

HP Premium 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+ Analyze

サービスの概要

HP だけが提供できる安心を実現するプレミアム サポートです。Poly+ Analyze では、24 時間 365 日のサポートにより HP Poly ソリューションの可用性を維持するとともに、HP Poly 環境全体で HP Lens Pro for Rooms の機能をご利用いただけます。

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¹
- 優先サポート¹
- ハードウェア交換品の先行交換 (翌営業日対応、部品発送)²
- Poly Lens Pro for Rooms の特徴
- 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 ¹	パートナーは 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、電話、Web、およびビデオ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、 Poly Support HP® Support 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 ² (NBD)	<p>可用性および運用 : HP は、本サービス説明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。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、HP 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 HP 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

機能	提供内容								
エスカレーション管理	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 プロセスを整備しています。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、HP 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。								
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"> <tbody> <tr> <td>重大度 1: 重大障害 (Critical Down)</td> <td>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>重大度 2: 重大な性能低下 (Critically Degraded)</td> <td>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>重大度 3: 通常 (Normal)</td> <td>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>重大度 4: 軽微 (Low)</td> <td>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	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 Poly Support HP® Support または Poly Lens ³ のサイトに掲載します。Poly Lens と HP Poly Studio App 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。								
HP Poly サポート Web サイト	<p>HP は、HP Poly デバイス向けサポート Web サイト Poly Support HP® Support 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"> 製品の登録と製品ライセンスの検索 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 デリバリー追跡情報を含む部品交換ステータスの確認 ナレッジ ベースでの検索 最新の製品ドキュメントのダウンロード 現在のリリースおよび最新バージョンとその 1 つ前のバージョンに対応した HP Poly エンドポイント ソフトウェアのダウンロード 								
Poly Lens ³ Pro for Rooms の特徴	<p>このサービス内容の一環として、お客様は HP Poly Lens Pro for Rooms の機能にアクセスできます。HP Poly Lens Pro for Rooms の機能の詳細はこちら https://www.hp.com/jp-ja/poly/software-and-services/software/poly-lens/lens-pro.html</p>								

表 1. サービスの主な特長

機能	提供内容
エコシステム クラウド パートナー サポート ⁴ (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 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。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 HP 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"> ・ クラウド パートナーと直接コミュニケーションします。 ・ 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。 ・ クラウド パートナーの状況を顧客に報告します。 ・ 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。 <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。HP が承認した戦略的クラウド パートナーの最新一覧については、HP 担当者までお問い合わせください。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、HP 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アドレスが提供された場合、当該パートナーは、受領した Poly+ Analyze ライセンス キーを適切なお客様へ提供する責任を負います。リセラーが顧客に代わって行うすべてのアクションは、リセラーと顧客の間で行われます。
2. HP Poly Lens テナントを作成し、Poly+ Analyze サービスの対象となる HP Poly 製品を HP Poly Lens for Rooms に登録します。HP と別段の合意がない限り、お客様は Poly Lens または Poly Clariti Manager を使用して在庫レポートを管理するものとします。
3. 見積もりのため、Poly Lens³ から在庫レポートを提供するものとします。Poly Clariti Manager は RealPresence Group シリーズに使用されます。
4. 四半期ごとに Poly Lens から最新の在庫レポートを提供して調整します。Poly Clariti Manager は RealPresence Group シリーズに使用されます。
5. 妥当な期間内に、すべての新製品を Poly Lens に登録します。Poly Clariti Manager は RealPresence Group シリーズに使用されます。
6. 本サービス期間中に新たに購入または本番環境で新たに判明した追加の HP Poly 製品については、オプションを含め、同等のサービスを購入するものとします。お客様がすべての HP Poly 製品を本サービスに含めていない場合、HP は自己の裁量により、サポートの提供を拒否することがあります。
7. 既存の Poly+ Analyze アカウントに対して注文を行う場合は、すべての発注書に PIN ID を記載し、すべての新規製品が既存の契約に追加されるようにしてください。既存の PIN ID を記載しない場合、注文ごとに新しい PIN ID が発行される可能性がありますのでご注意ください。
8. 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。
9. 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。
10. HP Poly 製品に加えられた変更が、HP 以外のベンダーから購入したハードウェアまたはソフトウェアを使用して行われた場合は、その旨を HP に通知してください。
11. 対象となる HP 製品に関連して使用されるすべての消耗品 (電球やバッテリーを含むがこれらに限定されない) については、お客様の自己負担で交換する責任を負います。
12. ハードウェア交換をご要望の場合、お客様は製品のシリアル番号を提供するものとします。

必要に応じて、HP Premium Service (Poly+ Analyze) の対象となるすべての HP Poly 製品へのリモート アクセスを、HP テクニカル サポート スタッフに提供いただくことが推奨されます。このようなりモート アクセスにより、HP は問題解決を迅速化することができます。

有償オプション サービス

以下のオプション機能は、HP Analyze サポート サービスを強化するために個別に購入いただけます。

カスタマー デリバリー マネージャー (CDM)

カスタマー デリバリー マネージャー プログラムは、お客様に割り当てられた CDM を通じて提供されます。CDM は、経験豊富なサービス マネージャーであり、HP のサービス プログラム全体に関する非技術的な管理窓口として、お客様の指定担当者との連絡・調整を担当します。

CDM は HP 社内におけるお客様の代表として、お客様の HP 本番環境におけるサービスおよびサポートに関する各種事項を監視・分析・報告します。CDM の主な目的は、サービス プログラムの成果物が適時かつ HP の標準運用手順、ポリシーおよび慣行に従って提供され、お客様の満足を満たすこと、ならびにお客様との継続的かつ効果的なコミュニケーションおよびレポート スケジュールの遵守を確保することです。

お客様は CDM を購入することができます。サポート契約に CDM を追加することができます。

本グローバル付加価値サービスオプションは、HP Poly ソリューションに対する有効な HP サポート契約を維持しているお客様に提供されます。カスタマー デリバリー マネージャーの役割は、HP のプログラム マネージャー、プロジェクト マネージャー、または HP Poly ソリューションの導入、設置、保守、管理のために割り当てられるその他の役割に代わるものではありません。

テクニカル カスタマー アシュアランス マネジメント

TCAM は、割り当てられたテクニカル カスタマー アシュアランス マネージャー (TCAM) を通じて提供されます。TCAM は、テクニカル サポートが必要な場合に、お客様の HP ソリューションを維持し、望ましい応答性および信頼性目標の達成を積極的に支援する責任を負います (以下「サービス」)。TCAM は HP のナレッジ ベースに即時アクセスできるほか、HP の高度支援サービスの技術チーム、研究開発、ラボ環境、管理エスカレーション サポートなどによる 24 時間 365 日のリモート支援体制により、高度なサポートおよび迅速な対応を実現します。本サービスの詳細については、HP の担当者までお問い合わせください。

ユニット交換と返却不要 (故障機器破棄) サービス (FRURAD)

政府、連邦、およびセキュリティを重視するお客様で、故障時にハードウェア ユニートを返却できない場合は、追加料金で FRURAD オプションをご利用いただけます。成果物に関する別のサービス説明は、リクエストに応じてご利用いただけます。

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 サポートポータルの [Poly Support | HP® Support](#) に掲載されている場合があります。

サービスの適格性

HP には以下が求められます。

- HP Poly の音声およびビデオ製品の大半は、このサービス レベルの対象となります。本オファーの購入にあたり、製品の最小数量要件はありません。
- Poly Lens テナントを有効化し、すべての顧客デバイスを Poly Lens に登録する必要があります。Poly Clarity Manager は RealPresence Group シリーズに使用されます。
- イマーシブ テレプレゼンス (ITP) およびインフラ製品については、標準オファーの対象外となり、個別見積りによる対応が必要です。この契約では、サポート終了/サービス終了の製品はカバーされません。

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 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。
- Poly Lens³ 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 Lens³ では無償で利用できません。
- 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。オンサイト サポートの提供可否については、HP の担当者までお問い合わせください。

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/jp-ja/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。

HP Communication & Collaboration デバイス向けサポート サービスでは、Poly Lens へのアクセスが提供されます。これには、HP Premium for Communication and Collaboration Devices が有効な HP Poly Lens Pro for Rooms およびその他のサービス サポート オファーが含まれており、プロアクティブかつ予測的なメンテナンスの実現を支援します。

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、Poly 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/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、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担います。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。
- Poly インフラストラクチャまたはレンズのアクティベーションが必要です。

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。

© Copyright 2026 HP Development Company, L.P. 本書に記載されている情報は、予告なく変更されることがあります。HP の製品およびサービスに対する唯一の保証は、当該製品およびサービスに付属する明示的な保証条項に記載されています。本書のいかなる内容も、新たな保証を追加するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。