SAMSUNG

Enterprise Technical Support Service Guide

Service
Leitfaden
Version 5.0
Feb. 2020

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Samsung behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zu ändern. Dennoch verpflichtet sich Samsung nicht dazu, derartige Änderungen, Aktualisierungen, Erweiterungen oder sonstige Zusätze proaktiv bereitzustellen

INHALTSVERZEICHNIS

1 SERVICE IM ÜBERBLICK 3
1-1. Servicebeschreibung 3
1-2. Unterstützte Sprachen, Zeiten und Länder 5
1-3. Namentlich benannte Anrufer 5
1-4. Persönlicher Ansprechpartner 6
1-5. Troubleshooting Lab 6
1-6. Samsung Mobilgeräte-Schwachstellen-Informationsservice 6
1-7. Vorteilsprogramm 7

2 UMFANG 9
2-1. (1) Behebung von Geräte- und Verbindungsproblemen 10
2-1. (2) Betriebssystem-Support für Geräte 10
2-1. (3) Support für die Interoperabilität mit EMM/MDM 10
2-1. (4) Gemeinsamer Support mit Drittanbietern für Enterprise-Anwendungen 11
2-1. (5) Im Serviceumfang enthaltene Geräte 11

3 REAKTIONSZEITEN 13
3-1. Klassifizierung der Prioritätsstufen 13
3-2. Zeit bis zur ersten Antwort 14

4 ELITE 15
4-1. Support Account Manager (SAM) 15
4-2. Regelmäßige Serviceberichte 16
4-3. Eskalationsmanagement 16
4-4. Techniker Vor-Ort-Unterstützung[1)] 16

5 VORFALLBEZOGENER SUPPORT 17
5-1. Fehlerdiagnose in einem Zeitfenster von bis zu 8 Stunden 17
5-2. Gutschrift auf einen 1-Jahres-Vertrag 17

6 VORFALLBEZOGENER VOR-ORT-SUPPORT[1)] 18
6-1. Bis zu 8 Stunden technische Unterstützung vor Ort 18

7 SUPPORTPROZESS 19
7-1. Verantwortlichkeiten des Kunden 19
7-2. Onboarding 19
7-3. Stellen einer neuen Supportanfrage 20

1 SERVICE IM ÜBERBLICK

Mit dem Samsung Enterprise Tech Support (ETS) profitieren Kunden von der ganzen Expertise der Samsung Mobilitätsexperten. Unsere Experten bieten zuverlässigen Support, eine schnelle Rückmeldung innerhalb definierter Reaktionszeiten sowie maßgeschneiderte Lösungen für die spezifischen Anforderungen unserer Kunden.

Ausfallzeiten und Ineffizienz bedeuten Produktivitätsverluste. Deshalb bietet Ihnen der Enterprise Tech Support den direkten Zugang zu einem erfahrenen Team aus Experten für Enterprise Mobility. Mit dem Samsung Enterprise Tech Support können Unternehmen ihre Mobilitätsinvestitionen maximal ausschöpfen. Ganz gleich, ob sie Fehler beheben müssen, sich auf das nächste Betriebssystem-Release vorbereiten oder Smartphones, Tablets und Wearables von Samsung auf neue und innovative Weise nutzen möchten: Samsung ist für seine Kunden da.

1-1. Servicebeschreibung

Das Enterprise Tech Support-Team bietet Geschäftskunden einen fachkundigen Kundendienst.
Die Experten kümmern sich um technische Probleme rund um die Knox-Produktfamilie und die entsprechenden Services (Knox Platform for Enterprise, Knox Manage, Samsung E- FOTA, Knox Configure, Knox Mobile Enrollment sowie softwarebezogene Fälle), um Geräte-Troubleshooting (Display, Akkuverwaltung, Speicherverwaltung, Kameraprobleme), um Betriebssysteme (Verschlüsselung, Updates, Treiber, Konfiguration), Konnektivitätsdienste am Standort (GPS, NFC, WLAN, VPN, Bluetooth), um E-Mails (Integration von Exchange Active Sync, nativer E-Mail-Client) sowie um das Enterprise Mobility Management (Hinzufügen neuer Geräte, Betriebssystem-Upgrades und MR-Upgrades).

Abhängig von den Unternehmensanforderungen können Kunden aus drei Support-Optionen auswählen. Das Angebot umfasst ETS Advanced (Level-3- Support), ETS Elite (Level-3- Support mit Account Management und Serviceberichten) und ETS Elite Multinational (Elite Serviceerbringung in mehreren Ländern).

Leistungsumfang		Advanced[1]	Elite	Elite Multinational[2]
Zugriff auf Level-3-Experten	Namentlich benannte Anrufer	2	6 [3]	6 [3]
	Unterstützte Standorte	Ein Land	Ein Land	Mehrere Länder[2]
	Anzahl Support-Anfragen	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
	Support per Telefon, Portal, E-Mail	✓	✓	✓
	Geschäftszeiten (Prioritätsstufe 1) [4]	10 / 5	24 / 7	24 / 7
	Geschäftszeiten (Prioritätsstufe 2,3,4) [4]	10 / 5	10 / 5	10 / 5
	Troubleshooting Lab	✓	✓	✓
Reaktionszeit (Zeit bis zur ersten Antwort)	Prioritätsstufe 1	2 Stunden[4]	1 Stunde[4]	1 Stunde[4]
	Prioritätsstufe 2	4 Stunden[4]	2 Stunden[4]	2 Stunden[4]
	Prioritätsstufe 3	12 Stunden[4]	12 Stunden[4]	12 Stunden[4]
	Prioritätsstufe 4	24 Stunden[4]	24 Stunden[4]	24 Stunden[4]
Sicherheit	Samsung Schwachstellen-Informationsdienst	✓	✓	✓
Vorteilsprogramm	Online-Schulung	✓	✓	✓
	Schulung vor Ort	-	Einmalig[5] (1 Tag)	Einmalig[5] (1 Tag)
	Teilnahme am Betaprogramm	-	✓	✓
Support Account Management	Persönlicher Support Account Manager	-	✓ [6]	✓ [6]
Kick-off Meeting	Kick-off Meeting am Kundenstandort	✓	✓	✓
Vor Ort Technikerbesuch	Geplanter Technikerbesuch vor Ort	-	Einmalig [7] (bis zu 3 Tage)	Einmalig [7] (bis zu 3 Tage)
Reporting	Vorfallbezogene Statusreports (webbasiert)	✓	✓	✓
	Vierteljährlicher Aktivitätsbericht	-	✓	✓
	Regelmäßige Besprechung per Telefonkonferenz	-	✓	✓
Support-Abdeckung	Geräteumfang (Samsung)	Tablets, Smartphones, Wearables	Tablets, Smartphones, Wearables	Tablets, Smartphones, Wearables
	Hardware-Fehlerdiagnose	✓	✓	✓
	Technischer Support für Betriebssysteme	✓	✓	✓
	Vorinstallierte Apps/SW mit Samsung Branding	✓	✓	✓
	Samsung Enterprise Solution (Knox)[8]	✓	✓	✓
	Interoperabilität mit EMM/MDM	✓	✓	✓
	Gemeinsamer Support mit Drittanbietern für Enterprise-Anwendungen	✓	✓	✓

1) In manchen Ländern ist die Serviceoption „Advanced" nicht verfügbar.
2) Das Angebot „Elite Multinational" wird ausschließlich in den Regionen Europa, Naher Osten und Afrika angeboten. Der Geräte-Support kann sich hierbei auf mehrere Länder erstrecken, während der persönliche Ansprechpartner nur in Europa oder Nah Osten verortet sein kann. Vgl. Abschnitt 1.2
3) Erweiterbar um zusätzliche namentlich benannte Anrufer. Vgl. Abschnitt 1.3
4) Während der in 1.2 angegebenen Geschäftszeiten
5) Verfügbar im eigenen Land (Elite) oder in der Region (Elite Multinational), für die der Vertrag geschlossen wurde. Vgl. Abschnitt 1.7
6) Erweiterbar um zusätzlichen SAM (Support Account Manager).
7) Erweiterbar um einen zusätzliche Technikerbesuchstag vor Ort. Vgl. Abschnitt 4.4
8) Sofern der Kunde über dedizierte kommerzielle Lizenzen für Knox usw. verfügt.

Bestellinformationen	Advanced	Elite		Elite Multinational
Abrechnungsmodell	Pro Kunde	Pro Kunde	Pro Gerät	Pro Kunde
Mindestbestellmenge	-	-	200	-

Bei Elite/Elite Multinational besteht die Möglichkeit, die anfängliche Zahl eingeschlossener Geräte zu erhöhen. Zum Beispiel kann ein Elite-Vertrag, der 200 Geräte abdeckt, um 100 zusätzliche Geräte erweitert werden.

1-2. Unterstützte Sprachen, Zeiten und Länder

Abhängig vom Angebot wird der Samsung Enterprise Tech Support in einem Land oder mehreren Ländern bereitgestellt. Dabei gelten folgende Details:

- ✓ Supportsprache: Englisch
- ✓ Supportorte
  - Advanced, Elite: Im Vertrag festgelegtes, einzelnes Land
  - Elite Multinational[1)]: Support für Geräte in mehreren Ländern mit einem persönlichen Ansprecher in einem EMEA-Land
- ✓ Support-Zeitfenster: 24 / 7
- ✓ Geschäftszeiten[2)]: 8 – 18 Uhr (Mo.-Fr.)

1) Das Elite Multinational-Angebot kann nur von Kunden in der EMEA-Region (Europa, Naher Osten und Afrika) wahrgenommen werden.
2) Es gelten folgende Geschäftszeiten:

	Geschäftszeiten	Regionale Feiertage
EMEA (Europa, Naher Osten und Afrika)	8 – 18 Uhr (CET/CEST) Außer an nebenstehend benannten Feiertagen.	1. Januar, 6. Januar, Ostermontag, 1. Mai, 3.Mai, Fronleichnam, 15. August, 1. November, 11. November, 25. Dezember, 26. Dezember 25.
Asiatisch-pazifischer Raum	8 – 18 Uhr (GMT) - Indien (GMT +5.30) - Indonesien (GMT +7,+8, +9) - Thailand, Vietnam (GMT +7) - Singapur, Malaysia, China (GMT +8) - Korea, Japan (GMT+9) - Australien (GMT +10/AEST und GMT +11/AEDT) # Neuseeland: 11 – 21 Uhr (GMT + 13) Außer an nebenstehend benannten Feiertagen.	1. Januar, Chinesisches Neujahr, Bali-Hinduistisches Neujahr, Himmelfahrt Mohammeds, Karfreitag, 1. Mai, Vesakh-Tag, Christi Himmelfahrt, 1. Juni, Fest des Fastenbrechers (Hari Raya Idul Fitri), Islamisches Opferfest (Idul Adha), 17. August, Islamisches Neujahr, Geburtstag des Propheten Mohammed, 25. Dezember

Bei Advanced Technical Support und Elite Technical Support müssen sich sowohl namentlich benannte Anrufer als auch Geräte im selben Land innerhalb der EMEA-Region (Europa, Naher Osten und Afrika) befinden. Vor-Ort-Schulungen und technische Unterstützung sind in dem Land des Vertragsschlusses verfügbar.

Bei Elite Multinational Technical Support können sich namentlich benannte Anrufer in mehreren Ländern innerhalb der EMEA-Region befinden und Geräte können weltweit im Einsatz sein Vor-Ort-Schulungen und technische Unterstützung sind innerhalb der EMEA-Region verfügbar.

Für bestimmte Support-Optionen (Elite/Elite Multinational) und Prioritätsstufe (nur Prioritätsstufe 1) stellen Support-Agenten mit Rufbereitschaft auch an Wochenenden und außerhalb der regulären Servicezeiten Support bereit.

Darüber hinaus gelten keine Einschränkungen für die Anzahl von Standorten innerhalb eines Landes.

1-3. Namentlich benannte Anrufer

Namentlich benannte Anrufer (designierte Kontaktpersonen) sind Mitarbeiter eines Unternehmens, die befugt sind, Service Tickets zu erstellen und zu aktualisieren. Namentlich benannte Anrufer sollten Administratorrechte und Zugang zur mobilen Backend-Infrastruktur haben, in welche die Geräte und Produkte von Samsung integriert sind. Namentlich benannte Anrufer müssen sich mit diesen Systemen auskennen. Falls Samsung der Ansicht ist, dass ein namentlich benannter Anrufer über zu wenig Erfahrung verfügt oder nicht ausreichend geschult ist, kann der Kunde aufgefordert werden, diesen namentlichen Nutzer auszutauschen.

Beim Kauf eines technischen Support-Angebots wird der Kunde gebeten, einen oder mehrere zentrale Ansprechpartner zu ernennen und die Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen dieser Personen mitzuteilen.

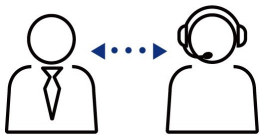
Je nach Angebot können ETS-Kunden Folgendes festlegen:

a. Bis zu 2 namentlich benannte Anrufer bei der Support-Option „Advanced“
b. Bis zu 6 namentlich benannte Anrufer bei den Support-Optionen „Elite“ und „Elite Multinational“. Im Fall von „Elite Multinational“, müssen sich die benannten Anrufer in der EMEA-Region (Europa, Naher Osten und Afrika) befinden.

Namentlich benannte Anrufer sind im Hinblick auf den technischen Support die einzige Verbindung zwischen dem Kunden und Samsung. Bei Kontaktaufnahme einer Person, die nicht zu der Gruppe der namentlich benannten Anrufer gehören, wird diese an den Hauptansprechpartner seines Unternehmens / seiner Organisation verwiesen. Dieser kann die zusätzliche Kontaktperson zu der Liste benannter Anrufer hinzufügen, sofern die maximal gebuchte Anzahl an Kontaktpersonen noch nicht ausgeschöpft ist. Wenn das Hinzufügen einer neuen Kontaktperson die maximale Anzahl der benannten Anrufer überschreitet, kann der Hauptansprechpartner einen Ersatz für einen bestehenden benannten Anrufer beantragen, der dann 14 Tage nach schriftlicher Mitteilung an das Samsung Enterprise Technical Support-Team als benannter Anrufer eingesetzt wird.

Kunden des „Elite”- und “Elite Multinational”- haben die Möglichkeit, weitere benannte Anrufer hinzu zu buchen. Die Option Zusätzlicher benannter Anrufer kann jederzeit und mehrfach erworben werden, wobei bei jedem Kauf 2 (zwei) namentliche Anrufer pro zusätzlicher SKU für benannte Anrufer hinzugefügt werden. Der „Advanced“ Support kann nicht mit der Option Zusätzlicher benannter Anrufer erweitert werden.

1-4. Persönlicher Ansprechpartner



Samsung bietet direkten Zugang zu einem erfahrenen Team aus Mobilitätsexperten, das als persönlicher Ansprechpartner für erweiterte Fehlerdiagnose (Troubleshooting), den gemeinsamen Support mit Drittanbietern und das Anfragenmanagement bis zur Beantwortung fungiert.

1-5. Troubleshooting Lab

Im Troubleshooting Lab des ETS wird die Kundenumgebung simuliert, um die Ursache eines Problems zu ermitteln und Workarounds vor ihrer Implementierung zu testen. Das Lab ist mit umfangreichen technischen Hard- und Software-Komponenten ausgestattet, mit denen eine Vielzahl von Problemen im mobilen Ökosystem nachgestellt und analysiert werden können. Dazu gehören die Einrichtung von Virtual Lab-Konfigurationen zur Nachbildung komplexer Kundeninstallationen sowie Integrationsszenarien für gängige EMM/MDM-Systeme.

1-6. Samsung Mobilgeräte-Schwachstellen-Informationsservice

Der Samsung Schwachstellen-Informationsservice bietet Kunden des Samsung Enterprise Tech Support

zeitnahe Informationen zu neu entdeckten/gemeldeten Sicherheitslücken, die sich auf Mobilgeräte von Samsung auswirken könnten, sowie zu aktuellen Behebungsmaßnahmen. Um von diesem Service zu profitieren, müssen Kunden eine Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnen.

Zusammen mit dem Samsung Security Blog (https://security.samsungmobile.com) liefert der Samsung Schwachstellen-Informationsservice Unternehmen die Informationen, die sie zur Aufrechterhaltung einer sicheren, mobilen Infrastruktur benötigen.

Der Schwachstellen-Informationsservice stellt folgende Informationen zur Verfügung:

Allgemeine Sicherheitslücken und sowie Systemschwachstellen und ihre Auswirkungen

- Mithilfe der CVE/SVE-Referenz werden bekannte Sicherheitslücken identifiziert

Beschreibung der Schwachstelle

- Übersicht über die Sicherheitslücke und ein kurzer Überblick über den Exploit-Verlauf

Betroffene Geräte

- Liste der Samsung Geräte, die von der Sicherheitslücke betroffen sind

Samsung Sicherheitslösungen

- Schutz vor der Sicherheitslücke durch Samsung Technologien (z.B. Knox)

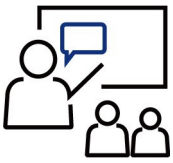
Gegenmaßnahme(n)

- Abhilfemaßnahmen und Betriebssystem-Release oder geplante Updates, welche die Schwachstelle beseitigen

Eindämmungsmaßnahmen und technische Lösungen

- Workarounds und andere Maßnahmen, um die Auswirkungen zu mindern, bis eine Lösung verfügbar ist

1-7. Vorteilsprogramm



Der Enterprise Technical Support bietet Vorteilsprogramme, technische Schulungen sowie ein Beta-Programm.

Die ETS-Schulungen sind darauf ausgelegt, eine produktive Kommunikation zwischen Samsung System Engineers und den namentlichen benannten Anrufern auf Kundenseite zu ermöglichen und dem Kunden zu helfen, Probleme eigenständig zu beheben. Die Vertreter des Kunden (namentlich benannte Anrufer) müssen eine ETS-Schulung absolvieren, ehe sie als namentlich benannte Anrufer fungieren

können. Die Schulung wird von Samsung Mitarbeitern entweder vor Ort[1] beim Elite- oder Elite Multinational-Kunden[2] abgehalten oder online. Der Umfang der notwendigen Schulungsmaßnahmen wird nach Ermessen der Samsung Mitarbeiter festgelegt und kann in Abhängigkeit von den kundenseitig eingesetzten Produkten variieren.

Das Beta-Programm ermöglicht ETS-Kunden, die die Optionen Elite oder Elite Multinational gebucht haben, ihr Lösungsökosystem bereits vor Veröffentlichung einer neuen Android Version oder Samsung Software auf Samsung Geräten zu testen. So kann ein reibungsloser Wechsel zu einer neuen Android Version oder Samsung Software sichergestellt werden.

Im OS-Beta-Programm[3] können Kunden beispielsweise die OS-Kompatibilität mit MDM/VPN und kundeneigenen Anwendungen überprüfen, um Probleme nach der Aktualisierung des Betriebssystems zu vermeiden. Das E-Mail-Beta-Programm bietet eine effiziente und reibungslose Möglichkeit zum Testen und zur Rückmeldung von Problemen und kann so einen reibungslosen Übergang bei der Einführung neuer Samsung E-Mail-Client-Versionen ermöglichen.

Details zur Testperiode und Programmteilnahme am Programm werden vom Support Account Manager (SAM) zur Verfügung gestellt. Kunden können ihre Teilnahme durch Bestätigen der Teilnahmevereinbarung im Kundenportal starten. Der Erfolg des Programms hängt von Ihrer aktiven Teilnahme ab.

1) Exklusive Spesen und Reisekosten
2) Bei Elite-Kunden ist dies im Land des Vertragsschlusses möglich. Bei gebuchter Option Elite Multinational ist dies in der EMEA-Region möglich.
3) Die Verfügbarkeit des OS-Beta-Programms kann je nach Region variieren.

2 UMFANG

Umfang des Enterprise Tech Supports

Knox
Knox Platform for Enterprise, Knox Manage, Samsung E-FOTA, Knox Configure, Knox Mobile Enrollment, Softwareprobleme

Geräte-Support
Display, Akkuverwaltung, Speicherverwaltung, Kameraprobleme

Betriebssystem
Updates, Treiber, Konfiguration

Konnektivitäts-/ Ortungsdienste
GPS, NFC, WI-FI, VPN, Bluetooth

E-Mails
Integration von Exchange Active Sync, native E-Mail-Client

Enterprise mobility management
Neu hinzugefügte Geräte, Betriebssystem-Upgrades, Upgrades für Wartungsversionen

2-1. Support-Umfang

Enterprise Tech Support bietet Geschäftskunden Unterstützung in folgenden Bereichen:

- Kundenseitig erstellte Support-Tickets
- Software-Engineering bzw. Unterstützung auf Code-Ebene
- Technischer Vor-Ort-Support beim Kunden (nur in Europe, Naher Osten und Afrika)
- Vorinstallierte Apps mit Samsung-Branding
- Samsung E-FOTA
- Knox-Produktfamilie
- DeX-Modus für vorinstallierte Apps mit Samsung Branding
- Upgrades von Samsung Betriebssystemen und Wartungsversionen
- Support für die Interoperabilität mit EMM/ MDM
- Betriebssystem-Support für Samsung Geräte[1)]
- Gemeinsamer Support mit Drittanbietern für gängige Enterprise-Anwendungen
- Behebung von Geräte- und Verbindungsproblemen

1) Abhängig vom Gerät kann der Support-Umfang variieren

2-1. (1) Behebung von Geräte- und Verbindungsproblemen

Da die Experten von Samsung bereits vor dem Launch Zugriff auf neue Produkte haben, können sie Kunden von Anfang an bei der Einführung der neuesten mobilen Technologien in ihre Umgebung unterstützen. Die Samsung Experten erklären den Kunden die Änderungen, die die neuen Plattformen mit sich bringen, und welche Konfigurationen im Hinblick auf die Einhaltung der Unternehmensstandards aktualisiert werden müssen.

Der Samsung Enterprise Tech Support hilft bei der Behebung von Problemen rund um Gerätedisplays, Chipsätze, Kameras und Performance-Problemen wie Akku- und Speicherverwaltung. Daneben unterstützt der Support Kunden bei Problemen mit Konnektivitäts- und Ortungsdiensten wie GPS, NFC, Modem, WLAN, VPN, Bluetooth und Mobilfunkkonnektivität, einschließlich Verbindungsabbrüchen.

2-1. (2) Betriebssystem-Support für Geräte

Der Samsung Enterprise Tech Support beinhaltet den Support für Samsung Betriebssystemverwaltung und die verbundenen Services. Der angebotene Betriebssystem-Support kann sich auf Update Management, Konfiguration und spezifische Kundenumgebung beziehen.

2-1. (3) Support für die Interoperabilität mit EMM/MDM

Der Kunde kann den Enterprise Tech Support damit beauftragen, in seinem Namen Support-Anfragen an seine ausgewählte Mobile Device Management (MDM)-Anbieter zu initiieren. Damit der Enterprise Tech Support den MDM-Anbieter kontaktieren und diese Anfragen stellen kann, muss der Kunde alle erforderlichen Autorisierungen (z. B. Bevollmächtigungsschreiben oder Geheimhaltungsvereinbarungen) an Samsung und an den jeweiligen MDM-Anbieter senden. Außerdem muss der Kunde dem MDM-Anbieter im Rahmen der Servicebereitstellung bestimmte Informationen übermitteln, wie z.B. Geräteprotokolle. Wenn der Kunde und der MDM-Anbieter bestätigt haben, dass Samsung die Anfragen initiieren kann, muss er eine Kopie der Support-Bedingungen und der Autorisierungen bereitstellen. Sobald die Autorisierungen erfolgt und die Support-Bedingungen eingegangen sind, unternimmt Samsung alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um die Support-Anfragen zusammen mit den MDM-Anbietern und im Rahmen der Support-Bedingungen zu lösen.

Wenn ein Problem mit der MDM-Software auftritt, das der Enterprise Tech Support nicht beheben kann, kontaktiert der Enterprise Tech Support den MDM-Anbieter und erstellt im Namen des Kunden einen „Servicevorfall“ oder ein „Support-Ticket“. Der Enterprise Tech Support befolgt die in den Support-Bedingungen des Kunden festgelegten Prozesse und überwacht im Namen des Kunden den Problemlösungsprozess, bis der MDM-Anbieter gemäß den Support-Bedingungen des Kunden eine Lösung, Lösungsmaßnahmen, einen Workaround, Konfigurationsänderungen oder einen Fehlerbericht bereitgestellt hat.

2-1. (4) Gemeinsamer Support mit Drittanbietern für Enterprise-Anwendungen

Der Enterprise Tech Support unterstützt den Kunden bei Herausforderungen hinsichtlich der Interoperabilität mit gängigen mobilen Unternehmensapplikationen. Der gemeinsam erbrachte Support bietet Hilfestellung bei Geräte- und Applikationskonfigurationen, um zu ermitteln, ob die Performance der Anwendung auf Mobilgeräten von Samsung nicht den Erwartungen entspricht. Ein Support der Anwendung selbst oder der Bereitstellung der Anwendung in der Kundenumgebung ist dabei nicht inbegriffen. Der Enterprise Tech Support kann eine lizenzierte Kopie der bereitzustellenden Anwendung anfordern. Wenn die mobile Applikation in die Backend-Systeme des Kunden integriert ist, benötigt der Support möglicherweise Zugriff auf diese Systeme, um eine effektive Ursachenanalyse und Fehlerdiagnose durchzuführen.

2-1. (5) Im Serviceumfang enthaltene Geräte

Samsung unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um technischen Support für Geräte bis zu 3 Jahre ab Kauf- oder Aktivierungsdatum oder dem Datum, zu dem Samsung das Verkaufsende offiziell bekannt gegeben hat, bereitzustellen – je nachdem, welches Datum zuerst eintritt.

2-2. Nicht im Serviceumfang enthaltene Aktivitäten

Der Enterprise Tech Support stellt Kunden Support-Services für eine vereinbarte Anzahl und für vereinbarte Samsung Modelle bereit. Die unten aufgeführten Geräte und Services sind davon ausgenommen.

Folgende Aktivitäten sind nicht im Serviceumfang enthalten:

- Services, die nicht im Rahmen der jeweiligen Support-Option f√ºr den Kunden beschrieben sind (siehe oben)
- Support, wenn ein Virus in den Kundensystemen entdeckt wird: Samsung übernimmt keine Verantwortung für Datenverluste, wenn der Kunde Samsung um Hilfe beim Entfernen eines Virus bittet
- Systemadministratoraufgaben, für die der Kunde verantwortlich ist, darunter (aber nicht ausschließlich):
  - Installation/Konfiguration/Tests/Optimierung von nicht werkseitig vorinstallierten Drittanbieter-Apps, -Komponenten und -produkten
- Hardware-Reparatur
- Backup und Wiederherstellung von Kundensystemen und -daten
- Verwaltung von Parametern, die der Kunde selbst angepasst hat
- Erstellung/Änderung von Scripten, die auf die IT-Umgebung des Kunden zugeschnitten sind
- Produktschulungen, einschließlich kundenindividueller operative/technischer Verfahren
- Spezifische Programmierung oder Anwendungsentwicklung für den Kunden
- Services, die sich auf den Support von Anwendungssoftware, Datenbankimplementierung, -befüllung und -verwaltung, Ausführung von Dateladeverfahren und Datenarchivierung oder -wiederherstellung beziehen
- Serviceprobleme, die folgende Ursachen haben:
  - Fahrlässigkeit, falscher oder nicht sachgemäßer Gebrauch durch den Kunden oder Dritte;
  - Gerätenutzung, die nicht den von Samsung empfohlenen Spezifikationen entspricht;
  - Unterlassung regelmäßiger präventiver Wartungsaktivitäten;

- Handlungen Dritter;
- Unsachgemäße Implementierung oder Nutzung von Software;
- Unterlassung von Maßnahmen, die Samsung bei der technischen Fehlerdiagnose empfiehlt

· Serviceprobleme mit nicht unterstützten Geräten, nachdem die Ursache auf dem nicht unterstützten Gerät isoliert und an den Kunden kommuniziert wurde

· Der Samsung Enterprise Tech Support deckt keine Probleme mit dem Kundennetzwerk, Drittanbieter-Software oder Hardware-Probleme ab

· Support gegenüber Endbenutzern, die keine namentlich benannten Nutzer sind. Nur namentlich benannte Anrufer können mit dem Samsung Enterprise Tech Support in Austausch treten

3 REAKTIONSZEITEN

3-1. Klassifizierung der Prioritätsstufen

Prioritätsstufe 1 (Dringend) ist ein Vorfall, bei dem das entsprechende Produkt bzw. der entsprechende Dienst nicht funktioniert. Eine beträchtliche Anzahl von Benutzern ist betroffen. Ein unmittelbarer Workaround steht nicht zur Verfügung. Zu dringlichen Situationen gehören:

1. Das Produkt ist ausgefallen oder hat sich aufgehängt, der normale Betriebsablauf ist erheblich beeinträchtigt
2. Innerhalb kurzer Zeit treten in einer wichtigen Umgebung zahlreiche Vorfälle auf
3. Konnektivitätsverlust bei einer erheblichen Anzahl von Geräten

Prioritätsstufe 2 (Hoch) ist ein Vorfall, der Teile des Produkts oder Dienstes weitreichend oder sporadisch beeinträchtigt. Der Vorfall wirkt sich auf eine moderate Anzahl von Benutzern und auf die normalen Betriebsabläufe aus, aber ein Workaround steht zur Verfügung. Beispiele hierfür sind:

1. Verschlechterung der Produktleistung
2. Der Vorfall beeinträchtigt den Kunden bei seinen Aufgaben sehr, Entwicklung und Produktion können aber noch eine ganze Zeit lang fortgesetzt werden, ehe der Vorfall dringlich und geschäftskritisch wird

Prioritätsstufe 3 (Normal) ist ein Vorfall, der einen Teil des Produkts oder Dienstes sporadisch beeinträchtigt. Der Vorfall wirkt sich auf eine geringe Anzahl von Benutzern und nur minimal auf die normalen Betriebsabläufe aus. Zu diesen Szenarien gehören:

1. Geringe Auswirkung und ein akzeptabler Workaround ist verfügbar
2. Tritt in unregelmäßigen Abständen auf

Prioritätsstufe 4 (Niedrig) ist ein Vorfall, der Teile des Produkts oder Dienstes nur geringfügig beeinträchtigt. Der Vorfall wirkt sich kaum oder gar nicht auf Benutzer und die normalen Betriebsabläufe aus. Diese Kategorie kann sich auf den allgemeinen Support beziehen. Beispiele hierfür sind:

1. Allgemeine Fragen zur Nutzung und Vorgehensweise
2. Konfigurationsänderungen

3-2. Zeit bis zur ersten Antwort

Der Samsung Enterprise Tech Support reagiert innerhalb des nachfolgend benannten Zeitfensters dem Kunden mit einer ersten aussagekräftigen Antwort.

Diese Antwort kann ein Ratschlag bezüglich der Herangehensweise von Kundenseite, eine Erklärung über die Vorgehensweise von Samsung oder eine beliebige andere Information sein, die für die Behebung der Angelegenheit – wie in der Anfrage beschrieben – erforderlich ist.

Prioritätsstufe	Advanced	Elite	Elite Multinational
1	2 Stunden[1)]	1 Stunde[1)]	1 Stunde[1)]
2	4 Stunden[1)]	2 Stunden[1)]	2 Stunden[1)]
3	12 Stunden[1)]	12 Stunden[1)]	12 Stunden[1)]
4	24 Stunden[1)]	24 Stunden[1)]	24 Stunden[1)]

1) Während der in 1.2 angegebenen Geschäftszeiten

4 ELITE

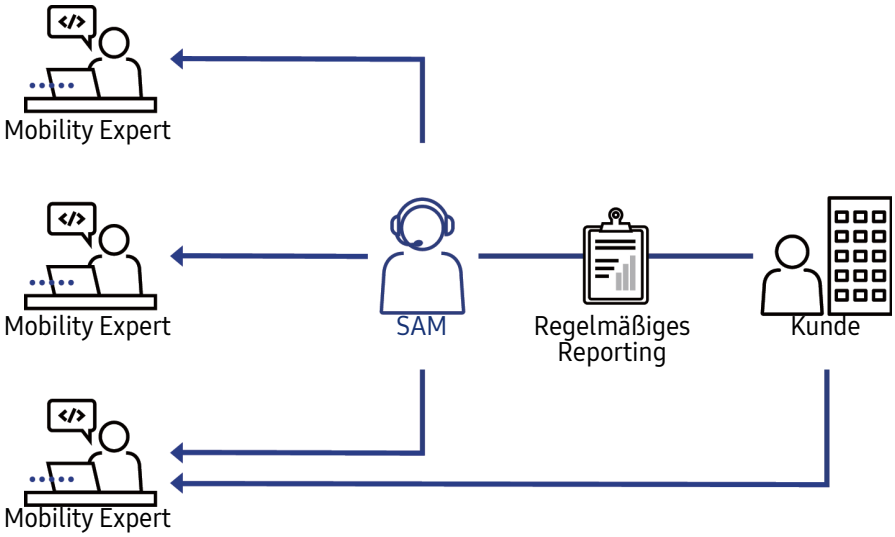
4-1. Support Account Manager (SAM)

Neben den sechs namentlich benannten Nutzern bietet der Elite und Elite Multinational Technical Support Kunden Zugang zu einem designierten Support Account Manager (SAM), der als Erweiterung des Kundenteams fungiert und eng mit dem gesamten ETS-Team zusammenarbeitet, damit kritische Support-Anfragen und Mobilitätsprojekte konsistent verfolgt und priorisiert werden. Der SAM ist der vertrauenswürdige Berater und Vertreter des Kunden bei Samsung.

Der SAM sorgt für die umgehende Abwicklung von Fällen innerhalb des Technical Support und hilft, die richtigen Ressourcen für das Eskalieren von Support-Tickets zuzuweisen. Er handelt keineswegs reaktiv, sondern kann mit den Kunden/Partnern und IT-Abteilungen zusammenarbeiten, um proaktiv die Mobilitätsstrategie zu prüfen, mögliche Herausforderungen zu ermitteln und Ansätze und Lösungen zur Eingrenzung dieser Herausforderungen vorzuschlagen, ehe sich diese auf die Geschäftsabläufe des Kunden auswirken.

Wenn ein Kunde mehrere Standorte in Zeitzonen unterhält, die vom Standort des primären SAM abweichen, oder wenn ein Kunde für jeden Standort einen designierten SAM wünscht, kann ein zusätzlicher SAM bereitgestellt werden.

Dieser zusätzliche SAM führt die Services entsprechend den Leistungen des primären SAM durch und kann gegen eine zusätzliche Gebühr angefordert werden.



4-2. Regelmäßige Serviceberichte

Der SAM erstellt einen gemeinsam mit dem Kunden vereinbarten Plan für regelmäßige Aktivitätsberichte und Reviews, damit ein optimaler Service bereitgestellt wird. Die Reviews beinhalten eine Zusammenfassung der Servicefälle, Lösungen sowie detailliertere Einblicke in spezifische Tickets und Gespräche zu offenen Angelegenheiten und Leistungen.

Es können monatliche, vierteljährliche und/oder jährliche detaillierte Service Reviews im Rahmen von Telefonkonferenzen mit den Führungskräften des Kunden durchgeführt werden.

Sollte der Kunde den SAM-Besuch vor Ort wünschen, sei es für eines der Reviews oder aus einem anderen Grund, kann dieser mit der Option für technische Unterstützung vor Ort (MI-OVCSO1X/EUR) gebucht werden.

4-3. Eskalationsmanagement

Der Kunde kann jeden Fall oder jedes Serviceproblem direkt an seinen SAM eskalieren. Der SAM arbeitet mit dem Team des Enterprise Tech Support zusammen und informiert den Kunden über den Fortschritt. Außerdem entscheidet der SAM, ob zusätzliche interne Eskalationsstufen gerechtfertigt sind. Er kann die Fallpriorität und -dringlichkeit effektiv kommunizieren, indem er Fälle den tatsächlichen Geschäftsanforderungen zuweist, die sorgfältig dokumentiert und von der ETS-Organisation verstanden wurden.

Die direkte Eskalation an den SAM bietet einen zentralen Ansprechpartner im technischen Support und ermöglicht dem SAM, die Eskalationsaktivitäten im Namen des Kunden zu koordinieren.

4-4. Techniker Vor-Ort-Unterstützung[1)]

Bei Elite und Elite Multinational können Kunden einen Vor-Ort-Besuch des technischen Supports beantragen (einmal pro Vertragsjahr, bis zu drei aufeinanderfolgende Tage), vorausgesetzt, das Problem wurde nach dem Standardverfahren über das Serviceportal protokolliert. Dieser Service ist auf technische Probleme der Prioritätsstufe 1 beschränkt. Der technische Support vor Ort wird von einem internen Samsung Techniker an dem vom Kunden gewünschten Standort bereitgestellt[2)], sofern im Vertrag nicht anders festgelegt. Samsung unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, kann aber nicht garantieren, dass der Vorfall während des Vor-Ort-Besuchs gelöst wird.

Sollte der Kunde weiteren technischen Support vor Ort wünschen – sei es eine Verlängerung des Erstbesuchs oder ein zusätzlicher Besuch – kann er diesen über die Option des zusätzlichen Technikerbesuchs vor Ort beantragen.

1) Exklusive Reisekosten und Spesen

2) Dies ist bei Elite-Kunden im Land des Vertragsschlusses. Bei Elite Multinational Kunden kann der Vor-Ort-Besuch in einem Land innerhalb der EMEA-Region (Europa, Naher Osten und Afrika). erfolgen.

5 VORFALLBEZOGENER SUPPORT

Kunden, die sich an den Samsung Enterprise Tech Support wenden, aber keinen geltenden Support-Anspruch oder keinen autorisierten namentlichen Nutzer haben, werden an den Kundenservice von Samsung weitergeleitet. Kunden, die den Enterprise Tech Support in Anspruch nehmen möchten, können ein vorfallbezogenes Support-Paket kostenpflichtig bestellen.

5-1. Fehlerdiagnose in einem Zeitfenster von bis zu 8 Stunden

Bei Buchung dieses vorfallbezogenen Support-Pakets erhält der Anrufer für einen einzelnen Vorfall bis zu acht (8) Stunden Fallbehandlung durch einen Samsung Experten. Nach alleinigem Ermessen von Samsung gilt als einzelner Support-Vorfall ein einzelnes Problem, dem eine einzelne Ursache zugrunde liegt. Samsung ist bestrebt, das Problem mit wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen zu beheben, kann aber nicht garantieren, dass ein solcher Support-Vorfall gelöst wird bzw. innerhalb von acht Stunden gelöst werden kann.

Wenn zur Vorfallbehebung mehr als acht Stunden erforderlich sind, ist der Kunde verpflichtet, ein zusätzliches Paket für den Support pro Vorfall zu kaufen oder einen 1-Jahres-Support-Vertrag abzuschließen. Wenn der Vorfall in weniger als acht Stunden behoben wird, können die verbleibenden Stunden nicht auf weitere Vorfälle übertragen werden. Im Vorfeld erworbene Pakete für den vorfallbasierten Support sind 180 Tage lang gültig.

5-2. Gutschrift auf einen 1-Jahres-Vertrag

Kunden, die einen vorfallbezogenes Support-Paket kaufen, erhalten bei Abschluss eines 1-Jahres-Support-Vertrags für den Samsung Enterprise Tech Support Advanced, Elite und Elite Multinational eine Gutschrift bis zur Höhe des Kaufpreises oder des Listenpreises für das Pro-Vorfall-Angebot (je nachdem, welche Summe niedriger ist) auf den Listenpreis, vorausgesetzt, dieser Kauf wurde innerhalb von 30 Tagen nach Kauf des vorfallbezogenen Supports getätigt.

6 VORFALLBEZOGENER VOR-ORT- SUPPORT[1)]

Bevor Kunden eine gültige Samsung Enterprise Tech Support-Berechtigung erhalten, können Kunden, die im Rahmen des Enterprise Tech Support technische Unterstützung vor Ort wünschen, die Möglichkeit, ein einzelnes Vor-Ort-Paket für einen Vorfall zu erwerben.

6-1. Bis zu 8 Stunden technische Unterstützung vor Ort

Der Kauf der vorfallbezogenen technischen Unterstützung vor ermöglicht es dem Kunden, einen eintägigen "Vor-Ort-Support"-Besuch eines Samsung-Experten anzufordern, um einen einzelnen Vorfall zu bearbeiten. Nach alleinigem Ermessen von Samsung gilt als einzelner Support-Vorfall ein einzelnes Problem, dem eine einzelne Ursache zugrunde liegt. Der technische Support vor Ort wird von einem internen Samsung Techniker an dem vom Kunden gewünschten Standort innerhalb der EMEA-Region (Europa, Naher Osten und Afrika) oder Asiatisch-Pazifischen Region bereitgestellt, sofern im Vertrag nicht anders festgelegt.

Samsung unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, kann aber nicht garantieren, dass der Vorfall während der 8-Stunden-Periode eines eintägigen Besuchs gelöst wird.

Wenn zur Vorfallbehebung mehr als acht Stunden erforderlich sind, ist der Kunde verpflichtet, ein zusätzliches Paket für einen vorfallbezogenen Support oder einen vorfallbezogenen Vor-Ort-Support zu kaufen oder einen 1-Jahres-Support-Vertrag abzuschließen. Wenn der Vorfall in weniger als acht Stunden behoben wird, können die verbleibenden Stunden nicht auf weitere Vorfälle übertragen werden. Im Vorfeld erworbene Pakete für den vorfallbasierten Support sind 180 Tage lang gültig.

Eine Kunde kann maximal zwei vorfallbezogene Vor-Ort-Support-Pakete erwerben. Wird ein darüberhinausgehender Support gewünscht, kann ein 1-Jahres-Support-Vertrag abgeschlossen werden.

1) Exklusive Reisekosten und Spesen

7 SUPPORTPROZESS

7-1. Verantwortlichkeiten des Kunden

Zu den Verantwortlichkeiten des Kunden gehören in Bezug auf Support und Systemwartung gehören unter anderem, aber nicht ausschließlich, die folgenden Punkte:

- Tägliche / wöchentliche präventive Wartungsmaßnahmen durch den Betreiber
- Bereitstellung von präzisen Informationen zu Systemen, bereitgestellter Software und Betrieb an den Enterprise Tech Support, damit dieser die eingesendeten Vorfälle passgenau und effizient beheben kann
- Bereitstellung einer aktuellen Liste der Lizenzschlüssel aller Lösungen, die im Rahmen des an den Enterprise Tech Supports unterstützt werden sollen
- Sicherstellung, dass die mit einem Vertrag verbundenen benannten Anrufer regelmäßig verifiziert werden und alle personenbezogenen Änderungen umgehend an den Enterprise Tech Support gemeldet werden
- Durchführung von Vorbereitungsmaßnahmen und Erfüllung der damit verbundenen Umgebungsanforderungen am Standort
- Wartung der zentralen Referenzbibliothek für die relevante Produkt- und Systemdokumentation
- Umsetzung von Plänen für Archivierung, Backups, Wiederherstellung und regelmäßige Tests
- Unterstützung des Enterprise Tech Supports bei der Ermittlung und Verifizierung der Kompatibilität empfohlener Software-Patches
- Durchführung einer grundlegenden ersten Problemisolierung und -identifizierung, ehe ein Vorfall an den Enterprise Tech Support gemeldet wird
- Teilnahme an der Bewertung von Problemeskalationsprioritäten, falls erforderlich
- Koordination, Unterstützung und Teilnahme an regelmäßigen Review und Technologie-Meetings
- Durchführung von Support-Leistungen bei Produkten, die nicht von Samsung und dem Enterprise Tech Support unterstützt werden
- Planung von Zeitfenstern für Systemänderungen
- Prüfung von Änderungen vor ihrer Implementierung
- Bereitstellung von Testumgebungen außerhalb der Produktivumgebung, um Änderungen vor der Implementierung zu testen
- Befugnis, um Systemänderungen freigeben zu können
- Durchführung einer Funktionalitätsprüfung nach Systemanpassungen

7-2. Onboarding

Um ein zielführendes Miteinander zu erreichen, wird der Kunde zu Beginn des Support-Engagements kontaktiert, um die jeweiligen Verantwortlichkeiten gemeinsam herauszustellen.

Um die Problemlösung zu beschleunigen und den Sicherheitsrichtlinien des Kunden zu entsprechen, erhält

der Kunden vom Enterprise Tech Support einen Fragebogen zur mobilen IT-Infrastruktur des Kunden.

Im Rahmen des Onboarding-Prozesses wird der Kunde aufgefordert, IMEIs aller Samsung Mobilgeräte anzugeben, auf die sich der Enterprise Tech Support-Vertrags erstrecken soll. Dies gilt auch für Geräte, die während der ETS-Vertragsanbahnung gekauft wurden. Nicht registrierte Geräte werden nicht durch Support-Aktivitäten des Enterprise Tech Support-Teams abgedeckt. Anweisungen zur Registrierung von Geräten werden während des ersten Kick-off-Meetings gegeben.

Der Enterprise Tech Support prüft die verfügbaren Tools und Prozesse für den technischen Support und unterstützt den Kunden bei der Entwicklung einer Support-Strategie, damit das Support-Team des Kunden die Tools und Prozesse kennt und die Vorteile des Support-Angebots von Samsung maximal ausschöpfen kann.

7-3. Stellen einer neuen Supportanfrage

Bei neu eingehenden Support-Anfragen öffnet Samsung ein Support-Ticket, stellt dem namentlichen Nutzer die Support-Ticket-Nummer bereit und bestätigt die Prioritätsstufe des Vorfalls.

Um eine zeitnahe Abwicklung zu ermöglichen, muss der Kunde beim Einsenden einer Support-Anfrage folgende Daten angeben:

- Service ID
- IMEI-Nummern der betroffenen Geräte
- Kontaktinformationen einschließlich Name, E-Mailadresse und Telefonnummer(n)
- Bereits zuvor zugewiesene Support-Tickets (sofern zutreffend)
- Beschreibung des Problems und des erwarteten Verhaltens
  - Beobachtetes Verhalten
  - Geschäftliche Auswirkungen des Problems
  - Bisherige Dauer des Problems
  - Reproduzierbarkeit des Problems
- Informationen zu betroffenen Geräten
  - Mobilfunkanbieter
  - Modellnummer des Geräts
  - Betriebssystem- und Build-Nummer
- Anzahl der betroffenen Geräte
- Weitere wichtige Details (EMM/MDM, E-Mail-System, Apps, Kommentare)

Samsung unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um Support-Tickets zu lösen, garantiert aber nicht, dass sie gelöst werden können. Möglicherweise setzt eine erfolgreiche Lösung ein Upgrade der Geräte auf die aktuellen Software-Versionen voraus. Samsung behält sich folgende Rechte vor:
1) die abschließende Lösung aller gemeldeten Vorfälle zu bestimmen; und
2) ein Support-Ticket ohne weitere Verantwortung oder Haftung zu schließen, falls der Kunde Samsung nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt eines Workarounds eine entsprechende Rückmeldung gibt oder nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt einer Bitte um weitere Informationen reagiert.