

Brandwatch 服务附录 – 最后更新时间：2026 年 2 月 11 日

本 **Brandwatch 服务附录**（“附录”）可能又称为“**社交聆听服务附录**”或“**社交媒体管理服务附录**”，是对双方签订的已有协议（“**主协议**”）的补充。本附录中以粗体字显示但未定义的术语，具有**主协议**中赋予的含义。如果本**附录**与**主协议**有任何冲突，以本**附录**为准。

1. 定义

“**可交付成果**”是指**供应商**研究团队为**客户**制作的定制化工作成果。

“**影响力帮助中心**”是指载于 <https://influence-help.brandwatch.com/hc/en-us> 的文档。

“**影响力服务**”是指**供应商**向**客户**提供的影响者发现、影响力 CRM 以及活动管理服务。

“**报告**”是指**供应商**研究团队为**客户**制作的定制化报告。

“**服务**”是指**供应商**为**客户**提供的社交聆听、社交媒体管理和客户互动服务，以及**影响力服务**。

“**Suite 帮助中心**”是指位于 <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us> 的文档。

“**第三方服务**”是指非由**供应商**提供的，但**客户**可在与本服务相关的情境下访问或使用的服务，包括社交网络。

2. 服务条款

2.1 责任。客户将遵守 X（原为 Twitter）服务条款（通常位于 <https://twitter.com/tos>）、YouTube 服务条款（通常位于 <https://www.youtube.com/t/terms>）、Meta（原为 Facebook）服务条款（通常位于 <https://www.facebook.com/terms.php>）和 WhatsApp 商业解决方案条款（通常位于 <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>）以及 Reddit 用户协议（通常位于 <https://www.redditinc.com/policies/user-agreement>）（如适用），或**客户**直接与适用的社交数据提供商达成的其他条款。

2.2 第三方服务。客户对**第三方服务**的使用以及对**第三方服务**数据的访问受第三方提供商的适用条款和政策的约束。**供应商**仅对其自身**服务**负责，不对任何**第三方服务**负责。第三方来源可能随时选择修改适用的限制或禁止在本**协议**项下访问其内容、特性或功能。如果某一**第三方服务**提供商停止提供**第三方服务**可用于本**服务**的某些特性和功能，则**供应商**将停止提供对此类特性或功能的访问权限，且无需承担责任。合理使用限制适用于**客户**通过本**服务**管理的**第三方服务**账户数量。

2.3 用例批准。如果**第三方内容**提供商要求用例批准，则**客户**在其用例申请获得书面批准并获通知之前不得使用此类**第三方内容**。此外，**客户**继续使用已获批的**第三方内容**将取决于**第三方内容**提供商对批准的任何变更或撤销。如果先前的批准随后被修改、暂停或撤销，**客户**同意立即停止使用此类**第三方内容**。

2.4 人工智能的使用。未经**供应商**事先书面同意，**客户**不得，也不得允许任何**第三方**或分处理者，使用**供应商数据**来训练、开发、改进或贡献于任何生成式人工智能模型、机器学习模型或任何形式的算法或基于软件的人工智能系统。

2.5 限制。客户不得：(a) 在有合理理由相信任何个人或实体有可能不按该个人的合理的隐私期望使用**供应商数据**的情况下，故意向该个人或实体展示、分发或通过其他方式提供**供应商数据**；(b) 出于非法或歧视性目的开展研究或分析以孤立一小群体或任何单一个人；(c) 基于健康状况、负面财务状况或条件、政治派别或信仰、种族或族裔、宗教或哲学派别或信仰、性生活或性取向、工会会员资格、与任何涉嫌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的个人信息，利用**供应商数据**针对、细分或为任何个人建立画像；(d) 利用**供应商数据**创建历史数据库；(e) 未经**供应商**事先书面同意，将**供应商数据**展示、分发或通过其他方式提供给情报机构或任何其他政府或公共部门实体的任何成员，但依**适用法律**的除外；(f)使用**服务**进行背景调查或审查，进行信用或风险保险分析，进行心理画像细分，或进行面部识别，但依**适用法律**的除外；(g) 使用**服务**上传、存储或传输；(i) 不雅或非法资料；(ii) 未经请求的通信；或(iii) 违反第三方的隐私权、公开宣传权、知识产权或任何**第三方服务**的条款或条件、政策或准则的资料；或者(h) 使用**供应商数据**作为法律程序中的证据、用于政治活动，或用于任何公开展示，包括但不限于营销、广告、代言、宣传及教育展览。

2.6 供应商数据。如果客户处理的**供应商数据**包含个人数据，客户有责任向数据主体提供适当的隐私通知，包括将**供应商**列为个人数据来源。许可方或**适用法律**可能会要求**供应商**删除任何**供应商数据**中的个人数据。在此情况下，**供应商**将通知客户需要删除的受影响的**供应商数据**，客户应立即从其系统中删除此类数据，无论在**期限内**还是届满之后。**供应商数据**按“现状原样”提供，不附带任何明示或默示的保证。

2.7 用户。本**服务**仅可供订单中载明的**用户**人数使用，不得由超过该人数的**用户**同时使用。每个**用户**账户仅供一(1)人使用，不得由多人共享。通用型**用户**账户（例如 social@customer.com）不视为有效的**用户**账户，即使仅由一(1)人使用。除非**订单**另有说明，否则**用户**必须是**订单**上所载明的特定**客户**实体的雇员、顾问、承包商或代理人。

2.8 安全。客户应尽商业上合理努力防止未经授权访问本**服务**或**供应商数据**，并将采用符合最佳行业标准的安全措施，以保护下载到**客户**系统中的任何**供应商数据**。**客户**负责自行决定是否在**供应商**默认安全设置之外使用任何多因素身份验证方法。如果**客户**选择使用其自己的身份提供商系统（“IdP”）对**用户**进行身份验证，**客户**应定期审查并确保该 IdP 具有可靠的安全性，并且**客户**自行承担相关费用。如果**客户**授权**供应商**通过任何门户网站、其他非公开网站、或**客户**或**第三方**网站或系统上的外联网服务访问**客户数据**，**客户**应负责此类访问的相关信息安全管理，包括**用户**账户和访问权限的管理。

2.9 支持。除非本**附录**另有规定，**服务**（影响力**服务**除外）的**客户**支持将按照**帮助中心**所载明的方式提供。**影响力服务**的**客户**支持将按照**影响力帮助中心**的规定提供。

2.10 客户可在**期限内**导出**客户数据**。本协议到期或相关遗留平台弃用后，**供应商**将无义务继续存储**客户数据**，**供应商**将在正常业务流程中删除此类数据的所有副本，除非法律禁止。

2.11 更新。本**附录**可能会定期更新，以涵盖产品或技术发展、法律变更或纳入内容**供应商**要求的条款。重大变更通知将按照法律要求发送。在此前提下，**客户**继续使用本**服务**将被视为接受这些更新后的条款。

3 知识产权

3.1 报告。**供应商**拥有任何**报告**的所有权，但**报告**中包含的任何**客户数据**除外。**供应商**向**客户**授予全球范围内的、非排他性的、不可转让的、免版税的许可，以便其按照本协议使用**报告**和**报告**中的**供应商数据**。

3.2 供应商数据许可。**供应商**在**期限内**向**客户**授予全球范围内的、非排他性的、不可转让的、免版税的许可，以便其按照本协议之约定使用之目的，使用、下载、复制或以其他方式删除**供应商**系统中的**供应商数据**。凡本协议未明示授予**客户**的权利，均由**供应商**及其数据许可方（如适用）保留。

3.3 客户数据许可。客户向供应商授予非排他性的、免版税的许可，以便其出于提供服务之目的处理客户数据。

4 基准模块条款

此第 4 节仅适用于客户订单中包含基准功能（“基准模块”）访问权限的情况。

4.1 支持。客户将通过以下电子邮件获得基准模块的电子邮件支持：unmetric-help@brandwatch.com 并将在 24 小时内收到答复。供应商应尽合理的商业努力：(a) 在合理的时间内修复错误；及(b) 每周 7 天、每天 24 小时提供基准模块以供使用，但以下情况除外：(i) 计划内停机（客户将至少提前 6 小时通过电子邮件收到停机通知）；或 (ii) 超出供应商合理控制范围的情况导致的任何不可用情况。

5 专业服务条款

此第 5 节仅适用于客户订单中包含供应商为客户提供的任何定制专业服务（“专业服务”）的情况。

5.1 可交付成果。供应商拥有任何可交付成果的所有权，但可交付成果中包含的任何客户数据除外。供应商向客户授予全球范围内的、非排他性的、不可转让的、免版税的许可，以便其按照本协议使用可交付成果和可交付成果中的供应商数据。

5.2 时数。供应商将按订单中载明的服务时数（“时数”）向客户提供专业服务。供应商分配用于向客户提供专业服务（包括准备工作）的任何时间都将从客户的已分配时数中扣除。时数的使用将按照客户要求与客户进行协调。如果客户多次未能参加培训课程或在 24 小时内取消培训，供应商可能会向客户收取额外的培训费用。订单到期或终止时，未使用的时数将无法使用或获得费用偿付。

5.3 延误。客户将及时向供应商提供供应商要求的任何数据以交付可交付成果。如果客户因未履行本附录规定的义务而导致可交付成果延误或不完整，客户无权获得费用偿付。

6 代理条款

此第 6 节仅适用于客户作为代理机构订阅服务或基准模块或专业服务，以向其客户（“代理客户”）提供自己的代理服务的情况。客户应遵守 <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/> 的条款。

7 API 条款

此第 7 节仅适用于客户订单包含 API 或 API+ 产品的情况。

7.1 “API 文档”是指供应商在[帮助中心](#)中载明的或由供应商另行提供的文档。

7.2 许可。供应商向客户授予非排他性的、可撤销的、不可转让的、不可再授权的许可，以便其根据本附录的规定访问和使用 API，用于在服务 and 客户系统之间交换数据，但须经供应商批准用例（“API 许可”）。除非另有约定，客户最多可获得五(5)个 API 密钥，供单个法人实体（“组织”）内部使用，且此类 API 密钥只能在该组织内部共享。尽管有前述规定，客户有权与其授权的一家第三方共享 API 密钥，前提

是 API 密钥仅供**客户**内部使用。**客户**或代表**客户**的第三方开发的任何 API 集成均应遵守本协议条款。当通过 API 访问内容时，**客户**同意至少每日刷新一次所有 API 查询，或在**供应商**要求时更频繁地刷新。

7.3 杂项。就本附录而言，API 是**服务**的一部分，与**服务**有关的所有权利、限制和义务（包括免责声明和责任免除）均适用于 API。尽管有前述规定，**供应商**可随时以便利为由而终止 API 许可，且在**客户**未违约的前提下，**供应商**将按比例退还任何预付的 API 许可费用。供应商保留验证客户通过 API 获取的供应商数据使用情况的权利，且客户同意遵守供应商的合理要求。如果本 API 条款中确定的文件之间存在任何冲突，则优先顺序为：(a) API 文档；(b) 本 API 条款；(c) 本附录第 2 节；以及 (d) 主协议。

第 8 节 第三方服务

此第 8 节中的各小节仅适用于**客户**订单包含相关第三方服务的情况。以下各项均为**转售服务**。除非**客户**已与相关第三方服务提供商直接签订合同，否则适用下列链接的条款。

- 8.1 **Trajaan**。客户应遵守 **Trajaan** 的条款与条件（通常载于 <https://trajaan.io/legal/terms-and-conditions/>）。
- 8.2 **Blackbird.ai**。客户应遵守 **Blackbird.ai** 的条款与条件（通常载于 <https://blackbird.ai/terms-of-service/>）。
- 8.3 **OSavul**。客户应遵守 **OSavul** 的条款与条件（通常载于 <https://www.osavul.cloud/terms-and-conditions>）。
- 8.4 **Sociuu**。客户应遵守 **Sociuu** 的条款与条件（通常载于 <https://sociuu.com/general-terms-and-conditions-gtc-of-use-of-sociuu-services/>，以及数据处理协议（通常载于 <https://sociuu.com/signed-dpa-240829/>））。
- 8.5 **StoryStream**。客户应遵守 **StoryStream** 的条款与条件以及数据处理协议（通常载于 <https://storystream.ai/wp-content/uploads/2023/05/StoryStream-Brandwatch-Customer-Terms-and-Conditions-DPA-2023.pdf>）。
- 8.6 **Converseon**。客户应遵守 **Converseon** 的条款与条件（通常载于 <https://app.conversus.ai/termservice>）。