

# Kiintolevyn irroitus- ja luovutuspalvelun tarjoaminen Xerox<sup>®</sup>-tuotteille Euroopassa

September 24, 2018

© 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: 3.0 (Sept 2018)

## Kiintolevyn irroitus- ja luovutuspalvelu Xerox®-tuotteille Euroopassa

Tietoturva tulee aina asettaa etusijalle toimiessamme asiakkaidemme kanssa. Koska yhä useammat laitteet sisältävät kiintolevyn, Asiakkaat vaativat yhä enemmän vaihtoehtoja voidakseen hallita luottamuksellisia tietoja, joita on tallennettu Xerox laitteen kiintolevylle. Xeroxin laitteissa on jo vakiona vahva tietojen suojaus. Esimerkkeinä vakiomenetelmistä on tiedon päällekirjoitus, levyn datan salaus ja McAfeen kanssa yhteistyössä toteutettu virus- ja haittaohjelmasuojauksen McAfee security. Jotkut asiakkaat edellyttävät kuitenkin erityistä kiintolevyn käsittelyä, joka sisältää kiintolevyn irroituksen laitteesta ja luovutusta asiakkaalle heidän määrittämiään toimenpiteitä varten.

Xerox kanavaliiketoiminta on havainnut tarpeen tarjota asiakkaillemme palvelun, joka sisältää Xeroxin valtuuttujen palveluntarjoajien (ASP) valmiuden tarjota kiintolevyn irroitusta ja luovutusta asiakkaillemme. Olemme kehittäneet Xerox ASP-ohjelman tukea niille kumppaneille, jotka haluavat tarjota asiakkaiden vaatiman kiintolevyjen irroituksen ja luovutuksen erillisenä palveluna. Jotkut asiakkaat haluavat kuitenkin toimia suoraan Xeroxin palveluorganisaation kanssa. Näille asiakkaille olemme luoneet palvelun, joka sisältää maksullisen kiintolevyn irroituksen ja luovutuksen.

Normaalitilanteessa kiintolevy, joka vioittuu Xerox takuun tai Xerox Huoltosopimuksen alaisessa laitteessa, vaihdetaan veloitusetta. On kuitenkin tilanteita, joissa asiakas pyytää kiintolevyn irroitusta ja luovutusta – esimerkkinä laitteen siirto/uudelleensijoitus. Tällöin palvelu on maksullinen ja menettely on esitetty tässä dokumentissa.

Tällä hetkellä Xerox ei tarjoa kiintolevyn asiakastietojen poistoa tai kiintolevyn ylikirjoitusta tai hävittämistä palveluna paikan päällä asiakkaan tiloissa. Asiakkaiden on järjestettävä kiintolevyn tietojen ja/tai koko kiintolevyn tuhoaminen omana toimintanaan.

Saadaksesi selville, onko omistamassasi Xerox-laitteessa kiintolevy tai halutessasi tarkastella ao laitteen suojausominaisuuksia, tutustu tietoihin osoitteessa [www.xerox.com/harddrive](http://www.xerox.com/harddrive).

### Milloin ja miten käyttää tätä palvelua?

Tietojen suojeleminen on viime kädessä asiakkaan vastuulla ja on tärkeää huomata, että palautettava laite saattaa sisältää kiintolevyn ja siinä asiakaskohtaisia tietoja. Tilanteita, joissa Sinun tulee harkita tätä maksullista kiintolevyn irroitus- ja luovutusprosessia, ovat esimerkiksi vuokrasopimuksen loppuminen, asiakkaan pyytämä laitteen uudelleensijoitus / siirto tai Xeroxin suorittama laitepalautus tai tekninen vaihto. Näissä tilanteissa on suotavaa käyttää laitteen vakio-ominaisuuksia kuten tietojen ylikirjoitus ja kiintolevyn salaus. Tällä hetkellä Xerox

ei seuraa ja raportoi yksittäisten laitteiden kiintolevyjen käsittelyä eikä tarjoa myöskään todistusta kiintolevyn puhdistuksesta tai kiintolevyn tuhoamisesta.

Tilatessaan tämän palvelun, Xeroxin (tai Xeroxin valtuutetun kumppanin) huoltoteknikko saapuu asiakkaan luokse, irrottaa kiintolevyn ja luovuttaa sen ”sellaisenaan” asiakkaan edustajalle. Asiakas voi halutessaan ja lisämaksusta korvata poistetun kiintolevyn saman käynnin aikana. Kiintolevyn poiston/vaihdon jälkeen huoltoteknikko tarkistaa laitteen toiminnan ja tulon ”valmis” –tilaan. Huomioithan, että asiakaskohtaisten, yksilöityjen laitteen konfigurointiasetusten palautus on asiakkaan vastuulla.

## **Xeroxin huoltotoimenpiteeseen ja takuuvaihto- prosessiin liittyvät kiintolevyn vaihdot**

Xeroxin huoltoprosessin tai laitteen takuuvaihtoon liittyvä, asiakkaan huoltokutsun johdosta tapahtuva kiintolevyn poisto ja luovutus asiakkaalle asiakkaan suojausvaatimusten täyttämiseksi. Tässä tapauksessa Xerox ei vaadi kiintolevyn korvausta.

## **Palvelu asiakkaillemme – laitteiden siirrot/uudelleensijoittamiset ja vuokra/leasinglaitteiden palautukset**

Asiakkaan pyynnöstä Xeroxin palvelun tarjoaja (ASP) tai Xerox tarjoaa maksullisena palveluna kiintolevyn poistamisen ja/tai vaihtamisen asiakkaan suojausvaatimusten täyttämiseksi. Jos Xerox tuottaa palvelun, palvelusta perittävät maksut esitetään tässä dokumentissa. Jos olet valinnut paikallisen Xerox ASP-palvelutuottajan palvelun, pyydä hinnoittelu suoraan heiltä.

Xerox Rahoituspalvelun ja Xerox Finance Services vuokrasopimukset eivät edellytä poistetun kiintolevyn palautusta vuokrasopimuksen päättyessä. Jos rahoitus on järjestetty 3-osapuolen rahoitusyhtiön toimesta varmista, että olet tutustunut sopimusehtoihin, sillä jotkut rahoitusyhtiöt saattavat vaatia, että laite on täysin toimiva palautettaessa. Tämä edellyttäisi kiintolevyn korvaamista toisella vuokrasopimuksen päättyessä.

## **Tuotteet, joita palvelu koskee**

Kaikki Xerox-tuotteet joita myydään tai vuokrataan Euroopassa ja jotka sisältävät kiintolevyn, kuuluvat tähän ohjelmaan

## Hinnoittelu

- Hinnoittelu koskee vain Xeroxin huoltoteknikoiden ja Xeroxin sopimushuoltokumppanien tarjoamaa palvelua. Xeroxin valtuutetut huoltokumppanit (ASP) määrittävät omat hintansa eri palveluilleen.
- Hinnoittelu on tuotekohtainen ja koskee myös erillistä tai integroitua tulostuspalvelinta (DFE), mikäli sellainen kuuluu laitekokonaisuuteen.
- Ilmoitettuja hintoja sovelletaan vain Xeroxin takuun tai ylläpitosopimuksen alaisiin laitteisiin; muissa tapauksissa sovelletaan normaalia aika & materiaali hinnoittelua.
- Ilmoitetut hinnat ilman veroja – alv 0%.
- Pyydä yksityiskohtainen tarjous / hinnoittelu paikalliselta Xerox asiakastukiyksiköltä. <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> tai [Finland.CSO@xerox.com](mailto:Finland.CSO@xerox.com)

Tilanteessa, jossa alkuperäinen kiintolevy poistetaan ja korvataan se toisella, Xeroxin huoltoteknikko tarkistaa laitteen toiminnan varmistamalla sen käynnistymisen valmiustilaan. Laitekohtaiset, yksilöidyt laitteen konfigurointiasetukset ovat asiakkaan vastuulla.

## Miten kiintolevyn poisto / palautus tilataan?

Ottakaa yhteyttä paikalliseen Xeroxin valtuutettuun myyntikumppaniin tai ottamalla yhteyttä Xeroxin asiakaspalveluun <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> tai [Finland.CSO@xerox.com](mailto:Finland.CSO@xerox.com) palvelun tilaamiseksi.

## Palveluprosessi

Palvelupyynnön saatuaan Xeroxin toimii seuraavasti:

1. Huoltoteknikkomme tai palvelukeskuksemme soittaa Teille ja kertoo aikataulun palvelun suorittamiseksi.
2. Osoittakaa huoltoteknikolle laite, jonka kiintolevy tulee poistaa tai (tarvittaessa) vaihtaa.
3. Huoltoteknikko luovuttaa irroitettua kiintolevyn asiakkaan edustajalle yrityksen suojauskäytäntöjen mukaisen käsittelyn aloittamiseksi. Huoltoteknikko pyytää tietosi ja allekirjoituksen dokumentoitavaksi laitekohtaiseen arkistoomme.
4. Jos vanhan kiintolevyn tilalle on tilattu uusi, huoltoteknikko asentaa sen ja varmistaa laitteen käynnistymisen valmiustilaan. Huomaa, että asiakkaana olet vastuussa laitteen asiakaskohtaisten asetusten palauttamisesta.

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.