



Liniștea pe care numai Poly ți-o poate oferi. Poly+ Enterprise îți oferă gestionare simplă a activelor, acoperire automată, gestionarea strategiilor pentru satisfacția clienților și software premium pentru întregul ecosistem Poly. Poți chiar să cumperi opțiunile de asistență pentru dispozitivele dorite la un preț fix, fără a fi necesar să urmărești numerele de serie.

#### **Asistența tehnică este prioritatea noastră în permanență**

În calitate de client certificat al serviciilor Poly+ Enterprise, beneficiezi de acces prioritar non-stop la serviciul de asistență tehnică Poly pentru Poly și soluțiile de top din ecosistem, pentru rezolvarea mai rapidă a problemelor.

#### **Nu mai este nevoie să urmărești numerele de serie**

Economisește timpul echipei IT și uită de urmărirea numerelor de serie. Poți folosi un singur ID de cont principal pentru a urmări produse în întregul ecosistem Poly, cu includerea automată a noilor dispozitive Poly adăugate.

#### **Specialistul în asistență de care nu știai că ai nevoie**

Poly va desemna un Customer Success Manager (CSM) care va servi drept consilier intern din cadrul Poly. CSM desemnat va monitoriza, analiza și crea rapoarte privind serviciul și opțiunile de asistență pentru soluțiile tale Poly și se va asigura că ești mulțumit de acestea.

# Caracteristici

## Înlocuire avansată a hardware-ului<sup>1</sup>

Dacă este necesar un dispozitiv înlocuitor, ți-l vom expedia cu livrare preplătită în următoarea zi lucrătoare, pentru a asigura continuitatea activității.

## Acoperirea întregului ecosistem

Include toate produsele Poly din întreaga întreprindere și beneficiază de acoperire automată pe măsură ce sunt adăugate dispozitive noi.<sup>2</sup>

## Proces de ajustare simplificat

Întrucât numerele de serie nu sunt urmărite, valoarea de referință pentru numărul de dispozitive pentru care se oferă asistență este stabilită de Poly, împreună cu creșterea estimată pentru anul viitor. Prin estimarea creșterii, Poly va percepe în avans un procentaj pentru dispozitivele suplimentare anticipate, reducând necesitatea ajustărilor intermediare.<sup>3</sup>

## Upgrade-uri și actualizări de software fără costuri

Poly va pune la dispoziție upgrade-uri și actualizări de software pentru sisteme, fără costuri suplimentare. Asigură continuitatea funcționării dispozitivelor cu cel mai recent software, fără costuri suplimentare.<sup>4</sup>

## Caracteristici premium Poly Lens actualizate

Beneficiază de acces la caracteristicile premium Poly Lens. Obține o vizibilitate mai bună asupra investiției colaborative în dispozitive, asigurând implementare optimă, rapoarte privind utilizarea, depanare proactivă și integrare fără probleme în sistemele IT existente.<sup>5</sup>

## Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) îmbunătățește timpii de răspuns în soluțiile bazate pe cloud pentru ecosistem compatibile cu Poly, având rolul de punct de contact principal. Când echipa de asistență Poly primește o solicitare pentru un produs Poly utilizat într-un mediu cloud strategic aprobat al unui partener, vom lucra direct cu partenerul nostru pentru servicii cloud pentru a rezolva problema.

## Acces la portalul de asistență desemnat

Portalul de asistență desemnat îți permite să înregistrezi produse, să cauți licențe, să creezi și să examinezi tichete de service, să verifici înlocuirea pieselor, să descarci documentația produselor și software pentru puncte finale Poly și multe altele.

## Reduceri la servicii profesionale

În calitate de client Poly+ Enterprise, ești eligibil pentru reduceri exclusive la servicii profesionale.

## Escaladarea și gestionarea incidentelor

Echipa de gestionare a asistenței Poly coordonează escaladarea problemelor și contactează rapid specialiștii în soluțiile potrivite prin Poly. Vom depune eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a oferi o remediere sau o soluție temporară, dacă este cazul.

## Servicii contra cost opționale

Îmbunătățește serviciile Poly+ Enterprise cu resurse suplimentare, cum ar fi durata de gestionare a strategiilor pentru satisfacția clienților (CSM), gestionarea tehnică a contului pentru întreținerea proactivă a soluției Poly și, pentru clienții guvernamentali, federali și preocupați de securitate, o opțiune de returnare și distrugere a unității înlocuite în teren.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.  
<sup>2</sup> Toate dispozitivele Poly eligibile ale clientului dintr-o categorie de produse selectată trebuie incluse în acest Serviciu. Printre categoriile selectate se numără: Numai headseturi/dispozitive personale, Numai video sau Numai pentru voce. Pot fi selectate mai multe categorii cu condiția să fie îndeplinite criteriile de eligibilitate pentru cel puțin o categorie de produse. Produsele Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, soluțiile pentru domenii de activitate (de ex., Poly Telehealth Station sau EduCart) și produsele Infrastructure necesită stabilirea tarifelor pe baza ofertelor standard sau a unui tarif personalizat. Produsele care au ajuns la sfârșitul ciclului de viață nu sunt acoperite de acest contract.  
<sup>3</sup> La începerea acestui serviciu, clientul trebuie să identifice (împreună cu Poly) toate dispozitivele din fiecare categorie. Poly va înregistra baza de instalări reală și creșterea estimată pentru anul viitor. Prin estimarea creșterii bazei de instalări ale clientului, Poly va percepe (prin intermediul partenerilor de canal) în avans un procentaj pentru dispozitivele suplimentare anticipate, reducând necesitatea ajustărilor intermediare. Clientul trebuie să comande Poly+ Enterprise pentru numărul total de dispozitive din fiecare categorie de produse și pentru creștere, așa cum au convenit clientul și Poly. Valoarea de referință se calculează adunând numărul total de dispozitive din fiecare categorie de produse cu 5 %. Poly Customer Success Manager va executa lunar un raport pentru a verifica numărul de dispozitive de la sediul clientului pentru fiecare categorie de produse, comparativ cu valoarea de referință stabilită. O creștere de minimum 5 % a numărului de dispozitive pentru fiecare categorie de produse va declanșa o ajustare intermediară a bazei de instalări ale clientului. Prin ajustarea intermediară, Poly va reseta valoarea de referință pentru a include dispozitivele suplimentare achiziționate de client. Poly va trimite o ofertă clientului, prin intermediul partenerilor de canal, pentru valoarea ajustării și va reseta valoarea de referință la numărul total al dispozitivelor noi plus 5 %. Clientul trebuie să genereze un ordin de achiziție către distribuitorul Poly autorizat pentru dispozitivele noi adăugate. Clientului i se va percepe valoarea noilor dispozitive din prima zi a lunii ajustării până la încheierea perioadei serviciului. Toate dispozitivele pentru care s-au făcut ajustări în cursul anului vor fi incluse în noua valoare de referință și vor fi adăugate la reînnoirea anuală, iar procesul va fi reluat din nou.  
<sup>4</sup> Acces la lansările majore, corecții și remedieri rapide pentru actualizările și upgrade-urile software-ului actual prin Poly Lens.  
<sup>5</sup> Clientul va avea acces la funcțiile Poly Lens Premium în cadrul acestei oferte de servicii.  
<sup>6</sup> Dacă Poly stabilește că problema este cauzată de sau are legătură cu mediul partenerului pentru servicii cloud, la cererea clientului, Poly va încerca să creeze o solicitare privind incidentul împreună cu partenerul pentru servicii cloud, să documenteze concluziile și să trimită clientului numărul de urmărire a incidentului de la partenerul pentru servicii cloud. Clientul este responsabil pentru încheierea unui contract de asistență cu partenerul pentru servicii cloud. Dacă nu poate crea o solicitare privind incidentul, Poly îi va trimite clientului concluziile și va îndruma clientul către partenerul pentru servicii cloud în vederea rezolvării problemelor. Dacă se solicită acest lucru, echipa de asistență Poly va participa la apeluri comune cu partenerul pentru servicii cloud pentru a izola și remedia problemele în numele clientului comun folosind procesele de escaladare stabilite implementate de partenerii pentru servicii cloud. Atunci când o soluție poate fi restabilită prin implementarea unei remedieri temporare, remedierea respectivă va fi pusă la dispoziția clientului și comunicată acestuia. Toate erorile de software și solicitările de funcții vor fi gestionate de Poly sau de echipa de inginerie a partenerului pentru servicii cloud prin procese standard de remediere a erorilor și pentru versiuni de software. Poly și partenerii săi pentru servicii cloud asigură colaborarea flexibilă prin video și voce, prin intermediul unor soluții integrate de la mai mulți furnizori, verificate și aprobate. Lista actuală a partenerilor pentru servicii cloud strategici Poly aprobați este disponibilă pe site-ul web public al Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Clientul trebuie să păstreze acordul actual de servicii sau de abonament cu partenerul pentru servicii cloud, să folosească și să păstreze software-ul aplicabil conform specificațiilor partenerului pentru servicii cloud și, dacă este necesar, să trimită companiei Poly aprobarea în scris semnată de acționa în numele său în ceea ce privește serviciile ECPS.  
<sup>7</sup> În contractul de asistență pot fi adăugate blocuri suplimentare a câte opt ore pe lună pentru CSM. Pentru clienții guvernamentali, federali și preocupați de securitate care nu pot să returneze unități hardware atunci când se defectează, este disponibilă opțiunea de returnare și distrugere a unității înlocuite în teren (FRURAD) contra cost. La cerere este disponibilă o descriere separată a serviciilor oferite.

# Fișa de date

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informațiile din documentul de față pot fi modificate fără notificare prealabilă. Singurele garanții pentru produsele și serviciile HP sunt cele specificate în declarațiile exprese de garanție care însoțesc respectivele produse și servicii. Nimic din documentul de față nu trebuie interpretat ca fiind o garanție suplimentară. Compania HP nu va fi răspunzătoare pentru erorile tehnice sau editoriale ori pentru omisiunile din documentul de față.

Noiembrie 2023

