet Service Release sur le site <https://support.planview.com/>) pour une version donnée, Planview fournit les services de support suivants :

- Appels illimités auprès du service Planview Customer Care
- Ouverture de dossiers via le site Web dédié, par e-mail ou par téléphone

3 Les fonctions du support Planview Customer Care

Les services de support Customer Care couvrent les problèmes logiciels rencontrés par les utilisateurs des applications de Planview et signalés par les administrateurs désignés des applications ou les utilisateurs finaux de Projectplace (Le service Customer Care ne fournit pas de services de support à la communauté des utilisateurs finaux pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One ou Planview PPM Pro). Les problèmes logiciels sont classés de la façon suivante :

- Défaut de logiciel – Un défaut de logiciel (ou bug) correspond à une erreur, une défaillance ou un dysfonctionnement dans l'application qui l'empêche de fonctionner comme le prévoit la documentation de publication de la version utilisée (par exemple, l'utilisateur obtient un résultat incorrect ou un message d'erreur). Les défauts de logiciel peuvent être classés par gravité et priorité avant d'être remontés à l'équipe de développement produits en conséquence.
- Le logiciel ne fonctionne pas comme le définit la documentation publiée par Planview ; la documentation publiée par Planview ne présente pas avec exactitude les fonctionnalités prévues du logiciel ; les fonctionnalités du logiciel ne remplissent pas les exigences convenues dans une description des prestations.
- Une erreur se produit dans le logiciel, entraînant l'affichage ou la journalisation d'un message d'erreur.

Services de support SaaS pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One

Le service Customer Care fournit, sur demande, les services de support supplémentaires ci-dessous aux clients SaaS de Planview. Les demandes de support SaaS ponctuelles sont transmises à l'équipe Cloud Operations du lundi au vendredi de 1 h à 19 h (UTC-6).

- Sauvegarde et restauration des bases de données (par ex. de l'environnement de production à l'environnement de test)
- Redémarrage des services applicatifs
- Traitement des tâches back-end (interfaces, exportation de données, etc.)
- Application des versions de logiciel de Planview (correctifs, mises à jour et versions majeures) conformément au calendrier convenu à l'équipe Cloud Operations

N. B. Les demandes liées à ces services et toute autre demande similaire sont transmises à l'équipe Cloud Operations par le service Customer Care à des fins de planification et d'exécution. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Modalités de traitement des demandes par l'équipe Cloud Operations (SaaS) pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One*.

Services supplémentaires pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One hors du périmètre du service Customer Care

Support fonctionnel

Les questions fonctionnelles soumises au service Customer Care peuvent être adressées aux services de Consulting de Planview par le biais du directeur régional des services ou du consultant principal. Les services fournis par Planview Consulting sont facturables. Sinon, les clients peuvent faire appel au service de conseil à distance de Planview (RAS, Remote Advisory Service) pour de courtes sessions de conseil ou de questions-réponses à distance et suivies par intervalles de 15 minutes (généralement jusqu'à 4 heures max./demande RAS). Pour plus d'informations sur l'offre de service RAS et son fonctionnement, connectez-vous à <https://success.planview.com/>.

Rapports, affichages, interfaces, etc. créés par les clients

Le service Customer Care accorde jusqu'à une heure cumulée d'assistance, par instance, pour les problèmes ou questions liés aux rapports, cubes ou affichages d'analytique, mosaïques personnalisées (anciennement appelées « portlets de tables personnalisées ») ou rapports sur demande créés par les clients, ou aux interfaces développées par ces derniers. Tout service d'assistance au-delà d'une heure vous sera facturé et adressé aux services techniques de Planview, au service de Consulting de Planview ou au service de conseil à distance mentionné ci-dessus, le cas échéant.

Les dossiers transmis à l'équipe Global Services (rapports personnalisés, rapports RPM et interfaces personnalisées) sont accessibles depuis le site :

<https://support.planview.com>

Veillez noter que ces dossiers ne sont pas soumis aux objectifs de niveau de service décrits dans le présent document.

Services de support sur site

Si vous avez signalé un problème technique que le service Customer Care ne peut résoudre par assistance téléphonique ou par un autre moyen à distance dans des délais raisonnables avec un support client acceptable, Planview pourra éventuellement vous proposer ses services d'assistance technique sur site pour résoudre ces problèmes.

Auto-installation (déploiement sur site uniquement)

Le service Customer Care accorde jusqu'à une heure cumulée d'assistance pour les problèmes ou questions techniques liés à l'auto-installation d'une version majeure du logiciel Planview Enterprise ou Troux par un client sur le serveur Web, le serveur d'application, le serveur de base de données, le serveur de rapports (parfois appelés collectivement les « serveurs Planview Enterprise ou Troux ») ou à l'installation de n'importe quelle version de Planview Enterprise ou de Troux sur de nouveaux serveurs (aucune version de Planview Enterprise ou de Troux n'ayant été installée auparavant).

Toute la documentation technique relative au processus de mise à niveau de Planview Enterprise ou de Troux est disponible sur le site <https://support.planview.com> ou sur le forum dédié à Troux. Tout

service d'assistance au-delà d'une heure vous sera facturé et adressé aux services techniques de Planview ou au service de conseil à distance mentionné ci-dessus, le cas échéant.

Le service Customer Care fournit une assistance aux clients ayant opté pour l'auto-installation de services d'intégration (PVLoader, Référentiel financier, Planview OpenSuite, etc.) ou d'outils d'administration sur les serveurs Planview Enterprise ou sur les stations de travail des administrateurs.

4 Processus d'envoi de demandes – Support technique de la zone Amérique du Nord

Les clients de Planview peuvent envoyer des demandes d'ouverture de dossier au service Customer Care en procédant comme suit :

Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One

- **Communauté Planview Customer Care** – Les clients peuvent se connecter au site Web Planview Customer Care pour envoyer un rapport d'incident 24 h/24 et 7 j/7. L'accès à la communauté Customer Care se fait à l'aide d'un navigateur Internet à l'adresse suivante : <https://support.planview.com>

Pour se connecter à la communauté Customer Care, le client doit saisir son adresse e-mail et son mot de passe. S'il ne dispose pas de ces informations, il peut contacter le service Planview Customer Care par e-mail à l'adresse CustomerCare@Planview.com ou par téléphone au **+1 512-346-8460** afin de demander au dispatcheur du service Customer Care d'envoyer ces informations par e-mail à son administrateur désigné.
- **Téléphone** – Les clients peuvent contacter le service Planview Customer Care au **+1 512-346-8460** pour ouvrir de nouveaux dossiers, mettre à jour des dossiers existants ou fermer un dossier.
- **E-mail** – Les clients peuvent envoyer leurs demandes par e-mail à l'adresse CustomerCare@Planview.com. Les demandes d'ouverture de dossier sont envoyées directement au dispatcheur du service Customer Care. Celui-ci s'occupe de créer les dossiers, qui sont alors automatiquement transmis à un consultant.
 - **Clients sur site** : Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du lundi au vendredi de 7 h à 19 h (UTC-6)** pour les contrats de maintenance standard.
 - **Clients SaaS** : Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du dimanche à partir de 17 h (UTC-6) au vendredi jusqu'à 19 h (UTC-6), sans interruption.**

- **Support de la zone APAC** – Les clients de la zone APAC (Australie, Nouvelle-Zélande, etc.) peuvent contacter le service Customer Care **du dimanche au jeudi de 17 h à 1 h (UTC-6)** par les canaux suivants :
 - E-mail : CustomerCare@planview.com
 - Téléphone :
 - Australie : **+61 2 80149318**
 - Nouvelle-Zélande : **+64 49 749422**
 - Communauté Customer Care

Pour savoir comment contacter notre service en dehors des heures mentionnées ci-dessus, reportez-vous au document *Global and SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018_FR.pdf*.

- **Support SaaS** – Les clients SaaS ou en mode hébergé peuvent contacter le service Customer Care via la communauté Customer Care (<https://support.planview.com>). Les dossiers reçus entre **le dimanche à 17 h et le vendredi à 19 h (UTC-6), 24 h/24 et 5 j/7**, seront traités immédiatement. Pour plus d'informations, consultez le document *Global and SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018_FR.pdf*.
- **Support Platinum – Couverture 24 h/24 et 7 j/7** – Pour les dossiers de priorité urgente, les clients ayant opté pour le service et le support Platinum peuvent contacter un expert du service Customer Care en dehors des heures de bureau sur un téléphone portable de service.

Services de support Customer Care pour Projectplace

Planview fournit un support par e-mail, par chat et par téléphone pour les demandes des clients liées à l'utilisation de ces services. Ce support est assuré du lundi au vendredi (sauf en Amérique du Nord et en cas d'annonce spécifique sur <https://support.planview.com> et <https://success.planview.com/Projectplace/Support>), Planview se réservant le droit de modifier, dans la mesure du raisonnable, les horaires définis. Les demandes ou les signalements d'erreurs doivent être envoyés aux services Planview Customer Care par e-mail, par téléphone ou en ouvrant un dossier à l'aide des informations de contact disponibles ci-dessous.

- **Communauté Customer Care de Projectplace**

Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du dimanche à partir de 17 h (UTC-6) au vendredi jusqu'à 19 h (UTC-6), sans interruption.**

Heures d'ouverture du support en anglais (Amérique) : du lundi au vendredi de 7 h à 2 h (UTC-6)

- <https://success.planview.com/Projectplace>
- <https://success.planview.com/Projectplace/Support>

Heures d'ouverture du support de la zone EMEA : du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (heure de Paris)

- **Téléphone**
 - **Amérique**
 - Téléphone : **+1 512 346 8460** - du lundi au vendredi de 7 h à 2 h (UTC-6)
 - **Support de la zone APAC** – Les clients de la zone APAC (Australie, Nouvelle-Zélande, etc.) peuvent contacter le service Customer Care **du dimanche au jeudi de 17 h à 1 h (UTC-6)** par :
 - Téléphone :
 - Australie : **+61 2 80149318**
 - Nouvelle-Zélande : **64 49 749422**

- **E-mail**

Les clients peuvent envoyer leurs demandes par e-mail aux adresses suivantes :

- ppCase@projectplace.com
- customercare@projectplace.com
- support@projectplace.com
- support@projectplace.de
- support@projectplace.dk
- support@projectplace.fr
- support@projectplace.nl
- support@projectplace.no
- support@projectplace.se

Services de support Customer Care pour PPM Pro

- **Communauté Planview Customer Care** – Les clients peuvent se connecter au site Web Planview Customer Care pour envoyer un rapport d'incident 24 h/24 et 7 j/7. L'accès à la communauté Customer Care se fait à l'aide d'un navigateur Internet à l'adresse suivante :

<https://support.planview.com>

Pour se connecter à la communauté Customer Care, le client doit saisir son adresse e-mail et son mot de passe. S'il ne dispose pas de ces informations, il peut contacter le service Planview Customer Care par e-mail à l'adresse CustomerCare@Planview.com ou par téléphone au **+1 512-346-8460** afin de demander au dispatcheur du service Customer Care d'envoyer ces informations par e-mail à son administrateur désigné.

Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du dimanche à partir de 17 h (UTC-6) au vendredi jusqu'à 19 h (UTC-6), sans interruption.**

- **Téléphone** – Les clients peuvent contacter le service Planview Customer Care au **512-346-8460** pour ouvrir de nouveaux dossiers, mettre à jour des dossiers existants ou fermer un dossier **du lundi au vendredi de 7 h à 2 h (UTC-6).**
- **E-mail** – Les clients peuvent envoyer leurs demandes par e-mail à l'adresse CustomerCare@Planview.com. Les demandes d'ouverture de dossier sont envoyées directement au dispatcheur du service Customer Care. Celui-ci s'occupe de créer les dossiers, qui sont alors automatiquement transmis à un consultant **du lundi au vendredi de 7 h à 2 h (UTC-6).**

5 Processus d'envoi de demandes – Support technique de la zone EMEA

Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One

Les clients peuvent envoyer des demandes d'ouverture de dossier au service Customer Care en procédant comme suit :

- **Communauté Customer Care** – Les clients peuvent se connecter au site Web Planview Customer Care pour envoyer un rapport d'incident 24 h/24 et 7 j/7. L'accès à la communauté Customer Care se fait à l'aide d'un navigateur Internet à l'adresse suivante :

<https://support.planview.com>

Pour se connecter à la communauté Customer Care, le client doit saisir son adresse e-mail et son mot de passe. S'il ne dispose pas de ces informations, il peut contacter le service Planview Customer Care par e-mail à l'adresse CustomerCare@Planview.eu ou par téléphone au **+49 721-9597-262** afin de demander au dispatcheur du service Customer Care d'envoyer ces informations par e-mail à son administrateur désigné.

Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (heure de Paris)** pour les contrats de maintenance standard.

- **Téléphone** – Les clients peuvent contacter le service Planview Customer Care en Allemagne au **+49 721-95-97-262** ou au Royaume-Uni au **+44 118-963-7777 du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (heure de Paris)** pour ouvrir de nouveaux dossiers, mettre à jour des dossiers existants ou fermer un dossier.
- **E-mail** – Les clients peuvent envoyer leurs demandes par e-mail à l'adresse CustomerCare@Planview.eu. Les demandes d'ouverture de dossier sont envoyées directement au dispatcheur du service Customer Care. Celui-ci s'occupe de créer les dossiers, qui sont alors automatiquement transmis à un consultant. L'équipe Customer Care gère les demandes par e-mail **du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (heure de Paris)**.
 - **Clients sur site** : Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (heure de Paris)** pour les contrats de maintenance standard.
 - **Clients SaaS** : Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du dimanche à partir de minuit au samedi jusqu'à 2 h (heure de Paris), sans interruption.**

- **Support SaaS** – Les clients SaaS ou en mode hébergé peuvent contacter le service Customer Care via la communauté Customer Care (<https://support.planview.com>). Les dossiers reçus entre **le dimanche à 17 h et le vendredi à 19 h (UTC-6), 24 h/24 et 5 j/7**, seront traités immédiatement. Pour plus d'informations, consultez le document *Global and SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information - 2017-2018_FR.pdf*.
- **Support Platinum – Couverture 24 h/24 et 7 j/7** – Pour les dossiers de priorité urgente, les clients ayant opté pour le service et le support Platinum peuvent contacter un expert du service Customer Care en dehors des heures de bureau sur un téléphone portable de service.

Services de support Customer Care pour Projectplace

Planview fournit un support par e-mail, par chat et par téléphone pour les demandes des clients liées à l'utilisation de ces services. Ce support est assuré du lundi au vendredi (sauf les jours fériés en Suède et en cas d'annonce spécifique sur <https://support.planview.com> et <https://success.planview.com/Projectplace/Support>), Planview se réservant le droit de modifier, dans la mesure du raisonnable, les horaires définis. Les demandes ou les signalements d'erreurs doivent être envoyés aux services Planview Customer Care par e-mail, par chat, par téléphone ou en ouvrant un dossier à l'aide des informations de contact disponibles ci-dessous.

- **Communauté Customer Care de Projectplace**

Heures d'ouverture du support européen : **du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (heure de Paris)**

- <https://success.planview.com/Projectplace>
- <https://success.planview.com/Projectplace/Support>

- **Téléphone**

- Anglais : **+44 800 328 9514**
- Suédois : **+46 8 586 302 60**
- Danois : **+45 8987 1149**
- Norvégien : **+47 21 42 41 40**
- Allemand : **+49 69 430 082 130**
- Néerlandais : **+31 20 808 00 63**

- **E-mail**

Les clients peuvent envoyer leurs demandes par e-mail aux adresses suivantes :

- pvCase@projectplace.com
- customercare@projectplace.com
- support@projectplace.com
- support@projectplace.de
- support@projectplace.dk
- support@projectplace.fr
- support@projectplace.nl

- support@projectplace.no
- support@projectplace.se
- **Chat (conversation)**
 - Les clients peuvent envoyer des demandes par chat pendant les heures normales de bureau via <https://success.planview.com/Projectplace>.

Services de support Customer Care pour PPM Pro

Planview fournit un support par e-mail, par chat et par téléphone pour les demandes des clients liées à l'utilisation de ces services. Ce support est assuré du lundi au vendredi (sauf les jours fériés en Suède), Planview se réservant le droit de modifier, dans la mesure du raisonnable, les horaires définis. Les demandes ou les signalements d'erreurs doivent être envoyés aux services Planview Customer Care par e-mail, par chat, par téléphone ou en ouvrant un dossier à l'aide des informations de contact disponibles ci-dessous.

- **Communauté Planview Customer Care** – Les clients peuvent se connecter au site Web Planview Customer Care pour envoyer un rapport d'incident 24 h/24 et 7 j/7. L'accès à la communauté Customer Care se fait à l'aide d'un navigateur Internet à l'adresse suivante :

<https://support.planview.com>

Pour se connecter à la communauté Customer Care, le client doit saisir son adresse e-mail et son mot de passe. S'il ne dispose pas de ces informations, il peut contacter le service Planview Customer Care à l'adresse CustomerCare@Planview.com afin de demander au dispatcheur du service Customer Care d'envoyer ces informations par e-mail à son administrateur désigné.

Les demandes sont stockées dans le système sous forme de dossiers numérotés uniques et automatiquement transmises à un consultant du service Customer Care. Notre équipe gère les demandes de la communauté Customer Care **du dimanche à partir de 2 h au samedi jusqu'à 2 h (heure de Paris), sans interruption.**

- **E-mail** – Les clients peuvent envoyer leurs demandes par e-mail à l'adresse CustomerCare@Planview.com. Les demandes d'ouverture de dossier sont envoyées directement au dispatcheur du service Customer Care, qui s'occupe de créer les dossiers. Ceux-ci sont alors automatiquement transmis à un consultant **du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (heure de Paris).**

6 Types de dossiers pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro

Chaque dossier se voit attribuer un type défini selon le tableau ci-dessous.

Type	Description
Functional (fonctionnel)	Dossiers créés pour soumettre une question sur le logiciel de Planview au service Customer Care. Il s'agit de questions liées à la fonctionnalité, à l'utilisation, à l'administration et à l'implémentation. Ce type englobe également les dossiers créés pour signaler des problèmes liés aux fonctionnalités du produit. Il s'agit, par exemple, des problèmes pour lesquels l'application ne fonctionne pas comme indiqué dans la documentation. Les problèmes fonctionnels ne sont pas forcément dus à un défaut logiciel, il peut parfois s'agir d'un problème de configuration de l'application ou d'un problème de données
Technical (technique)	Dossiers créés pour soumettre une question technique sur le logiciel de Planview au service Customer Care ou pour obtenir un suivi des problèmes rencontrés lors de l'auto-installation du logiciel de Planview sur un serveur. Il s'agit par exemple de questions relatives à la configuration du serveur, à la configuration de la sécurité, à la base de données, au dimensionnement du serveur ou du matériel, ou aux mises à niveau du système d'exploitation. Ce type de dossier englobe également les dossiers créés pour signaler un problème technique avec l'application ou l'infrastructure supportant l'application. Il s'agit, par exemple, d'erreurs apparues dans les fichiers-journaux des événements de l'application ou dans les tâches planifiées dont l'exécution a échoué.
Defect (défaut)	Dossiers identifiant clairement un défaut dans le logiciel qui peut être reproduit. Un défaut de logiciel (ou bug) correspond à une erreur, une défaillance ou un dysfonctionnement dans l'application qui l'empêche de fonctionner comme prévu (par exemple, l'utilisateur obtient un résultat incorrect).
Enhancement (amélioration)	Dossiers permettant d'obtenir un suivi des demandes d'amélioration de l'application ou de modification des fonctionnalités. Il s'agit de demandes pour ajouter des fonctionnalités supplémentaires ou pour modifier le fonctionnement actuel du logiciel.
Performance	Dossiers créés pour signaler un problème de performance côté serveur ou côté client avec l'application de Planview.
Customization (personnalisation)	Dossiers liés à une personnalisation fournie par Planview. Ces personnalisations peuvent inclure des interfaces d'application, des modifications au niveau du code, des rapports personnalisés et des extensions du Data Mart.
Self-Install (auto-installation)	Dossiers créés pour des besoins de support liés à l'auto-installation sur site (support limité à 1 heure).

Type	Description
Cloud Operations	Dossiers créés pour signaler un problème ou poser une question au sujet d'une implémentation hébergée.
Documentation	Dossiers créés pour signaler des problèmes ou demander des améliorations au service de documentation Planview.

7 Statuts des dossiers pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro

Chaque dossier se voit attribuer un statut défini selon le tableau ci-dessous.

Statut	Définition
New (nouveau)	Le dossier a été créé, mais n'a pas encore été affecté.
Initial	Le dossier a été affecté, mais il est en attente d'une réponse initiale de la part du consultant Customer Care désigné.
Active (actif)	Le dossier est en attente d'une action de la part du consultant Customer Care désigné.
Needs Reply (réponse requise)	Dossiers en attente d'une réponse de la part de Planview.
Pending Customer (en attente d'une réponse de la part du client)	La résolution du problème signalé nécessite un complément d'information de la part du contact désigné.
Pending CR (en attente du Controlled Release)	Le dossier est en attente d'une mise à jour ou d'un correctif de la part de l'équipe de développement produits.
Reopened (rouvert)	Le dossier a été rouvert et est en attente d'une action de la part du consultant Customer Care désigné.
Pending Vendor (en attente d'une réponse de la part du fournisseur)	Le dossier est en attente d'une action de la part d'un intervenant autre que vous ou qu'un membre du service Customer Care.
In Hosting (en mode hébergé)	Le dossier est en attente d'une action de la part de l'équipe Cloud Operations.
Pending SSO Configuration (configuration de l'authentification unique en attente)	Le dossier est en attente de la configuration de l'authentification unique (SSO).
Pending Build (build en attente)	Le dossier est en attente d'une nouvelle build SaaS pour une mise à niveau SaaS.

Statut	Définition
In Task (en cours)	Le dossier est en attente d'une action de la part d'un intervenant autre qu'un consultant Customer Care au sein de Planview (par exemple, un membre de l'équipe de développement produits, de gestion des produits ou de support Cloud Operations).
In Development (dans l'équipe de développement)	Le dossier a été transmis à l'équipe de développement produits et sa résolution est prévue pour une prochaine version.
In Products (dans l'équipe produits)	Le dossier a été transmis à l'équipe de gestion des produits et doit être examiné en vue d'envisager sa résolution dans une prochaine version.
Pending Build (build en attente)	Le dossier a été affecté à l'équipe Cloud Operations pour une demande de déploiement de nouveau produit.
In Research (en cours d'examen)	Le dossier nécessite une analyse approfondie.
Pending SSO Configuration (configuration de l'authentification unique en attente)	Le dossier a été affecté à l'équipe de conseil du service client et est en attente de la configuration de l'authentification unique.
Major Upgrades (mises à niveau majeures)	Demande de mise à niveau (PVE et Trous) : Le dossier a été affecté à l'équipe de conseil du service client à des fins de gestion de la demande de mise à niveau associée.
Solution Provided (solution fournie)	Une solution vous a été fournie et le service Customer Care attend une réponse de votre part pour confirmer la fermeture du dossier ou prendre les autres mesures qui s'imposent.
Closed (fermé)	La solution fournie a été acceptée et le dossier est maintenant fermé.

8 Modalités de fermeture des dossiers pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro

Les dossiers se voient attribuer le statut « Solution Provided » (solution fournie) lorsqu'une solution ou un correctif est donné. Cela inclut, entre autres, les éléments suivants :

- Les réponses à des questions générales.
- Des étapes ou actions détaillées permettant de corriger le problème signalé.
- La publication d'une mise à jour, d'un correctif ou d'une version majeure qui résout le problème signalé.
- Le client indique que le statut du dossier peut être défini sur « Solution Provided » (solution fournie).

Lorsqu'une solution proposée est acceptée par le client dans la communauté Customer Care ou s'il n'y a pas de réponse de la part du client dans un délai de 21 jours (après trois tentatives de contact par e-mail), le statut du dossier est défini sur « Closed » (fermé). Tout dossier fermé peut être rouvert à la demande du client ou à l'initiative de Planview si nécessaire.

9 Priorisation des dossiers et niveau de gravité des demandes pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro

Planview exige la définition d'un niveau de priorité et d'un niveau de gravité pour chaque dossier ouvert par un client. Les clients peuvent les définir lorsqu'ils créent un dossier dans la communauté Customer Care. Vous pouvez modifier le niveau de priorité ou de gravité d'un dossier actif en ajoutant un commentaire au dossier pour demander le changement souhaité ou en contactant le service Customer Care par e-mail ou par téléphone. Les demandes pour augmenter la priorité et la faire passer au stade urgent sont examinées par le manager du Customer Care qui vérifie que le problème signalé remplit les critères définis. Pour utiliser au mieux ses ressources, Planview se réfère au niveau de priorité attribué à chaque dossier afin de déterminer l'ordre dans lequel ils seront traités. Les différents niveaux de priorité sont décrits dans le tableau suivant.

Niveau de priorité attribué	Définition
Urgent	<p>Le système de production est inactif (non disponible) ou l'environnement réservé à la formation est inactif lors des sessions de formation planifiées. L'ensemble ou la plupart des utilisateurs n'ont pas accès à une section majeure du produit (analytique et reporting, gestion des activités et des ressources, etc.). Des sections de l'application ou des composants essentiels ne fonctionnent pas correctement, ce qui nuit au processus décisionnel de l'entreprise.</p> <p>Les incidents survenus dans un environnement de test ou dans un environnement de développement ainsi que les demandes d'optimisation ne doivent en aucun cas être considérés comme urgents.</p> <p>Les actions ponctuelles liées au Cloud ne doivent pas non plus être classées comme urgentes.</p>
High (élevé)	<p>Le logiciel de Planview présente des problèmes de fonctionnement. Certains composants ou zones de l'application essentiels ne fonctionnent pas correctement, ce qui entrave la prise de décision de l'entreprise.</p>
Medium (moyen)	<p>Des sections de l'application ou des composants non essentiels ne fonctionnent pas correctement, mais cela n'a pas d'impact direct sur le processus décisionnel de l'entreprise.</p>
Low (faible)	<p>Peu ou pas de conséquences. Problème d'ordre esthétique ou amélioration mineure.</p>

Niveau de gravité attribué	Définition
Critical (critique)	<p>Impact sur une fonctionnalité stratégique de l'application.</p>
Major (majeur)	<p>Impact sur une fonctionnalité majeure de l'application.</p>

Niveau de gravité attribué	Définition
Moderate (moyen)	Impact sur une fonctionnalité mineure de l'application.
Minor (mineur)	Le problème n'affecte pas directement une fonctionnalité ou l'utilisation.

10 Modalités de traitement des demandes par l'équipe Cloud Operations (SaaS) pour Planview Enterprise, Trous et Planview Enterprise One

L'équipe Cloud Operations est disponible **du lundi au vendredi de 1 h à 19 h (UTC-6)** pour traiter les demandes soumises sous forme de dossiers. En cas d'arrêt de votre système de production, vous pouvez contacter notre service d'astreinte en dehors de ces heures.

Les tableaux ci-dessous indiquent les objectifs de temps de résolution pour les demandes internes et externes durant les heures de support définies.

Demands ponctuelles (des clients ou internes)	Type d'activité	Réponse initiale/Accusé de réception	Objectif de temps de résolution standard
Sauvegarde/Copie/Restauration de bases de données	Ponctuelle	60 min	8 heures
Application de nouveaux fichiers de clés (PVE, BO, OpenSuite)	Ponctuelle	-	1 heure
Redémarrage des services	Ponctuelle	-	30 min
Traitement du cube IA	Ponctuelle	-	30 min
Ajout d'utilisateurs de Report Builder	Ponctuelle	60 min	2 heures
Demands Customer Care : journaux, fichiers, base de données DM, informations sur l'environnement, etc.	Ponctuelle	-	30 min

Demands prévues (des clients ou internes)	Type d'activité	Réponse initiale/Accusé de réception	Objectif de temps de résolution standard
Sauvegarde/Copie/Restauration de bases de données	Prévue	60 min	Dans le délai prévu

Demandes prévues (des clients ou internes)	Type d'activité	Réponse initiale/Accusé de réception	Objectif de temps de résolution standard
Configuration des notifications par e-mail	Prévue	60 min	Dans le délai prévu
Configuration de l'intégration des données	Prévue	60 min	Dans le délai prévu
Configuration de l'importation des données/de l'interface	Prévue	60 min	Dans le délai prévu
Traitement du cube IA	Prévue	60 min	Dans le délai prévu
Installation de la mise à jour ou du correctif	Prévue	60 min	Dans le délai prévu
Exécution de l'interface hors calendrier	Prévue	60 min	Dans le délai prévu

11 Modalités de traitement des problèmes liés à un défaut de logiciel pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro

Niveau de priorité/de gravité de la demande	Réponse initiale : rappel ou e-mail	Objectif de temps de résolution pour les défauts de logiciel N. B. La résolution peut être fournie sous la forme d'une solution de contournement stable.
Urgent/Critical (critique)	Dans les 30 minutes qui suivent	<p>Dans les 2 jours ouvrables* qui suivent à l'aide d'une solution de contournement, ou d'une mise à jour ou d'un correctif s'il n'existe pas de solution de contournement stable</p> <p>Le problème signalé peut nécessiter l'intervention de l'équipe de développement produits et la publication d'une mise à jour ou d'un correctif. Dans ce cas, le service Customer Care s'efforce de fournir une solution de contournement temporaire jusqu'à ce que le défaut ait été résolu dans une nouvelle version du logiciel. Pour les défauts urgents, le service Customer Care s'efforce de fournir un correctif sous deux jours ouvrables à partir du moment où le problème a été reproduit et classé comme défaut de logiciel par les équipes du service Customer Care et de développement produits.</p> <p>* L'objectif de temps de résolution de deux jours ouvrables dépend du temps mis par le client à répondre à une demande d'informations. Le temps d'attente pour chacune des informations supplémentaires n'est pas totalisé dans l'objectif de temps de résolution.</p>

Niveau de priorité/de gravité de la demande	Réponse initiale : rappel ou e-mail	Objectif de temps de résolution pour les défauts de logiciel N. B. La résolution peut être fournie sous la forme d'une solution de contournement stable.
High/Major (élevé/majeur)	Dans l'heure qui suit	<p>Résolution prévue pour la prochaine version majeure, la prochaine mise à jour (si le problème a été signalé avant la date limite d'inclusion)* ou le prochain correctif s'il n'existe pas de solution de contournement stable</p> <p>Les problèmes signalés peuvent nécessiter l'intervention de l'équipe de développement produits et la publication d'une nouvelle version, d'une mise à jour ou d'un correctif. Dans ce cas, le service Customer Care s'efforce de fournir une solution de contournement temporaire jusqu'à ce que le défaut ait été résolu dans une nouvelle version du logiciel. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <i>Processus de remontée des défauts et améliorations</i>.</p> <p>* Toutes les versions majeures et les mises à jour présentent une « date limite d'inclusion » qui se situe environ 4 semaines avant la publication prévue. De plus, tous les problèmes communiqués ne sont pas systématiquement corrigés dans la version concernée par le dysfonctionnement. Certains problèmes peuvent être résolus dans une version majeure ultérieure selon l'appréciation de l'équipe de gestion des produits de Planview.</p>
Medium/Moderate (moyen/moyen)	Dans les 2 heures qui suivent	Prévue pour la prochaine version
Low/Minor (faible/mineur)	Dans les 4 heures qui suivent	Si le temps le permet

Veillez noter les exceptions suivantes :

- Défauts de logiciel concernant des produits logiciels OEM :
 - Microsoft SharePoint™
 - Systèmes d'exploitation Microsoft™
 - Environnements SGBDR (Oracle, SQL Server)
 - Microsoft Reporting and Analysis Services™
 - Bright Idea™
 - Tout logiciel ou composant d'application tiers non développé ni géré par Planview, Inc.

12 Modalités de traitement des problèmes non liés à un défaut de logiciel pour Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro

Lorsqu'elle répond aux demandes des clients, l'équipe Customer Care de Planview s'efforce de remplir les objectifs de niveau de service indiqués dans le tableau ci-dessous.

Niveau de priorité/de gravité de la demande	Réponse initiale : rappel ou e-mail	Objectif de temps de résolution des dossiers (non liés à un défaut de logiciel) N. B. La résolution peut être fournie sous la forme d'une solution de contournement stable.
Urgent/Critical (critique)	Dans les 30 minutes qui suivent	Dès que possible Les dossiers urgents non liés à un défaut de logiciel sont traités par l'équipe Customer Care aussi vite que possible, sauf pour les exceptions répertoriées ci-dessous. Le problème signalé peut nécessiter l'intervention des équipes de développement de produit, Cloud Operations, de fournisseurs externes ou de ressources techniques sur site. En faisant appel aux ressources appropriées, le Customer Care travaille à la résolution du problème signalé afin d'identifier la cause et de fournir une solution au plus vite.
High/Major (élevé/majeur)	Dans l'heure qui suit	Dans les cinq jours ouvrables qui suivent* Le problème signalé peut nécessiter l'intervention des équipes de développement produits, Cloud Operations, de fournisseurs externes ou de ressources techniques sur site. En faisant appel aux ressources appropriées, le Customer Care travaille à la résolution du problème signalé afin d'identifier la cause et de fournir une solution au plus vite. * L'objectif de temps de résolution de cinq jours ouvrables dépend du temps mis par le client à répondre à une demande d'informations. Le temps d'attente pour chacune des informations supplémentaires n'est pas totalisé dans l'objectif de temps de résolution.
Medium/Moderate (moyen/moyen)	Dans les 2 heures qui suivent	Si le temps le permet
Low/Minor (faible/mineur)	Dans les 4 heures qui suivent	Si le temps le permet

Veillez noter les exceptions possibles qui suivent :

- Les problèmes qui ne relèvent pas de la responsabilité de Planview (déploiement sur site uniquement), par exemple les problèmes liés au réseau, au matériel informatique, aux systèmes d'exploitation sur serveur ou au serveur de base de données
- Les problèmes de réseau du client (problèmes de latence, de saturation, de pare-feu ou de serveur proxy, etc.)
- Les problèmes côté client du client (navigateur, système d'exploitation, connectivité, etc.)
- Le support pour les personnalisations, les rapports personnalisés, les affichages personnalisés, les mosaïques personnalisées ou les rubans personnalisés créés par le client
- Les questions fonctionnelles, liées à l'utilisation du logiciel ou portant sur la formation
- Les demandes d'amélioration ou de personnalisation
- Défauts de logiciel concernant des produits logiciels OEM :
 - Microsoft SharePoint™
 - Systèmes d'exploitation Microsoft™
 - Environnements SGBDR (Oracle, SQL Server)
 - Microsoft Reporting and Analysis Services™
 - Bright Idea™
 - Tout logiciel ou composant d'application tiers non développé ni géré par Planview, Inc.

13 Processus de remontée des défauts et améliorations pour Planview Enterprise, Trous, Planview Enterprise One et Planview PPM Pro

Tous les défauts de logiciel reproductibles, pour toute version de produit dont l'équipe de développement produits assure activement le support, sont transmis à l'équipe de gestion des produits, qui les examine alors pour déterminer s'ils doivent être résolus dans une version ultérieure. Le tableau ci-dessous décrit le processus mis en œuvre pour la remontée des dossiers du service Planview Customer Care à l'équipe de gestion des produits. Notez que l'équipe de gestion des produits fournit uniquement des solutions pour la version actuelle et la version précédente, conformément à la politique de support des versions publiée.

Priorité	Processus de remontée
<p>Défauts de logiciel de gravité critique ou majeure</p> <p>Doivent remplir les critères suivants :</p> <p>Défaut de logiciel – Un défaut de logiciel (ou bug) correspond à une erreur, une défaillance ou un dysfonctionnement dans l'application qui l'empêche de fonctionner comme prévu (par exemple, l'utilisateur obtient un résultat incorrect).</p>	<p>Remontée des défauts de logiciel</p> <p>Ce processus permet de remonter les défauts de gravité critique ou majeure à l'équipe de développement produits.</p> <p>Le consultant de Customer Care assigné teste et reproduit en interne l'incident signalé. Lorsque le problème a pu être reproduit et qu'il répond à la définition d'un défaut de logiciel, le consultant transmet le dossier à l'équipe de gestion des produits.</p> <p>C'est là que la liste des défauts du produit remontés est examinée périodiquement selon la version de produit, avant chaque nouvelle version prévue. La résolution des défauts est planifiée pour une version à venir en fonction de la version du produit, du niveau de gravité attribué et de la fréquence du problème, selon l'appréciation de l'équipe de gestion des produits. Chaque nouvelle version prévue devra contenir une date d'inclusion publiée pour la considération de la résolution du problème. Tout dossier remonté après la date d'inclusion sera examiné dans le cadre de la prochaine mise à jour prévue pour la version identifiée, à moins qu'il ait été remonté pour être considéré dans le cadre d'un correctif*.</p> <p>Tous les défauts signalés ne sont pas systématiquement résolus dans la prochaine mise à jour prévue. Dans certains cas, le problème signalé pourra être résolu uniquement dans une version majeure ultérieure.</p> <p><i>* Le délai de publication d'un correctif peut varier en fonction de la complexité du défaut signalé et de la charge de travail nécessaire pour les phases de développement et de test. Dans la mesure du possible, l'équipe de gestion des produits communique une date cible pour le prochain correctif.</i></p> <p>N. B. Les clients sur site ne doivent pas appliquer de mise à jour sur leurs systèmes de production tant qu'ils ne l'ont pas vérifiée dans un environnement de test (si un environnement de test présentant la même version est disponible). Sinon, ils doivent effectuer des sauvegardes complètes de leur environnement avant d'appliquer la mise à jour sur leurs systèmes de production. Pour les clients SaaS, l'équipe Cloud Operations se charge systématiquement d'effectuer des sauvegardes complètes avant d'appliquer une mise à jour dans l'environnement de production.</p>

Priorité	Processus de remontée
<p>Défauts de logiciel de gravité moyenne ou mineure</p> <p>Doivent remplir les critères suivants :</p> <p>Défaut de logiciel – Un défaut de logiciel (ou bug) correspond à une erreur, une défaillance ou un dysfonctionnement dans l'application qui l'empêche de fonctionner comme prévu (par exemple, l'utilisateur obtient un résultat incorrect).</p>	<p>Remontée des défauts de logiciel</p> <p>Ce processus permet de remonter les défauts de moyenne ou faible priorité à l'équipe de gestion des produits.</p> <p>Le consultant de Customer Care assigné teste et reproduit en interne l'incident signalé. Lorsque le problème a pu être reproduit et qu'il répond à la définition d'un défaut de logiciel, le consultant transmet le dossier à l'équipe de gestion des produits.</p> <p>C'est là que la liste des défauts de logiciel est examinée selon la version de produit, avant chaque nouvelle version majeure prévue. La résolution des défauts est planifiée pour une version à venir en fonction de la version du produit, du niveau de gravité attribué et de la fréquence du problème, selon l'appréciation de l'équipe de gestion des produits. Chaque nouvelle version prévue devra contenir une date d'inclusion publiée pour la considération de la résolution du problème. Tout dossier remonté après la date d'inclusion sera examiné dans le cadre de la prochaine version prévue du produit pour la version identifiée.</p> <p>Généralement, la résolution des défauts de moyenne ou faible priorité n'est pas envisagée pour les mises à jour prévues. Cependant, ils sont examinés pour être éventuellement résolus dans les versions majeures.</p>
<p>Demandes d'amélioration</p> <p>Demandes relatives aux améliorations de l'application ou aux modifications de fonctionnalités. Il s'agit de demandes pour ajouter des fonctionnalités supplémentaires ou pour modifier le fonctionnement actuel du logiciel.</p>	<p>Considération pour les améliorations de produit</p> <p>Les dossiers liés à des demandes d'amélioration qui sont adressés au service Customer Care sont consignés en interne et leur statut est alors défini sur « Closed » (fermé). L'équipe de gestion des produits examine régulièrement les demandes d'amélioration, en parallèle de la planification des versions ultérieures. Le service Customer Care ou l'équipe de gestion des produits n'envoient aucun commentaire aux clients qui ont fait de telles demandes.</p> <p>Les demandes d'amélioration approuvées font l'objet d'une planification pour une version ultérieure et seront mentionnées dans les notes de publication du logiciel.</p>

14 Mises à jour et nouvelles versions de logiciel pour Planview Enterprise et Trous (avant PVE 12)

Les clients ayant souscrit au programme annuel de support et de maintenance Planview ou disposant de licences SaaS reçoivent les nouvelles versions des logiciels de Planview pour lesquels ils possèdent des licences d'utilisation. Planview expédie sur demande chaque nouvelle version du logiciel ou l'installation de la nouvelle version pour les clients SaaS. Voici les catégories principales de nouvelles versions :

- Plateforme
- Version majeure
- Version de maintenance

N. B. Planview recommande à ses clients sur site de ne *pas* appliquer de mise à jour sur leurs systèmes de production tant qu'ils ne l'ont pas vérifiée dans un environnement de test.

Gestion des versions de logiciel

L'approche de Planview quant aux nouvelles versions de logiciel est liée à sa politique de gestion des versions de logiciel. Planview utilise la convention « X.Y.Z », où X désigne le numéro de la version de la plateforme, Y celui de la version majeure et Z celui d'une version de maintenance.

N°	Principes
1.y.z	<u>Version de la plateforme</u> : Fait référence à une modification technique importante dans l'architecture, à l'introduction d'un nouveau module logiciel ou à une modification fonctionnelle majeure dans un module logiciel existant.
x.1.z	<u>Version majeure</u> : De nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées sans modifier l'architecture de base du logiciel. Les versions majeures présentent généralement un chemin de mise à niveau direct depuis la version précédente. Les améliorations de produits sont généralement mises en œuvre dans les versions majeures.
x.y.1	<u>Version de maintenance</u> : Ensemble de correctifs conçus pour résoudre les défauts signalés. Les versions de maintenance sont de nature cumulative et s'appliquent à toutes les couches de Planview. Elles n'incluent généralement pas d'améliorations.

15 Description des types de versions et des périodes de support pour Planview Enterprise (avant PVE 12)

Plateforme

Planview propose une nouvelle plateforme tous les 24 à 36 mois environ. Lorsqu'une nouvelle plateforme est mise à disposition, l'équipe de développement produits continue à assurer le support de la plateforme précédente ou de la version majeure précédente pendant 12 mois environ à l'aide de nouvelles versions de maintenance ou de mises à jour prévues.

Version majeure

Planview propose une nouvelle version majeure tous les 6 à 9 mois environ. Lorsqu'une nouvelle version majeure est mise à disposition, l'équipe de développement produits continue à assurer le support de la version majeure précédente pendant 12 mois environ à l'aide de nouvelles versions de maintenance ou de mises à jour prévues.

Versions de maintenance

Les versions de maintenance sont conçues pour résoudre des ensembles de problèmes ou de défauts spécifiques d'un produit. Une version de maintenance peut contenir des correctifs pour les couches Web, Application, Reporting et Données. Les correctifs pour les autres composants sont planifiés régulièrement dans une mise à jour, en fonction des besoins.

- Le cas échéant, Planview livre de nouvelles versions de maintenance pour chaque plateforme ou version majeure de l'application entièrement prise en charge.
- Les versions de maintenance sont cumulatives et incluent toutes les mises à jour publiées précédemment pour une version donnée. Une version de maintenance cumulative contient des correctifs pour toutes les fonctionnalités du produit dans une même build, ce qui permet aux clients d'installer uniquement la dernière version de maintenance.
- Tous les défauts signalés ne sont pas systématiquement résolus dans une version de maintenance. Dans certains cas, le problème signalé peut être résolu dans une plateforme ou une version majeure ultérieure.

16 Mises à jour et nouvelles versions de logiciel (Planview Enterprise/Troux 12+/Planview Enterprise One)

Les clients ayant souscrit au programme annuel de support et de maintenance Planview ou disposant de licences SaaS reçoivent les nouvelles versions des logiciels de Planview pour lesquels ils possèdent des licences d'utilisation. Planview envoie chaque nouvelle version de logiciel à ces clients ou installe la nouvelle version pour les clients SaaS sur simple demande. Voici les catégories principales de nouvelles versions :

- Version
- Mise à jour

N. B. Planview recommande à ses clients sur site de ne *pas* appliquer de mise à jour sur leurs systèmes de production tant qu'ils ne l'ont pas vérifiée dans un environnement de test.

Gestion des versions de logiciel

L'approche de Planview quant aux nouvelles versions de logiciel est liée à sa politique de gestion des versions de logiciel. Planview utilise la convention « Version X Mise à jour Y », où X désigne le numéro de la version majeure et Y celui de la mise à jour.

N°	Principes
X	<u>Version majeure</u> : Introduction de nouvelles fonctionnalités et de fonctionnalités améliorées. Peut comprendre de nouveaux modules logiciels. Les versions ont généralement un chemin de mise à niveau depuis la version précédente directe. Les améliorations de produits sont généralement mises en œuvre dans les versions majeures.
Y	<u>Mise à jour</u> : Il s'agit d'une compilation régulière de correctifs visant à résoudre les défauts signalés. Les mises à jour sont livrées selon le calendrier publié, elles sont cumulatives par nature. Généralement, elles ne comprennent pas d'améliorations. Seule la mise à jour la plus récente pour une version majeure est prise en charge.

17 Description des types de versions et des périodes de support (Planview Enterprise/Troux 12+/ Planview Enterprise One)

Version majeure

Planview propose une nouvelle version majeure tous les 6 mois environ. Lorsqu'une nouvelle version majeure est mise à disposition, l'équipe de développement produits continue à assurer le support de la version majeure précédente pendant 12 mois environ à l'aide de mises à jour ou de correctifs.

Mises à jour

Les mises à jour sont conçues pour résoudre des ensembles de problèmes ou de défauts spécifiques d'un produit.

- Planview publie des mises à jour de manière régulière (en général tous les 1 à 3 mois). Le calendrier des mises à jour de chaque version majeure est disponible sur le site du support technique.
- Les mises à jour sont cumulatives et comprennent toutes les mises à jour et correctifs officiels précédents pour une version majeure donnée. Une mise à jour cumulative contient des correctifs pour toutes les fonctionnalités du produit dans une même build, ce qui permet aux clients d'installer uniquement la dernière mise à jour.
- Tous les défauts signalés ne sont pas systématiquement résolus dans une mise à jour. Dans certains cas, le problème signalé peut être résolu dans une version majeure ultérieure.
- Les mises à jour peuvent contenir des correctifs pour les couches Web, Application, Reporting et Données. Les correctifs pour les autres composants sont planifiés régulièrement dans une mise à jour, en fonction des besoins.

Demandes d'assistance pour des versions sans service de support

Lorsqu'une version du logiciel n'est plus couverte par l'offre de support complet, le client peut toujours demander à ce qu'un correctif soit livré pour une version sans support. Le service Customer Care remonte alors cette demande à l'équipe de gestion des produits afin qu'elle soit examinée. Le service Customer Care fournira une réponse globale.

18 Autres types de mises à jour pour Planview Enterprise, Troux et Planview Enterprise One

Correctif

L'équipe de gestion des produits peut décider de publier ou non un correctif avant la prochaine version majeure ou mise à jour si le problème signalé empêche le système de fonctionner ou s'il nuit aux processus métier du client et qu'il n'existe aucune solution de contournement stable. La décision de publier un correctif revient aux représentants de l'équipe de gestion des produits, du développement de Produits et du service Customer Care. La mise à jour peut comprendre un ou plusieurs correctifs selon les problèmes signalés. Chaque correctif est cumulatif pour une version majeure ou une mise à jour donnée de l'application. Des correctifs sont publiés uniquement pour la mise à jour la plus récente d'une version majeure. De plus, seuls des tests unitaires sont réalisés sur les correctifs par l'équipe de développement produits.

N. B. Les clients ne doivent pas appliquer de mise à jour sur leurs systèmes de production tant qu'ils ne l'ont pas vérifiée dans un environnement de test (si un environnement de test présentant la même version est disponible). Sinon, ils doivent effectuer des sauvegardes complètes de leur environnement avant d'appliquer la mise à jour sur leurs systèmes de production. Pour les clients SaaS, l'équipe Cloud Operations se charge systématiquement d'effectuer des sauvegardes complètes avant d'appliquer une mise à jour dans l'environnement de production.

Mise à jour de la documentation

Une mise à jour de la documentation peut concerner, entre autres, les guides d'utilisateur, les supports de formation, les descriptions et spécifications de produit, les guides techniques et autres informations imprimées en rapport avec le logiciel. Les mises à jour de la documentation peuvent être distribuées au format imprimé, électronique, vidéo ou sur CD-ROM. Chaque mise à jour de la documentation fournit des informations actualisées sur le logiciel. Les mises à jour de la documentation sont mises à disposition sur le site <https://www.success.planview.com/>, dans les fichiers de l'aide en ligne ou dans la communauté Customer Care.