



# HP Essential Support ( コミュニケーション / コラボレーション デバイス向け )

## Poly+

### サービスの概要

Poly+ は HP Poly ソリューションに不可欠なサポートを提供し、昼夜を問わず HP による支援が受けられる安心感をお届けします。送料込みの翌営業日配送による先出しハードウェア交換により、必要な場所で迅速に対応でき、ダウンタイムを最小限に抑えることができます。さらに、プレミアムソフトウェアへのアクセスがアップグレードされ、コラボレーションエクスペリエンスを簡単に強化できます。

### サービスの特長

- 24 時間 365 日のグローバル テクニカル電話サポート<sup>1</sup>
- 翌営業日配送による先出しハードウェア交換サービス<sup>2</sup>
- ソフトウェアのアップグレードとアップデート

## サービス仕様

表 1. サービスの主な特長

機能	提供内容
24 時間 365 日優先サポート <sup>1</sup>	お客様は サポート対象ソリューションについて、HP に問い合わせることで、24 時間 365 日優先サポートを受けることができます。サポートは、チャット、Web、および電話でご利用いただけます。サポート リクエストを送信する際には、MyHP アカウントを作成することをお勧めします。HP サポートは、 <a href="#">Poly Support   HP® Support</a> のリンクよりご利用いただけます。
先出し交換サービス - 翌営業日対応 <sup>2</sup> (NBD)	<p>可用性および運用 : HP は、本サービス内容の対象となる故障ハードウェア部品について、先出し交換サービスを提供します。HP のテクニカル サポート担当者が、報告または診断された問題の解決に交換部品が必要と判断した場合、先出し交換として、交換部品は翌営業日 (月曜日～金曜日、祝日を除く) にお届けするよう、迅速な配送手段により発送されます。HP は、現地配送業者の集荷スケジュールに間に合うよう、交換部品の注文を当日中に処理するよう努めます。通常、同日処理の締め切りは、HP 地域部品倉庫の現地時間で月曜日から金曜日の午後 3 時 (祝日を除く) です。本サービスの対象製品については、先出し部品交換にかかるすべての配送料を HP が負担します。通関手続きや物流上の遅延により、お客様拠点への交換部品の実際の到着時間に影響が生じる場合があります。</p> <p>翌営業日配送は、HP が輸入者となる国においてのみ適用されます。</p> <p>交換部品 : HP が提供する交換部品は、Poly 製品と組み合わせて使用する場合において、新品または新品と同等の性能を有する部品であり、出荷日から 90 日間の保証が適用されます。修理の一環として Poly 製品から取り外された部品は HP の所有物であり、お客様は交換部品の受領後 10 営業日以内に、HP の指定するサービス拠点 (該当する場合は、HP が提供する宛先記載済みの返送用パッケージに記載の送付先) へ返送する必要があります。期限内に返送されない場合、当該 Poly 製品またはコンポーネントについて、HP の価格表に基づくその時点の標準価格が請求されます。</p>

表 1. サービスの主な特長

	提供内容								
エスカレーション管理	<p>HP は、お客様の複雑な問題を解決するための正式なエスカレーション プロセスを備えています。HP のサポート管理チームは、問題のエスカレーションを調整し、適切なソリューション スペシャリストを迅速に関与させます。また、カスタマー サポート ケースの対応期間が所定のしきい値を超えた場合、Poly のサービス管理部門へ通知するための内部連絡を実施します。</p>								
インシデント管理	<p>HP は、お客様からの問い合わせを受け付けると、ケースを登録し、ケース ID を通知するとともに、インシデントの重大度および是正対応開始までの時間要件を確認します。注記：HP の電子リモートサポートソリューション経由でイベントを受信した場合、ハードウェアの Call to Repair 時間またはオンサイト対応時間の起算前に、HP よりお客様へ連絡し、インシデントの重大度の確認およびシステムへのアクセス手配を行います。ハードウェアサポートにおけるオンサイト対応時間および Call to Repair 時間の規定は、インシデントの重大度に応じて異なる場合があります。インシデントの重大度レベルはお客様が決定します。</p> <table border="1" data-bbox="421 976 1514 1496"> <tbody> <tr> <td data-bbox="421 976 815 1133">重大度 1: 重大障害 (Critical Down)</td> <td data-bbox="815 976 1514 1133">本番環境が停止している、本番システムまたは本番アプリケーションが停止、または重大なリスクにさらされている、データの破損 / 損失、またはそのリスクがある、ビジネスに重大な影響が発生している、安全性に関わる問題がある</td> </tr> <tr> <td data-bbox="421 1133 815 1263">重大度 2: 重大な性能低下 (Critically Degraded)</td> <td data-bbox="815 1133 1514 1263">本番環境が著しく低下している、本番システムまたは本番アプリケーションが中断または機能低下している、再発のリスクがある、ビジネスに大きな影響がある</td> </tr> <tr> <td data-bbox="421 1263 815 1420">重大度 3: 通常 (Normal)</td> <td data-bbox="815 1263 1514 1420">非本番システム (例：テスト環境) が停止または性能低下している、回避策を適用した状態で、本番システムまたは本番アプリケーションが低下している、重要でない機能が利用できない、ビジネスへの影響が限定的である</td> </tr> <tr> <td data-bbox="421 1420 815 1496">重大度 4: 軽微 (Low)</td> <td data-bbox="815 1420 1514 1496">ビジネスおよびユーザーへの影響がない</td> </tr> </tbody> </table>	重大度 1: 重大障害 (Critical Down)	本番環境が停止している、本番システムまたは本番アプリケーションが停止、または重大なリスクにさらされている、データの破損 / 損失、またはそのリスクがある、ビジネスに重大な影響が発生している、安全性に関わる問題がある	重大度 2: 重大な性能低下 (Critically Degraded)	本番環境が著しく低下している、本番システムまたは本番アプリケーションが中断または機能低下している、再発のリスクがある、ビジネスに大きな影響がある	重大度 3: 通常 (Normal)	非本番システム (例：テスト環境) が停止または性能低下している、回避策を適用した状態で、本番システムまたは本番アプリケーションが低下している、重要でない機能が利用できない、ビジネスへの影響が限定的である	重大度 4: 軽微 (Low)	ビジネスおよびユーザーへの影響がない
重大度 1: 重大障害 (Critical Down)	本番環境が停止している、本番システムまたは本番アプリケーションが停止、または重大なリスクにさらされている、データの破損 / 損失、またはそのリスクがある、ビジネスに重大な影響が発生している、安全性に関わる問題がある								
重大度 2: 重大な性能低下 (Critically Degraded)	本番環境が著しく低下している、本番システムまたは本番アプリケーションが中断または機能低下している、再発のリスクがある、ビジネスに大きな影響がある								
重大度 3: 通常 (Normal)	非本番システム (例：テスト環境) が停止または性能低下している、回避策を適用した状態で、本番システムまたは本番アプリケーションが低下している、重要でない機能が利用できない、ビジネスへの影響が限定的である								
重大度 4: 軽微 (Low)	ビジネスおよびユーザーへの影響がない								
ソフトウェアのアップグレードとアップデート	<p>HP は、システム ソフトウェアのアップグレードおよびアップデートを追加料金なしで提供します。HP は、すべての一般提供版 (GA) ソフトウェアを <a href="#">Poly Support   HP® Support</a> または Poly Lens<sup>3</sup> のサイトに掲載します。Poly Lens と Poly Lens Desktop を用いれば、最新のデバイスソフトウェアアップデートを展開できます。</p>								
HP Poly サポート Web サイト	<p>HP は、HP Poly 向けサポート Web サイト <a href="#">Poly Support   HP® Support</a> への 24 時間 365 日のアクセスを提供します。このオンラインサポートセンターには、お客様のアカウントに関する次の機能が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 製品の登録と製品ライセンスの検索</li> <li>▪ サービス リクエストの作成と、サポート チケット ステータスの確認</li> <li>▪ デリバリー追跡情報を含む部品交換ステータスの確認</li> <li>▪ ナレッジ ベースでの検索</li> <li>▪ 最新の製品ドキュメントのダウンロード</li> </ul>								

表 1. サービスの主な特長

	提供内容
エコシステム クラウド パートナー サポート <sup>4</sup> (ECPS)	<p>ECPS がお客様との主要な問い合わせ窓口となることで、HP 対応エコシステム クラウド ソリューションにおける応答時間を短縮します。HP のグローバル サポート チームは、こうした複雑な環境における技術的な問題を解決するために必要なスキル、トレーニング、経験、およびプロセスを備えています。HP サポート チームは、承認された戦略的クラウド パートナー (以下「クラウド パートナー」) 環境で使用される Poly 製品に関するインシデントの連絡を受けた場合、追跡のため、HP のチケット管理システムにサポート チケットを登録します。サポート チケットは、必要に応じてエンジニアリング部門を含む適切な HP 社内チームへエスカレーションされ、原因の特定および解決に向けた対応計画の策定・管理が行われます。</p> <p>問題がクラウド パートナー環境に起因または関連していると HP が判断した場合、お客様からの要求に応じて、HP はクラウド パートナーに対してインシデント要求をオープンし、所見を記録し、クラウド パートナーのインシデント追跡番号をお客様に提供するように努めます。お客様には、クラウド パートナーとサポート契約を結んでおく責任があります。HP は、クラウド パートナーの許可が得られる場合、問題解決およびお客様への今後のステータス更新に関して、クラウド パートナーと直接連携します。インシデント要求をオープンできない場合、HP はお客様に所見を提供し、問題解決を行うためにお客様をクラウド パートナーに差し向けます。ご要望に応じて、HP サポート チームはクラウド パートナーとの共同会議に参加し、クラウド パートナーとの間で定められたエスカレーション プロセスに基づき、共通のお客様に代わって問題の切り分けおよび解決を支援します。</p> <p>クラウド パートナーおよびお客様の承認を前提として、HP は以下を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クラウド パートナーと直接コミュニケーションします。</li> <li>・ クラウド パートナーとのインシデント要求をオープンまたはクローズします。</li> <li>・ クラウド パートナーの状況を顧客に報告します。</li> <li>・ お客様の権利と期間をクラウド パートナーに確認します。</li> </ul> <p>一時的な回避策によってソリューションを復旧できる場合には、その対応を実施したうえで、速やかにお客様へご報告いたします。すべてのソフトウェアの不具合および機能要求は、標準的なバグ修正およびソフトウェア リリース プロセスに基づき、HP またはクラウド パートナーのエンジニアリング部門により対応されます。</p> <p>HP およびクラウド パートナーは、検証および承認済みのマルチ ベンダー統合ソリューションを通じて、柔軟なビデオおよび音声コラボレーションを提供します。お客様は、クラウド パートナーとの有効なサービス契約またはサブスクリプション契約を維持し、クラウド パートナーが指定する該当ソフトウェアを運用および維持するものとします。また、要請に応じて、ECPS サービスに関して HP がお客様に代わって対応することを許可する署名済みの書面による承認を提供する必要があります。</p>

## お客様の責任

お客様は、以下のことを行うこととします。

1. 購入時に、電子メール ([entitlepolyplus@hp.com](mailto:entitlepolyplus@hp.com)) または Poly Lens を通じて、必要なシリアル番号を HP に提供してください。
2. 購入注文書に連絡先の電子メール アドレスを記載してください。連絡先は、Lens テナントをアクティブ化する役割を担います。パートナーの電子メールが提供された場合、パートナーは、受け取った HP Poly+ ライセンス キーを適切なお客様に提供する責任を負うことに注意してください。パートナーが顧客に代わって行うすべてのアクションは、パートナーと顧客の間で行われます。

3. Poly Lens を使用している場合、お客様は、すべてのデバイスを速やかに Poly Lens ソフトウェアに登録するものとします。
4. このサービスでカバーされている製品について、お客様に提供されるソフトウェア アップデートまたはアップグレードをインストールします。
5. HP が指定する連絡方法を用いて HP のサポートチームへ連絡することが認められた、お客様の技術担当者を指定するものとします。
6. サポート サービスに関連して要求があった場合には、要請に応じて、お客様は、本サービス対象製品に関する情報（ネットワーク構成図、システム構成、顧客詳細記録 (CDR)、運用手順など）を HP に提供するものとします。

## 有償オプション サービス

オンサイト サポートは追加料金にて提供され、提供可否はお客様の所在地および HP 製品の種類により異なります。

オンサイト サポート オプションは、以下の機能により HP+ Service を強化します。

HP のテクニカル サポート エンジニアが HP 製品障害をリモートで診断した場合、HP は営業時間内に認定技術者をお客様先へ派遣し、交換部品の取り付けを行います。オンサイト対応は、交換部品の予想納期に基づき、お客様と調整のうえ実施されます。前項の規定にかかわらず、HP は、Poly+ オンサイト サービスの対象となる HP 製品について、オンサイト対応を実施できる体制を維持します。問題解決にあたり、HP の技術者は、HP テクニカル サポートおよびお客様の指定連絡先と連携し、トラブルシューティングおよび検証作業を実施します。HP のオンサイト サポートには、ソフトウェア アップグレードのインストール、HP 製品の機能追加、または製品の構成サポートは含まれません。ただし、HP はその裁量により、対象製品を正常稼働状態に復旧するために必要と判断したソフトウェア アップデートを適用する場合があります。HP はお客様と連携し、技術者を可能な限り迅速にお客様の拠点へ派遣します。

### 米国拠点コール センター サービス - 米国連邦政府向けのオプション サービス

米国連邦政府機関のお客様は、オプション サービスとして、米国拠点のコール センターによるサポート対応をご利用いただけます。本サービスは、HP Poly ソリューション向けの HP サポート契約とあわせてご購入いただくことで、現地営業時間内に米国内のテクニカル サポートセンターによる電話サポートを受けることが可能となります。なお、デバイス単位の年額料金で提供されます。

## セキュリティ管理

HP の情報セキュリティ マネジメント システム（「ISMS」）は、ベスト プラクティスに基づき、ISO/IEC 27001 フレームワークに準拠しています。HP は、セキュリティ インシデントの防止および脆弱性の検知を目的として、Security by Design（製品の強化および必要最小限のポート開放）および Privacy by Design（最小権限および必要最小限の情報共有の原則に基づくアクセス制御、ならびに必要な応じた通信時および保存時のデータ暗号化）の原則を採用しています。異常が特定された場合は、速やかに調査され、セキュリティまたはプライバシーのインシデントが発生したかどうか判断されます。本サービスの提供、またはエンドカスタマーデータの機密性、完全性、または可用性に影響を与えるインシデントが特定された場合、お客様には適時に通知されます。プライバシー情報については、<https://www.hp.com/jp-ja/privacy/privacy-central.html> をご覧ください。セルフサービス情報は、HP Poly サポートポータル [Poly Support | HP® Support](#) に掲載されている場合があります。

## サービスの制限事項および前提条件

- HP Poly 製品を含むすべての HP コラボレーション製品において、Microsoft Teams、Google Meet、Zoom などのネイティブ アプリケーションおよび会議サービスとの互換性は、各ソフトウェア提供元の利用規約および認定ポリシーに依存します。

- デバイスの認定状況については、各アプリケーション提供元の情報をご確認ください。公開時点で利用可能な参考情報へのリンクを掲載しています。
  - [Microsoft](#)
  - [Zoom](#)
  - [Google](#)
- 通関手続きや物流上の遅延により、お客様拠点への交換部品の実際の到着時間に影響が生じる場合があります。翌営業日配送は、HP が輸入者となる国においてのみ適用されます。
- 個人向けデバイスについては、サービスが継続的に提供されている場合に限り、最長 3 年間まで先出し交換サービスを利用することができます。
- Poly Lens<sup>3</sup> の機能は、一部の HP Poly 製品で利用できるわけではなく、一部のプレミアム機能は Poly Lens<sup>3</sup> では無料で利用できません。
- オンサイト サポートはお客様の所在地と HP Poly 製品タイプによって変わります。

## サービスの適格性

すべての HP Poly 製品が本サービス レベルの対象となり、本オファーの購入にあたって製品の最低購入数量は設定されていません。

## 利用規約

HP の[利用規約](#)全文をご覧ください。

固有名詞およびその他の文法的に必要なとされる大文字の用語を除き、本書で使用され、他に定義されていないすべての用語は、[https://support.hp.com/us-en/document/ish\\_9813257-9809439-16](https://support.hp.com/us-en/document/ish_9813257-9809439-16) にある用語集に記載されている意味を持つものとしします。

当社のサポート サービスでは、HP Poly+ Enterprise 対応の HP Poly Lens Premium やその他のサービス サポート オファーを含む HP Poly Lens へのアクセスを提供し、プロアクティブで予防的なメンテナンスを実現します。

HP では、接続ステータスとデバイスの状態を予防的に監視するために、Lens の使用を推奨しています。HP Poly Lensの詳細については、<https://www.hp.com/jp-ja/poly/software-and-services/software/poly-lens.html> をご覧ください。

## 詳細はこちら

[hp.com/go/collaboration-services](https://hp.com/go/collaboration-services)



### 免責

- 24 時間 365 日の英語サポートは、コミュニケーションおよびコラボレーション サービスが販売されているすべての国で利用できます。お客様は サポート対象ソリューションについて、Poly に問い合わせることで、24 時間 365 日の英語サポートを受けることができます。お客様は、シリアル番号または製品情報を提供する必要があり、詳細については以下のリンクをご参照ください (シリアル番号: <https://support.hp.com/jp-ja/contact/poly-serial-number>、製品情報: <https://support.hp.com/jp-ja/contact/poly-product-info>)。連絡方法は地域によって異なります。
- HP は、ほとんどの保守サービス プログラムにおいて、故障したハードウェア コンポーネントに対し、先出し交換サービスを提供しています。報告または診断された問題の解決に交換部品が必要であると HP のテクニカル サポート担当者が判断した場合、交換部品は Poly より (月曜日から金曜日) 迅速な配送サービスを利用して出荷され、先出し交換が行われます。Poly は、現地のデリバリー業者の集荷スケジュールに合わせて、交換部品の注文を当日に処理するために最善の努力をします。当日対応の受け付け期限は、通常、Poly の部品倉庫がある地域の現地時刻午後 3 時です。
- Poly Lens は、ユニファイド コミュニケーション エンドポイント (Poly 音声、ビデオ、ヘッドセット デバイス) を管理するためのクラウド ベースのデバイス管理ソリューションで、スタンドアロン サービスとして提供可能です。インターネットアクセスが必要です。Poly Lens の詳細については、<https://www.hp.com/jp-ja/poly/software-and-services/software/poly-lens.html> をご覧ください。
- ECPS がお客様との主要な問い合わせ窓口となることで、Poly 対応エコシステム クラウド ソリューションにおける応答時間を短縮します。問題がクラウド パートナー環境に起因または関連していると Poly が判断した場合、お客様からの要求に応じて、Poly はクラウド パートナーに対してインシデント要求をオープンし、所見を記録し、クラウド パートナーのインシデント追跡番号をお客様に提供しよう努めます。Poly は、問題解決やお客様に対する今後のステータス更新に関してクラウド パートナーに直接働きかける責任を負います。インシデント要求をオープンできない場合、Poly はお客様に所見を提供し、問題解決を行うためにお客様をクラウド パートナーに差し向けます。お客様は、クラウド パートナーとの有効なサービス契約またはサブスクリプション契約を維持し、クラウド パートナーが指定する該当ソフトウェアを運用および維持するものとしします。また、要請に応じて、ECPS サービスに関して HP がお客様に代わって対応することを許可する署名済みの書面による承認を提供する必要があります。
- HP サービスのサービス レベルおよび対応時間は、お客様の所在地により異なる場合があります。サービスは、ハードウェアの購入日からご利用いただけます。制限条項と制限事項が適用されます。

HP サービスは、購入時にお客様に提示または提供される該当 HP サービス利用規約に従って別途ご購入いただき、管理されます。お客様は現地の適用法に従い制定法上の権利を別に有する場合があります。そうした権利は HP サービス利用規約や HP 製品に付属する HP 限定保証条件に縛られることはありません。