

Les services à distance à Xerox

Foire aux questions sur la sécurité et d'autres questions liées aux transmissions de données pour les services à distance à Xerox.



© 2022 Xerox Corporation. Tous droits réservés. Xerox® est une marque commerciale de Xerox Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. **BR36979**

D'autres marques de l'entreprise sont également reconnues.

Version du document : 2.0 (avril 2021).



Les systèmes de gestion de la sécurité de l'information de Xerox Engineering Services and Support (ESS) et de Xerox Remote Services Delivery Device Data Network (DDN) ont été certifiés par BSI ISO/IEC 27001 respectivement sous les numéros de certification IS 514590/IS 614672,. La validation gratuite de cette certification peut être obtenue en effectuant une recherche dans le répertoire des certificats BSI à l'adresse suivante : www.bsigroup.com/clientdirectory

Les services à distance @ Xerox

Nous sommes un chef de file dans la fourniture de technologies et de solutions de documents sécurisés dans le monde entier. Ces questions fréquemment posées sur les services à distance et les mécanismes de contrôle connexes ont été compilées pour illustrer notre engagement envers la sécurité des données du périphérique que nous recevons pour mieux vous assister. Vous pouvez être assuré que notre stratégie de services à distance est basée sur des pratiques fonctionnelles, avancées, sécurisées et efficaces.

Services à distance

Les fonctionnalités des services à distance sont basées sur une plate-forme technologique qui fournit un système sécurisé de bout en bout pour connecter les imprimantes à l'infrastructure Xerox afin d'administrer notre système et les capacités gérées des services d'impression. La connectivité du périphérique est essentielle à une expérience client améliorée qui est simple, efficace et qui fournit les services et le soutien dont vous avez besoin.

QU' EST-CE QUE LES SERVICES À DISTANCE ?

Les services à distance décrivent le processus consistant à transmettre automatiquement les données de l'imprimante aux serveurs de communication Xerox de manière sécurisée afin de faciliter les processus de métier automatisés tels que les relevés automatiques des compteurs (AMR), le réapprovisionnement automatique des consommables (ASR) et le support avancé qui exploite les informations de diagnostic du périphérique.

Les composantes des services à distance comprennent :

- Imprimante Xerox® ou périphérique multifonction
- Module logiciel intégré
- Application de gestion des périphériques pour une utilisation sur un PC ou un serveur fourni par le client
- Connexion Internet sécurisée
- Réseau client sécurisé
- Serveur de communication sécurisé

POURQUOI LA CONNECTIVITÉ DES PÉRIPHÉRIQUES EST-ELLE IMPORTANTE ?

La technologie à distance évolue constamment pour améliorer la qualité du service et du soutien que nous fournissons à nos clients. Le dépannage à distance utilise les technologies propriétaires de Xerox pour transmettre en toute sécurité des données de service critiques, telles que les versions du micrologiciel, l'historique des pannes, les éléments de service approchant des intervalles de remplacement et les informations de diagnostic au personnel et aux techniciens du support client.

Cette fonctionnalité améliore le processus de dépannage et de réparation, ce qui permet d'obtenir des interventions plus rapides et une réduction du temps d'arrêt de l'imprimante.

QUELLES SONT LES MÉTHODES DE CONNEXION POUR LES SERVICES À DISTANCE ET COMMENT SONT-ELLES SÉCURISÉES ?

Les clients peuvent choisir entre deux options pour connecter leurs périphériques ou leur flotte de périphériques aux serveurs de communication Xerox sécurisés afin d'activer les services à distance chez Xerox.

Device Direct

Un module logiciel intégré dans le périphérique d'impression Xerox® facilite la connexion sécurisée des services à distance. Lors de l'installation, le logiciel tentera de se connecter automatiquement aux serveurs de communications sécurisées pour signaler les compteurs, l'approvisionnement et les informations de diagnostic. Cette fonctionnalité est couverte par les conditions générales standard pour les périphériques d'impression Xerox® compatibles avec les services à distance.

- Cette méthode est une connexion chiffrée point à point directe
- Cette méthode offre un ensemble de données de diagnostic robuste pour inclure des défauts, des alertes et activer la configuration et la résolution à distance pour les périphériques d'impression.
- Les données de diagnostic fournissent des informations pour prendre en charge le dépannage du périphérique pour les problèmes de performance et de fiabilité et comprennent généralement l'identification du périphérique et/ou du système hôte, les versions logicielles, les codes d'anomalie, les options matérielles installées, les paramètres de configuration et d'autres mesures de performance du périphérique d'impression.

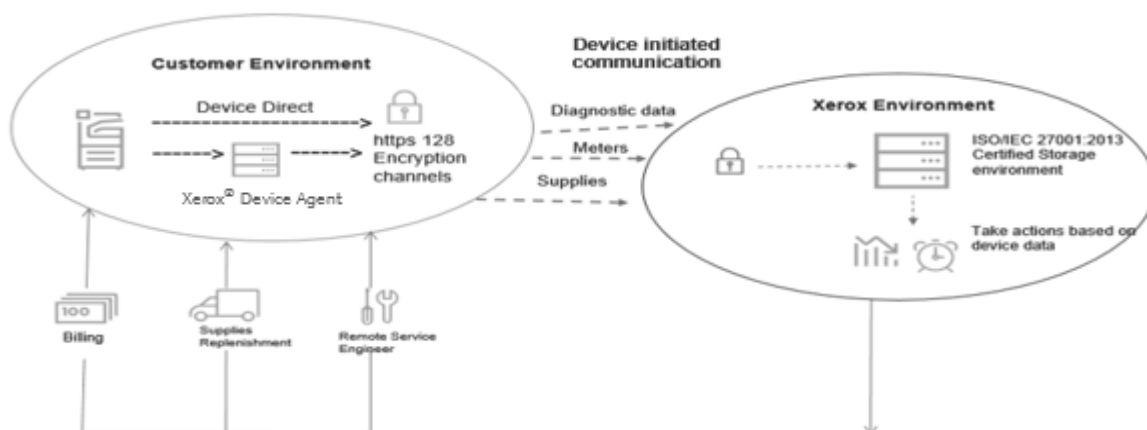
Xerox Device Agent

Le logiciel de gestion des périphériques est installé et configuré sur le PC ou le serveur Windows® / Apple® Mac du client, avec un accès administrateur système dans l'environnement réseau sécurisé du client. L'application logicielle est développée à l'aide de techniques de codage sécurisées standard de l'industrie et analysée pour détecter les vulnérabilités de code tout au long de chaque phase du cycle de vie du développement logiciel. Le logiciel Xerox Device Agent est compatible FIPS 140-2 dans son implémentation de SNMPv3 et s'intègre aux fonctionnalités de sécurité Microsoft® Windows®.

- Une instance de l'application logicielle Agent de périphériques Xerox peut gérer jusqu'à 2000 périphériques d'impression. La gestion de base de l'environnement d'impression peut être gérée à partir d'un emplacement central.
- Le logiciel Xerox Device Agent peut être configuré à l'aide d'un agent SNMP pour découvrir les périphériques d'impression Xerox et non-Xerox. Activer les versets de découverte en saisissant manuellement les adresses IP des périphériques des imprimantes que vous souhaitez gérer garantit que toutes les imprimantes et tous les périphériques multifonction sont capturés.

Il est possible d'activer le logiciel Device Direct et Xerox Device Agent simultanément aux serveurs de communication sécurisés pour un périphérique ou un ensemble de périphériques Xerox®. Les serveurs de communication sécurisés conservent les informations les plus récentes rapportées pour un périphérique d'impression. Les deux méthodes permettent aux administrateurs de créer des rapports d'audit avec des formats de fichiers HTML ou CSV exportés.

Un schéma d'architecture de services à distance de haut niveau est illustré à la Figure 1



Les données d'impression, de télécopie ou d'image numérisée ne sont pas envoyées à Xerox dans le cadre de la solution de services à distance. Les données de diagnostic **ne comprennent pas** les données d'image client, les renseignements personnellement identifiables (PII), les informations d'identification utilisateur/système hôte, mais peuvent contenir des données d'ingénierie considérées comme confidentielles et exclusives à Xerox

QUELS PORTS RÉSEAU SONT UTILISÉS DANS LE CADRE DE LA SOLUTION DE SERVICES À DISTANCE ?

Les ports réseau qui doivent être ouverts pour faciliter la communication des services à distance

Numéro de port	Protocole	Description de l'utilisation	Méthode de connexion
161	SNMP	Simple Network Management Protocol – Agent logiciel interne utilisé pour découvrir les périphériques d'impression Xerox® et non-Xerox dans l'environnement réseau des clients. v1, v2 et v3.	Xerox Device Agent
443	HTTPS	Chemin de transport sécurisé, protocole SSL (Secure Socket Layer)/TLS (Transport Layer Protocol) v1.2	Device Direct et Xerox® Device Agent
515,9100,2000,2105	TCP/IP	Communication depuis le Périphérique / l'Agent Périphérique vers des serveurs de communication sécurisés	Device Direct et Xerox® Device Agent
25	SMTP	Alertes par courriel pour l'activité et la gestion des périphériques d'impression	Device Direct et Xerox® Device Agent

Les transmissions de périphériques de services à distance sont initiées à partir de l'environnement du client, à travers le pare-feu des clients et vers les serveurs de communication sécurisés authentifiés. Les outils d'intégrité des données tels que IPsec, le filtrage IP, FTP sécurisé, SNMPv3, et le courriel chiffré sont également mis à profit pour assurer des transmissions de données sécurisées.

Les serveurs de communication sécurisés résident dans une installation conforme à la norme ISO 27001 et disposent de certificats numériques délivrés par une autorité de certification tierce. Les serveurs de communication Xerox s'authentifient en validant l'utilisateur/mot de passe fourni par les périphériques d'impression Xerox®. Les périphériques d'impression Xerox® valident ensuite le certificat numérique du serveur de communication sécurisé avant d'envoyer toute information.

QUELS TYPES DE DONNÉES SONT TRANSMIS EN DEHORS DE MON ENVIRONNEMENT À L'AIDE DE SERVICES À DISTANCE ?

Les informations envoyées aux serveurs de communication sécurisés varieront légèrement en termes de contenu en fonction du modèle d'imprimante et des services activés au sein de la flotte de périphériques du client. La méthode de connexion des services à distance déployée déterminera également quelles informations seront envoyées.

Le tableau ci-dessous contient tous les renseignements relatifs à la machine qui sont envoyées par défaut, du poste de travail ou du serveur à partir duquel se trouve le logiciel Xerox® Device Agent.

Les données du périphérique d'impression collectées peuvent inclure :

- Relevés des compteurs du périphérique (PPM en couleur nominale, PPM en noir nominal)
- Niveaux de réapprovisionnement du périphérique (type de réapprovisionnement, catégorie de réapprovisionnement)
- Données de diagnostic du périphérique (description du défaut, mode de diagnostic)
- Logiciel de gestion des périphériques Données de diagnostic du PC ou du serveur (Proxy ID, Host ID)

Informations sur le site			
Nom DNS de la machine Xerox Device Agent	Taille de la base de données Xerox Device Agent en Mo	Version du logiciel Xerox Device Agent	Adresse IP du site Xerox Device Agent
Nom du système d'exploitation	Processeur	Taille de la base de données de détection de Xerox Device Agent en Mo	Taille du disque dur/espace libre
Type du système d'exploitation (32 bits vs 64 bits)	Fuseau horaire	Nombre d'appareils détectés	Taille de la mémoire/ disponible
Nom du site Xerox Device Agent	Nombre d'imprimantes intégrées	Version Discovery	Nombre d'imprimantes hors de portée

COMMENT LES SERVICES À DISTANCE AFFECTERONT-ILS MON RÉSEAU ?

La cadence de communication entre l'environnement client et Xerox est établie au moment de l'installation. La communication quotidienne est recommandée et définie comme paramètre par défaut pour améliorer les services automatisés pris en charge par la solution de services à distance. Une fois par jour, l'imprimante ou le logiciel de gestion des périphériques transmettra les informations de services à distance pour les relevés automatiques de compteurs (AMR), le réapprovisionnement automatique des consommables (ASR) et les renseignements sur les défauts de diagnostic des périphériques d'impression. Les informations sont envoyées via un canal chiffré sécurisé pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

L'heure à laquelle les données du périphérique sont transmises est configurable pour garantir que le périphérique hôte sera mis sous tension pour prendre en charge les actions requises. De nombreux clients choisissent d'éteindre leurs périphériques d'impression la nuit ou le week-end ; si le périphérique est éteint à l'heure prévue pour la synchronisation quotidienne, le périphérique attendra pour effectuer la synchronisation à l'heure prévue suivante.

À l'aide du logiciel Xerox Device Agent, une fenêtre de synchronisation sur l'application affiche la dernière fois que l'application a reçu des informations des périphériques d'impression en réseau et la dernière fois qu'elle a communiqué. L'écran indiquera également la dernière synchronisation réussie et le prochain temps de transmission programmé.

La taille de cette charge utile de données peut être comparée à celle d'un courriel standard, en fonction de la taille du réseau et du nombre de périphériques d'impression gérés.

OÙ PUIS-JE TROUVER DES RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES À DISTANCE ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION CHEZ XEROX ?

Sécurité des informations Xerox

<https://security.business.xerox.com>

Les services à distance @ Xerox. Comment procéder!

<https://www.xerox.com/en-us/about/account-management/remote-print-services>

<https://www.xerox.com/about-xerox/account-management/remote-print-services/how-to-start/>

Papier blanc sur les Services à distance @ Xerox Security

[Services à distance Xerox – Papier blanc sur la sécurité](#)

Liste des produits pris en charge par Xerox® Remote Print Services :

[Produits pris en charge par Xerox Remote Services](#)

Liste des critères communs des produits Xerox® :

<https://www.xerox.com/information-security/common-criteria-certified>

Protection des données de sécurité du produit : Écrasement d'image, chiffrement et retrait de disque

https://www.xerox.com/downloads/usa/en/c/cert_Xerox_Product_Security-Data_Protection.pdf

Papier blanc Xerox® sur la sécurité par écrasement des données du produit

<https://securitydocs.business.xerox.com/wp-content/uploads/2017/06/Xerox-Product-Data-Overwrite-Security-Whitepaper.pdf>

ISO/IEC 27001:2013 Certification du système de gestion de la sécurité de l'information pour le réseau de données des périphériques

https://www.xerox.com/downloads/dl/usa/en/i/ISO_Certification_and_connectivity.pdf