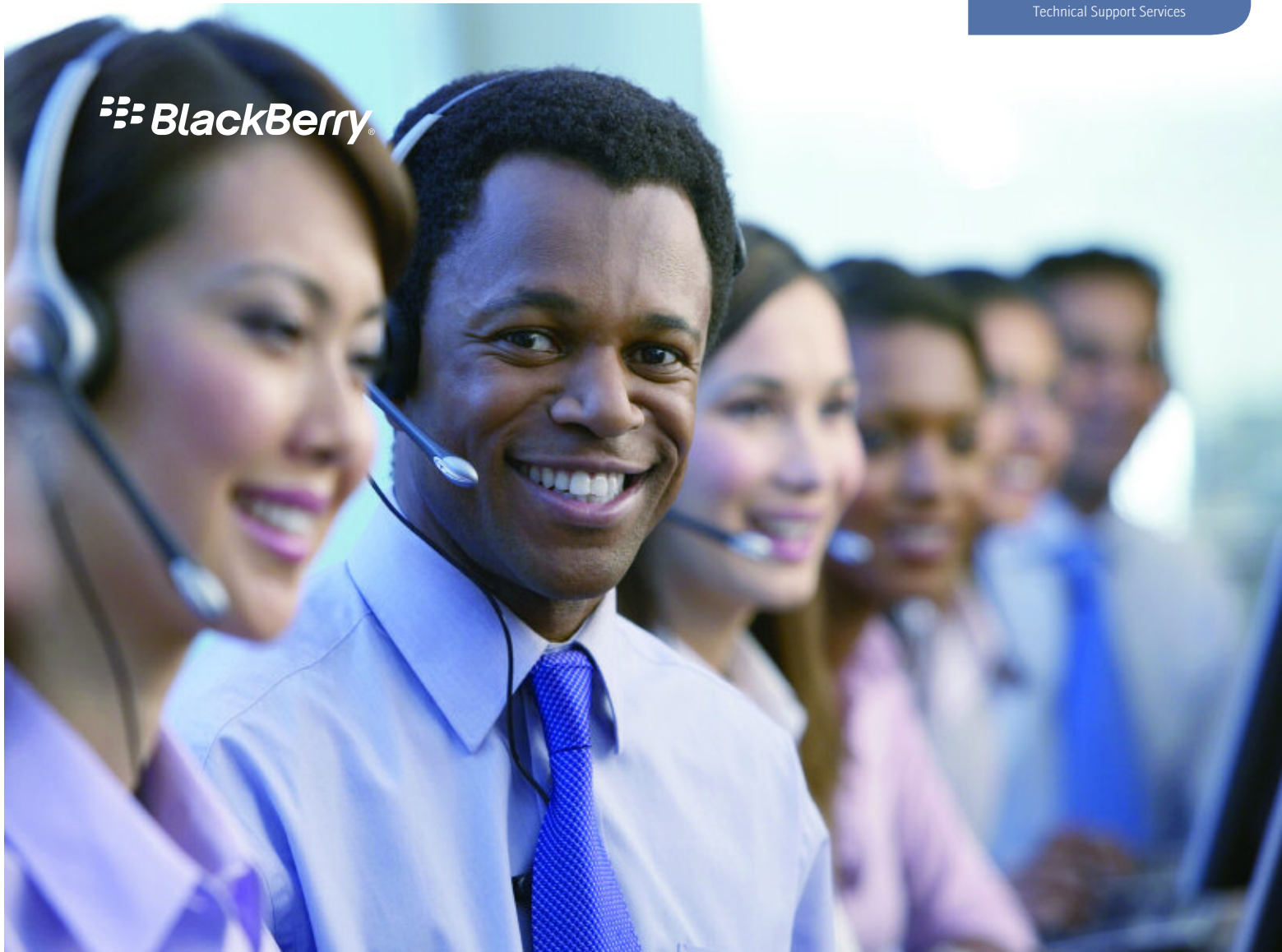




BlackBerry®



Technical Support Servicesは、BlackBerry Enterprise Solution向けに総合的なテクニカルサポートとソフトウェアメンテナンスサービスを提供します

Technical Support Services for BlackBerry

BlackBerry Enterprise Solutionによってもたらされる製品価値を引き出します

Technical Support Servicesは、柔軟な年間契約プログラムにより、BlackBerry Enterprise Solution向けに総合的なテクニカルサポートとソフトウェアメンテナンスサービスを提供します

Technical Support Servicesは、BlackBerry® Enterprise Solutionを導入するうえで、常に製品から100%の価値を引き出す為の手助けをする必要不可欠な構成要素のひとつです。Technical Support Servicesの年間契約では、ITに関する予算を管理しやすくなり、BlackBerry®への投資とその導入がもたらす生産性向上を保つことができます。

一元化された窓口

Technical Support Servicesは、ソリューションを購入した場所や方法に関係なく、プロフェッショナルで専門的知識を持ったBlackBerryサポートスタッフによる支援や無料ソフトウェアアップグレード等にアクセスを可能にする一元化された窓口を提供します。これによって、他のソリューションのように複数のベンダーをまたぐサポートで失われる時間を有効活用できます。さらに、BlackBerry Connect™およびBlackBerry Built-In™デバイスのソフトウェアコンポーネントのサポートも提供します。

*2007年7月現在、日本においては、BlackBerry ConnectおよびBlackBerry Built-Inデバイスは提供されていません。

柔軟なサポートオプション

Technical Support Servicesは柔軟なプログラムです。これにより組織は、BlackBerry Enterprise Solutionを最も効率的かつ生産的に使用するために必要なサポートを選択することができます。例えば、多数のBlackBerryスマートフォンを導入し、電子メールに加えて重要なビジネスアプリケーションなど高度な機能を利用する場合、5段階のプログラムレベルから、導入するモバイルソリューションの条件に合わせてサポートレベルを引き上げることが可能です。

「当社のグループは銀行向けに多くのアプリケーションを開発しており、確立されたプロセスを持っていますが、モバイル端末向けの開発を行ったことはありませんでした。そこで、BlackBerry Technical Support Servicesを開発プロセス上、多くの面で利用しました。BlackBerryは、このプロジェクトにおける理想的な条件をすべて満たしてくれました」

引用：Bankinter社 Innovation Group CTOのLuis Uguina氏

メンテナンスおよびサポートコストの低減

Technical Support Servicesは、できるだけ短時間で技術的な質問や問題を解決し、クライアントの経費節減のお手伝いをします。結果的に、システムの休止による影響とそれにかかるコストを低減、または排除することができます。Technical Support Servicesの契約では、予算計画や管理も簡単です。またネットを介したダウンロードによる最新バージョンへのソフトウェアアップグレード、電話、電子メール、Technical Knowledge Center (TKC) へのアクセスを通じた技術資料の入手などによって、システムを最新の状態を保つことができます。

アプリケーション開発サポート

Technical Support Servicesの契約は、単なる電子メールを超えたワイヤレスソリューションを実現するための手助けをいたします。Technical Support ServicesのレベルTx3、Tx4、Tx5には、アプリケーション開発サポートインシデントが含まれ、これを利用して、組織はワイヤレスアプリケーションの構想を推進し、結果を引き出すまでの時間を短縮するためにサポートサービスを利用することができます。

必要なサポート要件に合ったプログラムレベルを選択できます

すべてのTechnical Support Servicesのプログラムレベル (Tx1~Tx5) において、以下のサービスが契約者に提供されます。

- Technical Support Services ではIBM® Lotus® Domino®, Microsoft® Exchange, Novell® GroupWise®などのグループウェアおよびコラボレーションサーバーに対応するBlackBerry Enterprise Solution®においての専門的な知識を持った担当者が対応いたします。
* Novell® GroupWise®につきましては日本語環境での動作はサポートしておりません。
- 窓口の選択。ご都合に合わせて電話や電子メールでサポートサービスを利用できます。
- 生産性を向上させる管理機能などが追加された最新バージョンが提供可能になり次第、インターネットを介した無償ソフトウェアアップグレードに対応しております。
- TKCによるオンラインセルフヘルプ。年中無休でサポート資料やFAQ（よくある質問）、技術文書、ソフトウェアダウンロード、アップグレードなどにアクセスできます。
- サービスパックのリリース、新しいソフトウェアバージョン、および関連するイベントの事前通知を受けることができます。

Technical Support Servicesのプレミアムサポートレベル (Tx4 および Tx5) では、以下の追加サービスが契約者に提供されます。

- サポート案件に関する専任の窓口となるサポートアカウントマネージャー (SAM)。担当のSAMは、Direct Advanced Response Team (DART) と密接に協力して、顧客の組織、業務、BlackBerry Enterprise Solutionの具体的な実装と環境を十分に理解したうえで対応いたします。
- 困難な問題の解決を専門的に扱うDARTへのアクセス。DARTを利用すると、プレミアムサポートレベルの顧客が1回目の連絡で問題を解決できる可能性が高くなり、エスカレーションが必要な状況が生じにくくなります。
- Tx4およびTx5の顧客は、オンサイトでのBlackBerry® Enterprise Server Advanced Administration Trainingを活用できます。このトレーニングでは、IT部門がBlackBerryソリューションの機能を管理、活用するために必要なスキルを獲得できます。
- Tx5の顧客は、相互の合意により遠隔地からは解決できない深刻または重大なBlackBerry Enterprise Serverの問題について、現場でのサポートを受けることができます。24時間以内に、技術担当者が現場に到着し、クリティカルな要件に対しても、問題をしっかりと把握できるため、安心感を得る事が可能です。
- BlackBerry Licensing Program への登録。クライアントアクセスライセンス (CAL) 料金の割引が提供され、CAL購入が簡略化され、柔軟な購入オプションが追加されます。

Technical Support Servicesのプログラムレベル比較表

カタログ表記	Tx1	Tx2	Tx3	Tx4	Tx5
期間	1年間	1年間	1年間	1年間	1年間
電話サポート	週5日、12時間	年中無休	年中無休	年中無休	年中無休
電子メールサポート*1	あり	あり	あり	あり	あり
主要登録者	2名	4名	5名	10名	10名
ソフトウェアリリース*2	あり	あり	あり	あり	あり
BlackBerry Connectおよび BlackBerry Built-Inのサポート*3	あり	あり	あり	あり	あり
拡張版テクニカルナレッジセンター	あり	あり	あり	あり	あり
BlackBerry Enterprise Server Advanced Administration Training	オープン セッション、 割引料金	オープン セッション、 割引料金	1つのオープンセッ ションを無料で受 講可能*4	1日オンサイトトレ ーニングを無料で 受講可能（2日目 についてはオプション の割引料金）*5	1日オンサイトトレ ーニングを無料で 受講可能（2日目 についてはオプション の割引料金）*5
BlackBerryアプリケーション開発チーム によるインシデントサポート*6			10インシデント まで無料	15インシデント まで無料	20インシデント まで無料
待機列の優先			あり	あり	あり
非プロダクションサーバーのサポート			あり	あり	あり
BlackBerry Enterprise Server 移行のサポート			あり	あり	あり
ユーザーアラート			あり	あり	あり
管理APIのコード署名*7			あり	あり	あり
サポートアカウントマネージャー				あり	あり
DART (Direct Advanced Response Team)				あり	あり
Enterprise Volume Licensing				あり	あり
BlackBerry Infrastructure Notifications				あり	あり
補完的テクニカルサポートサービスの アクセスコード				あり	あり
Tech to Siteサービス					あり
エグゼクティブスポンサー					あり

*1 電子メールサポートの時間は電話サポートと同様になります。

*2 ソフトウェアリリースはオンラインでの提供となります。

*3 2007年7月現在、日本においてはBlackBerry ConnectおよびBlackBerry Built-Inデバイスは提供されておりません。

*4 無料で受講できるのは1名のみです。

*5 受講できるのは12名までです。

*6 BlackBerryアプリケーション開発チームによるインシデントサポートは英語による電話またはメールのサポートになります。

*7 管理APIのコード署名は、WebページのフォームをRIMに送っていただくとRIMからキーが発行され、ご使用いただくことができます。

Technical Support Servicesを選択する理由

Technical Support Servicesは、BlackBerry Enterprise Solutionを最大限に活用するために必要なリソースへのアクセスを提供します

Technical Support Servicesは、BlackBerry Enterprise Solutionへの投資を最大限に引き出すための最良の選択です。

BlackBerry Enterprise Solution導入時にTechnical Support Servicesの契約をすることで、投資の効果を最大限に引き出すことが可能です。年間契約で管理しやすい料金体系を持つTechnical Support Servicesは、BlackBerry Enterprise Solutionを単に稼働させるだけでなく、充実したサポート内容でお客様の環境に合わせた運用方法を実現でき、生産性と効率を向上できます。

Technical Support Servicesは、現在および将来のサポートにおけるニーズに応じて変更が可能です。

必要に応じてサポートのプログラムレベルの選択が可能です。BlackBerry Enterprise Solutionと同様に、Technical Support Servicesも柔軟性を持ち、ニーズに合わせて購入できます。プログラムには5段階のサポートレベルが用意されており、お客様の要件に最適なレベルの選択が行えます。組織のワイヤレスソリューションが発展し、BlackBerry Enterprise Solutionへの依存率が高まるのに合わせて、より包括的なサービスレベルに移行する事もできます。

Technical Support Servicesは、BlackBerryテクニカルサポートおよびソフトウェアアップグレード等の情報をさまざまな方法で提供いたします。

Technical Support Servicesは、BlackBerry Enterprise Solutionを購入した場所や方法に関わらず、製品を知り尽くした製造元である Research In Motion (RIM) にアクセスする一元化された窓口を提供いたします。お客様のご都合に応じて電話、電子メールから選択し、Technical Support Servicesに連絡します。サポートを提供するチームは、RIMのトレーニングを受け、ソリューションに関する詳しい技術知識を持ったBlackBerryの専門家です。新しいバージョンのソフトウェアが提供された場合には、ネットを介したダウンロードによる無償アップグレードを行う事で、生産性を向上させる最新機能を使用することができます。

Technical Support Servicesは、組織の経費を節減するのに役立ちます。

Technical Support Servicesの契約は、企業の経費節減につながります。サポート契約がなければ、ソフトウェアアップグレードに対する費用が発生するだけでなく、技術的な疑問や問題が発生した場合に生産性と業務効率が低下するリスクを負うことになります。Technical Support Servicesの契約には、ネットを介した無償ダウンロードによる最新バージョンへのソフトウェアアップグレードが含まれております。あわせてTechnical Support Servicesは、BlackBerry Enterprise Solutionで実行しているビジネス上、重要なコミュニケーションが中断されるような障害発生率とそれに関する影響を最小限に抑えることにつながります。すなわちリスクを低減し組織の経費を節減しつつ、最大限のパフォーマンスを提供いたします。



Research In Motionについて

BlackBerry Enterprise Solutionは、Research In Motion Limitedが開発したトップクラスのワイヤレスソリューションです。

1984年に設立されたResearch In Motionは、モバイル通信市場で世界的なリーダーとなっています。

法律上の注意事項

* ハードウェアおよびソフトウェアの問題に対するテクニカルサポートサービスは、RIMが開発したハードウェアおよびソフトウェアのみに提供されます。ライセンスされたソフトウェアに対する更新としてRIMICによって商業的に提供されるソフトウェアアップグレードは、一般の商業的提供よりも先に提供されます。サードパーティのソフトウェアを使用している場合は、それらの製品またはサービスのソフトウェアライセンスの条件が適用されます。RIMの製品およびサービスと共に提供されるサードパーティ製品またはサービスは、「現状のまま」提供されます。RIMは、サードパーティ製品およびサービスに関連するいかなることに對しても一切の表明や保証を行わず、RIMが損害の可能性を通知するか、または損害を予期できた場合であっても、サードパーティ製品およびサービスに関連するいかなることに對しても一切の責任を負いません。本書に掲載されている情報は2007年7月現在の情報です。

©2007 Research In Motion Limited. All Rights Reserved. RIMおよびBlackBerryファミリーその他関連するマーク、画像は、Research In Motion Limitedの占有資産であり、商標です。RIM、Research In Motion、"Always On, Always Connected"、およびBlackBerryは、米国特許商標庁（U.S. Patent and Trademark Office）に登録されており、他国でも申請中または登録済みです。その他すべてのブランド、製品名、社名、商標、サービスマークは、それぞれの所有者に帰属します。本文書に記載された仕様や機能は、予告なく変更されることがあります。MKT-14001-020