

Social Management Anhang - zuletzt aktualisiert: 2. August 2021

Der vorliegende Anhang zur Social-Management-Leistung („Anhang“) ergänzt den zwischen den Parteien bestehenden Vertrag. Begriffe in Großbuchstaben, die in diesem Anhang verwendet aber nicht definiert werden, haben die im Vertrag angegebenen Bedeutungen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem Anhang und dem Vertrag hat dieser Anhang Vorrang.

1. Definitionen

„**Help Center**“ bezeichnet die Dokumentation unter <https://help.falcon.io/hc/en-us>.

„**Lite-Nutzer**“ bezeichnet einen Nutzer, dessen Zugang zu den Leistungen auf die in einem Auftrag aufgeführten Module beschränkt ist.

„**Leistungen**“ bezeichnet die Leistungen zur Verwaltung sozialer Medien- und Kundenbindungsleistungen, die der Lieferant dem Kunden erbringt.

„**Leistungen Dritter**“ bezeichnet Leistungen, die nicht vom Lieferanten erbracht werden, auf die der Kunde jedoch in Verbindung mit den Leistungen zugreifen oder nutzen kann, einschließlich sozialer Netzwerke.

2. Dienstleistungsbedingungen

2.1. Haftung. Der Kunde ist zur Einhaltung der Twitter-Nutzungsbedingungen, normalerweise abrufbar unter <https://twitter.com/tos>, der Youtube -Nutzungsbedingungen, normalerweise abrufbar unter <https://www.youtube.com/t/terms>; der Facebook -Nutzungsbedingungen, normalerweise abrufbar unter <https://www.facebook.com/terms.php>, und der Nutzungsbedingungen für WhatsApp-Geschäftskundenlösungen, normalerweise abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms> verpflichtet.

2.2. Schutz der Nutzer. Der Kunde wird nicht: (a) wissentlich Lieferantendaten anzeigen, verbreiten oder anderweitig einer natürlichen oder juristischen Person zur Verfügung stellen, von der er vernünftigerweise annehmen muss, dass sie die Lieferantendaten auf eine Art und Weise verwenden könnte, die möglicherweise nicht mit den angemessenen Erwartungen dieser Person auf Datenschutz unvereinbar wären; (b) Recherchen oder Analysen durchführen, die eine kleine Personengruppe oder eine einzelne Person für rechtswidrige oder diskriminierende Zwecke abgrenzen; (c) Lieferantendaten verwenden, um eine Person auf der Grundlage von Gesundheit, negativem Finanzstatus oder -zustand, politischer Zugehörigkeit oder Überzeugung, rassistischer oder ethnischer Herkunft, religiöser oder philosophischer Zugehörigkeit oder Überzeugung oder Geschlechtsleben oder sexueller Orientierung, Gewerkschaftsmitgliedschaft oder von Informationen in Bezug auf eine angebliche oder tatsächliche Begehung eines Verbrechens oder anderer gemäß anwendbarem Recht verbotenen sensibler Kategorien personenbezogener Daten, gezielt zu erfassen, zu segmentieren oder zu profilieren; (d) ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten, jedoch vorbehaltlich des anwendbaren Rechts, Lieferantendaten anzeigen, verbreiten oder anderweitig einem Mitglied des US-Geheimdienstes oder einer anderen staatlichen oder öffentlich-rechtlichen Einrichtung zur Verfügung stellen; oder (e) die Leistungen zum Hochladen, Speichern oder Übertragung von: (i) anstößigem oder rechtswidrigem Material; (ii) unerbetenen Mitteilungen; oder (iii) Material, das die Datenschutz-, Werbungs- oder geistigen Eigentumsrechte Dritter oder jegliche Geschäftsbedingungen, Grundsätze oder Richtlinien von Leistungen Dritter verletzt, nutzen.

2.3. Leistungen Dritter. Die Nutzung von Leistungen Dritter durch den Kunden und der Zugriff auf Daten von Leistungen Dritter unterliegen den geltenden Bedingungen und Richtlinien des Dritten. Der Lieferant ist nur für seine eigenen Leistungen und nicht für Leistungen Dritter verantwortlich. Wenn ein Dritter eine Leistung Dritter nicht mehr für die Nutzung mit bestimmten Merkmalen und Funktionen der Leistungen zur Verfügung stellt, stellt der Lieferant den Zugang zu diesen Merkmalen oder Funktionen ohne Haftung gegenüber dem Kunden ein. Angemessene Nutzungsgrenzen gelten für die Anzahl der Konten bei Leistungen Dritter, die der Kunde über die Leistungen verwaltet.

2.4. Lieferantendaten. Wenn der Kunde Lieferantendaten verarbeitet, die personenbezogene Daten enthalten, ist der Kunde dafür verantwortlich, den betroffenen Personen angemessene Datenschutzhinweise bereitzustellen, einschließlich der Nennung des Lieferanten als Quelle von personenbezogenen Daten. Ein Lizenzgeber oder das geltende Recht können vom Lieferanten verlangen, personenbezogene Daten aus Lieferantendaten zu entfernen. In solchen Fällen wird der Lieferant den Kunden über die betroffenen Lieferantendaten informieren, die entfernt werden müssen, und der Kunde hat diese Daten unverzüglich aus seinen Systemen zu entfernen, sei es während oder nach Ende der Vertragsdauer.

2.5. Nutzer. Die Leistungen können von der in einem Auftrag angegebenen Anzahl von Nutzern und nicht von mehr als dieser Anzahl gleichzeitig genutzt werden. Jedes Nutzer-Konto ist nur für 1 Person bestimmt und darf nicht zwischen Einzelpersonen geteilt werden. Ein generisches Nutzer-Konto (z. B. social@customer.com) ist kein gültiges Nutzer-Konto, auch wenn es nur von einer Person verwendet wird. Sofern in einem Auftrag nichts Abweichendes angegeben ist, müssen Nutzer Mitarbeiter, Berater, Auftragnehmer oder Handelsvertreter der im Auftrag angegebenen spezifischen Kundeneinheit sein.

2.6. Lite-Nutzer. Lite-Nutzer können nur auf die Module zugreifen, die in der entsprechenden Position eines Auftrags aufgeführt sind. Alle Lite-Nutzer, die andere Module verwenden, gelten als Vollnutzer und der Lieferant kann dem Kunden die Preisdifferenz zwischen einem Lite-Nutzer und Vollnutzer in Rechnung stellen.

2.7. Sicherheit. Der Kunde unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um unbefugten Zugang zu den Leistungen oder Lieferantendaten zu verhindern, und ergreift Sicherheitsmaßnahmen, die den besten Industriestandards entsprechen, um alle Lieferantendaten, die auf die Systeme des Kunden heruntergeladen werden, zu schützen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, zu entscheiden, ob eine Multi-Faktor-Authentifizierungsmethode über die Standardsicherheitseinstellungen des Lieferanten hinaus verwendet wird. Wenn der Kunde sich entscheidet, sein eigenes Identitätsanbietersystem („IdP“) zur Authentifizierung seiner Nutzer zu verwenden, wird der Kunde diesen IdP regelmäßig auf Kosten des Kunden überprüfen und die angemessene Sicherheit eines solchen IdP gewährleisten. Wenn der Kunde dem Lieferanten über ein Webportal oder andere nicht öffentliche Websites oder Extranet-Dienste auf der Website oder dem System des Kunden oder eines Dritten Zugang zu Kundendaten gewährt, ist der Kunde für die Informationssicherheitspolitik in Verbindung mit diesem Zugang verantwortlich, einschließlich der Verwaltung von Benutzerkonten und Zugangsrechten.

2.8. Verfügbarkeit. Die Leistungen werden: (a) im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der geltenden Dokumentation im Help Center erbracht werden; und (b) dem Kunden durchschnittlich mindestens 99,5 % eines Kalenderjahres zur Verfügung zu stehen, was Ausfallzeiten aufgrund geplanter oder kritischer Updates der Plattform nicht umfasst. Dieser Abschnitt 2.8 gilt nicht für das Benchmark-Modul (siehe Abschnitt 4 unten).

2.9. Unterstützung. Der Kundensupport für die Leistungen ist, wie im Help Center beschrieben geleistet, sofern nicht anders in diesem Anhang beschrieben.

3. Geistiges Eigentum

3.1. Lieferantendatenlizenz. Der Lieferant gewährt dem Kunden eine weltweite, nicht exklusive, nicht übertragbare, gebührenfreie Lizenz zum Verwenden, Herunterladen, Kopieren oder anderweitigen Entfernen von Lieferantendaten aus den Systemen des Lieferanten in Übereinstimmung mit diesem Vertrag.

3.2. Kundendatenlizenz. Der Kunde gewährt dem Lieferanten eine nicht ausschließliche, gebührenfreie Lizenz zur Verarbeitung von Kundendaten zum Zwecke der Erbringung der Leistungen.

4. Bedingungen des Benchmark-Modul

Der vorliegende Abschnitt 4 gilt nur, wenn der Auftrag des Kunden den Zugang zu der Benchmarking-Funktionalität („Benchmark-Modul“) beinhaltet.

4.1. Unterstützung. Der Kunde erhält E-Mail-Support für das Benchmark-Modul per E-Mail an help@unmetric.com und erhält innerhalb von 24 Stunden eine Antwort. Der Lieferant wird alle wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um: (a) Fehler innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu beheben; und (b) das Benchmark-Modul 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar zu machen, mit Ausnahme von: (i) geplanten Ausfallzeiten (über die der Kunde mindestens 6 Stunden im Voraus per E-Mail zu benachrichtigen ist); oder (ii) jegliche Nichtverfügbarkeit, die durch Umstände verursacht wird, die außerhalb des zumutbaren Kontrolle vom Lieferanten liegen.

5. Bedingungen für professionelle Leistungen

Der vorliegende Abschnitt 5 gilt nur, wenn der Auftrag des Kunden kundenspezifische professionelle Leistungen umfasst, die der Lieferant dem Kunden erbringt („professionelle Leistungen“). „Liefergegenstand“ bezeichnet die vom team des Lieferanten für den Kunden erstellte maßgeschneiderte Arbeit.

5.1. Liefergegenstände. Sämtliche Liefergegenstände stehen im Eigentum des Lieferanten, mit Ausnahme von Kundendaten, die in einem Liefergegenstand enthalten sind. Der Lieferant gewährt dem Kunden eine weltweite, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, gebührenfreie Lizenz zur Nutzung des Liefergegenstandes und der Lieferantendaten im Liefergegenstand gemäß diesem Vertrag.

5.2. Stunden. Der Lieferant wird dem Kunden professionelle Leistungen für die in einem Auftrag angegebene Anzahl von Stunden („Stunden“) zur Verfügung stellen. Sämtliche Zeit, die der Lieferant für die Erbringung von professionellen Leistungen an dem Kunden aufwendet (einschließlich vorbereitender Arbeiten), wird von der dem Kunden zugewiesenen Stundenzahl abgezogen. Die Nutzung der Stunden wird auf Wunsch des Kunden mit diesem abgestimmt. Der Lieferant ist berechtigt, dem Kunden zusätzliche Gebühren für Schulungen in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde wiederholt nicht an seiner(n) Schulung(en) teilnimmt oder diese mit weniger als 24 Stunden Vorlaufzeit absagt. Nicht in Anspruch genommene Stunden sind nach Ablauf oder Beendigung eines Auftrags nicht nutzbar oder erstattungsfähig.

5.3. Verzögerungen. Der Kunde hat dem Lieferanten unverzüglich alle Daten zur Verfügung zustellen, die der Lieferant für die Lieferung der Liefergegenstände anfordert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erstattung von Gebühren im Falle von Verzögerungen oder unvollständigen Lieferungen, die durch die Nichterfüllung von Verpflichtungen des Kunden gemäss diesem Anhang verursacht werden.

6. Agenturbedingungen

Der vorliegende Abschnitt 6 gilt nur, wenn der Kunde die Leistungen oder das Benchmark-Modul oder die professionellen Leistungen als Agentur abonniert hat, um seine eigenen Agenturleistungen für seine Kunde („Agenturkunden“) zu erbringen.

6.1. Haftung. Der Kunde: (a) wird die Leistungen, das Benchmark-Modul, die Lieferantendaten oder die professionellen Leistungen nicht als Teil seines eigenen Agenturdienstleistungsangebots an bestehende Kunden des Lieferanten anbieten; (b) wird Agenturkunden an eine Vereinbarung, die mit den Bedingungen diesem Vertrag übereinstimmt (einschließlich aller Beschränkungen in Bezug auf Lieferantendaten) binden; (c) ist für die Tätigkeiten eines Agenturkunden verantwortlich, als ob die Tätigkeiten direkt vom Kunden durchgeführt würden; und (d) hat auf schriftliche Anfrage des Lieferanten Kopien seiner Vereinbarung mit einem Agenturkunden in Bezug auf den Zugang zuden Leistungen, das Benchmark-Modul und/oder die Lieferantendaten zur Verfügung stellen. Soweit nach geltendem Recht zulässig, sind weder Agenturkunden noch deren Nutzer Drittbegünstigte dieses Anhangs.

Agenturkunden. „Verwaltete Agenturkunden“ bezeichnet die maximale Anzahl von Agenturkunden, die der Kunde mit den in einem Auftrag festgelegten Leistungen versorgen kann. Sofern der Kunde keine separate Umgebung für seine Agenturkunden erworben hat („Agenturkundenumgebung“), haben Agenturkunden keine separaten Zugriffs- oder Nutzungsrechte auf die Leistungen. Der Kunde darf die Daten aller verwalteten Agenturkunden nicht in einem einzigen Konto zusammenführen. Die Zuweisung einer Agenturkundenumgebung an einen Agenturkunden ist für die Dauer eines Auftrags unwiderruflich, kann jedoch neu zugewiesen werden, wenn der jeweilige Agenturkunde die Leistungen des Kunden nicht mehr nutzt.

6.2. Nutzungskennzahlen. Sofern in einem Auftrag nicht anders angegeben, sind Nutzungskennzahlen Maximalwerte, die dem Kunden und allen gemeinsam verwalteten Agenturkunden zur Verfügung stehen und die der Kunde frei auf alle Konten verteilen kann, vorbehaltlich etwaiger Mindestwerte, die für Leistungen erforderlich sind (z. B. wenn der Kunde mehr als einen Agenturkunden verwaltet, Nutzungskennzahlen müssen auf alle verwalteten Agenturkunden verteilt werden, jedoch nicht unbedingt zu gleichen Mengen). Ungeachtet des vorherigen Satzes ist die in einem Auftrag angegebene Anzahl von Werbekonten hierfür jede Agenturkundenumgebung verfügbare Menge und keine Höchstanzahl, die allen Agenturkundenumgebungen zugewiesen werden kann.

7. API-Bedingungen

Der vorliegende Abschnitt 7 gilt nur, wenn der Auftrag des Kunden den Zugriff auf die API des Lieferanten beinhaltet ("API").

7.1. "API Dokumentation" bezeichnet die im Help Center aufgeführte Dokumentation des Lieferanten.

7.2. Lizenz. Der Lieferant gewährt dem Kunden eine nicht ausschließliche, widerrufliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Lizenz für den Zugriff auf und die Nutzung der API gemäß diesem Anhang zum Zwecke des Datenaustauschs zwischen den Leistungen und dem System des KUNDEN („API-Lizenz“). Sofern nicht anders vereinbart, wird dem Kunden ein API-Schlüssel zur Verwendung innerhalb einer einzigen juristischen Person („Organisation“) gewährt und dieser API-Schlüssel darf nur innerhalb besagter Organisation weitergegeben werden. Unbeschadet des vorstehenden Satzes ist der Kunde berechtigt, den API-Schlüssel an einen vom Kunden autorisierten Dritten weiterzugeben, sofern der API-Schlüssel für den internen Gebrauch des Kunden verwendet wird. Jede vom Kunden oder von einem Dritten im Auftrag des Kunden entwickelte API-Integration hat den Bedingungen dieses Vertrags zu entsprechen.

7.3. Verschiedenes. Für die Zwecke des vorliegenden Anhangs ist die API Teil der Leistungen und alle Rechte, Einschränkungen und Pflichten (einschließlich Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse) in Bezug auf die Leistungen gelten für die API. Ungeachtet des vorherigen Satzes kann der Lieferant die API-Lizenz jederzeit aus Gründen der Zweckmäßigkeit kündigen, und sofern der Kunde nicht vertragsbrüchig ist, erstattet der Lieferant diesem alle im Voraus bezahlten Gebühren für die API-Lizenz anteilig zurück. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den in diesen API-Bedingungen genannten Dokumenten gilt folgende Rangfolge: (a) die API-Dokumentation; (b) diese API-Bedingungen; (c) Abschnitt 2 dieses Anhangs; und (d) der Rahmenvertrag.