

Services à distance de Xerox

Foire aux questions sur la sécurité et d'autres questions liées aux transmissions de données pour les services à distance de Xerox.



© 2022 Xerox Corporation. Tous droits réservés. Xerox® est une marque de commerce de Xerox Corporation aux États-Unis et (ou) dans d'autres pays. **BR36979**

Les marques de commerce d'autres sociétés sont également reconnues.

Version du document : 2.0 (avril 2021).



Les systèmes de gestion de la sécurité des informations de Xerox Engineering Services and Support (ESS) et de Xerox Remote Services Delivery Device Data Network (DDN) ont été certifiés par BSI ISO/IEC 27001 sous les numéros de certificat IS 514590/IS 614672, respectivement. La validation gratuite de cette certification peut être obtenue en effectuant une recherche dans le répertoire des certificats BSI à l'adresse suivante : www.bsigroup.com/clientdirectory

Services à distance @ Xerox

Nous sommes un chef de file dans la fourniture de technologies et de solutions de documents sécurisés dans le monde entier. Ces questions fréquemment posées sur les services à distance et les mécanismes de contrôle connexes ont été compilées pour illustrer notre engagement en faveur de la sécurité des données relatives aux périphériques que nous recevons pour mieux vous aider. Nous pouvons vous assurer que notre stratégie de services à distance repose sur des pratiques fonctionnelles, avancées et sécurisées efficaces.

Remote Services

Les fonctionnalités du service à distance sont basées sur une plateforme technologique qui fournit un service sécurisé de bout en bout pour connecter les imprimantes à l'infrastructure Xerox afin d'administrer nos capacités de services d'impression directs et gérés. La connectivité des périphériques est essentielle pour offrir une expérience client améliorée, simple et efficace, et fournir les services et l'assistance dont vous avez besoin.

QUE SONT LES SERVICES A DISTANCE ?

Les services à distance décrivent le processus consistant à transmettre automatiquement les données de l'imprimante aux serveurs de communication Xerox de manière sécurisée afin de faciliter les processus commerciaux automatisés tels que les relevés automatiques des compteurs (AMR), le réapprovisionnement automatique en consommables (ASR) et le support avancé qui exploite les informations de diagnostic des périphériques.

Les services à distance comprennent :

- Imprimante Xerox® ou périphérique d'impression multifonction
- Module logiciel embarqué
- Application de gestion de périphériques pour une utilisation sur un PC ou un serveur fourni par le client
- Connexion Internet sécurisée
- Réseau client sécurisé
- Serveur de communication sécurisé

POURQUOI LA CONNECTIVITE DES PERIPHERIQUES EST-ELLE IMPORTANTE ?

La technologie à distance évolue constamment pour améliorer la qualité du service et du support que nous fournissons à nos clients. Le dépannage à distance utilise les technologies exclusives de Xerox pour transmettre en toute sécurité les données de maintenance essentielles, telles que les versions des micrologiciels, l'historique des défaillances, les intervalles de remplacement des pièces ainsi que les informations de diagnostic au personnel et aux techniciens du support client.

Cette fonctionnalité améliore le processus de dépannage et de réparation, ce qui permet d'obtenir des résolutions plus rapides et de réduire le temps d'arrêt de l'imprimante.

QUELLES SONT LES METHODES DE CONNEXION POUR LES SERVICES A DISTANCE ET COMMENT LA CONNEXION EST-ELLE SECURISEE ?

Les clients peuvent choisir entre deux options pour connecter leurs imprimantes ou leur parcs d'imprimantes aux serveurs de communication Xerox sécurisés afin d'activer les services à distance de Xerox.

Device Direct

Un module logiciel intégré dans le périphérique d'impression Xerox® facilite la connexion sécurisée des services à distance. Lors de l'installation, le logiciel tentera de se connecter automatiquement aux serveurs de communications sécurisées pour signaler les relevés de compteurs, les besoins en consommables et les informations de diagnostic. Cette fonctionnalité est couverte par les conditions générales standard pour les périphériques d'impression Xerox® compatibles avec les services à distance.

- Cette méthode consiste en une connexion chiffrée point à point directe.
- Elle offre un ensemble de données de diagnostic performant qui comprend les défaillances, les alertes et permet d'activer la configuration et la résolution à distance pour les périphériques d'impression concernés.
- Les données de diagnostic fournissent des informations permettant de prendre en charge le dépannage de l'imprimante pour résoudre les problèmes de performance et de fiabilité. Ces données comprennent généralement l'identification de l'imprimante et/ou du système hôte, les versions logicielles, les codes d'anomalie, les options matérielles installées, les paramètres de configuration et d'autres mesures de performance du périphérique d'impression.

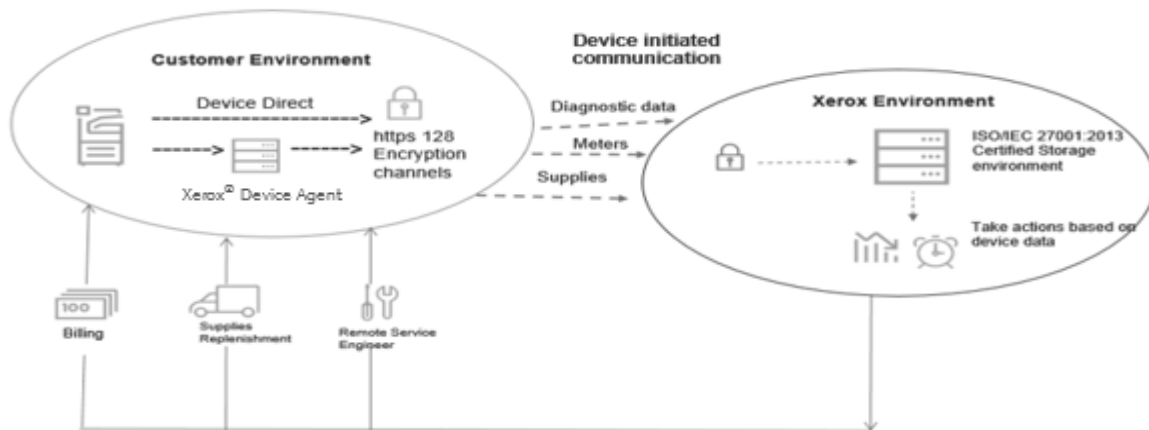
Xerox Device Agent

Le logiciel de gestion de périphériques est installé et configuré sur le PC ou le serveur Windows®/Apple® Mac du client, avec un accès administrateur système dans l'environnement réseau sécurisé du client. L'application logicielle est développée à l'aide de techniques de codage sécurisées au standard de l'industrie et analysée pour détecter les vulnérabilités de code tout au long de chaque phase du cycle de vie du développement logiciel. Le logiciel Xerox Device Agent est compatible FIPS 140-2 dans son implémentation de SNMPv3 et s'intègre aux fonctionnalités de sécurité Microsoft® Windows®.

- Une instance de l'application logicielle Xerox Device Agent peut gérer jusqu'à 2 000 périphériques d'impression. La gestion de base de l'environnement d'impression peut être gérée à partir d'une plateforme centralisée.
- Le logiciel Xerox Device Agent peut être configuré à l'aide d'un agent SNMP pour détecter les périphériques d'impression Xerox et les périphériques autres que Xerox. L'activation de la détection en saisissant manuellement les adresses IP des périphériques d'impression que vous souhaitez gérer garantit que toutes les imprimantes et tous les MFD sont inclus.

Il est possible d'activer le logiciel Device Direct et Xerox Device Agent simultanément aux serveurs de communication sécurisés pour un périphérique ou un parc de périphériques Xerox®. Les serveurs de communication sécurisés conservent les informations les plus récentes rapportées relatives à un périphérique d'impression. Les deux méthodes permettent aux administrateurs de créer des rapports d'audit exportés aux formats de fichiers HTML ou CSV.

Un schéma d'architecture de services à distance de haut niveau est illustré à la figure 1.



Les données d'impression, de télécopie ou d'image numérisée ne sont pas transmises à Xerox dans le cadre de la solution de services à distance. Les données de diagnostic **ne comprennent pas** les données d'image client, les informations personnellement identifiables (PII), les informations d'identification utilisateur/système hôte, mais peuvent contenir des données d'ingénierie considérées comme confidentielles et exclusives à Xerox.

QUELS SONT LES PORTS RESEAU UTILISES DANS LE CADRE DE LA SOLUTION DE SERVICES A DISTANCE ?

Les ports réseau qui doivent être ouverts pour faciliter la communication des services à distance.

Numéro de port	Protocole	Description de l'utilisation	Méthode de connexion
161	SNMP	Simple Network Management Protocol – Agent logiciel interne utilisé pour détecter les périphériques d'impression Xerox® et non Xerox dans l'environnement réseau du client. v1, v2 et v3.	Xerox Device Agent
443	HTTPS	Secure Transport Path, Secure Socket Layer (SSL)/ Transport Layer Protocol (TLS) v1.2	Device Direct et Xerox® Device Agent
515, 9100, 2000, 2105	TCP/IP	Communication depuis le Device Direct/Device Agent vers des serveurs de communication sécurisés	Device Direct et Xerox® Device Agent
25	SMTP	Alertes par e-mail pour l'activité et la gestion de périphériques d'impression	Device Direct et Xerox® Device Agent

Les transmissions des périphériques de services à distance sont initiées depuis l'environnement client, après avoir franchi le pare-feu du client, et vers les serveurs de communication sécurisés authentifiés. Des outils d'intégrité des données tels que l'IPsec, le filtrage IP, le FTP sécurisé, SNMPv3, et les e-mails chiffrés sont également utilisés pour assurer la sécurité des transmissions de données.

Les serveurs de communication sécurisés se trouvent dans une installation conforme à la norme ISO 27001 et disposent de certificats numériques délivrés par une autorité de certification tierce. Les serveurs de communication Xerox sont authentifiés en validant l'utilisateur et le mot de passe fourni par les périphériques d'impression Xerox®. Les périphériques d'impression Xerox® valident ensuite le certificat numérique du serveur de communication sécurisé avant d'envoyer toute information.

QUELS SONT LES TYPES DE DONNEES TRANSMIS A L'AIDE DES SERVICES A DISTANCE EN DEHORS DE MON ENVIRONNEMENT ?

Les informations transmises aux serveurs de communication sécurisés varieront légèrement en matière de contenu en fonction du modèle d'imprimante et des services activés au sein du parc de périphériques du client. La méthode de connexion des services à distance déployée déterminera également les informations qui seront transmises.

Le tableau ci-dessous contient toutes les informations relatives à l'imprimante transmises par défaut, à partir du poste de travail ou du serveur sur lequel le logiciel Xerox® Device Agent a été installé.

Les données du périphérique d'impression collectées peuvent inclure :

- Relevé des compteurs du périphérique (nombre de PPM nominal de la cartouche couleur, nombre de PPM nominal de la cartouche d'encre noire)
- Niveaux des consommables du périphérique (type d'approvisionnement, catégorie d'approvisionnement)
- Données de diagnostic du périphérique (description de la défaillance, mode de diagnostic)
- Logiciel de gestion de périphériques, données de diagnostic du PC ou du serveur (Proxy ID, Host ID)

Informations à propos du site

Nom DNS du périphérique Xerox Device Agent	Taille de la base de données Xerox Device Agent en Mo	Version du logiciel Xerox Device Agent	Adresse IP du site Xerox Device Agent
Nom du système d'exploitation	Processeur	Taille en Mo de la base de données de détection Xerox Device Agent	Taille du disque dur/de l'espace de stockage libre
Type de système d'exploitation (32 bits ou 64 bits)	Fuseau horaire	Nombre de périphériques détectés	Taille de la mémoire/de la mémoire disponible
Nom du site Xerox Device Agent	Nombre d'imprimantes intégrées	Version détectée	Nombre d'imprimantes hors du champ de l'analyse

DE QUELLE MANIERE LES SERVICES A DISTANCE AFFECTERONT-ILS MON RESEAU ?

La cadence de communication entre l'environnement client et Xerox est établie au moment de l'installation. La communication quotidienne est recommandée et définie comme paramètre par défaut pour améliorer les services automatisés pris en charge par la solution de services à distance. Une fois par jour, l'imprimante ou le logiciel de gestion des périphériques transmettra les informations de services à distance pour les relevés automatiques de compteurs (AMR), le réapprovisionnement automatique en consommables (ASR) et les informations sur les défaillances de diagnostic des périphériques d'impression. Les informations sont transmises via un canal chiffré sécurisé afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

L'heure à laquelle les données du périphérique sont transmises est configurable afin de garantir que le périphérique hôte sera mis sous tension pour prendre en charge les actions requises. De nombreux clients choisissent d'éteindre leurs périphériques d'impression la nuit ou pendant le week-end ; si le périphérique est éteint à l'heure prévue pour la synchronisation quotidienne, il attendra l'horaire programmé suivant pour effectuer la synchronisation.

Avec le logiciel Xerox Device Agent, une fenêtre de synchronisation sur l'application affiche la dernière fois que l'application a reçu des informations des périphériques d'impression en réseau et la dernière fois qu'elle a échangé des informations. L'écran indiquera également la dernière synchronisation réussie et le prochain horaire de transmission programmé.

La taille de cette charge utile de données peut être comparée à celle d'un e-mail standard, en fonction de la taille du réseau et du nombre de périphériques d'impression gérés.

OU PUIS-JE TROUVER DES INFORMATIONS SUR LES SERVICES A DISTANCE ET LA SECURITE DES INFORMATIONS DE XEROX ?

Sécurité des informations Xerox

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

Services à distance @ Xerox. Pour commencer

<https://www.xerox.fr/fr-fr/qui-sommes-nous/gestion-de-compte/services-a-distances>

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

Livre blanc sur la sécurité des Services à distance @ Xerox

[Services à distance Xerox – Livre blanc sur la sécurité](#)

Liste des produits pris en charge par Xerox® Remote Print Services :

[Produits pris en charge par Xerox Remote Services](#)

Liste des critères communs des produits Xerox® :

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

Protection des données de sécurité du produit : Écrasement d'image, chiffrement et retrait de disque

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

Livre blanc sur la sécurité de l'écrasement des données des produits Xerox®

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

Certification du système de gestion de la sécurité des informations ISO/IEC 27001:2013 pour le réseau de données des périphériques

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