

Salesforce-Zertifizierungserklärung Gemäß EU-U.S. Privacy Shield Framework and Swiss-U.S. Privacy Shield Framework

Gültig ab dem 16. Juli 2020

Für die im nachstehenden Abschnitt „Umfang“ aufgeführten Services gilt Folgendes:

Salesforce erfüllt bei der Erhebung, Verwendung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, die- je nach Anwendbarkeit - aus der EU, Großbritannien und der Schweiz in die USA im Vertrauen auf das entsprechend anwendbare Privacy Shield- Abkommen übertragen werden, das zwischen der EU bzw. der Schweiz und den USA jeweils vereinbarte Privacy Shield-Abkommen wie es vom US Handelsministerium festgelegt wurde. Salesforce hat dem Handelsministerium bescheinigt, dass es bezüglich dieser Daten die Grundsätze dieser Privacy Shield-Abkommen einhält. Im Falle eines Widerspruches zwischen den Bestimmungen dieser Erklärung und den Grundsätzen des Privacy Shield-Abkommens, haben die Grundsätze der Privacy Shield-Abkommen Vorrang. Um mehr über das Privacy Shield-Programm zu erfahren sowie unsere Zertifizierung zu sehen, besuchen Sie bitte <https://www.privacyshield.gov/>, die Anforderungen der EU-US Privacy Shield sowie des Swiss-US Privacy Shield Rahmenwerks

Umfang: Salesforce.com, inc. und seine US-Tochterunternehmen Datorama, Inc., Demandware LLC, Heroku Inc., Krux Digital LLC, MuleSoft, LLC und Quip LLC befolgen die Prinzipien des EU-US Privacy Shield-Abkommens und Schweiz-US Privacy Shield-Abkommens hinsichtlich der durch Kunden von Salesforce im Vertrauen auf das Privacy Shield-Abkommen an die folgenden Online-Services übermittelten persönlichen Daten: Accounting Subledger, Audience Studio, B2B Commerce, Chatter, Commerce Cloud, Community Cloud, Consumer Goods Cloud, Customer 360 Data Manager, Database.com, Data Studio, Einstein Analytics, Einstein Bots, Einstein Discovery Classic, Einstein Engagement Scoring, Einstein Prediction Builder, Einstein Vision and Language, Emergency Program Management, Evergage, Financial Services Cloud, Force.com, foundationConnect, Government Cloud Plus, Health Cloud, Heroku, High Velocity Sales, IoT Cloud, IoT Explorer, LiveMessage, Manufacturing Cloud, Marketing Cloud (Services, die als ExactTarget, Social Studio, Predictive Intelligence, Datorama und Advertising Studio bezeichnet werden), Messaging, MuleSoft, myTrailhead, Nonprofit Cloud Case Management, Pardot, Pardot Einstein, Quip, Sales Cloud, Sales Cloud Einstein, Salesforce Advisor Link (SAL), Salesforce Connect, Salesforce CPQ and Billing, Salesforce Inbox, Salesforce Maps, Salesforce Order Management, Salesforce.org Insights Platform: Data Integrity, Service Cloud, Service Cloud Einstein, Shift Management, Site.com, Sustainability Cloud, WDC, und Workplace Command Center.

Verarbeitete Daten: Salesforce stellt Online-Tools bereit, mit denen seine Kunden bestimmte Bereiche ihres Geschäfts betreiben. Hierzu gehören u. a. Tools für Customer Relationship Management, Kundenservice, Beteiligung in sozialen Netzwerken, Aufbau von Communitys, Datenanalyse, Verwaltung eigener Mitarbeiter und Plattformen für das Erstellen von Webseiten und Online-Anwendungen. Durch die Bereitstellung dieser Tools verarbeitet Salesforce von seinen Kunden an seine Services übermittelte Daten bzw. verarbeitet diese Daten auf deren Anweisung in deren Namen. Die Kunden von Salesforce entscheiden selbst, welche Daten übermittelt werden, diese enthalten in der Regel Informationen über deren Kunden, Vertriebsleads, Interessenten, Mitarbeiter und Benutzer von Online-Tools, z. B. Kontakt- oder Abrechnungsinformationen.

Zweck der Datenverarbeitung: Salesforce verarbeitet von Kunden übermittelte Daten zum Zweck der Bereitstellung der Salesforce-Online-Services für seine Kunden. Zur Erfüllung dieses Zwecks kann es erforderlich sein, dass Salesforce auf die Daten zugreift, um die Services bereitzustellen, technische Probleme oder Serviceprobleme zu beheben oder Anweisungen des Salesforce-Kunden auszuführen, der die Daten übermittelt hat, oder um seine vertraglichen Pflichten zu erfüllen.

Anfragen und Beschwerden: Falls Sie der Ansicht sind, dass Salesforce Ihre personenbezogenen Daten in einem der von der Privacy Shield-Zertifizierung betroffenen Services vorhält, können Sie Anfragen oder Beschwerden hinsichtlich der Einhaltung von Privacy Shield Vorgaben an privacy@salesforce.com richten. Salesforce wird innerhalb von 45 Tagen antworten. Wenn Sie ein unerledigtes Anliegen zum Datenschutz oder zur Nutzung von Daten haben, das von uns nicht zufriedenstellend adressiert wurde, kontaktieren Sie bitte unsere Drittanbieter Schlichtungsstelle (unentgeltlich) über folgenden Link: <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>. Falls weder Salesforce noch unsere Schlichtungsstelle Ihre Beschwerde beilegen können, haben Sie ggf. die Möglichkeit, eine bindende Schlichtung durch das Privacy Shield Panel zu veranlassen.

Dritte Parteien, die ggf. persönliche Daten erhalten: Salesforce nutzt eine begrenzte Anzahl von externen Serviceanbietern, die die Bereitstellung der Services für Kunden unterstützen. Diese Drittanbieter bieten Kundensupport für unsere Kunden, führen Datenbanküberwachungen und andere technische Operationen durch, unterstützen die Übertragung von Daten und bieten Datenspeicherservices. Diese Drittanbieter greifen ggf. im Zuge der Bereitstellung ihrer Services auf personenbezogene Daten zu, verarbeiten oder speichern diese. Salesforce hat mit diesen Serviceanbietern Verträge geschlossen, die deren Zugriff auf personenbezogene Daten sowie deren Nutzung und Offenlegung gemäß den Privacy Shield Vorgaben - einschließlich der Weiterübermittlungbestimmungen - beschränken, und Salesforce haftet., sofern die Serviceanbieter diese Verpflichtungen nicht einhalten und Salesforce für das schädigende Ereignis verantwortlich ist.

Ihre Rechte hinsichtlich des Zugriffs, der Beschränkung der Verwendung sowie der Offenlegung von Daten: Betroffene Personen in der EU und der Schweiz haben das Recht, auf personenbezogene Daten zuzugreifen und die Verwendung und Offenlegung ihrer personenbezogenen Daten einzuschränken. Mit der Privacy Shield-Zertifizierung hat sich Salesforce verpflichtet, diese Rechte zu achten. Da Salesforce-Mitarbeiter nur eingeschränkt auf Daten zugreifen können, die Kunden an die Services übermitteln, geben Sie bei Anfragen zum Zugriff, zur Einschränkung der Verwendung oder zur Offenlegung bitte den Namen des Salesforce-Kunden an, der Ihre Daten an die Services übermittelt hat. Salesforce wird Ihre Anfrage an den angegebenen Kunden weiterleiten und diesen bei Bedarf unterstützen, Ihrer Anfrage nachzukommen.

Anwendung der U.S. Federal Trade Commission: Die Verpflichtungen von Salesforce im Rahmen von Privacy Shield unterliegen den Untersuchungs- und Vollstreckungsbefugnissen der United States Federal Trade Commission.

Erzwungene Offenlegung: Salesforce ist ggf. gezwungen, personenbezogene Informationen im Zuge rechtmäßiger Anfragen durch berechtigte Organe offenzulegen, einschließlich solcher, um Anforderungen im Hinblick auf die nationale Sicherheit oder aus Gründen der Strafverfolgung zu erfüllen.