

# Master Service Agreement

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend definiert) gelten durch Bezugnahme in dem Dokument, in dem Mercury Media Technology GmbH & Co. KG ("MMT"), Klostertor 1, 20097 Hamburg, Deutschland, und der Kunde die kommerziellen Bedingungen für die Nutzung des Dienstes (wie unten definiert) durch den Kunden vereinbaren (die "Auftragsbestätigung"). Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Auftragsbestätigung ist die Auftragsbestätigung maßgebend.

## 1. Definitionen und Auslegung

Definitionen Großgeschriebene Begriffe haben die folgende Bedeutung:

- "Geschäftstag(e)" bezeichnet Tage, an denen Geschäftsbanken in Deutschland für allgemeine Bankgeschäfte (mit Ausnahme von Internet-Banking) geöffnet sind;
- "Beratungshonorar" bedeutet ein Stundenhonorar, wie es in Abschnitt 1.1 der Auftragsbestätigung festgelegt ist.
- "Kritische Wartung" bedeutet die Behebung kritischer Software- und Hardwarefehler, einschließlich Sicherheitspatches für Anwendungen Dritter;
- "Kunde" bezeichnet die in der Auftragsbestätigung angegebene Partei, mit Ausnahme von MMT;
- "Kundenvertrag" bedeutet die Auftragsbestätigung zusammen mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Datenverarbeitungsvertrag;
- "Kundendaten" sind Kundeninformationen, die bei der Nutzung des Dienstes aufgezeichnet und gespeichert werden, sowie die verarbeiteten Informationen, die das Ergebnis der Nutzung des Dienstes sind;
- "Datenverarbeitungsvertrag" bezeichnet den Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten, wobei MMT der Datenverarbeiter und der Kunde der Datenverantwortliche ist (siehe Datenverarbeitungsvertrag).
- "Tag(e)" bedeutet Kalendertage, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben; ● "Datum des Inkrafttretens" bedeutet das Datum, an dem die Auftragsbestätigung von beiden Parteien unterzeichnet wird;
- "Auftragsbestätigung" bedeutet das, was in der Präambel zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt ist;
- "Personenbezogene Daten" sind solche Informationen, die sich direkt oder indirekt auf eine Person beziehen können und die im Rahmen des Dienstes verarbeitet werden, wobei MMT der Datenverarbeiter und der Kunde der Datenverantwortliche ist. Beispiele für solche Daten sind Name, Bild, persönliche ID-Nummer, Kontaktdaten, Wettbewerbsbeiträge, getroffene Auswahlen, Verhalten oder IP-Adresse.
- "Service" bezeichnet die Module der MMT Suite of Applications (MMT Scope, MMT Scout, MMT

Mercury, MMT Bridge) und alle anderen Services, die MMT für einen Kunden erbringt;

- "Servicegebühr" bedeutet eine regelmäßige Gebühr für die Nutzung des Dienstes, wie in Abschnitt 1.1 der Auftragsbestätigung angegeben;
- "Software" bezeichnet die gesamte in den Dienst integrierte Software;
- "Allgemeine Geschäftsbedingungen" bezeichnet dieses Dokument;
- "Laufzeit" bezeichnet die Dauer des Kundenvertrags, wie sie in der Auftragsbestätigung angegeben ist;
- "Updates" bedeutet jede geplante Änderung des Dienstes durch MMT, wie z.B. Updates und neue Versionen der Software; und
- "Benutzerkonto" bezeichnet ein von MMT zur Verfügung gestelltes Benutzerkonto, das erforderlich ist, um Zugang zum Service zu erhalten, einschließlich aller Anmeldeinformationen und Sicherheitsmethoden oder anderer Informationen bezüglich des Benutzerkontos, die dem Kunden von MMT zur Verfügung gestellt werden.
- "Defekt" bedeutet ein fehlerhaftes Softwareverhalten, das eine Abweichung vom definierten Softwareverhalten in der Dokumentation (Bedienungsanleitungen, Benutzerhandbücher und Versionshinweise) darstellt und nur durch eine Änderung der Software behoben werden kann. Eine vorübergehende Maßnahme zur Behebung eines Fehlers ist ein Workaround.
- "Key-User-Team" ist ein Team von bis zu fünf namentlich benannten Personen des Kunden, die die in diesen Bedingungen definierten Second-Line-Support-Dienste nutzen können. Sie sind die erste Anlaufstelle für die Mitarbeiter des Kunden. Der Kunde wird seinen Mitarbeitern einen First-Line-Helpdesk zur Verfügung stellen, um Fragen zu bearbeiten, die mit Hilfe des Inhalts von Handbüchern oder durch Benutzerschulungen gelöst werden können. Für weitergehende, komplexere Fragen, die dem Second-Line-Support zugewiesen werden müssen, kann der First-Line-Support-Helpdesk Unterstützung von MMT Support erhalten.

## 2. Umfang der Arbeiten - Nutzungsüberlassung

2.1 Mit der vollständigen Zahlung der in der Auftragsbestätigung angegebenen Servicegebühr gewährt MMT dem Kunden ein nicht ausschließliches, weltweites, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht, den Service über Benutzerkonten, einschließlich aller funktionalen Software-Updates, ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden während der Laufzeit zu nutzen.

2.2 Das Recht zur Nutzung des Dienstes ist auf die Anzahl der vom Kunden erworbenen Benutzerkonten beschränkt. Jedes Benutzerkonto darf nur von der natürlichen Person genutzt werden, die für das Benutzerkonto bei MMT registriert ist.

2.3 MMT wird sich nach besten Kräften bemühen, auf schriftlichen Antrag des Kunden Änderungen und Weiterentwicklungen des Dienstes im Rahmen der einzelnen Kostenvereinbarungen vorzunehmen.

2.4 Der Kunde hat das Recht, seinen Unterauftragnehmern den Zugang zum Dienst und dessen Nutzung zu gestatten, soweit dies für die internen Geschäftszwecke des Kunden erforderlich ist, vorausgesetzt, dass alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- (a) dass diese Unterauftragnehmer schriftlich von MMT genehmigt werden, dass (b) diese Unterauftragnehmer durch schriftliche Geheimhaltungsverpflichtungen gebunden sind, die mindestens den Bedingungen des Kundenvertrags entsprechen,
- (c) dass ein Unterauftragnehmer den Dienst mit separaten Benutzerkonten nutzt, (d) dass der Kunde gegenüber MMT für alle Handlungen dieser Unterauftragnehmer voll haftbar und verantwortlich bleibt.

2.5 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass bestimmte Teile, Funktionen, Informationen und Materialien des Dienstes möglicherweise:

- (a) von Dritten bereitgestellt werden,
- (b) Links zu Websites und Diensten Dritter enthalten oder
- (c) den Import oder Export von Daten von und zu Websites und Diensten Dritter, einschließlich Werbeplattformen Dritter, erfordern ("Inhalte Dritter").

Daten von Drittanbietern unterliegen nicht der Kontrolle von MMT, und MMT schließt ausdrücklich jegliche Haftung für Daten von Drittanbietern aus. Der Inhalt von Drittanbietern unterliegt den für diese Drittanbieterdaten geltenden Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinien, und der Kunde ist allein dafür verantwortlich, diese Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinien zu prüfen und zu akzeptieren. MMT befürwortet nicht und ist nicht verantwortlich oder haftbar für das Verhalten, die Funktionen oder den Inhalt von Drittseiten oder für eine Vereinbarung, die ein Kunde mit dem Anbieter solcher Drittseiten eingeht.

2.6 Für den Fall, dass der Kunde Dienste wie Upstream Data Pipeline in MMT Mercury oder MMT Bridge nutzen möchte, nimmt der Kunde zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass dieser Dienst nur als technischer Datenverbinder zwischen den Anwendungen von MMT und externen Datenquellen fungiert, für die Dritte verantwortlich sind. Der Kunde wählt selbständig die über MMT Bridge und Data Pipeline einzubindenden Datenquellen aus und entscheidet, welche Daten sie liefern. MMT hat keinen Einfluss auf die Daten und sonstigen Informationen aus externen Quellen und keine Möglichkeit, deren Richtigkeit zu überprüfen. Wenn MMT feststellt, dass aus einer solchen Quelle keine Daten abgerufen werden können oder ein unvollständiger Datensatz abgerufen wird. MMT wird sich nach besten Kräften bemühen, den Kunden unverzüglich zu informieren und ihn auf Wunsch bei der Analyse des Fehlers zu unterstützen.

2.7 Im Falle der Nutzung des MMT-Scopes durch den Kunden können dem Kunden Prognosen zur Verfügung gestellt werden, die aufzeigen, welche Entwicklungen aufgrund der Modellierung vergangener Ereignisse möglich erscheinen. In Bezug auf die Prognosen erkennt der Kunde an, dass sie sich nur an vergangenen Entwicklungen orientieren und keine eindeutigen Vorhersagen darstellen können. Die tatsächliche Entwicklung ist vielmehr von verschiedenen zukünftigen, sich ändernden Umständen abhängig, auf die MMT keinen Einfluss hat und deren Auswirkungen nicht mit Sicherheit abgeschätzt werden können.

2.8 MMT verwendet die externe Software "Tableau" zur Visualisierung von Daten wie Prognosen (MMT Scope, siehe 2.7) und Dashboards (MMT Scout), die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Diese

Software wird von TABLEAU SOFTWARE, LLC zur Verfügung gestellt. MMT wird die Software nach bestem Wissen und Gewissen nutzen und nach den gängigen Standards einrichten, um dem Kunden Visualisierungen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde erkennt jedoch an und stimmt zu, dass MMT keinen direkten Einfluss auf die Software und ihre Funktionsweise sowie die dahinter stehenden Funktionalitäten hat und dementsprechend nicht in der Lage ist, mögliche Fehler oder Ungenauigkeiten in den Visualisierungen, die auf Fehler in der zugrunde liegenden Software zurückzuführen sind, direkt zu erkennen. Sollte MMT jedoch von einer fehlerhaften Visualisierung oder einer Fehlfunktion der Software Kenntnis erlangen, wird MMT sich nach besten Kräften bemühen, den Kunden und den Anbieter der Software gemäß dem SLA unverzüglich zu informieren.

2.9 Der Kunde ist für die Funktionsfähigkeit seines Internetzugangs einschließlich der Übertragungswege und seiner eigenen Rechner allein verantwortlich; dies ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

### **3. Allgemeine Pflichten des Kunden**

3.1 Der Kunde verpflichtet sich zu:

- (a) die Anweisungen und Spezifikationen zu befolgen, die MMT von Zeit zu Zeit auf seiner Website (<https://support.getmercury.io/fr/support/home>) und/oder anderweitig schriftlich in Bezug auf Software, Hardware und Kommunikation in Verbindung mit dem Service erteilt;
- (b) ohne vorherige schriftliche Genehmigung von MMT keine Sicherheits- und/oder Kapazitätstests des Dienstes vorzunehmen;
- (c) sich zu vergewissern, dass die in den Dienst eingegebenen Daten das vereinbarte Format haben, virenfrei sind und in keiner anderen Weise geeignet sind, die Systeme von MMT zu beschädigen oder negativ zu beeinflussen;
- (d) weder selbst noch durch Dritte den Quellcode zu kopieren, zu verändern, zugänglich zu machen, ein abgeleitetes Werk zu erstellen, zurückzuentwickeln, zurückzuassemblieren oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode zu ermitteln oder Rechte an dem Dienst zu verkaufen, abzutreten, unterzulizenzieren oder anderweitig abzutreten oder zu übertragen;
- (e) ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von MMT keine automatisierten Softwareprogramme, Spider, Webcrawler, URL-Checker, Computer-"Robots" oder andere Programme für den Zugriff auf den Dienst zu verwenden;
- (f) MMT in jeder Hinsicht bei der Erbringung der in diesen Bedingungen genannten Dienste zu unterstützen. Insbesondere wird der Kunde im Interesse einer effizienten Mängelbeseitigung und -bearbeitung Mitarbeiter und entsprechende Stellvertreter mit vertieften funktionalen und technischen Kenntnissen über die Module als Ansprechpartner für MMT benennen und MMT deren Namen und Kontaktdaten mitteilen;
- (g) die Services über die von MMT für den Zugriff auf den Service bereitgestellte

Schnittstelle zu nutzen; und

(h) MMT unverzüglich über etwaige Programmfehler in der Software, bekannte oder vermutete Sicherheitsverletzungen und sonstige Fehlfunktionen des Dienstes zu informieren und MMT in angemessener Weise zu unterstützen, damit MMT seine Verpflichtungen aus dem Kundenvertrag erfüllen kann: Der Kunde wird die Dienste von MMT durch angemessene Hilfestellung unterstützen. Insbesondere wird er auf eigene Kosten die erforderlichen Informationen und Daten zur Verfügung stellen und den Mitarbeitern von MMT den Zugang zu seinen Geschäftsräumen und die Kontaktaufnahme mit seinen Mitarbeitern im erforderlichen Umfang während seiner Geschäftszeiten ermöglichen. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und ist MMT deshalb nicht in der Lage, seine Leistungen ganz oder teilweise innerhalb der vereinbarten Frist zu erbringen, so verlängert sich die vereinbarte Frist um einen angemessenen Zeitraum.

3.2 Der Dienst kann Funktionen enthalten, die es dem Kunden ermöglichen, Kundendaten und andere Inhalte in den Dienst einzustellen, hochzuladen oder anderweitig zu übermitteln, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Texte, Filme, Bilder, Fotos, Audiodateien und Designs (im Folgenden gemeinsam als "Inhalt" bezeichnet).

3.2.1. Durch das Einstellen, Hochladen oder anderweitige Übermitteln von Inhalten sichert der Kunde zu und gewährleistet, dass er das Recht hat, diese Inhalte einzustellen, hochzuladen und zu übermitteln, und dass diese Inhalte (oder Teile davon), einschließlich der Nutzung durch MMT gemäß dem Kundenvertrag, nicht gegen eine Vereinbarung, ein anwendbares Gesetz oder ein Recht Dritter verstoßen, einschließlich geistiger Eigentumsrechte, des Rechts auf Privatsphäre und/oder geltender Datenschutzgesetze. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, MMT von jeglichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die sich aus der Nutzung von Inhalten durch MMT gemäß dem Kundenvertrag ergeben oder damit zusammenhängen. MMT behält sich das Recht vor, Inhalte zu löschen oder zu entfernen, die nach angemessener Auffassung von MMT gegen geltende Gesetze oder Rechte Dritter verstoßen.

3.2.2. Durch das Einstellen, Hochladen oder anderweitige Übermitteln von Inhalten an MMT gewährt der Kunde MMT eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, voll bezahlte Lizenz zur Nutzung der Inhalte (und jeglicher Teile davon) ausschließlich in der Art und Weise, wie es im Kundenvertrag vorgesehen ist oder wie es anderweitig für die Erfüllung eines vertraglichen Rechts oder einer vertraglichen Verpflichtung in Bezug auf den Kunden durch MMT erforderlich ist.

3.3 Der Dienst kann Funktionen enthalten, mit denen Dritte zur Anmeldung und/oder Nutzung des Dienstes eingeladen werden können. Wenn der Kunde beschließt, eine solche Funktion zu nutzen, erkennt der Kunde hiermit an und erklärt sich damit einverstanden, dass er dafür verantwortlich ist, die erforderliche Zustimmung des Empfängers der Einladung und (gegebenenfalls) seiner Mitarbeiter einzuholen, und dass MMT die Kontaktinformationen und Marken des Kunden bei der Bekanntgabe des Absenders solcher Einladungen wiedergeben darf.

3.3.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass er allein verantwortlich und haftbar ist für alle Verluste, Schäden und/oder Ansprüche Dritter, die sich

aus der Nutzung der Inhalte durch den Kunden ergeben oder damit in Zusammenhang stehen. MMT ist in keiner Weise oder Form für eine solche Nutzung verantwortlich oder haftbar.

3.3.2. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, MMT von allen Ansprüchen, Verteidigungskosten (einschließlich Anwaltskosten), Urteilen, Vergleichen und anderen Ausgaben freizustellen und zu verteidigen, die sich aus angeblichen Tatsachen oder Umständen ergeben, die, wenn sie wahr wären, eine Verletzung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dem Kundenvertrag darstellen würden.

3.4 Die vom Kunden in der Auftragsbestätigung erteilte Lizenz unterliegt den folgenden Einschränkungen:

- (a) die Plattform darf nur von der im Lizenzvertrag angegebenen Anzahl von Nutzern genutzt werden, wobei der Kunde die Möglichkeit hat, die Anzahl der Nutzer gemäß dem dort festgelegten Verfahren zu ändern, hinzuzufügen oder zu entfernen;
- (b) Die Plattform darf zu keinem Zeitpunkt von mehr als der in der Leistungsbeschreibung angegebenen Anzahl von gleichzeitigen Nutzern genutzt werden, wobei der Kunde Lizenzen für gleichzeitige Nutzer gemäß dem dort beschriebenen Verfahren hinzufügen oder entfernen kann;
- (c) der Kunde muss jederzeit die Bedingungen der Anbietervereinbarung einhalten und sicherstellen, dass alle Nutzer der Plattform den Bedingungen dieser Anbietervereinbarung zustimmen und sie einhalten;
- (d) Ohne die vorstehenden Bestimmungen einzuschränken, erklärt sich der Kunde damit einverstanden und erkennt an, dass er es keiner Person erlauben darf und wird, die SaaS-Dienste weiterzuverkaufen, abzutreten, zu übertragen, zu verteilen oder anderen den Zugang dazu zu ermöglichen;

3.5 Verstößt der Kunde gegen eine Bestimmung oder Bedingung des Kundenvertrags, hat MMT das Recht, den Zugang des Kunden zum Dienst (oder zu Teilen davon) auszusetzen oder zu beenden.

## 4. Preis und Zahlungsbedingungen

4.1 Die Gebühren für die im Rahmen des Kundenvertrags erbrachten Dienstleistungen, einschließlich der Servicegebühr, werden in der Auftragsbestätigung angegeben und sind für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens festgelegt; danach behält sich MMT das Recht vor, die Gebühren zu ändern.

4.2 Der Kunde hat die Wahl zwischen einem Monats- und einem Jahresabonnement, wobei Monatsabonnements von beiden Parteien mindestens einen (1) Monat vor Ablauf des aktuellen Abonnementzeitraums und Jahresabonnements von beiden Parteien mindestens drei (3) Monate vor Ablauf des aktuellen Abonnementzeitraums gekündigt werden können. Die Kündigung muss vom Kunden per E-Mail an [legal@mercurymediatechnology.com](mailto:legal@mercurymediatechnology.com) erfolgen. Wenn der Kunde per Rechnung zahlt. Sofern der Kunde das Abonnement nicht durch Befolgung der Anweisungen von MMT vor dem

Ende eines jeden Abonnementzeitraums kündigt, hat MMT das Recht, aber nicht die Pflicht, das Abonnement am Ende eines jeden Abonnementzeitraums zu verlängern und die vom Kunden gewählte Zahlungsmethode zu berechnen.

4.3 Hat sich der Kunde für die Zahlung der Servicegebühr per Debit- oder Kreditkarte entschieden, muss der Kunde sicherstellen, dass der Saldo die Servicegebühr vor dem Ende jedes Abonnementzeitraums deckt. Die Zahlung per Lastschrift oder Kreditkarte erfolgt über einen Drittanbieter und unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Drittanbieters. Wenn die Karte des Kunden nicht belastet werden kann, wird der Zugang des Kunden zum Dienst automatisch eingestellt, bis die Dienstgebühr vollständig bezahlt ist.

4.4 Hat sich der Kunde dafür entschieden, dass die Servicegebühr von MMT in Rechnung gestellt wird, stellt MMT die Servicegebühr innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Beginn eines jeden Kalendermonats oder Kalenderjahres (je nach Fall) im Voraus in Rechnung. Alle zusätzlichen Gebühren, d.h. Beratergebühren, werden vierteljährlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Die Rechnungen sind innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach dem Rechnungsdatum zu bezahlen.

4.5 Alle Beträge verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Alle Zahlungen, die der Kunde im Rahmen des Kundenvertrags zu leisten hat, erfolgen ohne Abzüge, Einbehalte oder Steuern jeglicher Art. Sollte eine Zahlung des Kunden an MMT aus irgendeinem Grund Abzügen, Einbehalten oder Steuern unterliegen, so wird der vereinbarte Zahlungsbetrag um die Anzahl dieser Abzüge, Einbehalte oder Steuern erhöht, so dass der von MMT zu erhaltende Betrag dem vereinbarten Zahlungsbetrag aus dem Kundenvertrag vor diesen Abzügen, Einbehalten oder Steuern entspricht. Auf Anfrage von MMT teilt der Kunde MMT die Umsatzsteuer-Identifikationsnummern und andere Informationen mit, die MMT für die Abrechnung des Serviceentgelts benötigt.

4.6 Sollte der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt eine Zahlung aus dem Kundenvertrag nicht rechtzeitig und vollständig zum Fälligkeitsdatum leisten, ist MMT berechtigt, auf den überfälligen Betrag bis zur Zahlung Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen.

4.7 Sofern in der Auftragsbestätigung nichts anderes vereinbart ist, ist MMT berechtigt, die in Absatz (1) genannten Entgelte an veränderte Marktbedingungen anzupassen, wenn sich der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Verbraucherpreisindex für Deutschland seit der letzten Entgeltanpassung um mehr als 2% verändert hat. Zur Klarstellung: Hat der Kunde ein Monatsabonnement, beginnt jeden Monat ein neuer Abonnementzeitraum. Wenn der Kunde ein Jahresabonnement abgeschlossen hat, beginnt jedes Jahr ein neuer Abonnementzeitraum.

## 5. Erstattungspolitik

5.1 MMT hat keine Rückerstattungspolitik. Alle Verkäufe sind endgültig. Es gibt keine Rückerstattungen.

5.2 Jede Herabstufung der Service-Nutzung führt dazu, dass die neue Service-Gebühr im nächsten Abrechnungszyklus berechnet wird. Für Downgrades zwischen den Abrechnungszyklen gibt es keine anteilige Berechnung. Eine Herabstufung des Dienstes kann zum Verlust von Funktionen oder Kapazitäten des Benutzerkontos des Kunden führen. MMT übernimmt keine Haftung für solche



Verluste.

## 6. Support, Wartung und Updates

6.1 Die folgenden Bedingungen regeln die Support- und Wartungsverpflichtungen von MMT nach dem Go-Live des Service/der Software. Dieses Dokument gilt nicht für kundenspezifische Modifikationen.

Die folgenden Punkte gehören nicht zum Umfang der Verpflichtungen von MMT im Rahmen dieses Vertrags:

- (a) Schulung von Mitarbeitern des Kunden,
- (b) Kundenspezifische Entwicklungen, Integrations- und Implementierungsleistungen, (c) Bereitstellung und Pflege der Systemvoraussetzungen,
- (d) Beratungsleistungen für den Kunden bei der Nutzung des Dienstes,
- (e) Bearbeitung von Bedienungsfehlern durch Benutzer,
- (f) Teilnahme an etwaigen Sicherheits- oder PEN-Tests oder sonstigen Audits des Kunden oder damit verbundene Aufwendungen.

6.2 Enthält das vom Kunden genutzte MMT-System kundenspezifische Anpassungen, die über die reine Konfiguration der MMT-Standardsoftware hinausgehen (z.B. Prozess- und Systemintegrationen), können zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit Supportleistungen für die MMT-Standardsoftware und/oder die kundenspezifischen Anpassungen anfallen, die nicht von diesem Vertrag erfasst sind. MMT erbringt die entsprechenden Support- und Wartungsleistungen auf Basis einer gesonderten Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung.

6.3 MMT erbringt Second Line Support nach Maßgabe dieses Vertrages. Zur Inanspruchnahme der in diesem Vertrag definierten Second-Line-Support-Services ("Support") sind maximal namentlich festgelegte Personen ("Key User") des Kunden berechtigt. Der First-Line-Support, der Anfragen von Endbenutzern bearbeitet, wird separat von einem Kunden-Helpdesk verwaltet, das vom Kunden in eigener Verantwortung betrieben wird. Diese Mitarbeiter (Key Users Team) bündeln und koordinieren die Meldungen und Anfragen seitens des Kunden. Sie prüfen zunächst aufgrund ihrer fachlichen und technischen Kenntnisse, wie sie den betroffenen Nutzern helfen können, bevor sie Meldungen und Anfragen weiterleiten. Sind sie nicht in der Lage, die auftretenden Probleme zu lösen, leiten sie die Meldungen und Anfragen über die in Ziffer 6.5 beschriebenen Verfahren an MMT weiter. 6.5.

### 6.4 Supportanfragen

6.4.1 Supportanfragen sind grundsätzlich in englischer oder deutscher Sprache über die Online-Vorlage zu stellen, die unter <https://support.getmercury.io/fr/support/tickets> abrufbar ist

6.4.2 Vorfälle mit und Mängel an Modulen der MMT Suite sind MMT möglichst detailliert unter Beschreibung der Fehlersymptome, des konkreten Einsatzszenarios, der Fehlerhistorie, der geschätzten Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze sowie unter Angabe der System- und Hardwareumgebung einschließlich der verwendeten Fremdsoftware (Browser, Virens Scanner



etc.) zu melden. Der Kunde hat hierfür das von MMT im Support-Ticket bereitgestellte Formular zu verwenden. Jede Meldung ist unmittelbar nach Feststellung des Fehlers abzusenden.

6.5 MMT und sein IT-Support stehen an Werktagen zwischen 9.00 und 16.30 Uhr MEZ für technische Unterstützung per Telefon oder E-Mail zur Verfügung.

6.6 MMT behält sich das Recht vor, den Service nach eigenem Ermessen zu aktualisieren, soweit MMT dies für notwendig erachtet. MMT wird, wenn möglich, jede Ausfallzeit des Dienstes aufgrund einer Aktualisierung zwischen 17.00 und 9.00 Uhr MEZ an Wochentagen oder an Wochenenden einplanen. MMT wird den Kunden sieben (7) Tage im Voraus über solche Updates informieren. Um eine solche Benachrichtigung zu erhalten, muss der Kunde eine E-Mail-Adresse angeben, an die er diese Informationen erhalten möchte.

6.7 MMT wird die Module der MMT Suite weiterentwickeln und dem Kunden neue Versionen automatisch zur Verfügung stellen, da die Software keine Installation erfordert. Neue Releases können neben Verbesserungen und Mängelbehebungen auch funktionale Erweiterungen (Features) des MMT Suite-Moduls enthalten. Updates, Sicherheitspatches, etc. können von MMT selbständig durchgeführt werden. MMT bestimmt die zeitliche Abfolge der Einführung neuer Features, der Kunde wird über geplante Feature-Releases nach eigenem Ermessen vierteljährlich informiert.

6.8 Sollte eine kritische Wartung erforderlich sein, wird erwartet, dass MMT keine Erlaubnis für einen Systemausfall oder einen Serviceverlust einholt, sondern, wann immer möglich, eine angemessene Vorankündigung macht. MMT wird sich nach besten Kräften bemühen, die Auswirkungen von kritischen Wartungsarbeiten zu begrenzen.

## **7. Kundendaten und persönliche Daten**

7.1 Indem Sie diese Kundenvereinbarung akzeptieren und ihr zustimmen, akzeptieren Sie auch die Datenverarbeitungsvereinbarung (siehe Datenverarbeitungsvereinbarung) für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des MMT-Service. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ist der Kunde der für die Verarbeitung personenbezogener Daten Verantwortliche und MMT ist der Verarbeiter personenbezogener Daten. Als für die Verarbeitung personenbezogener Daten Verantwortlicher ist der Kunde dafür verantwortlich, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften erfolgt. MMT verpflichtet sich, personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit der Datenverarbeitungsvereinbarung zu verarbeiten.

7.2 Der Kunde behält alle Rechte an den Kundendaten und -inhalten, mit Ausnahme der Lizenz in Abschnitt 3.4. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, werden im Rahmen des Kundenvertrags keine Rechte oder Eigentumsrechte an Kundendaten oder Inhalten oder Teilen davon auf MMT übertragen.

7.3 MMT verpflichtet sich, Kundendaten und andere Inhalte während der Laufzeit zu speichern und sich zu bemühen, täglich Sicherungskopien davon zu erstellen.

7.4 Durch die Registrierung eines Benutzerkontos, den Zugriff auf oder die Nutzung des Dienstes oder der Website von MMT bestätigt der Kunde, die Datenschutzrichtlinie von MMT gelesen zu haben (siehe Datenschutzrichtlinie)-Link. Darüber hinaus sichert der Kunde zu und gewährleistet, dass jede Person, die berechtigt ist, die Dienste im Namen des Kunden zu nutzen, die Datenschutzrichtlinie von MMT gelesen und alle erforderlichen Zustimmungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch MMT in Übereinstimmung mit dieser Richtlinie erteilt hat.

7.5 Mit der Registrierung eines Benutzerkontos erkennt der Kunde ferner an und erklärt sich damit einverstanden, dass MMT an die vom Kunden bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse E-Mails mit Informationen über die Funktionen des Dienstes sowie Ratschläge und Anweisungen zur besseren Nutzung desselben sendet. Sollte der Kunde den Erhalt dieser E-Mails ablehnen wollen, kann er dies jederzeit über einen in jeder E-Mail deutlich sichtbaren Link oder durch Kontaktaufnahme mit MMT tun.

7.6 Nach Ablauf oder Beendigung des Kundenvertrags verpflichtet sich MMT, dem Kunden gespeicherte Kundendaten und andere Inhalte, die dem Kunden gehören, für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach Ablauf oder Beendigung dieses Vertrags gegen eine wirtschaftlich angemessene Gebühr zur Verfügung zu stellen.

7.7 Mit der Registrierung eines Benutzerkontos erkennt der Kunde an, dass MMT die E-Mail-Adresse des Kunden speichert. MMT verwendet die E-Mail-Adresse des Kunden als Benutzernamen, wenn er sich bei der Software anmeldet. Der Kunde kann nach eigenem Ermessen persönliche Informationen wie Vorname, Nachname und Telefonnummer hinzufügen oder löschen, um z.B. die Kommunikation zwischen Kollegen, die die Software nutzen, zu verbessern. MMT behandelt diese persönlichen Daten in Übereinstimmung mit unserer Datenschutzrichtlinie.

## **8. Rechte an geistigem Eigentum**

8.1 Der Kunde erwirbt nur die Nutzungsrechte an dem Dienst und an allen Aktualisierungen und/oder nachträglichen Änderungen daran in Übereinstimmung mit dem Kundenvertrag. MMT behält alle Rechte am geistigen Eigentum, die in den Service integriert sind oder sich auf ihn beziehen, einschließlich aller nachfolgenden Entwicklungen (einschließlich aller Übersetzungen oder Ableitungen davon, selbst wenn diese nicht genehmigt sind) oder Änderungen daran.

8.2 MMT ist berechtigt, den Namen des Kunden (einschließlich Logo und Marken) als Kundenreferenz in Marketingmaterialien und auf der Website von MMT zu verwenden.

8.3 Für den Fall, dass ein Dritter behauptet, dass die Nutzung des Dienstes durch den Kunden ein geistiges Eigentumsrecht eines Dritten verletzt (dies gilt nicht für Inhalte oder andere vom Kunden hochgeladene oder eingegebene Kundendaten), gilt Folgendes.

Die Ausführungen in dieser Ziffer 8 begründen die gesamte Verantwortung von MMT für die Verletzung von Rechten Dritter.

Der Kunde wird MMT so schnell wie möglich über jede Verletzung oder vermutete Verletzung der geistigen Eigentumsrechte von MMT informieren. MMT ist jedoch nicht verpflichtet, solche Rechte zu verteidigen. Entscheidet sich MMT für die Verteidigung seiner Rechte, wird der Kunde MMT auf eigene

Kosten und in angemessenem Umfang unterstützen. Um Zweifel auszuschließen, ist der Kunde nicht verpflichtet, im Zusammenhang mit einem solchen Rechtsstreit externe Rechtskosten zu übernehmen, sondern wird MMT und seinen Rechtsbeistand lediglich mit eigenem Personal unterstützen.

## 9 Beschränkung der Haftung

9.1 MMT haftet unbeschränkt:

- (a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- (b) bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- (c) nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes und
- (d) im Rahmen einer vom MMT übernommenen Garantie.

9.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist (wesentliche Vertragspflicht), ist die Haftung von MMT auf den Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen typischerweise gerechnet werden muss und ist auf das Zwölfwache des monatlichen Entgelts begrenzt.

9.3 Eine weitergehende Haftung von MMT ist ausgeschlossen. Insbesondere haftet MMT nicht für anfängliche Mängel, sofern nicht die Voraussetzungen der vorstehenden Ziffern 9.1 und 9.2 erfüllt sind. MMT haftet ferner insbesondere nicht für die Qualität und Richtigkeit der mit MMT Bridge und Data Pipeline integrierten Daten aus einer externen Quelle (wie in 2.6 erwähnt), die Richtigkeit von Prognosen über mögliche Entwicklungen (wie in 2.7 erwähnt) oder unbekannte Fehler in der Tableau-Software (wie in 2.8 erwähnt).

9.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von MMT.

## 10. Laufzeit und Beendigung

10.1 Der Kundenvertrag beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens und bleibt während der Laufzeit in Kraft.

10.2 Der Vertrag kann gemäß 4.2 gekündigt werden.

10.3 Der Vertrag kann von beiden Parteien auch aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden. Ein wichtiger Grund, der MMT zur Kündigung des Vertrages berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die Software außerhalb des nach diesem Vertrag zulässigen Umfangs nutzt und den Verstoß nach einer Abmahnung des Lizenzgebers nicht innerhalb einer von diesem gesetzten angemessenen Frist abstellt.

10.4 Der Kunde hat die Entgelte pünktlich zu zahlen. Bei einem Zahlungsverzug von mehr als vier Wochen ist der Lizenzgeber berechtigt, den Zugang zu sperren. Der Anspruch auf Zahlung bleibt von einer solchen Sperrung unberührt. Der Zugang wird unverzüglich nach Begleichung der Rückstände

wieder freigeschaltet.

## 11. Vertraulichkeitsverpflichtungen

11.1 Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen, die sie während der Vertragslaufzeit von der jeweils anderen Partei erhalten, weder an Dritte weiterzugeben noch für andere Zwecke als die Erfüllung ihrer jeweiligen Verpflichtungen aus dem Kundenvertrag zu verwenden. Unter vertraulichen Informationen sind Informationen zu verstehen, die schriftlich oder mündlich als vertraulich bezeichnet werden oder die angesichts der Art der Informationen oder der Art ihrer Offenlegung vernünftigerweise als vertraulich angesehen werden sollten. Dem Kunden ist bekannt, dass MMT den kommerziellen Inhalt des Kundenvertrags ohne Einschränkung als streng vertraulich betrachtet. MMT ist bekannt, dass die Kundendaten vom Kunden als vertrauliche Informationen betrachtet werden.

11.2 Abschnitt 11.1 gilt nicht für Informationen

- (a) die auf andere Weise als durch einen Verstoß gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung öffentlich bekannt sind oder werden; oder
- (b) die aufgrund einer gerichtlichen Anordnung, einer behördlichen Entscheidung oder anderweitig nach zwingendem Recht offengelegt werden müssen.

11.3 Ungeachtet des Vorstehenden kann die empfangende Partei vertrauliche Informationen an zuverlässige Mitarbeiter, professionelle Berater oder Unterauftragnehmer weitergeben, soweit dies für ihre Arbeit erforderlich ist, vorausgesetzt, dass diese Personen gegenüber der empfangenden Partei schriftlich zur Vertraulichkeit und zum Nichtgebrauch verpflichtet werden, die mindestens den Bestimmungen des Kundenvertrags entsprechen. Die empfangende Vertragspartei stellt sicher, dass diese Personen die Verpflichtungen aus dem Kundenvertrag in vollem Umfang kennen, und bleibt für jede Verletzung dieser Bestimmungen durch ihre Angestellten, Fachberater oder Unterauftragnehmer voll verantwortlich.

11.4 Die Verpflichtungen aus diesem Abschnitt 12 gelten auch nach der Kündigung und/oder dem Ablauf des Kundenvertrags.

## 12. Höhere Gewalt

12.1 MMT ist von der Haftung befreit, wenn die Nichterfüllung einer seiner Verpflichtungen aus diesem Kundenvertrag auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb seiner unmittelbaren Kontrolle liegen und die eine solche Verpflichtung verhindern, verzögern oder erschweren, wie z. B. Änderungen von Gesetzen und Vorschriften oder deren Auslegung, behördliche Maßnahmen, Krieg, kriegerische Handlungen, terroristische Handlungen, höhere Gewalt, Gefahren auf See oder in der Luft; Feuer, Überschwemmung, Dürre, Explosion, Sabotage, Unfall, Embargo, Aufruhr, zivile Unruhen, Mangel an Vorräten, Ausrüstungen, Materialien, Ausfall von Ausrüstungen, Arbeitskonflikte, Blockaden, schwere Unfälle und Währungsbeschränkungen. MMT ist auch von jeglicher Haftung im Falle eines Arbeitskonflikts, an dem MMT als Partei beteiligt ist, und für Schäden, die auf Lieferanten von Infrastrukturen wie Daten oder Telekommunikation oder andere Dritte zurückzuführen sind, die

nicht unter der Kontrolle von MMT stehen, befreit.

## 13. Sonstiges

13.1 Sofern im Kundenvertrag nichts anderes bestimmt ist, bedürfen alle Mitteilungen der Schriftform und sind ausreichend, wenn sie persönlich zugestellt werden, oder wenn sie per E-Mail übermittelt werden, wobei die andere Partei den Empfang einer solchen E-Mail durch eine Antwort bestätigt, oder wenn sie per Fax übermittelt werden, wobei eine unterzeichnete Originalkopie innerhalb von vierundzwanzig Stunden danach persönlich zugestellt wird, oder vier Tage, nachdem sie per frankiertem Einschreiben an die Parteien an ihre jeweiligen in der Auftragsbestätigung angegebenen Adressen oder an eine andere in der Mitteilung angegebene Adresse geschickt wurden.

13.2 Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem Kundenvertrag nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von MMT an einen Dritten abtreten, novatisieren oder übertragen.

13.3 MMT ist berechtigt, zur Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber dem Kunden Unterlieferanten einzusetzen, sofern MMT für die Erfüllung der von den Unterlieferanten übernommenen vertraglichen Verpflichtungen so haftet, als ob sie von MMT übernommen worden wären.

13.4 Die Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen von MMT zulässig.

13.5 Der Kundenvertrag stellt die gesamte Vereinbarung und Übereinkunft zwischen den Parteien dar und tritt an ihre Stelle. Sie hebt alle früheren Vereinbarungen, Verhandlungen und Diskussionen in Bezug auf den Gegenstand des Kundenvertrags auf, unabhängig davon, ob diese schriftlich oder mündlich erfolgt sind. Änderungen und Ergänzungen zu dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Das Gleiche gilt für jede Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.

13.6. MMT ist berechtigt, diese AGB bei Bedarf mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. In diesem Fall wird MMT den Nutzer in geeigneter Form auf die Änderungen hinweisen. Die Änderungen gelten als angenommen, wenn der Nutzer nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail an [legal@mercurymediatechnology.com](mailto:legal@mercurymediatechnology.com) widerspricht. MMT wird den Nutzer auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen der Versäumung der Frist für die Mitteilung hinweisen. MMT ist berechtigt, die Nutzung des Dienstes durch den Kunden im Falle des Widerspruchs zu beenden.

13.7 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung.

13.8 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Dokumente, auf die in ihnen ausdrücklich Bezug genommen wird, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen uns dar und ersetzen alle früheren Diskussionen, Korrespondenz, Verhandlungen, früheren Vereinbarungen, Absprachen oder Verträge zwischen uns, die sich auf den Gegenstand dieser Bedingungen beziehen.

13.9 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden sich bemühen, die unwirksame

Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am nächsten kommt.

13.10 Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich dem deutschen Recht.

13.11 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Hamburg, sofern die Parteien Kaufleute oder juristische Personen des öffentlichen Rechts sind.