

## 管理服务附录

本管理服务附录（简称“附录”）构成双方主采购协议（简称“主协议”）的补充。本附录中以粗体字显示但未作定义的术语，应具有主协议中赋予的含义。如果本附录与主协议之间有任何冲突，以本附录为准。

### 1. 定义

“帮助中心”指位于 <https://help.falcon.io/hc/en-us> 的文件。

“精简版用户”指对服务的访问仅限于订单所列模块的用户。

“服务”指供应商向客户提供的社交媒体管理和客户契合服务。

“第三方服务”指客户在获得服务时可访或使用的非由供应商提供的服务，包括社交网络。

### 2. 服务条款

**2.1. 责任。**客户将遵守 Twitter 服务条款（一般位于 <https://twitter.com/tos>）、Youtube 服务条款（一般位于 <https://www.youtube.com/t/terms>）、Facebook 服务条款（一般位于 <https://www.facebook.com/terms.php>）和 WhatsApp 商业解决方案条款（一般位于 <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>）。

**2.2. 用户保护。**客户不得：(a) 故意将**供应商数据**展示、分发或以其他方式提供有其有理由认为对**供应商数据**的使用方式可能不符合相关个人对隐私之合理期望的任何人或实体；(b) 基于非法或歧视性目的，对一小群人或某一个人进行研究或分析；(c) 基于健康、负面财务状况或条件、政治派别或信仰、种族或民族、宗教或哲学派别或信仰、性生活或性取向、工会会员、与被指控犯罪或实际犯罪有关的数据，或适用法律禁止的任何其他敏感类别个人信息，使用**供应商数据**定位、区分或描述任何个人；(d) 未经**供应商**事先书面同意，依适用法律将**供应商数据**展示、分发或以其他方式提供给美国情报界或其他政府、公共部门成员；或者 (e) 使用**服务**上传、存储或传输：(i) 粗俗或非法材料；(ii) 未经请求的通信；或者 (iii) 侵犯第三方隐私权、形象权或知识产权的材料，或违反任何**第三方服务**的任何条款和条件、政策或准则的材料。

**2.3. 第三方服务。**客户使用**第三方服务**、访问源自**第三方服务**的数据时须遵循第三方供应商的适用条款和政策。**供应商**只对自身**服务**负责，不对任何**第三方服务**负责。如果**第三方服务**供应商不再提供**服务**的某些功能须配套使用的**第三方服务**，**供应商**将停止提供对前述功能的访问，且无须对客户承担任何责任。公平使用限制适用于客户通过**服务**管理的**第三方服务**账户数量。

**2.4. 供应商数据。**如果客户处理包含有个人数据的**供应商数据**，客户负责向数据主体提供适当的隐私权告知书，包括指明**供应商**为个人数据来源。许可人或适用法律可能要求**供应商**从任何**供应商数据**中删除个人数据。如发生这种情况，**供应商**将通知客户需要删除的相关**供应商数据**，客户将立即从系统中删除该等数据，无论在**协议期**内还是期满后。

**2.5. 用户。****服务**供**订单**中规定的**用户**数量使用，不能有超出该数量的**用户**同时使用**服务**。每个**用户**账户只能有一个人使用，不得多人共享。普通的**用户**账户（如 [social@customer.com](mailto:social@customer.com)）即使只有一个人使用，也不构成有效的**用户**账户。除非**订单**中另有说明，**用户**只能是**订单**中指明的特定**客户**实体的员工、顾问、承包商或代理。

**2.6. 精简版用户。****精简版用户**只能访问**订单**相关行项目中载明的模块。如有**精简版用户**使用其他模块，相关**精简版用户**将被视作完整版**用户**，**供应商**可向**客户**收取**精简版用户**与完整版**用户**费用之间的差价。

**2.7. 安全。**客户将尽商业上合理的努力，防止他人未经授权访问**服务**或**供应商数据**，并将采取符合业内最佳标准的安全措施来保护下载到**客户**系统的任何**供应商数据**。**客户**负责决定是否在**供应商**默认安全设置以外，另外采取任何多因素认证方法。如果**客户**选择使用自己的身份提供者系统（简称“IdP”）来验证**用户**身份，**客户**将自费定期审查该 IdP 并确保其足够安全。如果**客户**授权**供应商**通过任何**门户**网

站、其他非公开网站、**客户**或第三方网站或系统的外联网服务访问**客户数据**，则**客户**负责与此等访问有关的信息安全管理，包括用户账户与访问权限管理。

**2.8. 可用性。服务将：**(a) 实质性符合**帮助中心**中的适用文件；以及 (b) 在一个日历年内平均至少有 99.5% 可供**客户**使用，其中不包括因**平台**计划或关键更新导致的停机时间。第 2.8 条不适用于**基准模块**（见下文第 4 条）。

**2.9. 支持。**除非本**附录**中另有说明，**服务**的客户支持将按**帮助中心**中的规定提供。

### 3. 知识产权

**3.1. 供应商数据许可。**供应商向**客户**授予全球性、非独占、不可转让、免使用费的许可，许可**客户**依照本协议规定使用、下载、复制或其他方式删除**供应商**系统中的**供应商数据**。

**3.2. 客户数据许可。**客户向**供应商**授予非独占、免使用费的许可，许可**供应商**为提供**服务**而处理**客户数据**。

### 4. 基准模块条款

第 4 条只在**客户**订单中包含**基准功能**（简称“**基准模块**”）访问时适用。

**4.1. 支持。**客户可发送电邮至 [help@unmetric.com](mailto:help@unmetric.com) 以获得**基准模块**的电子邮件支持，并将在 24 小时内收到回复。**供应商**将尽商业上合理的努力，力求：(a) 在合理的时间内修复错误；并且 (b) 确保**基准模块**全天候可用，除了：(i) 计划内停机（客户将提前至少 6 小时收到电子邮件通知）；或者 (ii) **供应商**合理控制范围的情况导致不可用。

### 5. 专业服务条款

第 5 条只在**客户**订单中包含**供应商**向**客户**提供的任何定制专业服务（简称“**专业服务**”）时适用。“**可交付成果**”指**供应商**研究团队为**客户**创造的定制工作成果。

**5.1. 可交付成果。**任何**可交付成果**均属**供应商**所有，但**可交付成果**中的任何**客户数据**除外。**供应商**向**客户**授予全球性、非独占、不可转让、免使用费的许可，许可**客户**依照本协议规定使用**可交付成果**以及**可交付成果**中的**供应商数据**。

**5.2. 小时数。****供应商**将按订单中载明的小时数（简称“**小时数**”），向**客户**提供**专业服务**。**供应商**分配给**客户**提供**专业服务**（包括准备工作）的任何时间，将从分配给**客户**的**小时数**中扣除。**小时数**的使用将应**客户**要求，与**客户**协调。如果**客户**多次不参加培训，或在培训开始前不到 24 小时内通知取消培训，**供应商**可向**客户**收到额外的培训费用。订单到期或终止后，仍未使用的**小时数**将不再可用且不能获得退款。

**5.3. 延迟。**客户将及时向**供应商**提供后者为交付**可交付成果**而索取的任何数据。如果由于**客户**不履行本**附录**下的义务而导致**可交付成果**延迟或不完整，**客户**无权要求退还费用。

### 6. 代理商条款

第 6 条只在**客户**作为代理商向自身**客户**（简称“**代理商客户**”）提供代理服务而购买**服务**、**基准模块**或**专业服务**时适用。

**6.1. 责任。客户：**(a) 不得在提供代理服务的过程中向任何现有**供应商**客户提供**服务**、**基准模块**、**供应商数据**或**专业服务**；(b) 将与**代理商客户**订立条款与本协议条款（包括有关**供应商数据**的任何限制）相一致的协议；(c) 将对**代理商客户**活动负责，如同这些活动由**客户**直接实施一般；并且 (d) 将在收到**供应商**书面要求后，提供其与**代理商客户**关于访问**服务**、**基准模块**和/或**供应商数据**的协议副本。在适用法律允许的范围內，**代理商客户**及其用户不构成本**附录**下的第三方受益人。

**6.2. 代理商客户。**“托管代理商客户”指订单上规定的客户可使用服务服务的最大代理商客户数量。除非客户为其代理商客户购买了单独的环境（简称“代理商客户环境”），代理商客户对服务没有单独的访问或使用权限。客户不得将所有托管代理商客户的数据混同在一个账户。分配给代理商客户的代理商客户环境在订单期限内不可撤销，但如果相关代理商客户不再使用客户服务则可重新分配。

**6.3. 使用指标。**除非订单中另有规定，使用指标为客户和所有托管代理商客户共用的最高限额，客户可在不违反服务要求的任何最低限额的前提下，在所有账户之间自由分配（例如，如果客户有不只一个托管代理商客户，使用指标须分配但无须平均分配给所有托管代理商客户）。尽管有前一句规定，订单中规定的广告账户数量系指每个代理商客户环境的可用数量，而非分配给所有代理商客户环境的最大数量。

## **7. API 条款**

第 7 条只在客户订单中包含供应商 API 访问（简称“API”）时适用。

**7.1. “API 文件”**指帮助中心中载明的供应商文件。

**7.2. 许可。**供应商向客户授予非独占、可撤销、不可转让、不可转授的许可，许可客户按本附录规定访问并使用 API 以在服务 and 客户系统间交换数据（简称“API 许可”）。除非另有约定，客户被授予一个 API 密钥以供在单一法律实体（简称“组织”）内部使用，该 API 密钥只能在该组织内部共享。尽管有前一句规定，客户有权与其授权第三方共享 API 密钥，但该 API 密钥只能用于客户内部用途。客户或第三方代客户开发的 API 集成须遵循本协议条款。

**7.3. 杂项规定。**在本附录范围内，API 属于服务的一部分，有关服务的所有权利、限制和义务（包括免责声明和责任免除条款）均适用于 API。尽管有前一句规定，供应商可随时视方便终止 API 许可；如果客户未违约，供应商将按比例退还客户为 API 许可预付的费用。如果 API 条款中指定的文件之间发生冲突，效力优先次序为：(a) API 文件；(b) API 条款；(c) 本附录第 2 条；以及 (d) 主协议。