



Descripción de los servicios de soporte de Customer Care 2019

para aplicaciones de Planview®

Copyright 2019 Planview, Inc. Todos los derechos reservados. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Projectplace®, Troux®, Innotas®, Planview® Enterprise One, Planview LeanKit® y Planview® PPM Pro son marcas registradas de Planview, Inc.

Este documento no puede ser fotocopiado, reproducido, traducido, convertido a cualquier medio electrónico o forma legible por máquina, compartido o difundido de otra manera, en su totalidad o en parte, salvo que se cuente con el consentimiento previo por escrito de Planview, Inc.

Todos los ejemplos de nombres, nombres de compañías o compañías que aparecen en este manual son ficticios y no se refieren, ni en el fondo ni en el contenido, a nombres reales, empresas, actividades ni instituciones. Cualquier parecido con la realidad, ya se trate de personas, sociedades, actividades o instituciones, es pura casualidad.

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

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

Customer Care: support.planview.com

Centro de servicio en EE. UU.:

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

customercare@planview.com

Centro de servicio en Europa

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

customercare@planview.eu

Índice

1	Introducción	5
2	Servicios generales de soporte para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One	7
	Soporte total	7
	Soporte continuo	7
3	Funciones de Customer Care de Planview	9
	Servicios de soporte de SaaS para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One	9
	Servicios adicionales para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One fuera del ámbito de Customer Care	10
4	Proceso para enviar solicitudes al centro de servicio en Norteamérica	13
	Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One	13
	Servicios de Customer Care de Projectplace	14
5	Proceso para enviar solicitudes a los centros de servicio en EMEA.....	17
	Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One	17
	Servicios de Customer Care de Projectplace	18
	Servicios de Customer Care de PPM Pro	19
6	Tipos de casos para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro	21
7	Estados de casos para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro	23
8	Política de cierre de casos para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro	25
9	Priorización de casos y gravedad de las solicitudes para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro	27

10	Política de respuesta para solicitudes de Cloud Operations (SaaS) para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One	29
11	Política de respuesta para defectos de Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro.....	31
12	Política de respuesta ante la ausencia de defectos de Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro	33
13	Proceso de escalamiento: Defectos y mejoras de Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro	35
14	Actualizaciones y versiones del software de Planview Enterprise y Troux (anteriores a PVE 12).....	39
	Versiones del software	39
15	Descripción de los tipos de versiones y los plazos de soporte para Planview Enterprise (versiones anteriores a PVE 12)	41
	Versión de plataforma	41
	Versión principal.....	41
	Versión de mantenimiento	41
16	Actualizaciones y versiones de software (Planview Enterprise, Troux 12+ y Planview Enterprise One)	43
	Versiones del software	43
17	Descripción de los tipos de versiones y los plazos de soporte (Planview Enterprise, Troux 12+ y Planview Enterprise One).....	45
	Major Release (versión principal).....	45
	Actualizaciones.....	45
	Solicitudes de soporte para versiones que ya no cuentan con el servicio	45
18	Otros tipos de actualizaciones para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One	47
	Parche	47
	Actualizaciones de la documentación	47

1 Introducción

En este documento se describen los servicios de mantenimiento de software y soporte que ofrece Planview, Inc. a todos aquellos clientes que adquieren los servicios de soporte de Planview, Inc. (permanentes con mantenimiento) o que cuentan con una licencia de SaaS.

Dichos servicios incluyen:

- Prácticas convencionales para proporcionar actualizaciones a productos de software (por ejemplo, nuevas versiones y actualizaciones).
- El proceso mediante el cual Planview recibe y responde a las solicitudes enviadas por los clientes solicitando soporte técnico
- Horario de atención de Customer Care y Cloud Operations.
- Objetivos del nivel de servicio estandarizados para ofrecer soporte de software, acciones de Cloud Operations y reparación de fallas.
- Procesos de escalamiento de defectos del software.
- Políticas de soporte de versiones.

2 Servicios generales de soporte para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One

Soporte total

Planview, Inc. ofrece los siguientes servicios de soporte para cada versión una vez que se cumpla la disponibilidad general (conocida como GA o General Availability).

- Número ilimitado de llamadas a Customer Care de Planview.
- Envío de casos a través de la página web, correo electrónico o vía telefónica.
- Actualizaciones programadas del software.
- Actualizaciones programadas de la documentación publicada.

Nota: para conocer las definiciones de versión principal, actualización y parche, consulte la sección *Versiones del software*.

Soporte continuo

Una vez que concluye el soporte total para una versión determinada (consulte la pestaña *Service Release* en <https://support.planview.com/> para los plazos de soporte de *Development*), Planview brinda servicios de soporte como se indica a continuación:

- Número ilimitado de llamadas a Customer Care de Planview.
- Envío de casos a través de la página web, correo electrónico o vía telefónica.

3 Funciones de Customer Care de Planview

Los servicios de Customer Care cubren las fallas de software que hayan experimentado los usuarios de aplicaciones de Planview y que hayan sido enviadas a Customer Care por uno o varios administradores de aplicaciones definidos o por usuarios finales de Projectplace (Customer Care no ofrece servicios de soporte a la comunidad de usuarios finales de Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One o Planview PPM Pro). Los problemas relacionados con el software normalmente se clasifican de la siguiente manera:

- Defecto del software: un defecto del software (*bug*) es un error, deficiencia, desperfecto o falla en la aplicación, que impide que funcione como se espera (por ejemplo, al producir un resultado incorrecto, mostrar un mensaje de error, etc.) de acuerdo con la documentación de la versión de software utilizada. Los defectos del software se pueden organizar según su severidad y prioridad, y de acuerdo con ello se envían a Product Development.
- La funcionalidad del software no se comporta conforme a lo establecido en la documentación de Planview; la documentación de Planview no representa con exactitud la funcionalidad del software; la funcionalidad del software no cumple con los requisitos acordados en el plan de trabajo.
- Se producen fallas en el software por las que aparecen o se envían mensajes de error.

Servicios de soporte de SaaS para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One

Customer Care brinda servicios de soporte adicionales a los clientes de SaaS de Planview que los soliciten. Las solicitudes ad-hoc para los servicios de soporte de SaaS se envían a Cloud Operations de lunes a viernes, de 01:00 a 19:00, UTC-6.

- Copias de seguridad y recuperación de bases de datos; por ejemplo, de producción a prueba.
- Reinicio del servicio de la aplicación.
- Procesamiento del trabajo del *back-end*; por ejemplo, interfaces, exportaciones, etc.
- La aplicación de versiones de software de Planview, incluidos parches, actualizaciones y versiones principales (programadas previamente con Cloud Operations).

Nota: la solicitud de los servicios mencionados así como otras solicitudes similares se envían directamente de Customer Care a Cloud Operations de Planview, para planificarlas y atenderlas. Para más información, consulte la sección *Política de respuesta para solicitudes de Cloud Operations (SaaS) para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One*.

Servicios adicionales para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One fuera del ámbito de Customer Care

Soporte funcional

Es posible que las preguntas sobre funcionalidades enviadas a Customer Care se reenvíen a Planview Consulting a través del director de los servicios regionales asignado o del consultor a cargo. Normalmente, los servicios que Planview Consulting ofrece son de pago. Como alternativa, los clientes pueden aprovechar el servicio de consultoría remota o RAS (Remote Advisory Practice) para consultas breves o sesiones de evaluación de calidad (Q&A), impartidas de forma remota y rastreadas en periodos de 15 minutos (generalmente hasta un máximo de 4 horas por solicitud de RAS). Para más información sobre el servicio RAS y su funcionamiento, inicie sesión en <https://success.planview.com/>.

Informes creados por usuarios, vistas, interfaces, etc.

Customer Care ofrece un máximo de una hora acumulativa de asistencia por instancia, para asuntos o preguntas relacionados con los siguientes elementos creados por clientes: informes, cubos o vistas de análisis, mosaicos personalizados (anteriormente portlets de tablas personalizados), informes bajo petición, o bien, interfaces que hayan sido desarrolladas por los clientes. Una vez superada la hora, se procederá a facturar los servicios y en caso necesario se informará a Planview Technical Services (servicio técnico), a Planview Consulting (consultoría) o al servicio RAS, arriba mencionado.

Se tiene acceso a los casos que se envían a Global Services (informes personalizados, informes de RPM e interfaces personalizadas), a través de:

<https://support.planview.com>

Tenga en cuenta que estos casos no están sujetos a los objetivos de nivel de servicio descritos en este documento.

Servicios de soporte *in situ*

En caso de que Customer Care no pueda solucionar el problema por teléfono y/o a través de métodos de diagnóstico a distancia en un margen de tiempo razonable y asistiendo al cliente de forma adecuada, Planview podría, a su criterio, ofrecer servicios de soporte directamente en las instalaciones del cliente.

Autoinstalación (sólo *in situ*)

Customer Care proporcionará un máximo de una hora acumulativa de asistencia en caso de problemas con el software o preguntas relacionadas con la autoinstalación de una versión principal del software Planview Enterprise o Troux en: el servidor web, el servidor de aplicaciones, el servidor de la base de datos, el servidor de informes (a los que en ocasiones se hace referencia de forma colectiva como "servidores de Planview Enterprise o Troux") o la

instalación de cualquier versión de Planview Enterprise o Troux en nuevos servidores (sin ninguna versión de Planview Enterprise o Troux previamente instalada). Planview proporcionará toda la documentación técnica relacionada con el proceso de actualización para Planview Enterprise o Troux a través de <https://support.planview.com> o Troux Forum. Una vez superada la hora, se procederá a facturar los servicios y se informará de ello a Planview Technical Services (servicio técnico) o al servicio RAS, arriba mencionado, en caso necesario.

Asimismo, Customer Care ofrecerá asistencia a los clientes que prefieran la autoinstalación de los servicios de integración (PVLoader, Financial Repository, Planview OpenSuite, etc.) o las herramientas de administración en los servidores de Planview Enterprise y/o en las estaciones de trabajo del administrador.

4 Proceso para enviar solicitudes al centro de servicio en Norteamérica

A continuación, se detallan los métodos que pueden utilizar los clientes de Planview para enviar solicitudes de casos a Customer Care:

Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One

- **Comunidad de Customer Care de Planview:** los clientes pueden iniciar sesión en la página web de Planview Customer Care y enviar informes de casos las 24 horas del día, los siete días de la semana (24/7). Puede acceder a la comunidad de Customer Care a través de un explorador de Internet en:

<https://support.planview.com>

Para conectarse a la comunidad de Customer Care, son necesarias una dirección de correo electrónico y una contraseña. Los clientes que no tengan esta información pueden ponerse en contacto con Customer Care de Planview a través de CustomerCare@Planview.com o llamando al **+1 512-346-8460**, para que le sea enviada al administrador de Planview designado por el cliente a través del distribuidor de Customer Care.

- **Teléfono:** los clientes pueden llamar a Customer Care de Planview al **+1 512-346-8460** para enviar nuevos casos, actualizar casos que ya existan o cerrarlos.
- **Correo electrónico:** los clientes pueden enviar solicitudes por correo electrónico a CustomerCare@Planview.com. El distribuidor de Customer Care recibe las solicitudes de casos y crea un caso, el cual se envía automáticamente a un consultor.
 - **Clientes *in situ*:** los casos enviados se almacenan en el sistema con un número único y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. Para los clientes que tengan contratado el servicio de mantenimiento estándar, el horario de atención de la comunidad de Customer Care es de **lunes a viernes, de 07:00 a 19:00 UTC-6**.
 - **Clientes de SaaS:** los casos enviados se almacenan en el sistema con un número único y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. Para los clientes que tengan contratado el servicio de mantenimiento de SaaS, el horario de atención de la comunidad de Customer Care es de **domingo, a partir de las 17:00, a viernes, hasta las 19:00 UTC-6 (las 24 horas del día)**.

-
- **Soporte regional APAC:** los clientes de la región de APAC (Australia, Nueva Zelanda, etc.) pueden contactar con Customer Care de **domingo a jueves, de 17:00 a 01:00 UTC+10**, a través de:
 - Correo electrónico: CustomerCare@planview.com
 - Teléfono:
 - Australia: **+61 2 80149318**
 - Nueva Zelanda: **+64 49 749422**
 - Comunidad de Customer Care

Para mayor información acerca de los datos de contacto fuera de las horas mencionadas anteriormente, consulte el documento: *Global and SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information - 2017-2018_ES.pdf*.

- **Soporte de SaaS:** tanto los clientes de SaaS como los clientes hospedados pueden contactar a Customer Care a través de la comunidad de Customer Care (<https://support.planview.com>). Los casos recibidos serán distribuidos inmediatamente si se reciben entre **el domingo, a partir de las 17:00 y el viernes, hasta las 19:00 UTC-6 (24/5)**. Para más información, consulte el documento *Global and SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information - 2017-2018_ES.pdf*.
- **Soporte Platino (con cobertura 24/7):** los clientes que hayan contratado el servicio de Soporte Platino pueden ponerse en contacto con un consultor del servicio de guardia de nivel II de Customer Care, fuera del horario establecido, a través del teléfono móvil destinado a atender casos con prioridad de urgentes.

Servicios de Customer Care de Projectplace

Planview brinda soporte a clientes por correo electrónico y vía telefónica, referente a consultas de clientes relacionadas con el uso de los servicios. Este tipo de soporte se brinda en días laborales (excepto en Norteamérica y como se menciona en <https://support.planview.com> y en <https://success.planview.com/Projectplace/Support>) de acuerdo con el tiempo que Planview considere razonable. Las consultas y/o las notificaciones de error deben ser enviadas a Customer Care de Planview, ya sea por correo electrónico, envío de casos o vía telefónica, de acuerdo con la información de contacto disponible a continuación.

- **Comunidad de Customer Care de Projectplace**

Los reportes se registran en el sistema a modo de casos numerados y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. Para los clientes que tengan contratado el servicio de mantenimiento de SaaS, el horario de atención de la comunidad de Customer Care es de **domingo, a partir de las 17:00, a viernes, hasta las 19:00 UTC-6 (las 24 horas del día)**.

Horario de atención de soporte en inglés (América): de lunes a viernes, de 07:00 a 02:00 UTC-6.

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

El horario de atención en EMEA es de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 UTC+01.

- **Teléfono**

- **América**

- Teléfono: **+1 512 346 8460**, de lunes a viernes, de 07:00 a 02:00 UTC-6.
- **Soporte regional APAC:** los clientes de la región de APAC (Australia, Nueva Zelanda, etc.) pueden contactar a Customer Care de **domingo a jueves, de 17:00 a 01:00 UTC+10**, a través de:
 - Teléfono:

- Australia: **+61 2 80149318**
- Nueva Zelanda: **+64 49 749422**

- **Correo electrónico**

Los clientes pueden enviar solicitudes por correo electrónico a:

- 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

Servicios de Customer Care de PPM Pro

- **Comunidad de Customer Care de Planview:** los clientes pueden iniciar sesión en la página web de Planview Customer Care y enviar informes de casos las 24 horas del día, los siete días de la semana (24/7). Puede acceder a la comunidad de Customer Care a través de un explorador de Internet en:

<https://support.planview.com>

Para conectarse a la comunidad de Customer Care, son necesarias una dirección de correo electrónico y una contraseña. Los clientes que no tengan esta información pueden ponerse en contacto con Customer Care de Planview a través de CustomerCare@Planview.com o llamando al **+1 512-346-8460**, para que le sea enviada al administrador de Planview designado por el cliente a través del distribuidor de Customer Care.

Los reportes se registran en el sistema a modo de casos numerados y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. Para los clientes que tengan contratado el servicio de mantenimiento de SaaS, el horario de atención de la comunidad de Customer Care es de **domingo, a partir de las 17:00, a viernes, hasta las 19:00 UTC-6 (las 24 horas del día).**

- **Teléfono:** los clientes pueden llamar a Customer Care de Planview al **+1 512-346-8460** para enviar nuevos casos, actualizar casos que ya existan o cerrar casos, de **lunes a viernes, de 07:00 a 02:00 UTC-6.**
- **Correo electrónico:** los clientes pueden enviar solicitudes por correo electrónico a CustomerCare@Planview.com. Las solicitudes de casos son recibidas por el distribuidor de Customer Care, el cual crea un caso que se envía automáticamente a un consultor, de **lunes a viernes, de 07:00 a 02:00 UTC-6.**

5 Proceso para enviar solicitudes a los centros de servicio en EMEA

Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One

A continuación, se detallan los métodos para enviar solicitudes de casos a Customer Care:

- **Comunidad de Customer Care:** los clientes pueden iniciar sesión en la página web de Customer Care de Planview y enviar reportes de casos las 24 horas del día, los siete días de la semana (24/7). Puede acceder a la comunidad de Customer Care a través de un explorador de Internet en:

<https://support.planview.com>

Para conectarse a la comunidad de Customer Care, son necesarias una dirección de correo electrónico y una contraseña. Los clientes que no tengan esta información pueden ponerse en contacto con Planview Customer Care a través de CustomerCare@Planview.eu o llamando al **+49-721-9597-262** para que el distribuidor de Customer Care le envíe la información por correo electrónico al administrador de Planview designado por el cliente.

Los reportes se registran en el sistema a modo de casos numerados y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. Para los clientes que tengan contratado el servicio de mantenimiento estándar, el horario de atención de la comunidad de Customer Care es de **lunes a viernes de 08:00 a 18:00 UTC+1**.

- **Teléfono:** los clientes pueden llamar a Customer Care de Planview en Alemania (+49 721-95-97-262) o en Reino Unido (+44 118-963-7777) , de **lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 UTC+1**, para enviar nuevos casos, actualizar casos que ya existan o cerrar casos.
- **Correo electrónico:** para enviar solicitudes por correo electrónico escriba a CustomerCare@Planview.eu. El distribuidor de Customer Care recibe las solicitudes de casos y crea un caso, el cual se envía automáticamente a un consultor. Los correos electrónicos recibidos por Customer Care se revisan de **lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 UTC+1**.
 - **Clientes *in situ*:** los casos enviados se almacenan en el sistema con un número único y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. Para los clientes que tengan contratado el servicio de mantenimiento estándar, el horario de atención de la comunidad de Customer Care es de **lunes a viernes de 08:00 a 18:00 UTC+1**.
 - **Clientes de SaaS:** los casos enviados se almacenan en el sistema con un número único y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. El horario

de atención de la comunidad de Customer Care es **de domingo, a partir de las 24:00, a sábado, hasta las 02:00 UTC+1 (las 24 horas del día).**

- **Soporte de SaaS:** tanto los clientes de SaaS como los clientes hospedados pueden contactar a Customer Care a través de la comunidad de Customer Care (<https://support.planview.com>). Los casos recibidos serán distribuidos inmediatamente si se reciben entre el **domingo, a partir de las 17:00 y el viernes, hasta las 19:00 UTC-6 (24/5)**. Para más información, consulte el documento *Global and SaaS Support - Planview Customer Care Contact Information - 2017-2018_ES.pdf*.
- **Soporte Platino (con cobertura 24/7):** los clientes que hayan contratado el servicio de Soporte Platino pueden ponerse en contacto con un consultor del servicio de guardia de nivel II de Customer Care, fuera del horario establecido, a través del teléfono móvil destinado a atender casos con prioridad de urgentes.

Servicios de Customer Care de Projectplace

Planview brinda soporte a clientes por correo electrónico y vía telefónica, referente a consultas de clientes relacionadas con el uso de los servicios. Este tipo de soporte se brinda en días laborales (excepto en los días festivos oficiales en Suecia, como se indica en <https://support.planview.com> y en <https://success.planview.com/Projectplace/Support>), de acuerdo con el tiempo que Planview considere razonable. Las consultas y/o las notificaciones de error deben ser enviadas a Customer Care de Planview, ya sea por correo electrónico, envío de casos, chat o vía telefónica, de acuerdo con la información de contacto disponible a continuación.

- **Comunidad de Customer Care de Projectplace**

Horario de atención en Europa: **días laborales 09:00 a 17:00 UTC+1.**

- <https://success.planview.com/Projectplace>
- <https://success.planview.com/Projectplace/Support>
- **Teléfonos**
 - English: **+44 800 328 9514**
 - Svenska: **+46 8 586 302 60**
 - Dansk: **+45 8987 1149**
 - Norsk: **+47 21 42 41 40**
 - Deutsch: **+49 69 430 082 130**
 - Nederlands: **+31 20 808 00 63**
- **Correo electrónico**

Los clientes pueden enviar solicitudes por correo electrónico a:

- 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**
 - Se pueden iniciar solicitudes de chat durante los horarios de atención, a través de <https://success.planview.com/projectplace>

Servicios de Customer Care de PPM Pro

Planview brinda soporte a clientes por correo electrónico y vía telefónica, referente a consultas de clientes relacionadas con el uso de los servicios. Este tipo de soporte se brinda en días laborales (excepto en los días festivos oficiales en Suecia), de acuerdo con el tiempo que Planview considere razonable. Las consultas y/o las notificaciones de error deben ser enviadas a Customer Care de Planview, ya sea por correo electrónico, envío de casos, chat o vía telefónica, de acuerdo con la información de contacto disponible a continuación.

- **Comunidad de Customer Care de Planview:** los clientes pueden iniciar sesión en la página web de Planview Customer Care y enviar informes de casos las 24 horas del día, los siete días de la semana (24/7). Puede acceder a la comunidad de Customer Care a través de un explorador de Internet en:

<https://support.planview.com>

Para conectarse a la comunidad de Customer Care, son necesarias una dirección de correo electrónico y una contraseña. Los clientes que no tengan esta información pueden ponerse en contacto con Customer Care de Planview a través de CustomerCare@Planview.com para que le sea enviada por correo electrónico al administrador de Planview que el cliente haya designado, a través del distribuidor de Customer Care.

Los reportes se registran en el sistema a modo de casos numerados y se reenvían automáticamente a un consultor de Customer Care. El horario de atención de la comunidad de Customer Care es **de lunes, a partir de las 02:00, a sábado, hasta las 02:00 UTC+1 (las 24 horas del día).**

- **Correo electrónico:** los clientes pueden enviar solicitudes por correo electrónico a CustomerCare@Planview.com. Las solicitudes de casos son recibidas por el distribuidor de Customer Care, el cual crea un caso que se envía automáticamente a un consultor, de **lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 UTC+1.**

6 Tipos de casos para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro

A cada caso se le asigna un tipo de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo	Descripción
Functional (funcional)	Son casos creados para formular preguntas dirigidas a Customer Care sobre fallas relacionadas con el software de Planview. Pueden ser preguntas acerca de la funcionalidad, el uso, la administración o la implementación del software. Son casos creados para informar de fallas relacionadas con la funcionalidad del producto. Por ejemplo, fallas por las que la aplicación no funciona tal y como se especifica en la documentación. Las fallas funcionales no siempre se deben a defectos en el programa, sino que también pueden ser causadas por la configuración de la aplicación o por errores de datos.
Technical (técnico)	Casos creados para formular una pregunta técnica sobre Planview Enterprise o para rastrear los problemas encontrados durante la autoinstalación del software de Planview, el cual está basado en el servidor. Por ejemplo, preguntas relacionadas con la configuración del servidor, la seguridad, la base de datos, el tamaño del servidor/hardware, las actualizaciones del sistema operativo, etc. Asimismo, casos creados para informar de un problema técnico relacionado con la aplicación o la infraestructura de soporte de la aplicación. Por ejemplo, errores identificados en el registro de eventos de la aplicación (Application Event Logs) o fallas en la ejecución de trabajos programados.
Defect (defecto)	Estos casos identifican claramente un defecto en el software que se puede reproducir. Un defecto del software (bug) es un error, deficiencia, equivocación, fallo o falta en la aplicación que impide el buen funcionamiento de la misma (por ejemplo, produciendo un resultado incorrecto).
Enhancement (mejora)	Se trata de casos destinados a dar seguimiento a las solicitudes para mejorar el software o modificar la funcionalidad. Por ejemplo, solicitudes para añadir una funcionalidad complementaria o modificar las prestaciones del software.
Performance (rendimiento)	Son casos creados para informar sobre problemas en el rendimiento del servidor o en el equipo del cliente con la aplicación de Planview.

Tipo	Descripción
Customization (Personalización)	Son casos relacionados con una configuración personalizada proporcionada por Planview. La configuración personalizada puede aplicarse a interfaces de la aplicación, modificaciones a nivel de código, informes personalizados y extensiones de Data Mart.
Autoinstalación	Se trata de casos creados relacionados con necesidades de soporte para la autoinstalación <i>in situ</i> ; limitado a 1 hora.
Cloud Operations	Casos creados para reportar problemas o hacer preguntas sobre implementaciones hospedadas.
Documentation (documentación)	Son casos creados para informar sobre problemas en la documentación de Planview o solicitar mejoras al contenido de la misma.

7 Estados de casos para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro

Cada caso mantendrá un estado basado en las siguientes definiciones:

Estado	Definición
New (nuevo)	Caso que se ha creado pero que aún no ha sido asignado.
Initial (inicial)	Caso que se ha asignado pero que aún está en espera de la respuesta del consultor de Customer Care.
Active (activo)	Caso que está en espera de la acción correspondiente del consultor asignado de Customer Care.
Needs Reply (requiere respuesta)	Casos cuya respuesta de Planview está pendiente.
Pending Customer (en espera de la verificación por parte del cliente)	El caso está a la espera de una respuesta del contacto, pues se necesita más información para resolver el problema reportado.
Pending CR (versión controlada pendiente)	El caso requiere una actualización o un parche por parte de Product Development.
Reopened (reabierto)	El caso ha sido reabierto y está pendiente la acción correspondiente del consultor asignado de Customer Care.
Pending Vendor (en espera de la respuesta del proveedor)	Caso que está en espera de la acción correspondiente de un tercero, no de usted ni de Customer Care.
In Hosting (en hosting)	Caso que está en espera de la acción correspondiente de Cloud Operations.

Estado	Definición
Pending SSO Configuration (en espera de la configuración del inicio de sesión único o SSO)	El caso está en espera de la configuración de inicio de sesión único (SSO) para SaaS.
Pending Build (compilación pendiente)	El caso requiere una nueva compilación de SaaS para actualizar el SaaS.
In Task (en espera)	El caso pendiente de ser atendido por otro responsable dentro de Planview excepto el consultor de Customer Care, por ejemplo, Product Development, Product Management, Cloud Operations Support, etc.
In Development (en desarrollo)	El caso ha sido reenviado a Product Development e identificado para contar con una solución en una versión posterior.
In Products (en productos)	El caso ha sido reenviado al departamento de Gestión del producto y está pendiente de revisión para incluirse en una versión posterior.
Pending Build (compilación pendiente)	El caso ha sido asignado a Cloud Operations para una solicitud de implementación de un nuevo producto.
In Research (en investigación)	El caso requiere un análisis de investigación más profundo.
Pending SSO Configuration (en espera de la configuración del inicio de sesión único o SSO)	El caso ha sido asignado al equipo de asesoría del servicio a clientes y está en espera de la configuración del inicio de sesión único (Single-Sign On).
Major Upgrades (Actualizaciones principales)	Solicitud de actualización (PVE y Troux): el caso se asigna al equipo de asesoría del servicio a clientes para gestionar la solicitud de actualización.
Solution Provided (solución provista)	Se ha propuesto una solución y Customer Care está esperando una respuesta para confirmar o rechazar el cierre del caso.
Closed (cerrado)	La solución ha sido aceptada y se ha cerrado el caso.

8 Política de cierre de casos para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro

Todos los casos aparecerán con la marca "Solution Provided" (solución provista) tan pronto se hayan entregado la resolución o reparación necesarias. Esto implica, entre otros:

- Respuestas a preguntas generales.
- Acciones o pasos detallados para tratar el incidente.
- Lanzamiento de una actualización, un parche o una versión principal que traten el problema notificado.
- Sugerencia del cliente para poner la marca Solution Provided.

Los casos se desplazarán al estado "Closed" (cerrado) una vez que el cliente haya aceptado la solución propuesta en la comunidad de Customer Care o si no se recibe respuesta del cliente en un plazo de 21 días (después de 3 intentos de establecer contacto por correo electrónico). En caso necesario, todos los casos cerrados son susceptibles de abrirse nuevamente a petición del cliente o de Planview.

9 Priorización de casos y gravedad de las solicitudes para Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro

Cada vez que un cliente crea un caso, es necesario que indique la prioridad y la gravedad del mismo. El cliente puede definir ambas al crear casos través de la comunidad de Customer Care. Es posible cambiar la prioridad o gravedad de los casos abiertos al añadir un comentario y solicitar el cambio del caso en cuestión, o contactar con Customer Care por correo electrónico o vía telefónica. Las solicitudes que requieran aumentar la prioridad a urgente serán revisadas por uno de los gestores de Customer Care, para verificar que el asunto cumpla con los requisitos definidos. Con el fin de aprovechar los recursos de la mejor manera posible, Planview toma en cuenta la prioridad asignada a cada caso para clasificarlos por orden de importancia. La prioridad se clasifica de la siguiente forma:

Prioridad asignada	Definición
Urgent (urgente)	<p>El sistema de producción o el entorno de formación presentan problemas durante las sesiones de aprendizaje organizadas. Un área crucial del producto no está disponible o es inutilizable para todos los usuarios o para la mayoría (por ejemplo, Análisis e informes, Gestión de actividades y recursos, etc.). Hay componentes o áreas de la aplicación fundamentales que no funcionan y la toma de decisiones empresariales se ve afectada negativamente.</p> <p>Los problemas en entornos de prueba o desarrollo y las solicitudes de mejora no deben crearse con la prioridad de urgentes.</p> <p>Las acciones ad-hoc de Cloud Operations no deben clasificarse con prioridad de urgentes.</p>
High (alta)	<p>El software de Planview está dañado. Hay componentes o áreas de la aplicación fundamentales que no funcionan correctamente y pueden afectar el negocio y la toma de decisiones.</p>
Medium (media)	<p>Hay componentes o áreas de la aplicación que no son fundamentales que no funcionan correctamente y afectan indirectamente el negocio y la toma de decisiones.</p>
Low (baja)	<p>Problemas con poca o ninguna repercusión. Afectan la apariencia o implican mejoras mínimas.</p>

**Gravedad
asignada****Definición**

Critical (crítica)	Se ve afectado el funcionamiento de la aplicación relacionado con datos fundamentales de la empresa.
Versión principal	Se ve afectado el funcionamiento de una parte importante de la aplicación.
Moderate (moderada)	Se ve afectado el funcionamiento de una parte de la aplicación.
Minor (menor)	El problema no afecta directamente el funcionamiento o el uso del software.

10 Política de respuesta para solicitudes de Cloud Operations (SaaS) para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One

Cloud Operations atiende las solicitudes enviadas a través de casos **de lunes a viernes, de 01:00 a 19:00 UTC-6**. El servicio de guardia de soporte técnico está disponible fuera de estos horarios para los casos en que el sistema de producción no esté funcionando.

En las siguientes tablas aparecen los plazos para atender solicitudes internas y externas durante los horarios establecidos.

Solicitudes adecuadas (de clientes o internas)	Tipo de actividad	Respuesta inicial / Acuse de recibo	Plazo estándar de ejecución
Respaldo de la base de datos/Copia/Recuperación	Adecuada	60 min.	8 horas
Aplicación de nuevos archivos clave (PVE, BO, OpenSuite)	Adecuada	--	1 hora
Reinicio del servicio	Adecuada	--	30 min.
Procesamiento del cubo de IA	Adecuada	--	30 min.
Añadir usuarios del Gestor de informes	Adecuada	60 min.	2 horas
Solicitudes de Customer Care: registros, archivos, base de datos DM, información sobre el entorno, etc.	Adecuada	--	30 min.

Solicitudes planificadas (de clientes o internas)	Tipo de actividad	Respuesta inicial / Acuse de recibo	Plazo estándar de ejecución
Respaldo de la base de datos/Copia/Recuperación	Planificada	60 min.	Según lo planificado con plazo de entrega
Configuración de notificaciones por correo electrónico	Planificada	60 min.	Según lo planificado con plazo de entrega
Configuración de la progresión	Planificada	60 min.	Según lo planificado con plazo de entrega
Configuración de la importación de datos/interfaz	Planificada	60 min.	Según lo planificado con plazo de entrega
Procesamiento del cubo de IA	Planificada	60 min.	Según lo planificado con plazo de entrega
Instalación de una actualización o un parche	Planificada	60 min.	Según lo planificado con plazo de entrega
Ejecución de la interfaz fuera de lo previsto	Planificada	60 min.	Según lo planificado con plazo de entrega

11 Política de respuesta para defectos de Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro

Prioridad o gravedad de la solicitud	Intervalo inicial de respuesta: llamada telefónica o correo electrónico	Plazo de resolución de defectos del software reportados Nota: es posible que se dé al problema una solución alternativa.
Urgent/Critical (urgente/grave)	En un plazo de 30 minutos	<p>En el término de 2 días hábiles* mediante una solución alternativa, o bien una actualización o un parche, si no existe una solución alternativa viable</p> <p>Es posible que el problema reportado requiera la asistencia de Product Development y que se incluya la solución en una actualización, o bien que se publique un parche. En estos casos, Customer Care brindará una solución alternativa temporal hasta que el defecto se atienda mediante la publicación de una versión del software. Customer Care buscará un parche que solucione aquellos defectos con prioridad de urgentes y la entregará en un plazo de 2 días hábiles a partir del momento en que se haya reproducido el problema y tanto Customer Care como Product Development hayan confirmado que se trata de un defecto de software.</p> <p>* El periodo de 2 días hábiles está sujeto al momento en que el cliente responde y envía la información que se le haya solicitado. El tiempo que transcurre mientras se espera la respuesta del cliente con la información complementaria no se añade al tiempo límite de resolución.</p>

Prioridad o gravedad de la solicitud	Intervalo inicial de respuesta: llamada telefónica o correo electrónico	Plazo de resolución de defectos del software reportados Nota: es posible que se dé al problema una solución alternativa.
High/Major (alta/principal)	En un plazo de 1 hora	<p>Previsto para la siguiente versión principal, actualización (si se envió antes de la fecha límite de inclusión)* o parche, si no hay una solución alternativa viable</p> <p>Es posible que los problemas reportados requieran la asistencia de Product Development y que se incluya la solución en versión o en una actualización, o bien que se publique un parche. En estos casos, Customer Care brindará una solución alternativa temporal hasta que el defecto se atienda mediante la publicación de una versión del software. Para más información, consulte <i>Proceso de escalamiento: Defectos y mejoras</i>.</p> <p>* Cada versión principal y cada actualización cuentan con una "fecha límite de inclusión", que es de, aproximadamente, 4 semanas antes del lanzamiento planificado. Además, no se incluyen todas las fallas reportadas en la versión en que se encontró el defecto. Algunas de ellas se abordarán en una versión principal posterior, conforme lo decida Planview Product Management.</p>
Medium/Moderate (media/moderada)	En un plazo de 2 horas	Previsto para la siguiente versión
Low/Minor (baja/menor)	En un plazo de 4 horas	Según el tiempo disponible

Tenga en cuenta las siguientes excepciones:

- Defectos del software en productos de software OEM:
 - Microsoft SharePoint™
 - Sistemas operativos de Microsoft™
 - Entornos RDBMS (Oracle, SQL Server)
 - Microsoft Reporting y Analysis Services™
 - Bright Idea™
 - Todos los componentes de software o de aplicaciones de terceros que no hayan sido desarrollados o mantenidos por Planview, Inc.

12 Política de respuesta ante la ausencia de defectos de Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro

Al tratarse de casos enviados por los clientes, Customer Care de Planview hace todo lo posible por alcanzar los objetivos que se señalan en la siguiente tabla.

Prioridad o gravedad de la solicitud	Intervalo inicial de respuesta: llamada telefónica o correo electrónico	Plazo de resolución para casos reportados (ante la ausencia de defectos del software) Nota: es posible que se dé al problema una solución alternativa.
Urgent/Critical (urgente/grave)	En un plazo de 30 minutos	Lo más pronto posible* Los casos urgentes recibidos ante la ausencia de defectos del software serán atendidos por Customer Care de Planview tan pronto como sea posible, tomando en cuenta las excepciones a continuación. El problema reportado requiere la asistencia de Product Development, Cloud Operations, proveedores externos o recursos técnicos <i>in situ</i> . Customer Care atenderá el problema reportado y asignará a los recursos adecuados para identificar la causa del problema y solucionarlo oportunamente.
High/Major (alta/principal)	En un plazo de 1 hora	En un plazo de 5 días hábiles* El problema reportado requiere la asistencia de Product Development, Cloud Operations, proveedores externos o recursos técnicos <i>in situ</i> . Customer Care atenderá el problema reportado y asignará a los recursos adecuados para identificar la causa del problema y solucionarlo oportunamente. * Este periodo de tiempo de 5 días hábiles depende de cuándo el cliente responda y envíe la información. El tiempo que transcurre mientras se espera la respuesta del cliente con la información complementaria no se añade al tiempo límite de resolución.
Medium/Moderate (media/moderada)	En un plazo de 2 horas	Según el tiempo disponible
Low/Minor (baja/menor)	En un plazo de 4 horas	Según el tiempo disponible

Tenga en cuenta las siguientes excepciones:

- Los problemas de hardware, gestión de redes o servidores fuera del alcance de Planview (implementación *in situ* exclusivamente); por ejemplo, red, hardware, sistemas operativos de servidores, problemas de servidores de bases de datos, etc.
- Problemas de gestión de redes del cliente (latencia, saturación, problemas de firewall o proxy, etc.).
- Problemas correspondientes al cliente (navegador, sistema operativo, conectividad, etc.).
- Ayuda para crear elementos personalizados por parte del cliente como reportes, vistas, mosaicos y cintas personalizados.
- Preguntas sobre cómo utilizar el software, sobre funcionalidad o capacitación.
- Solicitudes de mejoras/solicitudes de personalización.
- Defectos del software en productos de software OEM:
 - Microsoft SharePoint™
 - Sistemas operativos de Microsoft™
 - Entornos RDBMS (Oracle, SQL Server)
 - Microsoft Reporting y Analysis Services™
 - Bright Idea™
 - Todos los componentes de software o de aplicaciones de terceros que no hayan sido desarrollados o mantenidos por Planview, Inc.

13 Proceso de escalamiento: Defectos y mejoras de Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One y Planview PPM Pro

Todos los defectos del programa reproducibles para cualquier versión del producto que tenga soporte técnico de Product Development, serán transferidos a Product Management para revisión y consideración en futuras versiones. En la siguiente tabla se describe el proceso de remisión de casos para escalarlos de Customer Care de Planview a Product Management. Tenga en cuenta que este departamento sólo considerará dar solución a problemas relacionados con la versión actual y la versión anterior, de acuerdo con la política de soporte de versiones.

Prioridad	Proceso de escalamiento
<p>Defectos críticos o de gravedad mayor del software</p> <p>Deben presentar los siguientes criterios:</p> <p>Defecto del software: un defecto del software (<i>bug</i>) es un error, deficiencia, equivocación, fallo o falta en la aplicación que impide el buen funcionamiento de la misma (por ejemplo, al producir un resultado incorrecto).</p>	<p>Escalamiento de los defectos del producto</p> <p>Este proceso permite el escalamiento de los defectos críticos o de gravedad mayor a Product Management:</p> <p>El consultor asignado de Customer Care lo revisará y reproducirá primero internamente. Una vez que la incidencia se ha podido reproducir y cumple con la definición de defecto de software, el consultor transferirá el caso a Product Management.</p> <p>Aquí se revisarán periódicamente los defectos del producto causantes de escalamientos, de acuerdo con la versión del producto, antes de publicar cada versión planificada. Los defectos se incluirán en el siguiente paquete de actualización según la versión del producto, la gravedad asignada y la frecuencia con la que aparece un problema, de acuerdo con lo que especifique Product Management. Para cada versión actualizada del producto se dará a conocer una fecha para considerar la resolución de problemas. Los casos escalados después de esta fecha serán revisados como parte de la siguiente actualización programada para la versión en cuestión, a menos que hayan sido remitidos para considerarlos como parche.*</p> <p>No todos los defectos reportados serán tomados en cuenta en la siguiente actualización. En algunos casos, el problema reportado se atenderá únicamente en una versión principal posterior.</p> <p><i>*Los tiempos de respuesta para la publicación de un parche variarán dependiendo de la complejidad del defecto reportado y del esfuerzo requerido para desarrollar y probar la solución. Siempre que sea posible, el equipo de Product Management proporcionará una fecha de publicación para el siguiente parche.</i></p> <p>Nota: no es recomendable que los clientes <i>in situ</i> apliquen las actualizaciones del software directamente en los sistemas de producción sin verificarlas primero en un entorno de prueba. De forma alternativa, se deben obtener respaldos completos del entorno antes de aplicar la actualización del software al entorno de producción. Para los clientes de SaaS, Cloud Operations se encarga de obtener los respaldos completos antes de aplicar actualizaciones del software al entorno de producción.</p>

Prioridad	Proceso de escalamiento
<p>Defectos de gravedad moderada y menor del software</p> <p>Deben presentar los siguientes criterios:</p> <p>Defecto del software: un defecto del software (bug) es un error, deficiencia, equivocación, fallo o falta en la aplicación que impide el buen funcionamiento de la misma (por ejemplo, al producir un resultado incorrecto).</p>	<p>Escalamiento de los defectos del producto</p> <p>Este proceso permite escalar los defectos con prioridad media o baja a Product Management:</p> <p>El consultor asignado de Customer Care lo revisará y reproducirá primero internamente. Una vez que la incidencia se ha podido reproducir y cumple con la definición de defecto de software, el consultor transferirá el problema a Product Management.</p> <p>El equipo de Product Management revisará los defectos del producto remitidos a instancias superiores según la versión, antes de cada versión principal programada. Los defectos se incluirán en el siguiente paquete de actualización según la versión del producto, la gravedad asignada y la frecuencia con la que aparece un problema, de acuerdo con lo que especifique Product Management. Para cada versión actualizada del producto se dará a conocer una fecha para considerar la resolución de problemas. Los casos escalados después de incluir la fecha serán revisados como parte de la siguiente versión del producto planificada para la versión identificada.</p> <p>Los defectos con prioridad baja o media no se revisarán para incluirlos en las actualizaciones planificadas. Sin embargo, se revisarán para considerar incluirlos en versiones principales.</p>
<p>Solicitudes de mejora</p> <p>Solicitudes para mejorar el software o modificar la funcionalidad. En este grupo se recogen las solicitudes cuyo objetivo es añadir una funcionalidad complementaria o modificar las prestaciones del software.</p>	<p>Consideración de la mejora del producto</p> <p>Los casos para solicitar mejoras enviados a Customer Care se registrarán internamente y se marcarán como cerrados. Product Management revisa las solicitudes de mejora periódicamente junto con la planificación de versiones futuras. Las respuestas no se enviarán a los clientes mediante Customer Care o Product Management en el caso de solicitudes de mejora.</p> <p>Las solicitudes de mejora aprobadas se tendrán en cuenta para futuras versiones y aparecerán reflejadas en las notas de la versión del software.</p>

14 Actualizaciones y versiones del software de Planview Enterprise y Troux (anteriores a PVE 12)

Los clientes que compren los servicios anuales de soporte y mantenimiento de Planview o la licencia de cliente SaaS recibirán las últimas versiones del software de Planview del que tengan una licencia. Planview enviará cada versión nueva a esos clientes o instalará la nueva versión de clientes SaaS bajo petición. Las categorías generales de versiones y actualizaciones son las siguientes:

- Versión de plataforma
- Versión principal
- Versión de mantenimiento

Nota: Planview recomienda a los clientes *in situ* que no apliquen las actualizaciones directamente en los sistemas de producción sin verificarlas primero en un entorno de prueba.

Versiones del software

El enfoque de Planview para la creación de versiones del software está ligado a la política de versiones. Planview utiliza una convención de tres números "X.Y.Z", mismos que se utilizan de la siguiente manera: X se refiere a la versión de plataforma; Y se refiere a la versión principal y Z se refiere a la versión de mantenimiento.

Nº	Lineamiento
1.Y.Z	<u>Versión de plataforma (Platform Release):</u> se refiere a los cambios técnicos importantes en la arquitectura, la introducción de un nuevo módulo del producto y/o un cambio funcional importante en un módulo del producto.
x.1.z	<u>Major Release (versión principal):</u> la arquitectura básica del software se mantiene igual y se introducen nuevas funcionalidades. Las versiones principales normalmente cuentan con una ruta de actualización desde el predecesor inmediato. Las mejoras al producto generalmente se introducen en las versiones principales.
x.y.1	<u>Maintenance Release (versión de mantenimiento):</u> recopilación de soluciones referentes a defectos notificados. Las versiones de mantenimiento están diseñadas para ser acumulativas en cada uno de los niveles de Planview y generalmente no incluyen mejoras

15 Descripción de los tipos de versiones y los plazos de soporte para Planview Enterprise (versiones anteriores a PVE 12)

Versión de plataforma

Planview lanza versiones de plataforma cada 24 a 36 meses aproximadamente. Una vez que se pone una versión de plataforma a disposición del cliente, Product Development ofrece soporte para la versión y/o para la versión principal durante aproximadamente 12 meses, con nuevas versiones de mantenimiento y/o actualizaciones de versiones controladas.

Versión principal

Planview lanza versiones principales aproximadamente cada 6 a 9 meses. Después de poner a disposición del cliente una versión principal, Product Development seguirá asistiendo a la versión principal anterior durante aproximadamente 12 meses, con versiones de mantenimiento y/o actualizaciones de versiones controladas.

Versión de mantenimiento

Las versiones de mantenimiento están diseñadas para tratar conjuntos de problemas o defectos específicos del producto. Las versiones de mantenimiento incluyen soluciones para el nivel Web, el nivel de aplicación, el nivel de informes y el nivel de datos. Las soluciones para otros componentes se planificarán en actualizaciones periódicas dependiendo de la necesidad.

- Planview lanza nuevas versiones de mantenimiento según sea necesario para cada versión de plataforma o versión principal con soporte total.
- Las versiones de mantenimiento son acumulativas e incluirán todas las actualizaciones anteriormente distribuidas para una versión. Una versión de mantenimiento acumulativa incluye soluciones para toda la funcionalidad del producto en una compilación, de manera que los clientes pueden instalar solo las últimas versiones de mantenimiento.
- No se tratan todos los defectos informados en una versión de mantenimiento. En algunos casos las incidencias informadas serán tratadas en una versión de plataforma o en una versión principal.

16 Actualizaciones y versiones de software (Planview Enterprise, Troux 12+ y Planview Enterprise One)

Los clientes que compren los servicios anuales de soporte y mantenimiento de Planview o la licencia de cliente SaaS recibirán las últimas versiones del software de Planview del que tengan una licencia. Planview enviará cada versión nueva a esos clientes o instalará la nueva versión de clientes SaaS bajo petición. Las categorías generales de versiones y actualizaciones son las siguientes:

- Versión
- Actualizar

Nota: Planview recomienda a los clientes *in situ* que *no* apliquen las actualizaciones directamente en los sistemas de producción sin verificarlas primero en un entorno de prueba.

Versiones del software

El enfoque de Planview para la creación de versiones del software está ligado a la política de versiones. Planview utiliza una convención de dos cifras, "Versión X y Actualización Y", la cual se emplea de la siguiente forma: X indica la versión principal, Y indica la actualización.

Nº	Lineamiento
X	<u>Versión principal</u> : introducción de nuevas funcionalidades y mejoras. Puede incluir nuevos módulos del software del producto. Las versiones normalmente cuentan con una ruta de actualización desde el predecesor inmediato. Las mejoras al producto generalmente se introducen en las versiones principales.
Y	<u>Actualización</u> : compilación periódica de soluciones para atender los defectos reportados. Las actualizaciones se publican en una programación publicada y son acumulativas por naturaleza. Las actualizaciones generalmente no incluyen mejoras. Sólo se admite la actualización más reciente dentro de una versión principal.

17 Descripción de los tipos de versiones y los plazos de soporte (Planview Enterprise, Troux 12+ y Planview Enterprise One)

Major Release (versión principal)

Planview lanza este tipo versiones de cambios mayores aproximadamente cada 6 meses. Después de poner a disposición del cliente una versión principal, Product Development seguirá asistiendo a la versión principal anterior durante aproximadamente 12 meses, con actualizaciones o parches de versiones.

Actualizaciones

Las actualizaciones están diseñadas para atender conjuntos de problemas/defectos específicos del producto.

- Planview publica nuevas actualizaciones de forma periódica (generalmente en periodos de 1 a 3 meses). La programación de la actualización para cada versión principal se publica en el sitio de soporte.
- Las actualizaciones son acumulativas e incluirán todas las actualizaciones y parches anteriormente publicados para una versión principal determinada. Una revisión acumulativa incluye soluciones para todo el funcionamiento del producto en una compilación, de manera que los clientes puedan instalar únicamente la actualización más reciente.
- No todos los defectos reportados serán tomados en cuenta en una actualización. En algunos casos, los problemas reportados serán atendidos en una versión principal posterior.
- Las actualizaciones pueden incluir soluciones para el nivel Web, el nivel de aplicación, el nivel de informes y el nivel de datos. Las soluciones para otros componentes se planificarán en actualizaciones periódicas dependiendo de la necesidad.

Solicitudes de soporte para versiones que ya no cuentan con el servicio

Una vez que una versión ya no cuenta con el servicio de soporte total, es posible que algunos clientes necesiten que ciertos defectos sean reparados. En estos casos, Customer Care remitirá la solicitud a Product Management para que la revise y la tenga en consideración, y después responderá de forma precisa al cliente.

18 Otros tipos de actualizaciones para Planview Enterprise, Troux y Planview Enterprise One

Parche

Es posible que Product Management decida publicar un parche antes de publicar la siguiente versión principal, si el problema reportado provoca que el sistema sea inoperable o si interrumpe los procesos cruciales de la empresa del cliente y no existe una solución alternativa viable. Los representantes de Product Management, Product Development y Customer Care son quienes deciden si se publicará un parche. Las actualizaciones pueden contener una o más soluciones, dependiendo del problema notificado. Cada parche será acumulativo para una versión principal o una actualización determinadas de la aplicación. Los parches únicamente se publicarán en la actualización más reciente de una versión principal. Asimismo, este tipo de parches solamente cuenta con un análisis de unidad realizado por Product Development.

Nota: no es recomendable que los clientes apliquen las actualizaciones del software directamente en los sistemas de producción sin verificarlas primero en un entorno de prueba. De forma alternativa, se deben obtener respaldos completos del entorno antes de aplicar la actualización del software al entorno de producción. Para los clientes de SaaS, Cloud Operations se encarga de obtener los respaldos completos antes de aplicar actualizaciones del software al entorno de producción.

Actualizaciones de la documentación

Las actualizaciones de la documentación pueden incluir manuales de usuarios, materiales de formación, descripciones y especificaciones de productos, manuales técnicos, otros impresos relacionados con el software. Los formatos de distribución varían desde papel impreso hasta el formato electrónico, pasando por CD-ROM o vídeo. Cada actualización también conlleva la revisión y adaptación de la información sobre el software. Las actualizaciones a la documentación están a su disposición en <https://www.success.planview.com/>, en los archivos de la ayuda del producto o en la comunidad de Customer Care.