

Apêndice do serviço Brandwatch - última atualização: 28 de junho de 2024

Este Apêndice do Serviço Brandwatch (“Apêndice”), que pode ser igualmente designado por “Anexo do Serviço de Escuta Social” ou “Anexo do Serviço de Gestão de Redes Sociais”, é um complemento do Contrato em vigor entre as partes. Os termos em maiúsculas utilizados mas não definidos no presente Apêndice têm o significado que lhes é atribuído no Contrato Principal. Em caso de conflito entre o presente apêndice e o Acordo, prevalece o presente apêndice.

1. Definições

“**Material a Entregar**” designa o trabalho personalizado da equipa de investigação do Fornecedor criado para o Cliente.

“**Centro de Ajuda do Influence**” designa a documentação em <https://intercom.help/paladin-software/en/>.

“**Influence Services**” designa a descoberta de influenciadores, o CRM do influence e os serviços de gestão de campanhas que o Fornecedor presta ao Cliente.

“**Relatório**” designa um relatório personalizado da equipa de investigação do Fornecedor criado para o Cliente.

“**Serviços**” designa os serviços de escuta social, os serviços de gestão das redes sociais e interação com o cliente, e os Serviços do Influence que o Fornecedor presta ao Cliente.

“**Centro de Ajuda do Suite**” designa a documentação disponível em <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

“**Serviços de Terceiros**” designa os serviços que não são prestados pelo Fornecedor, mas aos quais o Cliente pode aceder ou utilizar no âmbito dos Serviços, incluindo nas redes sociais.

2. Termos do serviço

2.1 Responsabilidade. O Cliente cumprirá os Termos de Serviço do X, (anteriormente Twitter), normalmente disponíveis em <https://twitter.com/tos>, os Termos de Serviço do YouTube, normalmente disponíveis em <https://www.youtube.com/t/terms>, os Termos de Serviço do Meta (anteriormente Facebook), normalmente disponíveis em <https://www.facebook.com/terms.php> e os Termos da Solução WhatsApp Business, normalmente disponíveis em <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>, e o Contrato do Utilizador do Reddit, normalmente disponível em <https://www.redditinc.com/policies/user-agreement>, conforme aplicável, ou outros termos que o Cliente tenha celebrado diretamente com um fornecedor de dados de redes sociais aplicável.

2.2 Serviços de Terceiros. A utilização pelo Cliente de Serviços de Terceiros e o acesso aos dados de Serviços de Terceiros são regidos pelos termos e políticas aplicáveis do fornecedor externo. O Fornecedor é responsável apenas pelos seus próprios Serviços e não por quaisquer Serviços de Terceiros. As origens de terceiros podem optar, em qualquer altura, por modificar as restrições aplicáveis ou por proibir o acesso ao seu conteúdo, às suas características ou funcionalidades ao abrigo do presente Contrato. Se um fornecedor de Serviços de Terceiros deixar de disponibilizar um Serviço de Terceiros para utilização com determinadas características e funcionalidades dos Serviços, o Fornecedor deixará de fornecer acesso a essas características ou funcionalidades sem qualquer responsabilidade. Os limites de utilização justa aplicam-se ao número de contas com Serviços de Terceiros que o Cliente gere através dos Serviços.

2.3 Aprovação de Casos de Utilização. Se um fornecedor de conteúdos de terceiros exigir a aprovação de casos de utilização, o Cliente não utilizará esse conteúdo de terceiros enquanto o caso de utilização do Cliente não tiver sido aprovado por escrito e notificado ao Cliente. Além disso, a utilização continuada por parte do Cliente do conteúdo de terceiros aprovado está sujeita a quaisquer alterações ou revogações de aprovação pelo fornecedor de conteúdo de terceiros. O Cliente aceita cessar imediatamente a utilização de conteúdos de terceiros se a aprovação prévia for posteriormente modificada, suspensa ou revogada.

2.4 Utilização de IA. O Cliente não utilizará os Dados do Fornecedor para treinar, desenvolver, melhorar ou contribuir para quaisquer modelos de inteligência artificial generativa, modelos de aprendizagem automática ou qualquer forma de sistemas de inteligência artificial algorítmicos ou baseados em software, sem obter o consentimento prévio por escrito do Fornecedor.

2.5 Proteção do Utilizador. O Cliente não irá: (a) conscientemente apresentar, distribuir ou de outro modo disponibilizar os Dados do Fornecedor a qualquer pessoa ou entidade que acredite razoavelmente que possa utilizar os Dados do Fornecedor de uma forma que possa ser inconsistente com as expectativas razoáveis de privacidade desse indivíduo; (b) realizar pesquisas ou análises que isolem um pequeno grupo de indivíduos ou qualquer indivíduo para fins ilegais ou discriminatórios; (c) utilizar os Dados do Fornecedor para visar, segmentar ou criar um perfil de qualquer indivíduo com base na saúde, estado ou condição financeira negativa, afiliação ou crenças políticas, origem racial ou étnica, afiliação ou crenças religiosas ou filosóficas, vida sexual ou orientação sexual, filiação sindical, dados relativos a qualquer prática alegada ou efetiva de um crime, ou qualquer outra categoria sensível de informações pessoais proibidas pela Lei Aplicável; (d) apresentar, distribuir ou de outro modo disponibilizar os Dados do Fornecedor a qualquer agência dos serviços secretos EUA ou qualquer outra entidade governamental ou do setor público sem o consentimento prévio por escrito do Fornecedor, mas sujeito à Lei Aplicável; ou (e) utilizar os Serviços para carregar, armazenar ou transmitir: (i) material indecente ou ilegal; (ii) comunicações não solicitadas; ou (iii) material que infrinja a privacidade, publicidade ou direitos de propriedade intelectual de terceiros ou qualquer termo ou condição, política ou diretriz de qualquer Serviço de Terceiros.

2.6 Dados do Fornecedor. Se o Cliente tratar os Dados do Fornecedor que contenham dados pessoais, será responsável por enviar os avisos de privacidade adequados aos titulares dos dados, incluindo a designação do Fornecedor como origem de dados pessoais. Um licenciante ou a Lei Aplicável pode exigir que o Fornecedor remova dados pessoais de quaisquer Dados do Fornecedor. Nos casos referidos, o Fornecedor deverá notificar o Cliente sobre os Dados do Fornecedor afetados que exigem a remoção e o Cliente deverá remover sem demora esses dados dos seus sistemas, seja durante ou após o Prazo. Os Dados do Fornecedor são fornecidos “tal como estão”, excluindo quaisquer garantias expressas ou implícitas.

2.7 Utilizadores. Os Serviços podem ser utilizados pelo número de Utilizadores indicado na Encomenda e não podem ser utilizados simultaneamente por mais do que esse número. Cada conta de Utilizador é para uma só pessoa e não pode ser partilhada entre várias pessoas. Uma conta de Utilizador genérica (por exemplo, social@cliente.com) não é uma conta de Utilizador válida, mesmo que seja utilizada apenas por uma pessoa. Salvo indicação em contrário numa Encomenda, os Utilizadores devem ser empregados, consultores, contratantes ou agentes da entidade específica do Cliente identificada na Encomenda.

2.8 Segurança. O Cliente deverá envidar os esforços comercialmente razoáveis para impedir o acesso não autorizado aos Serviços ou aos Dados do Fornecedor e utilizará medidas de segurança consistentes com os melhores padrões do setor para salvaguardar quaisquer Dados do Fornecedor transferidos para os sistemas do Cliente. O Cliente é responsável por determinar se deve utilizar qualquer método de autenticação multi-fator para além das definições de segurança predefinidas do Fornecedor. Se o Cliente optar por utilizar o seu próprio sistema de fornecedor de identidades (“IdP, identity provider system”) para autenticar os seus Utilizadores, deverá analisar e assegurar periodicamente a segurança adequada desse IdP, a expensas próprias. Se o Cliente conceder acesso aos Dados do Cliente ao Fornecedor através de qualquer portal Web ou de outros sites não públicos ou serviços extranet no site, ou sistema do Cliente ou de terceiros, será responsável pela gestão da segurança da informação relacionada com este acesso, incluindo a gestão das contas de utilizador e dos direitos de acesso.

2.9 Apoio. O suporte ao cliente para os Serviços (excluindo os Serviços do Influence) será prestado conforme definido no Centro de Ajuda, exceto conforme descrito de outro modo no presente Apêndice. O suporte ao cliente para os Serviços do Influence será prestado conforme definido no Centro de Ajuda do Influence.

2.10 O Cliente pode exportar os Dados do Cliente durante o Prazo. Após a expiração do presente Contrato ou a obsolescência de uma plataforma legada afetada, o Fornecedor não terá qualquer obrigação de armazenar os Dados do Cliente e deverá eliminar todas as cópias dos dados referidos no decurso normal da sua atividade, a menos que esteja legalmente proibido.

2.11 Atualizações. Este Apêndice pode ser atualizado periodicamente para abranger desenvolvimentos técnicos ou de produtos, alterações à legislação ou para incluir os termos exigidos pelos fornecedores de conteúdos. A notificação de alterações materiais será realizada conforme exigido por lei. Sem prejuízo do que precede, a utilização continuada destes Serviços constituirá a aceitação das presentes condições.

3. Propriedade intelectual

3.1 Relatórios. O Fornecedor é proprietário de qualquer Relatório, excluindo quaisquer Dados do Cliente num Relatório. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, não transferível e isenta de royalties para utilizar o Relatório e os Dados do Fornecedor no Relatório em conformidade com o Acordo.

3.2. Licença de Dados do Fornecedor. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, não transferível e isenta de royalties para utilizar, transferir, copiar ou de outra forma remover os Dados do Fornecedor dos sistemas do Fornecedor, em conformidade com o Contrato.

3.3. Licença de Dados do Cliente. O Cliente concede ao Fornecedor uma licença não exclusiva e isenta de royalties para tratar os Dados do Cliente para efeitos de prestação dos Serviços durante o Prazo.

4. Termos do Módulo de Benchmark

A secção 4 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir o acesso à funcionalidade de benchmarking (“Módulo de Benchmark”).

4.1. Suporte. O cliente receberá suporte por e-mail para o Módulo de Benchmark ao enviar um e-mail para unmetric-help@brandwatch.com e receberá uma resposta no prazo de 24 horas. O Fornecedor deverá envidar os esforços comercialmente razoáveis para: (a) corrigir os erros dentro de um prazo razoável; e (b) disponibilizar o Módulo de Benchmark 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto durante: (i) os períodos de inatividade planeados (sobre os quais o Cliente será notificado por e-mail com pelo menos 6 horas de antecedência); ou (ii) qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias fora do controle razoável do Fornecedor.

5. Termos dos Serviços Profissionais

A secção 5 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir quaisquer serviços profissionais personalizados que o Fornecedor forneça ao Cliente (“Serviços Profissionais”).

5.1. Materiais a Entregar. O Fornecedor é proprietário de qualquer Material a Entregar, excluindo quaisquer Dados do Cliente num Material a Entregar. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, não transferível e isenta de royalties para utilizar o Material a Entregar e os Dados do Fornecedor no Material a Entregar em conformidade com o presente Contrato.

5.2. Horas. O Fornecedor prestará Serviços Profissionais ao Cliente durante o número de horas definido numa Encomenda (“Horas”). Qualquer tempo atribuído pelo Fornecedor para prestar Serviços Profissionais ao Cliente (incluindo trabalho preparatório) será deduzido das Horas atribuídas ao Cliente. A utilização das Horas será coordenada com o Cliente a pedido deste. O Fornecedor pode cobrar ao Cliente taxas adicionais pela formação se este não comparecer repetidamente às respetivas sessões de formação ou cancelar com menos de 24 horas de antecedência. As Horas não utilizadas não são utilizáveis ou reembolsáveis após a expiração ou o cancelamento de uma Encomenda.

5.3. Atrasos. O Cliente deverá facultar prontamente ao Fornecedor todos os dados solicitados por este para o fornecedor dos Materiais e Entregar. O Cliente não tem direito ao reembolso de taxas na eventualidade de atrasos ou de Materiais a Entregar incompletos causados pelo incumprimento por parte do Cliente das suas obrigações ao abrigo do presente Apêndice.

6. Termos da Agência

A secção 6 só se aplica caso o Cliente subscreva os Serviços ou o Módulo de Benchmark ou os Serviços Profissionais como uma agência para prestar os seus próprios serviços de agência aos seus clientes (“Clientes da Agência”). O cliente deverá respeitar as condições disponíveis em <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/>.

7. Termos da API

Esta Secção 7 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir a Chave de Integração da API.

7.1. “Documentação da API” designa a documentação do Fornecedor definida no Centro de Ajuda ou conforme fornecido de outra forma pelo Fornecedor.

7.2. Licença. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença não exclusiva, revogável, intransmissível e não sublicenciável para aceder e utilizar a API de acordo com o presente Apêndice para efeitos de troca de dados entre os Serviços e o sistema do Cliente (“Licença da API”). Salvo acordo em contrário, é concedido ao Cliente um máximo de cinco chaves de API para utilização numa única entidade jurídica (“Organização”) e essas chaves de API só podem ser partilhadas dentro dessa Organização. Não obstante o disposto na frase anterior, o Cliente tem direito a partilhar a chave de API com um dos terceiros autorizados pelo Cliente, desde que a chave de API seja reservada para uso interno do Cliente. Qualquer integração de API desenvolvida pelo Cliente, ou por terceiros em nome deste, estará em conformidade com os termos do presente Contrato.

7.3. Diversos. Para efeitos do presente Apêndice, a API faz parte dos Serviços, pelo que são aplicáveis à API todos os direitos, restrições e obrigações (incluindo isenções e exclusões de responsabilidade) relativos aos Serviços. Não obstante o disposto na frase anterior, o Fornecedor pode rescindir a Licença de API por conveniência em qualquer altura e, desde que o Cliente não esteja em incumprimento, o Fornecedor deverá proceder a um reembolso proporcional de quaisquer taxas pré-pagas para a Licença de API. Em caso de conflito entre os documentos identificados nas presentes condições da API, a ordem de precedência será a seguinte (a) a documentação da API; (b) as presentes condições da API; (c) a secção 2 do presente apêndice; e (d) o Contrato Principal.