

# Oferta da Retenção do Disco Rígido para Produtos Xerox® na Europa

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)

## **Oferta de Substituição para Produtos Xerox® na Europa**

O mercado e os requisitos do cliente continuam a dar a máxima importância à segurança das informações. Com um aumento do número de dispositivos que incluem discos rígidos, os clientes necessitam de mais escolhas para gerirem a informação sensível no disco rígido de um equipamento Xerox. A tecnologia da Xerox já inclui robustas funções de segurança. Exemplos disso são a Sobreposição da Imagem do Disco, encriptação do disco e conformidade com protocolos, juntamente com a segurança McAfee integrada. No entanto, alguns clientes exigem um tratamento exclusivo do disco rígido que contém informação sensível quando o equipamento ou o próprio disco rígido precisam de ser deslocados do ambiente do cliente.

O negócio de Canal da Xerox reconhece que é importante permitir aos Xerox Authorized Service Providers (ASPs) suportarem as necessidades de retenção de disco rígido dos nossos clientes. As recentes melhorias no Programa Xerox ASP, oferecem suporte aos parceiros que participem neste programa, permitindo-lhes lidar com os requisitos de segurança do disco rígido dos seus clientes. No entanto, alguns clientes dependem diretamente do suporte dado pela organização que fornece serviço Técnico Xerox. São estes clientes que podem tirar mais partido do valor da Retenção do Disco Rígido - Oferta de Substituição para ajudar a cumprir políticas internas ou normas regulamentares que exigem processos específicos para eliminação dos discos rígidos.

Embora um disco rígido que esteja em garantia Xerox ou num contrato de assistência Xerox possa ser retido por um cliente sem encargos se este solicitar, outras situações que exigem a retenção - substituição - do disco rígido como em deslocamentos por exemplo, são cobradas e abordadas por este processo.

Nesta altura, a Xerox não presta serviços de limpeza nem de destruição nas instalações do cliente. Os clientes precisam de providenciar a eliminação final do disco rígido físico recebido de um técnico.

Para determinar se o seu produto Xerox inclui um disco rígido ou para rever as funções de segurança disponíveis para tornar seguros os dados nos discos rígidos, visite [www.xerox.com/harddrive](http://www.xerox.com/harddrive).

### **Quando deve usar esta oferta**

A proteção de dados é da responsabilidade final do cliente, sendo importante tomar as medidas adequadas para proteger essa informação quando um equipamento (ou o disco rígido que contém os dados) sai das suas instalações. Entre as razões para considerar esta oferta a pagar de retenção do disco rígido incluem-se as devoluções por fim de aluguer, deslocações/mudanças realizadas pelo cliente e devoluções iniciadas pela Xerox como substituição de Serviço. As funções de Sobreposição da Imagem do Disco e Encriptação devem ser usadas para proteger a imagem do disco em equipamentos a serem devolvidos.

Atualmente, a Xerox não rastreia nem reporta qualquer disco rígido em particular e não oferece "certificado de limpeza" nem "certificado de destruição".

Ao pedir este serviço, um técnico da Xerox (ou de um parceiro da Xerox) irá deslocar-se às instalações do cliente, retirar o disco rígido e entregá-lo no estado em que se encontra a um representante do cliente. Opcionalmente e por um preço adicional, o disco rígido retirado será substituído durante a mesma visita. Após a remoção/substituição do disco rígido, o técnico irá verificar se o produto se liga e apresenta um estado "Pronto". Note que as definições exclusivas de configuração devem ser realizadas pelo cliente.

### **Para um serviço iniciado pela Xerox**

Para um equipamento que esteja a ser substituído através de um Serviço iniciado pela Xerox e a pedido do cliente, a Xerox irá remover o disco rígido sem encargos para ajudar a cumprir os seus requisitos de segurança. A Xerox devolverá o disco rígido ao contacto designado do cliente para ser tratado de acordo com o protocolo de segurança do cliente. A Xerox NÃO exige que substitua o disco rígido antes de devolver o equipamento à Xerox.

### **Para deslocações/mudanças iniciadas pelo cliente e devoluções de aluguer ou lease**

A pedido do cliente, quer o seu Xerox Authorized Service Provider (ASP) quer a Xerox podem oferecer serviços de remoção e substituição mediante pagamento para ajudar a cumprir os seus requisitos de segurança. Neste documento estão descritos os preços para o caso de escolher a Xerox para realizar estes serviços. Se escolher um ASP Xerox local para realizar este serviço, contacte-o diretamente para obter os preços.

Os Serviços Financeiros Xerox e o Leasing Xerox NÃO exigem que substitua um disco rígido retido antes de uma devolução por fim de aluguer. Certifique-se de que compreende os requisitos das empresas de leasing de terceiros, pois algumas podem exigir que o equipamento esteja totalmente funcional ao ser devolvido. Isto irá exigir a substituição de um disco rígido retido antes da devolução do equipamento.

### **Produtos elegíveis**

Este programa abrange todos os produtos Xerox® que incluam disco rígido vendidos ou alugados na Europa.

## Preços

- O preço aplica-se apenas a serviço prestado por técnicos de Assistência Xerox e Service Delivery Partners que atuem em nome da Xerox. Os Xerox Authorized Service Providers definem o seu próprio preço para estes serviços.
- O preço é por produto e inclui um digital front end (DFE) integrado, caso se aplique.
- Estes preços aplicam-se apenas a produtos com garantia Xerox ou com cobertura de manutenção; caso contrário será aplicado o preço de Tempo e Material em vigor.
- Aos preços apresentados abaixo acresce os impostos aplicáveis.
- Para obter preços mais detalhados contacte o Suporte a Clientes Xerox local <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> ou [PRT.HardDisk.Retention.Contact.Portugal@xerox.com](mailto:PRT.HardDisk.Retention.Contact.Portugal@xerox.com)

\* Após a remoção do disco rígido original e sua substituição por outro, o técnico da Assistência Xerox irá verificar se o produto se liga e apresenta um estado "Pronto". As definições exclusivas de configuração devem ser realizadas pelo Cliente.

## Como solicitar a retenção do disco rígido

Contacte o representante de vendas do Xerox Authorized Partner ou contacte o Apoio a Clientes Xerox <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> ou [PRT.HardDisk.Retention.Contact.Portugal@xerox.com](mailto:PRT.HardDisk.Retention.Contact.Portugal@xerox.com) para encomendar este serviço.

## O processo da assistência

Após solicitar assistência técnica à Xerox:

1. Espere uma chamada do técnico ou do grupo de agendamentos para definir a hora prevista da visita do técnico.
2. Acompanhe o técnico até ao equipamento de onde vai ser retirado o disco rígido e (se necessário) substituído.
3. Esteja preparado para recolher o disco rígido após ser retirado e para lhe dar seguimento de acordo com os requisitos da sua empresa. O técnico irá solicitar o seu nome para constar dos nossos registos.
4. Se também foi solicitada a substituição do disco rígido, o técnico irá verificar se o produto se liga e apresenta um estado "Pronto". Tenha em atenção que o cliente poderá necessitar de reconfigurar o equipamento de acordo com os requisitos locais, pois as configurações anteriores poderão ter-se perdido.

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.