



Canon

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕ ΤΗΝ e-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ CANON

Η e-Συντήρηση της Canon αναλαμβάνει τη διαχείριση και τον έλεγχο όλων των συσκευών Canon του δικτύου, μίας ή πολλαπλών λειτουργιών, τηρώντας παράλληλα αυστηρά πρότυπα ασφαλείας.

ΜΕΡΟΣ 1: ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Αυτό το έγγραφο έχει ως στόχο να απαντήσει στις βασικές ερωτήσεις για την ασφάλεια που ενδέχεται να έχετε σχετικά με την e-Συντήρηση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια που είναι ενσωματωμένη στην e-Συντήρηση, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της Canon.



Σε ποιον ανήκουν τα δεδομένα μου;

Σε όλες τις περιπτώσεις, τα δεδομένα σας ανήκουν σ' εσάς. Η Canon αποτελεί απλώς έναν συμπεφωνημένο επεξεργαστή δεδομένων για τα δεδομένα e-Συντήρησης των πελατών.



Ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση στα δεδομένα μου;

Η Canop προσφέρει μια προσέγγιση πολλαπλών επιπέδων για τον έλεγχο της πρόσβασης στα δεδομένα, η οποία περιλαμβάνει τα εξής:

- **Έλεγχοι φυσικής πρόσβασης** – Μόνο εξουσιοδοτημένα άτομα επιτρέπεται να έχουν φυσική πρόσβαση σε χώρους, κτίρια ή αίθουσες όπου αποθηκεύονται Προσωπικά δεδομένα.
- **Έλεγχοι πρόσβασης συστήματος** – Η πρόσβαση στα συστήματα που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα γίνεται μόνο με εξουσιοδότηση βάσει ρόλων χρηστών και σχετικών αδειών.
- **Έλεγχοι πρόσβασης στα δεδομένα** – Τα άτομα που έχουν δικαίωμα να χρησιμοποιούν συστήματα επεξεργασίας δεδομένων αποκτούν πρόσβαση μόνο στα Προσωπικά δεδομένα στα οποία έχουν δικαίωμα πρόσβασης.
- **Έλεγχοι διαβίβασης δεδομένων** – Εκτός εάν απαιτείται για την παροχή υπηρεσιών βάσει της σχετικής συμφωνίας, δεν επιτρέπεται η ανάγνωση, η αντιγραφή, η τροποποίηση ή η αφαίρεση Προσωπικών δεδομένων χωρίς εξουσιοδότηση κατά τη διαβίβαση.
- **Έλεγχοι εισαγωγής δεδομένων** – Η Canop εφαρμόζει μέτρα που επιτρέπουν αναδρομικά τη διαπίστωση ενδεχόμενης εισαγωγής, τροποποίησης ή αφαίρεσης Προσωπικών δεδομένων από τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων της Canop, καθώς και του προσώπου που πραγματοποίησε αυτές τις ενέργειες.

- **Έλεγχοι εργασιών** – Όλοι οι εργαζόμενοι της Canop και οι αντισυμβαλλόμενοι υπεργολάβοι επεξεργασίας ή άλλοι πάροχοι υπηρεσιών δεσμεύονται μέσω σύμβασης να σέβονται την εμπιστευτικότητα όλων των ευαίσθητων πληροφοριών.
- **Έλεγχοι διαχωρισμού δεδομένων** – Τα Προσωπικά δεδομένα αποθηκεύονται και είναι προσβάσιμα μόνο από τον συγκεκριμένο υπεύθυνο e-Συντήρησης κάθε πελάτη.

Η πρόσβαση στα δεδομένα ελέγχεται με τη χρήση των ακόλουθων μέτρων:

- Στο πλαίσιο της Πολιτικής ασφάλειας της Canop, τα Προσωπικά δεδομένα απαιτούν τουλάχιστον το ίδιο επίπεδο προστασίας με τις «εμπιστευτικές» πληροφορίες.
- Η πρόσβαση σε Προσωπικά δεδομένα εκχωρείται μόνο σε όσους απαιτείται. Το προσωπικό έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που απαιτούνται για την εκπλήρωση των καθηκόντων του.
- Τα μέτρα ασφάλειας που προστατεύουν τις εφαρμογές οι οποίες επεξεργάζονται Προσωπικά δεδομένα ελέγχονται τακτικά. Για τον σκοπό αυτό, η Canop διενεργεί εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους ασφάλειας και δοκιμές διείσδυσης στα συστήματα πληροφορικής της.
- Δεν επιτρέπεται η ανάγνωση, αντιγραφή, τροποποίηση ή αφαίρεση Προσωπικών δεδομένων χωρίς εξουσιοδότηση κατά την επεξεργασία, τη χρήση και την αποθήκευση.



Τα δεδομένα μου είναι κρυπτογραφημένα;

Τα δεδομένα που αποθηκεύονται στην υπηρεσία cloud AWS είναι κρυπτογραφημένα.

Κατά τη διαβίβαση δεδομένων μεταξύ της Canon και των πελατών της, η διαδικασία διεξάγεται πάντα με πρωτόκολλα μεταφοράς τα οποία χρησιμοποιούν ασφαλή κρυπτογράφιση.

Τα Προσωπικά δεδομένα που μπορεί να είναι αποθηκευμένα κατά τη χρήση της προαιρετικής Υπηρεσίας δημιουργίας αντιγράφων δεδομένων ή της Υπηρεσίας υποστήριξης εγκατάστασης, όπως τα δεδομένα του βιβλίου διευθύνσεων των συσκευών, είναι κρυπτογραφημένα με χρήση του προτύπου AES-256.



Πώς διαχωρίζονται τα δεδομένα μου από τα δεδομένα άλλων πελατών;

Η επεξεργασία των Προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται με τη χρήση των ακόλουθων ελέγχων διαχωρισμού:

Η Canon χρησιμοποιεί κατάλληλους τεχνικούς ελέγχους για να επιτύχει τον λογικό διαχωρισμό των δεδομένων των πελατών.

Όπου ισχύει, μια δενδρική δομή πολλαπλών επιπέδων διασφαλίζει ότι ο υπεύθυνος μιας γονικής οντότητας έχει πρόσβαση στον υπεύθυνο της θυγατρικής του οντότητας, ωστόσο οι θυγατρικές οντότητες δεν έχουν πρόσβαση σε άλλους υπεύθυνους στο ίδιο ή υψηλότερο επίπεδο (όπως αυτό της μητρικής οντότητας).



Ποια δεδομένα συλλέγει η e-Συντήρηση;

Το μεγαλύτερο μέρος των δεδομένων που συλλέγει και χρησιμοποιεί η e-Συντήρηση είναι μη προσωπικά ταυτοποιήσιμα δεδομένα συσκευής, όπως ο πελάτης, το όνομα συσκευής, ο σειριακός αριθμός, η διεύθυνση IP, η κατάσταση και ειδοποιήσεις.

Οι ακόλουθες πληροφορίες δεν συλλέγονται από την e-Συντήρηση: Πληροφορίες που σχετίζονται με τον χειρισμό της συσκευής από τον χρήστη, όπως όνομα χρήστη*, ημερομηνία/ώρα, όνομα εγγράφου, περιεχόμενα εργασίας (δεδομένα εικόνας/δεδομένα εκτύπωσης) για τις λειτουργίες ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ, ΕΚΤΥΠΩΣΗ, ΣΑΡΩΣΗ και ΑΠΟΣΤΟΛΗ.



Πραγματοποιεί η Canon ελέγχους για την ασφάλεια στο cloud;

Η Canon διενεργεί διάφορους ελέγχους οι οποίοι υποδεικνύουν την κατάσταση υλοποίησης της ασφάλειας των πληροφοριών στις υπηρεσίες cloud που παρέχει, προκειμένου να διασφαλίζει ότι τόσο η ίδια όσο και οι πελάτες της μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες με σιγουριά.

Για την επαλήθευση των μέτρων ασφάλειας της e-Συντήρησης, πραγματοποιούνται τακτικά δοκιμές διείσδυσης από τρίτους φορείς.

*Όταν χρησιμοποιείται η προαιρετική Υπηρεσία δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων ή η Υπηρεσία υποστήριξης εγκατάστασης, ενδέχεται να συλλεχθούν προσωπικά δεδομένα, όπως το όνομα χρήστη και η διεύθυνση email, εάν περιλαμβάνονται στο βιβλίο διευθύνσεων της συσκευής, αλλά μόνο κατόπιν ρητής συμφωνίας με τον πελάτη.





Είναι ασφαλής η υποδομή cloud της e-Συντήρησης;

Η υπηρεσία e-Συντήρηση φιλοξενείται στην πλατφόρμα AWS που βρίσκεται στη Φρανκφούρτη της Γερμανίας.



Διαθέτει η e-Συντήρηση κάποια πιστοποίηση βάσει κάποιου από τα κύρια πρότυπα ασφαλείας;

Το Κέντρο ανάπτυξης ψηφιακών εκτυπώσεων της Canon Inc. διαθέτει πιστοποίηση σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001. Η πιστοποίηση που αποκτήθηκε σχετίζεται με την ανάπτυξη της Υπηρεσίας παρακολούθησης από την Canon Inc. (συμπεριλαμβανομένης της σουίτας υπηρεσιών e-Συντήρησης) για Συσκευές πολλαπλών λειτουργιών (MFD) και Εκτυπωτές.

Λαμβάνοντας την πιστοποίηση ISO/IEC 27001 και ISO/IEC 27017, η Canon Inc. μπορεί να επιβεβαιώσει ότι οι διαδικασίες ασφάλειας που χρησιμοποιεί έχουν πιστοποιηθεί από έναν τρίτο φορέα σύμφωνα με ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο.

Αυτό το πρότυπο αποδεικνύει τη δέσμευση της Canon Inc. στην ασφάλεια των πληροφοριών εντός της εταιρείας και για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει:

- **Εμπιστευτικότητα** - εξασφαλίζεται ότι πρόσβαση στις πληροφορίες έχουν μόνο όσοι έχουν εξουσιοδότηση πρόσβασης.
- **Ακεραιότητα** - εξασφαλίζεται η ακρίβεια και η πληρότητα των πληροφοριών και των μεθόδων επεξεργασίας.



- **Διαθεσιμότητα** - εξασφαλίζεται η πρόσβαση των εξουσιοδοτημένων χρηστών σε πληροφορίες όποτε χρειάζεται.

Το πρότυπο ISO/IEC 27001 απαιτεί τακτικές αναθεωρήσεις και αυτό σημαίνει ότι οι λειτουργίες της Υπηρεσίας παρακολούθησης αναπτύσσονται και παρέχονται από έναν ασφαλή και προστατευμένο οργανισμό, ο οποίος έχει λάβει πιστοποίηση από τρίτους φορείς βάσει συμπεφωνημένων διεθνών προτύπων.

Το πρότυπο ISO/IEC 27001 περιλαμβάνει το πρότυπο ISO/IEC 27017, το οποίο προσδιορίζει επιπρόσθετους ελέγχους ασφάλειας ειδικά για τους παρόχους υπηρεσιών cloud. Περιγράφει ένα πλαίσιο ασφάλειας των πληροφοριών για οργανισμούς που χρησιμοποιούν υπηρεσίες cloud.

Η Canon έχει επιλέξει να συμμορφώνεται με αυτόν τον κώδικα πρακτικής για τους ελέγχους της ασφάλειας των πληροφοριών, επειδή αυξάνει την ασφάλεια των πελατών της που χρησιμοποιούν υπηρεσίες cloud, παρέχοντας μια συνεπή και ολοκληρωμένη προσέγγιση όσον αφορά την ασφάλεια των πληροφοριών.

ΥΠΟΜΝΗΜΑ

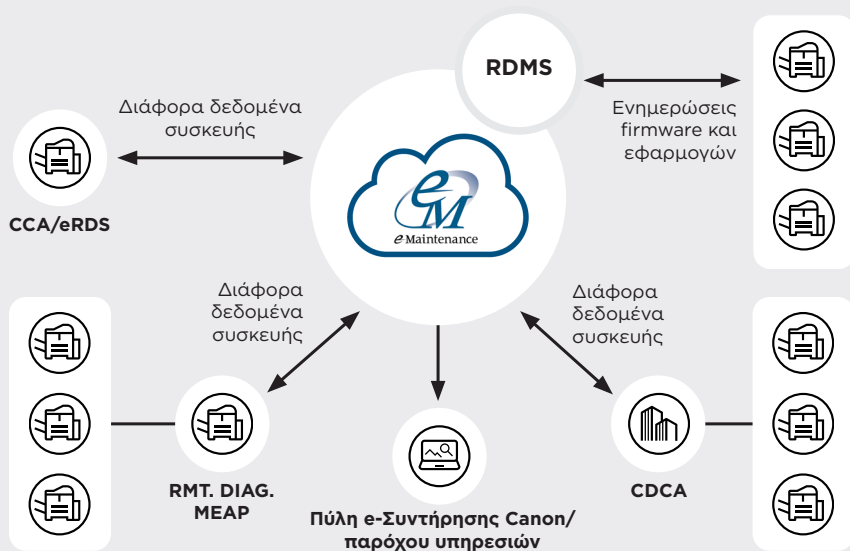
CCA - Παράγοντας σύνδεσης στο cloud

CDCA - Παράγοντας συλλογής δεδομένων της Canon

RMT. DIAG. MEAP - Απομακρυσμένος διαγνωστικός έλεγχος MEAP

eRDS - Ενσωματωμένο Σύστημα διάγνωσης από απόσταση

RDMS - Υπηρεσία διανομής και διαχείρισης από απόσταση



ΜΕΡΟΣ 2: ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ e-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Η e-Συντήρηση χρησιμοποιεί διάφορους τοπικούς παράγοντες και εφαρμογές λογισμικού για να παρέχει επικοινωνία μεταξύ των συσκευών Canon και της υπηρεσίας e-Συντήρησης. Ανάλογα με διάφορες μεταβλητές, όπως ο τύπος συσκευής, η διαμόρφωση της τοπικής υποδομής και οι απαιτήσεις σέρβις, κάθε πελάτης μπορεί να έχει ενεργούς έναν ή περισσότερους από αυτούς τους τοπικούς παράγοντες και τις εφαρμογές λογισμικού.

Οι επιλογές είναι οι εξής:

CCA (Παράγοντας σύνδεσης στο cloud)

Το CCA είναι ο πιο πρόσφατος, ενσωματωμένος στη συσκευή παράγοντας για την e-Συντήρηση, ο οποίος εκτελείται εσωτερικά στη συσκευή χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση ξεχωριστού παράγοντα συλλογής δεδομένων στο δίκτυό σας. Καθώς μπορεί να συλλέγει ένα ευρύτερο φάσμα δεδομένων συσκευής, η συνδεσιμότητα του CCA είναι απαραίτητη προκειμένου ο πελάτης να επωφεληθεί από όλες τις τελευταίες (και μελλοντικές) λειτουργίες και υπηρεσίες e-Συντήρησης, συμπεριλαμβανομένης της Προληπτικής Διάγνωσης και επιδιόρθωσης που βασίζεται σε Τεχνητή νοημοσύνη (AI). Ο CCA μπορεί να προστεθεί σε υπάρχουσες συσκευές που εκτελούν eRDS.

CDCA (Παράγοντας συλλογής δεδομένων της Canon)

Πρόκειται για έναν παράγοντα της e-Συντήρησης που εγκαθίσταται σε υπολογιστή. Αυτό το λογισμικό παρακολούθησης εγκαθίσταται σε έναν τοπικό υπολογιστή στο δίκτυο των πελατών.

RMT. DIAG. MEAP (Απομακρυσμένος διαγνωστικός έλεγχος MEAP)

Πρόκειται για έναν ενσωματωμένο στη συσκευή παράγοντα λογισμικού για την e-Συντήρηση που χρησιμοποιεί την πλατφόρμα MEAP, ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παρακολούθηση της κεντρικής συσκευής και άλλων συσκευών Canon στο δίκτυο. Είναι ιδανικός για μικρότερα δίκτυα που δεν απαιτούν διακομιστή CDCA.

eRDS (Ενσωματωμένη υπηρεσία διάγνωσης από απόσταση)

Το eRDS είναι ένας ενσωματωμένος στη συσκευή παράγοντας παλαιού τύπου για την e-Συντήρηση. Αυτό το λογισμικό παρακολούθησης εκτελείται εσωτερικά στην ίδια τη συσκευή. Το eRDS αποστέλλει πληροφορίες διαχείρισης συσκευής στην υπηρεσία e-Συντήρησης και μπορεί να διαμορφωθεί ώστε να λαμβάνει ενημερώσεις firmware και αδειών χρήσης εφαρμογών MEAP.

RDMS (Υπηρεσία διανομής και διαχείρισης από απόσταση)

Επιτρέπει στους εξουσιοδοτημένους παρόχους Υπηρεσιών της Canon να διαχειρίζονται προϊόντα και άδειες χρήσης για εφαρμογές MEAP και επιλογές iR, καθώς και να ενημερώνουν το firmware και τις άδειες χρήσης της εφαρμογής MEAP.

Υπηρεσία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων

Αυτή η προαιρετική υπηρεσία δημιουργεί σε τακτά διαστήματα, βάσει χρονοδιαγράμματος, ένα αντίγραφο ασφαλείας των ρυθμίσεων που είναι αποθηκευμένες στην εσωτερική συσκευή αποθήκευσης, το οποίο φυλάσσεται στο cloud σε κρυπτογραφημένη μορφή. Σε περίπτωση βλάβης του HDD/SSD/ελεγκτή που απαιτεί αντικατάσταση, η Υπηρεσία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων μπορεί να επαναφέρει τα δεδομένα στη συσκευή μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο επισκευής.

Απαιτούμενη πρόσβαση στο δίκτυο

Για να είναι δυνατή η λειτουργία της e-Συντήρησης, οι πελάτες θα πρέπει να εκχωρήσουν στις συσκευές της Canon πρόσβαση στις κατάλληλες διευθύνσεις URL μέσω του δικτύου τους. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο της Canon για μια λίστα με τις συγκεκριμένες διευθύνσεις URL που απαιτούνται για το περιβάλλον σας.

URL ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ e-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Η Canon συνιστά τη χρήση χαρακτηρισμένων μπαλαντέρ σε εξαιρέσεις Τείχους προστασίας, όπως:
 *srv.ygles.com *amazonaws.com
 *.c-cdsknn.net *.ugwdevice.net

CCA	
hbp-ec1l.srv.ygles.com – Θύρα 443	rgt.srv.ygles.com – Θύρα 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – Θύρα 443	camapi.srv.ygles.com – Θύρα 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – Θύρα 443	camapi-ec1.srv.ygles.com – Θύρα 443
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – Θύρα 443 ή Θύρα 8883	hbpm-ec1l.srv.ygles.com – Θύρα 443
CDCA v1.XX	
b01.ugwdevice.net	
CDCA v2.XX και νεότερη έκδοση (στάνταρ κατάσταση)	CDCA v2.XX και νεότερη έκδοση (κατάσταση CCA)
rgt.srv.ygles.com	hbp-ec1l.srv.ygles.com
hbpm-ec1l.srv.ygles.com	kinesis.eu-central-1.amazonaws.com
camapi-ec1.srv.ygles.com	cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com
camapis-ec1.srv.ygles.com	a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com
camapi.srv.ygles.com	rgt.srv.ygles.com
camapis.srv.ygles.com	hbpm-ec1l.srv.ygles.com
mds-ec1.srv.ygles.com	camapi-ec1.srv.ygles.com
gdlp01.c-wss.com	camapis-ec1.srv.ygles.com
www-ec1.srv.ygles.com	camapi.srv.ygles.com
cam-ec1.srv.ygles.com	camapis.srv.ygles.com
	mds-ec1.srv.ygles.com
	gdlp01.c-wss.com
	www-ec1.srv.ygles.com
	cam-ec1.srv.ygles.com
Για RMT, DIAG, MEAP (κατάσταση CCA v4.0 και νεότερες εκδόσεις)	Για RMT, DIAG, MEAP (κατάσταση HTTP)
hbp-ec1l.srv.ygles.com	a01.ugwdevice.net – Θύρα 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com	b01.ugwdevice.net – Θύρα 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com	
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com	
rgt.srv.ygles.com	
hbpm-ec1l.srv.ygles.com	
camapis-ec1.srv.ygles.com	
camapis.srv.ygles.com	
camapi-ec1.srv.ygles.com	
camapi.srv.ygles.com	
mds-ec1.srv.ygles.com	
eRDS	
a01.ugwdevice.net – Θύρα 443	
b01.ugwdevice.net – Θύρα 443	
cnvextdata-anls.srv.ygles.com – Η Θύρα 443 απαιτείται μόνο για την ενεργοποίηση του CCA από απόσταση σε υπάρχουσες συσκευές με eRDS	
Για RDMS	
device.c-cdsknn.net – Θύρα 443	a02.c-cdsknn.net – Θύρα 443
device02.c-cdsknn.net – Θύρα 443	
Για την Υπηρεσία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων	
hbp-ec1l.srv.ygles.com – Θύρα 443	b01.ugwdevice.net – Θύρα 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – Θύρα 443	cnvextdata-anls.srv.ygles.com – Θύρα 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – Θύρα 443	camapi-ec1.srv.ygles.com – Θύρα 443
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – Θύρα 443 ή Θύρα 8883	camapis-ec1.srv.ygles.com – Θύρα 443
rgt.srv.ygles.com – Θύρα 443	camapi.srv.ygles.com – Θύρα 443
hbpm-ec1l.srv.ygles.com – Θύρα 443	camapis.srv.ygles.com – Θύρα 443
a01.ugwdevice.net – Θύρα 443	dcf-ec1.srv.ygles.com – Θύρα 443

Φεβρουάριος 2025 – V.01



Canon Inc.
 canon.com

Canon Europe
 canon-europe.com

Greek edition
 © Canon Europa N.V. 2025

Canon Greece

166 A, Kifissias Avenue & Sofokleous Street,
 151 26, Maroussi Athens,
 Greece
 Tel: +30 210 745 4651
 Fax: +30 210 727 9200
 email: info@canon.gr
 Website: www.canon.gr