



© 2022 Xerox Corporation. Alle rettigheder forbeholdt. Xerox® er et varemærke tilhørende Xerox Corporation i USA og/eller andre lande. **BR36979**

Andre firmavaremærker anerkendes også.

Dokumentversion: 2.0 (april 2021).



Xerox Engineering Services and Support (ESS) og Xerox Remote Services Delivery Device Data Network (DDN) og Information Security Management Systems er certificeret af BSI til henholdsvis ISO/IEC 27001 under certifikatnummer IS 514590/IS 614672. Gratis validering af denne certificering kan fås ved at søge i BSI-certifikatbiblioteket på: [www.bsigroup.com/clientdirectory](http://www.bsigroup.com/clientdirectory)

## Remote Services @ Xerox

Vi baner vejen inden for levering af sikker dokumentteknologi og sikre dokumentløsninger over hele kloden. Disse ofte stillede spørgsmål om fjerntjenester og de relaterede kontrolmekanismer er blevet sammensat med henblik på at illustrere vores forpligtelse til sikkerheden for de enhedsdata, vi modtager for bedre at kunne støtte dig. Du kan være sikker på, at vores strategi for fjerntjenester bygger på funktionel, avanceret og effektiv sikker praksis.

# Remote services

Remote service-funktioner er baseret på en teknologiplatform, som leverer et sikkert og brugsklart system til forbindelse af printere til Xerox-infrastrukturen med henblik på at tage hånd om vores direkte og administrerede funktioner til udskrivningstjenester. Enhedsforbindelse er afgørende for leveringen af en forbedret kundeoplevelse, der er enkel og effektiv og leverer de tjenesteydelser og den støtte, du har brug for.

## **HVAD ER REMOTE SERVICES?**

Remote services beskriver processen med at få printerdata automatisk overført til Xerox' kommunikationsservere på en sikker måde med henblik på at lette automatiserede forretningsprocesser såsom Automatic Meter Reads (AMR), Automatic Supplies Replenishment (ASR) og avanceret support, der udnytter enhedsdiagnoseoplysninger.

Komponenterne tilhørende Remote Services omfatter:

- Xerox®-printere eller multifunktionsenheder
- Indlejret softwaremodul
- Enhedshåndteringsprogram til brug på en kundeleveret pc eller server
- Sikker internetforbindelse
- Sikker kundenetværk
- Sikker kommunikationsserver

## **HVORFOR ER ENHEDSFORBINDELSE VIGTIG?**

Fjernteknologi udvikles konstant for at forbedre kvaliteten af den service og support, vi leverer til vores kunder. Fjernfejlsøgning benytter Xerox's proprietære teknologier til sikkert og hurtigt at transmittere vigtige tjenestedata såsom firmwareversioner, fejlhistorik, forbrugsstoffer, der snart skal udskiftes, samt diagnosticeringsoplysninger til kundesupportpersonale og teknikere.

Denne funktion forbedrer fejlfindings- og reparationsprocessen, hvilket giver hurtigere løsninger og reduceret nedetid for printeren.

## **HVAD ER FORBINDELSMETODEN FOR REMOTE SERVICES, OG HVORDAN ER DEN SIKKER?**

Kunder kan vælge mellem to muligheder til at forbinde deres enheder eller gruppe af enheder til Xerox-kommunikationsservere med henblik på at aktivere Remote Services at Xerox.

## Device Direct

Et indlejret softwaremodul i Xerox® Print Device letter den sikre remote service-forbindelse. Ved installationen forsøger softwaren automatisk at oprette forbindelse til Xerox-kommunikationsserverne for at rapportere oplysninger om tællere, forbrugsstoffer og diagnosticering. Denne funktion er dækket af standardvilkår og -betingelser for Xerox®-udskrivningsenheder, som er kompatible med remote services.

- Denne metode er en direkte krypteret slutpunkt til slutpunkt-forbindelse
- Denne metode giver et avanceret diagnostisk datasæt til at omfatte fejl, advarsler og aktivere fjernkonfiguration og fejlfinding på printerenheder.
- Diagnostiske data indeholder oplysninger, der understøtter fejlfinding på enheden for ydelses- og driftsproblemer, og vil typisk omfatte enheds- og/eller værtssystemidentifikation, softwareversioner, fejlkoder, installerede hardwareindstillinger, konfigurationsindstillinger og andre præstationsdata for udskrivningsenheder.

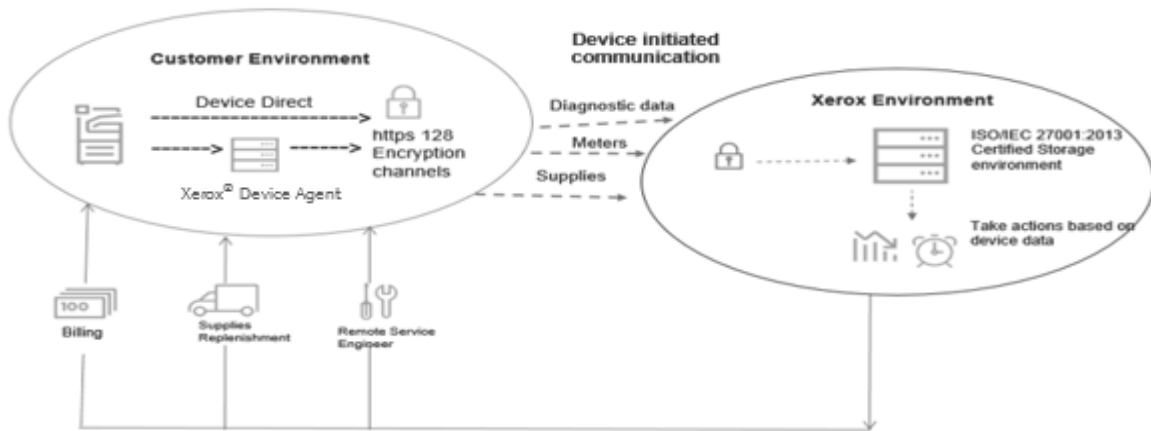
## Xerox Device Agent

Enhedshåndteringssoftwaren installeres og konfigureres på kundens Windows/Apple® Mac-computer eller -server med adgang for systemadministratorer i kundens sikre netværksmiljø. Softwaren er udviklet ved hjælp af industristandard sikre kodningsteknikker og scannet for kodesårbarheder i hele fasen af Software Development Life Cycle. Xerox Device Agent-softwaren er FIPS 140-2 kompatibel med implementeringen af SNMPv3 og integreres med sikkerhedsfunktioner i Microsoft® Windows®.

- Et enkelt Xerox Device Agent-softwareprogram kan styre op til 2000 udskriftsenheder. Der kan foretages grundlæggende styring af udskrivningsmiljø fra en central placering.
- Xerox Device Agent-software kan konfigureres ved hjælp af en SNMP-agent til at opdagde både Xerox- og ikke-Xerox-udskrivningsenheder, hvilket aktiverer opdagelsesvers, der manuelt angiver enheds-IP'erne for de printere, du vil administrere, og sikrer, at alle printere og MFD'er opfanges.

Det er muligt at aktivere Device Direct- og Xerox Device Agent-softwaren samtidigt til de sikre Xerox-kommunikationsservere for en bestemt Xerox®-enhed eller gruppe af enheder. De sikre kommunikationsservere indsamler de seneste oplysninger, der er rapporteret for en printerenhed. Begge metoder gør det muligt for administratorer at oprette overvågningsrapporter med eksporterede HTML- eller CSV-filformater.

Et remote services-arkitekturdiagram på højt niveau er illustreret i figur 1



Udskrifts-, fax- eller scanningsdata sendes ikke til Xerox som en del af remote services-løsningen. Diagnostiske data **omfatter ikke** kundetrykdata, personlig identificerbar information (PII), bruger-/værtssystemets legitimationsoplysninger, men kan indeholde tekniske data fra der betragtes som fortrolige og en del af Xerox's ophavsret

**HVILKE NETVÆRKSPORTE BRUGES SOM EN DEL AF REMOTE SERVICES-LØSNINGEN?**

Netværksporte, der skal være åbne for at lette kommunikationen med remote services

| Portnummer         | Protokol | Beskrivelse af brug   | Tilslutningsmetode                   |
|--------------------|----------|---|--------------------------------------|
| 161                | SNMP     | Simple Network Management Protocol – intern softwareagent, der bruges til at finde Xerox®- og ikke-Xerox-udskrivningserenheder i kundernes netværk. v1, v2 og v3. | Xerox Device Agent                   |
| 443                | HTTPS    | Secure Transport Path, Secure Socket Layer (SSL)/ Transport Layer Protocol (TLS) v1.2   | Device Direct og Xerox® Device Agent |
| 515,9100,2000,2105 | TCP/IP   | Kommunikation fra enhed/enhedsagent til kommunikationsservere   | Device Direct og Xerox® Device Agent |
| 25                 | SMTP     | E-mail-advarsler for udskrivningsenhedens aktivitet og styring  | Device Direct og Xerox® Device Agent |

Remote Services-enhedstransmissioner initieres inde fra kundens miljø, igennem kundens firewall og til de godkendte sikre kommunikationsservere. Der benyttes endvidere dataintegritetsværktøjer såsom IPsec, IP-filtrering, sikker FTP, SNMPv3 og krypteret e-mail for at garantere sikre dataoverførsler.

De sikre kommunikationsservere er indbygget i en ISO 27001-kompatibel facilitet og har digitale certifikater, der er udstedt af en tredjeparts certifikatmyndighed. Xerox-kommunikationsservere godkender ved at validere brugeren/adgangskoden fra Xerox®-udskrivningsenheder. Xerox®-udskrivningsenhederne vil derefter validere det digitale certifikat tilhørende den sikre kommunikationsserver, inden der fremsendes nogen information.

### HVILKE TYPER DATA TRANSMITTERES DER UDEN FOR MIT MILJØ VED BRUG AF REMOTE SERVICES?

De oplysninger, der sendes til sikre kommunikationsservere, varierer lidt i indhold afhængigt af modellen og de tjenester, der er aktiveret i kundens gruppe af enheder. Den anvendte remote service-forbindelsesmetode bestemmer også, hvilke oplysninger der sendes.

Tabellen nedenfor er alle maskinrelaterede oplysninger, der sendes som standard, fra den arbejdsstation eller server, hvorfra Xerox® Device Agent-softwaren ligger.

De indsamlede oplysninger om printerenheden kan omfatte:

- Tæller aflæsninger (antal farveudskrifter, sort/hvide udskrifter)
- Enhedsforsyningsniveauer (forsyningstype, forsyningskategori)
- Enhedsdiagnosedata (fejlbeskrivelse, diagnostisk tilstand)
- Håndteringssoftware pc- eller serverdiagnostiske data (Proxy ID, Host ID)

| Information om stedet                    |  |  |                                    |
|--|--|--|------------------------------------|
| Xerox Device Agent-maskine DNS-navn      | Xerox Device Agent-database størrelse i MB | Xerox Device Agent-softwareversion                     | Xerox Device Agent-sted IP-adresse |
| Navn på operativsystem                   | Processor                                  | Xerox Device Agent-discovery databasens størrelse i MB | Harddiskstørrelse/ledig plads      |
| Operativsystemtype (32 bit eller 64 bit) | Tidszone                                   | Antal fundne enheder                                   | Hukommelsesstørrelse/tilgængelig   |
| Navn på Xerox-enhedsagentsted            | Antal printere i anvendelsesområdet        | Discovery-version                                      | Antal printere uden for rækkevidde |

### HVORDAN VIL REMOTE SERVICES PÅVIRKET MIT NETVÆRK?

Kommunikationsfrekvensen mellem kundemiljøet og Xerox etableres på installationstidspunktet. Daglig kommunikation anbefales, og indstilles som standardindstilling for at forbedre de automatiserede tjenester, som fjerntjenesterne understøtter. En gang dagligt vil printerens eller enhedshåndteringssoftwaren sende remote services-oplysningerne til Automatic Meter Reads (AMR), Automatic Supplies Replenishment (ASR) samt diagnosticerings- og fejlfindingsoplysninger.

for printeren. Oplysningerne sendes via en sikker krypteret kanal for at sikre beskyttelse, integritet og tilgængelighed for dataene.

Hvor tit enhedsdata overføres, kan konfigureres for at sikre, at værtsenheden er tændt til at kunne understøtte de nødvendige handlinger. Mange kunder vælger at slukke for deres printere om natten eller i weekenden. Hvis enheden er slukket på det planlagte tidspunkt for den daglige synkronisering, venter enheden med at udføre synkroniseringen til det næste planlagte tidspunkt.

Xerox Device Agent-softwaren viser et synkroniseringsvindue i programmet fra sidste gang, programmet modtog data fra udskrivningsenhederne på netværket og sidste gang, de blev overført. Skærmen vil også angive den sidste vellykkede synkronisering og det næste planlagte tidspunkt for transmission.

Størrelsen af den pågældende nyttedata kan sammenlignes med en standard e-mail afhængigt af netværkets størrelse og antallet af administrerede printere.



## HVOR KAN JEG FINDE OPLYSNINGER OM REMOTE SERVICES OG INFORMATIONSSIKKERHED HOS XEROX?

Xerox-informationssikkerhed

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

Remote Services @ Xerox. Sådan kommer du i gang!

<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/>

Sikkerhedshvidbog til Remote Services @ Xerox

[Xerox Remote Services – sikkerhedshvidbog](#)

Liste over understøttede produkter til Xerox® Remote Print Services:

[Understøttede produkter til Xerox Remote Services](#)

Liste over Xerox® Products Common Criteria:

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

Produktsikkerhedsdatabeskyttelse: Billedoverskrivelse, kryptering og diskfjernelse

[https://www.xerox.com/downloads/usa/en/c/cert\\_Xerox\\_Product\\_Security-Data\\_Protection.pdf](https://www.xerox.com/downloads/usa/en/c/cert_Xerox_Product_Security-Data_Protection.pdf)

Hvidbog for Xerox® Product Data Overwrite Security

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

ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System Certification for Device Data Network

[https://www.xerox.com/downloads/dl/usa/en/i/ISO\\_Certification\\_and\\_connectivity.pdf](https://www.xerox.com/downloads/dl/usa/en/i/ISO_Certification_and_connectivity.pdf)