

Πρόγραμμα διατήρησης σκληρών δίσκων για την ασφάλεια δεδομένων στα προϊόντα της Xerox®

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)

Πρόγραμμα αντικατάστασης σκληρού δίσκου για τα προϊόντα της Xerox® στην Ευρώπη

Οι απαιτήσεις των πελατών σε σχέση με την ασφάλεια των πληροφοριών είναι συνεχώς αυξανόμενες τα τελευταία χρόνια. Με όλο και μεγαλύτερο αριθμό συσκευών να περιέχουν σκληρούς δίσκους, οι πελάτες, χρειάζονται περισσότερες επιλογές για τη διαχείριση των ευαίσθητων πληροφοριών τους, στους σκληρούς δίσκους συσκευών Xerox που διαθέτουν. Η Xerox διαθέτει ήδη την τεχνολογία και προσφέρει στον εξοπλισμό της δυνατά χαρακτηριστικά ασφαλείας. Παραδείγματα αυτών περιλαμβάνουν τη δυνατότητα του Image Overwrite, την κρυπτογράφηση δίσκων και τη συμμόρφωση με διεθνή πρωτόκολλα ασφαλείας, μαζί με την ενσωματωμένη ασφάλεια McAfee. Ωστόσο, ορισμένοι πελάτες απαιτούν ιδιαίτερο χειρισμό του σκληρού δίσκου που περιέχει ευαίσθητες πληροφορίες, όταν ο εξοπλισμός ή ο μόνο ο σκληρός δίσκος πρέπει να απομακρυνθεί από τον χώρο τους.

Η Xerox αναγνωρίζει τη σημασία της υποστήριξης των αναγκών διατήρησης / αντικατάστασης των σκληρών δίσκων του εξοπλισμού των πελατών της. Για αυτό και έχει επεκτείνει τη δυνατότητα κάλυψης των αναγκών αυτών και από τους συνεργαζόμενους εξουσιοδοτημένους τεχνικούς της αντιπροσώπου. Ωστόσο, ορισμένοι πελάτες μπορούν να επιλέξουν να ζητήσουν την υποστήριξη που χρειάζονται απευθείας στις τεχνικές υπηρεσίες της Xerox. Με αυτό τον τρόπο οι πελάτες θα βρουν χρήσιμο το παρεχόμενο πρόγραμμα διατήρησης σκληρών δίσκων αφού αυτό συμβάλει στην συμμόρφωση με τις εσωτερικές πολιτικές της εταιρίας τους ή ρυθμιστικά πρότυπα που επιβάλλουν συγκεκριμένες διαδικασίες ανακύκλωσης για σκληρούς δίσκους.

Όταν ένας σκληρός δίσκος δυσλειτουργεί κατά την περίοδο εγγύησης του εξοπλισμού που παρέχεται από τη Xerox ή κατά την περίοδο σύμβασης παροχής υπηρεσιών της Xerox, μπορεί εφόσον ζητηθεί, να διατηρηθεί από έναν πελάτη, χωρίς χρέωση. Σε άλλες περιπτώσεις που απαιτούν για παράδειγμα παρακράτηση του σκληρού δίσκου, αντικατάσταση κατ'εντολή του πελάτη, μεταφορά του εξοπλισμού σε νέα τοποθεσία, ακολουθούν αυτή την διαδικασία για την αντικατάστασή τους που αποτελεί χρεώσιμη υπηρεσία.

Επί του παρόντος η Xerox δεν παρέχει υπηρεσίες απόλυτης διαγραφής, καθαρισμού ή καταστροφής σκληρού δίσκου, επιτόπου στο χώρο του πελάτη. Οι πελάτες θα χρειαστεί να κάνουν τις απαραίτητες ενέργειες για την τελική απόθεση του σκληρού δίσκου που παρέλαβαν από τον τεχνικό που τον αφαίρεσε από τον εξοπλισμό.

Για να διαπιστώσετε αν το προϊόν σας Xerox περιέχει σκληρό δίσκο ή για να εξετάσετε τις δυνατότητες ασφαλείας που είναι διαθέσιμες για τη διασφάλιση δεδομένων σε σκληρούς δίσκους, παρακαλούμε επισκεφτείτε τη διεύθυνση www.xerox.com/harddrive.

Πότε να χρησιμοποιήσετε αυτό το πρόγραμμα

Η προστασία των δεδομένων είναι ουσιαστικά στην ευθύνη του πελάτη και είναι σημαντικό να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία αυτών των πληροφοριών όταν μια συσκευή (ή ο σκληρός δίσκος που περιέχει αυτά τα δεδομένα) απομακρύνεται από τον χώρο του. Οι λόγοι για τους οποίους θα μπορούσε ο πελάτης να επιλέξει αυτή την χρεώσιμη υπηρεσία διατήρησης σκληρού δίσκου μπορεί να είναι η επιστροφή εξοπλισμού στο τέλος της μίσθωσής τους, κινήσεις / μετεγκαταστάσεις που προέρχονται από αίτημα του πελάτη ή επιστροφές εξοπλισμού που προέρχονται με απόφαση της Xerox. Οι δυνατότητες Image Overwrite και Κρυπτογράφησης πρέπει να χρησιμοποιούνται για την προστασία δεδομένων στις συσκευές που επιστρέφονται. Επί του παρόντος, η Xerox δεν παρέχει "πιστοποιητικό απόλυτης διαγραφής" ή "πιστοποιητικό καταστροφής" για σκληρούς δίσκους.

Όταν ζητηθεί αυτή η υπηρεσία, ένας τεχνικός της Xerox (ή τεχνικός συνεργάτης της Xerox) θα μεταβεί στον χώρο του πελάτη, θα αφαιρέσει το σκληρό δίσκο και θα τον παραδώσει στον εκπρόσωπο που έχει υποδειχθεί από τον πελάτη. Προαιρετικά και με επιπλέον χρέωση, ο σκληρός δίσκος που αφαιρέθηκε μπορεί αντικατασταθεί με νέο κατά την διάρκεια της ίδιας επίσκεψης. Μετά την αφαίρεση / αντικατάσταση του σκληρού δίσκου, ο τεχνικός θα φροντίσει να επαληθεύσει ότι ο εξοπλισμός λειτουργεί κανονικά μετά την επανατοποθέτηση του δίσκου. Λάβετε υπόψη ότι η παραμετροποίηση και οι ρυθμίσεις διαμόρφωσης του εξοπλισμού εκτελούνται από τον πελάτη.

Για τις αντικαταστάσεις εξοπλισμού που προέρχονται από την Xerox

Κατά την αντικατάσταση εξοπλισμού προερχόμενη από την Xerox μέσω της διαδικασίας τεχνικής αντικατάστασης και κατόπιν αιτήματος του πελάτη, η Xerox προσφέρει δίχως χρέωση την αφαίρεση του σκληρού δίσκου για να καλύψει τις απαιτήσεις ασφαλείας του πελάτη. Η Xerox θα παραδώσει τον σκληρό δίσκο στο εκπρόσωπο που έχει υποδειχθεί από τον πελάτη για να τον χειριστεί σύμφωνα με το πρωτόκολλο ασφαλείας του πελάτη. Η Xerox δεν θα απαιτήσει την αντικατάσταση του σκληρού δίσκου πριν από την επιστροφή της συσκευής στη Xerox.

Για μετακινήσεις / μετεγκαταστάσεις που προέχονται από αίτημα του πελάτη και επιστροφές μίσθωσης ή επιστροφές ενοικιασμένου εξοπλισμού

Κατόπιν αιτήματος του πελάτη, ο εξουσιοδοτημένος πάροχος τεχνικών υπηρεσιών της Xerox (ASP) ή η Xerox μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες αφαίρεσης και αντικατάστασης σκληρού δίσκου με βάση τις απαιτήσεις ασφαλείας του πελάτη. Εάν ο πελάτης επιλέξει την Xerox για την εκτέλεση αυτών των υπηρεσιών, ο τιμοκατάλογος παροχής υπηρεσιών περιγράφεται σε αυτό το έγγραφο. Εάν επιλεγεί για την παροχή της υπηρεσίας κάποιος από τους τοπικούς τεχνικούς αντιπροσώπους της Xerox, παρακαλούμε να επικοινωνήστε απευθείας μαζί του για την τιμολόγηση.

Οι χρηματοδοτικές μισθώσεις της Xerox δεν απαιτούν την αντικατάσταση ενός διατηρούμενου σκληρού δίσκου πριν από το τέλος της εκμίσθωσης και της φυσικής επιστροφής του εξοπλισμού. Βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει τις απαιτήσεις των εταιρειών χρηματοδοτικής μίσθωσης τρίτου μέρους, καθώς ορισμένοι μπορεί να απαιτούν την πλήρη λειτουργία της συσκευής κατά την επιστροφή. Αυτό θα απαιτήσει την αντικατάσταση του σκληρού δίσκου πριν από την επιστροφή μίσθωσης.

Συμβατά προϊόντα

Όλα τα προϊόντα της Xerox® που περιέχουν σκληρούς δίσκους και πωλούνται ή μισθώνονται στην Ευρώπη περιλαμβάνονται σε αυτό το πρόγραμμα

Τιμολόγηση

- Η τιμολόγηση ισχύει μόνο για υπηρεσίες που παρέχονται από τις τεχνικές υπηρεσίες της Xerox και συνεργάτες παροχής τεχνικών υπηρεσιών που ενεργούν για λογαριασμό της Xerox. Οι εξουσιοδοτημένοι τεχνικοί αντιπρόσωποι της Xerox καθορίζουν τις δικές τους τιμές για τις υπηρεσίες τους.
- Η τιμή είναι ανά προϊόν και περιλαμβάνει το ενσωματωμένο controller (DFE), εάν υπάρχει.
- Αυτές οι τιμές ισχύουν μόνο για προϊόντα εντός περιόδου εγγύησης Xerox ή κάλυψης μέσω σύμβασης συντήρησης. Διαφορετικά, ισχύουν οι κανονικές χρεώσεις επίσκεψης τεχνικού.
- Στις τιμές δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ
- Για περισσότερες πληροφορίες και τιμοκαταλόγους παροχής υπηρεσιών παρακαλούμε επικοινωνήστε με την τοπική Υποστήριξη Πελατών της Xerox <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> ή Xerox.Hellas@xerox.com.

* Αφού αφαιρεθεί ο αρχικός σκληρός δίσκος και αντικατασταθεί με άλλο νέο σκληρό δίσκο, ο τεχνικός της Xerox θα επαληθεύσει ότι το προϊόν λειτουργεί σε και έρχεται σε κατάσταση "Ready" μετά την αντικατάσταση. Η παραμετροποίηση όμως και οι ρυθμίσεις διαμόρφωσης του εξοπλισμού πρέπει να εκτελούνται από τον Πελάτη.

Πώς να ζητήσετε τη διατήρηση του σκληρού δίσκου

Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων του εξουσιοδοτημένου συνεργάτη της Xerox ή επικοινωνήστε με την Υποστήριξη Πελατών της Xerox <https://www.xerox.com/en-us/about/contact-us> ή Xerox.Hellas@xerox.com. για να παραγγείλετε την υπηρεσία.

Η διαδικασία εξυπηρέτησης

Πρωθήστε το αίτημά σας προς την Xerox:

1. Αναμείνετε μια κλήση από τον τεχνικό ή μια ομάδα αναλυτών για να ορίσετε ραντεβού.
2. Παρακαλούμε συνοδεύστε τον τεχνικό στη συσκευή που απαιτεί για την αφαίρεση του σκληρού δίσκου και την αντικατάσταση (εάν απαιτείται).
3. Να είστε έτοιμοι να παραλάβετε τον σκληρό δίσκο κατά την αφαίρεση του και να τον διαχειριστείτε σύμφωνα με τις διαδικασίες ασφαλείας της εταιρείας σας. Ο τεχνικός θα ζητήσει το όνομά σας για τα αρχεία μας.
4. Αν έχει παραγγελθεί σκληρός δίσκος αντικατάστασης, ο τεχνικός θα διασφαλίσει ότι η συσκευή θα ενεργοποιηθεί σε κατάσταση λειτουργίας. Λάβετε υπόψη ότι ο πελάτης μπορεί να χρειαστεί να επαναπροσδιορίσει τη συσκευή ώστε να ανταποκρίνεται στις τοπικές απαιτήσεις, καθώς ενδέχεται να χαθούν οι προηγούμενες ρυθμίσεις.

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.