



Descrizione dei servizi di supporto del Customer Care 2018

per le applicazioni Planview®

Copyright 2018, Planview, Inc. Tutti i diritti riservati. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Projectplace®, Troux®, Innotas®, Planview® Enterprise One, Planview LeanKit® e Planview® PPM Pro sono marchi registrati di Planview, Inc.

Questo documento non può essere fotocopiato, riprodotto, tradotto, registrato su supporto elettronico, ridotto in forma elettronica, condiviso o altrimenti diffuso, né interamente né in parte, senza previo consenso scritto di Planview, Inc.

Planview, Inc. cerca di garantire l'accuratezza delle informazioni contenute in questo documento, ma non si assume alcuna responsabilità al riguardo. Planview, Inc. declina inoltre ogni responsabilità implicita relativa alla sua commerciabilità e al suo adattamento a scopi particolari. Le informazioni presenti in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso.

Tutti i nomi, i nomi di aziende o le aziende citati in questo documento sono inventati e qualsiasi riferimento a nomi, aziende, attività o istituzioni reali è puramente casuale. Qualsiasi somiglianza con persone, aziende, attività o istituzioni reali è anch'essa puramente casuale.

Planview, Inc. • 12301 Research Boulevard, Building V, Suite 101 • Austin, TX 78759 • USA

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

Customer Care: support.planview.com

U.S. Service Center

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

customercare@planview.com

Centro servizi Europa

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

customercare@planview.eu

Sommario

1	Introduzione	7
2	Servizi di supporto generali per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One	9
	Supporto pieno	9
	Supporto continuato	9
3	Le funzioni del Planview Customer Care	11
	Servizi di supporto SaaS per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One	11
	Ulteriori servizi per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One (che non rientrano nell'ambito di responsabilità del Customer Care) ..	12
4	Processo per la presentazione di richieste – Centro servizi America settentrionale.....	15
	Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One	15
	Servizi del Customer Care per Projectplace	16
5	Processo per la presentazione di richieste – Centro servizi EMEA	19
	Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One	19
	Servizi del Customer Care per Projectplace	20
	Servizi del Customer Care per PPM Pro	21

6	Tipi di casi per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro	23
7	Stato dei casi per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro	25
8	Modalità di chiusura dei casi per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro	27
9	Priorità e gravità dei casi richiesti per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro	29
10	Tempi di reazione per richieste indirizzate al team Cloud Operations (SaaS) per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One	31
11	Tempi di reazione in caso di difetti per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro	33
12	Tempi di reazione se non sussistono difetti per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro	35
13	Processo di escalation – Difetti e miglioramenti per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro.....	37
14	Aggiornamenti e versioni del software Planview Enterprise e Troux (precedenti alla versione 12)	39
	Sistema di versionamento del software.....	39
15	Descrizione dei tipi di versione e dei periodi di supporto per Planview Enterprise (prima di PVE 12).....	41
	Versione piattaforma.....	41
	Versione principale.....	41
	Versione di manutenzione.....	41
16	Aggiornamenti e versioni del software (Planview Enterprise,Troux 12+ e Planview Enterprise One)	43
	Sistema di versionamento del software.....	43
17	Descrizione dei tipi di versione e dei periodi di supporto (Planview Enterprise, Troux 12+ e Planview Enterprise One)	45
	Versione principale.....	45
	Aggiornamenti	45
	Richieste di supporto di versioni non supportate.....	45

18 Altri tipi di aggiornamenti per Planview Enterprise, Troux e Planview	
Enterprise One	47
Patch	47
Aggiornamento della documentazione.....	47

1 Introduzione

Nel presente documento sono descritti i servizi di supporto e manutenzione del software forniti da Planview, Inc. ai clienti che acquistano servizi di supporto (continui, con manutenzione) da Planview o hanno una licenza SaaS. In particolare sono descritti:

- le modalità standard di distribuzione di aggiornamenti dei prodotti software (per esempio, nuove versioni);
- il processo in base al quale Planview riceve e reagisce alle richieste di supporto presentate dai clienti;
- gli orari dei reparti Customer Care e Cloud Operations;
- gli obiettivi di livello di servizio standard nell'erogazione di supporto, azioni di Cloud Operations e risoluzione di difetti;
- i processi di escalation per i difetti del software;
- le modalità di supporto delle versioni.

2 Servizi di supporto generali per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One

Supporto pieno

Planview, Inc. fornisce servizi di supporto per ogni versione del software dopo la sua data di commercializzazione (GA):

- possibilità illimitata di rivolgersi telefonicamente al Planview Customer Care;
- presentazione di casi per web, email o telefono;
- aggiornamenti pianificati del software;
- aggiornamenti pianificati della documentazione rilasciata.

N.B. Per una definizione di versione principale, aggiornamento e patch, vedere la sezione *Sistema di versionamento del software*.

Supporto continuato

Una volta terminato il supporto pieno per una data versione (per informazioni dettagliate sui tempi di supporto, consultare la scheda Service Releases su <https://support.planview.com/>), Planview fornisce i seguenti servizi:

- possibilità illimitata di rivolgersi telefonicamente al Planview Customer Care;
- presentazione di casi per web, email o telefono;

3 Le funzioni del Planview Customer Care

I servizi del Customer Care coprono problemi del software riscontrati dagli utenti delle applicazioni Planview e sottoposti all'attenzione del Customer Care da parte degli amministratori delle applicazioni definiti o dagli utenti finali di Projectplace.(il Customer Care non fornisce servizi di supporto alla community degli utenti finali di Planview Enterprise, Planview Enterprise One o Planview PPM Pro) . I problemi del software sono classificati nel seguente modo:

- difetto del software: un difetto del software (bug) è un errore, un'imperfezione, uno sbaglio, un guasto o un difetto dell'applicazione che le impedisce di comportarsi come previsto dalla documentazione relativa alla versione del software in uso (per es. producendo un risultato scorretto o un messaggio di errore); i difetti del software possono essere classificati in base alla gravità e alla priorità, e sono poi assegnati al team Product Development;
- il software non si comporta come descritto nella documentazione rilasciata da Planview; la documentazione rilasciata da Planview non descrive accuratamente la funzionalità intenzionale del software; la funzionalità del software non soddisfa i requisiti come da mutuo accordo stabilito tramite il capitolato;
- si verifica un errore del software che provoca la visualizzazione di messaggi di errore sullo schermo o in un registro;

Servizi di supporto SaaS per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One

Su richiesta, il Customer Care fornisce ulteriori servizi di supporto ai clienti SaaS di Planview. Richieste di servizi di supporto SaaS specifici sono assegnate al team Cloud Operations dal lunedì al venerdì, dalle ore 1:00 alle ore 19:00 UTC-6.

- Backup e ripristino di database, per es. dall'ambiente di produzione all'ambiente di verifica.
- Riavviamento dei servizi dell'applicazione.
- Elaborazione job a livello back-end, per es. interfacce, esportazioni e così via.
- Applicazione di versioni del software Planview, tra cui patch, aggiornamenti e versioni principali (ciò è programmato in accordo con il team Cloud Operations)

N.B. Richieste di questi servizi e simili sono assegnate dal Customer Care al team Cloud Operations di Planview per la pianificazione e l'esecuzione. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Tempi di reazione per richieste indirizzate al team Cloud Operations (SaaS) per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One.

Ulteriori servizi per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One (che non rientrano nell'ambito di responsabilità del Customer Care)

Supporto funzionale

Le domande sulle funzionalità presentate al Customer Care possono essere rivolte al team Consulting di Planview tramite il direttore dei servizi o il consulente di direzione locale. Di norma, i servizi forniti dal team Consulting sono fatturabili. In alternativa i clienti possono avvalersi del servizio RAS (Remote Advisory Service) di Planview per una consulenza di breve durata oppure di sedute di Q&A della durata di 15 minuti (per un totale di 4 ore). Per ulteriori informazioni sull'offerta del servizio RAS e su come funziona, consultare <https://success.planview.com/>.

Report, visualizzazioni, interfacce ecc. creati dai clienti

Il Customer Care fornisce un massimo di un'ora complessiva di assistenza per problemi o questioni collegati per esempio a elementi creati dai clienti, come report, cubi o visualizzazioni di analisi, tessere personalizzate (precedentemente portlet tabella personalizzati), report on demand o interfacce sviluppate dai clienti. Dopo la prima ora, il supporto viene fatturato ai clienti e fornito dai team dei servizi tecnici (Planview Technical Services), di consulenza (Planview Consulting) o dal suddetto RAS.

Ai casi assegnati al team Global Services (report personalizzati, report RPM e interfacce personalizzate) si può accedere tramite:

<https://support.planview.com>

Questi casi non sono legati ai target di livello dei servizi descritti nel presente documento.

Servizi di supporto sul posto

Nel caso in cui il Customer Care non riesca a risolvere un problema tecnico tramite supporto telefonico o altri metodi di diagnosi a distanza con una ragionevole assistenza da parte del cliente in un periodo di tempo ragionevole, Planview si riserva la possibilità di fornire i propri servizi tecnici sul posto per risolvere il problema riscontrato.

Installazioni da parte del cliente (solo sul posto)

Il Customer Care fornisce un massimo di un'ora complessiva di assistenza per problemi o questioni relativi all'installazione di una versione principale del software Planview Enterprise o Troux condotta autonomamente dal cliente sul server web, sul server dell'applicazione, sul server del database, sul server dei report (a volte indicati collettivamente come "server di Planview Enterprise o Troux") oppure relativi all'installazione di Planview Enterprise o Troux su nuovi server (una versione di Planview Enterprise o Troux non ancora installata). Planview mette a disposizione tutta la documentazione tecnica relativa al processo di aggiornamento per Planview Enterprise o Troux tramite <http://support.planview.com> o

tramite il forum di Troux Dopo la prima ora, il supporto è a carico del cliente e rientra nell'ambito di competenza del team Planview Technical Services o del suddetto RAS.

Il Customer Care fornisce assistenza ai clienti che decidono di installare autonomamente i servizi di integrazione (PVLoader, Financial Repository, Planview OpenSuite e così via) o gli strumenti amministrativi sui server di Planview Enterprise o sulle workstation degli amministratori.

4 Processo per la presentazione di richieste – Centro servizi America settentrionale

Per presentare casi al Customer Care sono a disposizione vari metodi.

Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One

- **Community del Planview Customer Care:** i clienti possono collegarsi al sito web del Customer Care di Planview e presentare casi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La community del Customer Care è disponibile tramite un browser internet all'indirizzo:

<https://support.planview.com>

Per accedere alla community del Customer Care è necessario inserire indirizzo e-mail e password. Se un cliente non si dispone dei dati di accesso, è possibile richiederli al Customer Care inviando un'e-mail a CustomerCare@Planview.com o telefonando al numero **+1-512-346-8460**. Il Customer Care provvede allora a trasmettere i necessari dati per e-mail all'amministratore di Planview designato.

- **Telefono:** i clienti possono chiamare il Planview Customer Care al numero **+1-512-346-8460** per presentare nuovi casi, aggiornare casi esistenti o chiudere casi.
- **E-mail:** i clienti possono comunicare i loro casi per e-mail scrivendo all'indirizzo CustomerCare@Planview.com. Un rappresentante del Customer Care crea corrispondenti casi, che sono poi automaticamente assegnati ai vari esperti.
 - **Clienti on-premise:** i casi creati sono salvati con un numero di riconoscimento all'interno del sistema e girati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. Per i clienti con contratto di manutenzione standard, la community del Customer Care è monitorata **dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 19:00 UTC-6**.
 - **Clienti SaaS:** i casi sono salvati con un numero di riconoscimento all'interno del sistema e assegnati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. La community del Customer Care è monitorata dalla **domenica ore 17:00 al venerdì alle ore 19:00 UTC-6 (24 ore su 24)**.

- **Supporto regionale APAC:** i clienti dell'APAC (Australia, Nuova Zelanda e così via) possono contattare il Customer Care **dalla domenica al giovedì, dalle ore 17:00 alle ore 1:00 UTC-6 del giorno dopo** tramite:
 - E-mail: CustomerCare@planview.com
 - Telefono:
 - Australia: **+61 2 80149318**
 - Nuova Zelanda: **64 49 749422**
 - Community del Customer Care

Per informazioni sul contatto al di fuori dei suddetti orari, vedere il documento sul supporto globale e SaaS per il 2017-2018 (*Global and SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018*).

- **Supporto SaaS:** i clienti SaaS/hosted possono contattare il Customer Care tramite la community (<http://support.planview.com>). I casi comunicati tra **la domenica ore 17:00 e il venerdì ore 19:00 UTC-6 (24x5)** sono assegnati immediatamente. Per ulteriori informazioni, vedere il documento *SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018*.
- **Supporto Platinum (copertura 24x7):** per casi di priorità urgente, i clienti che hanno scelto di passare ai servizi e al supporto Platinum possono contattare un esperto di secondo livello durante gli orari di chiusura, telefonando a un apposito numero di cellulare in servizio.

Servizi del Customer Care per Projectplace

Planview fornisce ai clienti supporto via e-mail, chat e telefono per richieste riguardanti l'uso dei servizi. Tale supporto è fornito nei giorni feriali (escluso il Nord America e giornate di festa annunciate su <https://support.planview.com> e <https://success.planview.com/Projectplace/Support>) e nella misura decisa di volta in volta da Planview. Le richieste e/o notifiche di errori devono essere presentate al Customer Care di Planview via e-mail, presentazione di casi, chat o per telefono, ai numeri elencati qui sotto.

- **Community del Customer Care per Projectplace**

I casi sono salvati con un numero di riconoscimento all'interno del sistema e assegnati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. La community del Customer Care è monitorata dalla **domenica ore 17:00 al venerdì alle ore 19:00 UTC-6 (24 ore su 24)**.

Orari del supporto in lingua inglese (America): giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 17:00 UTC-6.

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

Il supporto EMEA è fornito i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 17 (UTC+1).

- Telefono
 - America
 - Telefono: **+1 512 346 8460**, i giorni feriali dalle ore 7 alle ore 2 (UTC-6)
 - **Supporto regionale APAC:** i clienti dell'APAC (Australia, Nuova Zelanda e così via) possono contattare il Customer Care **dalla domenica al giovedì, dalle ore 17.00 alle ore 1.00 UTC-6** tramite:
 - Telefono:
 - Australia: **+61 2 80149318**
 - Nuova Zelanda: **+64 49 749422**

- E-mail

I clienti possono inviare le loro richieste per e-mail agli indirizzi:

- 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

Servizi del Customer Care per PPM Pro

- **Community del Planview Customer Care:** i clienti possono collegarsi al sito web del Planview Customer Care e presentare casi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La community del Customer Care è disponibile tramite un browser internet all'indirizzo:

<https://support.planview.com>

Per accedere alla community del Customer Care è necessario inserire indirizzo e-mail e password. Se non si dispone dei dati di accesso, è possibile richiederli al Planview Customer Care inviando un'e-mail a CustomerCare@Planview.com o telefonando al numero **+1-512-346-8460**. Il Customer Care provvede allora a trasmettere i necessari dati per e-mail all'amministratore di Planview designato.

I casi sono salvati con un numero di riconoscimento all'interno del sistema e assegnati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. La community del Customer Care è monitorata dalla **domenica ore 17:00 al venerdì alle ore 19:00 UTC-6 (24 ore su 24)**.

- **Telefono:** i clienti possono chiamare il Planview Customer Care al numero **+1-512-346-8460** per presentare nuovi casi, aggiornare casi esistenti o chiudere casi dal **lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 2:00 UTC-6**.
- **E-mail:** i clienti possono comunicare i loro casi per e-mail scrivendo all'indirizzo CustomerCare@Planview.com. Rappresentanti del Customer Care creano poi corrispondenti casi, che sono automaticamente assegnati a esperti **dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:00 alle ore 2:00 UTC-6**.

5 Processo per la presentazione di richieste – Centro servizi EMEA

Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One

Per presentare richieste di casi al Customer Care esistono diverse possibilità.

- **Community del Customer Care:** i clienti possono collegarsi al sito web del Customer Care e presentare un caso 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La community del Customer Care è disponibile tramite un browser internet all'indirizzo:

<https://support.planview.com>

Per accedere alla community del Customer Care è necessario inserire indirizzo e-mail e password. I clienti che non dispongono di quei dati possono contattare il Planview Customer Care spedendo un'e-mail a CustomerCare@Planview.eu o telefonando al **+49-721-9597-262**. Il Customer Care provvederà a trasmetterli al loro amministratore di Planview per e-mail.

I casi sono salvati con un numero di riconoscimento all'interno del sistema e assegnati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. Per i clienti con contratto di manutenzione standard, la community del Customer Care è monitorata **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 CET**.

- **Telefono:** i clienti possono chiamare il Planview Customer Care in Germania (+49 721-9597-262) o nel Regno Unito (+44-118-963-7777) **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 CET** per creare nuovi casi, aggiornare casi esistenti o chiudere casi.
- **E-mail:** i clienti possono comunicare le loro richieste per e-mail scrivendo all'indirizzo CustomerCare@Planview.eu. Un rappresentante del Customer Care crea corrispondenti casi, che sono poi automaticamente assegnati ai vari esperti. La queue di e-mail del Customer Care è monitorata **dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 18 CET**.
 - **Clienti on-premise:** i casi creati sono salvati con un numero di riconoscimento all'interno del sistema e girati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. Per i clienti con contratto di manutenzione standard, la community del Customer Care è monitorata **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 CET**.
 - **Clienti SaaS:** i casi sono salvati con un numero di riconoscimento unico all'interno del sistema e assegnati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. La community del Customer Care è monitorata **dalla domenica alle ore 24:00 fino al sabato alle ore 14:00 CET (24 ore su 24)**.

- **Supporto SaaS:** i clienti SaaS/hosted possono contattare il Customer Care tramite la community del Customer Care (<http://support.planview.com>). I ticket creati tra **la domenica all'ore 17:00 e il venerdì alle ore 19:00 UTC-6 (24 ore su 24, 5 giorni a settimana)** sono assegnati immediatamente. Per ulteriori informazioni vedere il documento *Global and SaaS Support – Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018.pdf*.
- **Supporto Platinum (copertura 24x7):** per casi di priorità urgente, i clienti che hanno scelto di passare ai servizi e al supporto Platinum possono contattare un esperto di secondo livello durante gli orari di chiusura, telefonando a un apposito numero di cellulare in servizio.

Servizi del Customer Care per Projectplace

Planview fornisce ai clienti supporto via e-mail, chat e telefono per richieste riguardanti l'uso dei servizi. Tale supporto è fornito nei giorni feriali (escluse le giornate di festa svedesi e quelle annunciate su <https://support.planview.com> e <https://success.planview.com/Projectplace/Support>) e nella misura decisa di volta in volta da Planview. Le richieste e/o notifiche di errori devono essere presentate al Customer Care di Planview via e-mail, caso, chat o per telefono, ai numeri elencati qui sotto.

- **Community del Customer Care per Projectplace**

Orario di apertura (Europa): **giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 17:00 CET.**

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

- **Telefono**

- Inglese: **+44 800 328 9514**
- Svedese: **+46 8 586 302 60**
- Danese: **+45 8987 1149**
- Norvegese: **+47 21 42 41 40**
- Tedesco: **+49 69 430 082 130**
- Olandese: **+31 20 808 00 63**

- **E-mail**

I clienti possono inviare le loro richieste per e-mail agli indirizzi:

- 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**
 - Le richieste di chat possono essere avviate durante il normale orario di ufficio via <https://success.planview.com/projectplace>

Servizi del Customer Care per PPM Pro

Planview fornisce ai clienti supporto via e-mail, chat e telefono per richieste riguardanti l'uso dei servizi. Tale supporto è fornito nei giorni feriali (festività svedesi escluse) e nella misura decisa di volta in volta da Planview. Le richieste e/o notifiche di errori devono essere presentate al Customer Care di Planview via e-mail, caso, chat o per telefono, ai numeri elencati qui sotto.

- **Community del Planview Customer Care:** i clienti possono collegarsi al sito web del Customer Care di Planview e presentare casi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La community del Customer Care è disponibile tramite un browser internet all'indirizzo:

<https://support.planview.com>

Per accedere alla community del Customer Care è necessario inserire indirizzo e-mail e password. Se non si dispone di tali dati, è possibile richiederli al Customer Care all'indirizzo CustomerCare@Planview.com. Il Customer Care provvede allora a trasmetterli per e-mail al relativo amministratore di Planview designato.

I casi sono salvati con un numero di riconoscimento all'interno del sistema e assegnati automaticamente a uno degli esperti del Customer Care. La community del Customer Care è monitorata dal **lunedì alle ore 2:00 fino al sabato alle ore 2:00 CET (24 ore su 24)**.

- **E-mail:** è possibile inviare richieste per e-mail all'indirizzo CustomerCare@Planview.com. Rappresentanti del Customer Care creano poi corrispondenti casi, che sono automaticamente assegnati a esperti **dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00 CET.4**

6 Tipi di casi per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro

I casi si distinguono in base al tipo (vedere la seguente tabella).

Tipo	Descrizione
Functional (funzionale)	Ticket creati per porre una domanda al Customer Care riguardo al software Planview. Si può trattare di domande relative alla funzionalità, all'uso, all'amministrazione e all'implementazione. Anche i casi creati per segnalare problemi riguardanti le funzioni del prodotto rientrano in questo tipo. Si può trattare di casi in cui l'applicazione non funziona come descritto nella documentazione fornita. I problemi funzionali non sono necessariamente causati da difetti del software, ma possono essere legati anche alla configurazione o ai dati.
Technical (tecnico)	Casi creati per porre una domanda tecnica su Planview Enterprise o per registrare problemi riscontrati durante l'installazione (su server) del software Planview eseguita da parte dei clienti. Ciò include domande sulla configurazione del server, la configurazione della sicurezza, domande sul database, il dimensionamento del server/dell'hardware, aggiornamenti del sistema operativo e così via. Anche i casi creati per segnalare problemi tecnici dell'applicazione o dell'infrastruttura di supporto sono di questo tipo. Si può trattare per esempio di errori elencati nei protocolli degli eventi dell'applicazione o di job pianificati la cui esecuzione non sia riuscita.
Defect (difetto)	Casi che identificano chiaramente un difetto del software che può essere riprodotto. Un difetto del software ("bug") è un errore, un'imperfezione, uno sbaglio, un guasto o un difetto dell'applicazione che le impedisce di comportarsi come previsto (per es. producendo un risultato scorretto).
Enhancement (miglioramento)	Casi creati per richiedere un perfezionamento dell'applicazione o una modifica delle sue funzioni. Ciò comprende l'aggiunta di ulteriori funzioni o la modifica di quelle attuali.
Performance	Casi creati per segnalare problemi di performance dell'applicazione Planview constatati sul server o sul client.
Customization (personalizzazione)	Casi creati in relazione a personalizzazioni fornite da Planview. Una personalizzazione può coinvolgere le interfacce dell'applicazione, modifiche a livello di codice, report personalizzati ed estensioni del Data Mart.
Self-Install (installazione autonome del cliente)	Casi creati in relazione a esigenze di supporto per installazioni autonome on-premise (tempo massimo a disposizione per ticket di questo genere è 1 ora).

Tipo	Descrizione
Cloud Operations	Casi creati per denunciare un problema o porre una domanda riguardanti un'implementazione hosted.
Documentation (documentazione)	Casi creati per indicare problemi legati alla documentazione Planview oppure per richiederne un perfezionamento.

7 Stato dei casi per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro

I casi si distinguono in base allo stato (vedere le definizioni qui sotto).

Stato	Definizione
Nuovo	Il caso è stato creato, ma non è ancora stato assegnato.
Initial (iniziale)	Il caso è stato assegnato, ma è in attesa di una prima risposta da parte dell'esperto del Customer Care.
Active (attivo)	Il caso è in attesa di un'azione da parte dell'esperto del Customer Care assegnato.
Needs Reply (è necessaria una risposta)	Il caso è in attesa di una risposta da parte di Planview.
Pending Customer (in attesa di verifica da parte del cliente)	Il caso è in attesa di una risposta da parte del contatto indicato, in quanto sono necessarie ulteriori informazioni per risolvere il problema riscontrato.
Pending CR (in attesa di CR)	Il caso è in attesa di un aggiornamento o patch da parte del Product Development
Reopened (riaperto)	Il caso è stato riaperto ed è in attesa di un'azione da parte dell'esperto del Customer Care assegnato.
Pending Vendor (in attesa di risposta dal fornitore)	Il caso è in attesa di un'azione da parte di terzi.
In Hosting	Il ticket è in attesa di un'azione da parte del Cloud Operations.
Pending SSO Configuration (in attesa di configurazione dell'SSO)	Il caso è in attesa della configurazione del single sign-on (SaaS).
Pending Build (in attesa di build)	Il caso è in attesa di un nuovo build SaaS per un aggiornamento dell'ambiente SaaS.

Stato	Definizione
In Task (in attività)	Il caso è in attesa di un'azione da parte di terzi all'interno di Planview (per es. da parte del Product Development, del Product Management, del Cloud Operations ecc.).
In Development (in sviluppo)	Il caso è stato inoltrato al Product Development e la sua risoluzione è pianificata per una versione futura.
In Products (nel dipartimento Prodotti)	Il caso è stato inoltrato al Product Development e la sua risoluzione è presa in considerazione per una versione successiva.
Pending Build (in attesa di build)	Il caso è stato assegnato a Cloud Operations per una richiesta di implementazione di nuovi prodotti.
In Research (in ricerca)	Il caso ha bisogno di un'analisi approfondita.
Pending SSO Configuration (in attesa di configurazione dell'SSO)	Il caso è assegnato al team Customer Service Advocacy per la configurazione del single sign-on.
Major Upgrades (importanti aggiornamenti)	Richiesta di aggiornamento (PVE e Troux): il caso è assegnato al team Customer Service Advocacy per la gestione della richiesta.
Solution Provided (soluzione fornita)	Al cliente è stato fornita una proposta di soluzione e il Customer Care è in attesa di una risposta per confermare o meno la chiusura del caso.
Chiusa	La soluzione del fornita è stata accettata e il caso è chiuso.

8 Modalità di chiusura dei casi per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro

Nel momento in cui viene fornita una risoluzione o correzione, i casi sono contrassegnati con l'etichetta "Solution Provided" (soluzione fornita). Ciò include tra le altre cose quanto segue:

- risposte a domande generali;
- istruzioni passo per passo per risolvere il problema riscontrato;
- rilascio di aggiornamenti, patch o versioni principali che risolvono il problema in questione;
- indicazione del cliente che il problema può essere indicato come risolto (Solution Provided).

Quando una soluzione proposta è accettata dal cliente tramite il portale Customer Care o nel caso non ci sia risposta da parte del cliente nei primi 21 giorni (dopo tre tentativi di contatto per e-mail), il caso viene chiuso (Closed). Tutti i casi chiusi possono essere riaperti su richiesta dei clienti o per iniziativa di Planview, se necessario.

9 Priorità e gravità dei casi richiesti per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro

Per ogni caso sottoposto, i clienti devono impostare priorità e gravità. La priorità di un caso può essere impostata in fase di creazione nella community del Customer Care. I valori di priorità e gravità di un caso esistente possono essere modificati aggiungendo un commento al caso richiedendo la modifica desiderata, oppure contattando il Customer Care per e-mail o per telefono. Le richieste di impostare una priorità urgente sono esaminate da uno dei manager del Customer Care, che verifica che il problema riscontrato soddisfi i criteri definiti. Per determinare l'ordine con cui prendere in considerazione le varie richieste presentate e per utilizzare al meglio le proprie risorse, Planview si basa sulla priorità assegnata a ciascun caso. I diversi livelli di priorità a disposizione sono descritti nella seguente tabella.

Priorità assegnata	Definizione
Urgent (urgente)	Sistema produttivo inattivo (non disponibile) oppure ambiente di formazione inattivo durante un corso di formazione pianificato. Una delle principali aree del prodotto (come i report o la gestione delle risorse e delle attività) non è disponibile o utilizzabile da parte degli utenti (tutti o la maggior parte). Componenti o aree dell'applicazione critici non funzionano e ciò ha conseguenze negative sulle decisioni operative. Problemi incontrati in un ambiente di verifica o di sviluppo e richieste di miglioramento non devono essere classificati come urgenti. Analogamente, le azioni ad hoc del team Cloud Operations non possono essere classificate come urgenti.
High (alta)	Software Planview fuori uso. Componenti o aree dell'applicazione critici non funzionano correttamente e ciò può avere conseguenze negative sul business o sul processo decisionale.
Medium (media)	Componenti o aree dell'applicazione non critici non funzionano correttamente e ciò <i>non influenza direttamente</i> il business o il processo decisionale.
Low (bassa)	Impatto di poco conto o inesistente. Problema di tipo cosmetico o miglioramento di minore entità.

Gravità assegnata	Definizione
Critical (critica)	Il problema compromette funzionalità dell'applicazione critiche per il business.

Gravità assegnata	Definizione
Major (importante)	Il problema compromette funzionalità dell'applicazione di importanza determinante.
Moderate (moderata)	Il problema compromette funzionalità dell'applicazione di secondaria importanza.
Minor (secondaria)	Il problema non compromette direttamente la funzionalità o l'uso.

10 Tempi di reazione per richieste indirizzate al team Cloud Operations (SaaS) per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One

Il team Cloud Operations è a disposizione per richieste presentate tramite casi dal lunedì al venerdì dalle ore 1:00 alle ore 19:00 UTC-6. In caso di produzione bloccata è disponibile un supporto su chiamata al di fuori del suddetto orario.

Nelle seguenti tabelle sono indicati gli obiettivi dei tempi di risoluzione delle richieste interne ed esterne nell'orario di supporto definito.

Richieste ad hoc (di clienti o interne)	Tipo di attività	Risposta iniziale/Presenza d'atto	Obiettivo di tempo di risoluzione standard
Backup/Copia/Ripristino database	Ad hoc	60 min.	8 ore
Applicazione nuovi file chiave (PVE, BO, OpenSuite)	Ad hoc	n.d.	1 ora
Riavviamento servizio	Ad hoc	n.d.	30 min.
Elaborazione cubo IA	Ad hoc	n.d.	30 min.
Aggiunta di utenti di Report Builder	Ad hoc	60 min.	2 ore
Richieste del Customer Care: registri, file, database DM, informazioni relative all'ambiente ecc.	Ad hoc	n.d.	30 min.

Richieste pianificate (di clienti o interne)	Tipo di attività	Risposta iniziale/Presenza d'atto	Obiettivo tempo di risoluzione standard
Backup/Copia/Ripristino database	Programmata	60 min.	Tempo programmato più preparazione

Richieste pianificate (di clienti o interne)	Tipo di attività	Risposta iniziale/Presenza d'atto	Obiettivo tempo di risoluzione standard
Configurazione segnalazioni via e-mail	Programmata	60 min.	Tempo programmato più preparazione
Configurazione avanzamento	Programmata	60 min.	Tempo programmato più preparazione
Configurazione interfaccia/importazione dati	Programmata	60 min.	Tempo programmato più preparazione
Elaborazione cubo IA	Programmata	60 min.	Tempo programmato più preparazione
Installazione aggiornamento o patch	Programmata	60 min.	Tempo programmato più preparazione
Esecuzione interfaccia off-schedule	Programmata	60 min.	Tempo programmato più preparazione

11 Tempi di reazione in caso di difetti per Planview Enterprise, Trough, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro

Priorità/Gravità della richiesta	Tempo di risposta iniziale: chiamata o e-mail	Obiettivo del tempo di risoluzione per difetti del software N.B. La risoluzione può essere fornita sotto forma di soluzione provvisoria praticabile.
Urgent/Critical (urgente/critica)	Entro 30 minuti	<p>Entro 2 giorni lavorativi* tramite una soluzione provvisoria, oppure un aggiornamento o un patch, in assenza di una soluzione provvisoria praticabile</p> <p>Per risolvere il problema può essere necessaria l'assistenza del Product Development; la risoluzione può essere inclusa in un aggiornamento o in un patch. In questi casi il Customer Care cerca di fornire una soluzione provvisoria fino alla risoluzione del difetto tramite rilascio di software. Per difetti urgenti, il Customer Care mira a rilasciare un patch entro due giorni lavorativi dal momento in cui il problema è riprodotto e confermato come difetto del software da parte del Customer Care e del Product Development.</p> <p>*Il tempo di risoluzione di 2 giorni lavorativi dipende anche dalla velocità di risposta del cliente alle richieste di informazioni del Product Support. Il tempo trascorso nell'attesa di ulteriori informazioni da parte del cliente non conta ai fini del rispetto dell'obiettivo.</p>
High/Major (alta/importante)	Entro 1 ora	<p>Prossima versione principale, prossimo aggiornamento (se riferito entro il termine per l'inclusione*) o prossimo patch, se non vi è una soluzione provvisoria praticabile</p> <p>Per risolvere il problema può essere necessaria l'assistenza del Product Development; la risoluzione può essere inclusa in una successiva versione, un aggiornamento o un patch. In questi casi il Customer Care cerca di fornire una soluzione provvisoria fino alla risoluzione del difetto tramite rilascio di software. Per ulteriori dettagli, vedere <i>Processo di escalation – Difetti e miglioramenti</i>.</p> <p>*Per ogni versione principale e aggiornamento esiste un termine per l'inclusione, che è circa 4 settimane prima del rilascio pianificato. Inoltre, non tutti i problemi possono essere risolti nella versione in cui sono stati riscontrati. Per alcuni di essi, la risoluzione può essere fornita in una versione principale futura, a discrezione del Product Management di Planview.</p>

Priorità/Gravità della richiesta	Tempo di risposta iniziale: chiamata o e-mail	Obiettivo del tempo di risoluzione per difetti del software N.B. La risoluzione può essere fornita sotto forma di soluzione provvisoria praticabile.
Medium/Moderate (media/moderata)	Entro 2 ore	Inclusione in un rilascio
Low/Minor (bassa/minore)	Entro 4 ore	Quando il tempo a disposizione lo consente.

N.B. I seguenti casi fanno eccezione:

- difetti del software in un prodotto software OEM:
 - Microsoft SharePoint™;
 - sistemi operativi Microsoft™;
 - ambienti RDBMS (Oracle, SQL Server);
 - Microsoft Reporting and Analysis Services™;
 - Bright Idea™;
 - qualsiasi componente o applicazione software di terzi, il cui sviluppo e manutenzione non sono eseguiti da Planview, Inc.

12 Tempi di reazione se non sussistono difetti per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro

Nel reagire ai casi dei clienti, il Planview Customer Care fa il possibile per rispettare gli obiettivi per i livelli dei servizi specificati nella tabella che segue.

Priorità/Gravità della richiesta	Tempo di risposta iniziale: chiamata o e-mail	Obiettivo del tempo di risoluzione per casi (non difetti) N.B. La risoluzione può essere fornita sotto forma di soluzione provvisoria praticabile.
Urgent/Critical (urgente/critica)	Entro 30 minuti	Appena possibile* Casi urgenti non riguardanti difetti del software sono risolti dal Customer Care il più velocemente possibile, considerando le possibili eccezioni elencate qui sotto. Per risolvere il problema può essere necessaria l'assistenza del Product Development, del Cloud Operations, di fornitori esterni o di risorse tecniche sul posto. Utilizzando le risorse appropriate, il Customer Care lavora alla risoluzione del problema, cerca di identificarne la causa e di fornire una soluzione tempestiva.
High/Major (alta/importante)	Entro 1 ora	Entro 5 giorni lavorativi* Per risolvere il problema può essere necessaria l'assistenza del Product Development, dell'Hosting Operations, di fornitori esterni o di risorse tecniche sul posto. Utilizzando le risorse appropriate, il Customer Care lavora alla risoluzione del problema, cerca di identificarne la causa e di fornire una soluzione tempestiva. * Il tempo di risoluzione di 5 giorni lavorativi dipende anche dalla velocità di risposta del cliente alle richieste di informazioni del Product Support. Il tempo trascorso nell'attesa di ulteriori informazioni da parte del cliente non conta ai fini del rispetto dell'obiettivo.
Medium/Moderate (media/moderata)	Entro 2 ore	Quando il tempo a disposizione lo consente.
Low/Minor (bassa/minore)	Entro 4 ore	Quando il tempo a disposizione lo consente.

I seguenti casi fanno eccezione:

- problemi di hardware/rete/server fuori del controllo di Planview (solo per implementazioni on-premise), come problemi di rete, di hardware, di sistema operativo del server, del server del database ecc.;
- problemi di rete del cliente (latenza, saturazione, problemi di firewall/proxy ecc.);
- problemi relativi al client del cliente (browser, OS, connettività ecc.);
- supporto per personalizzazioni dei clienti/report personalizzati/visualizzazioni personalizzate/tessere personalizzate/barre multifunzione personalizzate;
- domande riguardanti come usare il software, domande sul funzionamento, domande sulla formazione;
- richieste di miglioramento/ricieste di personalizzazione;
- difetti del software in un prodotto software OEM:
 - Microsoft SharePoint™;
 - sistemi operativi Microsoft™;
 - ambienti RDBMS (Oracle, SQL Server);
 - Microsoft Reporting and Analysis Services™;
 - Bright Idea™;
 - qualsiasi componente o applicazione software di terzi, il cui sviluppo e manutenzione non sono eseguiti da Planview, Inc.

13 Processo di escalation – Difetti e miglioramenti per Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One e Planview PPM Pro

Tutti i difetti riproducibili del software per qualsiasi versione del prodotto attivamente supportata dal Product Development sono trasferiti al Product Management per la revisione e la considerazione per una versione successiva. Nella seguente tabella è descritto il processo usato per l'escalation di casi del Customer Care al Product Management. È bene tenere presente che il Product Management considera l'erogazione di risoluzioni solamente per la versione attuale e la versione precedente, secondo le modalità di supporto delle versioni pubblicate.

Priorità	Processo di escalation
<p>Difetti del software di gravità critica o importante</p> <p>Devono essere soddisfatti i seguenti criteri:</p> <p>Difetto del software: un difetto del software ("bug") è un errore, un'imperfezione, uno sbaglio, un guasto o un difetto dell'applicazione che le impedisce di comportarsi come previsto (per es. producendo un risultato scorretto).</p>	<p>Escalation per difetti del prodotto</p> <p>Questo processo consente l'analisi dei difetti di gravità critica o importante da parte del Product Management.</p> <p>L'esperto del Customer Care assegnato esegue prima alcuni test e cerca di riprodurre il problema internamente. Una volta riprodotto il problema e confermato che si tratta effettivamente di un difetto del software, l'esperto sottopone il caso al Product Management.</p> <p>Il Product Management esamina periodicamente i difetti del prodotto che hanno subito un'escalation in base alla versione, prima di ogni rilascio pianificato. A seconda della versione del prodotto, della gravità assegnata e della frequenza con cui si verificano i relativi problemi, il Product Management pianifica la risoluzione dei difetti del software in un futuro rilascio. Ogni versione pianificata del prodotto avrà una data di inclusione per la risoluzione dei problemi. I casi la cui escalation sia posteriore al termine per l'inclusione sono esaminati nell'ambito del successivo aggiornamento per la versione identificata, a meno che l'escalation non preveda la possibilità di un patch*.</p> <p>Non tutti i problemi riscontrati sono corretti nel prossimo aggiornamento pianificato. In alcuni casi, essi sono risolti in una versione principale futura.</p> <p><i>*Il tempo di reazione per il rilascio di un patch varia a seconda della complessità del difetto e quindi dello sviluppo e delle verifiche necessari. Se possibile, il Product Management comunica una data indicativa per il prossimo patch.</i></p> <p>N.B. I clienti on-premise non devono applicare aggiornamenti del software direttamente nel sistema di produzione, bensì verificarli prima in un apposito ambiente di prova, se ne è a disposizione uno che usi la stessa versione. In alternativa, occorre eseguire un backup completo dell'ambiente prima di applicare l'aggiornamento software nel sistema di produzione. Per i clienti SaaS, il Cloud Operations esegue backup completi prima di applicare qualsiasi aggiornamento del software nel sistema di produzione.</p>

Priorità	Processo di escalation
<p>Difetti del software di gravità moderata e minore</p> <p>Devono essere soddisfatti i seguenti criteri:</p> <p>Difetto del software: un difetto del software ("bug") è un errore, un'imperfezione, uno sbaglio, un guasto o un difetto dell'applicazione che le impedisce di comportarsi come previsto (per es. producendo un risultato scorretto).</p>	<p>Escalation per difetti del prodotto</p> <p>Questo processo consente l'analisi dei difetti di priorità media e bassa da parte del Product Management.</p> <p>L'esperto del Customer Care assegnato esegue prima alcuni test e cerca di riprodurre il problema internamente. Una volta riprodotto il problema e confermato che si tratta effettivamente di un difetto del software, l'esperto lo passa al Product Management.</p> <p>Il Product Management esamina i difetti del prodotto che hanno subito un'escalation in base alla versione, prima del rilascio di una versione principale. A seconda della versione del prodotto, della gravità assegnata e della frequenza con cui si verificano i relativi problemi, il Product Management pianifica la risoluzione dei difetti del software in un futuro rilascio. Ogni versione pianificata del prodotto avrà una data di inclusione per la risoluzione dei problemi. Qualsiasi caso che subisca un'escalation dopo il termine per l'inclusione è esaminato nell'ambito del prossimo rilascio pianificato per la versione identificata.</p> <p>I difetti di priorità media e bassa generalmente non sono considerati per l'inclusione in versioni di aggiornamento pianificate, ma possono essere inclusi in future versioni principali.</p>
<p>Richieste di miglioramento</p> <p>Richieste di miglioramento dell'applicazione o di modifica della funzionalità. Ciò comprende l'aggiunta di ulteriori funzioni del software o la modifica di quelle attuali.</p>	<p>Considerazione di miglioramento del prodotto</p> <p>I casi presentati al Customer Care per richieste di miglioramento sono registrati internamente e poi contrassegnati come chiusi (closed). Il Product Management di Planview esamina periodicamente le richieste di miglioramento in fase di pianificazione delle versioni future. Per le richieste di miglioramento presentate non è fornito ai clienti alcun feedback diretto da parte del Customer Care o del Product Management.</p> <p>Le richieste di miglioramento approvate sono prese in considerazione per l'introduzione in versioni successive e inserite nelle note di rilascio del software al momento opportuno.</p>

14 Aggiornamenti e versioni del software

Planview Enterprise e Trough (precedenti alla versione 12)

I clienti che acquistano un contratto annuo di supporto e manutenzione o una licenza SaaS ricevono le nuove versioni dei prodotti software Planview acquistati. Su richiesta, Planview spedisce ogni nuova versione del software o la installa per i clienti con licenza SaaS. Le versioni si suddividono in base alle seguenti categorie:

- versione piattaforma;
- versione principale;
- versione di manutenzione.

N.B. Ai clienti on-premise si raccomanda di non applicare gli aggiornamenti direttamente nel sistema di produzione, ma di verificarli prima in un apposito ambiente di test.

Sistema di versionamento del software

L'approccio di Planview al rilascio del software è strettamente legato alle sue regole di versionamento. Planview utilizza una convenzione a tre numeri, "X.Y.Z", con il seguente significato: X indica la versione piattaforma, Y quella principale e Z una versione di manutenzione.

N.	Convenzione
1.Y.Z	Versione piattaforma: significativa modifica tecnica dell'architettura, introduzione di un nuovo modulo software del prodotto o importante modifica funzionale di un modulo software del prodotto esistente.
x.1.z	Versione principale: l'architettura base del software resta la stessa, ma sono introdotte nuove funzionalità. Le versioni principali hanno tipicamente un percorso di aggiornamento derivante dall'immediato predecessore. I miglioramenti del prodotto sono generalmente introdotti in versioni principali.
x.y.1	Versione di manutenzione: raccolta di correzioni dei difetti riscontrati. Le versioni di manutenzione sono di natura cumulativa attraverso tutti i tier di Planview e generalmente non includono miglioramenti.

15 Descrizione dei tipi di versione e dei periodi di supporto per Planview Enterprise (prima di PVE 12)

Versione piattaforma

Planview rilascia versioni piattaforma ogni circa 24-36 mesi. Al rilascio di una nuova versione piattaforma, la precedente versione piattaforma e/o principale continua a essere supportata dal team del Product Development per circa 12 mesi tramite il rilascio di nuove versioni di manutenzione e/o aggiornamenti a rilascio controllato.

Versione principale

Le versioni principali sono rilasciate ogni circa 6-9 mesi. Al rilascio di una nuova versione principale, la versione principale precedente continua a essere supportata dal team Product Development per circa 12 mesi con versioni di manutenzione e/o aggiornamenti a rilascio controllato.

Versione di manutenzione

Lo scopo delle versioni di manutenzione è quello di risolvere una serie di problemi/difetti del prodotto specifici. Le versioni di manutenzione possono contenere correzioni per il web tier, l'application tier, il reporting tier e il data tier. Correzioni per altri componenti sono periodicamente incluse in aggiornamenti, in base alle necessità.

- Il rilascio di versioni di manutenzione ha luogo per ogni versione piattaforma o principale pienamente supportata in base alle necessità.
- Le versioni di manutenzione sono cumulative e includono tutti gli aggiornamenti precedentemente rilasciati per una particolare versione. Una versione di manutenzione cumulativa include in un solo build correzioni per tutte le funzionalità del prodotto, permettendo al contempo anche l'installazione solo dell'ultima versione di manutenzione.
- Non tutti i problemi riscontrati possono essere corretti all'interno di una versione di manutenzione. In alcuni casi, essi sono risolti in future versioni piattaforma o principali.

16 Aggiornamenti e versioni del software (Planview Enterprise, Troux 12+ e Planview Enterprise One)

I clienti che acquistano un contratto annuo di supporto e manutenzione o una licenza SaaS ricevono le nuove versioni dei prodotti software Planview acquistati. Su richiesta, Planview spedisce ogni nuova versione del software o la installa per i clienti con licenza SaaS. Le versioni si suddividono in base alle seguenti categorie:

- Versione
- Aggiorna

N.B. Ai clienti on-premise si raccomanda di non applicare gli aggiornamenti direttamente nel sistema di produzione, ma di verificarli prima in un apposito ambiente di test.

Sistema di versionamento del software

L'approccio di Planview al rilascio del software è strettamente legato alle sue regole di versionamento. Planview usa una convenzione a due cifre, "Versione X Aggiornamento Y", dove X indica la versione principale e Y indica l'aggiornamento.

N.	Convenzione
X	Versione principale: introduzione di nuove funzionalità e di funzionalità migliorate. Può contenere nuovi moduli del prodotto software; Le versioni hanno generalmente un percorso di aggiornamento che procede dall'immediato predecessore; I miglioramenti del prodotto sono generalmente introdotti in versioni principali.
S	Aggiornamento: raccolta periodica di correzioni per risolvere difetti riscontrati; Gli aggiornamenti sono rilasciati secondo un piano pubblicato e sono di natura cumulativa. Un aggiornamento generalmente non contiene miglioramenti. Il supporto avviene solo per l'ultimo aggiornamento di una versione principale.

17 Descrizione dei tipi di versione e dei periodi di supporto (Planview Enterprise, Troux 12+ e Planview Enterprise One)

Versione principale

Planview rilascia una versione principale ogni circa 6 mesi. Al rilascio di una nuova versione principale, la versione principale precedente continua a essere supportata dal team Product Development per circa 12 mesi con aggiornamenti e/o patch.

Aggiornamenti

Lo scopo degli aggiornamenti è quello di risolvere una serie di problemi o difetti specifici.

- Planview rilascia aggiornamenti periodicamente (generalmente ogni 1-3 mesi). Il piano degli aggiornamenti per una versione principale è pubblicato sul sito del supporto.
- Gli aggiornamenti sono cumulativi e includono tutti gli aggiornamenti e i patch precedentemente rilasciati per una data versione principale. Un aggiornamento cumulativo include in un solo build correzioni per tutte le funzionalità del prodotto, permettendo al contempo la sola installazione dell'ultimo aggiornamento.
- Non tutti i difetti riscontrati possono essere corretti con un aggiornamento. In alcuni casi, essi sono risolti in una versione principale successiva.
- Gli aggiornamenti possono contenere correzioni per il web tier, l'application tier, il reporting tier e il data tier. Correzioni per altri componenti sono periodicamente incluse in aggiornamenti, in base alle necessità.

Richieste di supporto di versioni non supportate

Anche quando una data versione non è più supportata pienamente, i clienti possono richiederne una correzione. Il Customer Care passa la richiesta ai responsabili della gestione del prodotto (Product Management) perché venga analizzata e considerata, e fornisce quindi un'adeguata risposta.

18 Altri tipi di aggiornamenti per Planview Enterprise, Troux e Planview Enterprise One

Patch

Il Product Management può decidere di rilasciare un patch prima della prossima versione generale o del prossimo aggiornamento o, se il problema riscontrato impedisce il funzionamento del sistema o provoca l'interruzione di processi aziendali critici presso un cliente e non si trova una soluzione di emergenza. La decisione di rilasciare un patch viene presa da rappresentanti del Product Management, del Product Development e del Customer Care. Un aggiornamento di questo tipo può contenere una o più correzioni, a seconda dei problemi riscontrati. Ogni patch è cumulativo per una data versione principale o un dato aggiornamento dell'applicazione. Il rilascio di patch avviene solo per l'ultimo aggiornamento di una versione principale. Inoltre, i patch subiscono unicamente un test di unità da parte del Product Development.

N.B. Gli aggiornamenti del software non devono essere applicati direttamente nel sistema di produzione, bensì verificati prima in un apposito ambiente di test, se ne è a disposizione uno che usa la stessa versione. In alternativa, occorre eseguire un backup completo dell'ambiente prima di applicare l'aggiornamento software nel sistema di produzione. Per i clienti SaaS, il Cloud Operations esegue backup completi prima di applicare qualsiasi aggiornamento del software nel sistema di produzione.

Aggiornamento della documentazione

Per aggiornamento della documentazione si intende la pubblicazione di manuali dell'utente, materiali di formazione, descrizioni e specifiche del prodotto, guide tecniche e altre informazioni stampate relative al software. Tale documentazione aggiornata può essere distribuita in forma stampata, elettronica, su CD-ROM o su video. Ogni aggiornamento della documentazione fornisce informazioni attuali sul software. Gli aggiornamenti della documentazione sono resi disponibili tramite <https://www.success.planview.com/> o la community del Customer Care.