

Xerox Corporation Todos os direitos reservados. Xerox® é uma marca comercial da Xerox Corporation nos Estados Unidos da América e/ou em outros países. **BR36979**

Outras marcas comerciais da empresa também são reconhecidas.

Versão do documento: 2.0 (abril de 2021).



Xerox Engineering Services and Support (ESS) e Xerox Remote Services Delivery Device Data Network (DDN) Information Security Management Systems foram certificados por BSI para ISO/IEC 27001 com os números de certificado IS 514590/IS 614672, respectivamente. Esta certificação pode ser confirmada gratuitamente, pesquisando o diretório de certificados BSI em: www.bsigroup.com/clientdirectory

Serviços Remotos na Xerox

Somos líderes no fornecimento de tecnologia e soluções documentais seguras em todo o mundo. Estas perguntas frequentes sobre os serviços remotos e respetivos mecanismos de controlo foram compiladas para ilustrar o nosso compromisso com a segurança dos dados que recebemos do dispositivo a fim de lhe prestar o melhor apoio. Pode ter a certeza de que nossa estratégia de serviços remotos é desenvolvida a partir de práticas seguras funcionais, avançadas e eficazes.

Serviços Remotos

As funcionalidades de Serviços Remotos estão baseadas numa plataforma tecnológica que oferece um sistema seguro de ponta a ponta para ligar impressoras à infraestrutura da Xerox a fim de administrar as nossas capacidades de serviços de impressão diretas e gerenciadas. A conectividade do dispositivo é fundamental para a prestação de uma experiência de utilizador aprimorada que seja simples, eficiente e que forneça os serviços e suporte de que precisa.

O QUE SÃO SERVIÇOS REMOTOS?

Serviços Remotos descrevem o processo de transmitir dados de impressora automaticamente para os servidores de comunicação da Xerox de uma forma segura, facilitando os processos de negócios automatizados como Leitura Automática dos Contadores (AMR), Reposição Automática de Suprimentos (ASR) e suporte avançado, o que alavanca as informações de diagnóstico do dispositivo.

Os componentes dos Serviços Remotos incluem:

- Impressora ou equipamento multifuncional Xerox®
- Módulo de software integrado
- Aplicação de gestão do dispositivo a ser usada num servidor ou PC do cliente
- Ligação segura à internet
- Rede segura do cliente
- Servidor de comunicação seguro

POR QUE É IMPORTANTE A CONECTIVIDADE DO DISPOSITIVO?

A tecnologia remota está em constante evolução para que possamos melhorar a qualidade do serviço e do suporte que disponibilizamos aos nossos clientes. As resoluções de problemas remotas utilizam tecnologias próprias da Xerox para transmitir com segurança os dados críticos do serviço tais como versões de firmware, histórico de falhas, itens de serviço que se aproximem da data de substituição e informação de diagnóstico para o pessoal de suporte ao cliente e técnicos.

Esta capacidade melhora a resolução de problemas e o processo de reparação, resultando em resoluções mais rápidas e menor tempo de inatividade da impressora.

QUAIS SÃO OS MÉTODOS DE LIGAÇÃO DOS SERVIÇOS REMOTOS E DE QUE FORMA ESTA É PROTEGIDA?

Os clientes podem escolher uma de duas opções para ligarem os seus dispositivos ou frota de dispositivos aos Servidores de Comunicação da Xerox para habilitar os Serviços Remotos da Xerox.

Dispositivo Direto

Um módulo de software integrado no Dispositivo de Impressão Xerox® facilita a ligação segura dos serviços remotos. Na instalação, o software tenta ligar-se automaticamente aos servidores de comunicação segura para reportar as leituras dos contadores e transmitir informações sobre reposição de suprimentos e diagnósticos. Esta funcionalidade é abrangida pelos termos e condições padrão dos Dispositivos de Impressão Xerox®.

- Este método é uma ligação direta criptografada de ponta a ponta
- Este método oferece um conjunto robusto de dados de diagnóstico que inclui falhas e alertas e que permite a configuração e resolução remota dos dispositivos de impressão.
- Os dados de diagnóstico fornecem informações para dar suporte à resolução de problemas de desempenho e fiabilidade do equipamento e incluem normalmente a identificação do dispositivo ou do sistema anfitrião, versões de software, códigos de erro, opções de hardware instaladas, definições de configuração e outras métricas de desempenho do dispositivo de impressão.

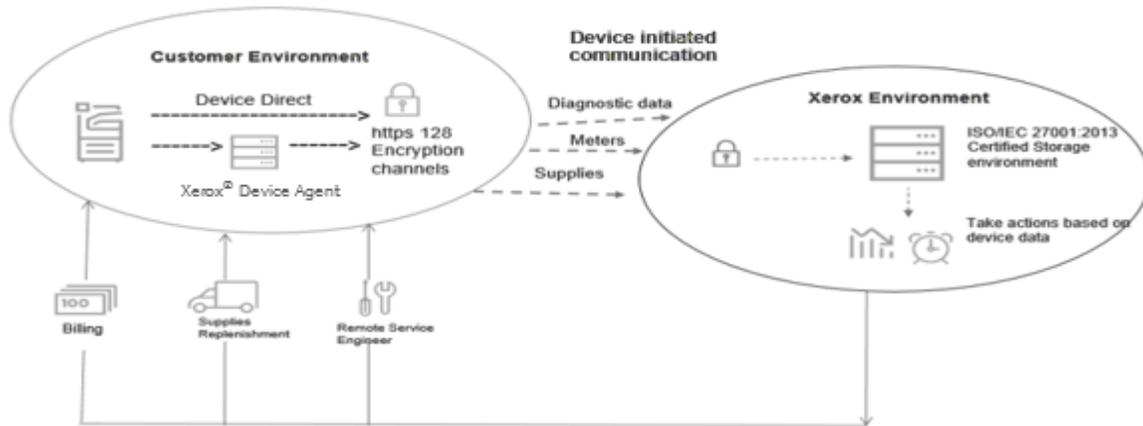
Xerox Device Agent

O software de gestão do dispositivo é instalado e configurado no PC Windows® / Apple® Mac ou no servidor do cliente, com acesso de administrador de sistema no ambiente de rede seguro do cliente. A aplicação do software é desenvolvida usando técnicas padronizadas de codificação seguras do setor e analisada em relação a vulnerabilidades do código ao longo de cada fase do Ciclo de Vida de Desenvolvimento do Software. O software Xerox Device Agent está em conformidade com a FIPS 140-2 na sua implementação SNMPv3 e integra funções de segurança Microsoft® Windows®.

- Uma instalação do software Xerox Device Agent permite gerir até 2000 dispositivos de impressão. A gestão básica do ambiente de impressão pode ser feita a partir de um local central.
- O software Xerox Device Agent pode ser configurado utilizando um agente SNMP para descobrir dispositivos de impressão que sejam ou não da Xerox. Ativar a busca em vez de inserir manualmente os IPs do dispositivo das impressoras que se deseja gerir garante que todas as impressoras e multifuncionais sejam captados.

É possível ativar o software Device Direct e Xerox Device Agent em simultâneo com os servidores de comunicação seguros para um dispositivo Xerox® ou conjunto de dispositivos. Os servidores de comunicação seguros mantêm as informações mais recentes relatadas para um dispositivo de impressão. Device Agent e Device Direct em simultâneo nos servidores de comunicação para um dispositivo ou conjunto de dispositivos Xerox

Um diagrama de arquitetura de Serviços Remotos de alto nível está ilustrado na Figura 1



Não serão enviados para a Xerox quaisquer dados de imagem de impressão, fax ou digitalização como parte da solução de serviços remotos. Os dados de diagnóstico **não** incluem dados de imagens do cliente, informação identificável pessoalmente (PII), credenciais do usuário/sistema host, embora possam incluir dados técnicos do equipamento que sejam considerados confidenciais e propriedade da Xerox

QUAIS AS PORTAS DE REDE USADAS COMO PARTE DA SOLUÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS?

As portas de rede devem estar abertas para facilitar a comunicação dos serviços remotos

| Número da Porta | Protocolo | Descrição da utilização | Método de Conexão |
|--------------------|-----------|--|-------------------------------------|
| 161 | SNMP | Protocolo simples de gerenciamento de rede – Agente de software interno usado para descobrir impressoras que sejam ou não da Xerox | Xerox Device Agent |
| 443 | HTTPS | Protocolo de camada de transporte, Camada de soquete seguro (SSL) / Protocolo de camada de transporte (TLS) v1.2 | Device Direct e Xerox |
| 515.9100.2000.2105 | TCP/IP | Comunicação do Dispositivo / Device Agent para servidores de comunicação seguros | Device Direct e Xerox® Device Agent |
| 25 | SMTP | Avisos por e-mail da gestão e atividade do dispositivo de impressão | Device Direct e Xerox® Device Agent |

As transmissões do dispositivo de Serviços Remotos são iniciadas a partir do ambiente do cliente, através do firewall do cliente e para os servidores de comunicação seguros autenticados. São também usadas ferramentas para a integridade dos dados tais como IPsec, filtro IP, FTP seguro, SNMPv3, e email criptografado para assegurar transmissões de dados seguras.

Os servidores de comunicação seguros encontram-se em instalações certificadas com ISO 27001 e possuem certificados digitais emitidos por uma Autoridade de Certificação externa. Os servidores de comunicação da Xerox fazem a autenticação validando o usuário/senha fornecida pelos Dispositivos de Impressão Xerox®.

QUAIS OS TIPOS DE DADOS TRANSMITIDOS PARA FORA DO MEU AMBIENTE USANDO SERVIÇOS REMOTOS?

As informações enviadas para os servidores de comunicação seguros variam ligeiramente em conteúdo de acordo com o modelo e os serviços habilitados na frota de dispositivos do cliente. O método de conexão implementado dos Serviços Remotos também determinará qual a informação a ser enviada.

A tabela abaixo se refere a todas as informações relacionadas ao equipamento que são enviadas por padrão, da estação de trabalho ou servidor no qual o software Xerox® Device Agent encontra-se.

Os dados recolhidos da impressora podem incluir:

- Contagens do contador (PPM a cores, PPM preto e branco)
- Níveis de suprimento do dispositivo (tipo de suprimento, categoria de suprimento)
- Dados de diagnóstico do dispositivo (descrição da falha, modo de diagnóstico)
- Software para Gestão do Equipamento em PC ou Servidor Dados de Diagnóstico (Proxy ID, Host ID)

| Informações do local | | | |
|--|---|---|---|
| Nome DNS do dispositivo Xerox Device Agent | Dimensão da base de dados em MB do Xerox Device Agent | Versão do software Xerox Device Agent | Endereço IP do site Xerox Device Agent |
| Nome do Sistema Operativo | Processador | Dimensão em MB da base de dados de descoberta do Xerox Device Agent | Dimensão do disco rígido/espço livre em disco |
| Tipo de sistema operacional (32-bit vs 64-bit) | Fuso horário | Número de equipamentos descobertos | Dimensão da memória/disponível |
| Nome do Site do Xerox Device Agent | Número de impressoras no âmbito | Versão do Discovery | Número de impressoras fora do âmbito |

COMO OS SERVIÇOS REMOTOS AFETARÃO A MINHA REDE?

A cadência das comunicações entre o ambiente do cliente e a Xerox é definida na altura da instalação. É recomendada uma comunicação diária como predefinição para melhorar os serviços automáticos que a solução de serviços remotos dá suporte. Uma vez por dia, a impressora ou o

software de gestão do dispositivo, transmitirá as informações dos serviços remotos para Leitura Automática dos Contadores (AMR), Reposição Automática de Consumíveis (ASR) e informações de falha de diagnóstico do dispositivo. As informações são enviadas através de um canal seguro criptografado que assegura a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados.

A hora a que o equipamento transmite os dados pode ser configurada para garantir que o dispositivo host estará ligado para auxiliar as ações necessárias. Muitos clientes optam por desligar as impressoras à noite e aos fins de semana; se o dispositivo estiver desligado na hora programada para a sincronização diária, o equipamento espera para realizar a sincronização na próxima hora programada.

Ao usar o software Xerox Device Agent, uma janela de sincronização no aplicativo mostra a última vez que o aplicativo recebeu informações de impressoras em rede e a última vez que se comunicaram. A tela indica também a última sincronização bem sucedida e a hora da próxima transmissão programada.

A dimensão da carga de dados pode ser comparada a de um e-mail padrão, dependendo da dimensão da rede e do número de impressoras gerenciadas.

ONDE POSSO ENCONTRAR INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS REMOTOS E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO NA XEROX?

Segurança da informação Xerox

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

Serviços Remotos na Xerox. Como iniciar.

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

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

Guia de segurança de Serviços Remotos na Xerox

[Serviços Remotos Xerox - Guia de segurança](#)

Lista de produtos compatíveis com os Serviços de Impressão Remotos da Xerox

[Produtos Compatíveis com os Serviços Remotos Xerox](#)

Lista Common Criteria de Produtos Xerox®:

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

Proteção de dados de segurança do produto: Sobreposição de imagem, criptografia e remoção do disco

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

Guia de segurança sobre sobreposição de dados de produto Xerox®

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

ISO/IEC 27001:2013 Sistema de Gestão da Segurança de Informação Certificação para Rede de Dados de Dispositivos

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