

Apêndice relativo ao Serviço de Gestão - última atualização, 2 de agosto de 2021

O presente Apêndice relativo ao Serviço de Gestão (“Apêndice”) complementa o Contrato de Subscrição Principal em vigor entre as partes (“Contrato Principal”). Os termos em maiúscula utilizados, mas não definidos no presente Apêndice têm os significados que lhes foram atribuídos no Contrato Principal. Em caso de qualquer conflito entre este Apêndice e o Contrato Principal, prevalece o presente Apêndice.

1. Definições

“**Centro de Apoio**” significa a documentação que se encontra em <https://help.falcon.io/hc/en-us>.

“**Utilizador com Serviços Limitados**” significa um Utilizador cujo acesso aos Serviços é limitado aos módulos constantes da Encomenda.

“**Serviços**” significa os serviços de gestão das redes sociais e de envolvimento do cliente que o Fornecedor fornece ao Cliente.

“**Serviços de terceiros**” significa os serviços que não são fornecidos pelo Fornecedor, mas a que o Cliente pode aceder ou utilizar em relação aos Serviços, incluindo redes sociais.

2. Termos e Condições do Serviço

2.1. Responsabilidade. O cliente cumprirá os Termos e Condições de Serviço do Twitter, que se encontram habitualmente em <https://twitter.com/tos>, os Termos e Condições de Serviço do Youtube, que se encontram habitualmente em <https://www.youtube.com/t/terms>; os Termos e Condições de Serviço do Facebook, que se encontram habitualmente em <https://www.facebook.com/terms.php>, os Termos e Condições de Serviço da WhatsApp Business Solution, que se encontram habitualmente em <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>.

2.2. Proteção do utilizador. O Cliente não: (a) exhibirá, distribuirá ou disponibilizará intencionalmente, por qualquer forma, os Dados do Fornecedor a qualquer pessoa ou entidade relativamente à qual possa razoavelmente crer que possa utilizar os Dados do Fornecedor de uma forma que teria potencial para ser incompatível com as expectativas razoáveis de privacidade dessa pessoa; (b) realizará investigações ou análises que isolem um pequeno grupo de pessoas ou qualquer pessoa individualmente para fins ilícitos ou discriminatórios; (c) utilizará os Dados do Fornecedor para direcionar, segmentar, caracterizar o perfil de qualquer pessoa com base nas condições de saúde, estatuto financeiro negativo, filiação ou crenças políticas, origem racial ou étnica; filiação ou crenças religiosas ou filosóficas, vida sexual ou orientação sexual, filiação em sindicato, dados relacionados com o cometimento, alegado ou efetivo, de um crime, ou quaisquer outras categorias confidenciais da informação pessoal proibidas pela lei aplicável; (d) exhibirá, distribuirá ou disponibilizará por qualquer forma os Dados do Fornecedor a qualquer membro da comunidade de informação ou a qualquer entidade governamental ou do setor público dos EUA, sem o prévio consentimento escrito da Fornecedor, mas sujeito à lei aplicável; ou (e) utilizará os Serviços para carregar, armazenar ou transmitir: (i) material indecente ou ilícito; (ii) comunicações não solicitadas; ou (iii) material que se encontre em violação da privacidade, direitos de publicidade ou de propriedade intelectual de terceiros ou de quaisquer termos e condições, políticas ou diretrizes de quaisquer Serviços de Terceiros.

2.3. Serviços de Terceiros. A utilização pelo Cliente de Serviços de Terceiros e o acesso aos dados a partir de Serviços de Terceiros são regidos pelos termos e condições e políticas aplicáveis do prestador terceiro. O Fornecedor só é responsável pelos seus próprios Serviços e não pelos Serviços de Terceiros. Se um Prestador de Serviços Terceiro deixar de disponibilizar um Serviço de Terceiro, para utilização com determinadas características e funcionalidades dos Serviços, o Fornecedor deixará de fornecer o acesso a essas características ou funcionalidades sem incorrer em qualquer responsabilidade perante o Cliente. Os limites de utilização justa aplicam-se às contas com Serviços de Terceiros cuja gestão o Cliente faça através dos Serviços.

2.4. Dados do Fornecedor. Se o Cliente tratar os Dados do Fornecedor contendo dados pessoais, o Cliente é responsável por fazer os avisos de privacidade apropriados aos titulares dos dados,

incluindo a designação do Fornecedor como uma fonte dos dados pessoais. Um licenciante ou a Lei Aplicável podem exigir que o Fornecedor remova os dados pessoais que se encontrem em quaisquer Dados do Fornecedor. Nesses casos, o Fornecedor notificará o Cliente dos Dados do Fornecedor afetados que exigem a remoção e o Cliente removerá prontamente esses dados dos seus sistemas, seja durante ou após o Prazo de Vigência.

2.5. Utilizadores. Os Serviços podem ser usados pelo número de Utilizadores constante da Encomenda e não podem ser usados por mais do que aquele número em simultâneo. Cada conta de Utilizador é apenas para 1 pessoa e não pode ser partilhado entre diferentes pessoas. Uma conta de Utilizador genérica (por ex. social@customer.com) não é uma conta de Utilizador válida mesmo que seja utilizada por 1 pessoa. Salvo se referido em contrário numa Encomenda, os Utilizadores têm de ser funcionários, consultores, prestadores de serviços ou agentes da entidade Cliente específica identificada na Encomenda.

2.6. Utilizadores com Serviços Limitados. Os Utilizadores com Serviços Limitados só podem aceder aos módulos constantes da linha-item numa Encomenda. Quaisquer Utilizadores com Serviços Limitados que usem outros módulos são considerados como Utilizadores plenos e o Fornecedor pode faturar ao Cliente para a diferença do preço entre um Utilizador com Serviços Limitados e o Utilizador pleno.

2.7. Segurança. O Cliente envidará esforços comercialmente razoáveis para impedir o acesso não autorizado aos Serviços e aos Dados do Fornecedor e usará medidas de segurança compatíveis com os melhores padrões da indústria para salvaguardar quaisquer Dados do Fornecedor transferidos para os sistemas do Cliente. Cabe ao Cliente a responsabilidade de determinar se deve usar qualquer método de autenticação multifator para além das definições de segurança predefinidas do Fornecedor. Se o Cliente optar por usar o seu próprio sistema fornecedor de identidades (“IdP”) para autenticar os seus Utilizadores, o Cliente analisará e assegurará periodicamente a segurança adequada desse IdP a expensas do Cliente. Se o Cliente conceder ao Fornecedor acesso aos Dados do Cliente através de qualquer portal web ou de outros websites que não sejam públicos, ou serviços de extranet no website ou sistema do Cliente ou de um terceiro, cabe ao Cliente a gestão da segurança da informação em relação e esse acesso, incluindo a gestão das contas do utilizador e os direitos de acesso.

2.8. Disponibilidade. Os Serviços: (a) terão um desempenho material de acordo com a documentação aplicável estabelecida no Centro de Apoio; e (b) estarão disponíveis para o Cliente em média um mínimo de 99,5% de um ano de calendário, não incluindo qualquer inatividade devido a atualizações planeadas ou essenciais para a Plataforma. Esta Secção 2.8 não se aplica ao Módulo de Referência (consulte a Secção 4 infra).

2.9. Assistência. A assistência ao Cliente aos Serviços será fornecida nos termos estabelecidos no Centro de Apoio exceto se o contrário se encontrar descrito no Apêndice.

3. Propriedade intelectual

3.1. Licença de Dados do Fornecedor. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, não transmissível, isenta de royalties para usar, transferir, copiar ou, por outra forma, remover os Dados do Fornecedor dos Sistemas do Fornecedor, de acordo com o presente Contrato.

3.2. Licença de Dados do Cliente. O Cliente concede ao Fornecedor uma licença não exclusiva, isenta de royalties para tratar os Dados do Cliente para efeitos da prestação dos Serviços.

4. Termos e Condições do Módulo de Referência

A presente Secção 4 aplica-se se a Encomenda do Cliente incluir o acesso à funcionalidade de referência (“Módulo de Referência”).

4.1. Assistência. O Cliente receberá assistência por email para o Módulo de Referência se enviar um email para help@unmetric.com e receberá uma resposta no prazo de 24 horas. O Fornecedor envidará esforços comercialmente razoáveis para: (a) corrigir os erros dentro de um prazo razoável; e (b) disponibilizar o Módulo de Referência 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto: (i) períodos

de inatividade planejados (dos quais o Cliente será notificado por email com, no mínimo, 6 horas de antecedência); ou (ii) qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias para além do controlo razoável do Fornecedor.

5. Termos e Condições dos Serviços Profissionais

A presente Secção 5 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir quaisquer serviços profissionais personalizados que o Fornecedor preste ao Cliente (“Serviços Profissionais”). “Entrega” significa o trabalho personalizado, realizado pela equipa de investigação do cliente, criado para o Cliente.

5.1. Entregas. O Fornecedor detém qualquer Entrega, com exclusão de quaisquer Dados do Cliente constantes de uma Entrega. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, não transmissível, isenta de royalties para usar a Entrega e os Dados do Fornecedor na Entrega de acordo com o presente Contrato.

5.2. Horas. O Fornecedor prestará ao Cliente Serviços Profissionais durante o número de horas estabelecido na Encomenda (“Horas”). Qualquer tempo alocado ao Cliente pelo Fornecedor para a prestação de Serviços Profissionais (incluindo trabalho preparatório) será deduzido das Horas atribuídas ao Cliente. O uso das Horas será coordenado com o Cliente mediante solicitação do Cliente. O Fornecedor pode cobrar ao Cliente taxas adicionais para formação se o Cliente faltar repetidamente às sessões de formação ou cancelar com menos de 24 horas de antecedência. As Horas não usadas não são utilizáveis ou reembolsáveis após o termo ou rescisão de uma Encomenda.

5.3. Atrasos. O Cliente facultará prontamente ao Fornecedor quaisquer dados que sejam solicitados pelo Fornecedor para a entrega das Entregas. O Cliente não tem direito ao reembolso de taxas, caso as Entregas sejam feitas com atraso ou incompletas devido ao não cumprimento pelo Cliente das suas Obrigações decorrentes deste Apêndice.

6. Termos e Condições de Agência

A presente Secção aplica-se se o Cliente tiver subscrito os Serviços ou o Módulo de Referência ou os Serviços Profissionais como uma agência para a prestação dos serviços da sua própria agência aos clientes (“Clientes da Agência”).

6.1. Responsabilidade. O Cliente: (a) não oferecerá os Serviços, o Módulo de Referência, os Dados do Fornecedor, ou os Serviços Profissionais como parte da sua própria oferta de serviços de agência aos Clientes do Fornecedor existentes; (b) vinculará os Clientes da Agência a um contrato que seja compatível com os termos e condições do presente Contrato (incluindo quaisquer restrições relativas aos Dados do Fornecedor); (c) é responsável pelos atos de qualquer Cliente da Agência, como se essas atividades fossem diretamente do Cliente; e (d) facultará, mediante solicitação escrita do Fornecedor, cópias do seu contrato escrito com um Cliente da Agência no que se refere ao acesso aos Serviços, ao Módulo de Referência e/ou aos Dados do Fornecedor. Na medida do permitido nos termos da Lei Aplicável, nem os Clientes da Agência nem os seus Utilizadores serão beneficiários terceiros deste Apêndice.

6.2. Clientes da Agência. “Clientes da Agência Geridos” significa o número máximo de Clientes da Agência que o Cliente pode dar assistência utilizando os Serviços conforme estabelecido na Encomenda. Salvo se o Cliente tiver adquirido um ambiente separado para os Clientes da Agência (“Ambiente dos Clientes da Agência”), os Clientes da Agência não têm direitos de uso ou acesso separado aos Serviços. O Cliente não poderá juntar os dados de todos os Clientes da Agência Geridos numa única conta. A atribuição de um Ambiente de Cliente de Agência a um Cliente de Agência é irrevogável durante a vigência da Encomenda, mas pode ser reatribuído se o Cliente de Agência respetivo deixar de usar os serviços do Cliente.

6.3. Métrica de utilização. Salvo disposto em contrário numa Encomenda, as métricas de utilização são os máximos disponibilizados coletivamente ao Cliente e a todos os Clientes de Agência Geridos, que o Cliente pode distribuir livremente pelas contas, sujeito a quaisquer mínimos que os Serviços possam exigir (por ex. se o Cliente tiver mais que um Cliente de Agência Gerido, a métrica de utilização tem de ser distribuída a todos os Clientes de Agência Geridos, mas não necessariamente

em igual quantidade). Não obstante a frase anterior, o número de contas de publicidade estabelecido numa Encomenda é o valor disponível para cada Ambiente de Cliente de Agência e não o máximo a ser alocado através de todos os Ambientes de Cliente de Agência.

7. Termos e Condições API

A presente Secção 7 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir o acesso ao API do Fornecedor ("API").

7.1. "Documentação API" significa a documentação do Fornecedor constante do Centro de Apoio.

7.2. Licença. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença não exclusiva, revogável, não transmissível, não sublicenciável para acesso e utilização do API, de acordo com o presente Apêndice, para efeitos de troca de dados entre os Serviços e o sistema do Cliente ("Licença API"). Salvo se o contrário for acordado, é concedido ao Cliente uma chave API para utilização no âmbito de uma única entidade jurídica ("Organização") e essa chave API só pode ser partilhada dentro dessa organização. Não obstante a frase anterior, o Cliente tem o direito de partilhar a chave API com um terceiro autorizado pelo Cliente desde que a chave API seja utilizada para uso interno do Cliente. Qualquer integração do API desenvolvida pelo Cliente, ou por um terceiro em nome do Cliente, cumprirá os termos do presente Contrato.

7.3. Disposições Diversas. Para efeitos do presente Apêndice, o API faz parte dos Serviços e todos os direitos, restrições e obrigações (incluindo as exonerações e exclusões de responsabilidade) referentes aos Serviços aplicam-se ao API. Não obstante a frase anterior, o Fornecedor pode rescindir a Licença API por mera conveniência, a qualquer momento e, desde que o Cliente não se encontre em incumprimento, o Fornecedor fará um reembolso proporcional de quaisquer taxas pagas previamente relativamente à Licença API. Em caso de qualquer conflito entre os documentos identificados nestes termos e condições do API, a ordem de precedência será: (a) a documentação do API; (b) os presentes termos e condições; (c) a Secção 2 deste Apêndice; e (d) o Contrato Principal.