BlackBerry Technical Support Services per clienti BlackBerry Business Cloud Services

Descrizione del programma

("Descrizione del programma Technical Support Services")

NOTA:

Il presente documento viene fornito unicamente a scopo informativo e non costituisce contratto vincolante. RIM declina ogni responsabilità per errori tipografici, tecnici o d'altro tipo presenti nel documento. RIM si riserva il diritto di modificare periodicamente le informazioni contenute nel presente documento, senza alcun obbligo di distribuzione agli utenti di modifiche, aggiornamenti, miglioramenti o aggiunte al documento in tempo utile.

NON VENGONO FORNITE GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, IN RELAZIONE AL CONTENUTO DELLA PRESENTE DOCUMENTAZIONE. INOLTRE TUTTE LE INFORMAZIONI SONO FORNITE "COSÌ COME SONO". SALVO QUANTO ESPLICITAMENTE CONCORDATO DA RIM IN UN CONTRATTO STIPULATO TRA RIM E L'UTENTE PER L'ASSISTENZA TECNICA, IN NESSUN CASO RIM O I RELATIVI AZIONISTI, CONSOCIATE, DIRETTORI, FUNZIONARI, DIPENDENTI, AGENTI O FORNITORI, POTRANNO ESSERE RITENUTI RESPONSABILI NEI CONFRONTI DI TERZI PER EVENTUALI DANNI DIRETTI, INDIRETTI, SPECIALI O CONSEGUENTI, PUNITIVI O ESEMPLARI, PER QUALUNQUE USO DEL PRESENTE DOCUMENTO, IVI COMPRESI L'AFFIDAMENTO SULLE INFORMAZIONI PRESENTATE, LA PERDITA DI PROFITTI, LA PERDITA DI DATI O L'INTERRUZIONE DEL CICLO LAVORATIVO DERIVANTI DA ADEMPIMENTO CONTRATTUALE, COLPA, RESPONSABILITÀ ASSOLUTA O QUALSIVOGLIA ALTRO MOTIVO, ANCHE QUALORA RIM SIA STATA ESPRESSAMENTE INFORMATA DELLA POSSIBILITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI.

© 2011 Research In Motion Limited. Tutti i diritti riservati. I marchi, le immagini e i simboli relativi alle gamme di prodotti RIM e BlackBerry sono proprietà esclusiva e marchi registrati di Research In Motion Limited. RIM, Research In Motion, 'Always On, Always Connected', il simbolo della "busta in movimento" e il logo BlackBerry sono registrati presso l'ente U.S. Patent and Trademark Office e possono essere registrati o in corso di registrazione in altri paesi. Tutti gli altri nomi di marche, prodotti e società, marchi commerciali e marchi di servizio sono di proprietà dei rispettivi titolari. Il dispositivo e/o il software associato sono protetti da copyright, accordi internazionali e numerosi brevetti inclusi uno o più dei seguenti brevetti U.S.A.: 6,278,442; 6,271,605; 6,219,694; 6,075,470; 6,073,318; D,445,428; D,433,460; D,416,256. Altri brevetti sono registrati o depositati in altri Paesi. Visitare il sito Web www.rim.net/patents.shtml per l'elenco aggiornato dei brevetti applicabili.

Research In Motion Corporation
122 West John Carpenter Parkway, Suite 430
Irving, TX,
USA 75039

Tel.: (972) 650-6126
Fax: (972) 650-2006
Sito Web: http://www.rim.com/
E-mail: info@rim.com

Research In Motion Limited
295 Phillip Street
Waterloo, Ontario
Canada N2L 3W8

Tel.: (519) 888-7465
Fax: (519) 888-6906
Sito Web: http://www.rim.com/
E-mail: info@rim.com

Research In Motion UK Limited
Centrum House
36 Station Road
Egham, Surrey
United Kingdom TW20 9LF

Tel.: +44 (0)1784 477465
Fax: +44 (0)1784 477455
Sito Web: http://www.rim.com/
E-mail: info@rim.com

Sommario

Introduzione 3

Caratteristiche del programma di assistenza 3

- ***Caratteristiche del servizio*** 3
  - **Copertura e accesso** 3
  - **Gestione delle richieste di assistenza di maggiore importanza** 3
- ***Servizi a valore aggiunto*** 3
  - **BlackBerry Expert Support Center** 3
  - **Stato di integrità BlackBerry - Eventi di interruzione del servizio** 4
  - **BlackBerry Training** 4
  - **Utenti designati** 5
  - **Community Support Forum di BlackBerry Business Cloud Services** 5
  - **Criterio di risposta ed escalation** 5

Introduzione

BlackBerry® Technical Support per BlackBerry Business Cloud Services consente alle organizzazioni di contattare direttamente gli esperti del supporto tecnico RIM per garantire il massimo funzionamento degli smartphone BlackBerry. BlackBerry® Business Cloud Services protegge i collegamenti tra i servizi di messaggistica dell'organizzazione basati su cloud e i dispositivi BlackBerry.

Con l'abbonamento a BlackBerry Technical Support per BlackBerry Business Cloud Services, le organizzazioni ricevono i vantaggi seguenti:

- Supporto tecnico dei produttori, che fornisce un singolo punto di assistenza degli esperti per BlackBerry Business Cloud
- Accesso a BlackBerry® Expert Support Center, un'area di assistenza self-service online che consente ai clienti di inviare le richieste di assistenza e controllare il proprio stato di integrità BlackBerry. BlackBerry Expert Support Center richiede un solo accesso e una sola password che verranno forniti a ciascun amministratore (come definito in dettaglio in questo documento).

Caratteristiche del programma di assistenza

Caratteristiche del servizio

Copertura e accesso

Accesso al supporto tramite telefono 24x7. Tempo previsto di risposta a tutte le chiamate: massimo 90 secondi. I clienti possono anche inviare le richieste di assistenza, 24x7, tramite BlackBerry Expert Support Center. Tempo previsto di risposta: massimo 4 ore. Quando si invia una richiesta di assistenza a BlackBerry Expert Support Center, il cliente può scegliere se ricevere una risposta tramite telefono o e-mail. L'assistenza telefonica o elettronica è al momento disponibile in inglese, francese, spagnolo, italiano, portoghese brasiliano e giapponese.

Gestione delle richieste di assistenza di maggiore importanza

Quando viene rilevato o identificato un problema critico o di vaste proporzioni, un apposito team dedicato ai problemi di maggiore importanza viene attivato internamente per la gestione del problema, con l'assistenza da parte di tutti i team di supporto tecnico interessati. L'obiettivo del processo di gestione delle richieste di assistenza di maggiore importanza è quello di ridurre l'impatto di un problema critico o di vaste proporzioni e risolverlo nel più breve tempo possibile. Il team per la gestione delle richieste di assistenza di maggiore importanza si impegna inoltre a evitare che lo stesso problema si verifichi in futuro tramite l'analisi delle cause principali che lo hanno generato.

Servizi a valore aggiunto

BlackBerry Expert Support Center

BlackBerry Expert Support Center (BESC) è un centro di risorse online protetto disponibile per i clienti che hanno sottoscritto un abbonamento a BlackBerry Technical Support per BlackBerry Business Cloud Services. I dettagli di accesso verranno forniti a ciascun utente designato identificato.

BlackBerry Expert Support Center fornisce l'accesso agli strumenti a alle risorse self-service per la risoluzione dei problemi più comuni. È incluso l'accesso a BlackBerry Technical Knowledge Center, alla documentazione software e alle esercitazioni sui prodotti. Inoltre, gli amministratori hanno accesso agli strumenti seguenti:

- Preparazione dell'attivazione aziendale - Consente di verificare se uno smartphone BlackBerry è pronto per il processo di attivazione aziendale tramite l'esecuzione di tre test online. Sono richiesti il PIN (Personal Identification Number), il numero di serie e l'indirizzo e-mail dello smartphone BlackBerry.

- Creazione e gestione delle richieste di assistenza - Gli utenti designati possono creare, leggere e aggiungere commenti alle richieste di assistenza aperte associate al proprio abbonamento.
- Visualizzazione dei dettagli dell'abbonamento ai servizi di assistenza - Gli utenti designati possono consultare i dettagli dei contratti di assistenza stipulati dalla propria organizzazione e verificare quali sono le date di scadenza degli abbonamenti e gli utenti designati attivi sull'abbonamento. Inoltre, possono accedere a un collegamento al pacchetto di benvenuto di BlackBerry Technical Support Services, un pacchetto iniziale che gli utenti ricevono in cui sono descritte tutte le caratteristiche dell'abbonamento.

Stato di integrità BlackBerry - Eventi di interruzione del servizio

Un *evento di interruzione del servizio (SIE)* è un evento che impatta sulla consegna di BlackBerry Business Cloud Services. Gli eventi SIE si verificano quando una parte dell'infrastruttura del servizio si arresta oppure non è disponibile per i clienti. Gli eventi SIE sono classificati per livelli di gravità.

Esistono due tipi di eventi SIE:

- Tempi di inattività pianificati (eventi di manutenzione)
- Tempi di inattività non pianificati

Eventi di manutenzione pianificati

I tempi di inattività pianificati riguardano i normali aggiornamenti al servizio previsti da RIM fino alle implementazioni delle applicazioni software e relative all'infrastruttura. Le notifiche relative alle attività di manutenzione pianificate informano i clienti sulla possibilità che il lavoro svolto sull'infrastruttura del servizio possa influenzare alcune funzioni di BlackBerry Business Cloud Services. I clienti vengono informati entro e non oltre cinque giorni prima dell'attività di manutenzione pianificata.

RIM solitamente pianifica i tempi di inattività nei momenti di minor utilizzo del servizio, il sabato mattina nelle seguenti aree:

- Americhe: dalle 21:00 alle 03:00 Ora del Pacifico (GMT-8)
- Europa, Medio Oriente e Africa: dalle 20:00 alle 02:00 (GMT)
- Asia Pacifico e Cina continentale: dalle 22:00 alle 04:00 (GMT+8)

Eventi non pianificati

I tempi di inattività non pianificati sono eventi che solitamente non possono essere controllati direttamente da RIM. Questi possono essere eventi di minor impatto (ad esempio, driver hardware danneggiati o malfunzionamenti del processore) o eventi di impatto devastante (ad esempio, mancata disponibilità di tutti i servizi in tutte le organizzazioni e le regioni dei clienti). Gli eventi non pianificati si verificano quando BlackBerry Business Cloud Services non è disponibile oppure non risponde.

Criterio dello notifiche

Se si verifica un SIE, RIM riconosce che informazioni accurate e tempestive sono un fattore determinante per la propria organizzazione. RIM aggiorna gli abbonati BlackBerry Business Cloud Services pubblicando lo stato di integrità di BlackBerry in BlackBerry Expert Support Center.

Accedere a BlackBerry Expert Support Center per poter utilizzare lo strumento dello stato di integrità BlackBerry.

BlackBerry Training

Il team del supporto tecnico BlackBerry apprezza l'impegno che i clienti mostrano verso la formazione e la conoscenza della soluzione BlackBerry. I clienti sono incoraggiati a partecipare a BlackBerry® Training.

Gli amministratori otterranno l'accesso ai moduli di formazione basata sul Web disponibili in BlackBerry Expert Support Center. I moduli di formazione basata sul Web descrivono come risolvere i problemi BlackBerry comuni relativi a connettività, flusso della posta e funzionalità degli smartphone.

Utenti designati

I clienti possono designare fino a 5 utenti amministratori BlackBerry principali, i quali potranno inviare le richieste di assistenza al team del supporto tecnico BlackBerry. Esempi di utenti designati possono includere i responsabili IT, gli amministratori BlackBerry Business Cloud Services e i membri del team di assistenza, che sono responsabili della gestione della soluzione BlackBerry. È importante notare che gli utenti designati non possono mettere in contatto gli utenti finali con il team del supporto tecnico BlackBerry, ma devono operare come intermediari tra essi.

RIM può inviare periodicamente notifiche a ciascun utente designato utilizzando le informazioni di contatto fornite durante l'iscrizione. Le notifiche possono includere, tra l'altro, modifiche al programma, notifiche sul rilascio del software, newsletter sui prodotti, sondaggi, inviti a webcast e offerte di soluzioni BlackBerry. Gli utenti designati possono indicare in qualsiasi momento che non desiderano ricevere più tali notifiche.

Oltre agli utenti designati assegnati, anche tutti gli altri amministratori del servizio Microsoft Office 365 possono accedere a BlackBerry Expert Support Center. Questi amministratori avranno la possibilità di accedere ai corsi di formazione online e agli strumenti self-service per assistere gli utenti finali. Nel momento in cui un problema deve essere inoltrato al supporto tecnico BlackBerry, gli amministratori potrebbero dover ricorrere a un utente designato autorizzato che dovrà contattare BlackBerry per l'assistenza.

Community Support Forum di BlackBerry Business Cloud Services

È possibile accedere ai forum online per porre domande, trovare risposte e aiutare i propri utenti a risolvere i problemi. Si incoraggiano i clienti a visitare questi forum e partecipare alle discussioni.

Criterio di risposta ed escalation

Processo

Quando le organizzazioni contattano il team del supporto tecnico BlackBerry, viene aperta una richiesta di assistenza. A ogni richiesta di assistenza viene assegnato un numero univoco che il team del supporto tecnico BlackBerry utilizza per tenere traccia del problema, dalla segnalazione alla risoluzione. Il numero della richiesta di assistenza viene fornito al termine della chiamata da un rappresentante del supporto tecnico BlackBerry oppure tramite la ricezione di un messaggio e-mail automatico quando si contatta il supporto tecnico BlackBerry tramite BlackBerry Expert Support Center. Le organizzazioni devono far riferimento al numero della richiesta di assistenza per tutte le comunicazioni relative al problema a cui è associato.

Definizione del problema

Tutte le richieste di assistenza vengono inizialmente considerate come "problemi" dal team del supporto tecnico BlackBerry. Quando si segnala un problema, le organizzazioni devono indicare l'impatto che il problema ha sull'organizzazione in modo da aiutare il rappresentante del supporto tecnico BlackBerry assegnato a classificare il livello di gravità del problema.

Le classificazioni dei problemi sono descritte nella tabella seguente:

Gravità	Azione
Critico	Una richiesta di assistenza con livello di gravità Critico è un problema che causa la totale perdita del servizio e per cui non esistono soluzioni temporanee. Questo problema può interessare sia BlackBerry Business Cloud Service sia una grande quantità di smartphone BlackBerry distributi. Il problema impedisce seriamente la possibilità di svolgere le attività.

	Nota: i team del supporto tecnico RIM sono sempre disponibili (24x7) a ricevere segnalazioni su problemi critici e il team assegnato alla gestione dei problemi verrà contattato. I clienti devono assicurare la loro reperibilità per essere contattati 24x7 fino al raggiungimento della soluzione.
Serio	Una richiesta di assistenza con livello di gravità Serio è un problema che comporta un degrado del servizio ai clienti RIM da non trascurare. Un processo aziendale importante del cliente può risultare compromesso ma non completamente disattivato. I clienti possono continuare le loro attività, ma in modo limitato.
Normale	Una richiesta di assistenza con livello di gravità Normale è un problema che può compromettere leggermente le attività di un cliente. La perdita di produttività del cliente è minima. La situazione può essere risolta temporaneamente con l'implementazione di una soluzione alternativa.
Basso	Una richiesta di assistenza con livello di gravità Basso è un problema che può compromettere marginalmente (o per nulla) le attività di un cliente. La perdita di produttività non è significativa. Questo tipo di problema può includere una richiesta di assistenza, nuove funzioni oppure informazioni su come svolgere le operazioni. Il problema non impatta, o impatta in modo minimo, sulla produttività del cliente.

Nota: le classificazioni dei livelli di gravità possono essere aggiornate durante il ciclo di vita di un problema all'attenzione del team del supporto tecnico BlackBerry, se l'impatto per il cliente cambia. La classificazione del livello di gravità viene assegnata da RIM, a sola discrezione di RIM.

Tempi di risposta

Il team del supporto tecnico BlackBerry imposta gli obiettivi dei tempi di risposta in base al metodo di accesso. Gli obiettivi dei tempi di risposta sono descritti nella tabella seguente.

Metodo di accesso	Obiettivo tempo di risposta
Telefono	I rappresentanti del supporto tecnico BlackBerry cercheranno di rispondere all'80% delle richieste in arrivo per telefono entro 90 (novanta) secondi[2].
BlackBerry Expert Support Center	I rappresentanti del supporto tecnico BlackBerry cercheranno di rispondere a tutte le richieste di assistenza inviate tramite BlackBerry Expert Support Center entro 4 ore dall'invio.

Nota: i tempi di risposta indicati sopra sono solo obiettivi e RIM non deve essere ritenuta responsabile, né ha alcun obbligo, se tali obiettivi non potranno essere raggiunti.

Responsabilità dell'abbonato

Per risolvere efficacemente un problema, RIM potrebbe richiedere ai clienti di fornire alcune informazioni personali, quali l'indirizzo e-mail o il nome e il cognome. Se tali informazioni non vengono fornite, RIM potrebbe non essere in grado di risolvere il problema segnalato.

Si presuppone che le persone che forniscono assistenza per i prodotti BlackBerry siano a conoscenza dei processi descritti in questo piano. Inoltre, si presuppone che tali persone abbiano ricevuto la formazione utente necessaria sui prodotti BlackBerry di cui stanno fornendo l'assistenza.

Tra gli esempi di responsabilità del cliente per il supporto e la manutenzione del sistema sono compresi:

- Assicurare che gli utenti designati associati a un account vengano controllati periodicamente e che qualsiasi modifica apportata agli utenti assegnati venga comunicata a RIM
- Privilegi utente
- Procedure di caricamento dei dati
- Eseguire procedure iniziali e di base per isolare e identificare un problema prima di segnalarlo al supporto tecnico BlackBerry
- Partecipare alla valutazione delle priorità di escalation dei problemi, se necessario
- Coordinare, favorire e partecipare alle recensioni di supporto periodiche e alle riunioni sulle tecnologie
- Fornire assistenza per i prodotti non supportati da RIM

Servizi non coperti

I servizi non menzionati nelle descrizioni precedenti non sono coperti da BlackBerry Technical Support per BlackBerry Business Cloud Services e sono a carico del cliente, in base a un costo per occorrenza e alle tariffe correnti. Se un cliente richiede uno qualsiasi di questi servizi, il supporto tecnico BlackBerry informerà il cliente, prima di fornire il servizio, che quest'ultimo potrebbe essere soggetto a costi aggiuntivi. Tra gli esempi di servizi non coperti da BlackBerry Technical Support Services sono compresi:

- Fornire assistenza quando viene rilevato un virus nei sistemi dei clienti. RIM non si assume alcuna responsabilità per la perdita di dati a seguito di assistenza fornita al cliente per la pulizia del sistema a causa di un virus
- Tra le funzioni dell'amministratore che sono di responsabilità del cliente sono comprese:
  - Installazione/configurazione/test/ottimizzazione di applicazioni, componenti o prodotti di terze parti non installati in fabbrica
  - Gestione dei parametri personalizzati dei clienti
  - Creazione/modifica di script univoci per l'ambiente del cliente
- Formazione dei prodotti, incluse le procedure tecniche/operative personalizzate
- Programmazione personalizzata oppure sviluppo di applicazioni personalizzate per il cliente
- Servizi relativi all'assistenza di software applicativi, all'implementazione di database, all'inserimento dei dati e all'amministrazione, nonché esecuzione di procedure di caricamento dei dati, archiviazione e recupero dei dati
- Servizi derivanti dalle cause seguenti:
  - negligenza, uso non corretto o abuso da parte del cliente o di terzi
  - incapacità di far funzionare le attrezzature nel rispetto delle specifiche consigliate da RIM
  - incapacità di eseguire attività di manutenzione preventive su base periodica
  - azioni di terzi
  - implementazione o funzionamento del software non corretto
  - incapacità di eseguire le procedure indicate da RIM durante la risoluzione dei problemi tecnici
- Servizi relativi a prodotti non supportati, quando la causa è stata identificata in un prodotto non supportato ed è stata comunicata al cliente
- BlackBerry Technical Support per BlackBerry Business Cloud Services non copre i problemi relativi alle reti dei clienti, a soluzioni software di terzi o problemi hardware.
- Offerte di assistenza diretta agli utenti BlackBerry che non sono utenti designati. Solo i chiamanti designati possono interagire con BlackBerry Technical Support per BlackBerry Business Cloud Services.