

Oferta de retención de unidades de disco duro para productos Xerox[®] en 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)

Oferta de sustitución para productos Xerox® en Europa

La seguridad de la información es un requisito fundamental tanto por parte del sector como de los clientes. Cada vez más dispositivos incorporan unidades de disco duro, y los clientes demandan más opciones para administrar la información confidencial que contienen las unidades de disco duro de los dispositivos Xerox. La tecnología Xerox ya incluye sólidas funciones de seguridad, como la sobre escritura de imágenes, el cifrado de disco y el cumplimiento de los protocolos, además de la seguridad McAfee integrada. No obstante, algunos clientes requieren que se manipule de modo especial una unidad de disco duro que contenga información confidencial en el caso de que el dispositivo o la propia unidad deban trasladarse del entorno del cliente.

El negocio de canal de Xerox es consciente de lo importante que resulta facultar a los proveedores de servicios autorizados (ASP) de Xerox para que puedan responder a las necesidades de retención de las unidades de disco duro de nuestros clientes. Gracias a las mejoras realizadas recientemente en el programa ASP de Xerox, los “Partners” que participan en el programa pueden ayudar a sus clientes a satisfacer los requisitos de seguridad relacionados con las unidades de disco duro. Sin embargo, algunos clientes prefieren recurrir directamente al servicio técnico de Xerox. Es precisamente a estos clientes a quienes puede interesar la oferta de retención o sustitución de unidades de disco duro, ya que puede ayudarles a cumplir las políticas internas o las normativas que especifican procesos concretos para la manipulación de las unidades de disco duro.

El cliente puede retener sin cargo, si así lo solicita, una unidad de disco duro que falle mientras esté cubierta por la garantía de Xerox o un contrato de servicio con Xerox. Sin embargo, en otras situaciones en las que se necesite retener o sustituir las unidades de disco duro, como un traslado o una reubicación, estos servicios se realizarán con cargo; este proceso aborda dichos casos.

En la actualidad, Xerox no ofrece servicios de sanitización, limpieza ni destrucción de unidades de disco duro in situ en las instalaciones de los clientes. Los clientes deberán tomar las medidas oportunas para la manipulación o destrucción de la unidad de disco duro física que les haya entregado el técnico.

Para determinar si su producto Xerox contiene una unidad de disco duro o consultar las funciones de seguridad disponibles para proteger los datos de dichas unidades, visite www.xerox.com/harddrive.

Cuándo recurrir a esta oferta

La protección de los datos es responsabilidad del cliente en última instancia, y es importante tomar las medidas necesarias para proteger la información cuando un dispositivo (o la unidad de disco duro que contiene los datos) vaya a trasladarse a otra ubicación. Las razones que pueden llevar a plantearse esta oferta de retención de unidades de disco duro con cargo son, entre otras, la retirada al finalizar el renting, los traslados o reubicaciones por iniciativa del cliente y la

retirada o sustitución por iniciativa de servicio de Xerox o por la Total Satisfaction Guarantee (Garantía de satisfacción total). Las funciones de sobre escritura de imágenes y cifrado deben emplearse para proteger los datos de las imágenes existentes en los dispositivos que se retiren. En la actualidad, Xerox no realiza un seguimiento de ninguna unidad de disco duro en particular ni elabora informes al respecto, y tampoco facilita un "certificado de sanitización" ni un "certificado de destrucción".

Cuando se solicite este servicio, un técnico de Xerox o de un "Partner" de Xerox se desplazará a las instalaciones del cliente, desmontará la unidad de disco duro y se la entregará "tal cual" a un representante del cliente. Opcionalmente, y con cargo adicional, se sustituirá la unidad de disco duro durante la misma visita. Una vez que se haya desmontado o sustituido la unidad de disco duro, el técnico comprobará que el producto se enciende y pasa al estado "preparado". Tenga en cuenta que, si se necesita una configuración específica, el cliente deberá encargarse de realizarla.

Retirada por iniciativa de servicio de Xerox o por la Total Satisfaction Guarantee (Garantía de satisfacción total)

En el caso de los dispositivos que se vayan a sustituir por iniciativa de servicio de Xerox o por la Total Satisfaction Guarantee (Garantía de satisfacción total), y a petición del cliente, Xerox desmontará la unidad de disco duro de forma gratuita para ayudarle a cumplir sus requisitos de seguridad. Xerox entregará la unidad de disco duro a la persona de contacto que indique el cliente para que se encargue de la unidad conforme al protocolo de seguridad del cliente. Xerox NO le pedirá que sustituya la unidad de disco duro antes de devolver el dispositivo a Xerox.

Traslados o reubicaciones por iniciativa del cliente y retirada al finalizar el alquiler o el renting

A petición del cliente, o bien el proveedor de servicio autorizado (ASP) de Xerox o bien Xerox pueden ofrecerle unos servicios de desmontaje y sustitución de unidades de disco duro con cargo para ayudarle a cumplir sus requisitos de seguridad. Si decide que Xerox realice estos servicios, el precio se detalla en este documento. Si prefiere que sea un ASP local de Xerox quien lleve a cabo el servicio, póngase en contacto directamente con ellos para consultar el precio.

Asegúrese de que entiende los requisitos de las empresas de renting de terceros, ya que en algunos casos es posible que se exija que el dispositivo esté plenamente operativo cuando se retire; en estos casos, antes de la retirada al finalizar el renting, sería necesario sustituir la unidad de disco duro retenida.

Productos incluidos en el programa

El programa incluye todos los productos Xerox® que contengan unidades de disco duro que se hayan vendido o estén en régimen de renting en Europa.

Precios

- Los precios solo son válidos para los servicios prestados por los técnicos de servicio de Xerox y los “Partners” de prestación de servicios que actúen en nombre de Xerox. Los proveedores de servicios autorizados (ASP) de Xerox fijan sus propias tarifas por sus servicios.
- El precio se estipula por producto, incluido un servidor de impresión (DFE) integrado, si procede.
- Estas tarifas son válidas únicamente para los productos cubiertos por el mantenimiento o la garantía de Xerox; en los demás casos se aplicarán las tarifas estándar de mano de obra y materiales.
- A los precios que se indican a continuación deberán sumarse los impuestos correspondientes.
- Para obtener información detallada de los precios, póngase en contacto con el servicio de asistencia local de Xerox <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> or ESP.HardDiskRetentioncontact@xerox.com

Tras desmontar la unidad de disco duro original y sustituirla por otra unidad de disco duro, el técnico de servicio de Xerox comprobará que el producto se enciende y pasa al estado "preparado". Si se necesita una configuración específica, el cliente deberá encargarse de realizarla.

Cómo solicitar la retención de las unidades de disco duro

Póngase en contacto con el vendedor del partner autorizado de Xerox o con el servicio de asistencia de Xerox <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> o ESP.HardDiskRetentioncontact@xerox.com para solicitar el servicio.

Proceso del servicio

Una vez que haya solicitado el servicio a Xerox:

1. El servicio técnico se pondrá en contacto con usted para fijar la fecha y hora previstas para la visita del técnico.
2. Acompañe al técnico hasta el dispositivo cuya unidad de disco duro se deba desmontar y, si es necesario, sustituir.
3. Esté preparado para hacerse cargo de la unidad de disco duro una vez que se haya desmontado y para manipularla conforme a los requisitos de su empresa. El técnico le pedirá su nombre para anotarlo en nuestro expediente.
4. Si también se había solicitado una unidad de disco duro de repuesto, el técnico comprobará que el dispositivo se enciende y pasa al estado "preparado". Tenga en cuenta que es posible que el cliente necesite volver a configurar el dispositivo de modo que cumpla los requisitos locales, ya que podría haberse perdido la configuración anterior.

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.