

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）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 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**分配给为**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。