BlackBerry Technical Support Services pour les clients BlackBerry Business Cloud Services

Description du programme

(« Description du programme d'assistance technique »)

REMARQUE :

ce document n'est fourni qu'à titre d'informations et ne constitue pas un document juridique contraignant. RIM décline toute responsabilité en cas d'erreur typographique, technique ou autre dans ce document. RIM se réserve le droit de modifier périodiquement les informations contenues dans le présent document ; toutefois, RIM n'est en aucun cas tenu de vous fournir les modifications, mises à jour, améliorations ou autres compléments apportés au présent document au moment opportun.

IL N'EXISTE AUCUNE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, QUANT AU CONTENU DU PRÉSENT DOCUMENT ET TOUTES LES INFORMATIONS SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT ». SAUF ACCORD EXPLICITE RELATIF À L'ASSISTANCE TECHNIQUE ENTRE RIM ET VOUS-MÊME, RIM ET SES ACTIONNAIRES, FILIALES, DIRECTEURS, CADRES, EMPLOYÉS, AGENTS OU FOURNISSEURS NE SAURONT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLE ENVERS QUICONQUE DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS, PUNITIFS OU EXEMPLAIRES LIÉS À L'UTILISATION DU PRÉSENT DOCUMENT, NOTAMMENT ET SANS S'Y LIMITER, À LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS PRÉSENTÉES, PERTES DE PROFIT, PERTES DE DONNÉES OU INTERRUPTIONS D'ACTIVITÉS, AU NIVEAU CONTRACTUEL, DÉLICTUEL, DE LA RESPONSABILITÉ STRICTE OU AUTRE, Y COMPRIS SI RIM A EXPRESSÉMENT AVERTI DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

© 2011 Research In Motion Limited. Tous droits réservés. Les marques, images et symboles associés aux familles BlackBerry et RIM sont des marques de commerce et propriétés exclusives de Research in Motion Limited. RIM, Research In Motion, « Always On, Always Connected », le symbole de l'enveloppe en mouvement et le logo BlackBerry sont déposés auprès du Patent and Trademark Office des États-Unis, et peuvent être en attente ou déposés dans d'autres pays. Toutes les autres marques, noms de produit, noms de société, marques déposées et marques de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Le terminal mobile et/ou les logiciels associés sont protégés par copyright ainsi que par des accords internationaux et différents brevets, y compris un ou plusieurs des brevets suivants déposés aux États-Unis : 6 278 442 ; 6 271 605 ; 6 219 694 ; 6 075 470 ; 6 073 318 ; D 445 428 ; D 433 460 ; D 416 256. D'autres brevets sont enregistrés ou en instance dans plusieurs pays du monde. Consultez le site www.rim.net/patents.shtml pour obtenir la liste actuelle des brevets applicables.

Research In Motion Corporation
122 West John Carpenter Parkway, Suite 430
Irving, TX,
États-Unis 75039

Tél. : (972) 650-6126
Télécopie : (972) 650-2006
Site Web : http://www.rim.com/
E-mail : info@rim.com

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

Tél. : (519) 888-7465
Télécopie : (519) 888-6906
Site Web : http://www.rim.com/
E-mail : info@rim.com

Research In Motion UK Limited
Centrum House
36 Station Road
Egham, Surrey
Royaume-Uni TW20 9LF

Tél. : +44 (0)1784 477465
Télécopie : +44 (0)1784 477455
Site Web : http://www.rim.com/
E-mail : info@rim.com

Table des matières

Introduction 3

Fonctionnalités du programme d'assistance 3

- ***Fonctionnalités du service*** 3
  - **Couverture et accès** 3
  - **Gestion des incidents majeurs** 3
- ***Services à valeur ajoutée*** 3
  - **BlackBerry Expert Support Center** 3
  - **BlackBerry Health Status – Interruptions de service** 4
  - **BlackBerry Training** 4
  - **Représentants** 5
  - **Forums BlackBerry Business Cloud Services Community Support** 5
  - **Politique de réponse et de transmission des informations** 5

Introduction

Le service d'assistance technique BlackBerry® pour BlackBerry Business Cloud Services garantit à votre entreprise un accès direct aux experts techniques RIM, de sorte que vos utilisateurs bénéficient d'un temps d'utilisation maximal de leur smartphone BlackBerry. Le service BlackBerry® Business Cloud Services est conçu en tant que lien hautement sécurisé entre les services de messagerie Cloud et les terminaux BlackBerry de votre entreprise.

Les entreprises abonnées au service d'assistance technique BlackBerry pour BlackBerry Business Cloud Services bénéficient des avantages suivants.

- Assistance technique par le fabricant qui offre une assistance experte centralisée pour les services BlackBerry Business Cloud Services.
- Accès à BlackBerry® Expert Support Center, un espace en ligne en libre-service qui permet aux clients d'envoyer des tickets d'assistance et de vérifier l'état de BlackBerry Health Status. Le client accède à BlackBerry Expert Support Center à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe uniques fournis à chaque administrateur (comme défini plus bas).

Fonctionnalités du programme d'assistance

Fonctionnalités du service

Couverture et accès

Les clients ont accès à une assistance téléphonique 24h/24, 7j/7. Nous nous efforçons de répondre à tout appel en moins de 90 secondes. Les clients peuvent également envoyer leurs tickets d'assistance à toute heure du jour et de la nuit via BlackBerry Expert Support Center, avec un temps de réponse escompté de 4 heures. Quand il envoie un ticket au centre BlackBerry Expert Support Center, le client peut choisir de recevoir une réponse par téléphone ou par courrier électronique. L'assistance par téléphone et par voie électronique est actuellement disponible en anglais, français, espagnol, italien, brésilien, portugais et japonais.

Gestion des incidents majeurs

Lors de la détection ou de l'identification d'un problème ayant un impact critique ou généralisé sur le client, l'équipe de gestion des incidents Major Incident Management est sollicitée en interne afin de gérer le problème avec l'aide de l'ensemble des équipes d'assistance technique pertinentes. L'objectif du processus Major Incident Management est d'atténuer l'impact d'un problème critique ou généralisé, tout en cherchant une résolution rapide au problème. L'équipe Major Incident Management s'efforce également de prévenir toute nouvelle occurrence du problème en analysant la cause principale.

Services à valeur ajoutée

BlackBerry Expert Support Center

Le centre BESC (BlackBerry Expert Support Center) est un centre de ressources en ligne sécurisé mis à la disposition des clients abonnés aux services d'assistance technique BlackBerry pour BlackBerry Business Cloud Services. Des identifiants de connexion seront transmis à chaque représentant identifié.

Le centre BlackBerry Expert Support Center fournit un accès à des outils et ressources en libre-service, conçus pour aider à résoudre les problèmes les plus courants. Les clients ont notamment accès au centre BlackBerry Technical Knowledge Center, à la documentation logicielle et aux didacticiels sur les produits. Les administrateurs ont en plus accès aux outils suivants.

- Enterprise Activation Readiness – Permet de vérifier qu'un smartphone BlackBerry est prêt pour le processus d'activation Entreprise au moyen de trois tests en ligne. Pour cela, il suffit de disposer du code PIN, du numéro de série du smartphone BlackBerry et d'une adresse de messagerie.

- Création et gestion des demandes de service – Les représentants peuvent créer et afficher des demandes de service ouvertes associées à leur abonnement d'assistance technique et y ajouter des commentaires.
- Affichage des détails de l'abonnement d'assistance – Les représentants peuvent afficher le détail des accords d'assistance technique de leur entreprise et demander à accéder aux dates d'expiration des abonnements, à la liste des représentants actifs de l'abonnement, ainsi qu'à un lien vers le kit de bienvenue BlackBerry Technical Support Services, qui présente l'ensemble des fonctionnalités des abonnements aux nouveaux clients.

BlackBerry Health Status – Interruptions de service

Une *interruption de service (SIE)* est un événement qui affecte la livraison des services BlackBerry Business Cloud Services. Il y a interruption de service lorsque l'infrastructure du service ne répond plus et n'est plus à la disposition des clients. Les interruptions de service sont classées en niveaux de gravité.

Il existe deux types d'interruptions de service :

- Temps d'arrêt planifiés (maintenances)
- Temps d'arrêt non planifiés

Maintenances planifiées

On parle de temps d'arrêt planifié lors des mises à jour régulières de l'infrastructure et des déploiements d'applications logicielles initiés par RIM. Des notifications de maintenance planifiée avertissent les clients des interventions sur l'infrastructure susceptibles d'affecter certaines fonctionnalités des services BlackBerry Business Cloud Services. Les clients sont informés au moins cinq jours avant une maintenance planifiée.

RIM planifie généralement les temps d'arrêt quand l'utilisation historique des services est la plus faible, à savoir le samedi matin, en fonction des fuseaux horaires régionaux.

- Continent américain : 21 h 00 à 3 h 00 Heure du Pacifique (GMT-8)
- Europe, Moyen-Orient et Afrique : 20 h 00 à 2 h 00 (GMT)
- Asie Pacifique et Chine élargie : 22 h 00 à 4 h 00 (GMT+8)

Événements non planifiés

Les temps d'arrêt non planifiés résultent d'événements sur lesquels RIM n'a généralement pas de contrôle direct. Ces événements vont des incidents mineurs (pilote corrompu ou défaillance de processeur, par exemple) aux catastrophes (panne de tous les services pour des entreprises et des régions diverses). On parle d'événement non planifié lorsque les services BlackBerry Business Cloud Services ne répondent plus ou ne sont plus disponibles.

Stratégie de notification

Quand une interruption de service se produit, RIM sait que votre entreprise a besoin d'informations précises et ponctuelles. RIM informe les abonnés des services BlackBerry Business Cloud Services en publiant l'état BlackBerry Health Status dans le centre BlackBerry Expert Support Center.

Connectez-vous au centre BlackBerry Expert Support Center pour accéder à l'outil BlackBerry Health Status.

BlackBerry Training

L'équipe d'assistance technique BlackBerry sait à quel point il est important que les clients connaissent les solutions BlackBerry. Nous encourageons les clients à suivre les formations BlackBerry® Training.

Les administrateurs peuvent accéder aux modules de formation en ligne dans BlackBerry Expert Support Center. Les modules de formation en ligne traitent du dépannage de problèmes BlackBerry courants liés à la connectivité, au flux des e-mails et à la fonctionnalité des smartphones.

Représentants

Les clients peuvent désigner jusqu'à cinq administrateurs BlackBerry principaux qui seront autorisés à envoyer des demandes d'assistance technique à l'équipe d'assistance BlackBerry Technical Support. Il peut notamment s'agir de managers informatiques, d'administrateurs BlackBerry Business Cloud Services et de membres du centre d'assistance responsables de la gestion de la solution BlackBerry. Remarque : les représentants ne peuvent pas transférer les utilisateurs finaux à l'équipe d'assistance technique BlackBerry ; ils doivent en permanence assumer le rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur final et les membres de l'équipe BlackBerry.

RIM est susceptible d'utiliser les coordonnées fournies lors de l'inscription pour envoyer des notifications périodiques à chaque représentant. Ces notifications peuvent notamment concerner des modifications du programme, de nouvelles versions logicielles, des bulletins d'information sur un produit, des enquêtes, des invitations Webcast et des offres relatives aux solutions BlackBerry. Les représentants peuvent à tout moment indiquer qu'ils ne souhaitent plus recevoir ces notifications.

En plus des représentants nommés, tous les administrateurs supplémentaires du service Microsoft Office 365 auront accès à BlackBerry Expert Support Center. Ces administrateurs peuvent obtenir un accès aux formations en ligne et aux outils en libre-service afin d'assister les utilisateurs finaux. Si un problème doit être transmis à l'équipe d'assistance BlackBerry Technical Support, les administrateurs doivent demander à un représentant agréé de contacter l'assistance BlackBerry.

Forums BlackBerry Business Cloud Services Community Support

Accès aux forums communautaires en ligne, permettant de poser des questions, de trouver des solutions et d'aider les autres utilisateurs à résoudre leurs problèmes. Nous encourageons les clients à consulter ces forums et à prendre part aux discussions.

Politique de réponse et de transmission des informations

processus

Quand une entreprise contacte l'équipe d'assistance technique BlackBerry Technical Support, un ticket d'assistance est créé. Un numéro unique est attribué à chaque ticket et l'équipe BlackBerry Technical Support s'en sert pour assurer le suivi du problème jusqu'à sa résolution. Ce numéro est fourni soit à la fin d'un appel auprès d'un représentant de l'équipe BlackBerry Technical Support, soit dans un message électronique envoyé automatiquement lorsque le client contacte l'assistance BlackBerry depuis le centre BlackBerry Expert Support Center. Les entreprises doivent se référer à ce numéro lors de chaque communication relative au problème qui lui est associé.

Définition des problèmes

Initialement, l'équipe d'assistance BlackBerry considère toutes les demandes d'assistance comme des « problèmes ». Quand un problème est signalé, l'entreprise indique son impact sur les activités afin d'aider le représentant de l'équipe d'assistance BlackBerry à évaluer la gravité de l'incident.

La classification des problèmes est présentée dans le tableau ci-dessous.

Gravité	Action
Important	Un incident critique correspond à un problème qui entraîne une perte totale de service et pour lequel il n'existe aucune solution de contournement. Ce type de problème peut affecter le service BlackBerry Business Cloud Service ou une majorité des smartphones BlackBerry déployés.Le problème affecte gravement la capacité à poursuivre les activités.

	Remarque : en cas de problème critique, les équipes d'assistance RIM sont joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et elles se chargent de contacter l'équipe de gestion des problèmes ; les clients doivent alors s'engager à une entière disponibilité jusqu'à résolution du problème.
Critique	Un incident critique correspond à un problème qui entraîne une forte dégradation des services aux clients RIM. Un processus métier clé du client est affecté sans pour autant être hors service. Les clients peuvent poursuivre leurs activités, de manière limitée.
Normal	Un incident d'importance normale correspond à un problème qui a peu d'impact sur la capacité du client à gérer ses activités. La perte de productivité du client est mineure. Une solution de contournement pré-établie peut provisoirement pallier au problème.
Faible	Un incident d'importance faible est défini comme un problème qui n'a pas ou peu d'impact sur la capacité du client à gérer ses activités. La perte de productivité est insignifiante. Il peut notamment s'agir d'une demande relative à un service, une amélioration ou des instructions. L'impact sur le client est faible, voire inexistant.

Remarque : la classification des niveaux de gravité peut être mise à jour pendant le cycle de vie d'un problème auquel travaille l'équipe d'assistance BlackBerry Technical Support si son impact sur le client évolue. La classification des niveaux de gravité par RIM est à la seule discrétion de RIM.

Temps de réponse

L'équipe d'assistance BlackBerry Technical Support définit les objectifs de temps de réponse en fonction du mode d'accès. Les objectifs de temps de réponse sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Mode d'accès	Objectif de temps de réponse
Téléphone	Les représentants de l'équipe BlackBerry Technical Support s'efforcent de répondre à quatre-vingts pour cent (80 %) de l'ensemble des appels téléphoniques dans un délai de quatre-vingt-dix (90) secondes[2].
BlackBerry Expert Support Center	Les représentants de l'équipe BlackBerry Technical Support s'efforcent de répondre à l'ensemble des incidents signalés au centre BlackBerry Expert Support Center dans les 4 heures suivant la notification.

Remarque : les temps de réponse susmentionnés sont des objectifs et RIM ne saurait être tenu responsable de manquement à ses obligations si ses équipes ne sont pas en mesure de les atteindre.

Responsabilités des abonnés

Afin de résoudre efficacement un problème, RIM peut demander aux clients de lui fournir des informations telles qu'une adresse électronique, un nom ou un prénom. La non communication de ces informations peut empêcher les équipes RIM de résoudre le problème qui lui a été signalé.

RIM suppose que les personnes impliquées dans l'assistance des solutions BlackBerry sont au fait des processus présentés dans le plan présent. RIM suppose également que ces personnes ont suivi la formation requise relative à la solution BlackBerry dont elles assurent l'assistance.

Les responsabilités des clients en matière d'assistance et de maintenance du système couvrent notamment les éléments ci-après.

- Garantie que les représentants associés à un compte font l'objet d'une vérification régulière et que toute modification les concernant est communiquée à RIM
- Autorisations utilisateur
- Procédures de chargement des données
- Identification sommaire du problème avant sa signalisation à l'équipe BlackBerry Technical Support
- Participation à l'évaluation des priorités en matière de transmission des problèmes, le cas échéant
- Coordination, facilitation et participation à des examens périodiques et à des réunions techniques sur l'assistance
- Assistance des produits non pris en charge par RIM

Services non pris en charge

Services qui ne sont pas mentionnés dans les descriptions précitées, qui n'entrent pas dans le cadre des services BlackBerry Business Cloud Services et qui sont facturés au client par occurrence, aux tarifs en vigueur à ce moment-là. Si un client demande l'un de ces services, l'équipe BlackBerry Technical Support l'avertit, avant de fournir ledit service, qu'il peut faire l'objet de frais supplémentaires. Les services non pris en charge par l'assistance technique BlackBerry Technical Support Services comprennent notamment les cas de figure ci-après.

- Assistance quand un virus est détecté sur les systèmes du client. RIM n'assure aucune responsabilité pour les pertes de données dans le cadre d'une assistance au client pour l'élimination d'un virus.
- Fonctions de l'administrateur système dont la responsabilité incombe au client, notamment et sans s'y limiter, les fonctions suivantes.
  - Installation/configuration/test/réglage d'applications, composants ou produits tiers qui ne sont pas installés en usine
  - Gestion des paramètres personnalisés par le client
  - Création/modification des scripts uniques dans l'environnement du client
- Formation au produit, notamment aux procédures opérationnelles/techniques personnalisées
- Programmation personnalisée ou développement d'applications personnalisées pour le client
- Services relatifs à l'assistance logicielle, à la mise en œuvre, au renseignement et à l'administration des bases de données, à l'exécution des procédures de chargement des données, à l'archivage et à la récupération des données
- Services résultant des causes ci-après :
  - négligence, utilisation inappropriée ou abusive de la part du client ou d'un tiers
  - non respect des recommandations RIM dans l'utilisation de l'équipement
  - non respect des activités de maintenance préventive régulières
  - actes de tiers
  - mise en œuvre ou utilisation des logiciels inappropriée
  - non respect des actions prescrites par RIM pendant le dépannage technique
- Services liés à des produits non pris en charge, une fois la source du problème isolée et limitée au produit non pris en charge et les informations transmises au client
- L'assistance BlackBerry Technical Support pour BlackBerry Business Cloud Services ne couvre pas les problèmes liés au réseau des clients, aux solutions logicielles tierces et aux problèmes matériels
- Assistance offerte directement aux utilisateurs de smartphones BlackBerry à l'exclusion des représentants Seuls les représentants peuvent contacter l'assistance technique BlackBerry pour BlackBerry Business Cloud Services