

Bilaga till Hanteringstjänst - senast uppdaterat den 9 augusti 2021

Denna bilaga till Hanteringstjänsten ("Bilaga") kompletterar Ramavtalet för abonnemang som finns mellan parterna ("Ramavtal"). Kapitaliserade villkor som används men inte definieras i denna bilaga har den betydelse som anges i Ramavtalet. I händelse av konflikt mellan denna bilaga och Ramavtalet gäller denna bilaga.

1. Definitioner

"**Hjälpcenter**" betyder dokumentationen vid <https://help.falcon.io/hc/en-us>.

"**Lättanvändare**" avser en användare vars åtkomst till Tjänsterna är begränsad till de moduler som anges på en beställning.

"**Tjänster**" avser hanteringen av sociala media och tjänster för kundengagemang som leverantören tillhandahåller kunden.

"**Tredjepartstjänster**" avser tjänster som inte tillhandahålls av leverantören men som kunden kan få tillgång till eller använda i samband med Tjänsterna inklusive sociala nätverk.

2. Villkor för tjänst

2.1. Ansvar. Kunden ska rätta sig efter Twitters användarvillkor, vanligtvis vid <https://twitter.com/tos>, Youtube:s användarvillkor vanligtvis vid <https://www.youtube.com/t/terms>; Facebook:s användarvillkor vid <https://www.facebook.com/terms.php>, och WhatsApp:s villkor för affärlösningar, vanligtvis vid <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>.

2.2. Användarskydd. Kunden ska inte: (a) medvetet visa, distribuera eller på annat sätt göra leverantörsdata tillgängligt för någon person eller enhet som den rimligen tror kan använda leverantörsdata på ett sätt som skulle ha potential att vara oförenligt med den personens rimliga förväntningar på integritet; b) bedriva forskning eller analys som isolerar en liten grupp individer eller en enskild individ för olagliga eller diskriminerande ändamål; c) använda leverantörsdata för att fokusera på, segmentera eller profilera någon individ baserat på hälsa, negativ ekonomisk status eller tillstånd, politisk tillhörighet eller övertygelse, ras eller etniskt ursprung, religiös eller filosofisk tillhörighet eller övertygelse, sexliv eller sexuell läggning, medlemskap i fackförening, uppgifter om påstådda eller faktiskt begångna brott eller andra känsliga kategorier av personuppgifter som är förbjudna enligt tillämplig lag; (d) utan leverantörens i förhand skriftliga medgivande, men med förbehåll för tillämplig lag, visa, distribuera eller på annat sätt göra leverantörsdata tillgängliga för någon medlem av den amerikanska underrättelsetjänsten eller någon annan myndighet eller offentlig enhet; eller (e) använda Tjänsterna för att ladda upp, lagra eller överföra: (1) oanständigt eller olagligt material. (2) oönskad kommunikation eller (3) material som strider mot tredje parts integritet, publicitet eller immateriella rättigheter eller några villkor, policyer eller riktlinjer för tredjepartstjänster.

2.3. Tredjepartstjänster. Kundens användning av tredjepartstjänster och tillgång till data från tredjepartstjänster regleras av de gällande villkoren och policyerna för tredjepartsleverantören. Leverantören ansvarar endast för sina egna tjänster och inte för några tredjepartstjänster. Om en tredjepartsleverantör upphör att göra en tredjepartstjänst tillgänglig för användning med vissa kännetecken och funktioner i Tjänsterna, ska leverantören sluta ge denne tillgång till sådana verktyg eller funktioner utan ansvar gentemot kunden. Skäliga gränser för användning gäller för antalet konton med tredjepartstjänster som kunden hanterar via Tjänsterna.

2.4. Leverantörsdata. Om kunden behandlar leverantörsdata som innehåller personuppgifter, är kunden ansvarig för att tillhandahålla lämpliga meddelanden som rör privatlivet till berörd person, inklusive att namnge leverantören som en källa till personuppgifter. En licensgivare eller tillämplig lag kan kräva att leverantören tar bort personuppgifter i alla leverantörsdata. I sådana fall ska leverantören meddela kunden om vilka påverkande leverantörsdata som kräver borttagning och kunden ska omedelbart ta bort sådant data från sina system, oavsett om det är under eller efter perioden.

2.5. Användare. Tjänsterna kan användas av det antal användare som anges på en beställning och får inte användas av fler än det angivna antalet samtidigt. Varje användarkonto gäller endast för 1 enskild person och får inte delas mellan enskilda personer. Ett allmänt omfattande användarkonto (t.ex. social@customer.com) är inte ett giltigt användarkonto även om det bara används av en individ. Om inget annat anges på en beställning måste användare vara anställda, konsulter, entreprenörer eller agenter i den specifika kundenhet som identifieras på beställningen.

2.6. Lättanvändare. Lättanvändare får bara tillgång till de moduler som anges i det tillämpliga linjeobjektet på en beställning. Alla Lättanvändare som använder andra moduler anses vara Fullanvändare och leverantören kan fakturera kunden för skillnaden i pris mellan en Lättanvändare och en Fullanvändare.

2.7. Säkerhet. Kunden ska använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att förhindra obehörig åtkomst till Tjänsterna eller leverantörsdata och ska använda säkerhetsåtgärder som överensstämmer med bästa branschstandard för att skydda alla leverantörsdata som laddas ner till kundens system. Kunden ansvarar för att bestämma om någon metod för multifaktorautentisering ska användas utöver leverantörens standardinställningar för säkerhet. Om kunden väljer att använda sitt eget identifieringssystem för att autentisera sina användare ("IdP"), ska kunden regelbundet granska och säkerställa korrekt säkerhet för sådan IdP på egen bekostnad. Om kunden medger leverantören tillgång till kunddata via någon webbportal eller andra icke-offentliga hemsidor eller andra nättjänster på kundens eller en tredje parts hemsida eller system, är kunden ansvarig för styrning av informationssäkerheten i samband med sådan åtkomst, inklusive hanteringen av användarkonton och åtkomsträttigheter.

2.8. Tillgänglighet. Tjänsterna ska: (a) noggrant utföras i enlighet med passande dokumentation som anges i Hjälpcentret, och (b) vara tillgänglig för kunden i genomsnitt minst 99,5% på ett kalenderår, exklusive stilleståndstid på grund av planerade eller viktiga uppdateringar på plattformen. Detta avsnitt 2.8 skall inte tillämpas på Referensmodulen (se avsnitt 4 nedan).

2.9. Support. Kundensupport för Tjänsterna ska tillhandahållas enligt beskrivningen på Hjälpcentret, om inte annat beskrivs i denna bilaga.

3. Immateriella tillgångar

3.1. Licens för leverantörsdata. Leverantören medger kunden en global, icke-exklusiv, icke-överförbar, royaltyfri licens för att använda, ladda ner, kopiera eller på annat sätt ta bort leverantörsdata från leverantörens system, i enlighet med detta avtal.

3.2. Licens för kunddata. Kunden medger leverantören en icke-exklusiv, royaltyfri licens för att behandla kunddata i syfte att tillhandahålla Tjänsterna.

4. Villkor för Referensmodul

Detta avsnitt 4 gäller endast om kundens beställning inkluderar åtkomst till referensfunktionalitet ("Referensmodul").

4.1. Support. Kunden kommer att få e-postsupport för Referensmodulen genom att skicka e-post till help@unmetric.com och kommer att få svar inom 24 timmar. Leverantören ska använda kommersiellt rimliga försök för att: a) åtgärda buggar inom rimlig tid, och (b) göra Referensmodulen tillgänglig 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, med undantag för: (1) planerad stilleståndstid (varav kunden kommer att få meddelande via e-post minst 6 timmar i förväg); eller (2) eventuellt att tillgängligheten är avbruten orsakad av omständigheter utanför leverantörens rimliga kontroll.

5. Villkor för Professionella tjänster

Detta avsnitt 5 gäller endast om kundens beställning innehåller anpassade professionella tjänster som leverantören tillhandahåller kunden ("Professionella tjänster"). "Deliverable/Leveransobjekt" innebär skräddarsytt arbete från leverantörens forskargrupp som skapats för kunden.

5.1. Deliverables/Leveransobjekt. Leverantören äger alla tjänster för Deliverable/Leveransobjekt, exklusive allt kunddata i denna tjänst. Leverantören beviljar kunden en världsomspännande, icke-exklusiv, icke-överlåtbar, royaltyfri licens för att använda Deliverable/Leveransobjekt och leverantörsdata i Deliverable/Leveransobjekt i enlighet med detta avtal.

5.2. Timmar. Leverantören kommer att förse kunden med Professionella tjänster för det antal timmar som anges på en beställning ("Timmar"). All tid som leverantören avsätter för att tillhandahålla Professionella tjänster till kunden (inklusive förberedande arbete) kommer att dras av från kundens tilldelade tider. Användning av timmar kommer att samordnas med kunden på dennes begäran. Leverantören kan debitera kunden extra avgifter för utbildning om kunden upprepade gånger inte deltar i träningspassen eller avbokar med mindre än 24 timmars varsel. Oanvända timmar kan inte användas eller återbetalas vid förfalldatum eller uppsägning av en beställning.

5.3. Förseningar. Kunden ska omedelbart förse leverantören med alla data som efterfrågas av leverantören för att kunna leverera Deliverables/Leveransobjekt. Kunden har inte rätt till återbetalning av avgifter i händelse av förseningar eller ofullständiga Deliverables/Leveransobjekt som orsakats av att kunden inte fullgör sina skyldigheter enligt detta tillägg.

6. Villkor för agenturer

Detta avsnitt 6 gäller endast om kunden är abonnent i en agentur och prenumererar på Tjänsterna, Referensmodulerna eller Professionella tjänster i egenskap av en agentur för att lämna agenturtjänster till de egna kunderna ("Agenturkunder").

6.1. Ansvar. Kunder: (a) kan inte erbjuda Tjänster, Referensmodul, Leverantörsdata eller Professionella tjänster som en del av det egna tjänsteutbudet till några befintliga leverantörskunder; (b) ska binda agenturkunder till ett avtal som överensstämmer med villkoren i detta avtal (inklusive eventuella begränsningar avseende leverantörsdata); (c) ansvarar för alla agenturkunders verksamhet som om verksamheten var kundens; och (d) ska, på leverantörens skriftliga begäran, tillhandahålla kopior på sitt avtal med agenturkunden vad gäller tillgången till Tjänster, Referensmodul och/eller Leverantörsdata. I den utsträckning det är tillåtet enligt tillämplig lag kommer varken agenturkunder eller deras användare vara tredjepartsförmånstagare till denna bilaga.

6.2. Agenturkunder. "Hanterade agenturkunder" betyder det maximala antalet agenturkunder som en kund kan betjäna genom att använda Tjänsterna enligt vad som anges i en beställning. Såvida inte kunden har köpt en separat miljö för sina agenturkunder ("Agenturkundmiljö") har agenturkunderna inte separat åtkomst eller nyttjanderätt till Tjänsterna. Kunder får inte blanda ihop data för alla hanterade agenturkunder på ett enda konto. Tilldelningen av en Agenturkundmiljö till en agenturkund är oåterkallelig under en beställningsperiod, men kan omfördelas utifall gällande agenturkund upphör att använda kundens tjänster.

6.3. Användningsvärden. Om inget annat anges i en beställning är användningsvärden maximalt tillgängliga för kunder och alla Hanterade agenturkunder kollektivt. Kunden kan föfoga fritt över alla konton, med förbehåll för någon miniminivå som Tjänsterna möjligen behöver (t.ex. om kunder har mer än en Hanterad agenturkund måste användningsvärden fördelas till alla Hanterade agenturkunder men inte nödvändigtvis i lika stora portioner. Trots föregående mening är antalet annonskonton som anges i en beställning det belopp som är tillgängligt i varje agents Agenturkundmiljö och inte ett maximum som ska delas ut över hela Agenturkundmiljön.

7. API-villkor

Detta avsnitt 7 gäller bara om kundens beställning inkluderar leverantörens API-åtkomst ("API").

7.1. "API-dokumentation" avser leverantörens dokumentation som finns i Hjälpcentret.

7.2. Licens. Leverantören medger kunden en icke-exklusiv, återkallbar, icke-överförbar, icke-underlicensierbar licens för åtkomst och användning av API i enlighet med detta tillägg för att utbyta data mellan Tjänsterna och kundens system ("API-licens"). Om inte annat överenskommit tilldelas kunden en API-nyckel för användning inom en enda juridisk enhet ("Organisation") och en sådan API-nyckel får bara delas inom en sådan organisation. Trots föregående mening har kunden rätt att dela

API-nyckeln med en av kundens auktoriserade tredje parter förutsatt att API-nyckeln används för kundens interna bruk. All API-integration som utvecklats av kunden eller av en tredje part för kundens räkning ska följa villkoren i detta avtal.

7.3. Diverse. För tillämpningen av denna bilaga är API:n en del av Tjänsterna och alla rättigheter, begränsningar och skyldigheter (inklusive friskrivningsklausuler och undantag från ansvar) med avseende på Tjänsterna gäller för API:et. Trots föregående mening kan leverantören säga upp API-licensen när som helst och förutsatt att kunden inte har överträtt avtalet ska leverantören lämna en proportionell återbetalning av alla förbetalda avgifter för API-licensen. I händelse av konflikt mellan de dokument som angivits i dessa API-villkor kommer prioritetsordningen att vara: (a) API-dokumentationen, (b) dessa API-villkor; (c) Avsnitt 2 i denna bilaga; och (d) Ramavtalet.