

EU-미국 간 개인정보 보호 체계(EU-U.S. Privacy Shield Framework) 및 스위스-미국 간 개인정보 보호 체계(Swiss-U.S. Privacy Shield Framework)에 따른 인증에 대한 Salesforce 공지

발효일: 2019년 11월 4일

아래의 "적용 범위" 조항에 기재되어 있는 서비스에 대해, Salesforce는 유럽연합(EU), 영국 및 스위스(해당되는 경우)에서 미국으로 전송된 개인 데이터의 수집, 이용 및 보유와 관련하여 미국 상무부가 규정한 EU - 미국 간 개인정보 보호 체계 및 스위스- 미국 간 개인정보 보호 체계를 준수합니다. Salesforce는 이러한 데이터와 관련하여 개인정보 보호 원칙(Privacy Shield Principles)을 준수하고 있음에 대해 상무부에 인증을 제공했습니다. 본 개인정보 처리 공지와 개인정보 보호 원칙 간에 충돌이 있는 경우, 개인정보 보호 원칙이 우선합니다. 개인정보 보호 프로그램에 대한 자세한 내용을 확인하고 당사의 인증을 보시려면, <https://www.privacyshield.gov/>를 방문하십시오.

적용 범위: Salesforce.com, inc. 및 당사의 미국 소재 자회사인 Datorama, Inc., Demandware LLC, Heroku Inc., Krux Digital LLC, MuleSoft, LLC and Quip LLC는 다음의 온라인 서비스에서 Salesforce 고객이 개인정보 보호 체계를 신뢰하여 제공한 개인 데이터에 대해 EU-미국 간 개인정보 보호 체계(EU-U.S. Privacy Shield Framework)와 스위스-미국 간 개인정보 보호 체계(Swiss-U.S. Privacy Shield Framework)의 원칙을 준수합니다. B2B Commerce, Chatter, Commerce Cloud, Communities, Database.com, Einstein Analytics, Einstein Bots, Einstein Discovery Classic, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision and Language, Financial Services Cloud, Force.com, foundationConnect, Health Cloud, Heroku, High Velocity Sales, LiveMessage, Marketing Cloud (ExactTarget, Social Studio, Predictive Intelligence, Datorama 및 Advertising Studio로 브랜드된 서비스), MuleSoft, Pardot, Quip, Sales Cloud, Salesforce Advisor Link (SAL), Salesforce CPQ and Billing, Audience Studio 및 Data Studio, Salesforce Maps, Service Cloud, Site.com 및 Work.com.

처리되는 데이터: Salesforce는 고객이 자사 비즈니스를 운영하는 데 사용할 수 있는 온라인 툴을 제공합니다. 여기에는 고객 관계 관리, 고객 서비스, 사회 참여, 커뮤니티 구축, 데이터 분석, 내부 직원 관리 등에 필요한 툴과 웹사이트 및 애플리케이션 구축용 플랫폼 등이 포함됩니다. 이러한 툴을 제공하는 과정에서, Salesforce는 고객이 당사 서비스에 제공한 데이터 또는 고객들을 대신하여 처리할 것을 지시받은 데이터를 처리하게 됩니다. 어떤 데이터를 제출할지는 Salesforce 고객이 결정하지만, 일반적으로 그들의 고객, 잠재 판매 고객, 전망, 직원 및 온라인 툴 사용자에 대한 정보(예: 연락처 정보, 구매 및 청구 관련 정보 등)가 포함됩니다.

데이터 처리 목적: Salesforce는 고객이 제공한 데이터를 고객에게 Salesforce의 온라인 서비스를 제공할 목적으로 처리합니다. 이러한 목적을 달성하기 위하여, Salesforce는 서비스를 제공하거나 기술 또는 서비스 문제를 시정·해결하거나 해당 데이터를 제공한 Salesforce 고객의 지시에 따르거나 계약상의 요구사항에 대응하는 등의 조치를 위해 고객이 제공한 데이터에 액세스할 수 있습니다.

질의 사항 및 불만 사항: Salesforce가 당사의 개인정보 보호 인증이 적용되는 범위 내의 서비스 중 하나에 귀하의 개인정보를 보유하고 있다고 생각하는 경우, 당사의 개인정보 보호 규정준수와 관련된 어떠한 질의 사항이나 불만 사항도 privacy@salesforce.com에 문의하시면 됩니다. Salesforce에서 이에 대해 45일 이내에 답변을 드릴 것입니다. 개인정보 보호 또는 데이터 사용에 관한 귀하의 우려사항이 만족스럽게 해결되지 못했다면 다음 링크를 통해 미국에 소재한 당사의 제3자 분쟁해결기관(무료)에 문의하시기 바랍니다: <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>. Salesforce와 당사의 분쟁해결기관 모두 귀하의 불만 사항을 해결해주지 못하는 경우, 개인정보 보호 심사단(Privacy Shield Panel)을 통해 지속력 있는 중재 절차를 진행할 수 있습니다.

개인정보를 제공받을 수 있는 제3자: Salesforce는 당사의 서비스를 고객에게 제공하기 위하여 제한된 수의 외부 서비스 제공업체를 활용합니다. 이와 같은 외부 서비스 제공업체들은 당사 고객들에게 고객 지원 서비스를 제공하고 데이터베이스 모니터링 및 여타 기술적인 작업을 수행하며 데이터 전송을 보조하고 데이터 저장서비스를 제공하는 등의 업무를 수행할 것입니다. 이러한 업무를 수행하는 과정에서 외부 서비스 제공업체가 개인정보 데이터에 접근하거나 개인정보 데이터를 처리·저장할 수 있습니다. Salesforce는 이러한 외부 서비스 제공업체와 계약관계를 유지하고 있으며 이 계약에서 정보 전달 관련 규정을 포함한 당사 개인정보 보호 의무 규정을 준수하는 형태로 개인정보 데이터의 접근·사용·공개를 제한하고 있습니다. 만일 이 업체들이 이러한 의무를 준수하지 않는 경우 Salesforce에서 법적 책임을 부담하며, 손해를 발생시킨 사안에 대해서도 책임을 부담할 것입니다.

데이터 접근, 사용 제한 및 공개 제한에 대한 사용자 권리:

EU의 시민과 Switzerland의 시민인 사용자는 자신의 개인정보 데이터에 접근하고 자신의 개인정보 데이터의 사용 및 공개를 제한할 권리가 있습니다. Salesforce는 개인정보 보호 인증을 통해 그러한 권리를 존중할 것을 약속드립니다. Salesforce 직원은 고객이 당사 서비스에 제공한 데이터에 대한 제한된 접근 권한만을 가지고 있으므로, 귀하가 접근 권한을 요청하거나 사용 또는 공개의 제한을 요청하는 경우에는 귀하의 데이터를 당사 서비스에 제공한 Salesforce 고객의 이름을 알려주시기 바랍니다. 그러면 당사에서 해당 고객사에 귀하의 요청 사항을 전달할 것이며, 귀하의 요청사항에 대응하는데 필요한 지원을 할 것입니다.

미국 연방무역위원회(FTC) 집행권한: 개인정보 보호 인증에 따른 Salesforce의 행위는 미국 연방무역위원회(FTC)의 조사 및 집행권한의 적용을 받습니다.

강제 공개: Salesforce에서는 국가 안보, 법 집행 등 공공 기관의 적법한 요청에 따라 개인정보를 공개해야 할 수 있습니다.