

Customer Care

Descripción de los servicios de soporte

Copyright 2020, Planview, Inc. Todos los derechos reservados. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Planview Projectplace™, Planview Enterprise One™, Planview LeanKit™, Planview PPM Pro™ y Planview Spigit™ son marcas en proceso de registro o 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.

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

Introducción..... 4

Servicios de soporte 4

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

Proceso de envío de casos 5

Política de cierre de casos 5

Gravedad de las solicitudes de servicios de soporte..... 6

Servicio de soporte: Objetivos de respuesta y solución para defectos del software de Planview 7

Servicio de soporte: Objetivos de respuesta y solución para defectos de software ajeno a Planview 8

Actualizaciones o parches del software 9

Apéndice 1: Tabla de opciones de contacto..... 10

Apéndice 2: Tipos de casos..... 12

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 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:

- Número ilimitado de llamadas a Customer Care de Planview durante el horario de atención.
- 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 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. Una vez superada la hora, el problema se remite a Planview Consulting y la asistencia tendrá un costo adicional.
- Para acceder a los casos remitidos a Planview Consulting, visite: <https://support.planview.com>

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

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 y Planview PPM Pro.

- **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 para reportar un caso. 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: a través de la interfaz de usuario del producto.
- **Soporte Platinum** (únicamente para Planview Enterprise One), cobertura 24x7: los Clientes de Planview Enterprise One que decidan adquirir el servicio de soporte Platinum recibirán un número telefónico para reportar casos de gravedad de tipo crítico. El número telefónico se entrega al Cliente en cuanto adquiere el servicio de soporte Platinum. 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 multitenencia (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

cerrado ("Closed"). 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 asignada:

Gravedad asignada	Definición
Critical (crítica)	<p>El sistema de producción o el entorno de entrenamiento no están disponibles durante las sesiones de entrenamiento programadas.</p> <p>Los problemas encontrados en entornos de prueba o desarrollo y las solicitudes de mejora no deben clasificarse como problemas críticos.</p> <p>El problema afecta funciones o datos fundamentales. No existe una solución alternativa. Hay componentes o áreas de la aplicación fundamentales que no funcionan y la toma de decisiones empresariales se ve afectada negativamente. La gravedad de las acciones ad-hoc de Cloud Operations no debe clasificarse como crítica.</p>
Mayor (importante)	<p>El software de Planview está dañado. Hay componentes o áreas de la aplicación fundamentales que no funcionan correctamente y se ven afectados el negocio y la toma de decisiones.</p> <p>El problema afecta funciones o datos importantes. Es posible que exista una solución alternativa, pero no es evidente y causa dificultades.</p>
Moderate (moderada)	<p>El problema afecta funciones secundarias o datos que no son fundamentales. Existe una solución alternativa fácil.</p>
Minor (menor)	<p>El problema no afecta funciones o datos. No requiere una solución alternativa. No afecta la productividad ni el rendimiento. No es más que un inconveniente.</p>

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

Gravedad asignada	Tiempo de respuesta	Plazo de solución de casos reportados
Critical (crítica)	En un plazo de 30 minutos	<p>En el término de 2 días hábiles* mediante una solución alternativa o una actualización (si no existe una solución alternativa viable)</p> <p>Es posible que el problema reportado requiera la asistencia de Product Development de Planview y la publicación de una actualización. En estos casos, Customer Care de Planview brindará una solución alternativa temporal hasta que se resuelva el defecto mediante la publicación de una actualización o un parche del software. Customer Care buscará una solución para los defectos clasificados como críticos y la entregará en un plazo de dos (2) días hábiles a partir del momento en que Customer Care y Product Development hayan reproducido el problema y confirmado que se trata de un defecto del software.</p> <p>* 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 añade al tiempo límite de resolución.</p>
Major (importante)	En un plazo de 1 hora	<p>Previsto para una actualización programada si no hay una solución alternativa posible</p> <p>Es posible que los problemas reportados requieran la asistencia de Product Development y la publicación de una actualización. En los casos cuya gravedad ha sido indicada como importante, Customer Care brindará una solución alternativa temporal hasta que se corrija el defecto mediante una actualización o un parche del software.</p>
Moderate (moderada)	En un plazo de 2 horas	Previsto para una actualización posterior
Minor (menor)	En un plazo de 4 horas	Según el tiempo disponible

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

- Defectos de software en productos de software OEM.
- Software o componentes de aplicaciones de terceros cuyo desarrollo y mantenimiento no esté a cargo de Planview.

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

Gravedad asignada	Tiempo de respuesta	Plazo de solución de casos reportados Nota: es posible que se dé al problema una solución alternativa.
Critical (crítica)	En un plazo de 30 minutos	Tan pronto como sea posible (en horario de 24x7 hasta que se atienda el caso)
Major (importante)	En un plazo de 1 hora	Tan pronto como sea posible (durante el horario de atención de los servicios de soporte)
Moderate (moderada)	En un plazo de 2 horas	Según el tiempo disponible
Minor (menor)	En un plazo de 4 horas	Según el tiempo disponible

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

- Problemas de gestión de redes del Cliente (latencia, saturación, problemas de firewall o proxy, etc.).
- Problemas en el lado del cliente (navegador, sistema operativo, conectividad, etc.) que corresponde al Cliente.
- Soporte para personalizaciones, reportes personalizados, vistas personalizadas, mosaicos personalizados o cintas personalizadas hechos por el Cliente.
- Preguntas sobre cómo utilizar el software, preguntas sobre el funcionamiento o preguntas sobre capacitación.
- Solicitudes de mejoras o solicitudes de personalización.
- Defectos de software en productos de software OEM.
- Software o componentes de aplicaciones de terceros cuyo desarrollo y mantenimiento no esté a cargo de 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).
- **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).
- **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

Apéndice 1: Tabla de opciones de contacto

Horarios de soporte de Customer Care por producto y región				
América, Asia, Pacífico (UTC -6:00)				
Planview Enterprise One / PRM	Domingo	17:00 a 1:00	Comunidad de Customer Care (https://support.planview.com)	
	Lunes a jueves	7:00 a 1:00	Estados Unidos Australia Nueva Zelanda	+1 512 346 8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
	Viernes	7:00 a 19:00	customer care@planview.com	
Planview Troux / CTM	Lunes a viernes	5:30 a 0:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos	
			Estados Unidos Australia Nueva Zelanda	+1 512 346 8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
			customer care@planview.com	
Planview PPM Pro	Domingo	17:00 a 0:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos	
	Lunes a jueves	7:00 a 1:00	Estados Unidos	+1 512 346 8460
	Viernes	7:00 a 19:00	customer care@planview.com	
Planview Projectplace	Domingo	16:00 a 0:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos	
	Lunes a jueves	10:00 a 0:00	Estados Unidos Australia Nueva Zelanda	+1 512 346 8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
	Viernes	10:00 a 19:00	support@projectplace.com	
Planview LeanKit	Lunes a viernes	5:00 a 17:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos	
			Estados Unidos	+1 512 346 8460
			customer care@planview.com	
Planview Spigit	Lunes a viernes	7:00 a 19:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos	
			Estados Unidos Reino Unido	+1 512 346 8460 +44 800 014 8917
			customer care@planview.com	

Europa, Oriente Medio, África (UTC +1:00)			
Planview Enterprise One / PRM	Soporte en varios idiomas		Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos
	Lunes a viernes	8:00 a 18:00	Alemania Reino Unido +49 721 95 97 262 +44 118 963 7777
			customer care@planview.eu
Planview Trous / CTM	Lunes a viernes	9:30 a 17:30	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos
			Estados Unidos Australia Nueva Zelanda +1 512 346 8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
			customer care@planview.com
Planview PPM Pro	Lunes a viernes	9:00 a 17:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos
Planview Projectplace	Soporte en varios idiomas		Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos
	Lunes a viernes	9:00 a 17:00	Inglaterra Suecia Dinamarca Noruega Alemania Países Bajos +44 203 514 59 95 +46 8 586 302 60 +45 8987 1149 +47 21 42 41 40 +49 69 80 883 323 +31 20 808 00 63
			support@projectplace.com y chat
Planview LeanKit	Ninguno		Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos
Planview Spigit	Lunes a viernes	9:00 a 17:00	Comunidad de Customer Care Formulario de envío de casos
Los casos enviados por el Cliente (en caso de contar con el Servicio de SaaS) serán atendidos en primer lugar por el servicio de la región principal del Cliente y luego por el servicio de la región alternativa.			

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 la 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 un 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.