

Apéndice del servicio Brandwatch (última actualización: 28 de junio de 2024)

Este Apéndice del Servicio Brandwatch (el “Apéndice”), que también puede denominarse “Apéndice del Servicio de Escucha Social” o “Apéndice del Servicio de Gestión de Redes Sociales”, complementa el Acuerdo vigente entre las partes. Los términos destacados con mayúscula utilizados pero no definidos en este Apéndice revisten los significados que se les atribuyen en el Contrato Marco. En caso de discrepancia entre este Apéndice y el Contrato, prevalecerá este Apéndice.

1. Definiciones

“**Producto**” se refiere al trabajo personalizado del equipo de investigación del Proveedor creado para el Cliente.

“**Centro de ayuda de Influence**” se refiere a la documentación que se encuentra en <https://intercom.help/paladin-software/en/>.

“**Servicios de influencia**” se refiere al descubrimiento de influencers, CRM de influenciay servicios de gestión de campañas que el Proveedor presta al Cliente.

“**Informe**” se refiere a un informe personalizado del equipo de investigación del Proveedor creado para el Cliente.

“**Servicios**” se refiere a los servicios de escucha social, de gestión de redes sociales y de interacción con el cliente, y de influencia que el Proveedor presta al Cliente.

“**Centro de ayuda de Suite**” se refiere a la documentación que se encuentra en <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

“**Servicios de terceros**” se refiere a servicios que no presta el Proveedor, pero a los que el Cliente puede acceder o que este puede utilizar en relación con los Servicios, incluidas las redes sociales.

2. Condiciones del servicio

2.1 Responsabilidad. El Cliente cumplirá los Términos de servicio de X, (anteriormente, Twitter), que normalmente se encuentran en <https://twitter.com/tos>, los Términos de servicio de YouTube, que normalmente se encuentran en <https://www.youtube.com/t/terms>, los Términos de servicio de Meta (anteriormente, Facebook), que normalmente se encuentran en <https://www.facebook.com/terms.php>, y los Términos de la solución WhatsApp Business, que normalmente se encuentran en <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>, así como el Acuerdo de usuario de Reddit, que normalmente se encuentra en <https://www.redditinc.com/policies/user-agreement>, según corresponda, o cualquier otro término que el Cliente haya acordado directamente con un proveedor de datos sociales pertinente.

2.2 Servicios de terceros. El uso por parte del Cliente de Servicios de Terceros y el acceso a datos de los Servicios de Terceros se rigen por los términos y las políticas aplicables del proveedor tercero. El Proveedor solo es responsable de sus propios Servicios y no de los Servicios de terceros. Las fuentes de terceros pueden optar en cualquier momento por modificar las restricciones aplicables o prohibir el acceso a su contenido, sus características o sus funcionalidades en virtud de este Contrato. En caso de que un proveedor de Servicio de Terceros deje de prestar un Servicio de Terceros para su uso con determinadas características y funcionalidades de los Servicios, el Proveedor dejará de proporcionar

acceso a tales características o funcionalidades sin que se le puedan exigir responsabilidades al respecto. Se aplican límites de uso razonable al número de cuentas con Servicios de Terceros que el Cliente administra a través de los Servicios.

2.3 Aprobación de caso de uso. Si un proveedor de contenido de terceros requiere la aprobación de un caso de uso, el Cliente no utilizará tal contenido de terceros hasta que el caso de uso del Cliente haya sido aprobado por escrito y notificado al Cliente. Además, el proveedor de contenido de terceros podrá modificar o revocar la aprobación del uso continuado por parte del Cliente del contenido de terceros aprobado. El Cliente acepta dejar de utilizar contenido de terceros inmediatamente si la aprobación previa se modifica, suspende o revoca posteriormente.

2.4 Uso de IA. El Cliente no utilizará Datos del Proveedor para entrenar, desarrollar, mejorar o contribuir a ningún modelo de inteligencia artificial generativa, modelos de aprendizaje automático o cualquier forma de sistemas de inteligencia artificial algorítmicos o basados en software, sin obtener el consentimiento previo por escrito del Proveedor.

2.5 Protección del usuario. El Cliente se abstendrá de lo siguiente: (a) exhibir, distribuir o de otra manera facilitar, conscientemente, Datos del Proveedor a cualquier persona o entidad que crea razonablemente que puede utilizar los Datos del Proveedor de una manera que tenga el potencial de ser incoherente con las expectativas razonables de privacidad de la persona de que se trate; (b) realizar investigaciones o análisis que aislen a un pequeño grupo de personas o a cualquier persona en particular con fines ilegales o discriminatorios; (c) utilizar los Datos del Proveedor para segmentar, elaborar un perfil o dirigirse a cualquier persona en función de su salud, estado o situación financiera negativa, afiliación o creencias políticas, origen racial o étnico, afiliación o creencias religiosas o filosóficas, vida sexual u orientación sexual, afiliación sindical, datos relacionados con cualquier comisión presunta o real de un delito, o cualquier otra categoría sensible de información personal prohibida por la Ley Aplicable; (d) sin el consentimiento previo por escrito del Proveedor, pero con supeditación a la Ley Aplicable, exhibir, distribuir o de otra manera facilitar Datos del Proveedor a cualquier miembro de la comunidad de inteligencia de EE. UU. o cualquier otra entidad gubernamental o del sector público; o (e) utilizar los Servicios para cargar, almacenar o transmitir: (i) material indecente o ilegal; (ii) comunicaciones no solicitadas; o (iii) material que infrinja derechos de privacidad, publicidad o de propiedad intelectual de terceros o cualquier término o condición, política o directriz de cualquier Servicio de Terceros.

2.6 Datos del proveedor. En caso de que el Cliente trate Datos del Proveedor que contengan datos personales, el Cliente deberá proporcionar avisos de privacidad adecuados a los interesados, incluida la mención del Proveedor como fuente de datos personales. Un licenciante o la Ley Aplicable pueden exigir que el Proveedor suprima datos personales incluidos en cualesquiera Datos del Proveedor. En tales casos, el Proveedor notificará al Cliente los Datos del Proveedor afectados que se deben suprimir y el Cliente suprimirá sin demora tales datos de sus sistemas, tanto antes como después del lapso del Periodo de Vigencia. Los datos del proveedor se proporcionan “tal cual”, sin incluir ninguna garantía expresa o implícita.

2.7 Usuarios. Los Servicios los podrá utilizar el número de Usuarios que se indique en un Pedido, sin que a la vez los puedan utilizar más Usuarios. Cada cuenta de Usuario es para una sola persona y no podrá compartirse entre personas. Una cuenta de Usuario genérica (por ejemplo, social@customer.com) no es una cuenta de Usuario válida, ni siquiera si solo la utiliza una persona. A menos que se indique otra cosa en un Pedido, los Usuarios deben ser empleados, consultores, contratistas o agentes de la entidad Cliente específica indicada en el Pedido.

2.8 Seguridad. El Cliente adoptará todas las medidas comercialmente razonables para evitar el acceso no autorizado a los Servicios o a los Datos del Proveedor y utilizará medidas de seguridad coherentes con los mejores estándares de la industria para salvaguardar cualquier Dato del Proveedor descargado a los sistemas del Cliente. El Cliente será responsable de determinar si utilizará algún método de autenticación multifactor más allá de la configuración de seguridad predeterminada del Proveedor. Si el Cliente elige utilizar su propio sistema de proveedor de identidad (“IdP”) para autenticar a sus Usuarios, el Cliente revisará periódicamente y velará por la adecuada seguridad de tal IdP, asumiendo los correspondientes gastos. En caso de que el Cliente otorgue al Proveedor acceso a los Datos del Cliente a través de cualquier portal web u otros sitios web no públicos o servicios de extranet en el sitio web o sistema del Cliente o de un tercero, el Cliente será responsable de la gobernanza de la seguridad de la información en relación con tal acceso, incluida la gestión de cuentas de usuario y derechos de acceso.

2.9 Atención al cliente. La atención al cliente relativa a los Servicios (excluidos los Servicios de Influencia) se proporcionará según lo establecido en el Centro de Ayuda, salvo que se describa otra cosa en este Apéndice. La atención al cliente relativa a los Servicios de Influencia se prestará según lo establecido en el Centro de Ayuda de Influencia.

2.10 El Cliente podrá exportar Datos del Cliente durante el Periodo de Vigencia. Después del vencimiento de este Contrato o la desaparición de una plataforma histórica que se vea afectada, el Proveedor no tendrá obligación de almacenar Datos del Cliente y eliminará todas las copias de tales datos en el habitual desempeño de su actividad, a menos que esté legalmente prohibido proceder en ese sentido.

2.11 Actualizaciones. Este Apéndice podrá actualizarse periódicamente para abarcar desarrollos técnicos o de productos o cambios en la ley o para incluir términos que requieran los proveedores de contenido. La notificación de cambios sustanciales se cursará según lo exija la ley. Con supeditación a lo anterior, el uso continuado de estos Servicios constituirá la aceptación de estos términos.

3. Propiedad intelectual

3.1 Informes. El Proveedor es el propietario de todo Informe, excluyéndose los Datos del Cliente incluidos en un Informe. El Proveedor otorga al Cliente una licencia mundial, no exclusiva, intransferible y libre de cánones para utilizar el Informe y los Datos del Proveedor en el Informe de conformidad con el Contrato.

3.2. Licencia de datos del proveedor. El Proveedor otorga al Cliente una licencia mundial, no exclusiva, intransferible y libre de cánones para utilizar, descargar, copiar o eliminar de otro modo los Datos del Proveedor de los sistemas del Proveedor, de conformidad con el Contrato.

3.3. Licencia de datos del cliente. El Cliente otorga al Proveedor una licencia no exclusiva y libre de cánones para tratar Datos del Cliente con el fin de prestar los Servicios durante el Periodo de Vigencia.

4. Términos del Módulo de referencia

Esta sección 4 solo resultará de aplicación si el Pedido del Cliente incluye acceso a la funcionalidad de referencia (“Módulo de Referencia”).

4.1. Atención al cliente. El cliente recibirá asistencia por correo electrónico en relación con el Módulo de Referencia enviando un correo electrónico a unmetric-help@brandwatch.com y recibirá una respuesta en un plazo de 24 horas. El Proveedor adoptará medidas comercialmente razonables para: (a) corregir errores en un plazo razonable; y (b) hacer que el Módulo de Referencia esté disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, excepto por: (i) tiempo de inactividad planificado (del cual el Cliente recibirá notificación por correo electrónico con al menos seis horas de antelación); o (ii) cualquier falta de disponibilidad producida por circunstancias que razonablemente trasciendan la capacidad de control del Proveedor.

5. Términos de Servicios Profesionales

Esta sección 5 solo resulta de aplicación si el Pedido del Cliente incluye cualquier servicio profesional personalizado que el Proveedor preste al Cliente (“Servicios Profesionales”).

5.1. Productos. El Proveedor es el propietario de todos los Productos, excluido todo Dato del Cliente incluido en un Producto. El Proveedor otorga al Cliente una licencia mundial, no exclusiva, intransferible y libre de cánones para utilizar el Producto y los Datos del Proveedor en el Producto de conformidad con este Contrato.

5.2. Horas. El Proveedor prestará al Cliente Servicios Profesionales por la cantidad de horas establecida en un Pedido (“Horas”). Cualquier tiempo asignado por el Proveedor para prestar Servicios Profesionales al Cliente (incluido el trabajo preparatorio) se deducirá de las Horas asignadas al Cliente. El uso de Horas se coordinará con el Cliente a solicitud del Cliente. El Proveedor podrá cobrar al Cliente honorarios adicionales por formación si el Cliente se abstiene repetidamente de asistir a sus sesiones de formación o cancela con un preaviso inferior a 24 horas. Las Horas no utilizadas no se podrán utilizar ni reembolsar al vencimiento o resolución de un Pedido.

5.3. Retrasos. El Cliente proporcionará sin demora al Proveedor todos los datos que este solicite para entregar los Productos. El Cliente no tendrá derecho a un reembolso de honorarios en caso de demoras o entregas incompletas causadas por el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones que se le atribuyen en este Apéndice.

6. Términos de Agencia

Esta sección 6 solo resulta de aplicación si el Cliente está suscrito a los Servicios, al Módulo de Referencia o a Servicios Profesionales en calidad de agencia para prestar sus propios servicios de agencia a sus clientes (“Clientes de Agencia”). El cliente deberá cumplir los términos disponibles en <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/>.

7. Términos de API

Esta sección 7 solo resulta de aplicación si el Pedido del Cliente incluye la Clave de Integración de API.

7.1. “Documentación de API” se refiere a la documentación del Proveedor incluida en el Centro de Ayuda o que de otro modo facilite el Proveedor.

7.2. Licencia. El Proveedor otorga al Cliente una licencia no exclusiva, revocable, intransferible y que no podrá ser objeto de sublicencia para acceder y utilizar la API de conformidad con este Apéndice con el fin de intercambiar datos entre los Servicios y el sistema del Cliente (“Licencia de API”). A menos que se acuerde otra cosa, al Cliente se le otorgan hasta cinco claves de API para su uso en el marco de una sola entidad legal (“Organización”) y tales claves de API solo se podrán compartir en el seno de la Organización de que se trate. No obstante lo estipulado en la frase anterior, el Cliente podrá compartir la clave de API con uno de los terceros autorizados del Cliente siempre que la clave de API se utilice para uso interno del Cliente. La integración de cualquier API desarrollada por el Cliente, o por un tercero por cuenta del Cliente, cumplirá los términos de este Contrato.

7.3. Otras cuestiones. A efectos de este Apéndice, la API forma parte de los Servicios y todos los derechos, las restricciones y las obligaciones (incluidos los avisos de exención de responsabilidad y las exclusiones de responsabilidad) con respecto a los Servicios resultan de aplicación a la API. No obstante lo estipulado en la frase anterior, el Proveedor podrá rescindir la Licencia de API según considere en cualquier momento y, siempre que el Cliente no incurra en incumplimiento, el Proveedor cursará un reembolso proporcional de los honorarios que se hubieran adelantado por la Licencia de API. En caso de discrepancia entre los documentos indicados en estos términos de API, la prelación será la siguiente: (a) la Documentación de API; (b) estos términos de API; (c) la sección 2 de este Apéndice; y (d) el Contrato Marco.