# Una solución en la nube diseñada para proteger

**La seguridad es la prioridad número uno para los negocios que adoptan una solución en la nube, y confiar tus datos a un proveedor externo de SaaS exige estrictas medidas de seguridad.**

Más de 125.000 clientes confían sus datos a Zendesk, y esta responsabilidad no es algo que asumimos a la ligera. Combinamos funciones de seguridad de clase empresarial con auditorías exhaustivas de nuestros sistemas, aplicaciones y redes con el objeto de garantizar la protección de los datos de los clientes y los negocios en todo momento. Nuestros clientes tienen la certeza de que su información está en buenas manos, sus interacciones están seguras y sus negocios están protegidos.

Además, integramos componentes seguros, como las soluciones de encriptación con certificación FIPS-140, para proteger los datos del cliente. Partes de nuestra solución se pueden configurar de acuerdo con las normas de la PCI o de la atestación de HIPAA/HITECH. Asimismo, Zendesk ha desarrollado y creado herramientas que permiten a nuestros clientes cumplir las obligaciones que impone el RGPD.

**Los productos y las soluciones de CX de Zendesk obedecen estrictas normas de seguridad, privacidad y cumplimiento, entre otras:**

- ISO 27001:2013
- ISO 27018:2014
- SOC 2 tipo II
- Certificación del Escudo de privacidad de la UE y EE. UU., y de Suiza y EE. UU.
- Sello de privacidad de TrustArc

Zendesk comienza a ofrecer valor inmediatamente después de su implantación y se adapta al tamaño de cualquier empresa gracias a su arquitectura en la nube diseñada para proteger y creada de forma nativa en Amazon Web Services (AWS). La seguridad forma parte de nuestro ADN, está impresa en todo lo que hacemos y comprende varias áreas clave como:

## Seguridad física

Garantizamos la confidencialidad, disponibilidad e integridad de tus datos mediante la aplicación de las buenas prácticas del sector. Además, Zendesk funciona en centros de datos con certificación de cumplimiento con ISO 27001, como proveedor de servicios de nivel 1 de PCI/DSS o de SOC tipo II.

## Seguridad de la red

Zendesk mantiene un equipo de seguridad en todo el mundo para responder a las alertas de seguridad las 24 horas de todos los días. Vigilamos constantemente la seguridad de los datos de nuestros clientes mediante el análisis de vulnerabilidades de la red, el uso de programas de detección y prevención de intrusiones y la participación en varios programas de inteligencia sobre amenazas.

## Seguridad de las aplicaciones

Tomamos las medidas necesarias para que nuestro desarrollo sea seguro y hacemos pruebas de amenazas contra la seguridad para proteger los datos de nuestros clientes. Zendesk aplica un ciclo de vida de desarrollo seguro cuyas funciones primordiales son la formación de nuestros desarrolladores y las revisiones del diseño y el código. Además, Zendesk emplea a expertos en seguridad externos para hacer pruebas de penetración detalladas en distintas aplicaciones dentro de nuestra familia de productos.

## Funciones de seguridad de productos

Facilitamos a nuestros clientes la administración del acceso y las políticas de intercambio gracias a las opciones de autenticación e inicio de sesión único (SSO). También ofrecemos autenticación de dos factores y restricciones de IP para que los clientes determinen quién puede tener acceso a su servicio. Todas las comunicaciones con la interfaz de usuario y las API de Zendesk en las redes públicas se encriptan usando HTTPS (el protocolo estándar en el sector), lo que quiere decir que el tráfico entre el usuario y Zendesk es completamente seguro.

## Seguridad de los datos

Encriptación en tránsito: La comunicación entre el cliente y los servidores de Zendesk, transmitida por redes públicas, se encripta por medio de los protocolos HTTPS y Transport Layer Security (TLS), que siguen las buenas prácticas del sector. El protocolo TLS también se utiliza para la encriptación de correos electrónicos.

Encriptación en reposo: Los clientes de Zendesk obtienen las ventajas de la protección que ofrece la encriptación en reposo para sus almacenes de datos DR primarios y secundarios y el almacenamiento de archivos adjuntos.

## Disponibilidad y continuidad del negocio

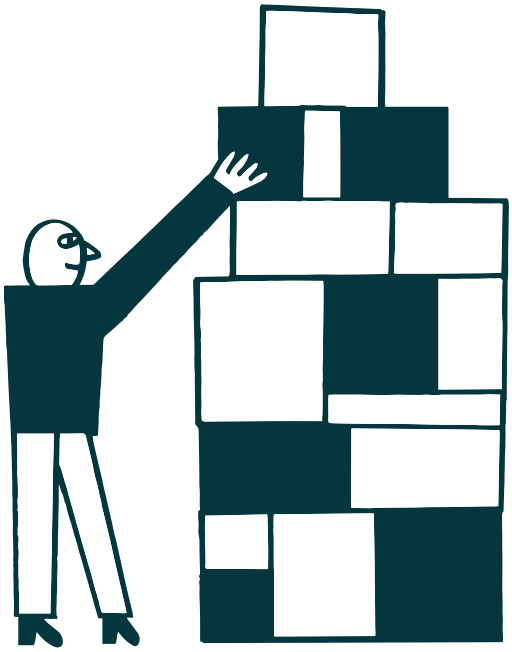
Zendesk cuenta con un programa de recuperación ante desastres para garantizar que los servicios sigan disponibles o que sean fácilmente recuperables en caso de un desastre. También empleamos el agrupamiento de servicios y las redundancias de red para eliminar los puntos únicos de error. Los clientes pueden estar al tanto de los problemas de disponibilidad por medio de un sitio web de acceso público que incluye el mantenimiento programado y un historial de los incidentes de servicio.

## Certificados de cumplimiento y afiliaciones

Aplicamos las buenas prácticas de seguridad (además de las que ofrece AWS) no solo para satisfacer las normas de cumplimiento del sector, sino también para cumplir los requisitos más exigentes.

## Acceso de Zendesk a los datos

Para ayudar a resolver los problemas en una cuenta de Zendesk, los administradores pueden permitir que Zendesk Support adopte el rol de un agente durante un tiempo determinado. La opción de adopción de identidad de cuenta es parte de las propiedades de seguridad de un cliente. Esta opción está desactivada de manera predeterminada, y solo un administrador de cuenta puede activarla. El acceso se concede durante un período fijo o de forma indefinida, y se puede desactivar en cualquier momento.



[Más información]

"Cuando evaluamos software para una dependencia del Gobierno de Estados Unidos, exigimos que todos los proveedores respeten las normas de seguridad más altas. En este sentido, Zendesk demostró su compromiso por medio de su cumplimiento de las normas SOC 2 tipo II, las normas ISO y la autoevaluación de la Cloud Security Alliance. Al combinar este compromiso con el producto ideal para satisfacer las necesidades de la FCC, pudimos cambiar de una solución in situ a una solución SaaS".

- Dustin Laun,

Contratista y asesor sénior de innovación y tecnología

Si tienes alguna pregunta sobre nuestra política de seguridad y cumplimiento, o si deseas acceder a nuestro informe de SOC 2, escríbenos a security@zendesk.com.