

1. SERVICE-ÜBERSICHT Maintenance-Lizenz

Der Samsung MagicINFO Maintenance Service stellt dem Kunden das Fachwissen von Samsung-Experten zur Verfügung, die bereit sind, zuverlässige Unterstützung für die Bedürfnisse und Anforderungen des Kunden zu leisten. Der Service basiert auf einem Jahresabonnement und muss von autorisierten Distributoren oder Wiederverkäufern von Samsung MagicINFO erworben werden.

1.1. Komponenten des Dienstes

Der Service besteht aus den folgenden Komponenten:

1. Technische Unterstützung
2. Zugang zum Knowledge Hub
3. verfügbare Option für Hauptversions-Upgrade (※ dies gilt möglicherweise nicht für Sie, wenn Sie bereits die neueste Version besitzen und Samsung nicht in der Lage ist, eine aktualisierte Version während der Laufzeit Ihres Abonnements bereitzustellen)

1.2. MagicINFO-Wartungsportal ("MMP")

Samsung stellt Kunden, die den Dienst erworben haben, ein webbasiertes Portal zur Verfügung, über das sie einen neuen Fall eröffnen und technische Unterstützung durch die MagicINFO-Experten von Samsung anfordern können (URL: <https://magicinfo.support.samsung.com>).

Der MMP bietet den Kunden eine zentrale Anlaufstelle für

-Verwaltung des MagicINFO-Lizenzschlüssels

Registrierung/Validierung eines bestehenden aktiven MagicINFO-Lizenzschlüssels, um Support zu erhalten

die Laufzeit des Service-Abonnements einsehen und Benachrichtigungen über bevorstehende Ablaufdaten erhalten

-neue Supportfälle zu eröffnen

-Status der Falllösung anzeigen

-Hinterlassen Sie Kommentare und fordern Sie weiteren Support an

-Zugriff auf den Knowledge Hub zur Suche nach technischen Artikeln

1.3. Benannte Anrufer

Named Callers sind Mitarbeiter der Kundenorganisation, die berechtigt sind, Fälle zu erstellen und Aktualisierungen anzufordern. Benannte Anrufer sollten über Administratorrechte und autorisierten Zugriff auf die Back-End-Infrastruktur verfügen, die mit der MagicINFO-Software integriert ist. Benannte Anrufer müssen über Kenntnisse und technisches Geschick im Umgang mit der genannten Infrastruktur verfügen.

Samsung empfiehlt Kunden, mindestens zwei Named Callers zu benennen, die ihr Konto im MMP einrichten müssen. Die Named Callers müssen ihre Firmen-E-Mail-Adresse für die Registrierung im MMP verwenden, und Samsung wird die Registrierungsanfrage des Named Callers genehmigen oder ablehnen.

Sobald der erste namentlich genannte Anrufer genehmigt wurde und erfolgreich ein MMP-Konto erstellt hat, wird eine eindeutige Service-ID für das Unternehmen des namentlich genannten

Anrufers ausgestellt, die der namentlich genannte Anrufer möglicherweise angeben muss, wenn er bei den B2B-Callcentern von Samsung technische Unterstützung anfordert, um den Kunden zu identifizieren.

2. LEISTUNG

2.1. Umfang des Supports

Der Dienst bietet den Kunden Unterstützung in den folgenden Bereichen:

1. technische Unterstützung

Der Dienst kann bei der Fehlersuche für MagicINFO helfen. Samsung bietet eine Lösung, Schritte zur Lösung, Umgehungslösungen, Konfigurationsänderungen oder eine Remote-Sitzung in Übereinstimmung mit der verfügbaren Supportumgebung des Kunden. Samsung übernimmt keine Verantwortung für Datenverluste, wenn ein Kunde um Unterstützung bei einer Remote-Sitzung gebeten wird.

2. Zugang zum Knowledge Hub

Der Dienst bietet Zugriff auf den MagicINFO Knowledge Hub, eine umfangreiche Bibliothek mit technischen Dokumenten für MagicINFO. Dieser Knowledge Hub soll Kunden dabei helfen, Probleme schnell selbst zu lösen, ohne einen Fall eröffnen zu müssen, und bietet hilfreiche technische und allgemeine Informationen über die MagicINFO-Software.

3. Verfügbare Option für Major Version Upgrade

Der Kunde, der den Dienst erworben hat, hat die Möglichkeit, auf die neueste Version von MagicINFO zu aktualisieren, wenn Samsung während der Laufzeit des Kundenabonnements eine neue Version von MagicINFO herausbringt. Diese Option gilt ab der MagicINFO-Softwareversion nach MagicINFO 8.

4. Unterstützung für frühere MagicINFO-Versionen

Samsung unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um frühere MagicINFO-Versionen bis zu drei Jahre ab dem ursprünglichen Veröffentlichungsdatum oder dem offiziellen Datum der Beendigung des Versionssupports durch Samsung zu unterstützen, je nachdem, was zuerst eintritt.

2.2. Nicht abgedeckte Dienste

Der Dienst umfasst nicht die folgenden Leistungen:

- Dienstleistungen, die nicht in der oben beschriebenen Serviceabdeckung enthalten sind
- Systemadministratorfunktionen, die in der Verantwortung des Kunden liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Installation/Konfiguration/Test/Tuning von Anwendungen oder Produkten Dritter

- Technische Unterstützung vor Ort

Reparatur- und Ersatzteilservice für Hardware

MagicINFO-Versionen, die nicht in den unter 2-1 beschriebenen Bereich fallen. (4)

- Sicherung und Wiederherstellung des Systems/der Systeme des Kunden und der zugehörigen Daten

- Verwaltung kundenspezifischer Parameter

- Erstellung/Änderung von Skripten, die auf die Umgebung des Kunden zugeschnitten sind
- Produktschulung einschließlich kundenspezifischer betrieblicher/technischer Verfahren
- Kundenspezifische Programmierung oder Entwicklung kundenspezifischer Anwendungen für den Kunden

Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Unterstützung von Anwendungssoftware, Datenbankimplementierung, Datenarchivierung und -wiederherstellung

- Dienstleistungsprobleme, die auf die folgenden Ursachen zurückzuführen sind:
 - Fahrlässigkeit, falscher Gebrauch oder Missbrauch durch den Kunden oder einen Dritten;
 - Nichtbeachtung der von Samsung empfohlenen Spezifikationen beim Betrieb der Geräte;
 - Versäumnis, regelmäßige vorbeugende Wartungsmaßnahmen durchzuführen;

3. EINSTUFUNG DES SCHWEREGRADES

Schweregrad 1 (Dringend) ist ein Vorfall, bei dem das zugewiesene Produkt oder der zugewiesene Dienst nicht betriebsbereit ist. Eine beträchtliche Anzahl von Benutzern ist davon betroffen. Eine Umgehung ist nicht sofort möglich. Beispiele für Situationen des Schweregrads 1 sind:

1. das Produkt ist ausgefallen oder wurde angehalten, was den normalen Geschäftsbetrieb stark beeinträchtigt
2. eine beträchtliche Anzahl von Vorfällen innerhalb eines kurzen Zeitraums in einer Umgebung mit hoher Auswirkung
3. Verlust der Konnektivität zu einer erheblichen Anzahl von Geräten

Schweregrad 2 (Hoch) ist ein Vorfall, der eine weit verbreitete oder sporadische Beeinträchtigung eines Teils des Produkts oder Dienstes verursacht. Der Vorfall wirkt sich auf eine mittlere Anzahl von Benutzern aus und beeinträchtigt den normalen Geschäftsbetrieb, aber es gibt Umgehungsmöglichkeiten. Beispiele für Situationen des Schweregrads 2 sind:

1. eine Beeinträchtigung der Produktleistung
2. der Vorfall beeinträchtigt in hohem Maße die Arbeitsfähigkeit des Kunden, aber die Entwicklung oder Produktion kann noch

Die Entwicklung oder Produktion kann jedoch für einen angemessenen Zeitraum fortgesetzt werden, bevor der Vorfall dringend und geschäftskritisch wird.

Schweregrad 3 (Normal) ist ein Vorfall, der eine Beeinträchtigung von Teilen des Produkts oder der Dienstleistung verursacht. Der Vorfall betrifft eine kleine Anzahl von Benutzern und beeinträchtigt den normalen Geschäftsbetrieb nur minimal. Beispiele für Situationen des Schweregrads 3 sind:

1. geringe Auswirkungen mit akzeptablen Abhilfemaßnahmen
2. gelegentliches, unregelmäßiges Auftreten

Schweregrad 4 (niedrig) ist ein Vorfall, der Teile des Produkts oder der Dienstleistung geringfügig beeinträchtigt. Der Vorfall hat nur geringe oder keine Auswirkungen auf die Benutzer und den normalen Geschäftsbetrieb. Diese Kategorie kann auf Support allgemeiner Art zutreffen. Beispiele für Situationen des Schweregrads 4 sind:

1. "How-to"-Fragen
2. die Änderung der Konfiguration

4. SUPPORT-PROZESS

4.1. Eröffnung eines neuen Falls

Bei einem neuen Fall, der von einem Kunden eröffnet wird, bestätigt Samsung erneut den Schweregrad des Falls. Um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten, muss der Kunde die folgenden Informationen bereithalten, wenn er eine Anfrage einreicht:

Service-ID - Eine eindeutige Nummer, die das Unternehmen des Kunden identifiziert

-Lizenzschlüsselnummer

Kontaktinformationen, einschließlich Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer(n)

-Zuvor geöffnete Fallnummern (falls zutreffend)

-Beschreibung des Problems

- Auswirkung des Problems auf das Geschäft

- Dauer des Auftretens des Problems

- Reproduzierbarkeit des Problems

-Betroffene Geräte/Umgebungsinformationen

- MagicINFO-Server-Version

- Modellname des Beschilderungsgeräts (falls zutreffend)

- Anzahl der betroffenen Signage-Geräte

-Andere relevante Details

-Samsung unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um einen Fall zu lösen, übernimmt jedoch keine Garantie dafür, dass der Fall gelöst werden kann. Für eine erfolgreiche Lösung kann es erforderlich sein, dass die Geräte auf die aktuellen Versionen der MagicINFO-Software aktualisiert werden. Samsung behält sich das Recht vor,; 1) die endgültige Lösung aller gemeldeten Vorfälle zu bestimmen; und 2) einen Fall ohne weitere Verantwortung oder Haftung zu schließen, wenn der Kunde Samsung nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt einer Problemumgehung eine angemessene Rückmeldung gibt oder wenn der Kunde nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen auf eine Anfrage nach zusätzlichen Informationen reagiert.

4.2. Verantwortlichkeiten des Kunden

Beispiele für die Verantwortung des Kunden für Support und Wartung sind unter anderem folgende

-Regelmäßige vorbeugende Wartungsaufgaben des Betreibers

Bereitstellung von genauen Informationen über eingesetzte und in Betrieb befindliche Systeme und Software für Samsung-Experten, um eine genaue und effiziente Fehlerbehebung bei eingereichten Vorfällen zu ermöglichen

Bereitstellung einer aktuellen Liste mit den Lizenzschlüsseln aller Lösungen, die im Rahmen des Abonnements unterstützt werden, für Samsung-Experten

Sicherstellen, dass die mit einem Konto verbundenen Named Callers regelmäßig überprüft und alle Änderungen bei den zugewiesenen Named Callers den Samsung-Experten mitgeteilt werden

-Durchführung der Standortvorbereitung und der damit verbundenen Umweltaforderungen

-Archivierung, Sicherung von Daten und Durchführung regelmäßiger Systemprüfungen

Durchführung grundlegender, anfänglicher Problemisolierung und -identifizierung für Samsung-Experten, bevor ein Fall eröffnet wird

Unterstützung bei Produkten, die nicht von Samsung und den Samsung-Experten unterstützt werden

Ermöglichung des Fernzugriffs, wenn Samsung-Experten aus der Ferne auf Systeme zugreifen müssen, um Probleme zu analysieren

-Überprüfung der Lösung

M-Medientechnik GmbH