

# Offre de rétention du disque dur pour les équipements Xerox<sup>®</sup> en Europe

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)

## **Offre de Remplacement pour les équipements Xerox® en Europe**

Les exigences de l'industrie et des clients continuent de faire de la sécurité informatique un enjeu majeur. Avec un nombre croissant de dispositifs contenant des disques durs, les clients exigent plus de choix pour gérer des informations sensibles sur un disque dur de nos équipements Xerox®. La technologie Xerox a déjà des fonctionnalités de sécurité robustes incluses. Par exemple l'écrasement d'image, l'encryptage du disque dur et la conformité du protocole, développé et construit autour de la sécurité McAfee. Toutefois, certains clients exigent de conserver le disque dur contenant des informations sensibles lorsque le périphérique ou le disque dur lui-même doit être retiré de l'environnement du client.

Notre service des réseaux de distribution Xerox reconnaît l'importance de permettre à ses Prestataires de service et partenaires autorisés (FSA) de soutenir les besoins de nos clients pour les demandes de rétention d'un disque dur. De récentes améliorations apportées au programme Xerox ASP soutiennent les partenaires qui participent à ce programme pour les aider à gérer les exigences de sécurité du disque dur pour leurs clients. Cependant, certains clients s'appuient directement sur l'organisme de prestation de service technique de Xerox pour la prise en charge. Ce sont ces clients qui peuvent voir des intérêts dans notre offre de rétention et/ou remplacement de disque dur – afin d'aider à satisfaire aux politiques internes ou des normes réglementaires prévoyant des processus de disposition spécifiques pour les disques durs.

Un disque dur défaillant, sous garantie Xerox ou dans le cadre d'un accord de service, peut-être être conservé par le client sans frais sur simple demande. Cependant, d'autres situations nécessitant une rétention du disque dur par le client, comme le remplacement du disque lors de mouvements d'équipements, enlèvement de l'équipement en fin de contrat, déménagements, etc..., sont payants et concernés par ce processus.

A ce jour, Xerox ne fournit pas de formatage de disque dur, de nettoyage, ou autres services de destruction sur site client. Les clients devront prendre les dispositions nécessaires pour la destruction physique du disque dur remis en main propre par le technicien intervenant.

Pour déterminer si votre produit Xerox® contient un disque dur ou pour vérifier les fonctionnalités de sécurité disponibles pour sécuriser les données sur les disques durs, veuillez visiter [www.xerox.com/harddrive](http://www.xerox.com/harddrive).

### **Quand utiliser cette offre**

La protection des données est de la responsabilité du client, et il est important de prendre les mesures appropriées pour protéger ces informations lorsqu'un périphérique (ou le disque dur contenant ces données) quitte votre entreprise. L'offre payante pour la rétention du disque dur peut s'appliquer dans les cas

suiuants : retour de fin de bail client, déplacement équipement, déménagement, retour d'équipement initié par par le Service Technique Xerox ou remplacement pour garantie de Satisfaction totale. Les fonctionnalités d'écrasement d'image et d'encryptage disponibles sur certains de nos équipements sont recommandées pour protéger les données d'image lors du retrait des équipements. Xerox ne fournit pas de rapport de traçabilité de gestion de disque dur, ni de certificat de conformité d'effacement ou de certificat de destruction.

Sur simple demande de cette prestation de service de rétention du disque dur, un technicien Xerox (ou un partenaire Xerox) se déplacera sur le site du client à la suite d'un rendez-vous convenu, afin de retirer le disque dur de l'équipement et le laisser à disposition. Éventuellement et moyennant un supplément, le disque enlevé pourra être remplacé au cours de la même visite. Après le retrait et remplacement du disque dur, le technicien devra s'assurer de la bonne initialisation de l'équipement depuis l'allumage jusqu'à l'état "Prêt" pour fonctionnement. Les paramètres de configuration spécifiques doivent être fournis par le client, la sauvegarde de cette configuration étant de sa propre responsabilité.

### **Pour les retours initiés par le service Xerox et garantie de Satisfaction totale**

Pour un échange technique initié par le service Xerox ou dans le cadre de la garantie de Satisfaction Totale et à la demande du client, Xerox procédera sans frais au retrait du disque dur pour aider le client à répondre à ses exigences en matière de sécurité. L'intervenant Xerox remettra le disque dur à son interlocuteur client désigné pour traitement selon le protocole de sécurité client. Xerox n'exigera pas le remplacement au préalable du disque dur retiré de l'équipement.

### **Pour les déplacements, réinstallations suite à déménagement, retours équipement pour fin de location/bails**

À la demande du client, le fournisseur de Service autorisé Xerox (ASP) ou Xerox peut procéder, sur prestation payante, au retrait et remplacement du disque dur afin de répondre aux critères du client en matière de sécurité. Si Xerox assure cette prestation, les tarifications sont précisées dans ce document. Si la prestation doit être effectuée par un partenaire autorisé par Xerox, le client doit prendre contact avec celui-ci pour connaître le prix de la prestation.

Xerox Financial Services et Xerox Finances lease n'exigent pas de remplacement d'un disque dur mis à la disposition du client avant le retour de fin de bail. Néanmoins, le client doit s'assurer de comprendre les exigences/clauses de tierces parties du contrat de leasing, qui peut exiger que l'appareil soit fonctionnel au retour. Cela nécessiterait le remplacement du disque dur éventuellement conservé par le client avant le retour de location.

## Produits éligibles

Tous les produits de Xerox contenant des disques durs vendus ou loués en Europe sont inclus dans ce programme

## Tarification

- Nos prix s'appliquent uniquement au service fourni par les techniciens de Service Xerox et les partenaires de prestation de services agissant au nom de Xerox. Les fournisseurs de services autorisés Xerox établissent leurs propres tarifs pour leurs services.
- Le prix indiqué est par équipement et inclut le disque dur du serveur (DFE), le cas échéant.
- Ces tarifs s'appliquent uniquement aux produits avec une couverture de garantie ou d'entretien de Xerox ; dans le cas contraire, les taux forfaitaires de pièces et main d'oeuvre s'appliquent.
- La TVA applicable sera ajoutée au prix indiqués ci-dessous.
- Pour plus de détails sur les prix, veuillez contacter votre support clientèle Xerox local <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> ou [che.harddisk@xerox.com](mailto:che.harddisk@xerox.com)
- Dans le cas d'un retrait et remplacement du disque dur, le technicien devra s'assurer de la bonne initialisation de l'équipement depuis l'allumage jusqu'à l'état "Prêt" pour fonctionnement. Les paramètres de configuration spécifiques doivent être fournis par le client, la sauvegarde de cette configuration étant de sa propre responsabilité.

## Comment demander la mise à disposition du disque dur

Le client doit contacter le support client Xerox <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> ou [che.harddisk@xerox.com](mailto:che.harddisk@xerox.com) ou bien son partenaire Xerox agréé pour demander la prestation.

## Déroulement de la Prestation

Après enregistrement de votre demande de rétention du disque dur :

1. Le client sera contacté pour convenir d'une date d'intervention du technicien.
2. Le client devra accompagner le technicien auprès de l'équipement concerné.
3. Le client devra être disponible pour prendre possession du disque dur et en assurer sa gestion.
4. Le technicien notifiera le nom de l'interlocuteur client pour enregistrement de la prestation dans nos systèmes.

Si un disque dur de remplacement a également été demandé, le technicien devra s'assurer de la bonne initialisation de l'équipement depuis l'allumage jusqu'à l'état "Prêt" pour fonctionnement. Les paramètres de configuration spécifiques doivent être fournis par le client, la sauvegarde de cette configuration étant de sa propre responsabilité.

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.