

Bilaga för Brandwatch-tjänsten – senast uppdaterad: 11 februari 2026

Denna bilaga till Brandwatch-tjänsten ("Bilaga"), som även kan kallas "Bilaga till social lyssningstjänst" eller "Bilaga till sociala medier-hanteringstjänst", kompletterar det befintliga avtalet mellan parterna ("Huvudavtalet"). Termer med inledande versal som används men inte definieras i denna Bilaga har de betydelser som anges i Ramavtalet. Vid eventuell konflikt mellan denna bilaga och huvudavtalet har denna bilaga företräde.

1. Definitioner

"Leveransprodukt" avser skräddarsytt arbete från Leverantörens forskningsteam skapat för Kunden.

"Influence Help Center" avser dokumentationen på <https://influence-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

"Influence-tjänster" avser upptäckt av influencer, Influence CRM och kampanjhanteringstjänster som Leverantören tillhandahåller till Kunden.

"Rapport" avser en skräddarsydd Rapport från Leverantörens forskningsteam skapad för Kunden.

"Tjänster" avser social lyssning, hantering av sociala medier och kundinteraktionstjänster, och Influence-tjänster som Leverantören tillhandahåller till Kunden.

"Suite Help Center" betyder dokumentationen på <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

"Tredjepartstjänster" avser tjänster som inte tillhandahålls av Leverantören, men som Kunden kan komma åt eller använda i samband med tjänsterna inklusive sociala nätverk.

2. Servicevillkor

2.1 Ansvar. Kunden kommer att följa X:s, (tidigare Twitters), Tjänstevillkor, vanligtvis på <https://twitter.com/tos>, YouTubes Tjänstevillkor, vanligtvis på <https://www.youtube.com/t/terms>, Metas (tidigare Facebooks), Tjänstevillkor, vanligtvis på <https://www.facebook.com/terms.php> och WhatsApp Business Solutions Tjänstevillkor, vanligtvis på <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>, och Reddits användaravtal, vanligtvis på <https://www.redditinc.com/policies/user-agreement>, i tillämpliga fall, eller sådana andra villkor som Kunden har ingått direkt med en tillämplig leverantör av sociala data.

2.2 Tredjepartstjänster. Kundens användning av tredjepartstjänster och åtkomst till data från tredjepartstjänster regleras av tillämpliga villkor och policyer för tredjepartsleverantören. Leverantören är endast ansvarig för sina egna Tjänster och inte för eventuella Tredjepartstjänster. Tredjepartskällor kan när som helst välja att ändra tillämpliga begränsningar eller förbjuda deras innehåll, funktioner eller funktionalitet från att nås enligt detta Avtal. Om en Tredjepartstjänstleverantör upphör att göra en Tredjepartstjänst tillgänglig för användning med vissa funktioner och funktionalitet hos Tjänsterna, kommer Leverantören att sluta tillhandahålla åtkomst till sådana funktioner eller funktionalitet utan ansvar. Gränser för rättvis användning gäller för antalet konton med Tredjepartstjänster som Kunden hanterar via Tjänsterna.

2.3 Användningsfallsgodkännande. Om en tredjepartsleverantör av innehåll kräver användningsfallsgodkännande kommer Kunden inte att använda sådant tredjepartsinnehåll förrän Kundens användningsfall har godkänts skriftligen och meddelats Kunden. Kundens fortsatta användning av det godkända tredjemansinnehållet är dessutom föremål för eventuella ändringar eller återkallelse av godkännande från leverantören av tredjemansinnehållet. Kunden samtycker till att omedelbart sluta använda tredjepartsinnehåll om förhandsgodkännande senare ändras, upphävs eller återkallas.

2.4 AI-användning. Kunden kommer inte att, och kommer inte att tillåta någon tredje part eller underleverantör att, använda Leverantörsdata för att träna, utveckla, förbättra eller bidra till några generativa artificiella intelligensmodeller, maskininlärningsmodeller eller någon form av algoritmiska eller programvarubaserade artificiella intelligenssystem, utan att först inhämta skriftligt samtycke från Leverantören.

2.5 Begränsningar. Kunden får inte: (a) medvetet visa, distribuera eller på annat sätt göra Leverantörsdata tillgängliga för någon person eller enhet som Kunden rimligen tror kan använda Leverantörsdata på ett sätt som potentiellt skulle vara oförenligt med den individens rimliga förväntningar på integritet; (b) utföra forskning eller analys som isolerar en liten grupp individer eller någon enskild individ för olagliga eller diskriminerande syften; (c) använda Leverantörsdata i syfte att orsaka skada, eller att rikta in sig 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, data som rör påstådda eller faktiska brott, eller andra känsliga kategorier av personuppgifter som är förbjudna enligt tillämplig lag; (d) använda Leverantörsdata för att skapa en historisk databas; (e) utan Leverantörens föregående skriftliga samtycke, men i enlighet med tillämplig lag, visa, distribuera eller på annat sätt göra Leverantörsdata tillgängliga för någon medlem i underrättssetjänsten eller någon annan statlig eller offentlig sektorsenhet; (f) i enlighet med tillämplig lag, använda Tjänsterna för att genomföra bakgrundskontroller eller granskningar, kredit- eller riskförsäkringsanalyser, psykografisk segmentering eller ansiktigenkänning; (g) använda Tjänsterna för att ladda upp, lagra eller överföra: (i) oanständigt eller olagligt material; (ii) oönskad kommunikation; eller (iii) material som bryter mot tredje parts integritet, publicitet eller immateriella rättigheter eller villkor, policyer eller riktlinjer för Tredjepartstjänster; eller (h) använda Leverantörsdata som bevis i rättsliga förfaranden, i politiska aktiviteter eller för offentlig visning, inklusive, men inte begränsat till, marknadsföring, reklam, stöd, publicitet och utbildningsutställningar.

2.6 Leverantörsdata. Om Kunden behandlar Leverantörsdata som innehåller personuppgifter ansvarar Kunden för att tillhandahålla tillämpliga integritetspolicyer, inbegripet att namnge Leverantören som en källa till personuppgifter. En licensgivare eller Tillämplig lag kan kräva att Leverantören tar bort personuppgifter i Leverantörsdata. I sådana fall kommer Leverantören att meddela Kunden om de påverkade Leverantörsdata som kräver borttagning och Kunden kommer omedelbart att ta bort sådana data från sina system, vare sig under eller efter Avtalsperioden. Leverantörsdata tillhandahålls "i befintligt skick", exklusive några uttryckliga eller underförstådda garantier.

2.7 Användare. Tjänsterna kan användas av det antal Användare som anges i en Beställning och får inte användas av fler än det antalet samtidigt. Varje Användarkonto är endast för 1 individ och får inte delas mellan individer. Ett generiskt Användarkonto (t.ex. social@customer.com) är inte ett giltigt Användarkonto även om det bara används av en individ. Om inte annat anges i en Beställning, måste Användare vara anställda, konsulter, entreprenörer eller agenter för den specifika Kundentitet som identifieras i Beställningen.

2.8 Säkerhet. Kunden kommer att vidta kommersiellt rimliga åtgärder för att förhindra obehörig åtkomst till Tjänsterna eller Leverantörsdata och kommer att implementera säkerhetsåtgärder som uppfyller bästa branschstandarder för att skydda Leverantörsdata som laddas ner till Kundens system. Kunden ansvarar för att avgöra om någon multifaktorautentiseringsmetod ska användas utöver Leverantörens standardsäkerhetsinställningar. Om Kunden väljer att använda sitt eget identitetsleverantörssystem ("IdP") för att autentisera sina Användare, kommer Kunden att regelbundet granska och säkerställa adekvat säkerhet för sådant IdP på Kundens bekostnad. Om Kunden ger Leverantören åtkomst till Kunddata via någon webbportal eller andra icke-offentliga webbplatser eller extranätjänster på Kundens eller en tredje parts webbplats eller system, är Kunden ansvarig för informationssäkerhetsstyrningen i samband med sådan åtkomst, inklusive hanteringen av användarkonton och åtkomsträttigheter.

2.9 Stöd. Kundsupport för Tjänsterna (exklusive Influence-tjänsterna) tillhandahålls enligt beskrivningen i Hjälpcentret, förutom så som annars beskrivs i denna Bilaga. Kundsupport för Influence-tjänsterna kommer att tillhandahållas enligt beskrivningen i Influence-hjälpcentret.

2.10 Kunden kan exportera Kunddata under Avtalsperioden. Efter utgången av detta Avtal eller avveckling av en berörd äldre plattform, kommer Leverantören inte att ha någon skyldighet att lagra Kunddata, och Leverantören kommer att radera alla kopior av sådan information som en del av sin normala affärsverksamhet, såvida det inte är förbjudet enligt lag.

2.11 Uppdateringar. Denna Bilaga kan uppdateras regelbundet för att täcka produkt- eller tekniska utvecklingar, lagändringar eller för att inkludera villkor som innehållsleverantörer kräver. Meddelande om väsentliga ändringar kommer att levereras enligt lag. Med förbehåll för det föregående kommer fortsatt användning av dessa Tjänster att utgöra ett godkännande av dessa villkor.

3. Immateriella rättigheter

3.1 Rapporter. Leverantören äger alla Rapporter, exklusive eventuell Kunddata i en Rapport. Leverantören ger Kunden en världsomspännande, icke-exklusiv, icke-överlåtbar, royaltyfri licens att använda Rapporten och leverantörsdata i Rapporten i enlighet med Avtalet.

3.2 Leverantörsdatalicens. Leverantören beviljar kunden en global, icke-exklusiv, icke-överförbar, royaltyfri licens att använda, ladda ner, kopiera eller på annat sätt ta bort leverantörsdata från leverantörens system, för användning i enlighet med .. avtalet, under löptiden. Alla rättigheter som inte uttryckligen beviljas Kunden häri förbehålls Leverantören och dess datalicensgivare, i tillämpliga fall.

3.3 Kunddatalicens. Kunden beviljar Leverantören en icke-exklusiv, royaltyfri licens att behandla Kunddata i syfte att tillhandahålla Tjänsterna.

4. Benchmark-modul – Villkor

Detta avsnitt 4 gäller endast om Kundens Beställning inkluderar tillgång till benchmarking-funktionalitet ("Benchmark-modul").

4.1 Stöd. Kunden kommer att få support för Benchmark-modulen via e-post unmetric-help@brandwatch.com och kommer att få ett svar inom 24 timmar. Leverantören kommer att vidta kommersiellt rimliga åtgärder för att: (a) fixa buggar inom rimlig tid; och (b) göra Benchmark-modulen tillgänglig dygnet runt, 7 dagar i veckan, förutom för: (i) planerad driftstopp (som Kunden kommer att få meddelande om via e-post minst 6 timmar i förväg); eller (ii) eventuell otillgänglighet orsakad av omständigheter utanför Leverantörens rimliga kontroll.

5. Professionella tjänster villkor

Detta avsnitt 5 gäller endast om Kundens Beställning inkluderar skräddarsydda professionella tjänster som Leverantören tillhandahåller till Kunden ("Professionella tjänster").

5.1 Leveransprodukter. Leverantören äger alla Leveransprodukter, exklusive Kunddata i en Leveransprodukt. Leverantören ger Kunden en världsomspännande, icke-exklusiv, icke-överlåtbar, royaltyfri licens att använda Leveransprodukten och Leverantörsdata i Leveransprodukten i enlighet med detta Avtal.

5.2 Timmar. Leverantören kommer att tillhandahålla Professionella tjänster till Kunden med för det antal timmar som anges i en Beställning ("Timmar"). All tid som tilldelas av Leverantören för att tillhandahålla Professionella tjänster till Kunden (inklusive förberedande arbete) kommer att dras av från Kundens tilldelade Timmar. Användning av Timmar kommer att samordnas med Kunden på Kundens begäran. Leverantören kan debitera kunden ytterligare avgifter för utbildning om kunden upprepade gånger uteblir från sina utbildningstillfällen eller avbokar med mindre än 24 timmars varsel. Oanvända Timmar är inte användbara eller återbetalningsbara vid utgång eller uppsägning av en Beställning.

5.3 Förseningar. Kunden kommer omedelbart att förse Leverantören med alla uppgifter som Leverantören begär för att leverera Leveransprodukterna. Kunden har inte rätt till återbetalning av avgifter i händelse av förseningar eller ofullständiga leveranser orsakade av att Kunden inte fullgör sina skyldigheter enligt denna Bilaga.

6. Byråvillkor

Detta avsnitt 6 gäller endast om Kunden prenumererar på Tjänsterna eller Benchmark-modulen eller Professionella tjänster som en byrå för att tillhandahålla sina egna byråtjänster till sina kunder ("Byråkunder"). Kunden ska följa villkoren som finns på <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/>.

7. API-villkor

Detta Avsnitt 7 gäller endast om Kundens Beställning inkluderar API eller API+ produkter.

7.1 "API-dokumentation" avser Leverantörens dokumentation som anges i [Hjälpcentret](#) eller på annat sätt tillhandahålls av Leverantören.

7.2 Licens. Leverantören ger Kunden en icke-exklusiv, återkallelig, icke-överlåtbar, icke-underlicensierbar licens för åtkomst till och användning av API:t i enlighet med detta Bilaga i syfte att utbyta data mellan Tjänsterna och Kundens system underkastat Leverantörens godkännande av användarfall ("API-licens"). Om inte annat överenskommits, beviljas Kunden upp till fem API-nycklar för användning inom en enda juridisk enhet ("Organisation") och sådana API-nycklar får endast delas inom sådan Organisation. Oavsett den föregående meningen har Kunden rätt att förmedla API-nyckeln till en av Kundens auktoriserade tredje parter, förutsatt att Kundens användning av API-nyckeln är intern. Eventuell API-integration som utvecklats av Kunden eller av tredje man för Kundens räkning ska efterleva villkoren i detta Avtal. Vid åtkomst till innehåll via ett API samtycker Kunden till att uppdatera alla API-frågor minst dagligen, eller oftare på Leverantörens begäran.

7.3 Övrigt. I denna Bilaga är API:t en del av Tjänsterna och alla rättigheter, begränsningar och skyldigheter (inbegripet friskrivningar och undantag från ansvarsskyldighet) med avseende på Tjänsterna gäller för API:t. Oavsett den föregående meningen kan Leverantören säga upp API-licensen efter eget gottfinnande när som helst, och Leverantören kommer att tillhandahålla en proportionell återbetalning av eventuella förbetalda avgifter för API-licensen, under förutsättning att Kunden inte har brutit mot den. Leverantören förbehåller sig rätten att validera Kundens användning av Leverantörsdata som erhållits via API och Kunden samtycker till att följa Leverantörens rimliga begäranden. I händelse av konflikt mellan dokumenten som identifieras i dessa API-villkor kommer prioritetsordningen att vara: (a) API-dokumentationen; (b) dessa API-villkor; (c) Avsnitt 2 i denna Bilaga; och (d) Huvudavtalet.

8. Tredjepartstjänster

Varje underavsnitt i detta avsnitt 8 gäller endast om Kundens beställning inkluderar relevanta tredjepartstjänster. Var och en av nedanstående är Återförsålda tjänster. Om inte Kunden har ingått ett direkt avtal med en tillämplig tredjepartsleverantör gäller de länkade villkoren.

8.1 Trajaan. Kunden ska följa Trajaans villkor, vanligtvis på <https://trajaan.io/legal/terms-and-conditions/>.

8.2 Blackbird.ai. Kunden ska följa Blackbird.ai villkor som vanligtvis finns på <https://blackbird.ai/terms-of-service/>.

8.3 OSavul. Kunden ska följa OSavuls villkor, vanligtvis på <https://www.osavul.cloud/terms-and-conditions>.

8.4 Sociuu. Kunden ska följa Sociuus villkor, vanligtvis på <https://sociuu.com/general-terms-and-conditions-gtc-of-use-of-sociuu-services/> och dataskyddsavtalet, vanligtvis på <https://sociuu.com/signed-dpa-240829/>.

8.5 StoryStream. Kunden ska följa Story Streams villkor och DPA, vanligtvis på <https://storystream.ai/wp-content/uploads/2023/05/StoryStream-Brandwatch-Customer-Terms-and-Conditions-DPA-2023.pdf>.

8.6 Converseon. Kunden ska följa Converseons villkor, vanligtvis på <https://app.conversus.ai/termservice>.