

# SICHERHEIT

## SICHERHEIT DER SPITZENKLASSE

Salesforce.com bietet ausgereifte Sicherheitsfunktionen, um eine Gefährdung Ihrer Kundendaten auszuschließen. Wir bei salesforce.com wissen, dass Sicherheit für Sie entscheidend ist. Deshalb ist Sicherheit unsere höchste Priorität. Wir setzen zahlreiche Ressourcen zur kontinuierlichen Weiterentwicklung unserer überragenden Sicherheitsinfrastruktur ein. Das Ergebnis: ein unübertroffenes Maß an Sicherheit und Datenschutz für Kundendaten.

Mit salesforce.com können Sie sich voll und ganz auf den umfassenden Schutz verlassen, den unsere ausgereifte Sicherheitsinfrastruktur bietet.

Zu den Sicherheitsmaßnahmen von salesforce.com gehören unter anderem:

- Ein Team erfahrener, professioneller Techniker und Sicherheitsexperten, die rund um die Uhr ausschließlich für den Schutz der Daten und Systeme sorgen
- Kontinuierlicher Einsatz bewährter und aktueller Sicherheitstechnologien, einschließlich hersteller-spezifischer Produkte, die speziell für salesforce.com entwickelt wurden
- Fortlaufende Bewertung neuer Entwicklungen und Bedrohungen im Bereich der Sicherheit
- Lückenlose Ausfallsicherheit in der gesamten Online-Infrastruktur von salesforce.com

Hundertprozentige Festlegung auf ein sicheres, skalierbares und von salesforce.com selbst betriebenes System. Im Gegensatz zum Ablauf bei auf Hosts befindlichen Systemen verwaltet salesforce.com alle betrieblichen Aspekte selbst.

### **Physische Sicherheit**

Unser Produktionssystem befindet sich in Sunnyvale in Kalifornien in einer Anlage, in der die physische Sicherheit durch folgende Maßnahmen rund um die Uhr gewährleistet ist: Identifikation mittels elektronischem Fingerabdruck, Bildidentifikation, ausfallsichere Stromgeneratoren, ausfallsichere Temperaturregulierung im Datacenter und weiteres Backup Equipment, welches für einen ausfallfreien Betrieb der Server sorgt.

### **Zugriffsschutz**

Der Netzwerkbereich wird von mehreren Firewalls geschützt und von Intrusion Detection Systemen überwacht, die alle von führenden Sicherheitsanbietern stammen. Weiterhin werden Firewall-Protokolle von salesforce.com überwacht und analysiert, damit Sicher-

heitsrisiken auf proaktive Weise erkannt werden. Salesforce.com hat eine Sicherheitsfirma beauftragt, die Sicherheitskonfigurationen auf Änderungen, Sicherheitslücken und Fehler initiativ zu überwachen und regelmäßige Tests zur Ermittlung von Sicherheitsbedrohungen und Eindringlingen durchzuführen.

### **Datenverschlüsselung**

Salesforce.com setzt die leistungsstärksten Verschlüsselungsprodukte zum Schutz der Kundendaten und Kundenkommunikation ein, darunter das 128-Bit Verisign SSL-Zertifikat und öffentliche RSA-Schlüssel mit 1024 Bit. Das Schloss-Symbol im Browser zeigt an, dass die Daten während der Übertragung vollständig vor dem Zugriff geschützt sind.

### **Benutzerauthentifizierung**

Benutzer können nur mit einer gültigen Kombination aus Benutzername und Kennwort auf salesforce.com zugreifen. Diese Angaben werden bei der Übertragung mit SSL verschlüsselt. Die Wahl von Kennwörtern, die sich leicht erraten lassen, wird verhindert. Jeder Benutzer wird über ein verschlüsseltes Session-ID-Cookie eindeutig identifiziert. Um die Sicherheit zusätzlich zu erhöhen, wird der Session Key automatisch in regelmäßigen Abständen im Hintergrund zerstückelt und wieder hergestellt.

### **Anwendungssicherheit**

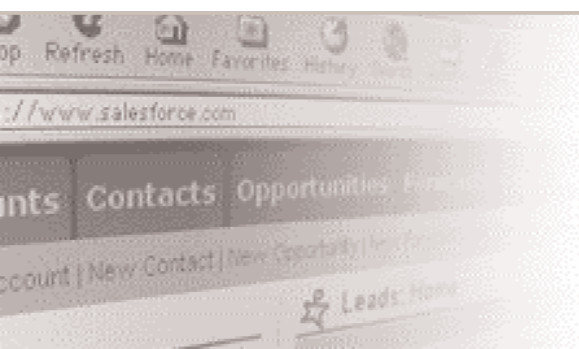
Das robuste Anwendungssicherheitsmodell verhindert, dass ein salesforce.com-Kunde auf die Daten eines anderen Kunden zugreifen kann. Das Sicherheitsmodell wird auf jede Datenanfrage neu angewendet und während der gesamten Benutzersitzung erzwungen.

### **Interne Systemsicherheit**

Innerhalb der Netzwerkbereich-Firewalls werden die Systeme durch Übersetzung der Netzwerkadresse, Port-Umleitung, IP-Masquerading, nicht routfähige IP-Adressenschemas und andere Maßnahmen geschützt. Die genauen Details dieser Funktionen sind geheim.

### **Betriebssystemssicherheit**

Salesforce.com gewährleistet auf Betriebssystemebene eine hohe Sicherheit, da für die Produktionsserver nur ein Minimum an Zugriffspunkten verwendet wird. Alle Betriebssystemkonten werden durch komplexe Kennwörter geschützt, und es wird keine gemeinsame Master-Kennwortdatenbank für die Produktionsserver verwendet. Für alle Betriebssysteme werden stets die vom jeweiligen Hersteller empfohlenen Sicherheits-Patches installiert. Außerdem werden alle nicht erforderlichen Benutzer, Protokolle und Prozesse deaktiviert und/oder



Salesforce.com Named to  
**Aberdeen Group's**  
**"What Works" CRM Top 10**  
2001, 2002 & 2003

entfernt, um die Betriebssysteme noch weiter zu immunisieren.

#### **Datenbanksicherheit**

Der Zugriff auf Datenbanken wird nach Möglichkeit immer auf Betriebssystem- und Datenbankverbindungsebene gesteuert, um ein Höchstmaß an Sicherheit zu erzielen. Der Zugriff auf Produktionsdatenbanken ist nur von wenigen Zugangspunkten aus möglich, und für die Produktionsdatenbanken wird keine gemeinsame Master-Kennwortdatenbank verwendet.

#### **Servermanagement-Sicherheit**

Alle Daten, die von einem Kunden in die salesforce.com-Anwendung eingegeben werden, sind Eigentum dieses Kunden. Die Mitarbeiter bei salesforce.com haben keinen direkten Zugriff auf das Produktionssystem von salesforce.com, es sei denn, dies ist für die Verwaltung, Wartung und Überwachung des Systems oder für Sicherungen erforderlich. Salesforce.com arbeitet nicht mit externen Anbietern für das Infrastruktur Management zusammen. Das Systems Engineering-Team von salesforce.com erledigt alle Aufgaben im Zusammenhang mit Backups und der Verwaltung, Wartung und Überwachung des Systems.

#### **Zuverlässigkeit und Sicherungen**

Alle Netzwerkkomponenten, SSL-Beschleuniger, Load Balancern, Webserver und Applikationsserver sind in einer ausfallsicheren Konfiguration eingerichtet. Sämtliche Kundendaten werden auf einem primären Datenbankserver gespeichert, der in einer Cluster-Konfiguration mit

einem zweiten Datenbankserver verbunden ist, um einen ausfallfreien Betrieb zu gewährleisten. Die Speicherung aller Kundendaten erfolgt auf Carrier-Class-RAID-Festplatten unter Verwendung mehrerer Datenpfade. Weiterhin werden alle Kundendaten, bis zur zuletzt gespeicherten Transaktion, jede Nacht automatisch in einer primären Backup-Tapebibliothek gesichert. Die Sicherungsbänder werden sofort geklont, um ihre Integrität zu überprüfen. Die geklonten Sicherungskopien werden regelmäßig an einen sicheren, feuerbeständigen externen Aufbewahrungsort gebracht.

#### **Disaster Recovery**

Salesforce.com hat einen Vertrag mit einem Anbieter von Verfügbarkeitsdiensten abgeschlossen. Der Anbieter bietet im Falle eines Ausfalls unserer Produktionsanlagen Zugriff auf eine räumlich entfernte Disaster Recovery Einrichtung und die nötige Hardware, Software und Internet-Anbindung. Salesforce.com hat Pläne zur Wiederherstellung im Schadensfall aufgestellt und überprüft diese vierteljährlich in seiner Qualitätssicherungs-Umgebung und einmal im Jahr außerhalb des Unternehmens bei einem Drittanbieter.

*Die Verwendung des salesforce.com-Dienstes unterliegt den Bedingungen und der Dienstvereinbarung, die auf der Website von salesforce.com verfügbar sind.*

*Salesforce.com kann die Sicherheitsinfrastruktur und/oder dieses Sicherheitsdatenblatt von Zeit zu Zeit ändern.*

#### **THE AMERICAS**

The Landmark @ One Market  
Suite 300  
San Francisco, CA 94105  
United States of America  
1-800-NO-SOFTWARE  
[www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)

#### **JAPAN**

Ebisu Business Tower 18F  
1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku  
Tokyo, 150-0013  
Japan  
+81-3-5793-8301  
[www.salesforce.com/jp](http://www.salesforce.com/jp)

#### **AUSTRALIA & NEW ZEALAND**

Level 39, Citigroup Centre  
2 Park Street  
Sydney, NSW 2000  
Australia  
+612-9004-7849  
[www.salesforce.com/au](http://www.salesforce.com/au)

#### **EUROPE, MIDDLE EAST & AFRICA**

South County Business Park  
Leopardstown  
Dublin 18  
Ireland  
+353-1-2723-500  
[www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)

Austria: 0800 292 027 France: 0800 908 534 Germany: 0800 18 22 338 Ireland: 1 800 444456 Italy: 800 782 619  
Spain: 900 938 976 Switzerland: 0800 564 005 United Kingdom: 0800 092 1223

