



Čistou hlavu budete mít jen se společností Poly. Služba Poly+ Enterprise poskytuje bezproblémovou správu aktiv, automatické pokrytí, správu CSM a prémiový software pro všechny vaše produkty Poly. Dokonce můžete zakoupit vybraná zařízení za pevnou cenu podpory, aniž byste se museli zabývat sledováním sériových čísel.

Technická podpora je pro nás prioritou, nepřetržitě a každý den

Jako zákazník využívající službu Poly+ Enterprise máte nepřetržitou prioritu s ohledem na přístup k technické podpoře Poly pro řešení ekosystému Poly a další špičková řešení, což zajišťuje rychlejší řešení problémů.

Dejte sbohem sledování sériových čísel

Ušetřete čas IT oddělení a zbavte se starostí se sledováním sériových čísel. Jediné ID hlavního účtu lze použít ke sledování produktů v rámci celé nabídky společnosti Poly s automatickým pokrytím během přidávání nových zařízení Poly.

Zástupce podpory, bez kterého se neobejdete

Společnost Poly určí manažera CSM, který bude sloužit jako váš interní zástupce v rámci společnosti Poly. Určený manažer CSM bude sledovat, analyzovat a vykazovat danou službu a výsledné výstupy podpory pro řešení Poly a zajišťovat, aby bylo vše splněno k vaší spokojenosti.

Funkce

Pokročilá výměna hardwaru¹

Pokud je vyžadován náhradní produkt, zašleme vám jej předplacenou zásilkou do dalšího pracovního dne. Nedojde tak k přerušení činnosti firmy.

Kompletní pokrytí

Získejte pokrytí všech produktů Poly v celém podniku a automatické pokrytí při přidání nových zařízení.²

Zkrácený proces sladění nesrovnalostí

Vzhledem k tomu, že sériová čísla nejsou sledována, je základní počet podporovaných zařízení určen společně s odhadovaným růstem v nadcházejícím roce společnosti Poly. Společnost Poly bude po provedení odhadu růstu účtovat procento očekávaných nových produktů předem, což sníží potřebu provádět sladění nesrovnalostí během období.³

Bezplatné aktualizace a upgrady softwaru

Společnost Poly bude bez dalších poplatků poskytovat aktualizace a upgrady systémového softwaru. Udržujte svá zařízení v provozu pomocí nejnovějšího softwaru, který získáte bez dalších poplatků.⁴

Prémiové funkce upgradovaného softwaru Poly Lens

Odemkněte přístup k prémiovým funkcím aplikace Poly Lens. Získejte lepší přehled o investicích do zařízení určených ke spolupráci, a zajistěte si tak optimální nasazení, vykazování využití, proaktivní řešení problémů a bezproblémovou integraci se stávajícími IT systémy.⁵

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS)

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS) zlepšuje reakční dobu v cloudových řešeních s podporou ekosystému Poly tím, že funguje jako primární kontaktní místo. Pokud podpora společnosti Poly obdrží žádost ohledně produktu Poly používaného v prostředí schváleného strategického cloudového partnera, budeme na vyřešení problému spolupracovat přímo s ním.⁶

Přístup k určenému portálu podpory

Vyhrazený portál podpory umožňuje registrovat produkty, vyhledávat licence, vytvářet a prohlížet servisní tikety, kontrolovat výměny dílů, stahovat produktovou dokumentaci a software pro koncová zařízení Poly a mnoho dalšího.

Slevy na profesionální služby

Jako zákazník využívající službu Poly+ Enterprise máte nárok na exkluzivní slevy na profesionální služby.

Správa eskalace a incidentů

Tým pro správu podpory společnosti Poly koordinuje eskalaci problémů a rychle zapojuje správné specialisty na řešení v celé společnosti Poly. Vynaložíme obchodně přiměřené úsilí, abychom zajistili opravu nebo alternativní řešení, pokud to bude vhodné.

Volitelné placené služby

Rozšířte službu Poly+ Enterprise o další zdroje – dobu CSM, technickou správu zákazníků za účelem poskytování proaktivní údržby řešení Poly; zákazníkům ze státní a federální správy a zákazníkům kladoucím důraz na zabezpečení nabízíme možnost výměny jednotky na pracovišti a zničení staré jednotky.⁷

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

² Do této služby musí být zahrnuta všechna oprávněná zařízení Poly zákazníka v rámci vybrané kategorie produktů. Mezi vybrané kategorie patří: Pouze náhlavní soupravy / osobní zařízení, pouze videokomunikace nebo pouze hlasová komunikace. Lze vybrat více než jednu kategorii za předpokladu, že je splněna alespoň jedna prahová hodnota oprávněnosti pro kategorii produktu. Systémy ITP (Immersive Telepresence), Poly MediaIgn, vertikální řešení (např. Poly Telehealth Station nebo EduCart) a produkty infrastruktury vyžadují nabídky – standardní nebo přizpůsobené. Na produkty, u nichž končí životnost/konec servisu, se tato smlouva nevztahuje. ³ Zákazník musí při zahájení služby identifikovat (ve spolupráci se společností Poly) všechna zařízení v rámci každé kategorie. Společnost Poly zaznamená skutečnou instalační základnu a odhadovaný růst v nadcházejícím roce. Společnost Poly bude po provedení odhadu růstu instalační základny zákazníka účtovat (prostřednictvím obchodních partnerů) procento očekávaných nových produktů předem, což sníží potřebu provádět sladění nesrovnalostí během období. Zákazník si musí objednat službu Poly+ Enterprise pro celkový počet zařízení v rámci každé kategorie produktů a pro růst dohodnutý mezi zákazníkem a společností Poly. Tento celkový počet zařízení v každé kategorii produktů plus 5 % bude tvořit základní hodnotu. Manažer CSM společnosti Poly bude každý měsíc generovat zprávu, aby zkontroloval počet zařízení na pracovišti zákazníka v rámci každé kategorie produktů v porovnání s dohodnutým základním počtem. Zvýšení počtu zařízení v jednotlivých kategoriích produktů o 5 % nebo více vyvolá střednědobou korekci instalované zákaznické základny. Korekce během období znamená, že společnost Poly nastaví novou základní hodnotu, aby byla zahrnuta další zařízení zakoupená zákazníkem. Společnost Poly poskytne zákazníkovi prostřednictvím svých obchodních partnerů cenovou nabídku na hodnotu skutečného navýšení a stanoví novou základní hodnotu jako nový celkový počet zařízení plus 5 %. Zákazník musí na přidaná nová zařízení vystavit objednávku adresovanou autorizovanému prodejci společnosti Poly. Zákazníkovi bude účtována částka za nová zařízení od prvního dne v měsíci sladění nesrovnalostí až do konce období poskytování služby. Všechna zařízení zahrnutá do sladění prováděná v průběhu roku budou přidána do nové základní hodnoty a účtována při ročním prodloužení služby. Proces pak bude znovu spuštěn. ⁴ Přístup k hlavním verzím, opravám (včetně hotfixů) pro aktuální aktualizace a upgrady softwaru prostřednictvím aplikace Poly Lens. ⁵ Zákazník bude mít v rámci této nabídky služeb přístup k prémiovým funkcím aplikace Poly Lens. ⁶ Pokud společnost Poly zjistí, že problém je způsobený prostředím partnera pro cloudové služby nebo s ním souvisí, pokusí se na přání zákazníka podat žádost o incidentu u cloudového partnera, zdokumentovat zjištění a poskytnout zákazníkovi sledovací číslo incidentu cloudového partnera. Zákazník je povinen mít uzavřenou smlouvu o podpoře se svým cloudovým partnerem. Společnost Poly bude odpovědná za přímou spolupráci s cloudovým partnerem (pokud to cloudový partner povolí) ohledně řešení nebo budoucích aktualizací stavu pro zákazníka. Pokud není možné otevřít žádost o incident, společnost Poly poskytne zákazníkovi zjištění a odkáže ho na cloudového partnera, aby problém vyřešil. Na požádání se tým podpory Poly zúčastní společných hovorů s cloudovým partnerem, aby izoloval a vyřešil problémy jménem společnosti zákazníka s využitím definovaných eskalačních procesů zavedených u cloudových partnerů. Pokud lze funkčnost řešení obnovit implementací dočasného alternativního řešení, bude poskytnuta oprava a zákazník bude o tomto stavu informován. Veškeré chyby a požadavky na funkce softwaru budou zpracovávány technikou společnosti Poly nebo cloudovým partnerem, a to prostřednictvím ověřených a schválených integrovaných řešení od různých dodavatelů. Aktuální seznam schválených strategických cloudových partnerů je k dispozici na veřejném webu společnosti Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Zákazník musí udržovat aktuální servisní a předplatitelskou smlouvu s cloudovými partnery, provozovat a udržovat příslušný software dle zadání od cloudového partnera a předat partnerovi písemný souhlas podepsaný společností Poly, že může v souvislosti se službami ECPS jednat jejím jménem.

⁷ Do smlouvy o poskytování podpory může být přidáno dalších 8 hodin doby CSM na každý měsíční blok. Co se týká zákazníků ze státní a federální správy a zákazníků kladoucích důraz na zabezpečení, kteří nemohou vrátit vadné hardwarové jednotky, mají k dispozici službu výměny jednotky na pracovišti a vrácení a zničení vadného produktu (FRURAD), a to bez dalších poplatků. Na vyžádání je k dispozici samostatný popis služby pro koncové výstupy.

Datový list

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Zde obsažené informace se mohou měnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

Listopad 2023

—

