

# Visão geral do prInteract, Serviços Remotos Xerox

Um passo na direção certa





Elaborado por:

Xerox Corporation

Global Knowledge and Language Services

800 Phillips Road 845-17S

Webster, New York 14580

© 2006 Xerox Corporation. Todos os direitos reservados.

A proteção do copyright aqui reclamada inclui todas as formas e assuntos de material e informação suscetíveis de registro de direitos autorais como tal atualmente previstos estatutária ou juridicamente, ou que o venham a ser no futuro, incluindo, sem restrições, o material gerado por todo e qualquer software indicado na tela, tal como estilos, padrões, ícones, representações de tela, aspectos, etc.

Impresso nos Estados Unidos da América.

XEROX® e todos os nomes de produtos Xerox mencionados nesta publicação são marcas da XEROX CORPORATION.

Alterações são feitas periodicamente neste documento. Alterações, imprecisões técnicas e erros tipográficos serão corrigidos nas edições subseqüentes.



---

## Sobre o prInteract, Serviços Remotos Xerox

O prInteract, Serviços Remotos Xerox é uma coleção de serviços opcionais disponíveis em rede que permitem transferir de forma remota e segura os dados registrados da máquina e/ou do trabalho para o Suporte Xerox. Os serviços foram projetados para melhorar o diagnóstico de problemas e avaliar a operação da impressora de forma dinâmica.

Veja a seguir a lista e as descrições dos Serviços Remotos disponíveis.

### Serviço Transmissão de dados da máquina (MDT)

Este serviço é iniciado do dispositivo e compreende:

- Chamar o atendimento técnico (CFA) – Uma transferência por demanda de dados relacionados à máquina.
- Transmissão de dados da máquina (MDT) automática – uma transferência automatizada, diária (até 4 vezes por dia) de dados relacionados à máquina.
- Captura / Transferência de dados – Um processo do Suporte Xerox para enviar dados do trabalho, que é aprovado pelo Administrador do sistema.

### Serviço Monitoramento Remoto (RM)

Este serviço é iniciado pelo processo do Suporte Xerox e envolve a transferência automatizada de informações dos dados relacionados à máquina (nenhum dado do cliente é transferido).

### Serviço de faturamento Leitura automática do medidor (AMR)

O MeterAssistant é uma função adicional disponível para usuários do prInteract, Serviços Remotos Xerox. Ele permite aos clientes enviarem automaticamente as leituras do medidor de faturamento por meio do site [www.Xerox.com](http://www.Xerox.com). Usando as transmissões de dados diretas do dispositivo protegido você envia as leituras do medidor à Xerox.

**OBSERVAÇÃO:** Contate seu representante Xerox para obter mais informações sobre o prInteract, Serviços Remotos Xerox e o MeterAssistant.

---

## **Benefícios do prInteract, Serviços Remotos Xerox**

O prInteract, Serviços Remotos Xerox fornece dados aos funcionários do Centro Xerox de Atendimento ao Cliente e aos técnicos da Xerox automaticamente, ou por demanda, que agilizam a análise e a solução de problemas.

O Centro Xerox de Atendimento ao Cliente e os funcionários de escala de serviços podem examinar e utilizar os dados para suportar a Xerox Nuvera. O uso do Monitoramento remoto automatizado do sistema viabiliza o acesso dinâmico e a análise de dados no servidor da Xerox para evitar problemas relacionados à máquina.

As funções do prInteract, Serviços Remotos Xerox se traduzem em oportunidades de benchmarking de produtividade e ampliação das atividades da máquina para os usuários da Xerox Nuvera.

### **Segurança**

A Xerox se preocupa com as questões de segurança do cliente.

O prInteract, Serviços Remotos Xerox fornece à Xerox Nuvera a capacidade para transportar dados de forma segura, pela Internet, para o servidor de suporte técnico dentro de um ambiente com firewall da Xerox. Os dados são exclusivamente limitados aos técnicos do dispositivo e às informações relacionadas ao serviço.

O prInteract, Serviços Remotos Xerox usa o mesmo mecanismo de rede que um navegador da Web padrão, como o Internet Explorer. Os clientes não precisam fazer nenhuma alteração nos firewalls de Internet, nos serviços proxy ou em outros mecanismos de segurança. O prInteract, Serviços Remotos Xerox não torna as redes mais suscetíveis a vírus.

As transações e os serviços do prInteract, Serviços Remotos Xerox podem comunicar-se apenas com um servidor do suporte técnico específico na Xerox. Nenhuma imagem do cliente ou informações sensíveis são transmitidas sem a permissão do cliente.

---

## Como o prInteract, Serviços Remotos Xerox funciona com a Xerox Nuvera

O processo é transparente para o fluxo de trabalho do cliente. Após a configuração inicial, nenhuma interação do usuário é necessária para o Monitoramento automatizado do prInteract, Serviços Remotos Xerox.

1. O processo começa quando a Xerox recebe o contrato de inscrição no prInteract, Serviços Remotos Xerox assinado pelo cliente.
2. O número de série da máquina é digitado no banco de dados do prInteract, Serviços Remotos Xerox na Xerox. Os parâmetros de serviço, como o intervalo de transferência de dados, são configurados no dispositivo e armazenados no banco de dados da Xerox.
3. Na instalação da máquina, o Administrador do sistema do cliente configura a Xerox Nuvera para a rede do cliente. Nenhum “furo no firewall” ou alterações em outros equipamentos do lado do cliente são necessárias para configurar o prInteract, Serviços Remotos Xerox.
4. Quando a instalação estiver concluída e o dispositivo estiver configurado para conexão com a Internet, a Xerox Nuvera fará contato com o servidor da Xerox, sincronizando-se com ele para ativar os serviços requisitados conforme definido no contrato do cliente.
5. Com a função Chamar o atendimento técnico, o serviço Transferência de dados da máquina (MDT), o operador ou o técnico da Xerox poderá iniciar o contato da Xerox Nuvera com a Xerox para transmitir dados do dispositivo para o banco de dados do prInteract, Serviços Remotos Xerox. Como parte do processo do Suporte, os clientes têm a opção de enviar os dados do trabalho para a Xerox por meio da função Captura e transferência de dados do trabalho.
6. Com o serviço Transmissão de dados da máquina (MDT) automática, a Xerox Nuvera iniciará o contato com a Xerox para transmitir dados do dispositivo para o banco de dados do prInteract, Serviços Remotos Xerox. A configuração padrão é a cada 24 horas e pode ser alterada para até 4 horas diferentes dentro de 24 horas. O cliente pode desligar este serviço no dispositivo.
7. O Monitoramento remoto é iniciado pela Xerox e permite que os funcionários do Suporte Xerox definam um hora programada apenas para transferência de serviço relacionado à máquina e de dados técnicos.

---

## Principais requisitos para ativar as funções do prInteract, Serviços Remotos Xerox

- Um contrato assinado pelo cliente aceitando o prInteract, Serviços Remotos Xerox.
- Um número de série da máquina Xerox Nuvera.
- Um técnico autorizado para ativar o prInteract, Serviços Remotos Xerox no ambiente Xerox para um dispositivo específico enviar dados ao servidor da Xerox.
- Uma pessoa habilitada para conectar a Xerox Nuvera à rede do cliente e ativar o prInteract, Serviços Remotos Xerox colocando as informações do proxy da Internet do cliente no dispositivo

---

## Perguntas freqüentes

Pergunta	Resposta
<b>GERAL</b>	
Que tipo de dados técnicos e da máquina a Xerox coleta?	A Xerox coleta e analisa dados do histórico do software e hardware específicos da máquina. Isso inclui dados como histórico de falhas, registros de erros, registros de remoção, informações de adaptação, informações de substituição no fim da vida útil de peças e informações similares. Nenhuma informação identificável ou dados sensíveis do cliente são transmitidos.
Quando poderei ativar o PrInteract, Serviços Remotos Xerox? Apenas na instalação?	É mais fácil ativar o PrInteract, Serviços Remotos Xerox durante a instalação. No entanto, esta função também poderá ser ativada posteriormente contatando-se o representante técnico ou o Centro Xerox de Atendimento ao Cliente.
Como saberei que o PrInteract, Serviços Remotos Xerox foi ativado na máquina?	Após a conexão adequada da máquina com a rede e a inserção das informações de conectividade da Internet apropriadas na máquina, você poderá executar uma sincronização manual com o servidor da Xerox. Assim que conseguir sincronizar o dispositivo, a lista do PrInteract, Serviços Remotos Xerox disponível na máquina aparecerá na interface dos "Serviços Remotos" do dispositivo. Se conseguir efetuar a sincronização de forma satisfatória, mas os serviços não aparecerem no dispositivo, você deverá contatar a Xerox para que ela possa ativar os serviços para o seu dispositivo no Servidor.

Pergunta	Resposta
Se eu não gostar do PrInteract, Serviços Remotos, poderei removê-lo? Em caso afirmativo, como?	Sim. Você poderá contatar o Representante da Xerox e solicitar a remoção dos serviços do sistema. Se você desejar apenas ter meios para enviar dados usando a função Chamar o atendimento técnico quando surgirem problemas na máquina, poderá desligar a função MDT automática na janela Configurar o PrInteract, Serviços Remotos Xerox.
Como o PrInteract, Serviços Remotos Xerox impactará a rede interna?	Da mesma forma que você utiliza um navegador da web como o Internet Explorer ou Netscape para fazer upload ou download de arquivos, o PrInteract, Serviços Remotos Xerox usa, de forma similar, o mesmo protocolo HTTPS para enviar dados usando a Internet para os servidores dos técnicos da Xerox. O ideal é uma conexão de Internet de 256 kb/segundo ou superior (64 kbs ou mais para uploads). Considerando-se que o PrInteract, Serviços Remotos Xerox utiliza os mesmos mecanismos de conexão em rede que um navegador da web, nenhuma alteração na rede será necessária. Se você tiver uma conexão de Internet extremamente lenta (abaixo de 64 kbs), executar um serviço e a transferência de dados técnicos poderá acarretar uma carga adicional durante o período de transferência. O serviço Chamar o atendimento técnico e a transferência do Monitoramento remoto enviam apenas dados de serviço, os quais são bem pequenos.
Que padrões da indústria a Xerox utiliza?	O PrInteract, Serviços Remotos Xerox utiliza o protocolo SSL (Secure Socket Layer) padrão, usando HTTPS. Além disso, os padrões SOAP, Web Services, CIM (Common Information Model) e XML são utilizados.
Posso desligar a máquina com o PrInteract, Serviços Remotos Xerox ativado?	Sim. O serviço Monitoramento remoto automatizado e Serviços MDT enviarão os dados quando o dispositivo for novamente ligado. Nos modos de baixo consumo e em espera, o serviço de Monitoramento remoto automatizado ainda enviará os dados para a Xerox sem que o dispositivo afete estes modos de economia de energia.
Meu trabalho será interrompido?	Não, o PrInteract, Remote Services Xerox é uma atividade em segundo plano. Todos os cuidados foram tomados para não impactar os recursos e a produtividade do cliente.
Tenho que esperar pela conclusão do procedimento de Chamar o atendimento técnico?	Uma vez iniciado, a janela de transferência de dados poderá ser fechada e as atividades normais da máquina retomadas. (No entanto, uma reinicialização ou reiniciação terminará a transferência de dados).

Pergunta	Resposta
Precisarei de algo especial para minha conexão de Internet?	Não. O PrInteract, Serviços Remotos Xerox utiliza conexões de rede HTTPS padrão, exatamente como um navegador da web. As funções são iniciadas pela Xerox Nuvera para transferir dados usando a Internet.
<b>SEGURANÇA</b>	
Como saberei que a Xerox não está acessando dados privados de minha empresa disponíveis no disco da máquina?	Você pode examinar os dados enviados à Xerox usando a Interface do dispositivo para exibir detalhes da transação. As funções do PrInteract, Serviços Remotos Xerox só acessam dados relacionados à máquina e não imagens ou outros dados do cliente, a menos que seja especificamente solicitado pelo cliente.
A máquina interagirá ou receberá informações de sistemas não Xerox?	Não. O dispositivo sempre inicia a atividade de transferência do PrInteract, Serviços Remotos Xerox e configura um caminho de comunicação não intrusivo, Xerox somente.
Como posso ter certeza de que os dados do dispositivo estão sendo encaminhados à Xerox somente?	O processo de transmissão seguro utiliza certificados assinados HTTPS e Verisign para garantir e verificar que a Xerox Nuvera esteja enviando dados somente para a Xerox. Além disso, a rotina da Xerox autentica a máquina em relação ao banco de dados do PrInteract, Serviços Remotos Xerox e utiliza um algoritmo de segurança exclusivo para assegurar-se de que ele só aceite comunicações com os dispositivos Xerox. Além disso, todos os dados transmitidos são enviados usando uma conexão SSL (Secure Socket Layer) com criptografia de 128 bits.
A ativação do PrInteract, Serviços Remotos Xerox tornará minha rede mais suscetível a ataques por vírus ou hackers?	Não. Os clientes não alteram suas próprias redes seguras. O PrInteract, Serviços Remotos Xerox só se comunica com um servidor seguro na Xerox e os serviços são projetados especificamente para impedir transferências de dados não autorizados. Finalmente, o servidor seguro na Xerox é regularmente varrido em busca de vírus usando as ferramentas mais recentes.
Sob quais circunstâncias os dados do trabalho serão enviados à Xerox?	O Administrador do sistema seleciona especificamente o trabalho e os envia à Xerox. Isso é feito apenas como parte do processo do Suporte Xerox e com a sua aprovação.

### **OBSERVAÇÃO IMPORTANTE**

A legislação brasileira proíbe a reprodução de livros e obras protegidas sem a permissão do autor.

Os infratores estão sujeitos às punições nos termos do Art. 184 do Código Penal, que prevê pena de reclusão, além de multa e apreensão das reproduções fraudulentas.