



HP Premium Support für Kommunikations- und Collaboration-Geräte

Poly+ Enterprise

Service-Übersicht

Ein Premium-Support, der Ihnen ein beruhigendes Gefühl gibt, wie es nur HP bieten kann. Poly+ Enterprise bietet Ihnen eine unkomplizierte Vermögensverwaltung, automatische Abdeckung, Servicebereitstellungsverwaltung und Premium-Software für Ihren gesamten Poly-Bestands. Sie können sogar beliebige Geräte zu einem festen Supportpreis erwerben, ohne die Seriennummern nachverfolgen zu müssen.

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Globaler technischer Telefonsupport rund um die Uhr¹
- Erweiterter Hardwareaustausch mit Teilelieferung am nächsten Werktag²
- Softwareupgrades und -aktualisierungen
- Service Delivery Manager

Technische Daten

Tabelle 1. Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Priority-Support rund um die Uhr (24/7) ¹	Kunden können sich an HP wenden, um rund um die Uhr Support für die vom Kunden unterstützte Lösung zu erhalten. Bei der Kontaktaufnahme mit dem technischen Support sollten Kunden Ihre Hauptkonto-ID und nicht die Produktseriennummer verwenden. Die Seriennummer eines Produkts ist nur erforderlich, wenn Sie einen Hardware-Austausch anfordern. Regionale Telefonnummern zur Kontaktaufnahme mit HP finden Sie unter: https://support.hp.com/us-en/contact . Der Support kann per Chat, Telefon, Web und Video erfolgen. Der HP Support ist unter folgendem Link erreichbar: Poly Support HP® Support .
Erweiterter Teileaustausch – am nächsten Werktag ² (NBD)	Verfügbarkeit und Betrieb: HP bietet einen Vorabtausch für alle fehlerhaften Hardwarekomponenten an, die unter diese Servicebeschreibung fallen. Wenn der technische Support-Mitarbeiter von HP feststellt, dass ein Ersatzteil erforderlich ist, um ein gemeldetes oder diagnostiziertes Problem zu beheben, wird ein Ersatzteil von HP am nächsten Werktag (Montag bis Freitag, außer an Feiertagen) für einen Vorabtausch per Eilzustellung versendet. HP bemüht sich, Ersatzteilbestellungen noch am selben Tag zu bearbeiten, um den Abholterminen des Zustellers vor Ort gerecht zu werden. Fristende der Bearbeitung am selben Tag an das regionale HP Teiledepot ist montags bis freitags (außer an Feiertagen) 15 Uhr Ortszeit. Für Produkte, die durch diesen Service abgedeckt werden, übernimmt HP alle Frachtkosten für Vorab-Teileaustausch-Transaktionen. Verzögerungen beim Zoll und in der Logistik können sich auf die tatsächliche Lieferzeit von Ersatzteilen an den Kundenstandort auswirken. Die Lieferung am nächsten Werktag gilt nur in Ländern, in denen ein HP Unternehmen der eingetragene Importeur ist. Ersatzteile: Von HP gelieferte Ersatzteile sind bei Verwendung mit dem Poly Produkt entweder Neuteile oder Teile mit gleichwertiger Leistung wie Neuteile, für die neunzig (90) Tage ab Lieferung eine Garantie gilt. Teile, die im Rahmen der Reparatur von Poly-Produkten entfernt werden, sind Eigentum von HP und müssen innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des Ersatzteils an den lokalen HP-Servicedienst (an den Ort, der auf dem von HP mitgelieferten voradressierten Rücksendepaket angegeben ist) zurückgesendet werden. Alternativ wird dem Kunden der zu diesem Zeitpunkt gültige Listenpreis für das Poly Produkt bzw. die Poly Komponente in Rechnung gestellt, wie in der Preisliste von HP veröffentlicht.

Eskalationsmanagement	HP verfügt über formelle Eskalationsverfahren, um komplexe Kundenprobleme zu lösen. Das Support-Management-Team von HP koordiniert das Eskalieren von Problemen und kann so schnell die richtigen Lösungsspezialisten beauftragen. HP wird das Servicemanagement des Unternehmens durch interne Benachrichtigungen auf Kunden-Support-Fälle hinweisen, bei denen festgelegte Grenzwerte überschritten werden.								
Incident Management	HP bestätigt einen Anruf. Dazu wird ein Anruf protokolliert, die Fall-ID wird an Sie übermittelt und der Schweregrad des Incidents sowie die Zeitanforderungen für die Einleitung von Abhilfemaßnahmen werden bestätigt. Anmerkung: Bei Ereignissen, die über die HP Lösungen für elektronischen Remote-Support eingehen, wird sich HP mit Ihnen in Verbindung setzen, Sie bitten, den Schweregrad des Incidents zu definieren und den Zugriff auf das System zu organisieren, bevor die Call-to-Repair-Zeit für die Hardware oder die Vor-Ort-Reaktionszeit für die Hardware beginnen kann. Die Vor-Ort-Reaktionszeit für den Hardware-Support und die zugesicherte Call-to-Repair-Zeit können je nach Schweregrad des Incidents variieren. Sie bestimmen den Schweregrad des Incidents. <table> <tr> <td>Schweregrad 1: Kritische Ausfallzeit</td><td>Heruntergefahrte Produktionsumgebung; Produktionssystem oder Produktionsanwendung ausgefallen/stark gefährdet; Datenbeschädigung/-verlust oder -risiken; die Geschäfte sind stark beeinträchtigt; Probleme mit der Sicherheit</td></tr> <tr> <td>Schweregrad 2: Kritische Beeinträchtigungen</td><td>Starke Beeinträchtigung der Produktionsumgebung; Produktionssystem oder Produktionsanwendung unterbroch/kompromittiert; Risiko eines erneuten Auftretens; erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft</td></tr> <tr> <td>Schweregrad 3: Normal</td><td>Nicht-Produktionssysteme (z. B. Testsysteme) sind ausgefallen oder beeinträchtigt; Produktionssystem oder Produktionsanwendung ist beeinträchtigt, eine Problemumgehung wurde arrangiert; nicht kritische Funktionen sind ausgefallen; begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft</td></tr> <tr> <td>Schweregrad 4: Niedrig</td><td>Keine Auswirkungen auf Unternehmen oder Benutzer</td></tr> </table>	Schweregrad 1: Kritische Ausfallzeit	Heruntergefahrte Produktionsumgebung; Produktionssystem oder Produktionsanwendung ausgefallen/stark gefährdet; Datenbeschädigung/-verlust oder -risiken; die Geschäfte sind stark beeinträchtigt; Probleme mit der Sicherheit	Schweregrad 2: Kritische Beeinträchtigungen	Starke Beeinträchtigung der Produktionsumgebung; Produktionssystem oder Produktionsanwendung unterbroch/kompromittiert; Risiko eines erneuten Auftretens; erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft	Schweregrad 3: Normal	Nicht-Produktionssysteme (z. B. Testsysteme) sind ausgefallen oder beeinträchtigt; Produktionssystem oder Produktionsanwendung ist beeinträchtigt, eine Problemumgehung wurde arrangiert; nicht kritische Funktionen sind ausgefallen; begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft	Schweregrad 4: Niedrig	Keine Auswirkungen auf Unternehmen oder Benutzer
Schweregrad 1: Kritische Ausfallzeit	Heruntergefahrte Produktionsumgebung; Produktionssystem oder Produktionsanwendung ausgefallen/stark gefährdet; Datenbeschädigung/-verlust oder -risiken; die Geschäfte sind stark beeinträchtigt; Probleme mit der Sicherheit								
Schweregrad 2: Kritische Beeinträchtigungen	Starke Beeinträchtigung der Produktionsumgebung; Produktionssystem oder Produktionsanwendung unterbroch/kompromittiert; Risiko eines erneuten Auftretens; erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft								
Schweregrad 3: Normal	Nicht-Produktionssysteme (z. B. Testsysteme) sind ausgefallen oder beeinträchtigt; Produktionssystem oder Produktionsanwendung ist beeinträchtigt, eine Problemumgehung wurde arrangiert; nicht kritische Funktionen sind ausgefallen; begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft								
Schweregrad 4: Niedrig	Keine Auswirkungen auf Unternehmen oder Benutzer								
Softwareupgrades und -aktualisierungen	HP stellt Upgrades und Aktualisierungen für die Systemsoftware kostenlos zur Verfügung. HP veröffentlicht die allgemein verfügbare Software unter folgender Adresse: Poly Support HP® Support oder über Poly Lens ³ . Poly Lens und Poly Lens Desktop können verwendet werden, um die neuesten Software-Updates für Geräte bereitzustellen.								
Service Delivery Manager	Nur für berechtigte Kunden benennt HP einen Service Delivery Manager (SDM), der bis zu acht (8) Stunden pro Monat als nicht-technische Managementschnittstelle für einen designierten Kundenvertreter für alle Aktivitäten im Rahmen des HP+ Enterprise Serviceprogramms fungiert. Als Customer Advocate bei HP erstellt der SDM einen monatlichen Bericht zu Aspekten im Zusammenhang mit Fallmanagement und Bestandserfassung. Die Ziele des SDM sind: Sicherstellen, dass alle Serviceleistungen des Programms zur Zufriedenheit des Kunden abgeschlossen werden; Überwachen der termingerechten Bereitstellung der Serviceleistungen sowie der Einhaltung der aktuellen HP Standardverfahren, -richtlinien und -praktiken; eine kontinuierliche effektive Kommunikation mit dem Kunden und die termingerechte Berichtserstellung.								

Die Berechtigung zum Zugriff auf ein SDM wird bestimmt, wenn die Mindestanzahl an Geräten für mindestens eine (1) Produktkategorie wie nachstehend definiert erfüllt ist:

- Video: 150 Geräte
- Stimme: 1500 Geräte
- Persönlich/Headset: 5000 Geräte

Jeder Kunde ist einzigartig und die Zuständigkeiten von SDM variieren. Zu den Zuständigkeiten können einige der folgenden spezifischen Rollen gehören:

	Serviceleistungen
Service Delivery Manager	Legen Sie während des Onboarding-Prozesses mit dem Kunden die ersten Geschäftsziele fest.
	Stellen Sie sicher, dass die Serviceleistungen eingehalten werden, und erleichtern Sie regelmäßige Programmüberprüfungen.
	Agieren als Kundenführer und zentrale Anlaufstelle.
Kontinuierliches Management zur Serviceverbesserung	Etablierung und Durchführung regelmäßiger Programmüberprüfungen auf der Grundlage vereinbarter Key Performance Indicators (KPI).
	Benchmarking und Dokumentation eines Verbesserungsprozesses für Einführungs-, Kapazitäts-, Nutzungs-, Verfügbarkeits-, Incident-, Problem- und Änderungsmanagement.
Service Level Management	Legen Sie Service-Level-Metriken fest, die für alle erbrachten Services nachverfolgt werden können.
Asset-Management ⁵	Monatliche Service-Level-Berichte.
	Erstellen, verfolgen und berichten Sie über alle verwalteten Vermögenswerte.
Jährlicher True Up-Prozess	Verwalten Sie die Nachverfolgung aller Assets für die jährliche Richtigstellung bei Erneuerung und überwachen Sie diese bei Bedarf auf mittelfristige Richtigkeitsverluste.

HP Support-Website für Poly

Poly bietet rund um die Uhr Zugriff auf die HP Support-Website für Poly unter: [Poly Support | HP® Support](#). Dieses Online-Support-Center umfasst die folgenden Funktionen für Kundenkonten:

- Produkte registrieren und nach Produktlizenzen suchen
- Serviceanfragen erstellen und den Status von Support-Tickets überprüfen
- Den Status des Vorab-Ersatzteilservices überprüfen, einschließlich der Bereitstellung von Nachverfolgungsinformationen
- Suchvorgänge in der Wissensdatenbank durchführen
- Die aktuelle Produktdokumentation herunterladen
- Die neueste Poly Endgeräte-Software herunterladen, die für die neueste Version und die Vorgängerversion verfügbar ist.

Poly Lens³ Premium-Funktionen

Der Kunde hat im Rahmen dieses Serviceangebots Zugriff auf die Funktionen von Poly Lens³ Premium. Weitere Informationen zu den Funktionen von Poly Lens³ Premium finden Sie unter: <https://www.hp.com/us-en/poly/software-and-services/software/poly-lens.html>.

Ecosystem Cloud Partner Support⁴ (ECPS)	Der ECPS verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden fungiert. Das globale Support-Team von Poly ist ausgezeichnet geschult und verfügt über die erforderlichen Kompetenzen, Erfahrungen und Prozesse, um technische Probleme in diesen komplexen Umgebungen zu lösen. Erhält das Poly Support-Team eine Anfrage zu einem Incident für ein Poly Produkt, das in einer genehmigten Umgebung eines Strategic Cloud Partners (Cloud Partners) verwendet wird, wird im Ticketsystem von Poly ein Support-Ticket zu Nachverfolgungszwecken erstellt. Support-Tickets werden eskaliert und mit den entsprechenden internen Poly Teams bearbeitet, einschließlich der Technik, falls dies für notwendig erachtet wird, um die Ursache zu ermitteln und eine Lösung zu planen. Wenn HP Poly feststellt, dass das Problem durch die Cloud-Partner-Umgebung verursacht wurde oder damit zusammenhängt, versucht HP Poly auf Verlangen des Kunden, eine Incident-Anfrage beim Cloud-Partner zu stellen, die Ergebnisse zu dokumentieren und dem Kunden die Incident-Nachverfolgungsnummer des Cloud-Partners zukommen zu lassen. Der Kunde ist verantwortlich für einen bestehenden Support-Vertrag mit dem Cloud-Partner. Sofern der Cloud-Partner dies zulässt, ist Poly für die direkte Zusammenarbeit mit dem Cloud-Partner bei der Lösung oder bei Statusaktualisierungen für den Kunden verantwortlich. Wenn keine Incident-Anfrage gestellt werden kann, stellt Poly Ergebnisse zur Verfügung und verweist den Kunden zur Lösung an den Cloud-Partner. Auf Wunsch nimmt das Poly Support-Team an gemeinsamen Anrufen mit dem Cloud-Partner teil, um Probleme über die definierten Eskalationsprozesse des Cloud-Partners im Namen des gemeinsamen Kunden zu isolieren und zu klären. Sofern der Cloud-Partner und der Kunde dies zulassen, wird Poly: • direkt mit Cloud-Partnern kommunizieren. • Incident-Anfragen beim Cloud-Partner öffnen oder schließen. • Statusaktualisierungen für Cloud-Partner für Kunden bereitstellen. • die Berechtigung und Laufzeit des Kunden beim Cloud-Partner überprüfen. Wenn durch die Implementierung einer vorübergehenden Umgehung eine Problemlösung gefunden werden kann, wird eine solche Lösung ermöglicht und dem Kunden mitgeteilt. Alle Softwarefehler und Funktionsanfragen werden vom Poly- oder Cloud-Partner-Engineering über standardmäßige Fehlerbehebungs- und Software-Release-Prozesse bearbeitet. Poly und seine Cloud-Partner bieten flexible Video- und audiobasierte Zusammenarbeit über verifizierte und anerkannte integrierte Multi-Vendor-Lösungen. Die aktuelle Liste der von HP zertifizierten Strategic Cloud Partner erhalten Sie bei Ihrem HP Ansprechpartner. Kunden müssen einen aktuellen Service- oder Abonnementvertrag mit Cloud-Partnern haben, die entsprechende Software gemäß den Angaben des Cloud-Partners betreiben und warten sowie Poly auf Anfrage eine schriftliche Genehmigung erteilen, in Bezug auf die ECPS-Services in ihrem Namen zu handeln.
---	--

RMA-BESCHRÄNKUNG

Poly+ Enterprise hat einen jährlichen RMA-Schwellenwert von 5 %. Wenn der RMA-Satz (Return Materials Authorization) von Kunden in einem Kalenderjahr für die unter Vertrag stehende installierte Basisstation 5 % übersteigt, behält sich Poly das Recht vor, ihnen den jeweils aktuellen Listenpreis von Poly für das Produkt in Rechnung zu stellen, wie im Preisbuch von Poly veröffentlicht.

True-Up-Prozess

Zu Beginn des Services muss der Kunde (in Zusammenarbeit mit HP) alle Geräte innerhalb der jeweiligen Kategorie identifizieren. HP nimmt Anrufe für alle Geräte ohne Überprüfung der Seriennummer entgegen. Daher ist es wichtig, die Anzahl der zu unterstützenden Geräte zu ermitteln. HP erfasst die tatsächlich vorhandenen Geräte und das geschätzte Wachstum im kommenden Jahr. Durch die Schätzung des Wachstums des Kundenbestands berechnet HP (über seine Vertriebspartner) einen bestimmten Prozentsatz der erwarteten Ergänzungen im Voraus, wodurch die Notwendigkeit mittelfristiger Anpassungen reduziert wird.

Der Kunde muss Poly+ Enterprise für die Gesamtanzahl an Geräten in jeder Produktkategorie und den zwischen dem Kunden und HP vereinbarten Wachstum bestellen. Diese Gerätegesamtsumme für jede Produktkategorie plus 5 % oder 2 Geräte (je nachdem, welche Menge höher ist) ist die Basislinie.

Der HP Service Delivery Manager oder in Fällen, in denen kein HP SDM zugewiesen ist, erstellt der Kunde vierteljährlich einen Bericht, um die Anzahl der Geräte am Kundenstandort in einer Produktkategorie im Vergleich zur vereinbarten Basislinie zu überprüfen. Wenn HP SDM keinen Mieterzugriff auf Poly Lens erhält, muss der Kunde Poly SDM einen vierteljährlichen Bestandsbericht von Poly Lens vorlegen. Kunden, die nicht für Service Delivery Manager berechtigt sind, müssen HP einen vierteljährlichen Bestandsbericht von Poly Lens vorlegen, um den True-Up-Prozess durchführen zu können.

Ein Anstieg der Gerätemenge pro Produktkategorie um 5 % oder 2 Geräte (je nachdem, welcher Wert höher ist) oder mehr löst mittelfristig einen True-Up-Prozess für die installierte Kundenbasis aus. Bei einem mittelfristigen „True-Up“ setzt HP die Baseline zurück, um die vom Kunden erworbenen zusätzlichen Geräte zu integrieren. Poly wird dem Kunden über seine Vertriebspartner ein Angebot über den Wert der zusätzlichen Geräte pro Produktkategorie unterbreiten und den Ausgangswert auf die Summe der neuen Geräte plus 5 % oder 2 Geräte (je nachdem, welche Menge höher ist) zurücksetzen.

Der Kunde muss für die neu hinzugefügten Geräte eine Bestellung an den autorisierten HP Fachhändler richten. Der Kunde muss seine Master-Konto-ID in der Bestellung angeben, um sicherzustellen, dass dem bestehenden Vertrag neue Assets hinzugefügt werden. Die Kosten für die Neugeräte werden dem Kunden ab dem Ersten des Monats bis zum Ende der Servicelaufzeit in Rechnung gestellt.

Alle im Laufe des Jahres einbezogenen Geräte werden in den neuen Grundwert aufgenommen und bei der jährlichen Erneuerung abgerechnet. Dann beginnt der Prozess erneut.

Mitwirkungspflicht der Kunden

Der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

1. Bei der Bestellung eine Kontakt-E-Mail-Adresse anzugeben. Der Kontakt ist für die Aktivierung des HP Lens-Mandanten verantwortlich. Bitte beachten Sie: Wenn eine E-Mail an einen autorisierten HP Händler gesendet wird, übernimmt der Händler die Verantwortung dafür, den Poly+ Enterprise Lizenzschlüssel, den er erhält, dem entsprechenden Kunden bereitzustellen. Alle Handlungen, die der Händler im Namen des Kunden vornimmt, bestehen zwischen dem Händler und dem Kunden.
2. Es wird ein Poly Lens-Mandant erstellt und alle HP Produkte, die durch den Poly+ Enterprise Service abgedeckt sind, werden bei Poly Lens registriert. Sofern nicht anders mit HP vereinbart, wird von den Kunden erwartet, dass sie zur Verwaltung der Bestandsberichte Poly Lens oder Poly Clariti Manager verwenden.
3. Ein Bestandsbericht aus Poly Lens wird für die Angebotserstellung bereitgestellt. Poly Clariti Manager wird für RealPresence Group Series verwendet.
4. Vierteljährlich wird ein aktualisierter Bestandsbericht aus Poly Lens für das True-Up-Verfahren bereitgestellt. Poly Clariti Manager wird für RealPresence Group Series verwendet.
5. Alle neuen Produkte werden innerhalb einer angemessenen Frist bei Poly Lens registriert. Poly Clariti Manager wird für RealPresence Group Series verwendet.

6. Es muss dafür gesorgt werden, dass alle HP Produkte innerhalb der jeweiligen Kategorie abgedeckt sind. Die folgenden Kategorien werden festgelegt: Headsets/persönliche Geräte, Video und Sprache. Es können keine Produkte aus der Kategorie ausgeschlossen werden.
7. Es ist derselbe Service zu erwerben, einschließlich sämtlicher Optionen für alle neuen zusätzlichen HP Produkte, die während der Laufzeit des Service erworben oder in der Produktion entdeckt werden. HP kann nach eigenem Ermessen die Erbringung von Supportleistungen ablehnen, wenn der Kunde nicht alle HP Produkte in diesen Service einbezieht.
8. Wenn Sie eine Bestellung für ein bestehendes Poly+ Enterprise-Konto aufgeben, stellen Sie bitte sicher, dass Sie bei allen Bestellungen Ihre Hauptkonto-ID angeben, um sicherzustellen, dass alle Ihre neuen Produkte zu einer bestehenden Vereinbarung hinzugefügt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie, wenn Sie sich nicht auf Ihre bestehende Hauptkonto-ID beziehen, möglicherweise für jede Bestellung eine neue Hauptkonto-ID erhalten.
9. Jedwede Software-Updates oder Upgrades, die dem Kunden für die durch diesen Service abgedeckten Produkte bereitgestellt werden, zu installieren.
10. Die obligatorische Unterstützung entfällt. Neue Käufe werden im Rahmen des vierteljährlichen True Up-Prozesses verfolgt und in Rechnung gestellt. Kunden müssen vierteljährlich einen Poly Lens-Bestandsbericht (Poly Clarity Manager-Bericht für RealPresence Group Serie) vorlegen und alle Neukäufe vierteljährlich oder nach Bedarf bestätigen.
11. Sofern für Support-Services angefordert und anwendbar, HP Informationen in Bezug auf die durch den Service unterstützten Poly Produkte zur Verfügung zu stellen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Netzwerkdiagramme, Systemkonfigurationen, Kundendetaildatensätze („CDR“s) und Betriebsverfahren.
12. Benachrichtigen Sie HP über alle Änderungen, die an HP Produkten vorgenommen wurden, wenn diese Änderungen mit Hardware oder Software vorgenommen wurden, die von einem anderen Anbieter als HP erworben wurde.
13. Sie sind für den Austausch sämtlicher Verbrauchsmaterialien, die im Zusammenhang mit den abgedeckten HP Produkten verwendet werden, verantwortlich, insbesondere Leuchtmittel und Akkus, auf eigene Kosten.
14. Bei Anfragen zum Hardwareaustausch muss der Kunde die Seriennummer des Produkts angeben.

Es wird empfohlen, dass der Kunde dem technischen Support-Personal von HP bei Bedarf proaktiv Remote-Zugriff auf alle HP Produkte gewährt, die durch den Poly+ Enterprise Service abgedeckt werden. Ein solcher Remote-Zugriff ermöglicht es HP, die Lösung von Problemen zu beschleunigen.

Optionale kostenpflichtige Services

Die folgende Option kann separat erworben werden, um das Poly+ Enterprise Support-Angebot zu erweitern.

Service Delivery Manager (SDM)

Kunden können sich für den Kauf von SDM entscheiden. Dem Supportvertrag können zusätzliche acht (8) SDM-Zeitblöcke pro Monat hinzugefügt werden.

Technical Account Management

Das Technical Account Management-Programm wird durch einen zugewiesenen Technical Account Manager (TAM) bereitgestellt, der dafür verantwortlich ist, Kunden proaktiv bei der Wartung ihrer HP Lösung zu unterstützen und die gewünschten Reaktions- und Zuverlässigkeitsziele zu erreichen, wenn technische Unterstützung erforderlich ist (der „Service“). Der TAM hat direkten Zugriff auf die Wissensdatenbank von HP und kann sich rund um die Uhr auf Remote-Know-how verlassen, einschließlich des technischen Teams für Advanced Services, Forschung und Entwicklung, Laborsysteme und Management-Eskalationsunterstützung, um ein hohes Maß an Support und Reaktionszeiten zu gewährleisten. Ausführliche Informationen zu diesem Service erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner.

Field Replaceable Unit Replace and Destroy (FRURAD)

Für Regierungsstellen, Behörden und andere Kunden mit hohen Sicherheitsanforderungen, die Ihre Hardware bei einem Defekt nicht einsenden können, ist gegen Aufpreis eine FRURAD-Option erhältlich. Eine separate Leistungsbeschreibung für diesen Service wird auf Anfrage bereitgestellt.

Sicherheitsmanagement

Das Information Security Management System (ISMS) von HP basiert auf Best Practices und ist auf das ISO27001 Framework ausgerichtet. Zur Vermeidung von Sicherheitsvorfällen sowie zur Erkennung von Schwachstellen nutzt HP die Grundsätze von Security by Design (Produkte sind gehärtet und Netzwerk-Ports sind nur bei Bedarf zulässig) und Privacy by Design (Zugriff wird nur mit den geringstmöglichen Rechten anhand des Wissensbedarfs gewährt und die Daten werden während der Übertragung verschlüsselt). Erkannte Anomalien werden umgehend untersucht, um zu ermitteln, ob ein Sicherheits- oder Datenschutzverstoß vorliegt. Wird ein Incident erkannt, der sich auf die Erbringung der Dienstleistungen oder die Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit von Endkundendaten auswirkt, wird der Kunde zeitnah benachrichtigt. Informationen zum Datenschutz finden Sie unter <https://www.hp.com/us-en/privacy/privacy-central.html>. Self-Service-Informationen finden Sie möglicherweise im HP Support-Portal unter [Poly Support |® HP Support](#).

Serviceberechtigung

Voraussetzungen für HP:

1. Alle berechtigten HP Geräte des Kunden innerhalb der ausgewählten Produktkategorie müssen in diesem Service enthalten sein. (Beispiel: Wenn ein Kunde die Kategorie Video abdeckt, müssen alle Videogeräte einbezogen werden.)
2. Der Poly Lens-Mandant muss aktiviert werden und alle Geräte des Kunden müssen bei Poly Lens registriert sein. Poly Clariti Manager wird für RealPresence Group Series verwendet.
3. Der Kunde muss HP einen Bestandsbericht von Poly Lens zur Erstellung eines ersten Angebots vorlegen. Poly Clariti Manager wird für RealPresence Group Series verwendet.
4. Der Kunde muss HP vierteljährlich einen aktualisierten Bestandsbericht von Poly Lens zukommen lassen. Poly Clariti Manager wird für RealPresence Group Series verwendet.
5. Die Berechtigung für den Zugriff auf Poly+ Enterprise wird durch die Erfüllung der Mindestanzahl an Geräten für mindestens eine (1) Produktkategorie, wie unten definiert, bestimmt:
 - Video: 10 Geräte
 - Stimme: 50 Geräte
 - Persönlich/Headset: 50 Geräte

Ausgewählte Kategorien umfassen: Headsets/Nur persönliche Geräte, Nur Video oder Nur Sprache. Es kann mehr als eine Kategorie ausgewählt werden, sofern für mindestens eine Produktkategorie der Schwellenwert für die Zulassung erreicht wird. Für Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, vertikale Lösungen (z. B. Poly Telehealth Station oder EduCart) und Infrastrukturprodukte ist ein Angebot erforderlich im Rahmen der Standardangebote oder eines individuellen Angebots. Produkte, deren Lebensdauer/Serviceende erreicht ist, fallen nicht unter diese Vereinbarung.

Service-Einschränkungen und -Abhängigkeiten

- Bei allen HP Collaboration-Produkten, einschließlich HP Poly-Produkten, ist die Kompatibilität mit nativen Anwendungen und Besprechungsdiensten wie Teams, Google Meet oder Zoom durch die Bedingungen und Zertifizierungsrichtlinien der Anwendungs- oder Softwareanbieter eingeschränkt.
- Informationen zum Zertifizierungsstatus Ihres Gerätemodells erhalten Sie vom Anwendungsanbieter. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung verfügbare Informationslinks sind enthalten.
 - [Microsoft](#)
 - [Zoom](#)
 - [Google](#)

Verzögerungen beim Zoll und in der Logistik können sich auf die tatsächliche Lieferzeit von Ersatzteilen an den Kundenstandort auswirken. Die Lieferung am nächsten Werktag gilt nur in Ländern, in denen ein HP Unternehmen der eingetragene Importeur ist.

- Für Personal Geräte kann der erweiterte Teileaustausch nur für bis zu drei Jahre unterstützt werden, wenn eine kontinuierliche Abdeckung besteht.
- Funktionen von Poly Lens³ sind möglicherweise nicht für alle Poly Produkte verfügbar, und ausgewählte Premiumfunktionen sind in Poly Lens³ nicht kostenlos verfügbar.
- Der Vor-Ort-Support ist abhängig vom Kundenstandort und vom Poly-Produkttyp. Wenden Sie sich an Ihren HP Ansprechpartner, um Informationen zur Verfügbarkeit des Vor-Ort-Supports zu erhalten.

Geschäftsbedingungen

Ausführliche Informationen finden Sie in den vollständigen HP [Geschäftsbedingungen](#).

Alle großgeschriebenen Begriffe, die hier verwendet und nicht anderweitig definiert werden, mit Ausnahme von Eigennamen und anderen grammatikalisch erforderlichen Groß- und Kleinschreibungen, haben die Bedeutung, die im Glossar unter https://support.hp.com/us-en/document/ish_9813257-9809439-16 angegeben ist.

Unsere Support-Services bieten Zugriff auf Poly Lens, einschließlich Poly Lens Premium, das mit Poly+ Enterprise und anderen Service-Support-Angeboten ausgestattet ist, um eine proaktive und prädiktive Wartung zu gewährleisten.

HP empfiehlt die Verwendung von Lens zur proaktiven Überwachung des Verbindungsstatus und des Gerätestatus. Informationen zu Poly Lens finden Sie hier: <https://www.hp.com/us-en/poly/software-and-services/software/poly-lens.html>.

Weitere Informationen
erhalten Sie unter hp.com/go/collaboration-services



Haftungsausschlüsse

1. Der englischsprachige Support rund um die Uhr ist in allen Ländern verfügbar, in denen Communication & Collaboration Services angeboten werden. Kunden können sich rund um die Uhr in englischer Sprache an Poly wenden und erhalten Support für ihre unterstützten Lösungen. Kunden müssen ihre Seriennummer <https://support.hp.com/us-en/contact/poly-serial-number> oder Produktinformationen <https://support.hp.com/us-en/contact/poly-product-info> angeben. Die Kontaktoptionen variieren je nach Standort.
2. HP bietet im Rahmen der meisten Wartungs- und Service-Programme einen Vorabtausch für alle fehlerhaften Hardware-Komponenten. Stellt der technische Support-Mitarbeiter von HP fest, dass zum Beheben eines gemeldeten oder diagnostizierten Problems ein Ersatzteil benötigt wird, kümmert sich HP im Rahmen des Vorab-Ersatzteilservices um den Eilversand dieses Ersatzteils per Spedition (montags bis freitags). Poly bemüht sich, Ersatzteilbestellungen noch am selben Tag zu bearbeiten, um den Abholterminen des Zustellers vor Ort gerecht zu werden. Fristende der Bearbeitung am selben Tag ist für das regionale Teiledepot von Poly 15:00 Uhr.
3. Poly Lens ist eine cloudbasierte Lösung für das Gerätemanagement, die umsetzbare Erkenntnisse und Analytik in Verbindung mit einheitlichen Kommunikationsendgeräten wie Poly Sprach-, Video- und Headset-Geräten bietet und als eigenständiger Service vertrieben wird. Internetzugang ist erforderlich. Weitere Informationen zu Poly Lens finden Sie unter <https://www.hp.com/us-en/poly/software-and-services/software/poly-lens.html>.
4. Der ECPS verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden fungiert. Wenn HP Poly feststellt, dass das Problem durch die Cloud-Partner-Umgebung verursacht wurde oder damit zusammenhängt, versucht HP Poly auf Verlangen des Kunden, eine Incident-Anfrage beim Cloud-Partner zu stellen, die Ergebnisse zu dokumentieren und dem Kunden die Incident-Nachverfolgungsnummer des Cloud-Partners zukommen zu lassen. Poly ist für die direkte Zusammenarbeit mit dem Cloud-Partner bei der Lösung oder bei Statusaktualisierungen für den Kunden verantwortlich. Wenn keine Incident-Anfrage gestellt werden kann, stellt Poly Ergebnisse zur Verfügung und verweist den Kunden zur Lösung an den Cloud-Partner. Kunden müssen einen aktuellen Service- oder Abonnementvertrag mit Cloud-Partnern haben, die entsprechende Software gemäß den Angaben des Cloud-Partners betreiben und warten sowie Poly auf Anfrage eine schriftliche Genehmigung erteilen, in Bezug auf die ECPS-Services in ihrem Namen zu handeln.
5. Die Service-Level und Reaktionszeiten bei HP Services variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen.
6. Erfordert Poly Infrastruktur oder Objektiv-Aktivierung.

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.