

nxtgen.TAMARELLO GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für die Nutzung von Tamarello

Stand: September 2026

Inhaltsverzeichnis

I. Allgemeines	4
§ 1 Geltungsbereich, Vertragsparteien und Begriffsbestimmungen	4
§ 2 Vertragsgegenstand	4
II. Nutzungsrechte, Benutzerkonten und Mitwirkungspflichten	5
§ 3 Nutzungsrechte	5
§ 4 Beschränkung der Nutzung	5
§ 5 Benutzerkonten und Zugangsdaten	6
§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden	6
§ 7 Leistungsänderungen (Change-Management)	6
III. Technische Voraussetzungen und Internetabhängigkeit	7
§ 8 Technische Voraussetzungen	7
IV. Verfügbarkeit, Wartungsfenster, Leistungsgrenzen	7
§ 9 Verfügbarkeit der Software	7
§ 10 Wartungsfenster und technische Unterbrechungen	8
V. Hosting, Serverstandort und Drittanbieter	8
§ 11 Hosting und Serverstandort	8
§ 12 Einsatz von Drittanbietern	8
VI. Datenschutz und Auftragsverarbeitung	9
§ 13 Datenschutz und Auftragsverarbeitung	9
§ 14 Mängelmeldung und Störungsbeseitigung	9
VII. Datenhoheit, Datensicherung, Export, Löschung	10
§ 15 Datenhoheit und Eigentum an den Daten	10
§ 16 Datensicherung und Verantwortung für Inhalte	11
§ 17 Datenexport und Löschung	11
VIII. Vergütung und Zahlungsbedingungen	11
§ 18 Vergütung und Zahlungsabwicklung	11
§ 19 Zahlungsverzug	12
IX. Haftung	12
§ 20 Haftung	12
X. Geheimhaltung	13
§ 21 Geheimhaltung	13
XI. Vertragslaufzeit und Kündigung	14
§ 22 Vertragslaufzeit	14
§ 23 Kündigung	14
XII. Schlussbestimmungen	15

§ 24	Schlussbestimmungen	15
------	---------------------------	----

I. Allgemeines

§ 1 Geltungsbereich, Vertragsparteien und Begriffsbestimmungen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunde“).
- 1.2 Die AGB gelten für alle Verträge zwischen der nxtgen.TAMARELLO GmbH, Rottweiler Straße 56, 78713 Schramberg („TAMARELLO“) und dem Kunden über die Nutzung des cloudbasierten Ticketsystems Tamarello (nachfolgend „Software“) sowie damit verbundene Einrichtungs-, Schulungs-, Support- und Betreuungsleistungen.
- 1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn TAMARELLO ihrer Geltung nicht ausdrücklich widerspricht. Sie finden nur Anwendung, wenn TAMARELLO ihrer Geltung ausdrücklich und in Textform zustimmt.
- 1.4 TAMARELLO ist berechtigt, diese AGB zu ändern oder zu ergänzen, sofern hierfür ein sachlicher Grund besteht, insbesondere aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben, technischer oder organisatorischer Änderungen der Leistungen, Weiterentwicklungen der Software oder Änderungen der marktüblichen Rahmenbedingungen. Über Änderungen wird der Kunde in Textform informiert. Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten diese als genehmigt. TAMARELLO wird den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf die Widerspruchsfrist und die Rechtsfolgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.

§ 2 Vertragsgegenstand

- 2.1 TAMARELLO stellt dem Kunden das webbasierte Ticketsystem Tamarello für Helpdesk, Service und Wartung als Software-as-a-Service zur Nutzung über das Internet bereit.
- 2.2 Gegenstand der Leistungen von TAMARELLO sind die Bereitstellung und der Betrieb der Software im jeweils gebuchten Tarif sowie, soweit gesondert beauftragt, Einrichtungs-, Schulungs-, Support- und Betreuungsleistungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Software.
- 2.3 Der konkrete Funktionsumfang ergibt sich aus dem gebuchten Tarif („Standard“ oder „Professional“) sowie den vom Kunden zugebuchten Zusatzmodulen gemäß der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste.
- 2.4 Die Software wird dem Kunden im Rahmen einer produktiven, laufend weiterentwickelten Standardversion bereitgestellt. Individuelle Anpassungen des Quellcodes sind nicht Vertragsgegenstand; Anpassungen erfolgen ausschließlich über die vom System bereitgestellten Konfigurationsmöglichkeiten (u. a. Teams, Kategorien, Reaktionszeiten, Benachrichtigungen) sowie, soweit gebucht, über die REST-API.
- 2.5 TAMARELLO ist berechtigt, die Software im Rahmen der Weiterentwicklung durch Updates, neue Versionen oder funktionale Anpassungen zu verändern. Wesentliche Änderungen, die die vertragsgemäße Nutzung erheblich beeinträchtigen, wird TAMARELLO dem Kunden mit angemessenem Vorlauf ankündigen.
- 2.6 Soweit der Kunde eine kostenlose Testphase nutzt, gelten für deren Dauer und Umfang die bei Registrierung mitgeteilten Bedingungen. Ein Anspruch auf Fortsetzung der Testphase über die mitgeteilte Dauer hinaus besteht nicht.

II. Nutzungsrechte, Benutzerkonten und Mitwirkungspflichten

§ 3 Nutzungsrechte

- 3.1 TAMARELLO räumt dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und auf die Dauer der jeweiligen Vertragslaufzeit beschränktes Recht ein, die Software im vertraglich vereinbarten Umfang für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen.
- 3.2 Ein Erwerb von Eigentums- oder sonstigen Rechten an der Software oder der zugrunde liegenden Infrastruktur ist mit der Einräumung der Nutzungsrechte nicht verbunden.
- 3.3 Die Nutzung ist auf die vereinbarte Anzahl von Benutzern sowie die im gebuchten Tarif enthaltenen Module und Funktionsumfänge beschränkt. Eine Nutzung über den vertraglich vereinbarten Umfang hinaus ist unzulässig.
- 3.4 Eine Überlassung der Software zur Nutzung an Dritte, eine Unterlizenzierung, Vermietung, Verpachtung oder sonstige entgeltliche oder unentgeltliche Weitergabe ist nicht gestattet.
- 3.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), zu dekompileieren oder auf sonstige Weise in ihren Funktionsmechanismus einzugreifen, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften etwas anderes vorsehen.
- 3.6 Die Einräumung der Nutzungsrechte steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung.
- 3.7 An Auswertungen, Vorlagen, Wissensdatenbank-Inhalten oder sonstigen vom Kunden über die Software erstellten Inhalten erwirbt TAMARELLO keine über die zum Betrieb der Software erforderliche Nutzung hinausgehenden Rechte.

§ 4 Beschränkung der Nutzung

- 4.1 Die Nutzung der Software ist ausschließlich für eigene betriebliche Zwecke des Kunden im vertraglich vereinbarten Umfang zulässig. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten zur Nutzung zu überlassen, Unterlizenzen zu erteilen, die Software zu vermieten, zu verpachten oder sonst entgeltlich oder unentgeltlich weiterzugeben.
- 4.2 Die Nutzung ist auf die vertraglich vereinbarte Anzahl von Benutzern sowie die vereinbarten Module und Einsatzszenarien beschränkt. Eine Nutzung über den vereinbarten Umfang hinaus ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von TAMARELLO zulässig.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, geeignete organisatorische und technische Maßnahmen zu treffen, um eine missbräuchliche Nutzung der Software zu verhindern. Hierzu gehören insbesondere der Schutz der Zugangsdaten, die Vergabe individueller Benutzerkonten sowie die regelmäßige Überprüfung der Nutzerberechtigungen.
- 4.4 Dem Kunden ist es untersagt, technische Schutzmechanismen, Nutzungsbeschränkungen oder Zugriffskontrollen zu umgehen oder deren Funktionsweise zu beeinträchtigen.
- 4.5 Der Kunde darf über die von TAMARELLO bereitgestellte REST-API keine Integrationen erstellen, die den bestimmungsgemäßen Betrieb der Software oder die Systemstabilität gefährden. Bei erkennbar übermäßiger technischer Belastung ist TAMARELLO berechtigt, den API-Zugriff nach vorheriger Ankündigung vorübergehend einzuschränken.
- 4.6 Verstöße gegen diese Nutzungsbeschränkungen berechtigen TAMARELLO, nach vorheriger Ankündigung und angemessener Fristsetzung, den Zugang zur Software ganz oder teilweise vorübergehend zu sperren und weitergehende vertragliche oder gesetzliche Ansprüche geltend zu machen.

§ 5 Benutzerkonten und Zugangsdaten

- 5.1 Der Zugang zur Software erfolgt über personalisierte Benutzerkonten. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen.
- 5.2 Die Weitergabe von Zugangsdaten oder die Nutzung eines Benutzerkontos durch mehrere Personen ist unzulässig.
- 5.3 Der Kunde ist für sämtliche Aktivitäten verantwortlich, die unter Verwendung seiner Benutzerkonten vorgenommen werden, es sei denn, er weist nach, dass er den Missbrauch nicht zu vertreten hat.
- 5.4 TAMARELLO ist berechtigt, Benutzerkonten bei begründetem Verdacht auf Missbrauch, Sicherheitsrisiken oder wesentliche Vertragsverletzungen vorübergehend zu sperren, soweit dies zur Gefahrenabwehr erforderlich ist.
- 5.5 Zugänge, die der Kunde seinen eigenen Kunden über das Kundenportal einräumt, unterliegen der alleinigen Verantwortung des Kunden. Der Kunde stellt sicher, dass diese Portalnutzer über die für sie geltenden Nutzungsregeln informiert sind.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und unentgeltlich zu erbringen. Hierzu gehören insbesondere:
 - die Benennung eines Administrators als Ansprechpartner für organisatorische und technische Fragen,
 - die Bereitstellung der für die Einrichtung erforderlichen Informationen, insbesondere zu Teams, Kategorien und E-Mail-Postfächern,
 - die rechtzeitige Wahrnehmung der für Administratoren und Standardbenutzer vorgesehenen Einweisung,
 - die Sicherstellung der Verfügbarkeit der relevanten Mitarbeiter bei technischen Rückfragen.
- 6.2 Der Kunde stellt sicher, dass seine organisatorischen, technischen und personellen Voraussetzungen so ausgestaltet sind, dass eine ordnungsgemäße Nutzung der Software möglich ist.
- 6.3 Verzögerungen oder Mehraufwände, die aufgrund unzureichender, verspäteter oder fehlerhafter Mitwirkung des Kunden entstehen, gehen nicht zu Lasten von TAMARELLO. Etwaige hierdurch entstehende Mehrkosten können gesondert berechnet werden.
- 6.4 Der Kunde ist für die Einrichtung, Konfiguration und Betriebsbereitschaft von an die Software angebundenen Drittsystemen (z. B. E-Mail-Postfächer, ERP-Systeme, Monitoring-Werkzeuge) verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

§ 7 Leistungsänderungen (Change-Management)

- 7.1 Änderungen oder Erweiterungen des ursprünglich vereinbarten Leistungsumfangs, insbesondere die Zubuchung weiterer Module, Benutzer oder individueller Einrichtungsleistungen, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien.
- 7.2 Auf Wunsch des Kunden unterbreitet TAMARELLO ein Angebot, das insbesondere Angaben zu den Auswirkungen auf den Leistungsumfang, zur Vergütung sowie zum Zeitplan enthält.

- 7.3 Eine Änderung wird erst verbindlich, wenn sie von beiden Parteien in Textform bestätigt wurde. Bis dahin bleibt der ursprünglich vereinbarte Leistungsumfang unverändert bestehen.
- 7.4 TAMARELLO ist nicht verpflichtet, Änderungswünsche umzusetzen, wenn diese technisch nicht realisierbar, wirtschaftlich unzumutbar oder mit unverhältnismäßigen Risiken verbunden sind.
- 7.5 Individuelle Beratungs-, Einrichtungs- oder Integrationsleistungen, die über die Standardeinrichtung hinausgehen und vom Kunden angefordert werden, werden, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, nach dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Stundensatz abgerechnet.

III. Technische Voraussetzungen und Internetabhängigkeit

§ 8 Technische Voraussetzungen

- 8.1 Die Nutzung der Software setzt eine funktionierende Internetverbindung, einen aktuellen Webbrowser sowie eine geeignete IT-Infrastruktur auf Seiten des Kunden voraus.
- 8.2 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Bereitstellung, Sicherheit und Leistungsfähigkeit seiner Internetverbindung, Endgeräte, Netzwerke sowie der eingesetzten Hard- und Softwareumgebung, einschließlich der Konfiguration seiner E-Mail-Infrastruktur für die automatische Ticketverarbeitung.
- 8.3 TAMARELLO übernimmt keine Verantwortung für Nutzungseinschränkungen oder Ausfälle, die auf Störungen oder unzureichende Voraussetzungen in der Sphäre des Kunden zurückzuführen sind, insbesondere auf Einschränkungen der Internetverbindung oder der lokalen IT-Umgebung.

IV. Verfügbarkeit, Wartungsfenster, Leistungsgrenzen

§ 9 Verfügbarkeit der Software

- 9.1 TAMARELLO weist darauf hin, dass die Nutzung der Software eine funktionierende Internetverbindung sowie die Verfügbarkeit der eingesetzten technischen Infrastruktur voraussetzt. Eine jederzeitige, ununterbrochene und fehlerfreie Erreichbarkeit der Software kann daher nicht zugesichert werden.
- 9.2 Die Software weist im Jahresmittel eine durchschnittliche technische Verfügbarkeit von 99,5 % auf. Maßgeblich für die Berechnung der Verfügbarkeit ist die Erreichbarkeit der Software am Übergabepunkt zum Rechenzentrum.
- 9.3 Nicht als Ausfallzeiten im Sinne der Verfügbarkeitsberechnung gelten insbesondere Zeiten, in denen die Nutzung aufgrund folgender Umstände eingeschränkt oder nicht möglich ist:
- Störungen oder Ausfälle der Internetverbindung des Kunden,
 - Störungen der IT-Systeme, Netzwerke oder Endgeräte des Kunden,
 - Störungen von Telekommunikationsnetzen oder sonstiger externer Infrastrukturen,
 - Maßnahmen oder Versäumnisse eingesetzter Hosting- oder Infrastrukturdienstleister,
 - Ereignisse höherer Gewalt,
 - sonstige Umstände, die TAMARELLO nicht zu vertreten hat.
- 9.4 Ein Anspruch des Kunden auf eine jederzeitige, unterbrechungsfreie oder störungsfreie Nutzung der Software besteht nicht. Insbesondere schuldet TAMARELLO keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg, keine permanente Erreichbarkeit und keine jederzeitige Nutzbarkeit ohne technische Einschränkungen.

- 9.5 Soweit zwischen den Parteien im Einzelfall besondere Service-Level-Vereinbarungen (SLA) schriftlich vereinbart werden, gehen diese den Regelungen dieses § 9 vor.

§ 10 Wartungsfenster und technische Unterbrechungen

- 10.1 TAMARELLO ist berechtigt, Wartungs-, Pflege-, Sicherheits- und Optimierungsarbeiten an der Software durchzuführen oder durch beauftragte Dienstleister durchführen zu lassen, soweit diese für den sicheren, ordnungsgemäßen und leistungsfähigen Betrieb erforderlich sind.
- 10.2 Hierzu zählen insbesondere:
- Sicherheitsupdates und Sicherheitsmaßnahmen,
 - Fehlerbehebungen und Systemstabilisierungen,
 - technische Weiterentwicklungen und Performance-Optimierungen,
 - gesetzlich oder regulatorisch erforderliche Anpassungen.
- 10.3 Planmäßige Wartungsarbeiten werden, soweit möglich, außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt und dem Kunden rechtzeitig in geeigneter Weise angekündigt.
- 10.4 Kurzfristige oder ungeplante Wartungsarbeiten sind zulässig, wenn sie aus technischen oder sicherheitsrelevanten Gründen erforderlich sind, insbesondere zur Abwehr von Sicherheitsrisiken, zur Vermeidung von Datenverlusten oder zur Sicherstellung der Systemstabilität. Eine vorherige Ankündigung ist in diesen Fällen nicht zwingend erforderlich.
- 10.5 Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Wartungsarbeiten, Sicherheitsmaßnahmen oder technischen Optimierungen gelten nicht als Ausfallzeiten im Sinne der Verfügbarkeitsregelung nach § 9.

V. Hosting, Serverstandort und Drittanbieter

§ 11 Hosting und Serverstandort

- 11.1 Der Betrieb der Software erfolgt auf Servern, die von TAMARELLO selbst oder von einem durch TAMARELLO beauftragten Hosting-Dienstleister in Rechenzentren im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum betrieben werden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
- 11.2 Soweit TAMARELLO Teile des Hostings an Dritte auslagert, hat TAMARELLO diese sorgfältig ausgewählt und zur Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben, insbesondere im Bereich Datenschutz und IT-Sicherheit, vertraglich verpflichtet.
- 11.3 Soweit gesetzlich zulässig, haftet TAMARELLO nicht für Störungen, Ausfälle oder Beeinträchtigungen, die aus dem Betrieb der Hosting-Infrastruktur eines beauftragten Dienstleisters resultieren, es sei denn, TAMARELLO hat diese selbst zu vertreten.

§ 12 Einsatz von Drittanbietern

- 12.1 TAMARELLO ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten ganz oder teilweise geeignete Drittanbieter und Subunternehmer einzusetzen. Dies gilt insbesondere für Leistungen in den Bereichen Hosting, Infrastruktur, Wartung, Sicherheit, E-Mail-Zustellung, Live-Chat-Funktionalität sowie Support- und Monitoring-Systeme.

- 12.2 TAMARELLO stellt sicher, dass eingesetzte Drittanbieter sorgfältig ausgewählt werden und zur Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben, insbesondere im Bereich Datenschutz und IT-Sicherheit, verpflichtet sind.
- 12.3 Soweit Leistungen durch Drittanbieter erbracht werden, bleibt TAMARELLO Ansprechpartner des Kunden für die von TAMARELLO geschuldeten vertraglichen Leistungen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 12.4 TAMARELLO haftet nicht für Leistungsstörungen, Verzögerungen oder Ausfälle, die ausschließlich auf Ursachen im Verantwortungsbereich eines eingesetzten Drittanbieters beruhen, es sei denn, TAMARELLO hat diese zu vertreten.
- 12.5 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erforderliche Daten an Drittanbieter übermittelt werden, soweit dies technisch notwendig ist und unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben erfolgt.
- 12.6 Die Funktionsfähigkeit von durch den Kunden über die REST-API angebotenen Drittsystemen oder eigenen Anwendungen liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs von TAMARELLO. Änderungen der Funktionsfähigkeit aufgrund von Updates der Software, API-Änderungen oder Wechselwirkungen mit Drittsystemen erfolgen, soweit erforderlich, ausschließlich nach Aufwand.

VI. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

§ 13 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- 13.1 Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).
- 13.2 Soweit TAMARELLO im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, insbesondere Daten von Ticketstellern und Portalnutzern, erfolgt dies ausschließlich auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvertrages gemäß Art. 28 DSGVO.
- 13.3 TAMARELLO verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich entsprechend den dokumentierten Weisungen des Kunden, soweit keine gesetzliche Verpflichtung zu einer anderweitigen Verarbeitung besteht.
- 13.4 Der Kunde ist für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten verantwortlich, die er im Rahmen der Nutzung der Software verarbeitet oder durch TAMARELLO verarbeiten lässt.
- 13.5 Der Kunde stellt TAMARELLO von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund einer datenschutzrechtlich unzulässigen Verarbeitung der vom Kunden eingebrachten Daten gegen TAMARELLO geltend gemacht werden, es sei denn, TAMARELLO hat die datenschutzrechtliche Pflichtverletzung zu vertreten.

§ 14 Mängelmeldung und Störungsbeseitigung

- 14.1 Treten bei vertragsgemäßer Nutzung der Software Mängel oder Störungen auf, hat der Kunde diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Fehleranalyse erforderlichen Informationen zu melden, insbesondere über das vereinbarte Support- oder Ticketsystem.
- 14.2 Voraussetzung für Ansprüche wegen Mängeln ist, dass die gemeldete Störung reproduzierbar ist oder anhand geeigneter Protokolle, Systemmeldungen oder sonstiger technischer Informationen nachvollzogen werden kann.

- 14.3 Der Kunde verpflichtet sich, TAMARELLO im zumutbaren Umfang bei der Analyse und Beseitigung von Störungen zu unterstützen, insbesondere durch:
- Bereitstellung erforderlicher Informationen,
 - Gewährung von Zugriffsmöglichkeiten im Rahmen des Remote-Supports,
 - Mitwirkung bei Tests oder Umgehungslösungen.
- 14.4 TAMARELLO erbringt die Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Beseitigung der Störung oder durch Bereitstellung einer zumutbaren Umgehungslösung innerhalb angemessener Frist. Ein Anspruch auf eine bestimmte Bearbeitungs- oder Lösungszeit besteht nur bei gesondert vereinbarten SLAs.
- 14.5 Ansprüche wegen Mängeln bestehen nicht, soweit diese auf
- unsachgemäße Nutzung,
 - eigenmächtige Änderungen durch den Kunden, insbesondere über die REST-API,
 - Eingriffe Dritter oder
 - Störungen außerhalb des Verantwortungsbereichs von TAMARELLO
- zurückzuführen sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese nicht ursächlich waren.
- 14.6 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beträgt zwölf (12) Monate, soweit gesetzlich zulässig.
- 14.7 Soweit zwischen den Parteien keine gesonderte Service-Level-Vereinbarung (SLA) getroffen wurde, erfolgt die Bearbeitung von Supportanfragen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten von TAMARELLO. Eine bestimmte Reaktions- oder Lösungszeit wird nicht geschuldet. TAMARELLO ist berechtigt, Supportleistungen nach eigenem Ermessen zu priorisieren, insbesondere nach Dringlichkeit, Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb sowie technischer Komplexität der Störung.
- 14.8 Supportleistungen umfassen ausschließlich die Analyse und Behebung von Störungen der vertraglich vereinbarten Leistungen. Nicht vom Support umfasst sind insbesondere individuelle Anpassungen oder Erweiterungen, Schulungs- oder Beratungsleistungen sowie Unterstützung bei Drittsoftware oder kundenseitigen Systemen. Derartige Leistungen werden gesondert nach Aufwand gemäß den jeweils gültigen Stundensätzen abgerechnet.

VII. Datenhoheit, Datensicherung, Export, Löschung

§ 15 Datenhoheit und Eigentum an den Daten

- 15.1 Die Datenhoheit liegt ausschließlich beim Kunden. Sämtliche vom Kunden in der Software gespeicherten, verarbeiteten oder erzeugten Daten, Tickets, Dokumente und Informationen bleiben jederzeit Eigentum des Kunden.
- 15.2 TAMARELLO erwirbt an den vom Kunden eingebrachten Daten keinerlei Eigentums-, Nutzungs- oder Verwertungsrechte. TAMARELLO ist lediglich berechtigt, die Daten im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungen und ausschließlich zu diesem Zweck zu verarbeiten.
- 15.3 Der Kunde ist allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit, inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der von ihm in die Software eingebrachten Daten.
- 15.4 Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung der Software keine Rechte Dritter verletzt werden, insbesondere keine Urheber-, Marken-, Persönlichkeits- oder Datenschutzrechte.

- 15.5 TAMARELLO ist nicht verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten Inhalte inhaltlich zu prüfen oder zu überwachen.

§ 16 Datensicherung und Verantwortung für Inhalte

- 16.1 Der Kunde bleibt für die Sicherung seiner in der Software verarbeiteten Daten inhaltlich selbst verantwortlich. Er hat eigenständig angemessene organisatorische und technische Maßnahmen zu treffen, um Datenverluste, Datenfehler oder Missbrauch zu vermeiden, insbesondere durch regelmäßige Exporte oder Sicherungen, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist.
- 16.2 TAMARELLO übernimmt keine Verantwortung für die inhaltliche Datensicherung der durch den Kunden eingebrachten Daten, soweit dies nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart ist.
- 16.3 Der Kunde bleibt unabhängig davon jederzeit selbst dafür verantwortlich, die gesetzlichen, steuerlichen und handelsrechtlichen Aufbewahrungspflichten seiner Daten einzuhalten.

§ 17 Datenexport und Löschung

- 17.1 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde berechtigt, innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen die Herausgabe seiner in der Software gespeicherten Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zu verlangen, soweit dies technisch möglich ist.
- 17.2 Der Datenexport erfolgt auf Anfrage des Kunden und kann gesondert vergütet werden, sofern hierfür ein zusätzlicher technischer oder organisatorischer Aufwand entsteht.
- 17.3 Nach Ablauf der Frist gemäß Ziffer 17.1 ist TAMARELLO berechtigt, die dem Kunden zugeordneten Daten vollständig und datenschutzkonform zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- 17.4 Ein Anspruch auf dauerhafte Archivierung, Speicherung oder Bereithaltung der Daten über das Vertragsende hinaus besteht nicht.
- 17.5 Der Kunde ist dafür verantwortlich, vor Ablauf der Exportfrist sämtliche für ihn relevanten Daten vollständig zu sichern.

VIII. Vergütung und Zahlungsbedingungen

§ 18 Vergütung und Zahlungsabwicklung

- 18.1 Die Vergütung richtet sich nach dem vom Kunden gebuchten Tarif (Standard oder Professional), der Anzahl der vereinbarten Benutzer sowie etwaigen zugebuchten Zusatzmodulen gemäß Angebot, Einzelvertrag oder der jeweils gültigen Preisliste.
- 18.2 Die Vergütung für die Nutzung der Software erfolgt als laufende, nutzerabhängige Subscription (Abonnement). Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, erfolgt die Abrechnung monatlich im Voraus.
- 18.3 Einmalige Leistungen, insbesondere individuelle Einrichtungs-, Schulungs-, Beratungs- oder Integrationsleistungen, werden gesondert gemäß Angebot, Einzelvereinbarung oder nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.
- 18.4 Rechnungen sind, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 18.5 Gerät der Kunde mit der Zahlung fälliger Beträge in Verzug, ist TAMARELLO berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen, weitere Leistungen bis zum vollständigen Zahlungsausgleich

zurückzuhalten und nach vorheriger Ankündigung den Zugang zur Software ganz oder teilweise vorübergehend zu sperren.

- 18.6 Die Sperrung des Zugangs zur Software entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung für den Zeitraum der Sperrung.
- 18.7 Ein Zurückbehaltungsrecht oder eine Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.
- 18.8 TAMARELLO kann die vereinbarte Vergütung frühestens zwölf (12) Monate nach Vertragsschluss und danach höchstens einmal jährlich mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten anpassen, insbesondere zur Berücksichtigung gestiegener Personal-, Infrastruktur-, Lizenz- oder Betriebskosten. Erhöht sich die Vergütung dadurch um mehr als 5 %, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem (1) Monat ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung außerordentlich zu kündigen.

§ 19 Zahlungsverzug

- 19.1 Gerät der Kunde mit der Zahlung fälliger Beträge ganz oder teilweise in Verzug, ist TAMARELLO berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen.
- 19.2 TAMARELLO ist berechtigt, dem Kunden alle durch den Zahlungsverzug entstehenden Schäden und Aufwendungen, insbesondere Mahn- und Inkassokosten, in Rechnung zu stellen, soweit diese gesetzlich zulässig sind.
- 19.3 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist TAMARELLO nach vorheriger angemessener Ankündigung berechtigt, die Erbringung weiterer Leistungen ganz oder teilweise auszusetzen sowie den Zugang zur Software vorübergehend zu sperren, bis sämtliche fälligen Forderungen vollständig beglichen sind.
- 19.4 Weitergehende gesetzliche Ansprüche von TAMARELLO, insbesondere auf Schadensersatz oder Rücktritt bzw. außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund, bleiben unberührt.

IX. Haftung

§ 20 Haftung

- 20.1 Ein Haftungsanspruch des Kunden gegenüber der nxtgen.TAMARELLO GmbH besteht ausschließlich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens TAMARELLO, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten), also solcher Pflichten, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
- 20.2 Schadensersatzansprüche des Kunden wegen leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wurde. In diesem Fall sind die Ansprüche auf den typischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 20.3 Soweit keine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung vorliegt, ist die Haftung der nxtgen.TAMARELLO GmbH der Höhe nach begrenzt auf die im jeweiligen Vertragsjahr vom Kunden zu entrichtende Gesamtvergütung.
- 20.4 Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung nach Ziffer 20.3 auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als 50.000 Euro.

- 20.5 In jedem Fall ist die Haftung der nxtgen.TAMARELLO GmbH auf die Deckungssumme der bestehenden Betriebshaftpflichtversicherung begrenzt, sofern und soweit der Versicherer tatsächlich leistet. Die nxtgen.TAMARELLO GmbH verpflichtet sich, die bei Abschluss dieses Vertrags bestehende Deckung aufrechtzuerhalten.
- 20.6 Eine Haftung für Produktionsausfall, Nutzungsausfall sowie für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
- 20.7 Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 20.8 Ereignisse höherer Gewalt, die der nxtgen.TAMARELLO GmbH die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die nxtgen.TAMARELLO GmbH, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung sowie um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- 20.9 Die nxtgen.TAMARELLO GmbH haftet nicht für Schäden, die auf Störungen oder Ausfälle der Internetverbindung, der Rechenzentrumsinfrastruktur oder sonstiger Drittanbieter zurückzuführen sind, soweit diese nicht im Verantwortungsbereich der nxtgen.TAMARELLO GmbH liegen.

X. Geheimhaltung

§ 21 Geheimhaltung

- 21.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit im Zusammenhang mit der Nutzung der Software zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese Informationen weder weiterzugeben, auf sonstige Art zu verwerten noch Dritte darüber in Kenntnis zu setzen.
- 21.2 „Vertrauliche Informationen“ bezeichnet alle Informationen, die
- a) ihrer Natur nach vertraulich sind, insbesondere Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse,
 - b) als „vertraulich“ und/oder als „Eigentum / ... gehörend“ gekennzeichnet sind oder
 - c) die der Geber – im Falle mündlicher Information – bei der Mitteilung als vertraulich oder als ihm gehörend bezeichnet oder die er innerhalb von zehn (10) Tagen nach Mitteilung schriftlich entsprechend kennzeichnet.
- 21.3 Bis zu dem Zeitpunkt, zu dem vertrauliche Informationen nicht mehr vertraulich sind, hat der Empfänger diese vertraulich zu behandeln und Dritten nicht mitzuteilen. Er hat sie mit derselben Sorgfalt zu schützen, wie er normalerweise seine eigenen vertraulichen Informationen schützt, in keinem Fall jedoch mit weniger als angemessener Sorgfalt.
- 21.4 Jeder Vertragspartner verpflichtet sich, vertrauliche Informationen nur an solche Mitarbeiter weiterzugeben, die diese zur Durchführung dieses Vertrags benötigen, und stellt sicher, dass diese Mitarbeiter entsprechend den Bedingungen dieses Vertrags zur Geheimhaltung verpflichtet sind.
- 21.5 Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, bleiben alle vertraulichen Informationen in der alleinigen Verfügungsgewalt des Gebers und dürfen vom Empfänger nur für diejenigen Zwecke verwendet werden, die vom Geber beabsichtigt oder von den Vertragspartnern vereinbart sind. Alle vertraulichen Informationen, einschließlich sämtlicher Kopien davon sowie aller Dokumente, Berichte, Arbeitspapiere oder sonstiger Gegenstände, die vertrauliche Informationen enthalten, sind zu dem früheren der folgenden Zeitpunkte an den Geber zurückzugeben oder zu vernichten:
- wenn der Geber dies verlangt,

- wenn der betreffende Einzelauftrag endet oder
- wenn dieser Vertrag endet.

Der Empfänger wird dem Geber die Erfüllung dieser Pflichten auf Verlangen schriftlich bestätigen.

21.6 Die vorstehenden Geheimhaltungspflichten gelten nicht für solche vertraulichen Informationen,

- a) die dem Empfänger zum Zeitpunkt des Empfangs nachweislich bereits bekannt waren,
- b) die ohne Verschulden des Empfängers allgemein bekannt werden,
- c) die der Empfänger von einem Dritten ohne weitere Geheimhaltungsverpflichtung und ohne Verletzung dieses § 21 erhält,
- d) die der Empfänger unabhängig entwickelt hat oder
- e) die der Empfänger aufgrund gesetzlicher Vorschriften, behördlicher Anordnung oder gerichtlicher Entscheidung offenlegen muss.

Voraussetzung ist, dass der Empfänger den Geber unverzüglich über die Offenlegungspflicht informiert, damit dieser geeignete rechtliche oder sonstige Schutzmaßnahmen ergreifen kann. Der Empfänger wird nur diejenigen Teile der vertraulichen Informationen offenlegen, zu deren Offenlegung er verpflichtet ist, und sich nach besten Kräften bemühen, die Offenlegung zu begrenzen.

21.7 Die Geheimhaltungspflicht endet fünf (5) Jahre nach Bekanntwerden der jeweiligen vertraulichen Information, bei einem zum Zeitpunkt des Fristablaufs noch laufenden Vertragsverhältnis jedoch nicht vor dessen Beendigung. Die Beendigung dieses Vertrags beendet die Geheimhaltungspflichten der Vertragspartner nicht vorzeitig.

XI. Vertragslaufzeit und Kündigung

§ 22 Vertragslaufzeit

- 22.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Einzelvertrag oder Angebot genannten Datum zunächst für die Dauer der dort vereinbarten Mindestlaufzeit. Während der Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung durch beide Parteien ausgeschlossen.
- 22.2 Ist im Einzelvertrag keine Mindestlaufzeit vereinbart, beginnt der Vertrag mit Freischaltung des Kundenzugangs und läuft auf unbestimmte Zeit.
- 22.3 Wird der Vertrag nicht fristgerecht gemäß § 23 gekündigt, verlängert er sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Jahr.
- 22.4 Änderungen des Leistungsumfangs, insbesondere Erweiterungen oder Reduzierungen von Benutzern oder Modulen, berühren die grundsätzliche Vertragslaufzeit nicht, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.

§ 23 Kündigung

- 23.1 Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei (3) Monaten gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit. Ist eine Verlängerungsperiode gemäß § 22.3 eingetreten, kann der Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden.

- 23.2 Ist keine Mindestlaufzeit vereinbart (§ 22.2), kann der Vertrag von beiden Parteien mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende eines Kalendermonats ordentlich gekündigt werden.
- 23.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
- a) eine Partei ihre vertraglichen Pflichten trotz schriftlicher Abmahnung und angemessener Fristsetzung nachhaltig verletzt,
 - b) über das Vermögen einer Partei das Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder
 - c) der Kunde mit der Zahlung fälliger Entgelte in erheblichem Umfang in Verzug ist.
- 23.4 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 23.5 Mit Beendigung des Vertrags endet das Recht des Kunden zur Nutzung der Software, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist.
- 23.6 Bereits entstandene Zahlungsansprüche sowie Verpflichtungen, die ihrer Natur nach über das Vertragsende hinaus fortwirken, insbesondere Regelungen zu Haftung, Geheimhaltung, Datenschutz und Datenverarbeitung, bleiben von der Kündigung unberührt.

XII. Schlussbestimmungen

§ 24 Schlussbestimmungen

- 24.1 Der Vertrag sowie alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform gemäß § 126b BGB, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.
- 24.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz der nextgen.TAMARELLO GmbH, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 24.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 24.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine solche Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Vertragslücken.

Stand: September 2026

nextgen.TAMARELLO GmbH

Rottweiler Straße 56, 78713 Schramberg, Deutschland

Geschäftsführer: Robert Voulgaridis

USt-IdNr.: DE815737477

Telefon: +49 7422 9518-100

E-Mail: info@tamarello.com · Web: www.tamarello.com