

Salesforce根據歐盟-美國隱私保護框架以及瑞士-美國隱私保護框架規定的 認證通知

自2020年7月16日起生效

針對以下「範圍」一節所列服務，Salesforce均符合歐盟-美國隱私保護框架以及瑞士-美國隱私保護框架，而該等隱私權保護框架係為美國商務部對於因信賴隱私保護措施而自歐盟、英國及瑞士傳輸至美國之個人資料之蒐集、使用、保存事宜所訂立之規範。Salesforce已向美國商務部取得認證，證明其對該等資料之作法均符合隱私權保護原則。本通知如與隱私權保護原則有任何不一致之處，應以隱私權保護原則為準。如欲知道更多有關隱私權保護計畫及查閱我們的認證資訊，請前往：<https://www.privacyshield.gov/>。

範圍： Salesforce inc. 及本公司的美國子公司 Datorama, Inc.、Demandware LLC、Heroku Inc.、KruX Digital LLC、MuleSoft, LLC和Quip LLC對於 Salesforce客戶因信賴「隱私權保護措施」而提交予下列線上服務之個人資料，均遵循歐盟-美國隱私權保護框架和瑞士-美國隱私權保護框架之原則：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、Live Message、Manufacturing Cloud、Marketing Cloud（以ExactTarget、Social Studio、Predictive Intelligence、Datorama和Advertising Studio為服務品牌）、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、及 Workplace Command Center。

已處理之資料： Salesforce提供予客戶用於運營業務方面的線上工具。該等工具包括適用於下列項目之工具：客戶關係管理、客戶服務、社交、社群建置、資料分析、內部員工管理，以及用於建置網站和應用程式的平台。Salesforce於提供該等工具時，會處理客戶提交至本公司或指示本公司代其處理之資料。Salesforce之客戶決定所要提交之資料，該等資料通常包含其客戶、銷售線索、潛在客戶、員工及線上工具使用者等項目之相關資訊，例如：聯絡資料、購買及帳單資訊。

資料處理之目的： 為了向客戶提供Salesforce線上服務，Salesforce會處理客戶提交的資料。為滿足此目的，Salesforce可能會存取資料，以完成下列事項：提供服務、更正及處理技術或服務問題，或遵循提交資料之Salesforce客戶所給予之指示，或回應契約之要求等。

查詢及投訴： 倘若您認為Salesforce會在其「隱私權保護措施」認證範圍內，於其提供之其中一項服務中保留您的個人資料，您可電郵 privacy@salesforce.com 提出有關本公司「隱私權保護措施」合規之查詢及投訴。Salesforce將於45日內作出回應。如果您有未解決的隱私或資料使用方面的問題而我們仍未妥善處理，請通過<https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>（免費）聯繫我們駐美國的第三方爭議解決服務提供者。如果Salesforce或我們的爭議解決服務提供者都未能解決您的投訴，您可以通過隱私保護小組進行有約束力的仲裁。

可能接收個人資料之第三方： Salesforce僅採用少量第三方服務提供者協助本公司為客戶提供本公司服務。前述第三方服務提供者會為本公司客戶提供客戶支持、執行資料庫監控及其他技術作業、協助進行資料傳輸，以及提供資料儲存服務。前述第三方於提供服務期間，可能會存取、處理或儲存個人資料。Salesforce與前述第三方訂有契約，以確保這些第三方按照本公司的隱私保護義務（包括傳輸規定）存取、使用和披露個人資料，若該等第三方未能遵循該等義務，Salesforce需要承擔責任，而且我們會對引起損失的事件負責。

您存取、限制使用及限制披露的權利： 歐盟公民和瑞士公民有權存取與其相關的個人資料，並限制使用和披露其個人資料。據本公司的「隱私權保護措施」認證，Salesforce承諾尊重該等權利。由於Salesforce人員對本公司客戶提交至本公司服務之資料之存取受到限制，因此，倘若您有意要求存取、限制使用或限制披露，請提供提交您的資料至本公司的Salesforce客戶名稱。本公司將向該客戶轉達您的請求，並在需要時支持該客戶以回應您的要求。

美國聯邦貿易委員會的執法權： Salesforce在「隱私權保護措施」下的承諾受制於美國聯邦貿易委員會的調查和執法權。

強制揭露： 為回應公共機構的合法要求，包括滿足國家安全或執法要求，Salesforce可能會被要求披露個人資料。