



Canon

INFORMASJONSSIKKERHET MED CANON eMAINTENANCE

Canons eMaintenance tar seg av administrasjon av alle MFP- og SFP-enheter i Canon-nettverk, samtidig som de følger strenge sikkerhetsprotokoller.

DEL 1: OFTE STILTE SPØRSMÅL

Dette dokumentet har som mål å svare på de viktigste sikkerhetsspørsmålene du måtte ha om eMaintenance. Hvis du vil ha mer informasjon om sikkerheten som er innebygd i eMaintenance, kan du kontakte en lokal Canon-representant.



Hvem eier dataene mine?

I alle tilfeller eies dataene dine av deg, og Canon er bare en godkjent databehandler for kundenes eMaintenance-data.



Hvem har tilgang til dataene mine?

Canon tilbyr en lagvis tilnærming til å styre tilgangen til data som inkluderer:

- **Fysisk tilgangskontroll** – bare autoriserte personer får fysisk tilgang til lokaler, bygninger eller rom hvor det lagres personopplysninger.
- **Kontroller for systemtilgang** – systemer som behandler personopplysninger er bare tilgjengelige med autorisasjon som er basert på brukerroller og tilknyttede tillatelser.
- **Kontroller for datatilgang** – personer som har rett til å bruke databehandlingssystemer, får bare tilgang til personopplysninger som de har rettmessig tilgang til.
- **Kontroller for dataoverføring** – med unntak av det som trengs for å levere tjenester i henhold til den relevante avtalen, skal ikke personopplysninger leses, kopieres, endres eller fjernes uten godkjenning under overføringen.
- **Kontroller for inndata** – Canon implementerer tiltak som gjør det mulig å undersøke og fastslå om og av hvem personopplysningene er lagt inn, endret eller fjernet fra Canons databehandlingssystemer.
- **Jobbkontroller** – alle Canon-ansatte, underbehandlere som jobber under en kontrakt, og andre tjenesteleverandører er kontraktsmessig forpliktet til å respektere konfidensialiteten til all sensitiv informasjon.
- **Kontroller for dataseparasjon** – personopplysninger blir bare lagret og er bare tilgjengelige fra den enkelte kundens eMaintenance-brukerkonto.

Datatilgangen styres ved hjelp av følgende tiltak:

- Som en del av Canons retningslinjer for sikkerhet må personopplysninger ha minst samme beskyttelsesnivå som «konfidensiell» informasjon.
- Tilgang til personopplysninger gis bare til dem som trenger den. ("Need to know") Ansatte får tilgang til informasjonen de trenger for å gjøre jobben sin.
- Sikkerhetstiltak som beskytter programmer som behandler personopplysninger, kontrolleres regelmessig. I denne forbindelse gjennomfører Canon interne og eksterne sikkerhetskontroller og penetrasjonstester på IT-systemene.
- Personopplysninger skal ikke leses, kopieres, modifiseres eller fjernes uten godkjenning ved behandling, bruk og lagring.



Er dataene mine kryptert?

Data som lagres i AWS-skytjenesten, er kryptert.

Når data overføres mellom Canon og kundene, utføres dette alltid gjennom sikre krypteringsprotokoller.

Personopplysninger som kanskje lagres når du bruker den valgfrie tjenesten for sikkerhetskopiering av data eller støttetjenesten for installasjon – for eksempel enhetens adressebokopplysninger – blir kryptert med AES-256.



Hvordan skilles opplysningene mine fra opplysningene til andre kunder?

Personopplysninger behandles ved hjelp av følgende separasjonstiltak:

Canon bruker relevante tekniske kontroller for å oppnå logisk separasjon av kundedata.

Der det er aktuelt, sørger en trelignende struktur med flere lag for at den overordnede brukerkontoen har tilgang til den underordnede brukerkontoen, mens de underordnede ikke har tilgang til andre brukerkontoer på samme eller et høyere nivå (for eksempel overordnede).



Hvilke data innhentes av eMaintenance?

De fleste dataene som innhentes og brukes av eMaintenance, er enhetsdata som ikke er personlig identifiserbare, deriblant kunde, enhetsnavn, serienummer, plassering, IP-adresse, status og varsler.

Følgende informasjon samles ikke inn av eMaintenance: Informasjon relatert til brukerens egen bruk, for eksempel brukernavn*, dato/ klokkeslett, dokumentnavn, jobbinnhold (billedata/ utskriftsdata) for KOPIERING, UTSKRIFT, SKANNING og SENDING.



Gransker Canon skysikkerheten?

Canon utfører forskjellige typer gransking som indikatorer på implementeringsstatusen for informasjonssikkerheten til nettskytjenestene vi leverer, for å sikre at Canon og kundene kan bruke tjenestene trygt.

For å verifisere sikkerhetstiltakene i eMaintenance utføres penetrasjonstester regelmessig av en tredjepart.



*Når du bruker den valgfrie tjenesten for sikkerhetskopiering av data eller støttetjenesten for installasjon, kan personopplysninger som brukernavn og e-postadresse innhentes hvis de finnes i enhetens adressebok, men bare hvis det foreligger en konkret avtale med kunden.



Er skyinfrastrukturen til eMaintenance sikker?

eMaintenance-tjenesten ligger på AWS-plattformen i Frankfurt i Tyskland.



Har eMaintenance noen sertifisering i henhold til noen av de største sikkerhetsstandardene?

Canon Inc. sitt utviklingscenter for digitale utskrifter er sertifisert i henhold til den internasjonale standarden ISO/IEC 27001:2013. Den oppnådde sertifiseringen er relatert til Canon Inc. sin utvikling av overvåkingstjenesten (inkludert eMaintenance Suite) for flerfunksjonsenheter (MDF-er) og skrivere.

Ved å oppfylle ISO/IEC 27001 og ISO/IEC 27017 har Canon Inc. bekreftet at sikkerhetsprosessene deres er sertifisert av en tredjepart i henhold til en internasjonalt anerkjent standard.

Denne standarden viser Canon Inc. sitt engasjement for informasjonssikkerhet i selskapet og i tjenestetilbudet vårt på internett:

- **Konfidensialitet** – vi sikrer at informasjon kun er tilgjengelig for autoriserte brukere.
- **Integritet** – vi ivaretar nøyaktige og komplette data og behandlingsmetoder.
- **Tilgjengelighet** – vi sikrer at autoriserte brukere har tilgang til nødvendig informasjon.



ISO/IEC 27001 krever regelmessig gjennomgang og medfører at funksjonene for overvåkingstjenesten utvikles og leveres av en trygg og sikker organisasjon som er bekreftet ved en tredjepartssertifisering i henhold til omforente internasjonale standarder.

En del av ISO/IEC 27001 inkluderer ISO/IEC 27017, som definerer ekstra sikkerhetskontroller spesielt for leverandører av skytjenester. Det skisserer et rammeverk for informasjonssikkerhet for organisasjoner som bruker skytjenester.

Canon har valgt å overholde dette reglementet for kontroll av informasjonssikkerhet fordi det holder skytjenestekundene tryggere gjennom en konsekvent og omfattende tilnærming til informasjonssikkerhet.

FORKLARING

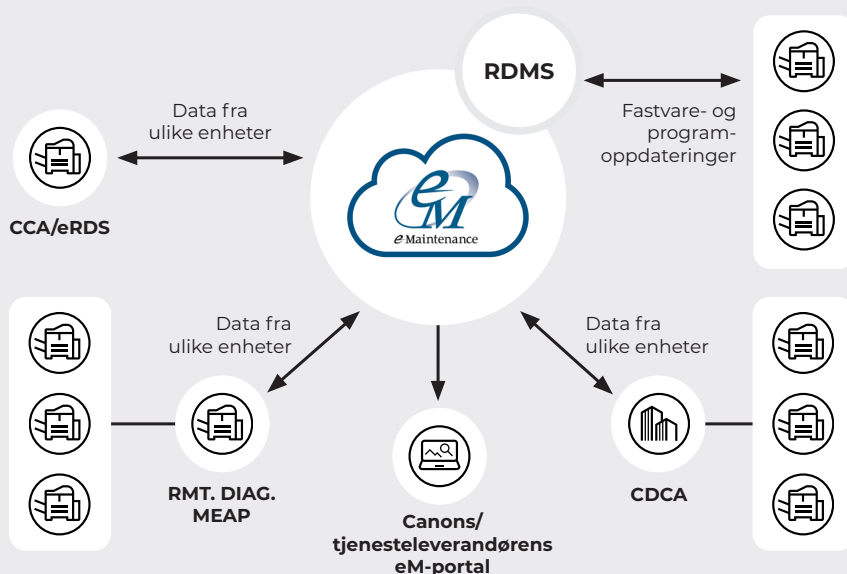
CCA – Cloud Connection Agent
(skytilkoblingsagent)

CDCA – Canon Data Collection Agent
(datainnhentingsagent)

RMT. DIAG. MEAP – Fjerndiagnostikk-MEAP

eRDS – embedded Remote Diagnostic System (innebygd fjerndiagnostikksystem)

RDMS – Remote Distribution & Management Service (ekstern distribusjons- og administrasjonstjeneste)



DEL 2: KRAV TIL eM-INFRASTRUKTUR

eM bruker en rekke lokale agenter og programmer til kommunikasjon mellom Canon-enhetene og eM-tjenesten. Hver enkelt kunde kan ha én eller flere av disse aktivert, avhengig av flere faktorer, for eksempel enhetstype, oppsett av lokal infrastruktur og tjenestekrav.

Alternativene er som følger:

CCA (Cloud Connection Agent (skytilkoblingsagent))

CCA er den nyeste enhetsinnebygde agenten for eMaintenance, som kjører internt på enheten uten at det er nødvendig å installere en separat datainnhentingsagent på nettverket. Ettersom den kan samle inn et større utvalg av enhetsdata, kreves det CCA-tilkobling for å benytte alle de nyeste (og fremtidige) eMaintenance-funksjonene og -tjenestene, inkludert KI-basert prediktiv diagnose og reparasjon. CCA kan legges til eksisterende enheter som kjører eRDS.

CDCA (Canon Data Collection Agent (datainnhentingsagent))

Dette er en PC-installert agent for eMaintenance. Denne overvåkingsprogramvaren installeres på en lokal PC på kundens nettverk.

RMT. DIAG. MEAP (fjerndiagnostikk-MEAP)

Dette er en enhetsinnebygde agentprogramvare for eMaintenance som bruker MEAP-plattformen, og som kan brukes til å overvåke vertsenheten og andre Canon-enheter på nettverket. Ideell for mindre nettverk som ikke krever en CDCA-server.

eRDS (embedded Remote Diagnostic Service (innebygd fjerndiagnostikktjeneste))

eRDS er en eldre enhetsintegret agent for eMaintenance. Denne overvåkingsprogramvaren kjører internt på selve enheten. eRDS sender informasjon om enhetsadministrasjon til eMaintenance-tjenesten og kan konfigureres til å motta oppdateringer av fastvare og MEAP-programlisenser.

RDMS (Remote Distribution & Management Service (ekstern distribusjons- og administrasjonstjeneste))

Gjør det mulig for autoriserte Canon-tjenesteleverandører å administrere produkter og lisenser for MEAP-applikasjoner og iR-alternativer og å oppdatere fastvare og MEAP-programlisenser.

Tjeneste for sikkerhetskopiering av data

Denne valgfrie tjenesten tar regelmessig en planlagt sikkerhets kopi av innstillingene som er lagret på den interne lagringsenheten, og lagrer dem i kryptert form i skyen. Hvis det skulle oppstå en feil med HDD/SSD/kontrolleren som krever utskifting, kan tjenesten for sikkerhetskopiering av data gjenopprette dataene til enheten, noe som reduserer reparasjonstiden betraktelig.

Nødvendig nettverkstilgang

For at eMaintenance skal fungere, blir kundene bedt om å gjøre tilgangen til de riktige URL-adressene tilgjengelige via nettverket for Canon-enheter. Spør Canon-representanten om listen over spesifikke URL-adresser som kreves for miljøet ditt.

INDIVIDUELLE URL-ADRESSER FOR TILKOBLING AV eMAINTENANCE

Canon anbefaler bruk av jokertegn
i brannmur-unntak som:
*.srvygles.com *.amazonaws.com
*.c-cdsknn.net *.ugwdevice.net

CCA	
hbp-ec1.srvygles.com – port 443	rgt.srvygles.com – port 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – port 443	camapi.srvygles.com – port 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – port 443	camapi-ec1.srvygles.com – port 443
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – port 443 eller Port 8883	hbpm-ec1.srvygles.com – port 443
CDCA v1.XX	
b01.ugwdevice.net	
CDCA v2.XX og nyere (standardmodus)	CDCA v2.XX og nyere (CCA-modus)
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	a2etju7iemltgc-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
For RMT, DIAG, MEAP (CCA-modus v4.0 eller nyere)	For RMT, DIAG, MEAP (HTTP-modus)
hbp-ec1.srvygles.com	a01.ugwdevice.net – port 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com	b01.ugwdevice.net – port 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com	
a2etju7iemltgc-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 – port 443	
b01.ugwdevice.net – port 443	
cnvextdata-anls.srvygles.com – port 443 kreves bare for fjernstyrt aktivering av CCA på eksisterende enheter med eRDS	
For RDMS	
device.c-cdsknn.net – port 443	a02.c-cdsknn.net – port 443
device02.c-cdsknn.net – port 443	
For tjenesten for sikkerhetskopiering av data	
hbp-ec1.srvygles.com – port 443	b01.ugwdevice.net – port 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com – port 443	cnvextdata-anls.srvygles.com – port 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com – port 443	camapi-ec1.srvygles.com – port 443
a2etju7iemltgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com – port 443 eller Port 8883	camapis-ec1.srvygles.com – port 443
rgt.srvygles.com – port 443	camapi.srvygles.com – port 443
hbpm-ec1.srvygles.com – port 443	camapis.srvygles.com – port 443
a01.ugwdevice.net – port 443	dcf-ec1.srvygles.com – port 443

Februar 2025 – V.01



Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
Canon-Europe.com

Norwegian edition
© Canon Europa N.V. 2025

Canon Norge AS
Hallagerbakken 110
Postboks 33 Holmlia
1201 OSLO
Tlf. +47 2262 9200
canon.no