

Remote Services di Xerox

Domande frequenti sulla sicurezza e altre problematiche relative alle trasmissioni di dati per Remote Services di Xerox.



© 2022 Xerox Corporation. Tutti i diritti riservati. Xerox® è un marchio di Xerox Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi. **BR36979**

Sono riconosciuti anche i marchi di altre società.

Versione documento: 2.0 (Aprile 2021).



Xerox Engineering Services and Support (ESS) e Xerox Remote Services Delivery Device Data Network (DDN) Information Security Management Systems sono stati certificati da BSI secondo ISO/IEC 27001, rispettivamente con i numeri di certificato IS 514590/IS 614672. La convalida gratuita di questa certificazione può essere ottenuta cercando nella directory dei certificati BSI all'indirizzo: www.bsigroup.com/clientdirectory

Remote Services @ Xerox

Siamo leader nella fornitura di tecnologie e soluzioni documentali sicure in tutto il mondo. Queste domande frequenti sui servizi remoti e sui relativi meccanismi di controllo sono state compilate per illustrare il nostro impegno a garantire la sicurezza dei dati del dispositivo che riceviamo per poterti assistere al meglio. Puoi essere certo che la nostra strategia di servizi remoti si basa su pratiche di sicurezza funzionali, avanzate ed efficaci.

Remote Services

Le funzionalità di Remote Services si basano su una piattaforma tecnologica che fornisce un sistema end-to-end sicuro per la connessione delle stampanti all'infrastruttura Xerox per amministrare le nostre funzionalità di servizi di stampa diretti e gestiti. La connettività dei dispositivi è fondamentale per offrire ai clienti un'esperienza migliore, semplice, efficiente e in grado di fornire i servizi e l'assistenza di cui hanno bisogno.

CHE COSA SONO I SERVIZI REMOTI?

I servizi remoti descrivono il processo di trasmissione automatica dei dati della stampante ai server di comunicazione Xerox in modo sicuro per facilitare i processi aziendali automatizzati come la lettura automatica dei contatori (AMR), il rifornimento automatico dei materiali di consumo (ASR) e il supporto avanzato che sfrutta le informazioni diagnostiche del dispositivo.

I componenti di Remote Services includono:

- Stampante o dispositivo multifunzione Xerox®
- Modulo software integrato
- Applicazione per la gestione dei dispositivi da utilizzare su un PC o server fornito dal cliente
- Connessione Internet sicura
- Rete cliente sicura
- Server di comunicazione sicuro

PERCHÉ LA CONNETTIVITÀ DEL DISPOSITIVO È IMPORTANTE?

La tecnologia da remoto è in continua evoluzione per migliorare la qualità del servizio e dell'assistenza che forniamo ai nostri clienti. La risoluzione dei problemi da remoto utilizza le tecnologie proprietarie di Xerox per trasmettere in modo sicuro al personale dell'assistenza clienti e ai tecnici i dati critici dell'assistenza, come le versioni del firmware, la cronologia dei guasti, gli elementi di servizio che si avvicinano agli intervalli di sostituzione e le informazioni diagnostiche.

Questa funzionalità migliora la risoluzione dei problemi e il processo di riparazione, con risoluzioni più rapide e tempi di inattività ridotti della stampante.

QUALI SONO I METODI DI CONNESSIONE PER I SERVIZI REMOTI E COME SONO PROTETTI?

I clienti possono scegliere tra due opzioni per connettere le proprie periferiche o una serie di dispositivi ai server di comunicazione Xerox sicuri per abilitare Remote Services di Xerox.

Device Direct

Un modulo software integrato all'interno del dispositivo di stampa Xerox® facilita la connessione sicura di Remote Services. Al momento dell'installazione, il software tenterà di connettersi automaticamente ai server di comunicazione sicuri per segnalare i contatori, la fornitura e le informazioni diagnostiche. Questa funzione è descritta nei termini e condizioni standard per i dispositivi di stampa Xerox® abilitati per Remote Services.

- Questo metodo consiste in una connessione crittografata punto a punto diretta
- Il metodo consente di trasmettere un corposo set di dati diagnostici che include errori e avvisi e abilita la configurazione e la risoluzione da remoto per i dispositivi di stampa.
- I dati diagnostici forniscono informazioni a supporto della risoluzione dei problemi di prestazioni e affidabilità della periferica e includono in genere l'identificazione della periferica e/o del sistema host, le versioni del software, i codici di errore, le opzioni hardware installate, le impostazioni di configurazione e altri parametri di prestazione del dispositivo di stampa.

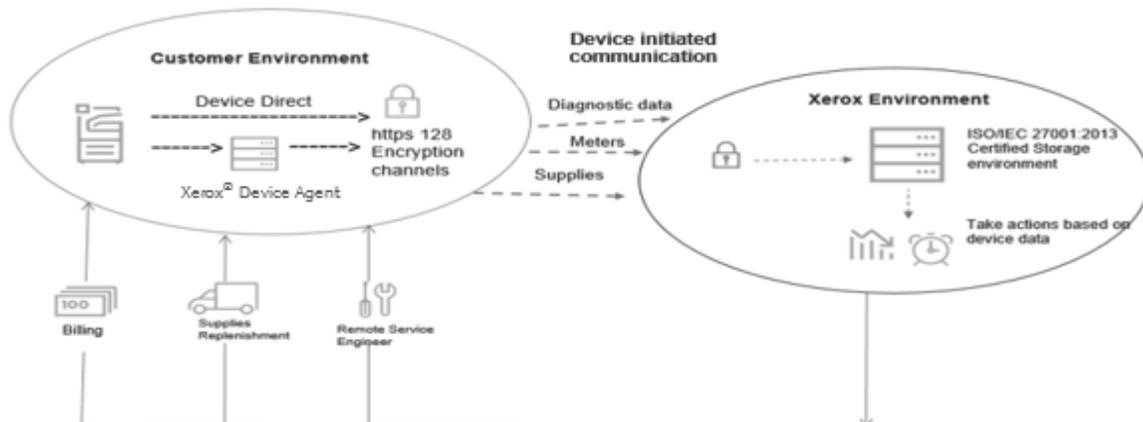
Xerox Device Agent

Il software di gestione dei dispositivi viene installato e configurato sul PC o sul server Windows®/Apple® Mac del cliente, con l'accesso dell'amministratore di sistema nell'ambiente di rete protetto del cliente. L'applicazione software viene sviluppata utilizzando tecniche di codifica sicure e standard del settore e viene analizzata per individuare le vulnerabilità del codice durante ogni fase del ciclo di vita dello sviluppo del software. Il software Xerox Device Agent è conforme a FIPS 140-2 nella sua implementazione di SNMPv3 e si integra con le funzioni di sicurezza di Microsoft® Windows®.

- Un'istanza dell'applicazione software Xerox Device Agent può gestire fino a 2000 dispositivi di stampa. La gestione dell'ambiente di stampa di base può essere eseguita da una posizione centrale.
- Il software Xerox Device Agent può essere configurato utilizzando un agente SNMP per rilevare i dispositivi di stampa Xerox e non Xerox. L'abilitazione del rilevamento rispetto all'inserimento manuale degli IP delle stampanti che si desidera gestire garantisce l'acquisizione di tutte le stampanti e dei dispositivi multifunzione.

È possibile abilitare il software Device Direct e Xerox Device Agent contemporaneamente ai server di comunicazione sicuri per un dispositivo Xerox® o un insieme di dispositivi. I server di comunicazione sicura conservano le informazioni più aggiornate relative a un dispositivo di stampa. Entrambi i metodi consentono agli amministratori di creare report di controllo con formati di file HTML o CSV esportati.

Un diagramma dell'architettura di Remote Services di alto livello è illustrato nella Figura 1



I dati delle immagini di stampa, fax o digitalizzazione non vengono inviati a Xerox come parte della soluzione di Remote Services. I dati diagnostici **non** includono i dati delle immagini dei clienti, le informazioni di identificazione personale (PII), le credenziali del sistema utente/host, ma possono contenere dati tecnici considerati riservati e di proprietà di Xerox.

QUALI PORTE DI RETE VENGONO UTILIZZATE COME PARTE DELLA SOLUZIONE REMOTE SERVICES?

Porte di rete che devono essere aperte per facilitare la comunicazione dei servizi remoti

Numero porta	Protocollo	Descrizione dell'uso	Metodo di connessione
161	SNMP	Simple Network Management Protocol: agente software interno utilizzato per individuare i dispositivi di stampa Xerox® e non Xerox all'interno dell'ambiente di rete dei clienti. v1, v2 e v3.	Xerox Device Agent
443	HTTPS	Secure Transport Path, Secure Socket Layer (SSL)/ Transport Layer Protocol (TLS) v1.2	Device Direct e Xerox® Device Agent
515,9100,2000,2105	TCP/IP	Comunicazione dal dispositivo/Device Agent per proteggere i server di comunicazione	Device Direct e Xerox® Device Agent
25	SMTP	Avvisi via email per attività e gestione dei dispositivi di stampa	Device Direct e Xerox® Device Agent

Le trasmissioni dei dispositivi di Remote Services vengono avviate dall'interno dell'ambiente del cliente, attraverso il firewall del cliente e i server di comunicazione sicura autenticati. Vengono sfruttati inoltre strumenti di integrità dei dati come IPsec, filtro IP, FTP sicuro, SNMPv3 ed e-mail crittografate per garantire trasmissioni di dati sicure.

I server di comunicazione sicuri risiedono in una struttura conforme alla norma ISO 27001 e dispongono di certificati digitali emessi da un'autorità di certificazione di terze parti. I server di comunicazione Xerox eseguono l'autenticazione convalidando l'utente/la password forniti dai dispositivi di stampa Xerox®. I dispositivi di stampa Xerox® convalideranno quindi il certificato digitale del server di comunicazione protetto prima di inviare qualsiasi informazione.

QUALI TIPI DI DATI VENGONO TRASMESSI AL DI FUORI DEL MIO AMBIENTE UTILIZZANDO REMOTE SERVICES?

Le informazioni inviate ai server di comunicazione sicuri variano leggermente nel contenuto a seconda del modello di stampante e dei servizi abilitati all'interno della flotta di dispositivi del cliente. Il metodo di connessione di Remote Services distribuito determinerà anche quali informazioni verranno inviate.

La tabella seguente riporta tutte le informazioni relative alla macchina inviate per impostazione predefinita dalla stazione di lavoro o dal server da cui risiede il software Xerox® Device Agent.

I dati dei dispositivi di stampa raccolti possono includere:

- Conteggio contatori dispositivo (PPM colore nominale, PPM nero nominale)
- Livelli di fornitura del dispositivo (tipo di fornitura, categoria di fornitura)
- Dati diagnostici del dispositivo (descrizione dell'errore, modalità diagnostica)
- Software per la gestione dei dispositivi PC o dati diagnostici del server (ID proxy, ID host)

Informazioni sul sito			
Nome DNS della macchina Xerox Device Agent	Dimensione del database di Xerox Device Agent in MB	Versione build software Xerox Device Agent	Indirizzo IP sito Xerox Device Agent
Nome del sistema operativo	Processore	Database rilevamento Xerox Device Agent in dimensioni in MB	Capacità disco rigido/spazio libero
Tipo di sistema operativo (32 bit o 64 bit)	Fuso orario	Conteggio dei dispositivi rilevati	Capacità memoria/disponibile
Nome sito Xerox Device Agent	Numero di stampanti in ambito	Versione rilevamento	Numero di stampanti fuori ambito

IN CHE MODO I SERVIZI REMOTI INFLUENZERANNO LA RETE?

La frequenza delle comunicazioni tra l'ambiente del cliente e Xerox è stabilita al momento dell'installazione. La comunicazione giornaliera è consigliata e impostata come impostazione predefinita per migliorare i servizi automatizzati supportati dalla soluzione Remote Services. Una volta al giorno, il software di gestione della stampante o del dispositivo trasmette le informazioni relative ai servizi remoti per la lettura automatica dei contatori (AMR), il rifornimento automatico dei materiali di consumo (ASR) e le informazioni sugli errori diagnostici del dispositivo di stampa. Le informazioni vengono inviate tramite un canale crittografato sicuro per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati.

È possibile configurare l'ora in cui vengono trasmessi i dati del dispositivo in modo da essere certi che il dispositivo host sia acceso e in grado di supportare le azioni richieste. Molti clienti scelgono di spegnere i dispositivi di stampa di notte o nei fine settimana; se il dispositivo è spento all'ora pianificata per la sincronizzazione giornaliera, la sincronizzazione verrà eseguita al successivo orario pianificato.

Utilizzando il software Xerox Device Agent, una finestra di sincronizzazione sull'applicazione visualizza l'ultima volta che l'applicazione ha ricevuto informazioni dai dispositivi di stampa in rete e l'ultima volta che ha comunicato. La schermata indicherà anche l'ultima sincronizzazione riuscita e il successivo orario di trasmissione pianificato.

Il peso di questo carico di dati può essere paragonato a quello di una normale e-mail, a seconda delle dimensioni della rete e del numero di dispositivi di stampa gestiti.

DOVE POSSO TROVARE INFORMAZIONI SU REMOTE SERVICES E SULLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI DI XEROX?

Sicurezza delle informazioni Xerox

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

Remote Services @ Xerox. Come iniziare

<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/>

White paper Remote Services @ Xerox Security

[Xerox Remote Services – White paper sulla sicurezza](#)

Elenco dei prodotti supportati da Xerox® Remote Print Services:

[Prodotti supportati da Xerox Remote Services](#)

Elenco dei criteri comuni per i prodotti Xerox®:

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

Protezione dei dati per la sicurezza dei prodotti: Sovrascrittura immagini, crittografia e rimozione disco

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

White paper sulla sicurezza mediante sovrascrittura dei dati dei prodotti Xerox®

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

ISO/IEC 27001:2013 Certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni per la rete di dati dei dispositivi

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