



BlackBerry Gold Support

Service Level Agreement



1 Inhoud

1	Inhoud	2
2	Beschikbaarheid	3
3	Toegang	4
4	Dienstverlening	5
5	Incident Management	6
5.1	Procedure 1: Aanmelden van incidenten	6
5.1.1	Contactinformatie.....	6
5.1.2	Bereik	6
5.1.3	Voorafgaande controle	6
5.1.4	Aanleveren van gegevens bij aanmelden	7
5.1.5	Geregistreerde Contactpersonen.....	7
5.2	Procedure 2: Registratie van incidenten	7
5.2.1	Registratie	7
5.2.2	Informatie na registratie	8
5.2.3	Informatie tijdens afhandeling	8
5.3	Procedure 3: Classificatie en Toewijzing.....	8
5.3.1	Classificatie	8
5.3.2	Toewijzing	8
5.4	Procedure 4: Prioriteit en Escalatie.....	8
5.4.1	Prioriteit 1 (hoog)	9
5.4.1.1	Classificatie	9
5.4.1.2	Toewijzing	9
5.4.1.3	Escalatie bij prioriteit 1	9
5.4.2	Prioriteit 2	9
5.4.2.1	Classificatie	9
5.4.2.2	Toewijzing	9
5.4.2.3	Escalatie bij prioriteit 2.....	10
5.4.3	Prioriteit 3	10
5.4.3.1	Classificatie	10
5.4.3.2	Akties.....	10
5.4.3.3	Escalatie bij prioriteit 3.....	10
5.4.4	Prioriteit 4 (laag)	10
5.4.4.1	Classificatie	10
5.4.4.2	Akties.....	11
5.4.4.3	Escalatie bij prioriteit 4.....	11
5.4.5	Samenvatting van priorteiten	11
5.4.6	Prioriteit 1 Incidenten en kantooruren	11
5.5	Periodieke rapporten	12
5.5.1	Informatie	12
5.5.2	Manier van rapportage.....	12
5.5.3	Informatie per incident	12
5.6	Kwartaalvergadering.....	12
5.7	Pro-actieve notificaties.....	12
5.8	Herstelling vanop afstand	12
5.9	Evaluatie van de Service Level Agreement.....	13

2 Beschikbaarheid

Beschrijving	Het Support Centre levert technische ondersteuning voor BlackBerry Enterprise Server. Het Support Centre kan gecontacteerd worden om nieuwe support Incidents te registreren, om additionele informatie toe te voegen aan reeds geregistreerde Incidents, om informatie te bekomen betreffende de status van geregistreerde Incidents en om wijzigingen aan te vragen.
Uren	Het Support Centre kan gecontacteerd worden tussen 9:00 uur en 18:00 uur CET .
Uitzondering	<ul style="list-style-type: none">• Het Support Centre is niet beschikbaar op feestdagen en tijdens weekends.• Een uitzondering op de beschikbaarheid kan worden aangevraagd door een Geregistreerde Contactpersoon zoals beschreven in de paragraaf "Toegang". Indien toegeestaan door GPXS, zal deze uitzondering op de beschikbaarheid ten minste 2 werkdagen op voorhand worden bevestigd aan de Geregistreerde Contactpersoon.• In noodgevallen kan afgeweken worden van de gangbare kantooruren.

3 Toegang

Beschrijving	Dit gedeelte beschrijft de manieren die gebruikt kunnen worden om Incidents te registreren, om informatie te bekomen betreffende reeds geregistreerde Incidents en om wijzigingen te melden.
Opmerking	Technische ondersteuning wordt geleverd volgens de procedures beschreven in dit document.
Uitzondering	<ul style="list-style-type: none">• Een Geregistreerde Contactpersoon kan een uitzondering op dit proces aanvragen. Deze uitzondering dient ten minste 5 werkdagen op voorhand te worden aangevraagd. Indien de uitzondering wordt toegestaan door GPXS, zal deze ten minste 2 werkdagen op voorhand aan de Geregistreerde Contactpersoon worden gecommuniceerd.• Tijdens een toegestane uitzondering op het normale escalatieproces kan enkel een Geregistreerde Contactpersoon contact nemen met het Support Centre.

4 Dienstverlening

Beschrijving	<p>Het Support Centre kan gecontacteerd worden om de volgende redenen:</p> <p>Incident Management</p> <ul style="list-style-type: none">• Rapporteren van support Incidenten.• Informatie betreffende geregistreerde Incidenten.• Oplossingen voor Incidenten.• Status van Incidenten. <p>Request for information</p> <ul style="list-style-type: none">• Informatie betreffende de beschikbaarheid van software updates, zoals Service Packs en Hotfixes. <p>Request for Change</p> <ul style="list-style-type: none">• Wijzigingsaanvragen voor bestaande Blackberry gerelateerde producten en oplossingen.
Opmerking	<p>Technische ondersteuning wordt verleend volgens de procedures beschreven in dit document.</p>
Uitzondering	<p>Geen.</p>

5 Incident Management

Dit gedeelte beschrijft het proces om Incidenten te rapporteren en op te volgen. Incidenten kunnen te maken hebben met het gebruik van de BlackBerry Handheld, Blackberry Desktop Manager (DTM) en BlackBerry Enterprise Server (BES). Incident Management wordt uitgevoerd volgens de procedures beschreven in dit hoofdstuk.

5.1 Procedure 1: Aanmelden van incidenten

5.1.1 Contactinformatie

Incidenten kunnen worden aangemeld tijdens de kantooruren (zie paragraaf "Beschikbaarheid"):

Telefoon:	Voor Nederland	+31 (0)20 7507 554
	Voor Spanje	+34 (0)91 187 56 38
	Voor alle andere landen:	+32 (0)9 269 52 54
Email:	gold_support@gpxs.net	

5.1.2 Bereik

De technische dienstverlening omvat ondersteuning voor:

- De werking van de Blackberry infrastructuur.
- De integratie met het netwerk van de klant.
- De interactie met de mail server van de klant.
- De interactie met RIM en de infrastructuur van de Mobiele Operator.
- CAL, SRP ID en Authentication Key beheer.

Technische ondersteuning wordt verleend voor alle RIM Blackberry Enterprise Server software, Blackberry Desktop Manager en Desktop Redirector. De installatie van de BlackBerry Enterprise Server moet in lijn zijn met de installatievoorwaarden zoals bepaald door RIM.

Technische ondersteuning wordt **niet geleverd** voor:

- Hardware problemen.
- Netwerk bereikbaarheid.
- SIM kaart problemen.
- Roaming en problemen met het draadloze netwerk.
- Provisionering van SRP, CAL en SRP Authentication Key.
- Onbruikbaar maken van gestolen/verloren toestellen.
- Problemen met het Handheld besturingssysteem.

5.1.3 Voorafgaande controle

Alvorens een Incident aan te melden, dient de Geregistreerde Contactpersoon een aantal voorafgaande controles uit te voeren:

- Controle van de goede werking van de Blackberry handheld en de Blackberry Desktop Manager software.
- Controle van de SIM kaart activatie en beschikbaarheid van GPRS/EDGE/3G netwerk. Contacteer de telecom operator om deze informatie te controleren.
- Aanmelden van hardware problemen van het Blackberry toestel bij de leverancier van de hardware.
- Controle van de configuratie en goede werking van de BES installatie, mailserver, interne netwerk, firewall en Internet verbinding.

5.1.4 Aanleveren van gegevens bij aanmelden

Wanneer een Incident wordt aangemeld, moeten volgende gegevens worden meegeleverd:

- Naam van de gebruiker die het aangemelde probleem ondervindt.
- Naam van de Geregistreeerde Contactpersoon.
- Telefoonnummer en emailadres waarop de Geregistreeerde Contactpersoon kan bereikt worden.
- Gedetailleerde beschrijving van het probleem, inclusief de stappen die reeds zijn genomen om het probleem te verhelpen.
- Indicatie van de prioriteit van een probleem op basis van de procedure in paragraaf "Prioriteit en Escalatie".
- Technische informatie zoals beschreven in het onderstaande overzicht:

Te verstrekken informatie	BlackBerry Incident	DTM Incident	BES Incident
Details betreffende de versie en service pack van het besturingssysteem en de geconnecteerde applicaties (Exchange, Notes of GroupWise).			X
Details betreffende de versie en het service pack van de BES.			X
BES log files.			X
Details betreffende de versie van de BlackBerry handheld en/of Desktop Manager.	X	X	
Details betreffende de configuratie indien de klant meerdere BES Servers en/of Exchange/Domino/Groupwise servers in gebruik heeft.			X
PIN, IMEI en versie nummer van het besturingssysteem van de toestellen indien het gaat over een probleem gerelateerd aan de toestellen.	X		
Referentienummer van het probleem aan klantzijde.	X	X	X
Frequentie van het probleem.	X	X	X
Tijdstip waarop het probleem is ontstaan.	X	X	X

5.1.5 Geregistreeerde Contactpersonen

Incidenten kunnen worden aangemeld door 2 Geregistreeerde Contactpersonen. Deze Geregistreeerde Contactpersonen dienen te beschikken over voldoende kennis van de netwerkinfrastructuur van de klant. Zij dienen eveneens toegang te hebben tot de Blackberry server en de mailserver(s). Geregistreeerde Contactpersonen dienen te zijn opgeleid als BES Administrator of moeten door ervaring gelijkaardige kennis hebben opgebouwd.

Een lijst met namen (Authorizatielijst) en contactgegevens van de Geregistreeerde Contactpersonen dient te worden aangeleverd door de klant. Veranderingen aan deze lijst kunnen zonder kosten worden doorgevoerd tijdens de kantooruren. Enkel Geregistreeerd Contactpersonen kunnen wijzigingen aanbrengen aan deze lijst. Wijzigingen kunnen slechts eenmaal per kwartaal worden doorgevoerd.

5.2 Procedure 2: Registratie van incidenten

5.2.1 Registratie

Incidenten worden geregistreeerd in het GPXS Support Centre. De volgende gegevens worden geregistreeerd:

- Naam van de gebruiker die het aangemelde probleem ondervindt.
- Naam van de Geregistreerde Contactpersoon.
- Telefoonnummer en emailadres waarop de Geregistreerde Contactpersoon kan bereikt worden.
- Gedetailleerde beschrijving van het probleem, inclusief de stappen die reeds zijn genomen om het probleem te verhelpen.
- Indicatie van de prioriteit van een probleem op basis van de procedure in paragraaf "Prioriteit en Escalatie".
- Technische informatie zoals beschreven in het overzicht in paragraaf "Aanleveren van gegevens bij aanmelden".

5.2.2 Informatie na registratie

Incidenten worden geregistreerd in het GPXS Support Centre. De volgende gegevens worden geregistreerd:

- Naam van de gebruiker die het aangemelde probleem ondervindt.
- Naam van de Geregistreerde Contactpersoon.
- Telefoonnummer en emailadres waarop de Geregistreerde Contactpersoon kan bereikt worden.
- Gedetailleerde beschrijving van het probleem, inclusief de stappen die reeds zijn genomen om het probleem te verhelpen.
- Indicatie van de prioriteit van een probleem op basis van de procedure in paragraaf "Prioriteit en Escalatie".
- Technische informatie zoals beschreven in het overzicht in paragraaf "Aanleveren van gegevens bij aanmelden".

5.2.3 Informatie tijdens afhandeling

Tijdens de afhandeling van een probleem zal de volgende informatie worden verzameld:

- Historiek van de genomen acties.
- Log van emailcommunicatie.
- Log van telefoongesprekken.
- Beschrijving van de oplossing van een probleem.

5.3 Procedure 3: Classificatie en Toewijzing

5.3.1 Classificatie

Na registratie van een probleem wordt bepaald hoe het Incident zal worden afgehandeld. In overleg met de Geregistreerde Contactpersoon wordt een prioriteit toegekend aan het aangemelde probleem. Deze prioriteit bepaald, onder meer de tijdspanne waarin een oplossing/workaround wordt geboden en op welke manier terugkoppeling wordt gegeven aan de klant.

5.3.2 Toewijzing

Tijdens de afhandeling van een probleem, kan het Support Centre beslissen om het aangemelde probleem te escaleren naar een derde partij (bvb. Research In Motion, telecom operator). Alle communicatie met de derde partij wordt verzorgd door het GPXS Support Centre.

5.4 Procedure 4: Prioriteit en Escalatie

Tijdens het aanmelden van een probleem wordt in overleg met de Geregistreerde Contactpersoon een prioriteit aan een probleem toegekend. Er zijn 4 prioriteiten: Prioriteit 1 (Hoog), Prioriteit 2, Prioriteit 3 en Prioriteit 4 (Laag).

Aan elke prioriteit is een tijdspanne gelinkt waarbinnen GPXS een (tijdelijke) oplossing biedt voor een gemeld probleem. Deze tijdspannes worden verder verduidelijkt in dit document. Deze tijdspannes houden geen rekening met mogelijke vertraging die ontstaat door de tijd die de klant of een andere derde partij (Research in Motion, Telecom Operator, Microsoft enz) nodig hebben om informatie te verstrekken aan GPXS.

5.4.1 Prioriteit 1 (hoog)

5.4.1.1 Classificatie

Prioriteit 1 wordt toegekend aan ernstige incidenten die een negatief effect hebben op de werking van het hele bedrijf en de daarbij horende zakelijke processen. Dit zijn typisch “system down” incidenten.

5.4.1.2 Toewijzing

Een incident met prioriteit 1 kan enkel telefonisch worden aangemeld. Zowel de klant als GPXS zullen fulltime de nodige middelen beschikbaar stellen vanaf het moment van aanmelden van een incident. De volgende mensen dienen beschikbaar te zijn aan kantzijde:

- Netwerkbeheerder.
- BES beheerder.
- Database beheerder.
- Mail server beheerder (Exchange, Lotus Domino, Groupwise).
- Beveiligingsbeheerder.

Er dient volledige toegang te worden verleend tot de infrastructuur van de klant zodanig dat een “Remote Access” verbinding kan worden uitgevoerd.

Binnen 15 minuten	Een actieplan wordt gecommuniceerd aan de Geregistreerde Contactpersoon van de klant.
Binnen 4 uur	Tenminste een (tijdelijke) “workaround” wordt verstrekt.
Binnen 2 weken	Een permanente oplossing wordt aangeboden.

In wederzijds overleg, wordt een communicatieproces bepaald tussen de GPXS Support medewerker en de Geregistreerde Contactpersoon van de klant.

De status van het incident kan steeds worden opgevraagd tijdens de kantooruren van het Support Centre.

5.4.1.3 Escalatie bij prioriteit 1

Indien het Support Centre er niet in slaagt om het probleem te verhelpen binnen **8 uur**, dan kan beslist worden om een escalatie uit te voeren naar een relevante derde partij. Bij een escalatie van een incident met prioriteit 1, kunnen volgende acties genomen worden:

- Het Support Centre kan assistentie vragen van een relevante derde partij (Research in Motion, Telecom Operator, Microsoft...).
- Het Support Centre kan beslissen om één of meer GPXS Senior Support Engineers op locatie te sturen bij de klant om het probleem te verhelpen.

5.4.2 Prioriteit 2

5.4.2.1 Classificatie

Prioriteit 2 wordt toegekend aan ernstige incidenten die geen onmiddellijk negatief effect hebben op de werking van het hele bedrijf. De zakelijke processen zijn verstoord maar kunnen verdergaan op minimum niveau. Een subset van gebruikers kan een aantal taken niet uitvoeren.

5.4.2.2 Toewijzing

Zowel de klant als GPXS zullen fulltime de nodige middelen beschikbaar stellen vanaf het moment van aanmelden van een incident. Indien van toepassing, dienen de volgende mensen beschikbaar te zijn aan kantzijde:

- Netwerkbeheerder.
- BES beheerder.
- Database beheerder.
- Mail server beheerder (Exchange, Lotus Domino, Groupwise).
- Beveiligingsbeheerder.

Indien van toepassing, dient volledige toegang te worden verleend tot de infrastructuur van de klant zodanig dat een "Remote Access" verbinding kan worden uitgevoerd.

Binnen 30 minuten	Een actieplan wordt gecommuniceerd aan de Geregistreerde Contactpersoon van de klant.
Binnen 24 uur	Tenminste een (tijdelijke) "workaround" wordt verstrekt.
Binnen 4 weken	Een permanente oplossing wordt aangeboden.

Er wordt terugkoppeling voorzien aan de Geregistreerde Contactpersoon na de oplossing van het incident. De status van het incident kan steeds worden opgevraagd tijdens de kantooruren van het Support Centre.

5.4.2.3 Escalatie bij prioriteit 2

Indien het Support Centre er niet in slaagt om het probleem te verhelpen binnen **24 uur**, dan wordt een escalatie uitgevoerd naar een relevante derde partij (Research in Motion, Telecom Operator, Microsoft...). Het GPXS Support Centre informeert de Geregistreerde Contactpersoon betreffende de volgende stappen.

5.4.3 Prioriteit 3

5.4.3.1 Classificatie

Prioriteit 3 wordt toegekend aan een incident wanneer het een lage impact heeft op een beperkt aantal functies binnen het bedrijf. De zakelijke processen zijn niet verstoord.

5.4.3.2 Acties

Binnen 2 uur	An action plan will be communicated to the customer's Authorized Contact.
Binnen 2 weken	At least a (temporary) workaround will be provided.
Volgend service pack	A permanent solution will be provided.

Er wordt terugkoppeling voorzien aan de Geregistreerde Contactpersoon na de oplossing van het incident. De status van het incident kan steeds worden opgevraagd tijdens de kantooruren van het Support Centre.

5.4.3.3 Escalatie bij prioriteit 3

Indien het Support Centre er niet in slaagt om het probleem te verhelpen binnen **2 weken**, dan wordt een escalatie uitgevoerd naar een relevante derde partij (Research in Motion, Telecom Operator, Microsoft...). Het GPXS Support Centre informeert de Geregistreerde Contactpersoon betreffende de volgende stappen.

5.4.4 Prioriteit 4 (laag)

5.4.4.1 Classificatie

Prioriteit 4 wordt toegekend aan een incident wanneer het vragen betreft i.v.m. de werking. Kwaliteit van de server, performantie en functionaliteit zijn niet negatief beïnvloedt.

5.4.4.2 Akties

Binnen 24 uur	Een actieplan wordt gecommuniceerd aan de Geregistreerde Contactpersoon van de klant.
Binnen 4 weken	Tenminste een (tijdelijke) "workaround" wordt verstrekt.

De status van het incident kan steeds worden opgevraagd tijdens de kantooruren van het Support Centre.

5.4.4.3 Escalatie bij prioriteit 4

Indien het Support Centre er niet in slaagt om het probleem te verhelpen binnen **4 weken**, dan wordt een escalatie uitgevoerd naar een relevante derde partij (Research in Motion, Telecom Operator, Microsoft...). Het GPXS Support Centre informeert de Geregistreerde Contactpersoon betreffende de volgende stappen.

5.4.5 Samenvatting van prioriteiten

Onderstaand schema is van toepassing op de afhandeling van gerapporteerde incidenten:

Prioriteit	1 (hoog)	2	3	4 (laag)
Terugkoppeling betreffende de te nemen akties (*)	< 15 minutes	< 30 minutes	< 2 uur	< 24 uur
Oplossing of (tijdelijke) workaround (*)	< 4 uur	< 24 uur	< 2 weken	< 4 weken
Permanente oplossing (*)	< 2 weken	< 4 weken	Volgend service pack	Niet van toepassing
Terugkoppeling betreffende genomen akties	Onmiddellijk	Na oplossing	Na oplossing	Niet van toepassing
Escalatie (*)	> 8 uur	> 24 uur	> 2 weken	> 4 weken
Status update	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren

(*) Deze tijdspannes houden geen rekening met mogelijke vertraging die ontstaat door de tijd die de klant of een andere derde partij (Research in Motion, Telecom Operator, Microsoft enz) nodig hebben om informatie te verstrekken aan GPXS.

5.4.6 Prioriteit 1 Incidenten en kantooruren

Het Support Centre kan bereikt worden buiten de gangbare kantooruren. Deze 24/7 optie kan worden aangewend door een Geregistreerd Contactpersoon als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Er dient vooraf overeenstemming te zijn tussen GPXS en de klant.
- Het dient te gaan over een incident met prioriteit 1.

BELANGRIJK:

Bij afhandeling van 24/7 support incidents, is het Support Centre enkel bereikbaar via een uniek telefoonnummer dat enkel aan de klant wordt gecommuniceerd wanneer de 24/7 optie actief is voor de klant in kwestie. Het Support Centre kan niet bereikt worden via mail tijdens 24/7 interventies buiten de kantooruren.

BELANGRIJK:

Om gebruik te kunnen maken van de 24/7 support service, dient de klant te beschikken over een werkende BES failover architectuur.

5.5 Periodieke rapporten

Ieder kalenderkwartaal wordt door GPXS een overzicht van alle aangemelde support incidenten naar de Geregistreerde Contactpersonen van de klant gestuurd. Dit rapport geeft inzicht in de performantie van GPXS ten opzichte van de Service Level Agreement.

5.5.1 Informatie

De gegevens waarover wordt gerapporteerd geven:

- Inzicht in het functioneren van het Support Centre en de kwaliteit van de dienstverlening.
- Informatie over de status van één of meerdere incidenten.

5.5.2 Manier van rapportage

Rapporten worden via email verstuurd naar de 4 Geregistreerde Contactpersonen van de klant.

5.5.3 Informatie per incident

De volgende details worden voorzien, per rapport, voor ieder aangemeld incident:

- Incidentnummer.
- Prioriteit van het incident.
- Geregistreerde Contactpersoon die het incident aanmeldde.
- Onderwerp van het incident.
- Akties met datum en beschrijving.
- Tijdstip waarop het incident werd gesloten.

5.6 Kwartaalvergadering

Ieder kwartaal wordt een "conference call" georganiseerd om de performantie van het Support Centre te bespreken. Deze evaluatie is gebaseerd op het eerder verstrekte rapport.

5.7 Pro-actieve notificaties

GPXS informeert de Geregistreerde Contactpersonen via email wanneer een nieuw Blackberry Service Pack of Hotfix beschikbaar wordt gesteld door RIM. Belangrijke technische/security alerts worden eveneens gecommuniceerd.

5.8 Herstelling vanop afstand

Herstelling vanop afstand kan worden aangevraagd door de klant en door het GPXS Support Centre. Na overleg met de klant, zal GPXS connectie maken met de server en de stappen uitvoeren die nodig zijn om het probleem te verhelpen. Volgend zaken kunnen worden uitgevoerd via Herstelling vanop afstand:

- Probleemanalyse.
- Analyse van de oorzaak van een probleem.
- Wijziging aan de BES server configuratie.
- Advies aan het IT departement betreffende wijzigingen aan de onderliggend IT infrastructuur.

OPMERKING:

Herstelling vanop afstand kan niet worden aangewend voor de installatie van Service Packs en hotfixes.

5.9 Evaluatie van de Service Level Agreement

GPXS en de klant kunnen wijzigingen aanbrenen aan de Service Level Agreement om de SLA beter te laten aansluiten bij de noden van de klant en/of GPXS. Deze wijzigingen en bijhorende verandering van de vergoeding, kan enkel worden doorgevoerd na wederzijdse overeenkomst tussen de klant en GPXS.



www.gpxs.net