



**Canon**

# ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ С eMAINTENANCE НА CANON

eMaintenance на Canon се грижи за управлението и администрирането на всички ваши мрежови MFP и SFP устройства на Canon, като същевременно се придържа към стриктни протоколи за сигурност.

# ЧАСТ 1: ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Настоящият документ има за цел да отговори на основните въпроси относно сигурността, които може да имате относно eMaintenance. За допълнителна информация относно защитата, въградена в eMaintenance, моля, свържете се с местния представител на Canon.



## Кой притежава моите данни?

Във всички случаи данните Ви са ваша собственост, Canon е само договорена компания, обработваща данните на клиентите на eMaintenance.



## Кой може да получи достъп до моите данни?

**Сапон предоставя подход от няколко стъпки за регулиране на достъпа до данни, включително:**

- **Контрол на физическия достъп** – само упълномощени лица имат право на физически достъп до помещения, сгради или стаи, където се съхраняват Лични данни.
- **Контрол на достъпа до системата** – системите, обработващи Лични данни, могат да бъдат достъпни само с разрешение въз основа на потребителски роли и свързани разрешения.
- **Контрол на достъпа до данни** – лицата, които имат право да използват системи за обработка на данни, получават достъп само до Личните данни, до които имат право на достъп.
- **Контрол на преноса на данни** – освен когато е необходимо за предоставяне на услуги в съответствие със съответното споразумение, Личните данни не трябва да се четат, копират, променят или премахват без разрешение по време на преноса.
- **Контрол за въвеждане на данни** – Сапон прилага мерки, които правят възможно ретроспективно изследване и установяване дали и от кого са въведени, променени или премахнати Лични данни от системите за обработка на данни на Сапон.

- **Контрол на работата** – всички служители на Сапон и договорни под-обработващи данни или други доставчици на услуги са договорно задължени да спазват поверителността на цялата поверителна информация.
- **Контроли за разделяне на данни** – личните данни се съхраняват и са достъпни само от eMaintenance на всеки индивидуален клиент.

**Достъпът до данни се контролира, като се използват следните мерки:**

- Като част от политиката за сигурност на Сапон Личните данни изискват поне същото ниво на защита като „поверителната“ информация.
- Достъпът до Личните данни се предоставя само когато се счита за нужно. Служителите имат достъп до информацията, която им е необходима, за да изпълнят своите задължения.
- Мерките за сигурност, които защитават приложенията, обработващи Лични данни, се проверяват редовно. За тази цел Сапон провежда вътрешни и външни проверки за сигурност и тестове за проникване в своите ИТ системи.
- Личните данни не трябва да се четат, копират, променят или премахват без разрешение в процеса на обработка, използване и съхранение.



## Шифровани ли са моите данни?

Данните, съхранени в облачната услуга AWS, са шифровани.

Когато се прехвърлят данни между Сапон и нейните клиенти, това винаги се извършва през защитени транспортни протоколи за шифроване.

Личните данни, които могат да се съхраняват при използване на допълнителната услуга за архивиране на данни или Installation Support Service (Услуга за помощ при инсталиране), като например данни от адресната книга на устройството, са шифровани с помощта на AES-256.



## Как моите данни се отделят от данните на други клиенти?

Личните данни се обработват с помощта на следните контроли за разделяне:

Сапон използва подходящ технически контрол, за да постигне логическо разделяне на клиентските данни.

Където е приложимо, многослойна дървовидна структура гарантира, че родителският клиент има достъп до своите дъщерни клиенти, но дъщерните клиенти нямат достъп до други дъщерни клиенти на същото ниво или на по-високо ниво (като това на родителските клиенти).



## Какви данни се събират от еMaintenance?

По-голямата част от данните, събрани и използвани от еMaintenance, са нелични данни за устройства, като клиент, име на устройството, сериен номер, местоположение, IP адрес, състояние и предупреждения.

Следната информация не се събира от еMaintenance: информация, свързана с операциите на потребителя, като потребителско име\*, дата/час, име на документ, съдържание на задача (данни за изображение/данни за печат) за КОПИРАНЕ, ПЕЧАТ, СКАНИРАНЕ и ИЗПРАЩАНЕ.



## Сапон одитира ли сигурността си в облака?

Сапон извършва различни одити като индикатори за състоянието на внедряване на информационната сигурност на облачните услуги, които предоставя, за да гарантира, че Сапон и нейните клиенти могат да използват услугите безпроблемно.

За да се проверят мерките за сигурност на еMaintenance, местовете за проникване се извършват редовно от трета страна.

\* Когато използвате допълнителната услуга за архивиране на данни или Installation Support Service, могат да се събират лични данни, като потребителско име и имейл адрес, ако се съдържат в адресната книга на устройството, но само при специално споразумение с клиента.







## Сигурна ли е инфраструктурата на облачната услуга eMaintenance?

Услугата eMaintenance се хоства на платформата AWS във Франкфурт, Германия.



## Има ли eMaintenance някакъв сертификат за някои от основните стандарти за сигурност?

Центърът за разработка на цифров печат на Canon Inc. е сертифициран съгласно международния стандарт ISO/IEC 27001. Придобитият сертификат е свързан с разработването от Canon Inc. на услугата за наблюдение (включително eMaintenance Suite) за многофункционални устройства (MFD) и принтери.

Придобивайки ISO/IEC 27001 и ISO/IEC 27017, Canon Inc. може да потвърди, че нейните процеси за сигурност са сертифицирани от трета страна по международно признат стандарт.

Този стандарт демонстрира ангажимента на Canon Inc. към информационната сигурност в рамките на компанията и нашето предлагане на онлайн услуги:

- **Поверителност** – гарантиране, че информацията е достъпна само за лицата, които имат разрешение за достъп.
- **Цялост** – гарантиране на точността и пълнотата на информацията и методите на обработка.



- **Наличност** – гарантиране, че упълномощените потребители имат достъп до информацията, когато е необходимо.

ISO/IEC 27001 изисква редовна проверка и означава, че функциите на услугата за наблюдение се разработват и доставят от безопасна и сигурна организация, която е потвърдена от сертифициране от трета страна съгласно договорени международни стандарти.

Част от ISO/IEC 27001 включва ISO/IEC 27017, който определя допълнителни контроли за сигурност специално за доставчиците на облачни услуги. Той очертава рамка за информационна сигурност за организации, използващи облачни услуги.

Canon избира да се съобрази с този кодекс на практика за контрол на сигурността на информацията, защото той поддържа клиентите на облачните услуги по-защитени, като предоставя последователен и цялостен подход към сигурността на информацията.

## ЛЕГЕНДА

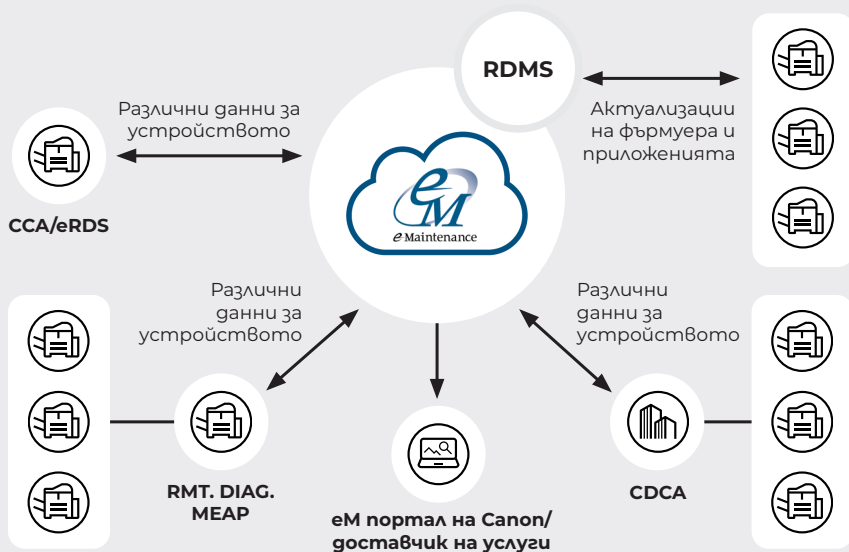
**CCA** – Cloud Connection Agent

**CDCA** – Canon Data Collection Agent

**RMT, DIAG, MEAP** – Remote Diagnostics MEAP

**eRDS** – embedded Remote Diagnostic System

**RDMS** – Remote Distribution & Management Service (Услуга за отдалечено разпространение и управление)



# ЧАСТ 2: ИЗИСКВАНИЯ ЗА eM ИНФРАСТРУКТУРА

eM използва редица местни агенти и софтуерни приложения, за да осигури комуникация между устройствата на Canon и услугата eM. В зависимост от редица фактори, като тип устройство, конфигурация на локалната инфраструктура и изискване за услуга, всеки клиент може да има едно или повече от тях активирани.

## Онциите са следните:

---

### CCA (Cloud Connection Agent)

CCA е най-новият въграден в устройството агент за eMaintenance, който работи в устройството, без да е необходимо отделен агент за събиране на данни да бъде инсталиран във вашата мрежа. Тъй като може да събира по-широк набор от данни за устройството, свързаността на CCA е необходима, за да се възползвате от всички най-нови (и бъдещи) функции и услуги на eMaintenance, включително базирана на изкуствен интелект предсказуема диагностика и ремонт. CCA може да се добави към съществуващи устройства, работещи с eRDS.

---

### CDCA (Canon Data Collection Agent)

Това е инсталиран на компютър агент за eMaintenance. Този софтуер за наблюдение е инсталиран на локален компютър в мрежата на клиента.

---

### RMT. DIAG. MEAP (Remote Diagnostics MEAP)

Това е въграден в устройството софтуер за eMaintenance, използващ MEAP платформа, която може да се използва за наблюдение на хост устройството и групи устройства на Canon в мрежата. Идеален за по-малки мрежи, които не изискват CDCA сървър.

---

### eRDS (embedded Remote Diagnostic Service)

eRDS е наследен агент, въграден в устройство, за eMaintenance. Този софтуер за наблюдение работи вътрешно на самото устройство. eRDS изпраща информация за управление на устройството към услугата eMaintenance и може да бъде конфигуриран да получава актуализации на фърмуера и лицензите за MEAP приложения.

---

### RDMS (Remote Distribution & Management Service, Услуга за отдалечено разпространение и управление)

Позволява на упълномощени доставчици на услуги на Canon да управляват продукти и лицензи за MEAP приложения и iR опции, както и да актуализират фърмуера и лицензите за MEAP приложения.

---

### Услуга за архивиране на данни

Тази допълнителна услуга извършва редовно планирано архивиране на настройките, съхранени на вътрешното устройство за съхранение в шифрован вид в облака. В случай на неизправност на HDD/SSD/контролера, изискваща подмяна, услугата за архивиране на данни може да възстанови данните на устройството, като значително намалява времето за ремонт.

---

### Необходим достъп до мрежата

За да може eMaintenance да функционира, клиентите ще бъдат помолени да осигурят достъп до съответните URL адреси чрез своята мрежа за устройствата на Canon. Моля, попитайте вашия представител на Canon за списъка с конкретни URL адреси, необходими за вашата среда.

# ИНДИВИДУАЛНИ URL АДРЕСИ ЗА СВЪРЗВАНЕ КЪМ eMAINTENANCE

Canon препоръчва използването на заместващи символи в изключенията на защитната стена, като например:  
\*.srvygles.com \*.amazonaws.com  
\*.c-cdsknn.net \*.ugwdevice.net

CCA	
hbp-ecl.srvygles.com – nopm 443	rgt.srvygles.com – nopm 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – nopm 443	camapi.srvygles.com – nopm 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – nopm 443	camapi-ecl.srvygles.com – nopm 443
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – nopm 443 или nopm 8883	hbpm-ecl.srvygles.com – nopm 443
CDCA v1.XX	
b01.ugwdevice.net	
CDCA v2.XX и по-нова (стандартен режим)	CDCA v2.XX и по-нова (CCA режим)
rgt.srvygles.com	hbp-ecl.srvygles.com
hbpm-ecl.srvygles.com	kinesis.eu-central-1.amazonaws.com
camapi-ecl.srvygles.com	cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com
camapis-ecl.srvygles.com	a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com
camapi.srvygles.com	rgt.srvygles.com
camapis.srvygles.com	hbpm-ecl.srvygles.com
mds-ecl.srvygles.com	camapi-ecl.srvygles.com
gdlp01.c-wss.com	camapis-ecl.srvygles.com
www-ecl.srvygles.com	camapi.srvygles.com
cam-ecl.srvygles.com	camapis.srvygles.com
	mds-ecl.srvygles.com
	gdlp01.c-wss.com
	www-ecl.srvygles.com
	cam-ecl.srvygles.com
За RMT, DIAG, MEAP (CCA режим v4.0 и по-нова)	За RMT, DIAG, MEAP (HTTP режим)
hbp-ecl.srvygles.com	a01.ugwdevice.net – nopm 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com	b01.ugwdevice.net – nopm 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com	
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com	
rgt.srvygles.com	
hbpm-ecl.srvygles.com	
camapis-ecl.srvygles.com	
camapis.srvygles.com	
camapi-ecl.srvygles.com	
camapi.srvygles.com	
mds-ecl.srvygles.com	
eRDS	
a01.ugwdevice.net – nopm 443	
b01.ugwdevice.net – nopm 443	
cnvextdata-anls.srvygles.com – nopm 443 е необходим само за отдалечено активиране на CCA на съществуващи устройства с eRDS	
За RDMS	
device.c-cdsknn.net – nopm 443	a02.c-cdsknn.net – nopm 443
device02.c-cdsknn.net – nopm 443	
За услуга за архивиране на данни	
hbp-ecl.srvygles.com – nopm 443	b01.ugwdevice.net – nopm 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – nopm 443	cnvextdata-anls.srvygles.com – nopm 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – nopm 443	camapi-ecl.srvygles.com – nopm 443
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – nopm 443 или nopm 8883	camapis-ecl.srvygles.com – nopm 443
rgt.srvygles.com – nopm 443	camapi.srvygles.com – nopm 443
hbpm-ecl.srvygles.com – nopm 443	camapis.srvygles.com – nopm 443
a01.ugwdevice.net – nopm 443	dcf-ecl.srvygles.com – nopm 443

Февруари 2025 г. – V.01



Canon Inc.  
canon.com

Canon Европа  
canon-europe.com

Bulgarian edition  
© Canon Europa N.V. 2025

Canon България  
бул. Цариградско шосе № 121  
София 1784  
България  
Тел. +359 2 975 1630  
Fax +359 2 975 1636  
canon.bg