



Canon

SIGURNOST INFORMACIJA UZ eMAINTENANCE TVRTKE CANON

eMaintenance tvrtke Canon vodi brigu o upravljanju i administraciji svih umreženih višefunkcijskih i jednofunkcijskih pisača tvrtke Canon, istovremeno poštujući stroge sigurnosne protokole.



DIO 1: ČESTA PITANJA

Svrha ovog dokumenta je odgovoriti na glavna pitanja o sigurnosti softvera eMaintenance. Dodatne informacije o sigurnosti ugrađenoj u eMaintenance zatražite od lokalnog predstavnika tvrtke Canon.



Tko je vlasnik mojih podataka?

U svim slučajevima vi ste vlasnik svojih podataka, Canon je samo dogovoreni obrađivač korisničkih podataka iz softvera eMaintenance.



Tko može pristupiti mojim podacima?

Canon pruža slojevit pristup regulaciji pristupa podacima, uključujući:

- **Kontrole fizičkog pristupa** – samo ovlaštenim osobama dopušten je fizički pristup prostorijama, zgradama ili prostorijama u kojima se čuvaju osobni podaci.
- **Kontrole pristupa sustavu** – sustavima koji obrađuju osobne podatke može se pristupiti samo uz ovlaštenje na temelju korisničkih uloga i povezanih dopuštenja.
- **Kontrole pristupa podacima** – osobe koje imaju pravo upotrebljavati sustave za obradu podataka imaju pristup samo osobnim podacima kojima imaju pravo pristupiti.
- **Kontrole prijenosa podataka** – osim ako je to nužno za pružanje usluga sukladno relevantnom ugovoru, osobni podaci ne smiju se tijekom prijenosa pročitati, kopirati, izmijeniti ili ukloniti bez odobrenja.
- **Kontrole unosa podataka** – Canon primjenjuje mjere koje omogućuju retrospektivno ispitivanje i utvrđivanje je li netko i tko je unio, modificirao ili uklonio osobne podatke iz sustava za obradu podataka tvrtke Canon.

- **Kontrole zadataka** – svi zaposlenici tvrtke Canon i ugovorni podobačivači ili drugi davatelji usluga ugovorno su obvezani poštovati povjerljivost svih osjetljivih podataka.
- **Kontrole razdvajanja podataka** – osobni podaci spremaju se i može im se pristupiti isključivo iz pojedinačnog tenanta korisnika softvera eMaintenance.

Pristup podacima kontrolira se sljedećim mjerama:

- Sukladno pravilima sigurnosti tvrtke Canon, osobni podaci zahtijevaju barem jednaku razinu zaštite kao „povjerljive” informacije.
- Pristup osobnim podacima odobrava se samo osobama kojima je nužan. Osoblje ima pristup informacijama koje su im potrebne za ispunjavanje dužnosti.
- Sigurnosne mjere koje štite aplikacije koje obrađuju osobne podatke redovito se provjeravaju. U tu svrhu Canon provodi interne i vanjske sigurnosne provjere i testove prodiranja na svojim IT sustavima.
- Osobni podaci ne smiju se čitati, kopirati, mijenjati niti uklanjati bez ovlaštenja tijekom obrade, upotrebe i pohrane.



Jesu li moji podaci šifrirani?

Podaci pohranjeni u AWS usluzi računalnog oblaka šifrirani su.

Kada se podaci prenose između tvrtke Canon i njezinih klijenata, to se uvijek provodi kroz protokole prijenosa sa sigurnosnim šifriranjem.

Osobni podaci koji se mogu pohraniti prilikom upotrebe opcionalne usluge sigurnosnog kopiranja podataka ili usluge podrške za instalaciju, kao što su podaci adresara uređaja, šifrirani su s pomoću AES-256.



Kako su moji podaci odvojeni od podataka drugih klijenata?

Osobni se podaci obrađuju s pomoću sljedećih kontrola za razdvajanje:

Canon upotrebljava odgovarajuće tehničke kontrole za postizanje logičkog razdvajanja podataka o klijentima.

Ako je to primjenjivo, višeslojna struktura stabla osigurava da nadređeni tenant ima pristup podređenom, ali podređeni tenant ne može pristupiti ostalim tenantima na istoj ili višoj razini (kao što je nadređeni).



Koje podatke prikuplja eMaintenance?

Većina podataka koje eMaintenance prikuplja i upotrebljava podaci su uređaja koji ne omogućuju osobnu identifikaciju, kao što su klijent, naziv uređaja, serijski broj, lokacija, IP adresa, status i upozorenja.

eMaintenance ne prikuplja sljedeće informacije: informacije koje se tiču rada korisnika kao što su korisničko ime*, datum/vrijeme, naziv dokumenta, sadržaj zadatka (slikovni podaci / podaci za ispisivanje) za KOPIRANJE, ISPISIVANJE, SKENIRANJE i SLANJE.



Kontrolira li Canon sigurnost svog računalnog oblaka?

Canon provodi razne kontrole kao pokazatelje statusa implementacije sigurnosti informacija za usluge računalnog oblaka koje pruža, kako bi se osiguralo da Canon i njegovi klijenti mogu pouzdano upotrebljavati te usluge.

Kako bi se provjerile sigurnosne mjere za eMaintenance, treće strane redovito provode testove prodiranja.



*Prilikom upotrebe opcionalne usluge sigurnosnog kopiranja podataka ili usluge podrške za instalaciju mogu se prikupljati osobni podaci kao što su korisničko ime i adresa e-pošte ako se nalaze u adresaru uređaja, ali samo uz specifičan ugovor s klijentom.



Je li eMaintenance infrastruktura računalnog oblaka sigurna?

Usluga eMaintenance smještena je na platformi AWS u Frankfurtu, u Njemačkoj.



Ima li eMaintenance certifikat povezan s bilo kojim od glavnih sigurnosnih standarda?

Centar za razvoj digitalnog ispisivanja tvrtke Canon Inc. certificiran je u skladu s međunarodnim standardom ISO/IEC 27001. Dobiveni certifikat povezan je s razvojem usluge nadzora tvrtke Canon Inc. (uključujući eMaintenance Suite) za višefunkcijske uređaje (MFD) i pisače.

Dobivanjem certifikata za standarde ISO/IEC 27001 i ISO/IEC 27017, Canon Inc. može potvrditi da su njezine sigurnosne procese certificirale treće strane za međunarodno priznati standard.

Ovaj standard pokazuje predanost tvrtke Canon Inc. sigurnosti informacija unutar tvrtke i naše ponude internetskih usluga:

- **Povjerljivost** – osiguravanje dostupnosti informacija samo onima kojima je pristup ovlašten.
- **Integritet** – zaštita točnosti i potpunosti informacija i metoda obrade.
- **Dostupnost** – jamstvo da ovlašteni korisnici imaju pristup informacijama kada je to potrebno.



ISO/IEC 27001 zahtijeva redoviti pregled i znači da se funkcije usluge nadzora razvijaju i isporučuju od strane sigurne organizacije, što je potvrđeno certifikacijom treće strane u skladu s dogovorenim međunarodnim standardima.

Dio standarda ISO/IEC 27001 uključuje ISO/IEC 27017 koji definira dodatne sigurnosne kontrole naročito za davatelje usluga računalnog oblaka. U njemu se navodi okvir za sigurnost informacija za organizacije koje upotrebljavaju usluge računalnog oblaka.

Tvrtka Canon odlučila je poštovati ovaj kodeks za kontrole sigurnosti informacija jer dodatno štiti svoje klijente usluga računalnog oblaka pružajući dosljedan i sveobuhvatan pristup sigurnosti informacija.

LEGENDA

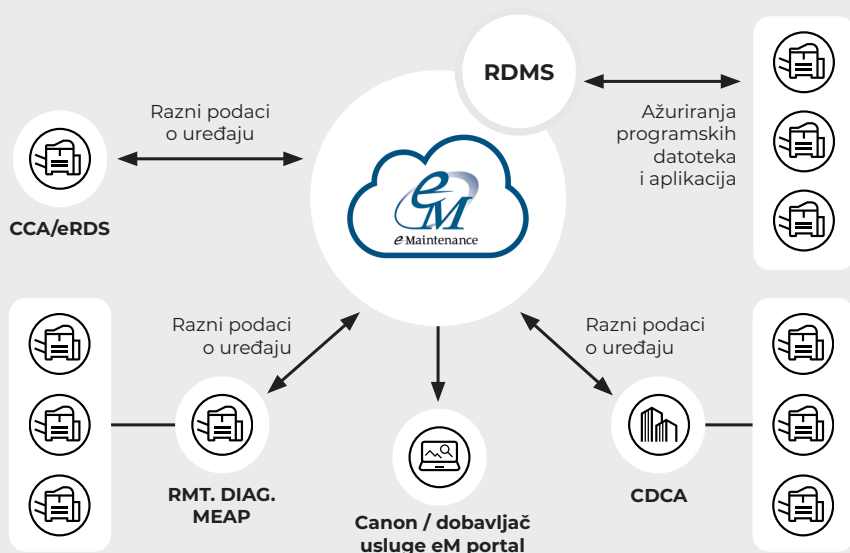
CCA – Cloud Connection Agent

CDCA – Canon Data Collection Agent

RMT, DIAG, MEAP – MEAP za daljinsku dijagnostiku

eRDS – embedded Remote Diagnostic System

RDMS – Remote Distribution & Management Service



DIO 2: eM ZAHTEVI INFRASTRUKTURE

eM upotrebljava više lokalnih agenata i softverskih aplikacija za komunikaciju između uređaja tvrtke Canon i usluge eM. Ovisno o brojnim čimbenicima kao što su vrsta uređaja, konfiguracija lokalne infrastrukture i zahtjevi za servis, svaki klijent može imati jedan ili više njih omogućenih.

Opcije su sljedeće:

CCA (Cloud Connection Agent)

CCA je najnoviji agent za eMaintenance ugrađen u uređaj koji radi interno na uređaju, bez potrebe za instaliranjem zasebnog agenta za prikupljanje podataka na mrežu. Budući da može prikupljati širi raspon podataka s uređaja, CCA veza je potrebna za upotrebu svih najnovijih (i budućih) funkcija i usluga softvera eMaintenance, uključujući prediktivnu dijagnostiku i popravak utemeljene na umjetnoj inteligenciji. CCA se može dodati postojećim uređajima koji upotrebljavaju eRDS.

CDCA (Canon Data Collection Agent)

Ovo je računalni agent za eMaintenance. Ovaj softver za nadzor instalira se na lokalnom računalu na mreži klijenta.

RMT. DIAG. MEAP (MEAP za daljinsku dijagnostiku)

Ovo je agentski softver za eMaintenance ugrađen u uređaj koji upotrebljava MEAP platformu koji se može upotrebljavati za nadzor glavnog uređaja i drugih uređaja tvrtke Canon na mreži. Idealno za manje mreže koje ne zahtijevaju CDCA poslužitelj.

eRDS (embedded Remote Diagnostic Service)

eRDS je stariji agent za eMaintenance ugrađen u uređaj. Ovaj softver za nadzor radi interno na samom uređaju. eRDS šalje informacije o upravljanju uređajem usluzi eMaintenance, a može se postaviti za primanje ažuriranja programskih datoteka i licenci za MEAP aplikacije.

RDMS (Remote Distribution & Management Service)

Omogućuje ovlaštenim davateljima usluga tvrtke Canon upravljanje proizvodima i licencama za MEAP aplikacije i iR opcije, kao i ažuriranje programskih datoteka i licenci za MEAP aplikacije.

Usluga sigurnosnog kopiranja podataka

Ova opcionalna usluga redovito izvršava planirano sigurnosno kopiranje postavki spremjenih na interni uređaj za pohranu u šifriranom obliku u računalni oblak. U slučaju kvara tvrdog diska / SSD-a / kontrolera koji zahtijeva zamjenu, usluga sigurnosnog kopiranja podataka može vratiti podatke na uređaj i značajno smanjiti vrijeme popravka.

Potreban je mrežni pristup

Kako bi omogućili eMaintenance, od korisnika će se zatražiti da na svojoj mreži učine dostupnim pristup odgovarajućim URL-ovima za uređaje tvrtke Canon. Od predstavnika tvrtke Canon zatražite popis specifičnih URL-ova potrebnih za vaše okruženje.

POJEDINAČNI URL-ovi ZA POVEZIVANJE S eMAINTENANCE

Canon preporučuje upotrebu zamjenskih znakova u izuzecima za vatrozid kao što su:

*.srvygles.com *amazonaws.com
*c-cdsknn.net *.ugwdevice.net

CCA	
hbp-ec1.srvygles.com – priključak 443	rgt.srvygles.com – priključak 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – priključak 443	camapi.srvygles.com – priključak 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – priključak 443	camapi-ec1.srvygles.com – priključak 443
a2etju7iemitgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – priključak 443 ili 8883	hbpm-ec1.srvygles.com – priključak 443
CDCA v1.XX	
b01.ugwdevice.net	
CDCA v2.XX i noviji (standardni način rada)	CDCA v2.XX i noviji (način rada CCA)
rgt.srvygles.com	hbp-ec1.srvygles.com
hbpm-ec1.srvygles.com	kinesis.eu-central-1.amazonaws.com
camapi-ec1.srvygles.com	cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com
camapis-ec1.srvygles.com	a2etju7iemitgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com
camapi.srvygles.com	rgt.srvygles.com
camapis.srvygles.com	hbpm-ec1.srvygles.com
mds-ec1.srvygles.com	camapi-ec1.srvygles.com
gdlp01.c-wss.com	camapis-ec1.srvygles.com
www-ec1.srvygles.com	camapi.srvygles.com
cam-ec1.srvygles.com	camapis.srvygles.com
	mds-ec1.srvygles.com
	gdlp01.c-wss.com
	www-ec1.srvygles.com
	cam-ec1.srvygles.com
Za RMT, DIAG, MEAP (način rada CCA v4.0 i noviji)	Za RMT, DIAG, MEAP (način rada HTTP)
hbp-ec1.srvygles.com	a01.ugwdevice.net – priključak 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com	b01.ugwdevice.net – priključak 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com	
a2etju7iemitgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com	
rgt.srvygles.com	
hbpm-ec1.srvygles.com	
camapis-ec1.srvygles.com	
camapis.srvygles.com	
camapi-ec1.srvygles.com	
camapi.srvygles.com	
mds-ec1.srvygles.com	
eRDS	
a01.ugwdevice.net – priključak 443	
b01.ugwdevice.net – priključak 443	
cnvextdata-anls.srvygles.com – priključak 443 potreban je samo za daljinsku aktivaciju CCA-a na postojećim uređajima s eRDS-om	
Za RDMS	
device.c-cdsknn.net – priključak 443	a02.c-cdsknn.net – priključak 443
device02.c-cdsknn.net – priključak 443	
Za uslugu sigurnosnog kopiranja podataka	
hbp-ec1.srvygles.com – priključak 443	b01.ugwdevice.net – priključak 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – priključak 443	cnvextdata-anls.srvygles.com – priključak 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – priključak 443	camapi-ec1.srvygles.com – priključak 443
a2etju7iemitgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – priključak 443 ili 8883	camapis-ec1.srvygles.com – priključak 443
rgt.srvygles.com – priključak 443	camapi.srvygles.com – priključak 443
hbpm-ec1.srvygles.com – priključak 443	camapis.srvygles.com – priključak 443
a01.ugwdevice.net – priključak 443	dcf-ec1.srvygles.com – priključak 443

Veljača 2025. – V.01



Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Croatian edition
© Canon Europa N.V. 2025.

Canon Bosna i Hercegovina
Canon CEE GmbH Predstavništvo Beograd
Omladinskih brigada 90v
11070 Novi Beograd
Srbija
Podrška za korisnike: +387 33 911 344
Tel: +381 11 3533 480
E-mail: BIH@cc.canon-europe.com
Website: <https://www.canon.ba/support/consumer/contact-support/>