

Brandwatch 服务附录 - 最后更新时间：2024 年 6 月 28 日

本Brandwatch服务附录（“附录”）可能又称为“社交聆听服务附录”或“社交媒体管理服务附录”，是对双方签订的已有协议的补充。本附录中以粗体字显示但未定义的术语，具有主协议中赋予的含义。如果本附录与本协议有任何冲突，以本附录为准。

1. 定义

“可交付成果”是指**供应商**研究团队为**客户**创建的定制作品。

“影响力帮助中心”是指位于 <https://intercom.help/paladin-software/en/> 的文档。

“影响力服务”是指影响者发现、影响力 CRM以及**供应商**向**客户**提供的活动管理服务。

“报告”是指**供应商**研究团队为**客户**创建的定制报告。

“服务”是指**供应商**为**客户**提供的社交聆听、社交媒体管理和客户参与服务，以及**影响力服务**。

“Suite 帮助中心”是指位于 <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us> 的文档。

“第三方服务”是指不是由**供应商**提供的但**客户**可以访问或使用的与本服务相关的服务，包括社交网络。

2. 服务条款

2.1 责任。客户将遵守 X（原为 Twitter）服务条款（通常位于 <https://twitter.com/tos>）、YouTube 服务条款（通常位于 <https://www.youtube.com/t/terms>）、Meta（原为 Facebook）服务条款（通常位于 <https://www.facebook.com/terms.php>）和 WhatsApp 商业解决方案条款（通常位于 <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>）以及 Reddit 用户协议（通常位于 <https://www.reddit.com/policies/user-agreement>）（如适用），或**客户**直接与适用的社交数据提供商达成的其他条款。

2.2 第三方服务。客户对**第三方服务**的使用以及对**第三方服务**数据的访问受第三方供应商的适用条款和政策的约束。**供应商**仅对其自身**服务**负责，不对任何**第三方服务**负责。第三方来源可能随时选择修改适用的限制或禁止在本协议项下访问其内容、特性或功能。如果第三方服务提供商停止提供**第三方服务**可用于本**服务**的某些特性和功能，则**供应商**将停止提供对此类特性或功能的访问权限，且不承担任何责任。公平使用限制适用于**客户**通过本**服务**管理的**第三方服务**帐户数量。

2.3 用例批准。如果第三方内容提供商要求用例批准，则**客户**在其用例申请获得书面批准并获通知之前不得使用此类第三方内容。此外，**客户**继续使用已获批的第三方内容将取决于第三方内容提供商对批准的任何变更或撤销。如果先前的批准随后被修改、暂停或撤销，**客户**同意立即停止使用该等第三方内容。

2.4 人工智能的使用。未经**供应商**事先书面同意，**客户**不得使用**供应商数据**来培训、开发、增强或促成任何生成式人工智能模型、机器学习模型或任何形式的算法或基于软件的人工智能系统。

2.5 用户保护。客户不得：(a) 在有正当理由相信任何个人或实体有可能不按该个人的合理的隐私期望使用**供应商数据**的情况下，故意向该个人或实体展示、分发或通过其他方式提供**供应商数据**；(b) 出于非法或歧视性目的对一小群人或任何个人进行孤立开展研究或分析；(c) 基于健康状况、负面财务状况或条件、政治派别或信仰、种族或族裔、宗教或哲学派别或信仰、性生活或性取向、工会会员资格、与任何涉嫌或实际犯罪有关的数据，或**适用法律**禁止的任何其他敏感类别的个人信息，利用**供应商数据**锁定、区分或描述任何个人；(d) 未经**供应商**事先书面同意，将**供应商数据**展示、分发或通过其他方式提供给情报团体或任何其他政府或公共部门实体的任何成员，但依**适用法律**的除外；或者 (e) 使用**服务**上传、存储或传输：(i) 不雅或非法资料；(ii) 未经请求的通信；或 (iii) 违反第三方的隐私权、公开宣传权、知识产权或任何**第三方服务**的条款或条件、政策或准则的资料。

2.6 供应商数据。如果客户处理包含个人数据的**供应商数据**，客户应负责向数据主体提供适当的隐私声明，包括将**供应商**指定为个人数据来源。许可方或**适用法律**可能会要求**供应商**删除任何**供应商数据**中的个人数据。在此情况下，**供应商**都应将需要删除的受影响的**供应商数据**通知**客户**，**客户**应立即删除其系统中的此类数据，无论在**期限内**还是结束后。**供应商数据**按“现状原样”提供，不附带任何明示或暗示的保证。

2.7 用户。本**服务**仅可供订单中规定的**用户**人数使用，不得由超过该人数的**用户**同时使用。每个**用户**帐户仅供一(1)人使用，不得在个人之间共享。通用**用户**帐户（例如 social@customer.com）不是一个有效的**用户**帐户，即使仅由一(1)个人使用。除非**订单**另有说明，否则**用户**必须是**订单**上所指定的特定**客户**实体的雇员、顾问、承包商或代理人。

2.8 安全。**客户**应尽商业上合理努力防止未经授权访问本**服务**或**供应商数据**，并将采用符合最佳行业标准的安全措施保护下载到**客户**系统中的任何**供应商数据**。**客户**负责决定是否使用超出**供应商**默认安全设置的任何多因素身份验证方法。如果**客户**选择使用其自己的身份提供商系统（“IdP”）对**用户**进行身份验证，**客户**应定期审查并确保该 IdP 具有可靠的安全性，并且**客户**自行承担相关费用。如果**客户**授权**供应商**通过任何门户网站、其他非公开网站、或**客户**或**第三方**网站或系统上的外联网服务访问**客户数据**，**客户**应负责此类访问的相关信息安全管理，包括**用户**帐户和访问权限的管理。

2.9 支持。除非本**附录**另有说明，**服务**（**影响力服务**除外）的**客户**支持将按照**帮助中心**的规定提供。**影响力服务**的**客户**支持将按照**影响力帮助中心**的规定提供。

2.10 客户可在**期限内**导出**客户数据**。本协议到期或受影响的旧平台弃用后，**供应商**将没有义务存储**客户数据**。**供应商**将在正常经营过程中删除此类数据的所有副本，除非法律禁止。

2.11 更新。本**附录**可能会定期更新，以涵盖产品或技术发展、法律变更或增加内容**供应商**要求的条款。如有重大变更，**供应商**将按照法律要求发送重大变更通知。在遵守上述规定的前提下，**客户**继续使用这些**服务**将被视为接受这些条款。

3 知识产权

3.1 报告。除**报告**中的任何**客户数据**外，**供应商**拥有任何**报告**的所有权。**供应商**向**客户**授予全球范围内的、非排他性的、不可转让的、免版税的许可，以便其按照本协议使用**报告**和**报告**中的**供应商数据**。

3.2 供应商数据许可。**供应商**向**客户**授予全球范围内的、非排他性的、不可转让的、免版税的许可，以便其按照本协议使用、下载、复制或以其他方式删除**供应商**系统中的**供应商数据**。

3.3 客户数据许可。**客户**向**供应商**授予非排他性的、免版税的许可，以便其在**期限内**出于提供**服务**的需要处理**客户数据**。

4 基准模块条款

此第 4 节仅适用于**客户订单**中包含基准功能（“**基准模块**”）访问权限的情况。

4.1 支持。客户将通过以下电子邮件获得**基准模块**的电子邮件支持：unmetric-help@brandwatch.com 并将在 24 小时内收到答复。**供应商**应尽合理的商业努力：(a) 在合理的时间内修复错误；及(b) 每周 7 天、每天 24 小时提供**基准模块**以供使用，但以下情况除外：(i) 计划内停机（**客户**将至少提前 6 小时通过电子邮件收到停机通知）；或 (ii) 超出**供应商**合理控制范围的情况导致的任何不可用情况。

5 专业服务条款

此第 5 节仅适用于**客户订单**中包含**供应商**为**客户**提供的任何定制专业服务（“**专业服务**”）的情况。

5.1 可交付成果。除可交付成果中的任何**客户数据**外，**供应商**拥有任何可交付成果的所有权。**供应商**向**客户**授予全球范围内的、非排他性的、不可转让的、免版税的许可，以便其按照本协议使用可交付成果和可交付成果中的**供应商数据**。

5.2 小时数。**供应商**将按**订单**中规定的小时数（“**小时数**”）为**客户**提供**专业服务**。**供应商**分配用于向**客户**提供**专业服务**（包括准备工作）的任何时间都将从**客户**的分配小时数中扣除。使用的小时数将按照**客户**要求与**客户**进行协调。如果**客户**多次未参加培训课程或在 24 小时内取消培训，**供应商**可能会向**客户**收取额外的培训费用。**订单**到期或终止时，未使用的小时数将无法使用或偿付。

5.3 延误。**客户**将及时向**供应商**提供**供应商**要求的任何数据以交付可交付成果。如果**客户**因未履行本附录规定的义务而导致可交付成果延误或不完整，**客户**无权获得费用偿付。

6 代理条款

此第 6 节仅适用于**客户**作为代理机构订阅**服务**或**基准模块**或**专业服务**，以向其**客户**（“**代理客户**”）提供自己的代理服务的情况。**客户**应遵守 <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/> 的条款。

7 API 条款

此第 7 节仅适用于**客户订单**包含 API 集成密钥的情况。

7.1 “API 文档”是指**帮助中心**中规定的或**供应商**另行提供的**供应商文档**。

7.2 许可。**供应商**向**客户**授予非排他性的、可撤销的、不可转让的、不可再授权的许可，以便其根据本附录访问和使用 API，用于在**服务**和**客户**系统之间交换数据（“**API 许可**”）。除非另有约定，**客户**最多可获得五(5)个 API 密钥，供单个法人实体（“**组织**”）内部使用，且此类 API 密钥只能在该组织内部共

享。尽管上句有相关规定，**客户**仍有权与**客户**授权的一家第三方共享 **API 密钥**，前提是 **API 密钥**是**客户**内部使用。**客户**或第三方代表**客户**开发的任何 **API 集成**须遵守本**协议**条款。

7.3 杂项。就本**附录**而言，**API** 是**服务**的一部分，与**服务**有关的所有权利、限制和义务（包括免责声明和责任免除）均适用于 **API**。尽管上句有相关规定，**供应商**仍可随时为便利而终止**API** 许可，且只要**客户**没有违约，**供应商**将按比例退还任何预付的 **API** 许可费用。如果本 **API** 条款中确定的文件之间存在任何冲突，则优先顺序为：(a) **API** 文档；(b) 本 **API** 条款；(c) 本**附录**第 2 节；以及 (d) **主协议**。