



## **Poly+ Enterprise**

La massima tranquillità che solo Poly è in grado di offrire. Poly+ Enterprise fornisce gestione degli asset senza problemi, copertura automatica, gestione del successo dei clienti e software Premium per l'intero ambiente Poly. Potete anche acquistare dispositivi a scelta a un prezzo fisso del supporto senza il problema di tracciare i numeri di serie.

### **Il vostro supporto tecnico è la nostra priorità per l'intera giornata, ogni giorno**

Come cliente del servizio Poly+ Enterprise, riceverete accesso prioritario 24 ore al giorno al supporto tecnico Poly per accelerare la risoluzione dei problemi delle soluzioni di Poly e dell'ecosistema leader di settore.

### **Mai più numeri di serie da tracciare**

Fate risparmiare tempo al vostro IT ed evitate i fastidi associati al tracciamento dei numeri di serie. Per tenere traccia dei prodotti nell'intero ambiente Poly, è disponibile un singolo ID account master, con copertura automatica dei nuovi dispositivi Poly aggiunti.

### **Il promotore del supporto: una figura necessaria ma finora sconosciuta**

Poly designerà un CSM (Customer Success Manager) che fungerà da vostro promotore interno in Poly. Il CSM designato si occuperà di monitorare, analizzare e riferire in merito al servizio e alle attività di supporto per assicurarsi che vengano completate a vostra soddisfazione.

# Poly+ Enterprise

## Funzioni

### Sostituzione anticipata dell'hardware<sup>1</sup>

Se è necessaria una sostituzione, la invieremo con spedizione prepagata il giorno lavorativo successivo, garantendo la continuità operativa.

### Copertura dell'intero ambiente

Copertura di tutti i prodotti Poly nell'intera azienda e copertura automatica dei nuovi dispositivi aggiunti.<sup>2</sup>

### Processo di adeguamento ridotto

Poiché i numeri di serie non vengono tracciati, Poly determina la baseline per il numero di dispositivi da supportare, insieme alla crescita stimata per l'anno successivo. Stimando la crescita, Poly addebiterà in anticipo una percentuale dei costi delle aggiunte previste, riducendo la necessità di adeguamenti a medio termine.<sup>3</sup>

### Upgrade e aggiornamenti gratuiti del software

Poly renderà disponibili gli upgrade e gli aggiornamenti del software di sistema senza costi aggiuntivi. Mantenete i vostri dispositivi sempre operativi con il software più recente senza costi aggiuntivi.<sup>4</sup>

### Funzionalità premium di Poly Lens aggiornate

Accesso semplificato alle funzionalità Premium di Poly Lens. Migliorate la visibilità sul vostro investimento in device di collaborazione per assicurarvi un deployment ottimale accompagnato da report sull'utilizzo, risoluzione proattiva dei problemi e piena integrazione nei vostri sistemi IT esistenti.<sup>5</sup>

### Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) migliora i tempi di risposta per le soluzioni cloud Poly, fungendo da punto di contatto principale. Quando il supporto Poly riceve una richiesta per un prodotto Poly utilizzato nell'ambiente di un Cloud Partner strategico approvato, collaborerà direttamente con il Cloud Partner per risolvere il problema.<sup>6</sup>

### Accesso al portale di supporto designato

Il portale di supporto Poly è stato pensato per registrare i prodotti, cercare le licenze, creare e monitorare i ticket di assistenza, controllare la sostituzione dei componenti, scaricare la documentazione prodotto e il software degli endpoint Poly, e molto altro ancora.

### Sconti sui servizi professionali

Come cliente di Poly+ Enterprise potete usufruire di sconti esclusivi per i servizi professionali.

### Gestione di escalation e incidenti

Il team di gestione dell'assistenza Poly coordina l'escalation dei problemi e coinvolge rapidamente gli specialisti all'interno di Poly. Faremo ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire una correzione o una soluzione alternativa, come più appropriato in base al caso.

### Servizi opzionali a pagamento

Potenziare Poly+ Enterprise con risorse aggiuntive: tempo aggiuntivo del vostro CSM (Customer Success Manager), Technical Account Management per la manutenzione proattiva della soluzione Poly e, per i clienti di enti pubblici e governativi, un'opzione di reso e distruzione delle unità sul campo (FRURAD, Field Replace Unit Return and Destroy).<sup>7</sup>

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

<sup>2</sup> Tutti i dispositivi Poly idonei del Cliente entro una categoria di prodotti selezionata devono essere inclusi in questo servizio. Le categorie selezionate includono: solo cuffie/dispositivi personali, solo video, solo voce. È possibile selezionare più di una categoria a condizione che venga soddisfatta la soglia di idoneità per almeno una categoria di prodotti. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, soluzioni verticali (ad es, Poly Telehealth Station o EduCart) e i prodotti per l'infrastruttura richiedono la creazione di un preventivo in base a offerte standard o preventivi personalizzati. I prodotti a fine vita/fine supporto non possono essere coperti da questo contratto.

<sup>3</sup> All'avvio del servizio, il Cliente (in collaborazione con Poly) deve identificare tutti i dispositivi che rientrano in una particolare categoria. Poly acquisirà informazioni sulla base installata effettiva e sulla crescita stimata per l'anno successivo. Stimando la crescita della base installata del Cliente, Poly addebiterà in anticipo (attraverso i partner di canale) una percentuale dei costi delle aggiunte previste, riducendo la necessità di adeguamenti a medio termine. Il Cliente deve ordinare Poly+ Enterprise per il numero totale di dispositivi all'interno di ogni categoria di prodotti e per la crescita concordata tra il Cliente e Poly. La baseline sarà costituita da questo numero totale dei dispositivi per ogni categoria di prodotti più il 5%. Il Customer Success Manager Poly eseguirà una verifica ogni mese per controllare il numero di dispositivi presso la sede del Cliente per ogni categoria di prodotti rispetto alla baseline concordata. Un incremento di almeno il 5% nella quantità di dispositivi per categoria di prodotti attiverà un adeguamento a medio termine per la base installata del Cliente. Nel corso di un adeguamento a medio termine, Poly reimposterà la baseline per incorporare i dispositivi aggiuntivi acquistati dal Cliente. Poly fornirà un preventivo al Cliente, attraverso i partner di canale, per il valore dell'adeguamento e reimposterà la baseline in base al nuovo numero totale di dispositivi più il 5%. Il Cliente deve generare un PO indirizzato al rivenditore autorizzato di Poly per i nuovi dispositivi aggiunti. Al Cliente verranno addebitati i costi dei nuovi dispositivi a partire dal primo giorno del mese dell'adeguamento fino alla fine della durata del servizio. Tutti i dispositivi sottoposti ad adeguamento nel corso dell'anno verranno inclusi nella nuova baseline e i relativi costi verranno addebitati nel rinnovo annuale, dopodiché il processo comincerà di nuovo.

<sup>4</sup> Accesso a versioni principali, patch e hotfix per gli aggiornamenti gli upgrade correnti del software tramite Poly Lens.

<sup>5</sup> Come parte di questa offerta di servizi, il Cliente avrà accesso alle funzionalità Premium di Poly Lens.

<sup>6</sup> Se Poly determina che il problema è causato o correlato all'ambiente del Cloud Partner, su richiesta del Cliente, Poly proverà ad aprire una richiesta di supporto con il Cloud Partner, documenterà i risultati e fornirà al Cliente il numero di tracciabilità della richiesta al Cloud Partner. È responsabilità del Cliente disporre di un contratto di supporto in essere con il Cloud Partner. È responsabilità di Poly collaborare direttamente con il Cloud Partner (se autorizzato dal Cloud Partner) alla risoluzione o a futuri aggiornamenti dello stato per il Cliente. Se non è possibile aprire una richiesta di supporto, Poly fornirà al Cliente i risultati e lo indirizzerà al Cloud Partner per la risoluzione. Se richiesto, il team di supporto Poly parteciperà a chiamate congiunte con il Cloud Partner per identificare e risolvere i problemi per conto del Cliente reciproco usando i processi di escalation definiti con il Cloud Partner. Se è possibile ripristinare una soluzione implementando una risoluzione temporanea alternativa, tale risoluzione verrà facilitata e comunicata al Cliente. Tutti i bug del software e le richieste di funzionalità verranno gestite dai tecnici di Poly o del Cloud Partner tramite procedure standard di correzione dei bug e rilasci di software. Poly e i suoi Cloud Partner forniscono collaborazione flessibile con voce e video attraverso soluzioni integrate multi-vendor verificate e approvate. L'elenco aggiornato di Cloud Partner strategici approvati da Poly è disponibile sul sito web pubblico di Poly: [www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus](https://www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus). Il Cliente deve disporre di un contratto in essere di assistenza o sottoscrizione con i Cloud Partner, deve utilizzare e gestire il software applicabile come specificato dal Cloud Partner e, se richiesto, deve fornire a Poly l'approvazione scritta firmata per agire per suo conto riguardo ai servizi ECPS.

<sup>7</sup> Al contratto di supporto è possibile aggiungere ulteriori otto ore per blocchi mensili di tempo del CSM. Per i clienti di enti pubblici e governativi che hanno esigenze specifiche in termini di sicurezza e che non possono restituire le unità hardware guaste, è disponibile un'opzione di reso e distruzione delle unità sul campo (FRURAD, Field Replace Unit Return and Destroy) a un costo aggiuntivo. Su richiesta è disponibile una descrizione del servizio relativa ai vari prodotti.

## Scheda tecnica