

Fjerntjenester hos Xerox

Vanlige spørgsmål om sikkerhet og andet vedrørende dataoverføringer for fjerntjenester hos Xerox.



© 2022 Xerox Corporation. Med enerett. Xerox® er et varemerke for Xerox Corporation i USA og andre land. **BR36979**

Andre firmavaremerker bekreftes også.

Dokumentversjon: 2.0 (April 2022).



Xerox Engineering Services og Support (ESS) Xerox Remote Services Delivery Device Data Network (DDN) Information Security Management Systems har blitt sertifisert av BSI til ISO/IEC 27001 henholdsvis under sertifikatnumrene IS 514590 og IS 614672. Gratis validering av denne sertifiseringen får du ved å søke etter BSI-sertifikatkatalogen på: www.bsigroup.com/clientdirectory

Fjerntjenester hos Xerox

Vi er en leder når det gjelder å forsyne sikker dokumentteknologi og -løsninger over hele verden. Disse vanlige spørsmålene som stilles rundt fjerntjenester og relaterte kontrollmekanismer, har blitt kompilert til å illustrere vårt engasjement når det gjelder sikkerheten til enhetsdataene som vi mottar for å støtte deg bedre. Du kan være sikker på at våre fjerntjenester er bygget på funksjonelle, avanserte og effektive sikre praksiser.

Fjerntjenester

Funksjoner for fjerntjenester er basert på en teknologiplattform som gir et sikkert ende-til-ende-system for å koble skrivere til Xerox-infrastrukturen for å administrere våre direkte og administrerte utskriftstjenestefunksjoner. Enhettilkobling er kritisk for leveringen av en forbedret kunde-opplevelse som er enkel, effektiv og forsyner de tjenestene og den supporten du trenger.

HVA ER FJERNTJENESTER?

Fjerntjenester beskriver prosessen med å få skriverdata automatisk overført til Xerox' kommunikasjonsservere på en sikker måte for å forenkle automatiserte forretningsprosesser, slik som automatisk måleravlesning (AMR), automatiske etterforsyninger (ASR) og avansert support som bruker enhetens diagnostiske informasjon.

Komponenter for fjerntjenester inkluderer:

- Xerox®-skriver eller multifunksjonshet
- Innebygd programvaremodul
- Enhetadministrasjonprogram for bruk på en kundelevet PC eller server
- Sikker Internett-tilkobling
- Sikker kundenettverk
- Sikker kommunikasjonsserver

HVORFOR ER ENHETTILKOBLING VIKTIG?

Fjernteknologi utvikler seg kontinuerlig for å forbedre kvaliteten på tjenesten og støtten vi gir til kundene våre. Fjern feilsøking bruker Xerox' varemerkebeskyttede teknologier for sikker overføring av kritisk serverdata, slik som fastvareversjoner, feilhistorie, tjenesteelementer nær erstatningsintervaller, og diagnostisk informasjon til kundeservicepersonell og teknikere.

Denne funksjonen forbedrer feilsøknings- og reparasjonprosessen, noe som resulterer i raskere løsninger og redusert nedetid på skriveren.

HVILKE FORBINDELSEMETODER BRUKER FJERNTJENESTENE OG HVORDAN SIKRES DE?

Kunder kan velge mellom to alternativer for å koble enhetene eller flåten av enheter til Xerox-kommunikasjonsservere for å aktivere fjerntjenester hos Xerox.

Device Direct

En integrert programvaremodul innenfor Xerox®-utskriftenheten gjør det mulig med sikker fjerntjenestetilkobling. Ved installasjon vil programvaren forsøke å koble til de sikre kommunikasjonsserverne automatisk for å rapportere informasjon om målere, forsyning og diagnostikk. Denne funksjonen er dekket i standard vilkår og betingelser for fjerntjenester som er aktivert på Xerox®-utskriftenhetene.

- Denne metoden er en direkte kryptert punkt-til-punkt-tilkobling
- Denne metoden gir et robust diagnostisk datasett som inkluderer feil, varsler og aktiverer fjernkonfigurasjon og løsninger for utskriftenheter.
- Diagnostiske data gir informasjon for å støtte feilsøking av enheten for ytelses- og pålitelighetproblemer, og inkluderer vanligvis enhet- og/eller vertssystemidentifikasjon, programvareversjoner, feilkoder, installerte maskinvarealternativer, konfigureringsinnstillinger og andre ytelseverdier for utskriftenheten.

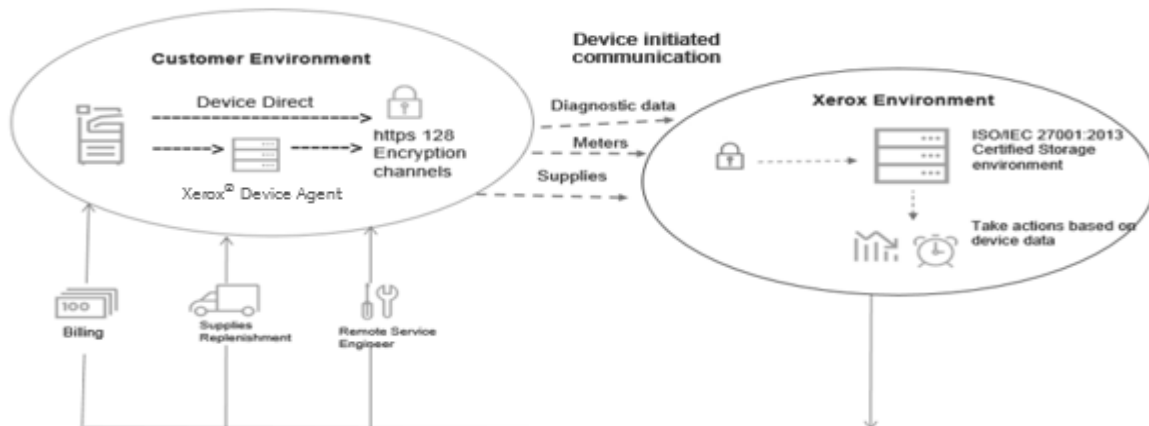
Xerox-enhetagent

Enhetadministrasjonprogramvaren er installert og konfigurert på kundens Windows® / Apple® Mac PC eller server, med systemadministratortilgang i kundens sikre nettverksmiljø. Programvaren er utviklet ved hjelp av kodingsteknikker som er industristandard og skannet etter kodesvakheter i løpet av hver fase av programvareutviklingens livssyklus. Xerox-enhetagentprogramvaren er kompatibel med FIPS 140-2 med dens implementering av SNMPv3, og integreres med Microsoft® Windows®-sikkerhetsfunksjoner.

- Én utgave av programvaren til Xerox-enhetagenten kan håndtere opptil 2000 utskriftenheter. Grunnleggende utskriftmiljøadministrasjon kan styres fra ett sentralt sted.
- Xerox-enhetagentprogramvaren kan konfigureres ved bruk av en SNMP-agent for å oppdage både Xerox og andre utskriftenheter. Ved å aktivere deteksjon kontra manuell innlegging av enhet-IP-er for skriverne du ønsker å administrere sikrer at alle skrivere og multifunksjonenheter oppdages.

Det er mulig å aktivere Device Direct og Xerox-enhetagentprogramvaren samtidig til de sikre kommunikasjonsserverne for en bestemt Xerox®-enhet eller sett av enheter. De sikre kommunikasjonsserverne opprettholder den nyeste informasjonen som er rapportert om en utskriftenhet. Begge metodene lar administratorer opprette revisjonsrapporter med eksporterte HTML- eller CSV-filformater.

Et arkitekturdiagram for fjerntjenester på høyt nivå er vist i figur 1



Utskrift-, faks- eller skannebilledata sendes ikke til Xerox som en del av fjerntjenesteløsningen. Diagnostiske data inkluderer **ikke** kundens billedata, personlig identifiserbar informasjon (PII), bruker/vert-systeminnloggingsdata, men kan inneholde tekniske data som anses som konfidensielle og er opphavsrettslig beskyttet eiendom som tilhører Xerox.

HVILKE NETTVERKSPORTER BRUKES SOM EN DEL AV LØSNINGEN FOR XEROX FJERNUTSKRIFTTJENESTER?

Nettverksporter som må være åpne for å tilrettelegge for fjerntjenestekommunikasjon

Portnummer	Protokoll	Beskrivelse av bruk	Tilkoblingsmetode
161	SNMP	Enkel nettverkadministrasjonprotokoll – Intern programvareagent som brukes til å oppdage utskriftenheter for Xerox® og andre innenfor kundens nettverksmiljø. v1, v2 og v3.	Xerox-enhetagent
443	HTTPS	Secure Transport Path, Secure Socket Layer(SSL)/Transport Layer Protocol (TLS) v1.2	Device Direct og Xerox® enhetagent
515,9100,2000,2105	TCP/IP	Kommunikasjon fra enhet/enhetagent til sikre kommunikasjonsservere	Device Direct og Xerox® enhetagent
25	SMTP	E-postvarsler for utskriftenhetens aktiviteter og administrasjon	Device Direct og Xerox® enhetagent

Fjerntjeneste-enhetoverføringer startes fra kundens miljø, gjennom kundens brannmur og til de autentiserte sikre kommunikasjonsserverne. Dataintegritetsverktøy som IPsec, IP-filtrering, sikker FTP, SNMPv3 og kryptert e-post er også utnyttet for å garantere sikre dataoverføringer.

De sikre kommunikasjonsserverne ligger i et ISO 27001-kompatibelt anlegg, og har digitale sertifikater utstedt av en tredjeparts sertifiseringsinstans. Xerox-kommunikasjonsservere autentiserer ved å validere brukernavnet/passordet til Xerox®-utskriftenheter. Xerox®-utskriftenhetene vil deretter validere det digitale sertifikatet til den sikre kommunikasjonsserveren før informasjonen sendes.

HVILKE TYPER DATA OVERFØRES UTENFOR MITT MILJØ VED BRUK AV FJERNTJENESTER?

Informasjon som sendes til de sikre kommunikasjonsserverne kan variere noe i innhold ut fra skrivermodellen og tjenestene som er aktivert i kundens enhetflåte. Fjerntjenestetilkoblingsmetoden som brukes vil også bestemme hva slags informasjon som blir sendt.

Tabellen nedenfor er all maskinrelatert informasjon som sendes som standard fra arbeidstasjonen eller serveren der Xerox®-enhetagenten befinner seg.

Utskriftdata som er samlet inn kan omfatte:

- Tellere for enhetmåler (PPM i farger, PPM i svart-hvitt)
- Forsyingsnivåer for enhet (forsyningstype, forsyningskategori)
- Diagnosedata for enhet (feilbeskrivelse, diagnosemodus)
- Enhetadministrasjonprogramvare for PC eller serverdiagnosedata (proxy-ID, vert-ID)

Sideinformasjon			
Maskinens DNS-navn for Xerox-enhetagenten	Databasestørrelse i MB for Xerox-enhetagenten	Programvareversjon for Xerox-enhetagenten	IP-adresse for siden til Xerox-enhetagenten
Operativsystemnavn	Prosesor	Størrelse på registreringsdatabase i MB for Xerox-enhetagenten	Harddiskstørrelse/ledig plass
Operativsystemtype (32-biters vs 64-biters)	Tidssone	Oppdaget enhettelling	Minnestørrelse/tilgjengelig
Sidenavn for Xerox-enhetagenten	Antall relevante skrivere	Oppdagelseversjon	Antall uanvendelige skrivere

HVORDAN KOMMER FJERNTJENESTER TIL Å PÅVIRKE NETTVERKET MITT?

Kommunikasjonkadensen mellom kundemiljøet og Xerox etableres ved installasjonstidspunktet. Daglig kommunikasjon anbefales med standardinnstillinger for å forbedre de automatiserte tjenestene som støttes av fjerntjenestene. Én gang om dagen vil skriveren eller enhetadministrasjonprogramvaren overføre fjerntjenesteinformasjon for automatisk måleravlesning (AMR), automatiske etterforsyninger (ASR) og diagnostisk feilinformasjon for utskriftenheten. Informasjonen sendes via en sikker kryptert kanal for å sikre konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet av dataene.

Tiden som enhetdataene overføres ved, kan konfigureres for å sikre at vertenheten blir slått på for å støtte de nødvendige handlingene. Mange kunder velger å slå av utskriftenhetene sine om natten eller i helgene. Hvis enheten er avslått ved den planlagte tiden for daglig synkronisering, kommer den til å vente med å utføre synkroniseringen til den neste planlagte tiden.

Ved bruk av programvaren for Xerox® enhetagenten, viser et synkroniseringsvindu i programmet forrige gang programmet mottok informasjon fra de nettverksbaserte utskriftenhetene og forrige gang det ble kommunisert. Skjermen vil også indikere den siste vellykkede synkroniseringen og den neste planlagte overføringstiden.

Størrelsen på nyttelasten for datafilen kan sammenlignes med en standard e-post, avhengig av størrelsen på nettverket og antall utskriftenheter som administreres.

HVOR KAN JEG FINNE INFORMASJON OM FJERN TJENESTER OG INFORMASJONSIKKERHET HOS XEROX?

Xerox informasjonsikkerhet

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

Fjerntjenester hos Xerox. Slik 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/>

Fjerntjenester hos Xerox, dokumentasjon om sikkerhet

[Xerox fjerntjenester – dokumentasjon om sikkerhet](#)

Liste over støttede produkter for Xerox® fjernutskrifttjenester:

[Støttede produkter for Xerox fjerntjenester:](#)

Liste over vanlige kriterier for Xerox®-produkter:

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

Datavern og produktsikkerhet: Bildeoverskriving, kryptering og fjerning av disk

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

Hvitt papir og overskrivingssikkerhet ved Xerox®-produkter

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

ISO/IEC 27001:2013 Sertifisering av administrasjonssystemene for informasjonsikkerheten til enhetdatanettverket

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