

# 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 製品向け Elite サービス

### サービスの概要

ビジネスシーンにおいてコラボレーション ツールを良く利用するため、ユニファイド コミュニケーション環境は極めて重要な要素となっています。お客様には、固有の環境とニーズを理解しているサポートチームが必要です。当社の Elite Service は、包括的なサポート戦略を提供し、パフォーマンスの最適化と投資対効果の向上を実現します。

### サービスの特長

- 24 時間 365 日1の電話テクニカル サポートを提供 (リモートのテクニカル カスタマー アシュアランス マネージャー (TCAM) への連絡・相談が可能)
- 定期的なビジネス レビューおよびパフォーマンス レビューを含むコンサルティング サービスを提供 (専任のカスタマー デリバリー マネージャー (CDM) への連絡・相談が可能)
- HP が提供する戦略的クラウド パートナーのエンドポイント環境における主要な問い合わせ窓口を提供

## 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 日テクニカル電話サポート <sup>1</sup>	Elite サポートは、お客様は製品に関して、24 時間 365 日、Elite テクニカル サポートを利用できます。HP は、TCAM への連絡用として専用の電話番号をお客様に提供します。お客様からのお電話は、主要な地域の営業時間内に、TCAM へ転送されます。サービス サポート チームは、対象製品の診断、切り分け、およびトラブルシューティングについてリモートで支援を提供します。
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、本契約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) 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、HP 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。交換のために HP 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 HP 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								
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="427 701 1513 1220"> <tbody> <tr> <td data-bbox="427 701 820 857">重大度 1: 重大障害 (Critical Down)</td> <td data-bbox="820 701 1513 857">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="427 857 820 981">重大度 2: 重大な性能低下 (Critically Degraded)</td> <td data-bbox="820 857 1513 981">本番環境のパフォーマンス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="427 981 820 1149">重大度 3: 通常 (Normal)</td> <td data-bbox="820 981 1513 1149">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="427 1149 820 1220">重大度 4: 軽微 (Low)</td> <td data-bbox="820 1149 1513 1220">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)	本番環境のパフォーマンス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)	本番環境のパフォーマンス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								
ソフトウェアのバージョン管理	<p>HP は、新しいソフトウェアリリースが一般提供 (GA) された時点で、お客様に通知します。</p> <p>HP は、当該リリースについて、専用に設定されたレビュー会議、または定期的実施されるステータス会議において説明を行います。これらの説明には、お客様環境への適用可否、新機能および機能改善の内容、本リリースで解決された主な問題、ならびに未解決の主要な既知問題が含まれます。</p> <p>また HP は、新しいソフトウェアリリースに関連し、HP ビデオ製品に重大な影響を及ぼす可能性のある既知の問題について、お客様の技術チームに対して事前に通知します。</p>								
ソフトウェアのメンテナンスアップデートとアップグレードを支援	<p>TCAM は、お客様の環境、サービス リクエスト履歴、サードパーティの統合、および機能要件を考慮して、すべてのソフトウェア アップデートおよびアップグレードの導入に向けた提案、計画、および管理を行い、お客様の製品の使用と運用に対するリスクと影響を最小限に抑えます。</p> <p>お客様の技術チームが実施するソフトウェアのアップデートおよびアップグレードに関して、TCAM は通常の HP 現地営業時間内にリモート サポートを提供します。また、ご要望に応じて、年 2 回まで、事前にスケジュールされた営業時間外での移行作業を支援します。</p> <p>Elite チームは、ソフトウェアの更新とアップグレードの作業手順書 (MOP) をお客様に提供します。リスクとダウンタイムを最小限に抑えるために、メンテナンス期間は双方の合意のもとで決定され、要求された場合は、お客様にリモート サポートが提供されます。</p>								

表 1. サービスの主な特長

	提供内容
保証範囲の確認	<p>本サービスに関する発注書 (PO) を受領し、受諾した後、HP とお客様は、シリアル番号、システム タイプ、設置場所 (部屋)、名称、および所在地に基づき、対象となるすべての HP ビデオ製品を相互に特定します。HP は、本サービスの対象となるすべての製品 (本サービスの対象に含まれる場合は音声製品を含む) の資産リストを管理し、当該リストを継続的にお客様と確認します。お客様が追加の製品を購入した場合、または追加の製品が生産中であると特定された場合、新規または新たに識別された各製品をサービスに追加する必要があり、関連するサービス料金が適用されます。</p>
プログラム レビュー	<p>HP の CDM および TCAM は、お客様が指定する責任者と、四半期ごとにリモートでのレビュー会議を実施します。このような会議の実際の時間と頻度は、相互に合意した内容で実施します。トピックには、通常、サービス状況、未解決の戦略的課題、新規顧客イニシアチブの概要、新製品リリースの最新情報、およびそれらの顧客環境への適合性などが含まれます。</p> <p>ご要望に応じて、HP の CDM は、お客様が該当する秘密保持契約 (NDA) を締結していることを条件として、年 1 回のレビュー会議の一部の時間を充て、HP のアカウント チームが製品管理部門と連携のうえ、HP の製品ロードマップに関する機密情報のアップデートを提供します。</p>
Poly Lens のプレミアム機能	<p>このサービス内容の一環として、お客様は Poly Lens のプレミアム機能にアクセスできます。Poly Lens のプレミアム機能の詳細については、<a href="https://www.hp.com/jp-ja/poly/software-and-services/software/poly-lens.html">https://www.hp.com/jp-ja/poly/software-and-services/software/poly-lens.html</a> をご覧ください。</p>
根本原因分析 (RCA)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HP は、ご要望に応じて、重大度 1 (S1) の問題について根本原因分析 (RCA) レポートを提供します。このレポートには、次の情報が含まれます。 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 問題の概要</li> <li>b. 事象のタイムライン (該当する場合)</li> <li>c. トラブルシューティング プロセスにおいて発生した課題の特定および分析</li> <li>d. 合理的な商業的努力に基づき、所定の対応時間内で特定可能な範囲における根本原因の特定</li> <li>e. 同様の問題の再発防止に向けた対策計画</li> </ol> </li> <li>2. ハードウェア障害の場合、HP の根本原因分析では、フィールド交換可能ユニット (FRU) レベルまで問題を特定します。</li> <li>3. HP は、重大度1 (S1) の問題が解決された後、5 営業日以内に本レポートを提供するよう努めます。問題の性質やその他の変数によっては、追加の時間が必要になる場合があります。</li> </ol>
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 HP 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ービス リクエストを登録します。サービス リクエストは、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>

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>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"> <li>▪ クラウド パートナーと直接コミュニケーション</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</li> <li>▪ クラウド パートナーとのステータス更新を顧客に提供</li> <li>▪ お客様の権利と期間をクラウド パートナーに確認</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。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>

## 有償オプション サービス

### ネットワーク評価

HP は、高品質なビデオ会議に求められる低パケット損失、低遅延およびジッター要件に対する適合性の観点から、お客様のネットワークについて、ベスト プラクティスおよび実際のパフォーマンスを評価します。このサービスでは、ネットワークのステータスを示すレポートと、評価中に発見された問題を修正するために実行する作業の概要も提供します。このサービスには、ビデオストリームのネットワークサポートの品質に関する 24 時間 365 日の情報を提供するネットワーク監視ツールのインストールが含まれます。監視ツールは、最初の準備レビューの完了後もそのまま残されます。ネットワークステータスの半年ごとのレビューが実行され、問題が特定され、お客様の管理レビューのために推奨される解決策が示されます。

## オプション サービス:

### 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、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。

## Elite Service プログラムの概要

### Elite Service

高度な 部品 翌営業 日対応	24 時間 365 日 電話 サポート	個別対応の サポート アクセス	専任 CDM	TCAM	プログラム レビュー	Lens の プレミアム 機能	ECPS	ソフトウェア バージョンと アップグレード 管理	根本 原因 分析	資産 管理
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

### Elite ImmersiveCare サービス

	個別対応の サポート アクセス	専任 CDM	TCAM	プログラム レビュー	ソフトウェア バージョンとアップ グレード管理	根本原因 分析	資産 管理	オンサイト サポート 翌営業日対応
Elite ImmersiveCare*	■	■	■	■	■	■	■	■

### オプション サービス

	米国拠点 のコール センター	オンサイト サポート 翌営 業日対応**	UC ネットワーク 監視とネットワーク 評価	ソリューション 設計サービス	オンサイト テクニカル訪問	ビジネス アプリ	TCAM
Elite	■	■	■	■	■	■	■

HP フィールド エンジニアによるオンサイト対応: HP のテクニカル サポート エンジニアが製品障害をリモートで診断した場合、HP は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。前項にかかわらず、HP は、本サービス対象製品について、翌営業日対応のオンサイト派遣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、製品機能拡張の導入、または製品構成に関する支援は含まれません。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。

## 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. Poly Lens のライセンス キーとアクティベーション手順を受け取るための注文書に連絡先のメール アドレスを入力します。連絡先は、Poly Lens テナントの有効化を担当します。HP 認定リセラーの電子メール アドレスが提供された場合、当該リセラーは、受領した HP+ 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. お客様は、合理的な期間内に、Poly Lens および Poly Lens Premium 機能へのアクセスが必要な場合、Poly Lens テナントを作成し、HP の CDM に対して当該テナントへのアクセス権を付与するか、利用状況の調整に必要なレポートを提供するものとします。HP Elite Service の対象となるすべての製品について、速やかに Poly Lens への登録を行うものとします。
3. HP Elite サポート チームへの連絡が許可された担当者を指定するものとします。
4. HP の CDM または TCAM から別途指示がない限り、本サービスに関するすべての連絡は、指定された連絡手段を使用するものとします。
5. 本サービス期間中に新たに購入または本番環境で確認された追加製品については、オプションを含め同一サービスを購入するものとします。また、新規製品の発注が行われた場合、お客様は HP の CDM へ通知するものとします。お客様がすべての対象製品を本サービスに含めていない場合、HP はその裁量により、サポート提供をお断りする場合があります。
6. 該当する場合、お客様は HP Premium+ Support (Elite) プログラムにおけるすべての責任事項を継続して遵守するものとします。

## お客様の責任

7. 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、管理レポート、資産リスト、顧客詳細記録(CDR)レポート、運用手順など）をHPに提供するものとします。
8. 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 アップグレードまたはアップデートをインストールします。追加料金および少なくとも2週間前の事前調整により、HPはこれらソフトウェアの適用を目的としたオンサイト サービスを提供する場合があります。

## カスタマー デリバリー マネージャー (CDM)

CDMは、経験豊富なカスタマー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。HPは、所定の収益基準を満たした場合、またはHPサービスマネジメントの承認を得た場合にCDMを任命し、お客様およびHP内部チームと連携しながら、情報共有、技術サポートプロセス、サービスリクエスト(SR)情報、ステータスレポート、分析、契約内容レポート、返品承認(RMA)情報、ソフトウェアアップグレード管理および各種提案の円滑な運用を支援します。CDMは、お客様対応に関連する各種サービスプログラム施策の実行についても調整および推進を担当します。

また、CDMはHP社内におけるお客様の代表として、本番環境で稼働するお客様製品に関するサービスおよびサポートの状況を継続的に監視し、分析および報告を行います。CDMの目的は、すべてのサービス提供内容が、お客様の期待に沿って、適時かつHPの標準運用手順・ポリシー・規定に従い遂行されることを確保することにあります。

CDMは定期的なレビュー会議を主導し、未解決の課題やサービスの提供状況について、お客様の期待値との比較を踏まえた報告を行います。問題があれば、リスク管理および低減策を含む取り組みにより解決が図られます。CDMは、対応時間内において、お客様に代わりHP内部での管理エスカレーション支援も提供します。

CDMはお客様の成功に貢献する立場として、HPの組織およびサービスに関する深い知識を有しています。この体制により、CDMはお客様のユニファイドコミュニケーション(UC)環境における複雑な課題への対応を支援できるようになります。たとえば、お客様のエクスペリエンスを向上させるために、CDMはトレーニングとドキュメントのニーズを理解し、お客様の期待に沿うよう、サービスのパフォーマンスを監視します。

## テクニカル カスタマー アシュアランス マネージャー (TCAM)

TCAMは、お客様に対するHPの主要な技術窓口であり、所定の収益基準を満たした場合、またはHPサービスマネジメントの承認により任命されます。TCAMは、必要に応じてHPの各分野の技術専門家と連携し、お客様製品に関する課題対応を行います。また、技術的課題の予防・復旧・解決に向けて、適切なリソースを統合したチームを編成します。TCAMチームは、お客様の製品およびコラボレーション環境に関する深い知識を有しています。

TCAMは、RMA対応、オンサイト訪問の調整、エスカレーションなど、トラブルシューティング支援が必要な課題についてお客様と連携します。CDMと密接に連携し、すべてのエスカレーションがHPの標準手順に従って処理されるよう管理します。これには、問題の定期的な追跡、CDMへの最新の技術情報の提供、データ収集とレポート生成の支援、定期的にスケジュールされたステータス会議への参加が含まれます。TCAMは、エスカレーションされたすべての課題について、発生から解決に至るまでの対応およびコミュニケーションに責任を持ち、進捗状況の報告を行うとともに、エンジニアリング部門を含むHP内の関係部門への情報共有および連携を実施します。

## 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、ならびに必要に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 [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

本サービスは、Elite Service の最低要件を満たすお客様にのみ提供されます。

- a) 年間 Elite サポートにおける最低収益基準最低収益基準は地域ごとに異なります。詳細については、担当営業までお問い合わせください。

地域	年間収益基準 (USD)
NA	150,000 ドル
LATAM	100,000 ドル
EMEA	100,000 ドル
APJ	100,000 ドル

注記: 収益基準とは、お客様が Elite サポートに対して年間で支払う総額を指します。

- b) 本サービスでは、オプションを含むすべてのお客様製品が Elite Service レベルでカバーされている必要があります。音声製品についても、地域ごとの年間 Elite サポートの最低基準を満たしている場合に限り、対象に含めることができます。

## 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 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 サポートの提供可否は、お客様の所在地および対象となる Poly 製品の種類によって異なります。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。

# サービスの除外

ヘッドセットは Elite の対象外です。

## 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/jp-ja/document/ish\\_9813257-9809439-16](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ます。

当社のサポート サービスでは、Poly ソリューション向けの HP Premium および Premium+ サービスにより提供される Poly Lens Premium を含む Poly Lens へのアクセスを提供し、予防的かつ予測的な保守の実現を支援します。

HP Poly 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、HP 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/us-en/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 HP 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。HP 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、HP 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 (HP 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、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。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しよう努めます。HP 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、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。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。
- 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。

\*\*各オプション サービスの詳細については、各サービスの説明をご覧ください。

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 2024 and 2025 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。