

# Harde Schijf Retentie Aanbod voor Xerox<sup>®</sup>-producten in Europa

December 1, 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: 2.0 (Dec 2017)

## Vervangingsaanbod voor Xerox®-producten in Europa

De behoeften van de industrie en de klant blijven een premie op de informatiebeveiliging leggen. Met steeds meer apparaten die vaste schijven bevatten, hebben klanten meer keuzes nodig om gevoelige informatie te beheren op een harde schijf van Xerox-apparaten. Xerox-technologie beschikt over robuuste beveiligingsfuncties. Voorbeelden zijn Image Overwrite, disk encryptie en protocol compliance, samen met ingebouwde McAfee-beveiliging. Sommige klanten vereisen echter unieke afhandeling van een harde schijf die gevoelige informatie bevat, wanneer het apparaat of de harde schijf zelf vanuit de omgeving van de klant moet worden verplaatst.

De Xerox Channels Business erkent het belang om Xerox Authorized Service Providers (ASP's) in staat te stellen de behoeften van de klanten op het gebied van harde schijf te ondersteunen. Recente verbeteringen aan het Xerox ASP-programma bieden ondersteuning voor de partners die deelnemen aan dit programma, zodat ze de beveiligingseisen van hun harde schijf voor hun klanten kunnen aanpakken. Sommige klanten vertrouwen echter direct op de Xerox Technical Service Delivery organisatie voor ondersteuning. Het zijn deze klanten die de waarde kunnen zien in het Hard Drive Retention - Vervangingsaanbod om te voldoen aan intern beleid of regelgevende normen die specifieke dispositieprocessen voor harde schijven bemannen.

Terwijl een harde schijf die niet voldoet onder Xerox-garantie of een Xerox-serviceovereenkomst, kan door een klant zonder kosten worden aangehouden, indien nodig, andere situaties waarvoor een harde schijfbehoud nodig is. Vervanging - Bijv. Verhuizingen/Verplaatsingen - zijn op basis van tarieven en door deze aangemerkte werkwijze.

Op dit moment biedt Xerox geen harde schijf schoonmaak-, reinigings- of vernietigingsdiensten ter plaatse op klantenlocaties. Klanten moeten afspraken maken voor de definitieve afhandeling van de fysieke harde schijf die van de technicus is ontvangen.

Om te bepalen of uw Xerox-product een harde schijf bevat of om beveiligingsfuncties te bekijken die beschikbaar zijn om gegevens op harde schijven te beveiligen, gaat u naar [www.xerox.com/harddrive](http://www.xerox.com/harddrive).

## Wanneer dit aanbod te gebruiken

Bescherming van gegevens is uiteindelijk de verantwoordelijkheid van de klant en het is belangrijk om passende maatregelen te treffen om deze informatie te beschermen wanneer een apparaat (of de harde schijf die die gegevens bevat) uw faciliteit verlaat. Redenen voor het overwegen van dit tarief gebaseerde aanbod voor het vastleggen van harde schijven, omvatten retourndementen, door de klant geïnitieerde verhuizing / verplaatsing, en Xerox-geïnitieerde retourneren voor vervanging van Service en Total Satisfaction Garantie. Image Overwrite en Encryption-functies dienen te worden gebruikt om beeldgegevens

te beschermen op apparaten die worden geretourneerd. Op dit moment kan Xerox niet een bepaalde harde schijf tracken of rapporteren en geen 'certificaat van sanitatie' of 'certificaat van vernietiging'.

Als u deze service aanvraagt, gaat een Xerox (of Xerox-partner) technicus naar de locatie van de klant, verwijdert de harde schijf en bied deze 'in takt' aan een klantvertegenwoordiger. Optioneel en tegen een extra vergoeding, wordt de verwijderde harde schijf tijdens hetzelfde bezoek vervangen. Na verwijdering / vervanging van de harde schijf controleert de technicus of het product weer 'gebruiksklaar' is. Houd er rekening mee dat unieke configuratie instellingen door de klant moeten worden uitgevoerd.

### **Voor Xerox-geïnitieerde service en retourneren met Total Satisfaction Garantie**

Voor een apparaat dat wordt vervangen door een Xerox-geïnstalleerde service of een volledig tevredenheidsgarantie-vervangingsproces en op verzoek van de klant, zal Xerox gratis een harde schijf verwijderen om te voldoen aan uw beveiligingseisen. Xerox zal de vaste schijf afgeven zoals in het aangewezen klantencontact dat wordt behandeld volgens het beveiligingsprotocol van de klant. Xerox zal NIET eisen dat u de vaste schijf vervangt voordat u het apparaat terugstuurt naar Xerox.

### **Voor klantgerichte verhuizingen / verplaatsingen en huur retouren of lease retouren**

Op verzoek van de klant kunnen uw Xerox Authorized Service Provider (ASP) of Xerox op basis van op kosten gebaseerde verwijderings- en vervangingsdiensten voor harde schijven helpen om aan uw beveiligingseisen te voldoen. Als u Xerox kiest om deze diensten uit te voeren, worden de kosten in dit document beschreven. Mocht u een lokale Xerox ASP kiezen om deze service uit te voeren, neem dan contact met hen op voor de prijs.

Xerox Financial Services en Xerox Finance leases vereisen GEEN vervanging van een vastgehouden harde schijf voorafgaand aan het einde van de huurovereenkomst. Zorg ervoor dat u de vereisten van leasingmaatschappijen van derden begrijpt, aangezien sommige kunnen vereisen dat het apparaat volledig functioneert bij terugkeer. Dit zou kunnen betekenen dat de harde schijf vervangen dient te worden de lease retour.

### **In aanmerking komende producten**

Alle Xerox®-producten die harde schijven bevatten en die in Europa worden verkocht of gehuurd, zijn opgenomen in dit programma.

## Prijzen

- Prijsstelling is alleen van toepassing op de service van Xerox Service-technici en Service Delivery Partners die namens Xerox optreden. Xerox Authorized Service Providers stellen hun eigen tarieven vast voor hun diensten.
- Prijsstelling is per product en omvatten een geïntegreerd digitaal frontend (DFE), indien van toepassing.
- Deze tarieven zijn alleen van toepassing op producten met Xerox garantie of onderhoudsdekking; Anders gelden standaard tijd- en materiaaltarieven.
- Toepasselijke belastingen worden toegevoegd aan de onderstaande prijzen.
- Neem contact op met uw lokale Xerox-klantenservice voor gedetailleerde prijzen <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> of [Klantenservicexerox@xerox.com](mailto:Klantenservicexerox@xerox.com)

Bij het verwijderen van de originele harde schijf en het vervangen door een andere harde schijf, controleert de Xerox Service-technicus of het product weer 'gebruiksklaar' is. Unieke configuratie instellingen moeten door de klant worden uitgevoerd.

## Hoe u een Hard Drive Retention aanvraag doet

Neem contact op met uw Xerox Authorized Partner-vertegenwoordiger of contacteer Xerox Customer Support <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> of [Klantenservicexerox@xerox.com](mailto:Klantenservicexerox@xerox.com) om de service aan te vragen.

## Het Service Proces

Bij het plaatsen van uw serviceverzoek met Xerox:

1. Verwacht een call van de technicus of een planning groep om een ETA in te stellen voor het bezoek van de technicus.
2. Begeleid de technicus naar het apparaat dat de verwijdering van de harde schijf en (indien nodig) vervanging vereist.
3. Wees beschikbaar om de harde schijf in beslag te nemen na verwijdering, en wees bereid om deze te verwerken volgens de eisen van uw bedrijf. De technicus zal uw naam vragen voor onze boekhouding.
4. Als er ook een vervangende harde schijf is besteld, zorgt de technicus ervoor dat het apparaat weer 'gebruiksklaar' is. Houd er rekening mee dat de klant het apparaat misschien opnieuw moet configureren om aan de lokale eisen te voldoen, aangezien de vorige instellingen verloren kunnen zijn gaan.

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.