

Salesforce在欧盟-美国隐私保护框架以及瑞士-美国隐私保护框架下的
认证通知

自 2020 年 7 月 16 日生效

对于下文“范围”部分列出的服务，Salesforce 遵守美国商务部规定的关于从欧盟、英国和瑞士（如适用）依据隐私保护向美国传输的个人数据的收集、使用和保留的欧盟-美国隐私保护框架和瑞士-美国隐私保护框架。Salesforce 已向美国商务部证明，对于这些数据而言，其遵守隐私保护原则。如果本通知的条款与隐私保护原则有任何冲突，应以隐私保护原则为准。要进一步了解隐私保护计划以及查看我们的认证情况，请访问 <https://www.privacyshield.gov/>。

范围：Salesforce.com, inc. 和我们的美国子公司 Datorama, Inc.、Demandware LLC、Heroku Inc.、Krux Digital LLC、MuleSoft, LLC 和 Quip LLC，对于 Salesforce 客户因信赖隐私保护而提交给下列在线服务的个人数据，均遵循欧盟-美国隐私保护框架以及瑞士-美国隐私保护框架之原则：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（以 ExactTarget、Social Studio、Predictive Intelligence、Datorama 和 Advertising Studio 为服务品牌）、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、和 Workplace Command Center。

已处理之数据：Salesforce 提供在线工具供客户用于运营业务。这些工具包括适用于客户关系管理、客户服务、社交参与、社区构建、数据分析、内部员工管理的工具，以及用于建置网站和应用程序的平台。在提供这些工具时，Salesforce 会处理客户提交的数据或指示我们代表其处理的数据。Salesforce 的客户决定提交什么数据，该等数据通常包括有关其客户、销售线索、潜在客户、员工和在线工具用户的信息，例如联系信息、购买和账单信息。

数据处理的目的：为了向客户提供 Salesforce 在线服务，Salesforce 会处理客户提交的数据。为满足此目的，Salesforce 可能会存取数据以提供服务、更正并解决技术或服务问题、遵从提交数据的 Salesforce 客户的指示或回应合同要求。

查询和投诉：如果您认为 Salesforce 在其隐私保护认证范围内，于其提供的其中一项服务中保留了您的个人数据，您可以将有关隐私保护合规的任何查询或投诉发送到 privacy@salesforce.com。Salesforce 将在 45 天内回复。如果您有未解决的隐私或数据使用方面的问题我们仍未妥善处理，请通过 <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>（免费）联系我们驻美国的第三方争议解决服务提供商。如果 Salesforce 或我们的争议解决服务提供商都未能解决您的投诉，您可以通过隐私保护小组进行有约束力的仲裁。

可能收到个人数据的第三方：Salesforce 仅使用少量的第三方服务提供商，以协助我们向客户提供服务。这些第三方提供商将向我们的客户提供客户支持、执行数据库监控和其他技术操作、协助传输数据并提供数据存储服务。这些第三方可能会在提供服务的过程中存取、处理或存储个人数据。Salesforce 与这些第三方订有契约，以确保这些第三方按照我们的隐私保护义务（包括传输规定）存取、使用和披露个人数据。如果该等第三方未能履行这些义务，Salesforce 需要承担责任，而且我们对引起损失的事件负责。

您存取、限制使用及限制披露的权利：欧盟公民和瑞士公民有权访问有关自己的个人数据，并限制使用和披露其个人数据。基于隐私保护认证，Salesforce 承诺尊重这些权利。由于 Salesforce 员工仅能有限地访问客户向我们的服务提交的数据，因此如果您有意请求存取、限制使用或限制披露，请提供将您的数据提交给我们的 Salesforce 客户之名称。我们会向该客户转达您的请求，并在需要时协助他们回应您的请求。

美国联邦贸易委员会的执法权：Salesforce 在隐私保护下的承诺受制于美国联邦贸易委员会的调查和执法权。

强制披露：为回应公共机构的合法要求，包括满足国家安全或执法要求，Salesforce 可能会被要求披露个人信息。