Poly+ Enterprise

HP Premium Desteği

Hizmete genel bakış

Yalnızca HP Poly'nin sağlayabileceği gönül rahatlığını sunan birinci sınıf destek. Poly+ Enterprise zahmetsiz varlık yönetimi, otomatik hizmet kapsamına alma, hizmet teslimatı yönetimi ve tüm Poly varlıklarınız için birinci sınıf yazılımlar sunar. Ayrıca, seçtiğiniz cihazları seri numaralarını takip etmek zorunda kalmadan sabit bir destek fiyatıyla satın alabilirsiniz.

Hizmet özelliğinin öne çıkanları

- Telefon üzerinden 7/24 küresel teknik destek[1]
- Sonraki iş günü parça sevkiyatıyla gelişmiş donanım değişimi[2]
- Yazılım Yükseltmeleri ve Güncellemeleri
- Hizmet Sunum Yöneticisi

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Teslimat teknik özellikleri
7/24 Öncelikli Destek[1]	Müşteriler HP Poly ile iletişime geçerek destek sahibi oldukları çözüm için 7/24 destek alabilir. Müşteriler, Teknik Destek ile iletişime geçtiklerinde ürün seri numarası yerine ana hesap kimliklerini kullanmalıdır. Ürün seri numarası yalnızca bir donanım değiştirme talebinde bulunulduğunda gereklidir. HP Poly ile iletişim kurmak için bölgesel telefon numaralarını şu adreste bulabilirsiniz: https://support.hp.com/us-en/contact. Sohbet, telefon, web ve video üzerinden destek alabilirsiniz. HP Poly desteğine aşağıdaki bağlantıdan ulaşılabilir: Poly Destek | HP® Destek.
Gelişmiş Parça Değişimi – Sonraki İş Günü[2] (NBD)	Kullanılabilirlik ve Çalışma: HP Poly, bu Servis Açıklaması kapsamındaki tüm arızalı donanım bileşenleri için önceden değiştirme hizmeti sağlayacaktır. HP Poly'nin teknik destek temsilcisi, bildirilen veya tanılanan bir sorunu çözmek için yedek parça gerektiğine karar verirse, yedek parça HP Poly tarafından bir sonraki iş günü teslim edilmek üzere (Pazartesi'den Cuma'ya, tatil günleri hariç) hızlandırılmış bir taşıyıcı hizmeti kullanılarak gelişmiş değiştirme için gönderilecektir. HP Poly, yerel taşıyıcı teslim alma programlarına uymak için yedek parça siparişlerini aynı gün işleme koymaya çalışır. Aynı gün işleme için son tarih genellikle Pazartesi'den Cuma'ya (tatil günleri hariç) yerel saatle öğleden sonra 3'tür ve Poly'nin bölgesel parça deposuna gönderilir. Bu Hizmet kapsamındaki ürünler için, HP Poly ön parça değiştirme işlemlerinde tüm navlun ücretlerini öder. Bazı ülkelerde, gümrük gecikmeleri, yedek parçaların Müşterinin tesisine fiili teslimat süresini etkileyebilir ve Müşterinin, Kayıtlı İthalatçı olarak hareket etmesi gerekebilir. HP Poly, bulunduğunuz yere özgü gelişmiş parça değiştirme süreleri ve nakliye koşullarının bir listesini şu adreste paylaşacaktır: GELİŞMİŞ PARÇA DEĞİŞİMİ | HP® Destek. Yedek parçalar: HP Poly tarafından sağlanan yedek parçalar, Poly Ürünü ile kullanıldığında ya yeni parçalar ya da performans açısından yeni parçalara eşdeğer parçalar olacaktır ve sevkiyattan itibaren doksan (90) gün garantilidir. Onarım nedeniyle Poly Ürünlerinden çıkarılan parçalar HP Poly'nin mülkiyetine geçer ve yedek parçanın alınmasından itibaren on (10) iş günü içinde yerel HP Poly hizmet merkezine (varsa HP Poly tarafından sağlanan önceden adreslenmiş iade paketinde belirtilen konuma) geri alınmalıdır, aksi takdirde Müşteri, HP Poly Ürünü veya bileşeni için HP Poly'nin o sırada geçerli olan liste fiyatı üzerinden fatura edilir. HP Poly'nin fiyat kitapçığında yayınlandığı gibidir.

Tablo 1. Hizmet özellikleri

<table>
<tr><th></th><th>Teslimat teknik özellikleri</th></tr>
<tr><td>Eskalasyon Yönetimi</td><td>HP Poly karmaşık Müşteri sorunlarını çözmek için resmi eskalasyon prosedürlerine sahiptir. HP Poly'nin destek yönetim ekibi sorunlar için eskalasyon işlemlerini koordine eder ve tüm HP Poly genelinde doğru çözüm uzmanlarını hızla devreye alır. HP Poly, Müşteri destek olaylarının süresi belirlenen eşikleri aştığında Poly hizmet yönetimini uyarmak için dahili bildirimler gönderir.</td></tr>
<tr><td>Olay Yönetimi</td><td>Hemen aşağıda belirtildiği üzere, HP Poly ticari açıdan makul düzeyde çaba göstererek ya onarım yapar ya da geçici bir çözümün duruma göre uygun bir müdahale olduğuna karar verirse bu geçici çözümü sağlar. Kritik veya Büyük Önem seviyesindeki bir olayla ilgili geçici çözüm olması durumunda, HP Poly bir sonraki sürümde düzeltmeyi sağlamak için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.

HP Poly'nin yanıt verme amacı Müşterinin bir sorunu bildirmek için HP Poly ile iletişime geçmesi ile HP Poly Teknik Destek Mühendisinin Müşteri ile iletişime geçerek sorun giderme sürecini başlatması arasında geçen süre olarak tanımlanır. HP Poly ve Müşteri, Önem Düzeyi 1 ("S1") olan bir sorunu çözmek için tam zamanlı kaynak taahhüt eder. S1 dışı olaylar için, sorunu çözmek için tatil günleri hariç standart çalışma saatleri içinde sorun giderme sağlanacaktır. Yanıt Hedefi zaman dilimleri iş saatleri içinde hesaplanır (örneğin, bir HP Poly Teknik Destek Temsilcisi ("TSR"), tatiller hariç olmak üzere bir önceki Gün saat 17:00'de bildirilen Önem Düzeyi 2 sorunlarına ertesi sabah saat 8:30'a kadar yanıt verecektir). Yanıt Hedefleri, hizmet yanıt verme sürelerine yönelik HP Poly hedefleridir ancak taahhüt veya hizmet düzeyi sözleşmeleri değildir.
<table>
<tr><th>Olay Önem Düzeyi</th><th>Açıklama</th><th>Müdahale Süresi Hedefleri</th></tr>
<tr><td>Önem Düzeyi 1 (Kritik)</td><td>Bu Önem Seviyesi, bir Ürün veya Hizmetin, Ürün, Hizmet veya ilgili üretim ağının çalışmamasına neden olan büyük, yaygın bir arızayı ve Ürün veya Hizmeti kullanamamanın Müşterinin ticari operasyonları üzerinde kritik bir etkisi olduğunu belirtecektir. Bu Önem Seviyesi genellikle acil düzeltme gerektiren ve hemen hiçbir Geçici Çözümün mevcut olmadığı tam bir Ürün arızası olarak tanımlanır.</td><td>30 dakika</td></tr>
<tr><td>Önem Düzeyi 2 (Büyük)</td><td>Bu Önem Düzeyi, Ürün veya Hizmetin kısmen çalıştırılamaz durumda olduğunu ancak Müşteri tarafından hala kullanılabilir durumda olduğunu gösterecektir. Ürün veya Hizmetin çalışmayan kısmı Müşterinin ticari faaliyetlerini ciddi şekilde kısıtlar ancak Önem Seviyesi 1 koşulundan daha az kritik bir etkiye sahiptir.</td><td>1 saat</td></tr>
<tr><td>Önem Düzeyi 3 (Küçük)</td><td>Önem Düzeyi, Ürün veya Hizmetin Müşteri üzerinde çok az veya sınırlı etkiyle kullanılabilir olduğunu ve ticari faaliyetleri etkilediğini ancak ciddi şekilde kısıtlamadığını gösterecektir. Müşterinin üretim ağını etkilemeyen herhangi bir sorun en fazla bu seviyede kategorize edilecektir. Ürünlerin kullanılabilirliğine neden olmayan veya kısıtlamayan kullanıcı arayüzleri, dokümantasyon, yazım ve diğer metinsel istisnalardaki hatalar.</td><td>2 saat</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Tablo 1. Hizmet özellikleri

<table>
<tr><td></td><td>Teslimat teknik özellikleri</td></tr>
<tr><td>Olay Yönetimi (devamı)</td><td>Sorun giderme işlemi sırasında TSR, bir sorunun temel nedeninin yazılımın en son sürümünde yazılımla ilgili olduğunu belirlerse TSR bilinen bir yazılım sorununu tanımlar, yeni bir sorun izleyici açar veya uygun şekilde yeni bir özellik talebi oluşturur. Tüm sorunlar ve özellik talepleri, HP Poly Engineering tarafından standartlaştırılmış bir özellik sürümü oluşturma süreciyle ele alınır.</td></tr>
<tr><td>Yazılım Yükseltmeleri ve Güncellemeleri</td><td>HP Poly sistem Yazılımı Yükseltmelerini ve Güncellemelerini ek ücret istemeden kullanıma sunar. HP Poly Genel Kullanıma Sunulan (GA) Yazılımların tümünü şu adreste yayımlayacaktır: Poly Destek | HP® Destek veya HP Poly Lens[3] üzerinden. HP Poly Lens ve Poly Lens Desktop en son cihaz yazılımı güncellemelerini dağıtmak için kullanılabilir.</td></tr>
<tr><td>Hizmet Sunum Yöneticisi</td><td>Yalnızca uygun müşterilere yöneliktir. HP Poly, tüm HP Poly+ Enterprise hizmet programı etkinlikleri için Müşterinin atanmış bir temsilcisine ayda sekiz (8) saate kadar teknik konular hariç yönetim arabirimi olarak hizmet verecek bir Hizmet Sağlama Yöneticisi (SDM) atar. HP Poly içinde Müşteri temsilcisi olarak hizmet veren SDM, olay yönetimi ve envanterle ilgili hususlar hakkında aylık bir rapor sunar. SDM'nin hedefleri şunlardır: Tüm hizmet programı çıktılarının Müşteriyi memnun edecek şekilde tamamlanmasını sağlamak, hizmet çıktılarının zamanında ve geçerli HP Poly standart çalışma prosedürleri, politikaları ve uygulamaları ile uyumlu olup olmadığını izlemek, Müşteri ile sürekli etkili iletişim kurmak ve raporlama planlarına bağlı kalmak.

Bir SDM'ye erişim uygunluğu, aşağıda tanımlandığı gibi en az bir (1) ürün kategorisi için minimum cihaz miktarının karşılanmasıyla belirlenir:

▪ Video: 150 cihaz
▪ Ses: 1500 cihaz
▪ Kişisel/Kulaklık: 5000 cihaz

Her Müşteri benzersiz olduğundan SDM'nin sorumlulukları farklılık gösterir. Sorumluluklar, aşağıdaki belirli rol özelliklerinden bazılarını içerebilir:
<table>
<tr><td></td><td>Hizmet Özellikleri</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Hizmet Sunum Yöneticisi</td><td>İşe alım sürecinde Müşteri ile ilk iş hedeflerini belirlemek.</td></tr>
<tr><td>Hizmet özelliklerinin karşılandığından emin olup düzenli program incelemelerini kolaylaştırmak.</td></tr>
<tr><td>Müşterinin çıkarlarını savunmak ve tek iletişim noktası iş arabirimi olarak hareket etmek.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Sürekli Hizmet İyileştirme Yönetimi</td><td>Üzerinde anlaşmaya varılan Temel Performans Göstergelerine (KPI) dayalı olarak düzenli program incelemeleri oluşturmak ve sağlamak.</td></tr>
<tr><td>Benimseme, kapasite, kullanım, kullanılabilirlik, olay, sorun ve değişim yönetimi için bir iyileştirme sürecini karşılaştırmak ve bunları belgelemek.</td></tr>
<tr><td>Hizmet Düzeyi Yönetimi</td><td>Sunulan tüm hizmetlerde izlenecek hizmet düzeyi ölçümleri oluşturmak.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Varlık Yönetimi[5]</td><td>Aylık Hizmet Düzeyi Raporları sağlamak.</td></tr>
<tr><td>Yönetim altındaki tüm varlıkları oluşturmak, izlemek ve raporlamak.</td></tr>
<tr><td>Yıllık Sipariş Ayarlama</td><td>Sipariş ayarlama döneminde yıllık telafi için tüm varlıkların takibini yönetip gerektiğinde ara dönemde bir sipariş ayarlama teklifi sunmak.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td>Teslimat teknik özellikleri</td></tr>
</table>

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Poly için HP Destek web sitesi	Poly, Poly için HP Poly Destek web sitesine şu adresten 7/24 erişim sağlayacaktır: Poly Destek | HP® Destek. Bu Çevrimiçi Destek Merkezi, Müşteri hesapları için aşağıdaki işlevleri içerecektir: ▪ Ürünleri kaydedip Ürün lisanslarını inceleme. ▪ Hizmet istekleri oluşturup Destek Talebi durumunu gözden geçirme. ▪ Teslimat takip bilgileri de dahil olmak üzere parça değiştirme durumunu kontrol etme. ▪ Bilgi Bankası aramaları gerçekleştirme. ▪ En son Ürün belgelerini indirme. ▪ Geçerli sürüm ve bir önceki sürüm için mevcut Poly Endpoint Yazılımını indirme.
Poly Lens[3] Üstün Özellikler	Müşteri, bu hizmet teklifi kapsamında Poly Lens[3] Üstün özelliklerine erişebilir. Poly Lens[3] Üstün özellikleri hakkında daha fazla bilgi için lütfen şu adresi ziyaret edin: https://www.hp.com/us-en/poly/software-and-services/software/poly-lens.html.
Ekosistem Bulut İş Ortağı Desteği[4] (ECPS)	ECPS, Müşteri için birincil irtibat noktası olarak hareket ederek Poly hizmetleri etkinleştirilmiş ekosistem bulut çözümlerinin müdahale sürelerini iyileştirir. Poly küresel destek ekibi bu karmaşık ortamlardaki teknik sorunları çözmek için gereken becerilere, eğitimlere, deneyime ve süreçlere sahiptir. Poly destek ekibi onaylı bir Stratejik Bulut İş Ortağı ("Bulut İş Ortağı") ortamında kullanılan bir Poly Ürünü ile ilgili bir olay talebi aldığında, Poly'nin biletleme sisteminde takip amacıyla bir Destek Talebi oluşturulur. Destek Talepleri ilerletilir ve nedeninin belirlenmesi ve çözüme ulaşma planı için gerekli görülmesi halinde mühendislik de dahil olmak üzere uygun dahili Poly ekipleri tarafından yönetilir. Poly sorunun Bulut İş Ortağı ortamından kaynaklandığını veya bununla ilişkili olduğunu belirlerse, Müşterinin talep etmesi halinde Bulut İş Ortağı nezdinde bir olay talebi açmak için harekete geçer, bulgularını belgeler ve Bulut İş Ortağının olay takip numarasını Müşteriye iletir. Bulut İş Ortağı ile bir destek sözleşmesi imzalamak müşterinin sorumluluğudur. Öte yandan, bir çözüm bulunması veya daha sonra Müşteriye durum güncellemeleri sağlanması için doğrudan Bulut İş Ortağı ile (Bulut İş Ortağının buna izin vermesi şartıyla) çalışmaktan Poly sorumlu olacaktır. Bir olay talebi açmak mümkün olmazsa, Poly müşteriye bulgularını sağlar ve Müşteriyi çözüm bulunması için Bulut İş Ortağına yönlendirir. Talep edilmesi halinde, Poly destek ekibi Bulut İş Ortakları ile yürürlükte olan tanımlı eskalasyon süreçlerini kullanarak ortak Müşterileri adına sorunları izole etmek ve çözmek için Bulut İş Ortağı ile ortak aramalara katılır. Bulut İş Ortağı ve Müşteri tarafından izin verildiği takdirde, Poly şunları yapacaktır: ▪ Bulut İş Ortağı ile doğrudan iletişim kurma. ▪ Bulut İş Ortağı ile Olay Taleplerini açma veya kapatma. ▪ Müşteriye Bulut İş Ortağı durum güncellemeleri sağlama. ▪ Müşterinin Cloud Partner ile hak kazandığını ve süresini doğrulama. Geçici bir çözüm uygulanarak sorun giderilebiliyorsa, söz konusu düzeltme uygulanır ve Müşteri bu durum hakkında bilgilendirilir. Tüm yazılım hataları ve özellik talepleri, Poly veya Bulut İş Ortağı mühendisleri tarafından standart hata düzeltme ve yazılım yayınlama süreçleri yoluyla ele alınır.
	Teslimat teknik özellikleri

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Ekosistem Bulut İş Ortağı Desteği (ECPS) (devamı)	Poly ve Bulut İş Ortakları doğrulanmış ve onaylanmış çok satıcılı entegre çözümler aracılığıyla esnek görüntülü ve sesli işbirliği özellikleri sağlar. HP Poly onaylı Stratejik Bulut İş Ortaklarının güncel listesi için HP Poly temsilcinizle iletişime geçin. Müşteri, Bulut İş Ortakları ile mevcut hizmet veya abonelik sözleşmesini sürdürmeli, Bulut İş Ortağı tarafından belirtilen ilgili yazılımları kullanmalı ve korumalı ve talep edilirse ECPS hizmetleriyle ilişkili olarak kendisi adına hareket edebilmesi için Poly'ye imzalı bir yazılı onay vermelidir.

RMA SINIRI

Poly+ Enterprise'ın yıllık RMA eşiği %5'tir. Müşterinin RMA yüzdesi sözleşme kapsamındaki kurulu altyapı için bir takvim yılı içinde %5'i aşarsa, Poly Müşteriye Poly'nin fiyat listesinde yayınlanan ürünün o zamanki liste fiyatı üzerinden fatura kesme hakkını saklı tutar.

Sipariş Ayarlama Süreci

Hizmetin başlangıcında, Müşteri her bir kategorideki tüm cihazları tanımlamalıdır (HP Poly ile birlikte). HP Poly, seri numarasını doğrulama işlemi yapmadan tüm cihazlar için çağrıları kabul ettiğinden desteklenecek cihaz sayısının belirlenmesi önemlidir. HP Poly gerçek envanteri ve gelecek yıldaki tahmini büyümeyi belirleyecektir. HP Poly, müşteri envanterindeki büyümeyi tahmin ederek, beklenen ilavelerin belirli bir yüzdesini önceden ücretlendirir (kanal ortakları aracılığıyla) ve bu da ara dönemde düzenleme ihtiyacını azaltır.

Müşteri her bir ürün kategorisindeki cihazların toplam sayısı ve müşteri ile HP Poly arasında uzlaşılan büyüme için Poly+ Enterprise sipariş etmelidir. Her bir ürün kategorisi için bu cihaz toplamına ek %5 veya 2 cihaz (hangisi daha yüksek miktarsa) alt sınırı oluşturacaktır.

HP Poly Hizmet Sunum Yöneticisi veya atanmış bir HP Poly SDM'nin olmadığı durumlarda, müşteri her bir ürün kategorisi için Müşteri sahasında kararlaştırılan alt sınıra kıyasla cihaz sayısını kontrol etmek amacıyla her üç ayda bir rapor düzenler. HP Poly SDM'ye Poly Lens için kiracı erişimi verilmezse müşterinin Poly Lens'ten Poly SDM'ye üç aylık envanter raporu sağlaması gerekir. Hizmet Sunum Yöneticisi için uygun olmayan müşteriler, sipariş ayarlama kontrolü gerçekleştirmek için HP Poly'ye Poly Lens'ten üç aylık envanter raporu sağlamalıdır.

Ürün kategorisi başına cihaz miktarında %5 veya 2 cihaz (hangisi daha yüksek miktarsa) veya daha fazla artış olması, müşteri kurulu altyapısı için ara dönemde sipariş ayarlama işlemini tetikler. Ara dönem sipariş ayarlama işleminde, Müşteri tarafından satın alınan ek cihazları hesaba katmak için alt sınır HP Poly tarafından yeniden belirlenir. Poly, kanal iş ortakları aracılığıyla Müşteriye ürün kategorisi başına ek cihazların değeri için bir fiyat teklifi sunacak ve alt sınırı yeni cihaz toplamına ek %5 veya 2 cihaz (hangisi daha yüksek miktarsa) olarak sıfırlayacaktır.

Müşteri eklenen yeni cihazlar için HP Poly yetkili satıcısına bir Sipariş Emri vermelidir. Müşteri, mevcut sözleşmeye yeni varlıkların eklendiğinden emin olmak için satın alma siparişine ana hesap kimliğini eklemelidir. Yeni cihazlar için ücret, sipariş ayarlamanın yapıldığı ayın ilk gününden başlayarak hizmet süresinin sonuna kadar olan süre için müşteriye yansıtılır.

Yıl içinde sipariş miktarı artırılan tüm cihazlar yeni alt sınıra dahil edilerek yıllık sipariş yenilemeye yansıtılır ve süreç yeniden başlar.

Müşteri Sorumlulukları

Müşteri şunları yapacaktır:

1. Satın alma siparişiyle birlikte bir iletişim e-posta adresi sağlama. HP Poly Lens kiracısının etkinleştirilmesinden ilgili kişi sorumludur. Bir HP Poly Yetkili Satıcısı e-postası gönderilirse, satıcının aldığı HP Poly+ Enterprise lisans anahtarını ilgili Müşteriye sağlama sorumluluğunu üstleneceğini lütfen unutmayın. Bayi tarafından Müşteri adına gerçekleştirilen tüm işlemler bayi ile müşteri arasındadır.
2. Poly Lens kiracısı oluşturun ve Poly+ Enterprise Hizmeti kapsamındaki tüm HP Poly ürünlerini Poly Lens ile kaydedin. HP Poly ile aksi kararlaştırılmadığı sürece, Müşterinin envanter raporlamasını yönetmek için Poly Lens veya Poly Clariti Manager'ı kullanması beklenir.
3. Fiyat teklifi için Poly Lens'ten envanter raporu sağlayın. Poly Clariti Manager, RealPresence Group Serisi için kullanılacaktır.
4. Sipariş ayarlama için Poly Lens'ten üç ayda bir güncellenmiş envanter raporu sağlayın. Poly Clariti Manager, RealPresence Group Serisi için kullanılacaktır.
5. Makul bir süre içinde tüm yeni ürünleri Poly Lens'e kaydedin. Poly Clariti Manager, RealPresence Group Serisi için kullanılacaktır.
6. Her kategorideki tüm HP Poly ürünlerini kapsar. Aşağıdakiler kategoriler, Kulaklıklar/Kişisel cihazlar, Video ve Ses olarak belirlenmiştir. Ürünler bu kategoriden çıkarılamaz.
7. Hizmet süresi boyunca satın alınan veya üretimde keşfedilen tüm yeni ek HP Poly Ürünleri için seçenekler de dahil olmak üzere aynı Hizmeti satın alır. HP Poly, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, Müşterinin tüm HP Poly Ürünlerini bu Hizmet kapsamına dahil etmemesi durumunda Hizmet desteği sağlamayı reddedebilir.
8. Mevcut bir Poly+ Enterprise hesabı için sipariş verirken, tüm yeni ürünlerinizin mevcut bir sözleşmeye eklendiğinden emin olmak için lütfen tüm Satın Alma siparişlerinde ana hesap kimliğinizi sağladığınızdan emin olun. Mevcut ana hesap kimliğinizi sağlamadığınız takdirde, her sipariş için yeni bir ana hesap kimliği alabileceğinizi lütfen unutmayın.
9. Bu Hizmet kapsamındaki ürünler için Müşteriye sunulan tüm Yazılım Güncellemelerini veya Yükseltmeleri yükleyin.
10. Zorunlu destek şartından feragat edildi. Yeni satın alımlar, üç aylık ödemenin bir parçası olarak izlenecek ve ücretlendirilecektir. Müşteriler, Poly Lens envanter raporunu (RealPresence Group Serisi için Poly Clariti Manager raporu) üç ayda bir sağlamalı ve yeni satın alımlarını üç ayda bir veya gerektiğinde düzeltmelidir.
11. Destek hizmetleri için talep edildiği ve uygun olan şekilde, HP Poly'ye ağ şemaları, sistem yapılandırmaları, Müşteri Detay Kayıtları ("CDR"ler) ve çalıştırma prosedürleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Hizmet tarafından desteklenen Poly Ürünleri ile ilgili bilgileri sağlayın.
12. HP Poly Ürünlerinde yapılan değişiklikler HP Poly dışındaki bir satıcıdan satın alınan donanım veya yazılım kullanılarak yapıldığı takdirde bu değişiklikleri HP Poly'ye bildirin.
13. Kapsam dahilindeki HP Poly Ürünleriyle bağlantılı olarak kullanılan ampuller ve piller de dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere sarf malzemelerinin tümünü masrafları kendisine ait olmak üzere değiştirmekle sorumludur.
14. Donanım değiştirme taleplerinde müşteri, ürün seri numarasını sağlayacaktır.

Müşterinin, gerektiğinde proaktif olarak HP Poly teknik destek personeline Poly+ Enterprise Hizmeti kapsamındaki tüm HP Poly Ürünlerine uzaktan erişim sağlaması önerilir. Bu uzaktan erişim sayesinde HP Poly, sorunları daha hızlı bir şekilde çözebilir.

İsteğe Bağlı Ücret Tabanlı Hizmetler

Poly+ Enterprise destek teklifini geliştirmek için aşağıdaki seçenek ayrı olarak satın alınabilir.

Hizmet Sunum Yöneticisi (SDM)

Müşteriler SDM satın almayı tercih edebilir. Destek sözleşmesine ayda sekiz (8) saatlik ek SDM süresi blokları eklenebilir.

İsteğe Bağlı Ücretli Hizmet (devamı)

Teknik Hesap Yönetimi

Teknik Hesap Yönetimi programı, teknik desteğe ihtiyaç duyulduğunda Müşterilerin HP Poly çözümlerini sürdürmelerine ve istenen müdahale ve güvenilirlik hedeflerine ulaşmalarına proaktif olarak yardımcı olmaktan sorumlu özel olarak atanmış bir Teknik Hesap Yöneticisi ("TAM") aracılığıyla sunulur. TAM, HP Poly'nin bilgi tabanına anında erişebilir ve yüksek düzeyde destek ve yanıt süreleri sağlamak için Gelişmiş Hizmetler teknik ekibi, araştırma ve geliştirme, laboratuvar sistemleri ve yönetim eskalasyon desteği dahil olmak üzere 7/24 uzaktan uzmanlıkla desteklenir. Bu hizmetle ilgili tüm ayrıntılar için lütfen HP Poly temsilcinizle iletişime geçin.

Sahada Değiştirilebilir Birim Değiştirme ve İmha Etme (FRURAD)

Arızalı olduğunda donanım birimlerini iade edemeyen Devlet, Federal ve Güvenlik bilincine sahip müşteriler için ek bir ücret karşılığında FRURAD seçeneği mevcuttur. Talep edilmesi halinde, teslim edilecek hizmete nelerin dahil olduğu hakkında bilgi ayrı bir Hizmet Açıklaması sağlanabilir.

HİZMET KAPSAMI

Hizmetin kapsamı, yalnızca bu Hizmet Açıklaması'nda (Kapsam) görünen görevleri içerir. Eğer Müşteri bu Kapsam dışında ek hizmetlere ihtiyaç duyarsa HP Poly, söz konusu görev yerine getirilmeden önce söz konusu hizmetlere ilişkin gereksinimi Müşteri ile görüşür. Tüm değişiklikler ve ilgili ücretler, HP Poly'nin Sipariş Değişikliği Süreci kullanılarak belgelenir ve karşılıklı olarak kararlaştırılır. Bu Hizmet Açıklaması'nın gövdesinde Kapsam içinde olarak tanımlanmayan tüm teslimatlar Kapsam Dışıdır.

Yerinde çalışma için seyahat masrafları

HP Poly tarafından yapılacak her türlü seyahat, seyahat gerçekleşmeden önce karşılıklı olarak kararlaştırılacaktır. Seyahat masrafları ayrıca fatura edilir.

Güvenlik Yönetimi

HP Poly'nin Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (ISMS) en iyi uygulamalara dayanmaktadır ve ISO27001 çerçevesiyle uyumludur. HP Poly, güvenlik olaylarını önlemek ve güvenlik açıklarını tespit etmek için Tasarıma Göre Güvenlik (ürünler güçlendirilir ve ağ bağlantı noktalarına yalnızca gerektiği şekilde izin verilir) ve Tasarıma Göre Gizlilik (erişime yalnızca en az ayrıcalıklı ve bilmesi gereken metodolojiler aracılığıyla izin verilir ve veriler aktarım sırasında ve gerektiğinde beklemede şifrelenir) ilkelerini kullanır. Anormallikler tespit edildiğinde, bir güvenlik veya gizlilik olayının meydana gelip gelmediğini belirlemek için derhal araştırılırlar. Hizmetlerin sunumunu veya son müşteri verilerinin gizliliğini, bütünlüğünü veya kullanılabilirliğini etkileyen bir olayın tespit edilmesi durumunda, Müşteri zamanında bilgilendirilecektir. Gizlilik bilgilerine şuradan ulaşılabilir: https://www.hp.com/us-en/privacy/privacy-central.html. Destek bilgileri HP Poly Destek Portalı'nda şu bölümde bulunabilir: Poly Destek | HP® Destek.

Hizmet Sınırlamaları

- Kişisel cihazlar için, sürekli bir kapsama olması durumunda, gelişmiş parça değişimi yalnızca üç (3) yıla kadar desteklenebilir.
- Poly Lens özellikleri tüm HP Poly ürünlerinde kullanılamayabilir ve bazı üstün özellikler Poly Lens'te ücretsiz olarak sunulmayabilir.
- Yerinde destek, Müşterinin konumuna ve HP Poly Ürün türüne bağlıdır.

Hizmet Uygunluğu

HP Poly gereksinimleri:

1. Seçili ürün kategorilerindeki Müşteriye ait tüm uygun HP Poly cihazları bu Hizmet kapsamına dahil edilmiş olmalıdır. (Örneğin: Bir Müşteri Video kategorisini kapsama almayı seçtiği takdirde, tüm Video cihazlarının dahil edilmesi gerekir.)
2. Poly Lens kiracısı etkinleştirilmeli ve Müşterinin tüm cihazları Poly Lens'e kayıtlı olmalıdır. Poly Clariti Manager, RealPresence Group Serisi için kullanılacaktır.
3. Müşteri, ilk fiyat teklifi için Poly Lens'ten HP Poly'ye envanter raporu sağlar. Poly Clariti Manager, RealPresence Group Serisi için kullanılacaktır.
4. Müşteri, Poly Lens'ten HP Poly'ye üç ayda bir güncellenmiş envanter raporu sağlar. Poly Clariti Manager, RealPresence Group Serisi için kullanılacaktır.
5. Poly+ Enterprise hizmetine erişim uygunluğu, aşağıda tanımlandığı gibi en az bir (1) ürün kategorisi için minimum cihaz sayısının karşılanmasıyla belirlenir:

    - Video: 10 cihaz
    - Ses: 50 cihaz
    - Kişisel/Kulaklık: 50 cihaz

Seçili kategoriler şunlardır: Yalnızca Kulaklıklar/Kişisel cihazlar, Yalnızca Görüntü veya Yalnızca Ses. En az bir ürün kategorisi için uygunluk eşiği aşıldığı müddetçe birden fazla kategori seçilebilir. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, dikey çözümler (örneğin, Poly Telehealth Station veya EduCart) ve Altyapı ürünleri için standart veya özel fiyat teklifi verilmesi gerekir. Kullanım/hizmet ömrünün sonuna gelen ürünler bu sözleşme kapsamına alınamaz.

Şartlar ve koşullar

HP şartlar ve koşullarının tamamını inceleyin.

Özel isimler ve dilbilgisi açısından gerekli diğer büyük harf kullanımları hariç, burada kullanılan ve başka türlü tanımlanmayan tüm büyük harfle yazılmış terimler, şu adreste bulunan Sözlükte belirtilen anlamı taşımaktadır: https://support.hp.com/us-en/document/ish_9813257-9809439-16.

Destek Hizmetlerimiz, proaktif ve öngörücü bakımın sağlanmasına yardımcı olmak adına Poly+ Enterprise ve diğer hizmet destek teklifleriyle desteklenen Poly Lens Üstün hizmeti de dahil olmak üzere Poly Lens'e erişim sunar.

HP Poly, bağlantı durumunu ve cihaz sağlığını proaktif olarak izlemek için Lens kullanılmasını önerir. Poly Lens ile ilgili bilgileri burada bulabilirsiniz: https://www.hp.com/us-en/poly/software-and-services/software/poly-lens.html.

Daha fazla bilgiiçin hp.com/go/collaboration-services ziyaret edin

Yasal Uyarılar

1. 7/24 İngilizce dil desteği, İletişim ve İşbirliği Hizmetlerinin satıldığı tüm ülkelerde mevcuttur. Müşteriler, müşterinin desteklediği çözüm için 7/24 İngilizce destek almak üzere Poly ile iletişime geçebilir. Müşterilerin seri numaralarını https://support.hp.com/us-en/contact/poly-serial-number veya ürün bilgilerini https://support.hp.com/us-en/contact/poly-product-info sağlamaları gerekir. İletişim seçenekleri bölgelerine göre değişiklik gösterir.
2. Poly, çoğu bakım servis programı kapsamında arızalı donanım bileşenlerinin önceden değiştirilmesini sağlar. Poly'nin teknik destek temsilcisi, bildirilen veya teşhis edilen bir sorunu çözmek için bir yedek parçanın gerekli olduğuna karar verirse, yedek parça Poly tarafından (Pazartesiden Cumaya) hızlandırılmış bir taşıyıcı hizmeti kullanılarak önceden değiştirilmek üzere gönderilir. Poly, yerel taşıyıcı teslim alma programlarına uymak amacıyla yedek parça siparişlerini aynı gün işlemek için elinden gelenin en iyisini yapacaktır. Aynı gün işlem için son tarih genellikle Poly'nin bölgesel parça deposuna yerel saatle 15:00'dır. Ülkeye göre gelişmiş değiştirme beklenen transit sürelerini ve nakliye koşullarını öğrenmek için lütfen aşağıdaki bağlantıyı ziyaret edin GELİŞMİŞ PARÇA DEĞİŞİMİ | HP® Müşteri Desteği.
3. Poly Lens, Poly ses, video ve kulaklık cihazları gibi birleşik iletişim uç noktaları etrafında eyleme geçirilebilir bilgiler ve analizler sağlayan bulut tabanlı bir cihaz yönetimi çözümüdür ve bağımsız bir hizmet olarak satılabilir. İnternet erişimi gereklidir. Poly Lens ile ilgili daha fazla bilgi https://www.hp.com/us-en/poly/software-and-services/software/poly-lens.html adresinde bulunabilir.
4. ECPS, Müşteri için birincil irtibat noktası olarak hareket ederek Poly hizmetleri etkinleştirilmiş ekosistem bulut çözümlerinin müdahale sürelerini iyileştirir. Poly sorunun Bulut İş Ortağı ortamından kaynaklandığını veya bununla ilişkili olduğunu belirlerse, Müşterinin talep etmesi halinde Bulut İş Ortağı nezdinde bir olay talebi açmak için harekete geçer, bulgularını belgeler ve Bulut İş Ortağının olay takip numarasını Müşteriye iletir. Poly, çözüm veya Müşteriye sunulacak durum güncellemeleri konusunda doğrudan Bulut İş Ortağı ile birlikte çalışmaktan sorumludur. Bir olay talebi açmak mümkün olmazsa, Poly müşteriye bulgularını sağlar ve Müşteriyi çözüm bulunması için Bulut İş Ortağına yönlendirir. Müşteri, Bulut İş Ortakları ile mevcut hizmet veya abonelik sözleşmesini sürdürmeli, Bulut İş Ortağı tarafından belirtilen ilgili yazılımları kullanmalı ve korumalı ve talep edilirse ECPS hizmetleriyle ilişkili olarak kendisi adına hareket edebilmesi için Poly'ye imzalı bir yazılı onay vermelidir.
5. Bakım Paketleri için hizmet seviyeleri ve yanıt süreleri coğrafi konumunuza bağlı olarak değişebilir. Hizmet, donanımın satın alındığı tarihte başlar. Belirli sınırlamalar söz konusu olabilir.
6. Poly altyapısı veya Lens aktivasyonu gerektirir.

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen yürürlükteki HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, yürürlükteki yerel yasalara göre ek yasal haklara sahip olabilir ve bu haklar HP hizmet hüküm ve koşullarından veya HP Ürününüzle birlikte verilen HP Sınırlı Garantisinden hiçbir şekilde etkilenmez.

© 2024 HP Development Company, L.P. Buradaki bilgiler önceden haber verilmeksizin değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ait yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte sağlanan açık garanti bildirimlerinde sıralanmıştır. Bu belgede yazılı olan hiçbir şey ek bir garanti olarak yorumlanmamalıdır. HP, bu belgedeki teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

4AA8-4464TRE, Eylül 2024