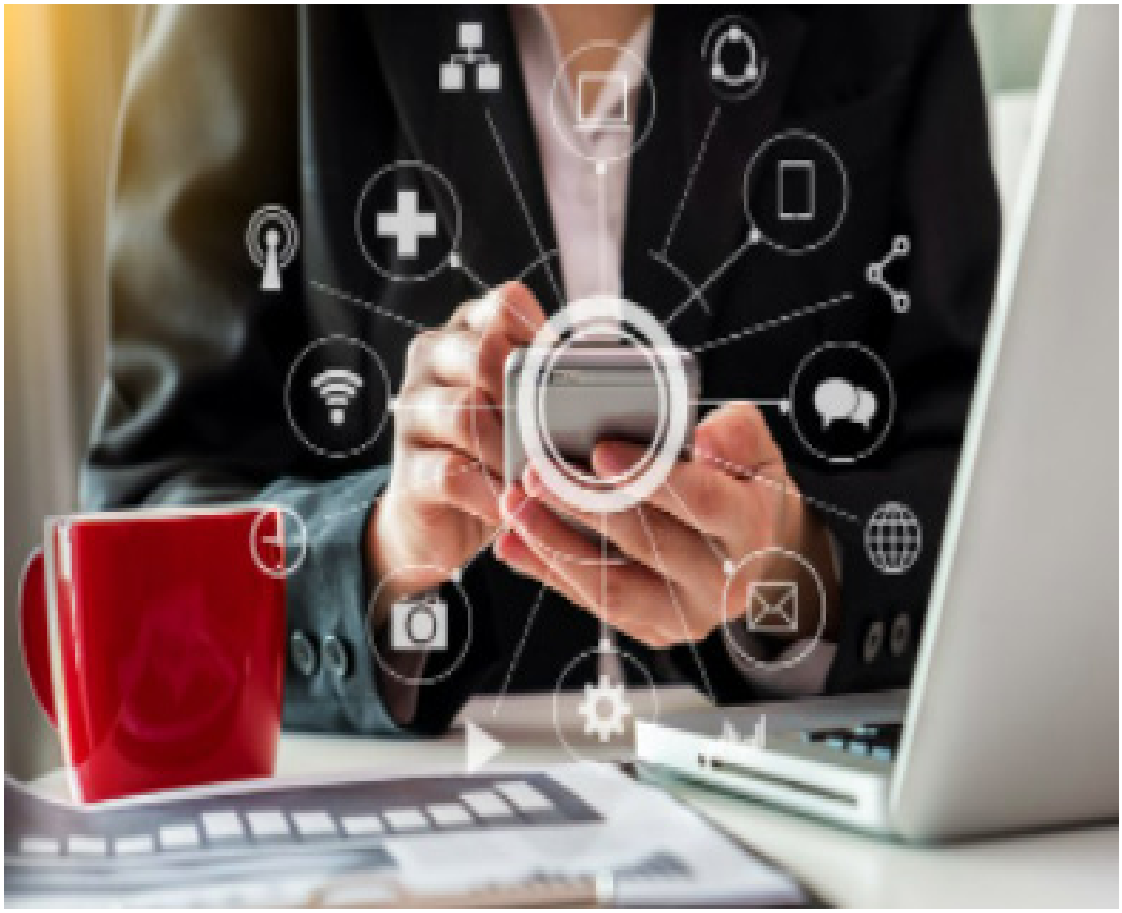
Remote Services bij Xerox

Veelgestelde beveiligings- en andere vragen met betrekking tot datatransmissies voor Remote Services bij Xerox.



Documentversie: 2.0 (april 2021).

Xerox Engineering Services and Support (ESS) en Xerox Remote Services Delivery Device Data Network (DDN) Information Security Management Systems zijn door BSI gecertificeerd volgens ISO/IEC 27001 respectievelijk onder certificaatnummers IS 514590/IS 614672. Gratis validatie van deze certificering kan worden verkregen door te zoeken in de BSI-certificaatdirectory op: www.bsigroup.com/clientdirectory

Remote Services @ Xerox

We zijn toonaangevend in het leveren van veilige documenttechnologie en oplossingen over de hele wereld. Deze veelgestelde vragen over externe services en de bijbehorende controlemechanismen zijn samengesteld om onze toewijding aan de beveiliging van de apparaatgegevens die we ontvangen te illustreren om u beter te ondersteunen. U kunt er zeker van zijn dat onze strategie voor remote services is gebaseerd op functionele, geavanceerde en effectieve beveiligde praktijken.

Remote Services

Remote Service-mogelijkheden zijn gebaseerd op een technologieplatform dat een veilig end-to-end systeem biedt voor het aansluiten van afdrukapparaten op de Xerox-infrastructuur voor het beheer van onze directe en beheerde mogelijkheden voor afdrukservices. Apparaatconnectiviteit is cruciaal voor de levering van een verbeterde klantervaring die eenvoudig en efficiënt is, en de diensten en ondersteuning biedt die u nodig hebt.

WAT ZIJN REMOTE SERVICES?

Remote Services beschrijft het proces waarbij printergegevens op een veilige manier automatisch naar Xerox-communicatieservers worden verzonden om geautomatiseerde bedrijfsprocessen zoals Automatic Meter Reads (AMR), Automatic Supplies Replenishment (ASR) en geavanceerde ondersteuning te faciliteren die gebruikmaken van diagnostische informatie van het apparaat.

Onderdelen van Remote Services zijn:

- Afdrukapparaat of multifunctioneel apparaat van Xerox®
- Geïntegreerde softwaremodule
- Applicatie voor apparaatbeheer voor gebruik op een door de klant geleverde pc of server
- Veilige internetverbinding
- Veilig klantennetwerk
- Beveiligde communicatieserver

WAAROM IS APPARAATCONNECTIVITEIT BELANGRIJK?

De remote technologie evolueert voortdurend om de kwaliteit van de dienstverlening en ondersteuning die we onze klanten bieden te verbeteren. Remote troubleshooting maakt gebruik van Xerox-eigen technologieën om kritieke servicegegevens veilig te verzenden, zoals firmwareversies, storingsgeschiedenis, service-items die vervangingsintervallen naderen en diagnostische informatie naar medewerkers en technici van de klantenservice.

Deze mogelijkheid verbetert het probleemoplossings- en reparatieproces, wat resulteert in snellere resoluties en kortere downtime van de printer.

WAT ZIJN DE AANSLUITMETHODEN VOOR REMOTE SERVICES EN HOE WORDT DEZE BEVEILIGD?

Klanten kunnen kiezen tussen twee opties voor het aansluiten van hun apparaten of een vloot apparaten op de beveiligde Xerox-communicatieservers om Remote Services bij Xerox mogelijk te maken.

Device Direct

Een ingebouwde softwaremodule in het Xerox® afdrukapparaat vergemakkelijkt de beveiligde verbinding van remote services. Bij de installatie zal de software proberen automatisch verbinding te maken met de beveiligde communicatieservers om meters, levering en diagnostische informatie te rapporteren. Deze functie valt onder de standaardvoorwaarden voor op afstand bedienbare Xerox® afdrukapparaten.

- Deze methode is een directe point-to-point versleutelde verbinding
- Deze methode biedt een robuuste diagnostische dataset voor het opnemen van fouten, waarschuwingen en het inschakelen van configuratie en resolutie op afstand voor afdrukapparaten.
- Diagnostische gegevens bieden informatie voor het oplossen van problemen met de prestaties en betrouwbaarheid van het apparaat en omvatten doorgaans identificatie van het apparaat en/of het hostsysteem, softwareversies, foutcodes, geïnstalleerde hardwareopties, configuratie-instellingen en andere prestatiestatistieken van het afdrukapparaat.

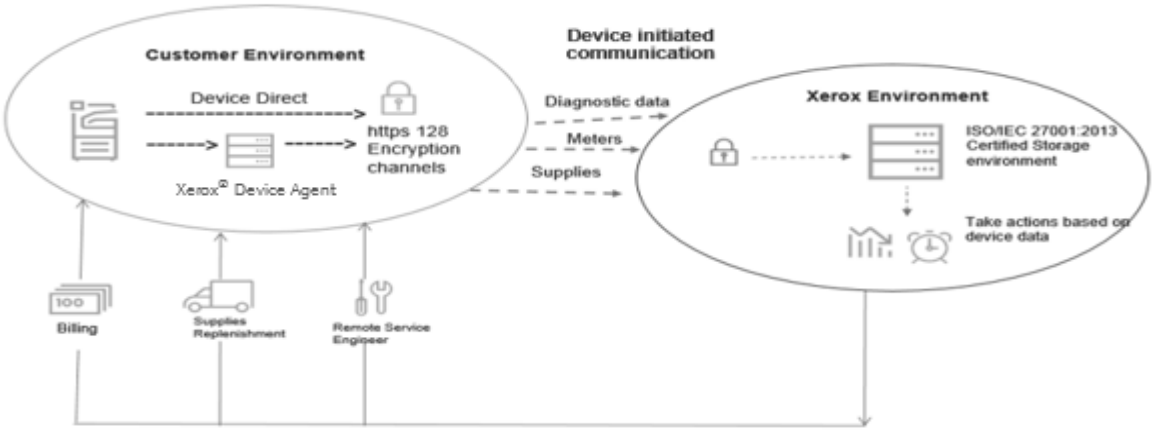
Xerox Device Agent

De software voor apparaatbeheer is geïnstalleerd en geconfigureerd op de Windows® / Apple® Mac-pc of server van de klant, met toegang voor systeembeheerders in de beveiligde netwerkomgeving van de klant. De software-applicatie wordt ontwikkeld met behulp van industriestandaard beveiligde coderingstechnieken en gescand op codekwetsbaarheden gedurende elke fase van de levenscyclus van softwareontwikkeling. De Xerox Device Agent-software voldoet aan FIPS 140-2 bij de implementatie van SNMPv3 en integreert met de beveiligingsfuncties van Microsoft® Windows®.

- Een exemplaar van de Xerox Device Agent-software-applicatie kan tot 2.000 afdrukapparaten beheren. Het beheer van de basisprinteromgeving kan vanuit één centrale locatie worden beheerd.
- Xerox Device Agent-software kan worden geconfigureerd met behulp van een SNMP-agent om zowel Xerox- als niet-Xerox-printapparaten te ontdekken Door detectieversies handmatig in te voeren in de IP-adressen van het apparaat van de afdrukapparaten die u wilt beheren, worden alle afdrukapparaten en MFD's vastgelegd.

Het is mogelijk om Device Direct en Xerox Device Agent-software gelijktijdig in te schakelen met de beveiligde communicatieservers voor een Xerox®-apparaat of een set apparaten. De beveiligde communicatieservers onderhouden de meest actuele informatie die voor een afdrukapparaat wordt gerapporteerd. Met beide methoden kunnen beheerders auditrapporten maken met geëxporteerde HTML- of CSV-bestandsindelingen.

Een architectuurdiagram voor remote services op hoog niveau wordt geïllustreerd in Afbeelding 1



Afbeeldingsgegevens voor afdrukken, faxen of scannen worden niet naar Xerox verzonden als onderdeel van de oplossing voor remote services. Diagnostische gegevens omvatten ***geen*** klantbeeldgegevens, persoonlijk identificeerbare informatie (PII), gebruikers-/hostsysteemreferenties, maar kunnen technische gegevens bevatten die als vertrouwelijk en eigendom van Xerox worden beschouwd

WELKE NETWERKPOORTEN WORDEN GEBRUIKT ALS ONDERDEEL VAN DE REMOTE SERVICES-OPLOSSING?

Netwerkpoorten die open moeten staan om de communicatie met remote services te vergemakkelijken

Poortnummer	Protocol	Beschrijving van het gebruik	Verbindingsmethode
161	SNMP	Eenvoudig netwerkbeheerprotocol – Interne softwareagent die wordt gebruikt om Xerox®- en niet-Xerox-printapparaten te ontdekken in de netwerkomgeving van de klant. v1, v2 en v3.	Xerox Device Agent
443	HTTPS	Beveiligd verzendingspad, Secure Socket Layer (SSL)/ Transportlaagprotocol (TLS c1.2)	Device Direct en Xerox® Device Agent
515.9100.2000.2105	TCP/IP	Communicatie van de Device / Device Agent naar beveiligde communicatieservers	Device Direct en Xerox® Device Agent
25	SMTP	Meldingen per e-mail voor activiteiten en beheer van afdrukapparaten	Device Direct en Xerox® Device Agent

Remote Services-apparaattransmissies worden geïnitieerd vanuit de omgeving van de klant, via de firewall van de klant en naar de geverifieerde beveiligde communicatieservers. Hulpprogramma's voor gegevensintegriteit, zoals IPsec, IP-filtering, beveiligde FTP, SNMPv3 en versleutelde e-mail, worden ook gebruikt om veilige gegevensoverdrachten te garanderen.

De beveiligde communicatieservers bevinden zich in een ISO 27001-conforme faciliteit en beschikken over digitale certificaten die zijn uitgegeven door een certificeringsinstantie van een derde partij. Xerox-communicatieservers authenticeren door het valideren van de gebruiker/het wachtwoord dat door de Xerox®-afdrukapparaten wordt verstrekt. De afdrukapparaten van Xerox® zullen vervolgens het digitale certificaat van de beveiligde communicatieserver valideren voordat enige informatie wordt verzonden.

WELKE SOORTEN GEGEVENS WORDEN BUITEN MIJN OMGEVING VERZONDEN MET BEHULP VAN EXTERNE SERVICES?

Informatie die naar de beveiligde communicatieservers wordt verzonden, varieert enigszins in inhoud, afhankelijk van het printermodel en de services die zijn ingeschakeld binnen het apparaatpark van de klant. De gebruikte methode voor remote aansluiting bepaalt ook welke informatie wordt verzonden.

De onderstaande tabel bevat alle machinegerelateerde informatie die standaard wordt verzonden van het werkstation of de server vanwaar de Xerox® Device Agent-software zich bevindt.

De verzamelde gegevens van het afdrukapparaat kunnen het volgende omvatten:

- Metertellers van het apparaat (kleurwaarde PPM, zwartwaarde PPM)
- Toevoerniveaus van het apparaat (toevoersoort, toevoercategorie)
- Diagnostische gegevens van het apparaat (foutbeschrijving, diagnostische modus)
- Apparaatbeheersoftware PC- of serverdiagnostische gegevens (proxy-ID, host-ID)

Site-informatie			
DNS-naam Xerox Device Agent-machine	Databasegrootte in MB van Xerox Device Agent	Software build versie van Xerox Device Agent	IP-adres van Xerox Device Agent-site
Naam besturingssysteem	Processor	Discoverydatabasegrootte in MB van Xerox Device Agent	Grootte / vrije ruimte op de harde schijf
Type besturingssysteem (32-bits versus 64-bits)	Tijdzone	Aantal ontdekte apparaten	Geheugengrootte / beschikbaar
Naam van site van Xerox Device Agent	Aantal printers binnen bereik	Discoveryversie	Aantal printers buiten bereik

WELKE INVLOED HEBBEN REMOTE SERVICES OP MIJN NETWERK?

De communicatiecadans tussen de klantomgeving en Xerox wordt vastgesteld op het moment van installatie. Dagelijkse communicatie wordt aanbevolen en ingesteld als de standaardinstelling voor het verbeteren van de geautomatiseerde services die de oplossing voor remote services ondersteunen. Eenmaal per dag verzendt de software voor printer- of apparaatbeheer de informatie over remote services voor Automatic Meter Reads (AMR), Automatic Supplies Replenishment (ASR) en diagnostische foutinformatie van het afdrukapparaat. De informatie wordt verzonden via een beveiligd versleuteld kanaal om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de gegevens te garanderen.

Het tijdstip waarop apparaatgegevens worden verzonden, is configureerbaar om ervoor te zorgen dat het hostapparaat wordt ingeschakeld om de vereiste acties te ondersteunen. Veel klanten kiezen ervoor om hun afdrukapparaten 's nachts of in het weekend uit te schakelen. Als het apparaat op de geplande tijd voor dagelijkse synchronisatie wordt uitgeschakeld, wacht het apparaat om de synchronisatie op het volgende geplande tijdstip uit te voeren.

Met behulp van de Xerox Device Agent-software wordt in een synchronisatievenster op de applicatie de laatste keer weergegeven dat de applicatie informatie van de netwerkprintapparaten heeft ontvangen en de laatste keer dat deze heeft gecommuniceerd. Het scherm geeft ook de laatst geslaagde synchronisatie en de volgende geplande zendtijd aan.

De omvang van die gegevenspayload kan worden vergeleken met die van een standaard-email, afhankelijk van de grootte van het netwerk en het aantal beheerde afdrukapparaten.

WAAR VIND IK INFORMATIE OVER REMOTE SERVICES EN INFORMATIEBEVEILIGING BIJ XEROX?

Informatiebeveiliging van Xerox

https://security.business.xerox.com

Remote Services @ Xerox. Aan de slag!

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/

Remote Services @ Xerox Whitepaper over beveiliging

Xerox Remote Services – Whitepaper over beveiliging

Door Xerox® Remote Print Services ondersteunde productenlijst:

Ondersteunde producten van Xerox Remote Services

Lijst met gemeenschappelijke criteria voor Xerox®-producten:

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

Gegevensbescherming productbeveiliging: Overschrijvingsbeveiliging, versleutelen en schijf verwijderen

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

Whitepaper over beveiliging Xerox® overschrijvingsbeveiliging productgegevens

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