

# Festplattenausbau-Service für Xerox<sup>®</sup> Produkte in Europa

December 12, 2017

© 2017 Xerox Corporation. All rights reserved. Xerox®, Xerox and Design® are trademarks of Xerox Corporation in the United States and/or other countries. BR22722

Document Version: 2.1 (Dec 2017)

## **Austauschservice für Xerox® Produkte in Europa**

Die Industrie und Kundenanforderungen räumen der Sicherheit in der Informationstechnik weiterhin einen sehr hohen Stellenwert ein. Mit einer wachsenden Zahl von Geräten mit Festplatten benötigen Kunden dabei mehr Möglichkeiten, um mit vertraulichen Informationen auf einer Festplatte für Xerox-Gerät umzugehen. Xerox-Technologie integriert bereits grundsätzlich sehr robuste Sicherheitsfunktionen. Beispiele hierfür sind: Image overwrite, Festplattenverschlüsselung und Protokoll Compliance zusammen mit integrierter McAfee Security. Jedoch benötigen einige Kunden eine besondere Handhabung einer Festplatte mit vertraulichen Informationen, wenn das Gerät oder die Festplatte aus der Umgebung des Kunden entfernt werden muss.

Das Xerox Channel Business hat die Bedeutung eines solchen Services bereits erkannt und mit den Xerox "Authorized Service Providern (ASP)" ein entsprechendes Modell erarbeitet. Letzte Erweiterungen des Xerox ASP-Programms bieten hier nun Unterstützung für diejenigen Partner, die an diesem Programm teilnehmen, um die Festplatten-Sicherheitsanforderungen für ihre Kunden anbieten zu können. Allerdings benötigen auch einige Kunden die Unterstützung des direkten technischen Service von Xerox. Hierbei geht es in der Regel um die Einhaltung interner Richtlinien und Normen bzw. um regulierte Standards mit einem spezifischen Entsorgungsprozess für Festplatten.

Während eine Festplatte innerhalb der Garantiezeit oder einem geregelten Servicevertrag bei Austausch bzw. Entfernen dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt wird, kann in anderen Situationen, der Festplattenausbau – beispielsweise bei Umzügen – kostenpflichtig sein. Dies wird im vorliegenden Prozess adressiert.

Zu diesem Zeitpunkt bietet Xerox keine Festplattenlöschung, Reinigung oder Zerstörungsleistungen vor Ort beim Kunden an. Die Kunden müssen selbst Vorkehrungen für endgültige Entsorgung der physischen Festplatte nach Erhalt vom Techniker treffen.

Um festzustellen, ob Ihr Xerox® Produkt eine Festplatte enthält oder welche Sicherheits-Features zur Verfügung stehen, um Daten auf Festplatten abzusichern, besuchen Sie bitte [www.xerox.com/harddrive](http://www.xerox.com/harddrive).

## **Wann sollte dieses Angebot genutzt werden**

Der Schutz der Daten liegt letztlich in Kundenverantwortung. Es ist wichtig, durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, diese Informationen zu schützen, wenn ein Gerät (oder die Festplatte, die die Daten enthält) die Kundenstandorte verlässt. Zu den Gründen für die Nutzung dieses kostenpflichtigen Festplattenausbau Services gehören das Ende der Leasingzeit, Kunden-initiierte Umzüge und Xerox-initiierte Tausche bei entsprechenden Serviceverträgen oder Tauschen zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit. Die Funktionen „Image overwrite“ und „Verschlüsselung“ sollten generell verwendet werden, um die Druckdaten auf zurückgegebenen Geräten zu schützen. Zum aktuellen

Zeitpunkt verfolgt oder reportet Xerox nicht jede an Xerox zurückgelieferte Festplatte und bietet keine "Bescheinigung über die Löschung" oder "Bescheinigung über die Zerstörung" der selbigen.

Bei der Beauftragung dieses Services wird ein Xerox (oder Xerox Partner) Techniker zum Standort des Kunden reisen, die Festplatte entfernen und einem Vertreter des Kunden 'as is' zur Verfügung stellen. Optional und gegen eine zusätzliche Gebühr wird die entfernte Festplatte während des gleichen Besuchs durch eine Neue ersetzt. Nach dem Entfernen/Austausch der Festplatte überprüft der Techniker, ob das Produkt sich dann wieder in einem betriebsbereiten Zustand befindet. Bitte beachten Sie, dass kundenspezifische Konfigurationseinstellungen vom Kunden selbst durchgeführt werden müssen.

### **Für Xerox–initiierte Tausche**

Für einen durch Xerox-initiierten Service- oder Kundenzufriedenheits-Austausch wird auf Wunsch des Kunden ein kostenloser Festplattenausbau Service durchgeführt, um die Sicherheitsanforderungen des Kunden zu erfüllen. Xerox wird die Festplatte dem dafür vorgesehenen Kundenkontakt übergeben, um weiter nach Kunden-Sicherheits-Prozeduren behandelt werden zu können. Xerox wird nicht verlangen, dass Sie die Festplatte vor der Rückgabe des Gerätes an Xerox ersetzen.

### **Kunden–initiierte Tausche wegen Umzügen und Vermietungs- oder Leasing-Rückgaben**

Auf Wunsch des Kunden bieten Ihre Xerox Autorisierte Service Provider (ASP) oder Xerox selbst einen kostenpflichtigen Festplatten-Ausbau und -Ersatz Service an, um damit Ihre Sicherheitsanforderungen zu erfüllen. Bei Auswahl des direkten Xerox Angebotes sind die Gebühren in diesem Dokument beschrieben. Sollten Sie einen lokalen Xerox ASP zur Realisierung dieses Services auswählen, kontaktieren sie diesen für ein Preisangebot direkt.

Xerox Financial Services- und Xerox Finance-Leases benötigen zum Ende der Leasingverträge keinen Ersatz der ausgebauten Festplatte. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie die Bedingungen von 3rd-Party-Leasinggesellschaften in der Hinsicht prüfen, ob eine volle Funktionsfähigkeit der Geräte bei Rückgabe durch Sie sichergestellt werden muss. Hierzu müsste Ersatz einer ausgebauten Festplatte vor Rückgabe sichergestellt werden.

### **Relevante Produkte**

Für alle Xerox® Produkte, die mit Festplatten verkauft oder in Europa vermietet werden, ist der Festplatten-Ausbau Service verfügbar.

## Preise

- Der Preis gilt nur für von Xerox Service-Techniker und Xerox Partner-Service-Techniker, die im Auftrag von Xerox handeln. Xerox „Autorisierte Service Provider“ vereinbaren ihre eigenen Preise für diesen Service.
- Die Preise sind pro Produkt und enthalten auch das integrierte digitale Front-End (DFE), falls zutreffend.
- Diese Preise gelten nur für Produkte mit Xerox Garantie oder Wartungsverträgen; Andernfalls gelten die Standard Time & Material Preise.
- Die Preise sind Netto. Lokale Steuern sind zu addieren.
- Für detaillierte Preise kontaktieren Sie bitte Ihren lokalen Xerox-Kunden-Support <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> oder [xa.cso@xerox.com](mailto:xa.cso@xerox.com) .

## Gewusst wie: Festplattenausbau Service anfordern

Bitte kontaktieren Sie Ihren autorisierten Xerox-Partner-Vertriebsmitarbeiter oder direkt den Xerox-Kunden-Support <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> oder [xa.cso@xerox.com](mailto:xa.cso@xerox.com) , um den Service zu bestellen.

## Der Service-Prozess

Nach Platzieren Ihre Service-Anfrage bei Xerox wird folgendes passieren:

1. Erwarten Sie einen Anruf eines Technikers oder eines Ansprechpartners zur Terminplanung, um einen verlässlichen Besuchs-Termin zu vereinbaren.
2. Bitte begleiten Sie den Techniker zum Gerät, bei dem die Festplatte entfernt und ggf. ersetzt (falls erforderlich) werden muss.
3. Nehmen Sie die Festplatte nach dem Entfernen in Empfang, um weiter nach den Prozeduren Ihres Unternehmens zu verfahren. Der Techniker wird Ihren Name für unsere Unterlagen abfragen.
4. Wenn eine Ersatzfestplatte erforderlich ist, wurde diese mitbestellt und der Techniker wird sicherstellen, dass das Gerät anschließend wieder betriebsbereit ist. Bitte beachten Sie, dass der Kunde selbst verantwortlich ist, das Gerät auf lokale Bedürfnisse anzupassen. Vorherige Einstellungen können möglicherweise verloren gehen.

Changes and corrections will be periodically made to this document.

THIS INFORMATION IS PROVIDED FOR INFORMATION PURPOSES ONLY. XEROX CORPORATION MAKES NO CLAIMS, PROMISES OR GUARANTEES ABOUT THE ACCURACY, COMPLETENESS, OR ADEQUACY OF THE INFORMATION CONTAINED IN THIS WHITE PAPER AND DISCLAIMS ALL LIABILITY CONCERNING THE INFORMATION AND/OR THE CONSEQUENCES OF ACTING ON ANY SUCH INFORMATION. PERFORMANCE OF THE PRODUCTS REFERENCED HEREIN IS EXCLUSIVELY SUBJECT TO THE APPLICABLE XEROX CORPORATION TERMS AND CONDITIONS OF SALE AND/OR LEASE. NOTHING STATED IN THIS WHITE PAPER CONSTITUTES THE ESTABLISHMENT OF ANY ADDITIONAL AGREEMENT OR BINDING OBLIGATIONS BETWEEN XEROX CORPORATION AND ANY THIRD PARTY.