

Customer Care

Descripción de los servicios de soporte

©2021 Planview, Inc. Planview®, Planview Enterprise®, Planview Barometer®, Planview Daptiv®, Planview ChangePoint®, Clarizen®, Planview LeanKit®, Planview Accelerate™, Planview Spigit®, PLANVIEW HORIZONS®, Planview PRISMS®, Planview PPM Pro™, Planview Projectplace® son marcas registradas o marcas comerciales actuales 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.

Se ha realizado un gran esfuerzo para asegurar la máxima precisión del manual. Sin embargo, Planview Inc. no ofrece ningún tipo de garantías sobre esta documentación y rechaza responsabilidades derivadas de la comercialización del producto y de su adaptación a objetivos particulares. La información incluida en este documento está sujeta a posibles cambios sin previo aviso.

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

Índice

Introducción.....4

Servicios de soporte4

Servicios fuera del alcance de Customer Care.....4

Proceso de envío de casos5

Política de cierre de casos5

Gravedad de las solicitudes de servicios de soporte6

Servicio de soporte: Objetivos de respuesta y solución para defectos del software de Planview.....8

Servicio de soporte: Objetivos de respuesta y solución para defectos de software ajeno a Planview .9

Actualizaciones o parches del software.....10

Apéndice 1: Tabla de opciones de contacto11

Apéndice 2: Tipos de casos13

Introducción

En este documento se describen los servicios de mantenimiento y soporte de software que ofrecen Planview, Inc., sus filiales y sucursales («Planview») a los clientes («Cliente») que adquieren los servicios de soporte de Planview o que actualmente cuentan con el software como un servicio de Planview («Servicio de SaaS»). El documento contiene la siguiente información:

- Procedimientos estándar en la entrega de actualizaciones o parches del software de Planview o del Servicio de SaaS.
- Procesos mediante los que Planview recibe y responde a las solicitudes de soporte de software enviadas por el Cliente.
- Horarios de atención de Customer Care.
- Objetivos de nivel de servicio estándar en la prestación de servicios de soporte de software.
- Procesos de análisis de defectos de software¹.

Servicios de soporte

Los servicios de Customer Care se encargan de atender los problemas de software que encuentran los usuarios del software de Planview y/o de aplicaciones del Servicio de SaaS y que un administrador de la aplicación o un usuario autorizado han enviado a Customer Care. Los servicios de soporte que se ofrecen para las actualizaciones o los parches del software son:

- Llamadas ilimitadas a Customer Care de Planview durante el horario comercial.
- Envío de casos a través de la página web, por correo electrónico o por teléfono.
- Envío de casos a través del chat (únicamente para Planview Spigit y Planview Projectplace).
- Actualizaciones programadas del software.
- Actualizaciones programadas de la documentación publicada.

Servicios fuera del alcance de Customer Care

Tenga en cuenta que, si bien los siguientes casos no están contemplados en los objetivos de nivel de servicio de soporte descritos en este documento, lo están en los objetivos a nivel de servicio de Cloud Operations.

- Soporte de funcionamiento: preguntas sobre cómo funciona una característica o función en particular del software o del Servicio de SaaS. Las preguntas sobre el funcionamiento enviadas a Customer Care pueden ser reenviadas a Planview Consulting a través del gestor asignado de Customer Success o del consultor de gestión a cargo. Es posible que los servicios ofrecidos por Planview Consulting tengan un costo adicional.
- Informes personalizados, configuración e instalaciones realizadas por el Cliente: Customer Care ofrece un máximo de una hora acumulativa de asistencia por instancia para problemas o preguntas relacionados con informes personalizados e instalaciones realizadas por el Cliente. Planview Customer Care ofrecerá información relativa a la configuración, pero no configurará la aplicación para el cliente. Una vez superada la hora, el problema se remite a Planview Consulting y la asistencia tendrá un costo adicional.

¹ La definición de «defecto de software» aparece en la página 12.

- Para acceder a los casos remitidos a Planview Consulting, visite:
<https://support.planview.com>

Proceso de envío de casos

El Cliente puede enviar casos a Customer Care a través de los siguientes métodos. Tenga en cuenta que Customer Care solamente ofrece servicios de soporte a los administradores designados de Planview Enterprise One, Planview PPM Pro, Planview Spigit, Planview Changepoint y Clarizen.

Los clientes que utilicen Planview Projectplace, Planview LeanKit, Planview Barometer y Planview Daptiv pueden recurrir a los formularios de presentación de casos específicos del Customer Success Center.

- **Comunidad de Customer Care:** el Cliente puede iniciar sesión en la página web de Customer Care y enviar casos las 24 horas del día, los siete días de la semana (24x7). Acceda a la comunidad de Customer Care en: <https://support.planview.com>
Para conectarse a la comunidad de Customer Care, son necesarias una dirección de correo electrónico y una contraseña.
- **Teléfono:** el Cliente puede llamar por teléfono a Customer Care en cualquier momento. Consulte la Tabla de opciones de contacto (Apéndice 1).
- **Correo electrónico:** el Cliente puede enviar solicitudes por correo electrónico. Cuando el distribuidor de Customer Care recibe una solicitud, crea un caso y se envía automáticamente a un consultor de Customer Care.
- **Chat:** las solicitudes por chat solamente están disponibles para Planview Projectplace y Planview Spigit. Es posible iniciar sesiones de chat durante el horario de atención a través de la interfaz de usuario del producto, o bien en:
 - Planview Projectplace: <https://lc.chat/now/8700631/>
 - Planview Spigit: mediante la interfaz de usuario del producto.
- **Soporte Elite/Platinum/Medallion, cobertura 24x7:** el Cliente que adquiere el servicio de soporte **Elite/Platinum/Medallion** dispone de un número telefónico para casos de gravedad de tipo crítico. El número telefónico se entrega al Cliente en cuanto adquiere el servicio de soporte **Elite/Platinum/Medallion**. El Cliente puede llamar a este número fuera del horario de atención para ponerse en contacto con un consultor de nivel II de Customer Care.

Customer Care de Planview ofrece soporte para (1) la última versión del software y (2) la versión anterior más reciente. Las soluciones de multitenerencia (Planview LeanKit, Planview Spigit, Planview Projectplace) no cuentan con la opción de soporte para versiones anteriores. Una vez que una versión de software deja de estar vigente, Customer Care remite los casos a Product Management para su revisión y consideración, y proporciona al Cliente una respuesta detallada.

Política de cierre de casos

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

- Respuestas a preguntas generales.
- Acciones o pasos detallados para resolver el problema reportado.

- Lanzamiento de actualizaciones o parches que resuelven el problema reportado.
- Confirmación del Cliente para marcar el problema reportado como resuelto («Solution Provided»).

Una vez que el Cliente acepta la solución propuesta a través de la comunidad de Customer Care o si no se recibe respuesta del Cliente en un plazo de diez (10) días hábiles —después de dos (2) intentos de establecer contacto por correo electrónico—, los casos se cierran y el estado pasa a «Closed» (cerrado). Es posible volver a abrir los casos cerrados cuando el Cliente o Planview así lo soliciten.

Gravedad de las solicitudes de servicios de soporte

El Cliente debe establecer la gravedad de cada caso enviado. Es necesario establecer la gravedad al crear un caso a través del portal de Customer Care de Planview. El Cliente puede cambiar la gravedad de los casos abiertos al añadir un comentario y solicitar el cambio, o bien, contactando a Customer Care de Planview por correo electrónico o vía telefónica. Las solicitudes para establecer la gravedad como crítica serán revisadas por un gestor de Customer Care de Planview, para verificar que el problema cumpla con los criterios definidos. Con el fin de aprovechar los recursos de la mejor manera posible, Planview toma en cuenta la gravedad asignada a cada caso para determinar el orden en que se debe actuar ante cada solicitud. En la siguiente tabla se describe la gravedad de los casos:

Gravedad asignada	Definición
Critical (crítica)	<ul style="list-style-type: none"> • Inactividad del sistema de producción o fallo en funciones/características esenciales de la aplicación. • Degradación del rendimiento que priva del uso de funciones/características esenciales de la aplicación. • Funcionalidad que provoca la corrupción o la pérdida de datos sin solución alternativa. • Amenaza inminente para un punto clave de negocio o hitos comerciales a corto plazo que suponen un riesgo económico.
Mayor (importante)	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio está operativo, pero una o varias funciones esenciales de la aplicación se han deteriorado. • El servicio está operativo, pero el rendimiento está tan degradado que afecta en gran medida al uso. • Características importantes de la aplicación tienen importantes restricciones y no hay solución alternativa aceptable o fácil; no obstante, la operatividad se mantiene aunque sea limitada. • Se ven afectadas decisiones empresariales clave.

**Gravedad
asignada****Definición**

Moderate (moderada)

- El servicio está operativo, aunque con características/funciones secundarias afectadas que no influyen en el uso general de la aplicación.
- Impacto sobre actividades comerciales clave pero con solución alternativa, o bien impacto sobre actividades que no son clave pero sin solución alternativa.

Minor (menor)

- Impacto sobre actividades comerciales que no son clave con solución alternativa, o bien sin impacto comercial.
 - Se solicita información sobre la capacidad, la navegación, la instalación o la configuración de la aplicación.
 - El defecto afecta a una cantidad reducida de usuarios. Hay soluciones alternativas aceptables disponibles.
-

Servicio de soporte: Objetivos de respuesta y solución para defectos del software de Planview

Gravedad asignada	Plazo de respuesta y solución de casos reportados
Critical (crítica)	Tiempo de respuesta: 30 minutos Restablecimiento de funcionalidad: 2 horas si no hay cambios en el nivel de código Tiempo de resolución: 48 horas* mediante solución alternativa o actualización si no hay solución alternativa Actualizaciones de estado: Cada 6 horas hasta que se restablezca la funcionalidad o cuando se disponga de nueva información
*Las interrupciones masivas se comunicarán a través de la página de estado de Planview (status.planview.com)	
Mayor (importante)	Tiempo de respuesta: 60 minutos Restablecimiento de funcionalidad: 2 horas si no hay cambios en el nivel de código Tiempo de resolución: 96 horas* mediante solución alternativa o actualización en la versión mensual si no hay solución alternativa posible Actualizaciones de estado: Cuando se disponga de nueva información
Moderate (moderada)	Tiempo de respuesta: 2 horas Tiempo de resolución: Programado para la próxima actualización según lo acordado por ambas partes Actualizaciones de estado: N/A
Minor (menor)	Tiempo de respuesta: 4 horas Tiempo de resolución: Según el tiempo disponible Actualizaciones del estado: N/A

* El tiempo objetivo de resolución depende del momento en que el Cliente responde y envía la información. El tiempo que transcurre antes de recibir la respuesta del Cliente con la información solicitada no se tiene en cuenta en el tiempo límite de resolución.

Servicio de soporte: Objetivos de respuesta y solución para defectos de software ajeno a Planview

Gravedad asignada	Plazo de respuesta y solución de casos reportados
Critical (crítica)	<p>Tiempo de respuesta: 30 minutos</p> <p>Restablecimiento de funcionalidad: 2 horas si no hay cambios en el nivel de código</p> <p>Tiempo de resolución: 48 horas</p> <p>Actualizaciones de estado: Cada 6 horas hasta que se restablezca la funcionalidad o cuando se disponga de nueva información</p> <p>Informe de causa raíz: <= 15 días para problemas en todo el sistema</p> <p>*Las interrupciones masivas se comunicarán a través de la página de estado de Planview (status.planview.com)</p>
Mayor (importante)	<p>Tiempo de respuesta: 60 minutos</p> <p>Tiempo de resolución: 120 horas si no se identifica ningún problema a nivel de código</p> <p>Actualizaciones de estado: Cuando se disponga de nueva información</p>
Moderate (moderada)	<p>Tiempo de respuesta: 2 horas</p> <p>Tiempo de resolución: Según el tiempo disponible</p> <p>Actualizaciones del estado: N/A</p>
Minor (menor)	<p>Tiempo de respuesta: 4 horas</p> <p>Tiempo de resolución: Según el tiempo disponible</p> <p>Actualizaciones del estado: N/A</p>

Planview no ofrece objetivos de nivel de servicio para los siguientes defectos:

- Problemas de red del Cliente (latencia, saturación, problemas de firewall o proxy, etc.).
- Problemas en el lado del cliente que corresponden al Cliente (navegador, sistema operativo, conectividad, etc.).
- Fallos en personalizaciones, informes personalizados, vistas personalizadas, mosaicos personalizados o cintas personalizadas hechos por el Cliente.
- Preguntas sobre cómo utilizar el software, sobre el funcionamiento o de capacitación.
- Solicitudes de mejoras o personalización.
- Defectos de software en un producto de software OEM.
- Software o componentes de aplicaciones de terceros cuyo desarrollo y mantenimiento no corresponda a Planview.

Actualizaciones o parches del software

Los clientes que compren los servicios anuales de soporte y mantenimiento de Planview o la licencia de cliente de SaaS recibirán las actualizaciones o los parches más recientes del software de Planview de acuerdo con la licencia que hayan adquirido.

- **Planview Enterprise One y PPM Pro (versiones mensuales):** Planview Enterprise One y PPM Pro mantienen una periodicidad de versiones mensuales. En los enlaces a continuación se describen los procesos que se siguen para cada línea de producto:
 - **Planview Enterprise One**
https://success.planview.com/Planview_Enterprise_One/One/Product_Releases/Planview_Enterprise_One_Update_Process
 - **Planview PPM Pro**
https://success.planview.com/Planview_PPM_Pro/Release_Information/New_letters_and_Announcements/010_PPM_Pro_Release_Process
- **Planview Projectplace:** Projectplace sigue las mejores prácticas de ingeniería de software de integración continua y entrega continua. Esto activa las actualizaciones a los servicios de Projectplace para que se efectúen conforme se promueven los cambios (por ejemplo, varias veces al día).
 - https://success.planview.com/Projectplace/Product_updates
- **Planview LeanKit:** LeanKit sigue las mejores prácticas de ingeniería de software de integración continua y entrega continua. Esto activa las actualizaciones a los servicios de LeanKit para que se efectúen conforme se promueven los cambios (por ejemplo, varias veces al día).
 - https://success.planview.com/Planview_LeanKit/Product_Releases
- **Planview Spigit:** Spigit mantiene un ciclo de versiones quincenales.
 - https://success.planview.com/Planview_Spigit/Technical_Information/03_Maintenance_and_Upgrades/Product_Release_Cycle_Cadence
- **Planview Daptiv:** Daptiv mantiene un ciclo de versiones quincenales.
 - https://success.planview.com/Planview_Daptiv/Product_News
- **Planview Barometer:** Barometer mantiene un ciclo de versiones cada tres semanas.
 - https://success.planview.com/Planview_Barometer/2Release_Notes
- **Planview Changepoint:** Changepoint mantiene un ciclo de versiones mensual.
 - https://success.planview.com/Planview_Changepoint
- **Planview Clarizen:** Clarizen mantiene un ciclo de versiones cada tres semanas.

Apéndice 1: Tabla de opciones de contacto

Soporte de Customer Care por producto y región		
América, Asia, Pacífico (UTC -6:00)		
Planview Enterprise One	Comunidad de Customer Care	
	Estados Unidos	+1 512 346 8460
	Australia	+61 2 80149318
	Nueva Zelanda	+64 49 749422
customer care@planview.com		
Planview PPM Pro	Comunidad de Customer Care (formulario de envío de casos)	
	Estados Unidos	+1 512 346 8460
	customer care@planview.com	
Planview Projectplace	Formulario de envío de casos	
	Estados Unidos	+1 512 346 8460
	Australia	+61 2 80149318
	Nueva Zelanda	64 49 749422
support@projectplace.com		
Planview LeanKit	Comunidad de Customer Care (formulario de envío de casos)	
	Estados Unidos	+1 512 346 8460
	customer care@planview.com	
Planview Spigit	Comunidad de Customer Care (formulario de envío de casos)	
	Estados Unidos	+1 512 346 8460
	Reino Unido	+44 800 014 8917
customer care@planview.com		
Planview Clarizen	Clarizen Success (formulario de envío de casos): https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new	
	support@clarizen.com	

Europa, Oriente Medio, África (UTC +1:00)				
Planview Enterprise One	Comunidad de Customer Care (formulario de envío de casos)			
	Alemania	+49 721 95 97 262		
	Reino Unido	+44 118 963 7777		
customercare@planview.eu				
Planview PPM Pro	Comunidad de Customer Care (formulario de envío de casos)			
Planview Projectplace	Formulario de envío de casos			
	Reino Unido	+44 203 514 59 95		
	Suecia	+46 8 586 302 60		
	Dinamarca	+45 32 72 70 18		
	Noruega	+47 21 40 40 94		
	Alemania	+49 721 959 7150		
	Países Bajos	+31 20 808 00 63		
support@projectplace.com y chat				
Planview LeanKit	Formulario de envío de casos			
Planview Spigit	Comunidad de Customer Care (formulario de envío de casos)			
Planview Clarizen	Clarizen Success (formulario de envío de casos): https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new			
	support@clarizen.com			
Planview Daptiv, Planview Barometer y Planview Changepoint				
Daptiv	Lunes a viernes	2:00 a 19:30	Formulario de envío de casos	
			EE. UU.	+1 888 341 9117
			Francia	+33 (0) 4 89 7373 02
			customercare@planview.com	
Barometer	Lunes a viernes	10:00 a 19:00	Formulario de envío de casos	
			support@barometerit.com	
Changepoint	Lunes a viernes	2:00 a 17:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos	
			Canadá	+1 800 263 7189
			Francia	+33 (0) 4 8973 7320
			customercare@planview.com	

Apéndice 2: Tipos de casos

Tipo	Descripción
Issue/Error (problema/error)	Casos que se refieren a un error en la aplicación.
Privacy (privacidad)	Casos que se refieren a la privacidad de los datos o a las políticas empresariales.
Integrations (integraciones)	Casos que se refieren a problemas o preguntas específicos de integración.
Security (seguridad)	Casos que se refieren a la seguridad empresarial o a la seguridad de las aplicaciones.
Functional (funcional)	Casos que se refieren al uso del software de Planview. Puede tratarse de preguntas acerca del funcionamiento, el uso o la administración del software. Por ejemplo, problemas por los que la aplicación no funciona como se indica en la documentación. Los problemas de funcionamiento no siempre se deben a defectos del software, sino que también pueden deberse a la configuración de la aplicación o a problemas de datos.
Defect (defecto)	Casos que se refieren claramente a un defecto en el software que se puede reproducir. Cuando se habla de un defecto del software, se trata de un error, una deficiencia, una equivocación, un fallo o una falta en la aplicación que impide el funcionamiento correcto de la misma (por ejemplo, cuando se produce un resultado incorrecto).
Enhancement (mejora)	Casos cuyo fin es dar seguimiento a las solicitudes para mejorar la aplicación o modificar el funcionamiento. Por ejemplo, solicitudes para añadir una funcionalidad complementaria o modificar las prestaciones del software.
Performance (rendimiento)	Casos para reportar problemas de rendimiento del servidor o del lado del cliente con el software de Planview.
Cloud Operations	Casos para reportar problemas o hacer preguntas sobre implementaciones de SaaS. Por ejemplo: copias de bases de datos, SSO, actualización de certificados, reinicio del servicio o actualización de versiones.