



أمان المعلومات مع الصيانة الإلكترونية من CANON

Canon

تتولى الصيانة الإلكترونية من Canon إدارة كل أجهزة
الطابعات المتعددة الوظائف والطابعات الأحادية الوظيفة
المتصلة بالشبكة من Canon وتنظيمها مع الالتزام
ببروتوكولات الأمان الصارمة.

الجزء 1: الأسئلة الشائعة

يهدف هذا المستند إلى الإجابة عن المسائل المتعلقة بالأمان الرئيسية التي قد تكون لديك بخصوص الصيانة الإلكترونية. للحصول على مزيد من المعلومات حول الأمان المضمّن في الصيانة الإلكترونية، يُرجى الاتصال بممثل Canon المحلي.

ما الجهة التي
تمتلك بياناتي؟



في كل الحالات التي تكون فيها أنت المالك لبياناتك، تكون Canon مجرد جهة معالجة للبيانات متفق عليها بخصوص بيانات الصيانة الإلكترونية الخاصة بالعملاء.





ما الجهة التي يمكنها الوصول إلى بياناتي؟

• **ضوابط الوظيفة –** يلتزم جميع موظفي Canon والجهات المعالجة المتعاقدة من الباطن أو موفري الخدمات الآخرين بموجب العقد باحترام سرية كل المعلومات الحساسة.

• **ضوابط فصل البيانات –** يتم تخزين البيانات الشخصية وإتاحة الوصول إليها فقط من مستأجر الصيانة الإلكترونية الفردي لكل عميل.

يتم التحكم في الوصول إلى البيانات باستخدام التدابير التالية:

• كجزء من سياسة الأمان التي تنتهجها Canon، تتطلب البيانات الشخصية على الأقل مستوى الحماية نفسه الذي تتطلبه المعلومات "السرية".

• يُمنح الوصول إلى البيانات الشخصية على أساس الحاجة إلى المعرفة. ويمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها للوفاء بواجبهم.

• يتم التحقق بانتظام من التدابير الأمنية التي تحمي التطبيقات التي تعالج البيانات الشخصية. ولتحقيق هذه الغاية، تجري Canon فحوصات أمنية داخلية وخارجية واختبارات اختراق بخصوص أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها.

• يجب عدم قراءة البيانات الشخصية أو نسخها أو تعديلها أو إزالتها من دون تصريح في أثناء المعالجة والاستخدام والتخزين.

توفر Canon نهجاً متعدد الطبقات لتنظيم الوصول إلى البيانات، بما في ذلك:

• **ضوابط الوصول الفعلي –** لا يُسمح إلا للأشخاص المصرح لهم بالوصول الفعلي إلى المقرات أو المباني أو الغرف التي تُخزن فيها البيانات الشخصية.

• **ضوابط الوصول إلى النظام –** لا يمكن الوصول إلى الأنظمة التي تعالج البيانات الشخصية إلا بتصريح بناءً على أدوار المستخدم والأذونات المرتبطة بها.

• **ضوابط الوصول إلى البيانات –** لا يحصل الأشخاص الذين يحق لهم استخدام أنظمة معالجة البيانات على حق الوصول إلا إلى البيانات الشخصية التي يحق لهم الوصول إليها.

• **ضوابط نقل البيانات –** باستثناء ما يلزم لتوفير الخدمات وفقاً للاتفاقية ذات الصلة، يجب عدم قراءة البيانات الشخصية أو نسخها أو تعديلها أو إزالتها من دون تصريح في أثناء النقل.

• **ضوابط إدخال البيانات –** تنفذ Canon التدابير التي تتيح فحص وتحديد ما إذا كانت البيانات الشخصية قد تم إدخالها أو تعديلها أو إزالتها من أنظمة معالجة البيانات الخاصة بشركة Canon والجهة التي قامت بذلك، بأثر رجعي.

ما البيانات التي يتم جمعها بواسطة الصيانة الإلكترونية؟



إن غالبية البيانات التي يتم جمعها واستخدامها بواسطة
الصيانة الإلكترونية هي بيانات أجهزة غير شخصية
مثل العميل واسم الجهاز والرقم التسلسلي والموقع
وعنوان IP والحالة والتنبيهات.

لا يتم جمع المعلومات التالية بواسطة الصيانة
الإلكترونية: المعلومات المتعلقة بتشغيل المستخدم مثل
اسم المستخدم* والتاريخ/الوقت واسم المستند ومحتويات
المهمة (بيانات الصورة/بيانات الطباعة) للنسخ
والطباعة والمسح الضوئي والإرسال.

هل تدقق Canon في أمان الشبكة السحابية الخاصة بها؟



تُجري Canon الكثير من عمليات التدقيق كمؤشرات
على حالة تطبيق أمان المعلومات للخدمات السحابية
التي تقدمها، وذلك لضمان أن تتمكن Canon
وعلاؤها من استخدام الخدمات بثقة.

للتحقق من التدابير الأمنية الخاصة بالصيانة
الإلكترونية، يتم إجراء اختبارات الاختراق بانتظام
من قِبل جهة خارجية.

هل بياناتي مُشفرة؟



يتم تشفير البيانات المخزنة ضمن خدمة AWS
السحابية.

عند نقل البيانات بين Canon وعملاتها، يتم إجراء
ذلك دائماً عبر بروتوكولات النقل المشفر الآمن.

يتم تشفير البيانات الشخصية التي قد يتم تخزينها
عند استخدام خدمة النسخ الاحتياطي للبيانات الاختيارية
أو خدمة دعم التثبيت، مثل بيانات دفتر عناوين الجهاز،
باستخدام AES-256.

كيف يتم فصل بياناتي عن بيانات العملاء الآخرين؟



تتم معالجة البيانات الشخصية باستخدام ضوابط
الفصل التالية:

تستخدم Canon ضوابط تقنية مناسبة لتحقيق
الفصل المنطقي لبيانات العميل.

حيثما أمكن، بضمن الهيكل الشجري المتعدد
الطبقات وصول مستأجر الوالدين إلى مستأجر
الأبناء، ولكن لا يمكن للأبناء الوصول
إلى مستأجرين آخرين بالمستوى نفسه
أو بمستوى أعلى (مثل مستوى الوالدين).

* عند استخدام خدمة النسخ الاحتياطي للبيانات الاختيارية أو خدمة
دعم التثبيت، يمكن جمع البيانات الشخصية مثل اسم المستخدم وعنوان
البريد الإلكتروني إذا كانت موجودة في دفتر عناوين الجهاز، ولكن فقط
بموجب اتفاق محدد مع العميل.





يتطلب المعيار ISO/IEC 27001 إجراء مراجعة منتظمة ويعني تطوير وظائف خدمة المراقبة وتقديمها من قِبل منظمة آمنة ومضمونة تم تأكيدها من خلال شهادة جهة خارجية وفقاً للمعايير الدولية المتفق عليها.

إن جزءاً من المعيار ISO/IEC 27001 يتضمن ISO/IEC 27017 الذي يحدد ضوابط الأمان الإضافية الخاصة بموفري خدمات الشبكة السحابية. فهو يحدد إطار عمل أمان المعلومات للمؤسسات التي تستخدم خدمات الشبكة السحابية.

اختارت Canon الامتثال لمدونة قواعد الممارسات هذه بشأن ضوابط أمان المعلومات لأنها تحافظ على أمان عملاء خدمة الشبكة السحابية من خلال توفير نهج متنسق وشامل لأمان المعلومات.

هل البنية التحتية للشبكة السحابية الخاصة بالصيانة الإلكترونية آمنة؟



تتم استضافة خدمة الصيانة الإلكترونية على منصة AWS الموجودة في فرانكفورت بألمانيا.

هل تتمتع الصيانة الإلكترونية بأي شهادة مقارنة بأي من معايير الأمان الرئيسية؟



تم اعتماد مركز تطوير الطباعة الرقمية التابع لشركة Canon Inc. وفقاً للمعيار الدولي ISO/IEC 27001. وترتبط الشهادة التي تم الحصول عليها بتطوير شركة Canon Inc. خدمة المراقبة (بما في ذلك مجموعة الصيانة الإلكترونية) للأجهزة المتعددة الوظائف (MFDs) والطابعات.

من خلال الحصول على ISO/IEC 27001 و ISO/IEC 27017، يمكن لشركة Canon Inc. التأكيد من أن عملياتها الأمنية معتمدة من جهة خارجية وفقاً لمعيار معترف به دولياً.

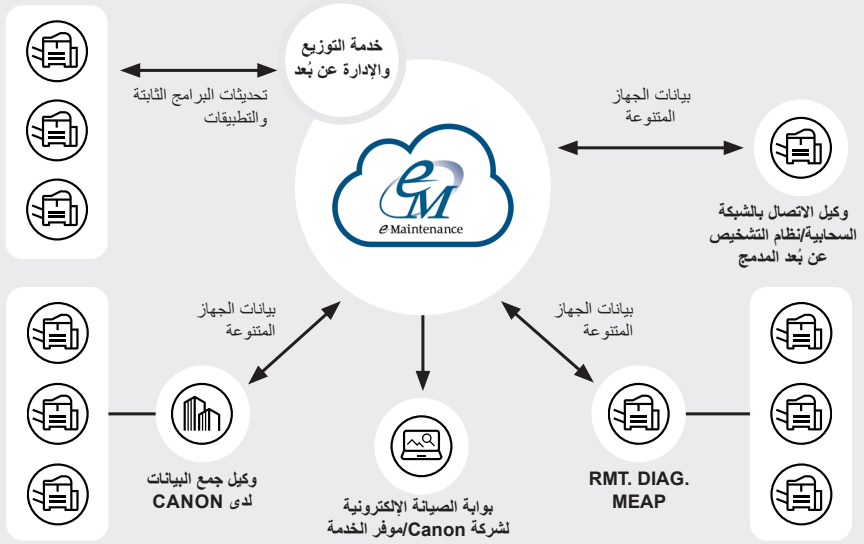
يوضح هذا المعيار التزام شركة Canon Inc. بأمان المعلومات داخل الشركة وتقديم الخدمات عبر الإنترنت:

- **السرية** – ضمان عدم إتاحة الوصول إلى المعلومات إلا للأشخاص المصرح لهم بالوصول إليها.
- **النزاهة** – الحفاظ على دقة المعلومات وطرق معالجتها واكتمالها.
- **التوفر** – ضمان وصول المستخدمين المصرح لهم إلى المعلومات عند الحاجة.

المفتاح

eRDS - نظام التشخيص عن بُعد المدمج
RDMS - خدمة التوزيع والإدارة عن بُعد

CCA - وكيل الاتصال بالشبكة السحابية
CDCA - وكيل جمع البيانات لدى Canon
RMT. DIAG. MEAP - منصة تطبيقات المؤسسات
عبر الأجهزة المحمولة للتشخيص عن بُعد



الجزء 2: متطلبات البنية الأساسية للصيانة الإلكترونية

تستخدم الصيانة الإلكترونية عددًا من الوكلاء المحليين وتطبيقات البرامج لتوفير الاتصالات بين أجهزة Canon وخدمة الصيانة الإلكترونية. ووفقًا لعدد من العوامل مثل نوع الجهاز وإعداد البنية الأساسية المحلية ومتطلبات الخدمة، قد يتم تمكين عامل أو أكثر من هذه العوامل لكل عميل.

وتكون الخيارات على النحو التالي:

eRDS (خدمة التشخيص عن بُعد المدمجة)

تعد خدمة التشخيص عن بُعد المدمجة وكيلاً مدمجاً في الجهاز القديم للصيانة الإلكترونية. ويعمل برنامج المراقبة هذا داخلياً على الجهاز نفسه. وترسل خدمة التشخيص عن بُعد المدمجة معلومات إدارة الجهاز إلى خدمة الصيانة الإلكترونية ويمكن إعدادها لتلقي تحديثات تراخيص البرامج الثابتة وتطبيقات منصة تطبيقات المؤسسات عبر الأجهزة المحمولة.

RDMS (خدمة التوزيع والإدارة عن بُعد)

تتيح لموفري خدمات Canon المعتمدين إدارة المنتجات والتراخيص الخاصة بتطبيقات منصة تطبيقات المؤسسات عبر الأجهزة المحمولة وخيارات iR بالإضافة إلى تحديث تراخيص البرامج الثابتة وتطبيقات منصة تطبيقات المؤسسات عبر الأجهزة المحمولة.

خدمة النسخ الاحتياطي للبيانات

تأخذ هذه الخدمة الاختيارية نسخة احتياطية مجدولة منتظمة من الإعدادات المخزنة على جهاز التخزين الداخلي بشكل مشفر إلى الشبكة السحابية. وفي حال حدوث عطل في محرك الأقراص الثابتة/قرص SSD/ وحدة التحكم يتطلب الاستبدال، يمكن لخدمة النسخ الاحتياطي للبيانات استعادة البيانات إلى الجهاز لتقليل وقت الإصلاح بشكل كبير.

الوصول المطلوب إلى الشبكة

لتمكين الصيانة الإلكترونية من العمل، س يُطلب من العملاء إتاحة الوصول إلى عناوين URL المناسبة المتاحة من خلال شبكتهم لأجهزة Canon. يُرجى طلب قائمة بعناوين URL المحددة المطلوبة لبينتك من ممثل Canon.

CCA (وكيل الاتصال بالشبكة السحابية)

وكيل الاتصال بالشبكة السحابية هو أحدث وكيل مدمج في الجهاز للصيانة الإلكترونية، ويعمل داخلياً على الجهاز من دون الحاجة إلى تثبيت وكيل منفصل لجمع البيانات على الشبكة. ونظرًا إلى قدرته على جمع مجموعة أكبر من بيانات الجهاز، يلزم توفر الاتصال بوكيل الاتصال بالشبكة السحابية للاستفادة من كل وظائف الصيانة الإلكترونية وخدماتها الأحدث (والمستقبلية)، بما في ذلك التشخيص والإصلاح التنبؤي القائم على الذكاء الاصطناعي. ويمكن إضافة وكيل الاتصال بالشبكة السحابية إلى الأجهزة الحالية التي تعمل بنظام التشخيص عن بُعد المدمج.

CDCA (وكيل جمع البيانات لدى Canon)

هذا وكيل مثبت على جهاز الكمبيوتر الشخصي للصيانة الإلكترونية. ويتم تثبيت برنامج المراقبة هذا على جهاز كمبيوتر شخصي محلي على شبكة العملاء.

RMT. DIAG. MEAP (منصة تطبيقات المؤسسات عبر الأجهزة المحمولة للتشخيص عن بُعد)

هذا برنامج وكيل مدمج في الجهاز للصيانة الإلكترونية باستخدام منصة تطبيقات المؤسسات عبر الأجهزة المحمولة التي يمكن استخدامها لمراقبة الجهاز المضيف وأجهزة Canon الأخرى على الشبكة. ويُعد مثاليًا للشبكات الأصغر التي لا تتطلب خادم وكيل جمع البيانات لدى Canon.

توصي Canon باستخدام أحرف البديل في استثناءات جدار الحماية مثل:

*.amazonaws.com *.srv.ygles.com
*.ugwdevice.net *.c-cdsknn.net

عناوين URL الخاصة باتصال الصيانة الإلكترونية الفردي

وكيل الاتصال بالشبكة المحلية	
443 المنفذ - rgt.srv.ygles.com	443 المنفذ - hbp-ec11.srv.ygles.com
443 المنفذ - camapi.srv.ygles.com	443 المنفذ - kinesis.eu-central-1.amazonaws.com
443 المنفذ - camapi-ec1.srv.ygles.com	443 المنفذ - cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com
443 المنفذ - hbpm-ec11.srv.ygles.com	443 المنفذ - a2e7ju7iem1tgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com
المنفذ 8883 أو المنفذ 8883	
وكيل جمع البيانات لدى Canon الإصدار 1.XX	
b01.ugwdevice.net	
وكيل جمع البيانات لدى Canon الإصدار 2.XX وإصدار أحدث (الوضع القياسي)	
hbp-ec11.srv.ygles.com	rgt.srv.ygles.com
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com	hbpm-ec11.srv.ygles.com
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com	camapi-ec1.srv.ygles.com
a2e7ju7iem1tgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com	camapis-ec1.srv.ygles.com
rgt.srv.ygles.com	camapi.srv.ygles.com
hbpm-ec11.srv.ygles.com	camapis.srv.ygles.com
camapi-ec1.srv.ygles.com	mnds-ec1.srv.ygles.com
camapis-ec1.srv.ygles.com	gdip01.c-wss.com
camapi.srv.ygles.com	www-ec1.srv.ygles.com
camapis.srv.ygles.com	cam-ec1.srv.ygles.com
mnds-ec1.srv.ygles.com	
gdip01.c-wss.com	
www-ec1.srv.ygles.com	
cam-ec1.srv.ygles.com	
بالنسبة إلى RMT. DIAG. MEAP (وضع وكيل الاتصال بالشبكة المحلية الإصدار 4.0 وإصدار أحدث)	
443 المنفذ - a01.ugwdevice.net	hbp-ec11.srv.ygles.com
443 المنفذ - b01.ugwdevice.net	kinesis.eu-central-1.amazonaws.com
	cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com
	a2e7ju7iem1tgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com
	rgt.srv.ygles.com
	hbpm-ec11.srv.ygles.com
	camapis-ec1.srv.ygles.com
	camapis.srv.ygles.com
	camapi-ec1.srv.ygles.com
	camapi.srv.ygles.com
	mnds-ec1.srv.ygles.com
خدمة التشخيص عن بُعد المدمجة	
443 المنفذ - a01.ugwdevice.net	
443 المنفذ - b01.ugwdevice.net	
443 المنفذ - cnvextdata-an1s.srv.ygles.com	
بالنسبة إلى خدمة التوزيع والإدارة عن بُعد	
443 المنفذ - a02.c-cdsknn.net	443 المنفذ - device.c-cdsknn.net
	443 المنفذ - device02.c-cdsknn.net
بالنسبة إلى خدمة النسخ الاحتياطي للبيانات	
443 المنفذ - b01.ugwdevice.net	443 المنفذ - hbp-ec11.srv.ygles.com
443 المنفذ - cnvextdata-an1s.srv.ygles.com	443 المنفذ - kinesis.eu-central-1.amazonaws.com
443 المنفذ - camapi-ec1.srv.ygles.com	443 المنفذ - cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com
443 المنفذ - camapis-ec1.srv.ygles.com	443 المنفذ - a2e7ju7iem1tgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com
	المنفذ 8883 أو المنفذ 8883
443 المنفذ - camapi.srv.ygles.com	443 المنفذ - rgt.srv.ygles.com
443 المنفذ - camapis.srv.ygles.com	443 المنفذ - hbpm-ec11.srv.ygles.com
443 المنفذ - dcf-ec1.srv.ygles.com	443 المنفذ - a01.ugwdevice.net

Canon الشرق الأوسط
مدينة دبي للإنترنت، مبنى رقم 9، مكتب 109
صندوق بريد: 500007
دبي، الإمارات العربية المتحدة

Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Arabic edition
حقوق النشر © محفوظة لصالح شركة
Canon Europa N.V. 2025

فبراير 2025 - الإصدار 01

Canon