



Fique descansado sabendo que a Poly está ao seu lado, seja dia ou noite. Beneficie da substituição antecipada de hardware<sup>1</sup> onde quer que precise com envio pré-pago no dia seguinte, minimizando o seu tempo de inatividade. E beneficie de acesso atualizado a software premium – elevar a sua experiência de colaboração não podia ser mais fácil. Desbloqueie o potencial das suas possibilidades.

#### **Ajuda 24 horas por dia, onde quer que esteja**

As soluções Poly são extremamente robustas, mas se ocorrer algum incidente, estamos aqui para o ajudar a qualquer hora do dia ou da noite.

#### **Estará operacional num instante**

A Poly fornece a substituição antecipada de hardware<sup>1</sup> para qualquer componente de hardware avariado. Se for necessária uma peça de substituição para resolver um problema, esta será enviada com portes de envio pagos pela Poly com entrega no dia útil seguinte, antes de devolver a peça avariada.

# Funcionalidades

## Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

O Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) melhora o tempo de resposta em soluções cloud do ecossistema habilitadas pela Poly, atuando como o seu principal ponto de contato. Quando o Suporte da Poly recebe um pedido relativo a um produto Poly utilizado num ambiente de um Parceiro Cloud Estratégico aprovado e verifica que o problema está relacionado com o ambiente do Parceiro Cloud, trabalharemos diretamente com o nosso Parceiro Cloud para resolver o problema.<sup>2</sup>

## Ferramentas de TI atualizadas para melhorar a experiência do utilizador

Ferramentas de TI atualizadas que garantem que os dispositivos estão atualizados e operacionais com notificações de estado, ferramentas de rede e registo de auditoria. Transforme os serviços de TI de reativos para pró-ativos, possibilitando um tempo de resposta mais rápido para proporcionar melhores experiências de utilizador e maior adoção.

## Melhoramentos e atualizações de software

A Poly disponibiliza melhoramentos e atualizações de software do sistema sem qualquer custo adicional. A Poly publica todo o software geralmente disponível no Portal de Suporte Poly ou através da Poly Lens. A Poly Lens e o Poly Lens Desktop podem ser usados para implementar as mais recentes atualizações de software de dispositivos.

## Acesso ao Portal de Suporte designado

O Portal de Suporte designado permite-lhe registar produtos, pesquisar licenças, criar e rever pedidos de assistência, verificar substituições de peças, fazer download da documentação de produtos e fazer download do software de endpoints Poly.

## Descontos em Serviços Profissionais

Os clientes com um contrato Poly+ atual são elegíveis para descontos exclusivos nos Serviços Profissionais.<sup>3</sup>

## Gestão de encaminhamentos

A equipa de gestão de suporte da Poly coordena o encaminhamento de problemas e contacta rapidamente os especialistas de solução adequados na Poly. A Poly enviará notificações internas para alertar a gestão de serviços da Poly quando os casos de suporte ao cliente ultrapassarem os limites estabelecidos.

## Gestão de Incidentes

A Poly envidará esforços comercialmente razoáveis para fornecer uma correção ou uma solução alternativa se a Poly determinar que essa solução alternativa seria uma resposta adequada às circunstâncias.

## Opção de Melhoria do Suporte no Local

Após o diagnóstico remoto de uma falha de um produto Poly por um engenheiro de suporte técnico da Poly, um técnico autorizado será enviado ao local do cliente durante as horas de expediente para instalar a peça de substituição. Para resolver o problema, o técnico da Poly coordenará as atividades de resolução de problemas e de testes com o suporte técnico da Poly e o contacto designado pelo cliente.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

<sup>2</sup> Se a Poly determinar que o problema é causado ou está relacionado com o ambiente de Parceiro Cloud, a pedido do cliente, a Poly tentará abrir um registo de incidente com o Parceiro Cloud, documentar as conclusões e fornecer ao cliente o número de acompanhamento do incidente do Parceiro Cloud. O cliente é responsável por ter um acordo de suporte existente com o seu Parceiro Cloud. A Poly será responsável por trabalhar diretamente com o Parceiro Cloud (quando permitido pelo Parceiro Cloud) na resolução ou em futuras atualizações de estado para o cliente. Se não for possível abrir um registo de incidente, a Poly fornecerá ao cliente as conclusões e encaminhará o cliente para o Parceiro Cloud para resolução. Se solicitado, a equipa de Suporte da Poly participará em chamadas conjuntas com o Parceiro Cloud para isolar e resolver problemas em nome do seu cliente mútuo, utilizando os processos de encaminhamento definidos e em vigor com os Parceiros Cloud.

<sup>3</sup> Contacte o seu revendedor local para conhecer os descontos disponíveis.

<sup>4</sup> O Suporte no Local está disponível por um valor adicional, e a disponibilidade depende da localização do cliente e do tipo de produto Poly. O Suporte no Local da Poly não inclui a instalação de atualizações de software, a instalação de quaisquer melhoramentos dos produtos Poly ou a assistência à configuração dos produtos Poly. A seu exclusivo critério, a Poly pode instalar atualizações de software que sejam necessárias para restaurar a condição operacional do produto coberto. A Poly cooperará com o cliente para enviar um técnico ao local o mais rapidamente possível.

# Folha de dados