

ประกาศเรื่องการรับรองของ Salesforce
ภายใต้กรอบโครงสร้างการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในการโอนข้อมูล
ระหว่างสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกา (EU-U.S. Privacy Shield Framework)
และกรอบโครงสร้างการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในการโอนข้อมูลระหว่างสวิตเซอร์แลนด์
และสหรัฐอเมริกา
(Swiss-U.S. Privacy Shield Framework)

วันที่มีผล: 16 กรกฎาคม 2020

สำหรับบริการที่ระบุอยู่ในหัวข้อ "ขอบเขต" ด้านล่างนี้ Salesforce ปฏิบัติตามกรอบโครงสร้างการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในการโอนข้อมูลระหว่างสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกาและกรอบโครงสร้างการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในการโอนข้อมูลระหว่างสวิตเซอร์แลนด์และสหรัฐอเมริกาที่กำหนดโดยกระทรวงพาณิชย์ของสหรัฐอเมริกา อันเกี่ยวเนื่องกับการรวบรวม ใช้งาน เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งจากสหภาพยุโรป สหราชอาณาจักร และสวิตเซอร์แลนด์ ไปยังสหรัฐอเมริกา ตามแต่กรณี ตามความคุ้มครองความเป็นส่วนตัว โดยที่ Salesforce ได้ยืนยันไปยังกระทรวงพาณิชย์แล้วว่า Salesforce จะยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักการความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวนี้เมื่อดำเนินการกับข้อมูลดังกล่าว หากมีข้อขัดแย้งใด ๆ ระหว่างข้อกำหนดในประกาศฉบับนี้และหลักการความคุ้มครองความเป็นส่วนตัว จะให้หลักการความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวมีผลบังคับใช้ เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมความคุ้มครองความเป็นส่วนตัว และเพื่อดูการยืนยันของเรา กรุณาไปที่ <https://www.privacyshield.gov/>

ขอบเขต: Salesforce.com, inc. และบริษัทย่อยของเราในสหรัฐอเมริกา Datorama, Inc., Demandware LLC, Heroku Inc., Krux Digital LLC, MuleSoft, LLC and Quip LLC ปฏิบัติตามหลักการของกรอบโครงสร้างการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในการโอนข้อมูลระหว่างสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกาและกรอบโครงสร้างการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในการโอนข้อมูลระหว่างสวิตเซอร์แลนด์และสหรัฐอเมริกา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ลูกค้าของ Salesforce ส่งมาให้กับบริการออนไลน์โดยอาศัยการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว ดังต่อไปนี้: 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, Health Cloud, Heroku, High Velocity Sales, IoT Cloud, IoT Explorer, LiveMessage, Manufacturing Cloud, Marketing Cloud (บริการซึ่งมีตราสินค้าเช่น ExactTarget, Social Studio, Predictive Intelligence, Datorama and Advertising Studio), Messaging, MuleSoft, myTrailhead, Nonprofit Cloud Case Management, Pardot, Pardot Einstein, Quip, Sales Cloud, Sales Cloud Einstein, Salesforce Advisor Link (SAL), Salesforce CPQ and Billing, Salesforce Connect, Salesforce Inbox, Salesforce Maps, Salesforce Order Management, Service Cloud, Service Cloud Einstein, Shift Management, Site.com, Sustainability Cloud, WDC, และ Workplace Command Center

ข้อมูลที่ประมวลผล: Salesforce จัดหาเครื่องมือออนไลน์ที่ลูกค้าของเราใช้ในการดำเนินการ ในหลากหลายแง่มุมของธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องมือสำหรับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า บริการลูกค้า การมีส่วนร่วมทางสังคม การสร้างชุมชน การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการพนักงานภายใน และแพลตฟอร์มสำหรับการสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันต่างๆ เป็นต้น ในการจัดหาเครื่องมือเหล่านี้ Salesforce จะทำการประมวลผลข้อมูลที่ลูกค้าส่งมาให้แก่บริการของเราหรือ สั่งให้เราดำเนินการประมวลผลในนามของลูกค้า ในขณะที่ลูกค้าของ Salesforce ตัดสินใจว่า จะต้องส่งข้อมูลใดบ้าง โดยปกติข้อมูลจะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า ผู้สนใจที่อาจจะมาเป็นลูกค้า โอกาส ลูกค้า และผู้ใช้เครื่องมือออนไลน์ อย่างเช่น ข้อมูลติดต่อ การซื้อ และข้อมูลการเรียกเก็บเงิน

วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูล: Salesforce ทำการประมวลผลข้อมูลที่ลูกค้าส่งมา เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดหาบริการออนไลน์ของ Salesforce ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว Salesforce อาจเข้าถึงข้อมูลเพื่อจัดหาบริการต่างๆ แก้ไขและจัดการปัญหาด้านเทคนิคหรือด้านบริการ หรือปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้า Salesforce ที่ส่งข้อมูลนั้นเข้ามา หรือเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา

คำถามและข้อร้องเรียน: หากคุณเชื่อว่า Salesforce เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของคุณไว้ ในบริการอย่างใดอย่างหนึ่งภายในขอบเขตของใบรับรองการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของเรา คุณสามารถส่งคำถามหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของเราได้โดยตรงที่ privacy@salesforce.com Salesforce จะตอบกลับภายใน 45 วัน หากคุณมีข้อกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวหรือการใช้ข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขและเรายังไม่ได้จัดการอย่างเป็นที่น่าพึงพอใจ โปรดติดต่อผู้ให้บริการแก้ไขข้อพิพาทของเราซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกที่ตั้งอยู่ในสหรัฐอเมริกา (โดยไม่เสียค่าบริการ) ที่ <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request> หากทั้ง Salesforce และผู้ให้บริการแก้ไขข้อพิพาทของเราไม่สามารถแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของคุณได้ คุณสามารถใช้ออนูญาโตตุลาการผ่านทางคณะกรรมการการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Shield Panel)

บุคคลภายนอกที่อาจได้รับข้อมูลส่วนบุคคล: Salesforce ใช้ผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ในจำนวนที่จำกัดเพื่อช่วยเราในการจัดหาบริการให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจากภายนอกเหล่านี้จะมอบบริการช่วยเหลือลูกค้าให้แก่ลูกค้าของเรา ดำเนินการตรวจสอบฐานข้อมูลและปฏิบัติการด้านเทคนิคอื่นๆ ช่วยเหลือในเรื่องการส่งผ่านข้อมูล และจัดหาบริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล บุคคลภายนอกดังกล่าวสามารถเข้าถึง ประมวลผล หรือจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในตลอดช่วงระยะเวลาของการจัดหาบริการของตน Salesforce ทำสัญญากับบุคคลภายนอกเหล่านี้เพื่อเป็นการจำกัดการเข้าถึง การใช้งาน และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้สอดคล้องตามข้อผูกพันในการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของเรา รวมถึงข้อกำหนดในการโอนข้อมูลต่อ และ Salesforce ยังคงต้องรับผิดชอบหากบุคคลภายนอกไม่ปฏิบัติตามข้อผูกพันข้างต้นและเราต้องรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าว

สิทธิ์ของคุณในการเข้าถึง การจำกัดการใช้งาน และการจำกัดการเปิดเผย: บุคคลในสหภาพยุโรปและบุคคลในสวิตเซอร์แลนด์มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนเองและในการจำกัดการใช้งานและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตน Salesforce มีความมุ่งมั่นในการเคารพสิทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้นตลอดมาด้วยใบรับรองการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของเรา เนื่องด้วยบุคลากรของ Salesforce มีความสามารถที่จำกัดในการเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าส่งมาให้แก่บริการของเรา ดังนั้น หากคุณต้องการร้องขอการเข้าถึง การจำกัดการใช้งาน หรือการจำกัดการเปิดเผย กรุณาแจ้งชื่อของลูกค้า Salesforce ที่ส่งข้อมูลของคุณมาให้แก่บริการของเรา เราจะส่งต่อคำร้องขอจากคุณ ไปยังลูกค้ารายดังกล่าว และจะช่วยเหลือลูกค้ารายนั้นตามความจำเป็นในการตอบสนองตามคำขอของคุณ

การบังคับใช้ของคณะกรรมการการค้าแห่งสหพันธรัฐของสหรัฐอเมริกา (U.S. Federal Trade Commission): ความมุ่งมั่นของ Salesforce ภายใต้การคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Shield) อยู่ภายใต้อำนาจการบังคับใช้และการสอบสวนของคณะกรรมการการค้าแห่งสหพันธรัฐของสหรัฐอเมริกา

การเปิดเผยตามบังคับ: Salesforce อาจจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำขอที่ชอบด้วยกฎหมายจากหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐบาล รวมถึงเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย