



HP Premium Support für Kommunikations- und Collaboration-Geräte

Poly+ Analyze

Service-Übersicht

Verlässliche Unterstützung durch den Premium-Support. Mit Poly+ Analyze erhalten Sie Zugang zum Support rund um die Uhr, damit Ihre HP Poly-Lösung verfügbar bleibt. Des Weiteren erhalten Sie Zugriff auf HP Lens Pro for Rooms-Funktionen für Ihren gesamten HP Poly Bestand.

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Globaler technischer Telefonsupport rund um die Uhr¹
- Priority Support¹
- Erweiterter Hardwareaustausch mit Teilelieferung am nächsten Werktag²
- Poly Lens Pro for Rooms-Funktion
- Softwareupgrades und -aktualisierungen

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 unterstützte Kundenlösung zu erhalten. Der Support kann per Chat, Telefon, Web und Video erfolgen. Es wird nachdrücklich empfohlen, dass Kunden ein MyHP-Konto einrichten, um Supportanfragen zu senden. 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 die Abholtermine des Zustellers vor Ort zu berücksichtigen. 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 aus HP Poly Produkten entfernt werden, sind Eigentum von HP und müssen innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des Austauschteils an die örtliche HP Serviceeinrichtung (an den Ort, der auf dem von HP bereitgestellten, voradressierten Rücksendepaket angegeben ist) zurückgeschickt werden. Andernfalls wird dem Kunden bzw. der Kundin der zu diesem Zeitpunkt aktuelle Listenpreis für das HP Poly Produkt bzw. die Komponente in Rechnung gestellt, wie im Preisbuch von HP veröffentlicht.

Tabelle 1. Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Spezifikationen für die Leistungserbringung								
Eskalationsmanagement	HP verfügt über formelle Eskalationsverfahren, um komplexe Kundenprobleme zu lösen. Das HP Support-Management-Team koordiniert das Eskalieren von Problemen und kann so schnell die richtigen Lösungsspezialisten beauftragen. HP wird das HP Servicemanagement 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 unterbrochen/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 unterbrochen/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 unterbrochen/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 . Die Apps Poly Lens und HP Poly Studio können zur Bereitstellung der neuesten Softwareaktualisierungen für Geräte verwendet werden.								
HP Support-Website für HP Poly	HP bietet rund um die Uhr Zugriff auf die HP Support-Website für HP Poly-Geräte 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 • Laden Sie die neueste HP Poly Endpoint Software herunter, die für die aktuelle Version verfügbar ist, und die neueste Version abzüglich eines								
Poly Lens ³ Pro for Rooms-Funktionen	Der Kunde hat im Rahmen dieses Serviceangebots Zugriff auf die Funktionen von HP Poly Lens Pro. Weitere Informationen zu den Poly Lens Pro for Rooms-Funktionen finden Sie unter: https://www.hp.com/us-en/poly/software-and-services/software/poly-lens.html .								

Tabelle 1. Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Spezifikationen für die Leistungserbringung
Ecosystem Cloud Partner Support ⁴ (ECPS)	ECPS verbessert die Reaktionszeiten bei HP Poly-basierten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem es als primärer Ansprechpartner für den Kunden fungiert. Das globale Support-Team von HP ist ausgezeichnet geschult und verfügt über die erforderlichen Kompetenzen, Erfahrungen und Prozesse, um technische Probleme in diesen komplexen Umgebungen zu lösen. Erhält das HP Support-Team eine Anfrage zu einem Incident für ein HP Poly Produkt, das in einer genehmigten Umgebung eines Strategic Cloud Partners (Cloud Partners) verwendet wird, wird im Ticketsystem von HP ein Support-Ticket zu Nachverfolgungszwecken erstellt. Support-Tickets werden eskaliert und mit den entsprechenden internen HP 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 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 HP 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 HP dem Kunden Ergebnisse zur Verfügung und verweist ihn zur Lösung an den Cloud-Partner. Auf Wunsch nimmt das HP Support-Team an gemeinsamen Telefonaten mit dem Cloud-Partner teil, um Probleme im Namen des gemeinsamen Kunden zu isolieren und zu lösen. Dazu werden gemeinsam definierte Eskalationsprozesse verwendet, die mit Cloud-Partnern eingerichtet wurden. Sofern der Cloud-Partner und der Kunde dies zulassen, wird HP: ▪ 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 Funktionsanforderungen werden von HP oder Cloud-Partner-Engineering im Rahmen von standardmäßigen Fehlerbehebungs- und Software-Release-Prozessen bearbeitet. HP 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 HP auf Anfrage eine schriftliche Genehmigung erteilen, in Bezug auf die ECPS-Services in ihrem Namen zu handeln.

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, dass der Händler die Verantwortung für die Bereitstellung des erhaltenen Poly+ Analyze-Lizenzschlüssels an den entsprechenden Kunden übernimmt, wenn eine E-Mail von HP autorisiertem Händler gesendet wird. Alle Handlungen, die der Händler im Namen des Kunden vornimmt, bestehen zwischen dem Händler und dem Kunden.
2. Erstellen Sie einen Poly Lens-Mandanten und registrieren Sie alle HP Poly-Produkte, die durch den Poly+ Enterprise Service abgedeckt sind, bei HP Poly Lens for Rooms. 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. Bereitstellung eines Bestandsberichts von Poly Lens³ für die Angebotserstellung. 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. Erwerben Sie denselben Service einschließlich sämtlicher Optionen für alle neuen zusätzlichen HP Poly 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 Poly-Produkte in diesen Service einbezieht.
7. Wenn Sie eine Bestellung für ein bestehendes Poly+ Analyze-Konto aufgeben, stellen Sie bitte sicher, dass Sie bei allen Bestellungen Ihre PIN-ID angeben, um sicherzustellen, dass alle Ihre neuen Produkte zu einer bestehenden Vereinbarung hinzugefügt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie, wenn Sie nicht auf Ihre bestehende PIN-ID verweisen, möglicherweise für jede Bestellung eine neue PIN-ID erhalten.
8. Jedwede Software-Updates oder Upgrades, die dem Kunden für die durch diesen Service abgedeckten Produkte bereitgestellt werden, zu installieren.
9. Stellen Sie HP gemäß den Anforderungen und gegebenenfalls für Support-Services Informationen zu seinen HP Poly-Produkten zur Verfügung, die durch den Service unterstützt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Netzwerkdiagramme, Systemkonfigurationen, Customer Detail Records ("CDRs") und Betriebsverfahren.
10. Benachrichtigung von HP über Änderungen an den HP Poly Produkten, wenn solche Änderungen mit Hardware oder Software vorgenommen wurden, die von einem anderen Anbieter als HP erworben wurde.
11. Sind Sie selbst dafür verantwortlich, auf eigene Kosten alle Verbrauchsmaterialien zu ersetzen, die in Verbindung mit den abgedeckten HP Produkten verwendet werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Glühbirnen und Batterien.
12. Bei Anfragen bezüglich Hardwareaustausch gibt der Kunde die Produktseriennummer an.

Es wird empfohlen, dass der Kunde den technischen Mitarbeitern von HP bei Bedarf proaktiv Remote-Zugriff auf alle HP Poly Produkte ermöglicht, die vom HP Premium Service (Poly+ Analyze) abgedeckt sind. Ein solcher Remote-Zugriff ermöglicht es HP, die Lösung von Problemen zu beschleunigen.

Optionale kostenpflichtige Services

Die folgenden optionalen Funktionen können separat erworben werden, um das HP Analyze-Supportangebot zu erweitern.

Customer Delivery Manager (CDM)

Das Customer Delivery Management-Programm wird über einen CDM bereitgestellt, der dem Kunden zugewiesen ist. Bei dem CDM handelt es sich um einen erfahrenen Service Manager, der als nicht-technische Managementschnittstelle für den designierten Kundenvertreter für alle Aktivitäten des HP Serviceprogramms fungiert.

Als Vertreter der Kundeninteressen innerhalb von HP überwacht, analysiert und meldet der CDM alle Aspekte im Zusammenhang mit Service und Support für die HP Produktionslösung des Kunden. Die Ziele des CDM sind Folgende: Sicherstellen, dass alle Serviceleistungen des Programms zur Zufriedenheit des Kunden abgeschlossen werden; Monitoring 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.

Kunden können sich für den Erwerb von CDM entscheiden. Dem Support-Vertrag kann ein zusätzlicher CDM hinzugefügt werden.

Diese globale Value-Added Service-Option steht Kunden zur Verfügung, die einen aktiven HP Supportvertrag für ihre HP Poly-Lösung haben. Die Rolle des Customer Delivery Managers ersetzt nicht die HP Programm-Manager, Projektmanager oder sonstigen Rollen, die dem Kunden für die Implementierung, Installation, Wartung oder das Management der HP Poly-Lösung zugewiesen sind.

Technical Customer Assurance Management

Das Technical Customer Assurance Management-Programm wird von einem zugewiesenen Technical Customer Assurance Manager (TCAM) durchgeführt, der dafür verantwortlich ist, die 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 TCAM 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.

Callcenter mit Sitz in den USA – Optionaler Zusatzservice nur für Kunden aus dem US-Bundesstaat

US-Kunden können einen optionalen Zusatzservice für Supportanrufe erwerben, die von einem Callcenter mit Sitz in den USA entgegengenommen werden. Dieser Service, der in Verbindung mit einem HP Supportvertrag für Poly-Lösungen erworben wurde, ermöglicht den Fernzugriff auf ein physisches technisches Telefon-Support-Center in den USA während der lokalen Geschäftszeiten. Preis pro Gerät und Jahr.

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 Vorfall erkannt, der sich auf die Erbringung der Services 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. Die meisten Sprach- und Videoprodukte von HP Poly erfüllen diesen Service-Level. Es ist keine Mindestmenge von Produkten erforderlich, um dieses Angebot zu erwerben.
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. Für Immersive Telepresence (ITP)- und Infrastrukturprodukte ist eine Kostenvoranschlagserstellung im Rahmen der Standardangebote oder eine individuelle Angebotserstellung erforderlich. Produkte, deren Lebensdauer/Serviceende erreicht ist, fallen nicht unter diese Vereinbarung.

Service-Einschränkungen und -Abhängigkeiten

1. Bei allen HP Produkten, einschließlich HP Poly Produkten, ist die Kompatibilität mit nativen Anwendungen und Meeting-Diensten wie Teams, Google Meet oder Zoom durch die Bestimmungen und Zertifizierungsrichtlinien des Anwendungs- oder Softwareanbieters eingeschränkt.
2. Informationen zum Zertifizierungsstatus Ihres Gerätemodells erhalten Sie vom Anwendungsanbieter. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung verfügbare Informationslinks sind enthalten.
 - [Microsoft](#)
 - [Zoom](#)
 - [Google](#)
3. 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.
4. Die Funktionen von Poly Lens³ sind möglicherweise nicht für alle HP Poly-Produkte verfügbar und ausgewählte Premium-Funktionen sind in Poly Lens³ nicht kostenlos verfügbar.
5. Der Vor-Ort-Support ist abhängig vom Kundenstandort und vom HP 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](#).

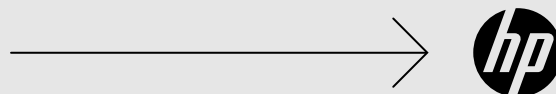
Alle hier verwendeten und nicht anderweitig definierten großgeschriebenen Begriffe, mit Ausnahme von Eigennamen und anderen grammatikalisch erforderlichen Großschreibungen, haben die Bedeutung, die im Glossar unter https://support.hp.com/us-en/document/ish_9813257-9809439-16 angegeben ist.

HP Supportservices für Kommunikations- und Zusammenarbeitsgeräte bieten Zugriff auf Poly Lens, einschließlich HP Poly Lens Pro für Räume, die mit HP Premium für Kommunikations- und Zusammenarbeitsgeräte und andere Service-Support-Angebote aktiviert sind, um eine proaktive und vorausschauende Wartung zu gewährleisten.

HP Poly empfiehlt die Verwendung von Poly Lens für das proaktive Monitoring des Verbindungs- 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 die unterstützten Kundenlösungen. 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 gewisse Einschränkungen.
6. Erfordert die Poly-Infrastruktur oder die Aktivierung von Poly Lens.

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.

© Copyright 2026 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die einzigen Garantien für HP-Produkte und -Services sind in den ausdrücklichen Garantieerklärungen aufgeführt, die diesen Produkten und Services beiliegen. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Garantieansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.