



Це душевний спокій, який може забезпечити лише Poly. Poly+ Enterprise забезпечує для вас безпроблемне управління активами, автоматичне покриття, управління успіхом клієнта та програмне забезпечення преміум-класу для всієї вашої мережі Poly. Ви навіть можете придбати вибрані вами пристрої за фіксованою ціною підтримки без необхідності відстеження серійних номерів.

Технічна підтримка для вас є нашим пріоритетом, цілий день, щодня

Як клієнт послуги Poly+ Enterprise, ви отримуєте пріоритетний цілодобовий доступ до технічної підтримки Poly та провідних екосистемних рішень, що дозволяють швидше вирішувати проблеми.

Залиште в минулому відстеження серійних номерів

Збережіть час IT-спеціалістів та позбудьтеся зайвої роботи, пов'язаної з відстежуванням серійних номерів. Єдиний ідентифікатор Головного облікового запису можна використовувати для відстеження продуктів у всій вашій мережі Poly з автоматичним оновленням при додаванні нових пристроїв Poly.

Консультант з підтримки, про необхідність якого ви навіть не здогадувалися

Poly призначить менеджера успішності клієнта (CSM), який слугуватиме вашим внутрішнім консультантом у компанії Poly. Призначений для вас CSM буде контролювати, аналізувати та звітувати про надання послуг та підтримку ваших рішень Poly, а також гарантуватиме, що всі послуги будуть надані на рівні, який повністю вас задовольнить.

Таблиця даних

Функції

Завчасна заміна обладнання¹

Якщо потрібна заміна, ми відправимо її вам з передплатеною доставкою на наступний робочий день, забезпечуючи безперервність бізнесу.

Повне покриття обладнання

Забезпечте охоплення всіх продуктів Poly на всьому підприємстві та отримуйте автоматичне покриття з додаванням нових пристроїв.²

Скорочений процес перевірки

Оскільки серійні номери не відстежуються, базова лінія для кількості пристроїв, які будуть підтримуватися, визначається Poly разом з очікуваним зростанням у наступному році. Оцінюючи зростання, Poly заздалегідь стягуватиме відсоток від очікуваних надходжень, зменшуючи потребу в проміжних перевірках.³

Безкоштовні оновлення програмного забезпечення

Poly буде здійснювати системні оновлення програмного забезпечення без додаткової оплати. Підтримуйте свої пристрої в робочому стані за допомогою найновішого програмного забезпечення без жодної додаткової плати.⁴

Оновлені функції Poly Lens Premium

Розблокуйте доступ до преміум-функцій Poly Lens. Отримайте кращу видимість ваших інвестицій у пристрої для спільної роботи, забезпечуючи оптимальне розгортання, звітність про використання, активне усунення несправностей і безперешкодну інтеграцію до поточних IT-систем.⁵

Підтримка партнерів у хмарній екосистемі (ECPS)

Підтримка партнерів у хмарній екосистемі (ECPS) зменшує час відгуку в хмарних рішеннях екосистеми, розроблених Poly, перебираючи на себе роль основного контакту. Коли служба підтримки Poly отримає запит щодо продукту Poly, який використовується в затвердженому стратегічному середовищі Хмарного партнера, то для розв'язання проблеми ми працюватимемо безпосередньо з нашим Хмарним партнером.⁶

Доступ до виділеного порталу підтримки

Призначений для вас Портал підтримки дозволяє реєструвати продукти, шукати ліцензії, створювати та переглядати талони на обслуговування, перевіряти замінені деталі, завантажувати документацію щодо продукту та програмне забезпечення кінцевих точок Poly і здійснювати ще багато функцій.

Знижки на професійні послуги

Як клієнт з планом Poly+ Enterprise ви маєте право мати ексклюзивні знижки на професійні послуги.

Передавання питань на вищий рівень та управління інцидентами

Команда управління підтримкою Poly координує передавання проблем на вищий рівень і швидко залучає потрібних фахівців по всій системі Poly. Ми докладемо комерційно обґрунтованих зусиль, щоб забезпечити вирішення проблеми або пошук обхідного шляху, якщо це буде доречно.

Додаткові платні послуги

Удосконалюйте Poly+ Enterprise за допомогою додаткових ресурсів – часу на управління успіхом клієнтів (CSM), управління технічними обліковими записами для активної підтримки вашого рішення Poly, а для державних та федеральних замовників і замовників, які приділяють особливу увагу питанням безпеки, – можливість повернення та знищення заміненних блоків.⁷

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

² Усі пристрої Poly, що належать Клієнту та відповідають встановленим вимогам, у межах вибраної категорії продукції, мають бути включені до цієї Послуги. Вибрані категорії включають: Тільки гарнітури/персональні пристрої, тільки Video або тільки Voice. Можна вибрати кілька категорій за умови, що принаймні одна з них відповідає критеріям прийнятності. Продукти Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, вертикальні рішення (наприклад, Poly Telehealth Station або EduCart) та інфраструктурні продукти вимагають надання цінкових пропозицій – в рамках стандартних пропозицій або індивідуальних цінкових пропозицій. Продукти, термін експлуатації яких закінчився, не підпадають під дію цієї угоди.

³ На початку надання послуг Клієнт повинен ідентифікувати (спільно з Poly) всі пристрої в межах кожної конкретної категорії. Poly зафіксує фактичну базу інсталяцій та очікуване зростання в наступному році. Оцінивши зростання бази інсталяцій клієнта, Poly заздалегідь стягуватиме (через своїх партнерів по каналу збуту) відсоток від очікуваного приросту, зменшуючи потребу в середньострокових перевірках. Клієнт повинен замовити Poly+ Enterprise для загальної кількості пристроїв у кожній категорії продуктів і зростання, як узгоджено між клієнтом та Poly. Загальна кількість пристроїв у кожній категорії продуктів плюс 5% буде базовою лінією. Менеджер по роботі з клієнтами Poly щомісяця готуватиме звіт, щоб перевірити кількість пристроїв на об'єкті Клієнта в кожній категорії продуктів порівняно з узгодженою базовою лінією. Збільшення кількості пристроїв на 5% або більше за кожною категорією продуктів призведе до здійснення середньострокової перевірки встановленої клієнтом бази. При середньостроковій перевірці Poly оновлює базову лінію, щоб включити в неї додаткові пристрої, придбані Клієнтом. Через своїх партнерів по каналу збуту Poly надасть Клієнту цінову пропозицію щодо вартості перевірки та оновить базову лінію відповідно до загальної кількості нових пристроїв плюс 5%. Клієнт повинен сформувати Замовлення на придбання, адресоване уповноваженому торговому посереднику Poly, для додавання нових пристроїв. Плата за нові пристрої стягується з Клієнта з першого дня місяця, в якому вони були підключені, до кінця терміну дії послуги. Всі пристрої, які були додані протягом року, будуть включені в нову базову лінію і будуть оплачуватися при щорічному поновленні, після чого процес поновлення почнеться наново.

⁴ Доступ до основних випусків, патчів і виправлень для поточних оновлень і модернізації програмного забезпечення через Poly Lens.

⁵ Клієнт отримає доступ до преміум-функцій Poly Lens в рамках цієї пропозиції.

⁶ Якщо фахівець Poly виявить, що проблема спричинена середовищем Хмарного партнера чи пов'язана з ним, то на запит Клієнта Poly спробує передати запит щодо інциденту Хмарному партнеру, зафіксує результат і надасть Клієнту номер для відстежування від Хмарного партнера. Клієнт повинен мати дійсний сервісний договір зі своїм Хмарним партнером. Poly несе відповідальність за безпосередню взаємодію із Хмарним партнером (за дозволу останнього) в рамках розв'язання проблем чи отримання оновлень щодо статусу для Клієнта. Якщо запит щодо інциденту передати неможливо, то для розв'язання проблеми Poly надасть Клієнту результати роботи й контакти Хмарного партнера. Щоб виокремити й розв'язати проблеми від імені спільного Клієнта, команда служби підтримки Poly за запитом братиме участь у спільних відеоконференціях із Хмарним партнером. При цьому буде застосовуватися процес передавання питань на вищий рівень, затверджений із Хмарним партнером. Якщо рішення може бути відновлене за допомогою тимчасового рішення, таке виправлення буде здійснено та повідомлено Клієнту. Всі помилки в програмному забезпеченні та запити на нові функції будуть оброблятися інженерами Poly або Хмарного партнера за допомогою стандартних процесів виправлення помилок та випуску програмного забезпечення. Poly та Хмарні партнери Poly забезпечують гнучку відео- та голосову співпрацю за допомогою перевірених та схвалених інтегрованих рішень від різних постачальників. Поточний перелік затверджених стратегічних хмарних партнерів Poly доступний на офіційному сайті Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Клієнт повинен дотримуватися чинних сервісних або абонентських угод з Хмарними партнерами, експлуатувати та підтримувати відповідне програмне забезпечення, як зазначено Хмарним партнером, і, якщо це необхідно, надати Poly підписану письмову згоду діяти від його імені щодо послуг ECPS.

⁷ До контракту на підтримку можуть бути додані додаткові восьмимісячні блоки часу CSM на місяць. Для державних та федеральних замовників і замовників, які приділяють особливу увагу питанням безпеки, а тому не мають можливості повернути несправні апаратні модулі, за додаткову плату надається послуга повернення та знищення заміненних модулів на місці (FRURAD). Окремий опис відповідних послуг надається за запитом.

Таблица даних

© HP Development Company, L.P., 2023. Інформацію в цьому документі може бути змінено без попередження. Гарантійні зобов'язання щодо товарів і послуг HP наведено лише в умовах прямої гарантії, що надається разом із таким товаром або послугою. Жодна інформація, надана в цьому документі, не може тлумачитися як така, що містить додаткові гарантійні зобов'язання. Компанія HP не відповідає за технічні чи редакторські помилки або пропуски в цій публікації.

Листопад 2023

—

