



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Überlassung und Support von Software und Services der RIS AG (Stand 07/2026)

§ 1 Geltungsbereich der Bedingungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Überlassung von Standardsoftware (nachfolgend „Software“) sowie deren Pflege (nachfolgend „Support“) durch die RIS AG (nachfolgend „RIS“) und alle mit ihr verbundenen Marken gegenüber ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“). Die Software wird von RIS entweder in einem Rechenzentrum des Kunden oder über das Internet als Software-Service (nachfolgend „Services“) bereitgestellt.

2. Für die Überlassung und den Support dieser Software und Services gelten die nachfolgenden Bedingungen. Für die Erbringung von Consulting- und Entwicklungsleistungen durch RIS gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RIS für Consulting- und Entwicklungsleistungen.

3. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn RIS einen Vertrag durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

4. Vereinbarungen, durch die im Einzelfall von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgewichen werden soll, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform (z. B. E-Mail). Individualabreden (§ 305b BGB) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

5. Die Regelungen eines Vertrags von RIS haben Vorrang vor entgegenstehenden Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

§ 2 Vertragsschluss

Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde ein Angebot von RIS schriftlich, per E-Mail oder über einen elektronischen Warenbezug (E-Commerce) annimmt. Bestellungen sind vom Kunden schriftlich oder elektronisch abzugeben und können von RIS innerhalb von zwei Wochen angenommen werden – auch durch Lieferung oder Rechnungsstellung.

§ 3 Gegenstand eines Vertrags über die Überlassung von Software und Services

1. RIS stellt dem Kunden die im Vertrag näher bezeichnete und beschriebene Software und Services einschließlich der dazu freigegebenen Dokumentation gegen die im Vertrag vereinbarte Vergütung zur Nutzung bereit. Die Services von RIS werden auf Rechnern in einem von RIS genutzten Rechenzentrum betrieben und können über das Internet mittels Browser genutzt werden. Für die Internetverbindung

zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum sowie die für die Nutzung der Software und Services erforderliche Hard- und Software (z. B. PC, Netzanbindung, Browser) ist der Kunde verantwortlich.

2. Der Funktionsumfang der Software und Services ergibt sich ausschließlich aus der Nutzerdokumentation des jeweiligen Produkts. Die Nutzerdokumentation aller von RIS angebotenen Software und Services ist mit aktuellem Stand auf der von RIS betriebenen Dokumentationswebsite <https://docs.ris.ag> (nachfolgend „Documentation Hub“) verfügbar.

3. Die im Documentation Hub aufgeführte Roadmap gibt dem Kunden einen Ausblick auf die kommende Weiterentwicklung der Software und Services von RIS. Diese Roadmap ist nicht Bestandteil des mit RIS geschlossenen Vertrags. Die Roadmap begründet ferner keine Verpflichtung von RIS, eine zu einem bestimmten Zeitpunkt angekündigte Erweiterung der Software und Services zu liefern.

4. Die Einweisung des Kunden, die Installation oder Anpassung der Software sowie die Übernahme von Altdaten des Kunden sind nicht Gegenstand eines Vertrags auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese Leistungen können mit RIS in gesonderten Verträgen gegen angemessene Vergütung vereinbart werden. Die Ersteinrichtung der Software und Services (individuelle Einstellungen oder Datenimport) führt der Kunde selbst durch. Eine Veränderung der Software und Services, insbesondere eine Umprogrammierung nach den Wünschen des Kunden, wird nicht geschuldet. Entsprechende Leistungen sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.

5. RIS übergibt dem Kunden die Software und Services in der im Angebot bezeichneten Form.

6. Etwaige Verfügbarkeitszusagen für die Services ergeben sich aus dem Vertrag oder der jeweiligen Produktbeschreibung im Documentation Hub.

§ 4 Support der Software und Services

1. Mit Abschluss eines Vertrags erbringt RIS für die Dauer des Vertrags die folgenden Supportleistungen:

a) RIS darf die Software und Services (einschließlich ihrer Systemvoraussetzungen) ändern, um sich an technische oder wirtschaftliche Marktveränderungen anzupassen, sowie aus triftigem Grund. Ein solcher Grund liegt vor, wenn die Änderung erforderlich ist aufgrund (i) einer notwendigen Anpassung an eine neue Rechtslage oder Rechtsprechung, (ii) veränderter technischer Rahmenbedingungen (neue Browserversionen oder technische Standards), (iii)



des Schutzes der Systemsicherheit oder (iv) der Weiterentwicklung der Software und Services (Abschaltung alter Funktionen, die durch neue weitgehend ersetzt werden).

b) Änderungen, die für den Kunden nicht nachteilig sind – insbesondere Fehlerbehebungen, Sicherheitsupdates, Leistungsverbesserungen sowie neue oder zusätzliche Funktionen, die bestehende Funktionen nicht einschränken –, kann RIS jederzeit ohne vorherige Ankündigung vornehmen. Über für den Kunden nachteilige Änderungen informiert RIS den Kunden rechtzeitig – in der Regel zwei Wochen vor dem Wirksamkeitszeitpunkt – per E-Mail oder über den Documentation Hub der RIS AG. Die Zustimmung des Kunden zu einer solchen Änderung gilt grundsätzlich als erteilt; auf diese Rechtsfolge weist RIS bei der Ankündigung der Änderung gesondert hin. Würde die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien zulasten des Kunden erheblich stören, steht dem Kunden ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund zu. Ist eine Änderung aus Gründen der Systemsicherheit oder zur Erfüllung rechtlicher Anforderungen kurzfristig erforderlich, kann RIS die Ankündigungsfrist angemessen verkürzen.

c) RIS untersucht vom Kunden schriftlich gemeldete Mängel der Software und Services und gibt dem Kunden, soweit möglich, Hinweise zur Beseitigung oder Vermeidung der Mangelfolgen. Mängel der Software und Services werden von RIS schnellstmöglich beseitigt. Liegt die Ursache des Mangels nicht in der von RIS bereitgestellten Software und Services, werden alle Aufwendungen für Leistungen, die zur Aufklärung des Sachverhalts geführt haben, dem Kunden nach der aktuellen Preisliste von RIS berechnet.

d) Im Rahmen ihrer Produktpolitik entwickelt RIS ihre Software und Services laufend weiter. Erfolgreiche Verbesserungen fließen regelmäßig in die Software und Services ein.

e) RIS stellt dem Kunden neue Programmversionen der Software und Services nach Maßgabe der vorstehenden Buchstaben a) bis d) im Rahmen der Vertragslaufzeit bereit. Die Updates werden nach Freigabe durch den Kunden oder aus triftigem Grund nach angemessener Ankündigungsfrist produktiv gesetzt.

2. RIS stellt dem Kunden zur Unterstützung bei der Nutzung der Software und Services kostenfreien Online-Support bereit. Der Support umfasst nicht den allgemeinen Know-how-Transfer, Schulungen, Konfiguration und Implementierung sowie kundenspezifische Dokumentation oder Anpassungen der Software und Services. Der Support erfolgt ausschließlich per E-Mail und über die vorgesehene Supportfunktion auf der jeweiligen Produktwebsite oder innerhalb der Software und Services. Die Supportleistungen erbringt RIS nach der mitteleuropäischen Zeit (MEZ) an Werktagen Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 8:00 bis 14:00 Uhr. Ausgenommen sind Feiertage am Sitz von RIS sowie der 24. und 31. Dezember eines jeden

Jahres. Außerhalb dieser Supportzeiten eingehende Anfragen gelten als am nächsten Arbeitstag eingegangen.

3. Die Supportpflichten von RIS beziehen sich stets auf die letzte von RIS freigegebene Programmversion der Software und Services, es sei denn, der Vertrag enthält eine abweichende Regelung oder RIS benennt ausdrücklich ältere, noch unterstützte Versionen.

4. Nicht zum Supportumfang gehören die Installation und Einweisung in die Updates vor Ort, Vor-Ort-Support, Schulungen sowie die Beseitigung von Störungen oder Änderungen von Programmen, die durch die Systemumgebung oder durch unbefugte Änderungen der Software und Services oder deren nicht bestimmungsgemäße Nutzung erforderlich werden. Die Erbringung betriebswirtschaftlicher Beratungsleistungen bleibt vom Supportumfang ausgenommen.

5. Erwirbt der Kunde auf gesonderter vertraglicher Grundlage Rechte an individuellen Anpassungen der Software und Services, richten sich die Supportleistungen für diese Funktionserweiterungen nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RIS für Consulting- und Entwicklungsleistungen.

§ 5 Nutzungsrechte

1. Die Rechte an der von RIS vertriebenen und erstellten Software und Services stehen ausschließlich RIS zu; die Software und Services sind urheberrechtlich geschützt. Diese Rechtszuordnung gilt auch, soweit die von RIS erstellte Software und Services auf Anregung oder unter Mitwirkung des Kunden entstanden sind.

2. RIS überträgt dem Kunden ein einfaches, zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenztes Recht, die Software und Services in seinem Geschäftsbetrieb für seine betrieblichen Zwecke zu nutzen. Das Nutzungsrecht ist auf die vom Kunden gebuchte Anzahl von Nutzungseinheiten (zum Beispiel Anzahl der Nutzer, verwalteten Geräte oder Umgebungen etc.) eines Vertragszeitraums begrenzt und wird im Vertrag festgelegt. Die Nutzung der Software und Services oder von Teilen davon zu anderen als den im Vertrag bestimmten Zwecken bedarf einer gesonderten Lizenz. RIS erbringt keine Leistungen für Verbraucher, sondern ausschließlich für die gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit des Kunden.

3. Bei einer Named-User-Beschränkung gestattet RIS dem Kunden die Nutzung der Software und Services auch durch dessen Vertreter bei Abwesenheit (z. B. Urlaub, Krankheit etc.) des vorgesehenen Nutzers.

4. Die Nutzung der Software und Services für Dritte, auch die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen für Dritte oder die Vermietung an Dritte, ist ausgeschlossen. Dritte in diesem Sinne sind auch mit dem Kunden im Konzern oder in sonstiger Weise verbundene Unternehmen. Die zeitweise oder teilweise Überlassung der Nutzung an Dritte oder die



Überlassung der Nutzung an mehrere Dritte ist untersagt, auch im Rahmen von gesellschaftsrechtlichen Umstrukturierungen und Rechtsnachfolgen nach dem Umwandlungsgesetz (UmwG). Im Falle einer Übernahme des Kunden durch ein anderes Unternehmen, gleich in welcher Form, ist RIS zur Nachlizenzierung durch das übernehmende Unternehmen berechtigt, wenn dieses die Software und Services nutzt.

5. Der Kunde ist berechtigt, die überlassene Software und Services zu vervielfältigen, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der Software und Services erforderlich ist. Dazu gehört auch die Anfertigung von Sicherungskopien im erforderlichen Umfang. Alle Kopien müssen den Urheberrechtsvermerk des Originals tragen.

6. Alle weitergehenden Rechte an der Software und den Services, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung über den genannten Umfang hinaus sowie die Rechte zur Verbreitung einschließlich Vermietung, Übersetzung und Bearbeitung der Software und Services, verbleiben bei RIS.

7. Die Dekompilierung der Software und Services ist im Rahmen der Vorschriften des Urheberrechtsgesetzes zulässig, wenn RIS die zur Herstellung der Interoperabilität der Software und Services mit anderen Programmen erforderlichen Informationen und/oder Unterlagen trotz schriftlicher Aufforderung des Kunden nicht innerhalb angemessener Frist zur Verfügung stellt.

8. Jede Weitergabe der Software und Services bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RIS, deren Erteilung voraussetzt, dass der Kunde die Nutzung der Software und Services vollständig aufgibt. Ferner hat der Kunde RIS eine schriftliche Erklärung des neuen Nutzers vorzulegen, in der sich dieser gegenüber RIS zur Einhaltung der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden vereinbarten Nutzungsbeschränkungen verpflichtet; die Weitergabe der Software und Services darf nicht zu einer Erweiterung des Nutzungsumfangs führen, ohne dass die Ansprüche von RIS zuvor durch entsprechende Nachlizenzierung befriedigt worden sind.

9. Bei Lieferung neuer Programmversionen der Software und Services erhält der Kunde an diesen Nutzungsrechte in dem Umfang, in dem ihm Nutzungsrechte an der ursprünglichen Software und Services zustehen. Nimmt der Kunde neue Programmversionen der Software und Services in den operativen (produktiven) Einsatz, die frühere Programmversionen ersetzen sollen, erlischt das Nutzungsrecht an der ersetzten Programmversion. Der Kunde stellt sicher, dass keine weitere Nutzung des ersetzten Programmstands erfolgt. RIS kann vom Kunden die Rückgabe einer ersetzten Programmversion sowie die schriftliche Versicherung verlangen, dass keine Kopien der ersetzten Programmversion beim Kunden verbleiben.

10. RIS ist berechtigt, die Einhaltung des vereinbarten Nutzungsumfangs (insbesondere der gebuchten Nutzungseinheiten) einmal pro Kalenderjahr nach angemessener Vorankündigung in Textform zu überprüfen. Der Kunde stellt hierfür die vernünftigerweise erforderlichen Auskünfte und Eigenklärungen bereit. Soweit ein Audit vor Ort erforderlich ist, erfolgt es während der üblichen Geschäftszeiten und unter möglichst geringer Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden. Ergibt die Überprüfung eine über den gebuchten Umfang hinausgehende Nutzung, zahlt der Kunde die Vergütung für die Übernutzung gemäß § 6 Absatz 2; übersteigt die Übernutzung fünf Prozent (5 %) der gebuchten Nutzungseinheiten, trägt der Kunde zudem die angemessenen Kosten der Überprüfung.

§ 6 Vergütung

1. Der Kunde schuldet RIS für die Nutzung und den Support der Software und Services während der Vertragslaufzeit die im Vertrag vereinbarte Vergütung. Die Vergütung kann aus einem festen monatlichen Grundbetrag und einem monatlichen Nutzungsbetrag in Abhängigkeit von der Anzahl der gebuchten oder genutzten Nutzungseinheiten bestehen. Die Vergütung ist im Voraus in einem Gesamtbetrag für die Vertragslaufzeit zu zahlen, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

2. Bei einer Erhöhung der vertraglich vereinbarten Nutzungseinheiten innerhalb einer vereinbarten Vertragslaufzeit wird der Mehrbetrag anteilig in Rechnung gestellt. Für die zusätzlichen Nutzungseinheiten gelten die Preise der zum Zeitpunkt der Bestellung der zusätzlichen Nutzungseinheiten gültigen RIS-Preisliste.

3. Eine Erhöhung der gebuchten Nutzungseinheiten (bzw. Erweiterung der Nutzungseinheiten) ist jederzeit möglich, eine Reduzierung (bzw. Kündigung einzelner Nutzungseinheiten) nur mit Wirkung zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit aus dem zuvor geschlossenen Vertrag.

4. RIS stellt den Rechnungsbetrag im Voraus zu Beginn des Vertrags und anschließend zu Beginn jeder Verlängerung in Rechnung.

5. Der Rechnungsbetrag ist sofort zur Zahlung fällig. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6. Befindet sich der Kunde mit der Zahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung dreißig (30) Kalendertage in Verzug, ist RIS berechtigt, nach entsprechender Abmahnung per E-Mail den Zugang zum Service zu sperren und die Nutzung der Software zu widerrufen oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Während der Sperrung hat der Kunde keinen Zugriff auf die im Service gespeicherten Daten.



7. RIS ist berechtigt, Preisänderungen vorzunehmen. RIS kann Preise mit einer Frist von dreißig (30) Tagen durch schriftliche Mitteilung oder durch Hinweis auf die Veröffentlichung einer neuen Preisliste ändern. Eine Änderung der Preisliste gilt für Bestellungen, die nach dem Wirksamkeitszeitpunkt der geänderten Preisliste bei RIS eingehen, sofern RIS in der jeweiligen Änderungsmitteilung keinen späteren Zeitpunkt bestimmt.

8. Verträge mit festen Vertragslaufzeiten bleiben von Preisänderungen innerhalb der Vertragslaufzeit grundsätzlich unberührt.

§ 7 Rechtsvorbehalt

RIS behält sich die Nutzungsrechte an der Software und den Services bis zur vollständigen Zahlung der im Vertrag vereinbarten Vergütung für den jeweiligen Vertragszeitraum vor.

§ 8 Zahlungsbedingungen

1. Der Kunde zahlt für die Nutzung und den Support der Software und Services von RIS entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen und ggf. dem im Vertrag vereinbarten Zahlungsplan.

2. Von RIS gestellte Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern nichts anderes vereinbart ist.

3. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist RIS berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Die Geltendmachung eines höheren Verzugschadens im Einzelfall bleibt vorbehalten.

4. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Der Kunde darf bestehende Forderungen gegen RIS nicht abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

§ 9 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde erbringt die nachfolgend beschriebenen sowie die im Angebot oder Vertrag benannten weiteren Mitwirkungsleistungen nach guter Branchenpraxis und den Grundsätzen ordnungsgemäßen IT-Betriebs. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Vertragsdurchführung erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, in der erforderlichen Qualität, im vereinbarten Umfang und für RIS unentgeltlich erbracht werden. Mitwirkungspflichten des Kunden sind nur dann vertragliche Hauptpflichten, wenn sie im Vertrag ausdrücklich als solche bezeichnet sind.

2. Den Kunden trifft hinsichtlich der Lieferungen von RIS eine Untersuchungs- und Rügeobliegenheit nach § 377 HGB.

3. Der Kunde meldet RIS Mängel unverzüglich unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, ihrer Auswirkungen und möglicher Ursachen. Der Kunde stellt alle verfügbaren Unterlagen und Informationen bereit, die RIS für die Diagnose und Behandlung des Mangels benötigt, und gewährt erforderlichenfalls Zugang zum Service sowie zu Räumen, Maschinen und Software mindestens während der üblichen Bürozeiten.

4. Der Kunde stellt RIS alle für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig zur Verfügung.

5. Der Kunde unterstützt RIS nach besten Kräften bei der Suche nach der Mangelursache.

6. Der Kunde stellt sicher, dass während der Durchführung der Supporttätigkeit durch RIS ein qualifizierter Mitarbeiter des Kunden zur Unterstützung sowie ausreichende Rechenzeit zur Verfügung stehen.

7. Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig Datensicherungen nach guter Branchenpraxis und den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung durchzuführen, zu erstellen und zu prüfen. Für vom Kunden betriebene Systeme umfasst dies das gesamte Softwaresystem sowie die regelmäßige Sicherung der Stamm- und Bewegungsdaten. Bei der Nutzung der Services bleibt der Kunde dafür verantwortlich, für ihn besonders wichtige Daten regelmäßig zu exportieren, soweit der Vertrag nichts anderes vorsieht.

8. Erhält der Kunde von RIS eine neue Version der Software und Services, installiert er diese unverzüglich zu Testzwecken bzw. beginnt unverzüglich mit dem Test der neuen Version. Der Kunde testet die Software vor dem Produktiveinsatz nach besten Kräften. Soweit RIS dem Kunden kurzfristig Informationen zur Mangelbeseitigung bereitstellt (z. B. über die Supportfunktion), setzt der Kunde diese innerhalb angemessener Frist um.

9. Der Kunde stellt, soweit für neue Versionen der Software und Services erforderlich, Anpassungen der Hard- und Softwareumgebung, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems oder sonstiger für den Einsatz der Software und Services erforderlicher Drittsoftware, auf eigene Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung.

10. Stellt der Kunde für die Leistungserbringung durch RIS Software bereit oder hat er sie bereitzustellen, gewährleistet der Kunde, dass die für die Leistungserbringung durch RIS erforderlichen Rechte bestehen.

11. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, gehen die daraus entstehenden Folgen (z. B. Verzögerungen, Mehraufwand) zu Lasten des Kunden.



§ 10 Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag über die Nutzung und den Support der Software und Services wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von dreißig (30) Tagen gekündigt werden. Vertraglich individuell vereinbarte Laufzeiten und Kündigungsfristen gehen dieser Regelung vor.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen länger als dreißig (30) Tage in Verzug ist.
3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform (z. B. E-Mail).
4. Nach Beendigung des Vertrags ermöglicht RIS dem Kunden für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach Vertragsende den Export der vom Kunden in den Services gespeicherten Daten über die in den Services vorhandenen Exportfunktionen oder in einem anderen von RIS gewählten gängigen, maschinenlesbaren Format. In diesem Zeitraum dürfen die Services ausschließlich zu Exportzwecken genutzt werden. Weitergehende Unterstützung beim Export oder die Bereitstellung der Daten in anderen Formaten können gesondert vereinbart werden und werden nach der aktuellen Preisliste von RIS vergütet. Nach Ablauf dieses Zeitraums ist RIS berechtigt, die Daten zu löschen, soweit nicht gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder abweichende Vereinbarungen (insbesondere der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO) entgegenstehen.

§ 11 Regelungen für Sachmängel

1. RIS steht dafür ein, dass die Software und Services der Nutzerdokumentation entsprechen und nicht mit Mängeln behaftet sind.
2. Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sachmängeln beträgt 12 Monate, beginnend mit der Übergabe bzw. bei Werkleistungen mit der Abnahme.
3. Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich schriftlich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mangelerkennung zweckdienlichen Informationen an. Der Kunde unterstützt RIS bei der Mangelbeseitigung in einer für ihn zumutbaren Form.
4. RIS beseitigt Mängel nach eigener Wahl vorrangig durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Bereitstellung einer neuen Version der Software und Services (Nachlieferung). RIS kann dem Kunden zur Überbrückung zunächst eine Umgehungslösung (Workaround) bereitstellen, die die Auswirkungen des Mangels in zumutbarer Weise vermeidet; die Beseitigung des Mangels selbst erfolgt sodann innerhalb angemessener Frist. Der Kunde räumt RIS für die Nacherfüllung angemessene Fristen ein.

Erst wenn die Nacherfüllung trotz einer angemessenen Anzahl von Versuchen – mindestens zwei, unter Berücksichtigung von Schwere und Komplexität des Mangels – endgültig fehlschlägt oder weitere Versuche dem Kunden unzumutbar sind, kann der Kunde für den betroffenen Mangel nach seiner Wahl die Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen oder – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – die Rückgängigmachung des Vertrags erklären sowie Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

5. Die Rückgängigmachung des Vertrags und/oder die Geltendmachung von Schadensersatz statt der ganzen Leistung oder von Ersatz vergeblicher Aufwendungen können nur bei einer nicht unerheblichen Pflichtverletzung von RIS verlangt werden.

6. Mängelansprüche sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die Software und Services ändert oder in sonstiger Weise in sie eingreift, es sei denn, er weist nach, dass die jeweilige Änderung für den Mangel nicht ursächlich ist.

7. RIS übernimmt ferner keine Gewährleistung für die durch die Software und Services migrierten oder eingespielten Daten.

8. RIS kann Ersatz ihrer Aufwendungen verlangen, soweit sie in den Fällen der Absätze 6 und 7 aufgrund einer Mangelmeldung tätig geworden ist, ohne dass der Kunde einen Mangel der Software und Services nachgewiesen hat.

9. RIS kommt nur durch Mahnung in Verzug. Alle Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

10. Hat RIS die Leistung bereits teilweise erbracht, kann der Kunde Schadensersatz statt der ganzen Leistung nur verlangen, wenn er an der Teilleistung kein Interesse hat.

11. Hat RIS eine fällige Leistung nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht, kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der ganzen Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen, wenn die Pflichtverletzung unerheblich ist.

12. Für Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Verzugs gelten die Haftungsbeschränkungen des § 14 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

13. Im Falle eines berechtigten Rücktritts vom Vertrag über die Überlassung der Software und Services hat der Kunde RIS die aus der Nutzung der Software und Services gezogenen Gebrauchsvorteile auf Grundlage der bei Vertragschluss gültigen Preisliste anrechnen zu lassen.

14. Weitere Gewährleistungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen.



15. Für Sachmängel neuer, im Rahmen des Supports bereitgestellter Programmversionen der Software und Services gilt § 11 entsprechend. An die Stelle des Rücktrittsrechts tritt das Recht des Kunden zur vorzeitigen fristlosen Kündigung des Vertrags.

§ 12 Regelungen für Rechtsmängel

1. Bei Rechtsmängeln gilt § 11 entsprechend, soweit dieser § 12 keine abweichenden Regelungen enthält.

2. RIS steht dafür ein, dass der Übertragung der vereinbarten Nutzungsrechte an den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. RIS leistet Nacherfüllung, indem sie dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit verschafft; dies kann durch Änderung der Software und Services, durch deren Austausch gegen gleichwertig geänderte Software und Services oder dadurch erfolgen, dass RIS Ansprüche Dritter gegen den Kunden aus Schutzrechten abwehrt oder ablöst.

3. Machen Dritte Schutzrechte gegen den Kunden geltend, informiert der Kunde RIS unverzüglich und schriftlich.

4. RIS ist berechtigt, die Abwehr der Ansprüche des Dritten auf eigene Kosten zu übernehmen. In diesem Fall unterstützt der Kunde RIS bei der Abwehr der Ansprüche des Dritten und der etwaigen Prozessführung in zumutbarem Umfang und unterlässt Handlungen (wie etwa ein Anerkenntnis der Ansprüche des Dritten), die die Anspruchsabwehr durch RIS beeinträchtigen; diese Verpflichtung des Kunden besteht, sofern RIS den Kunden von den Nachteilen und Risiken der Auseinandersetzung freistellt und ihn gegen diese ausreichend absichert.

5. Das Recht nach Absatz 4 steht RIS nach eigenem Ermessen auch nach Ablauf der Verjährungsfrist für die Rechtsmängelhaftung zu.

§ 13 Regelungen für sonstige Leistungsstörungen oder Pflichtverletzungen

1. Erbringt RIS fällige Leistungen außerhalb der Sach- und Rechtsmängelhaftung nicht oder nicht ordnungsgemäß oder verletzt RIS sonstige vertragliche Pflichten, hat der Kunde dies RIS stets schriftlich anzuzeigen und RIS schriftlich eine ausreichende Nachfrist zu setzen, innerhalb derer RIS Gelegenheit hat, die Leistung ordnungsgemäß zu erbringen oder in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Will der Kunde nach fruchtlosem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag Abstand nehmen (z. B. durch Rücktritt oder Kündigung aus wichtigem Grund), hat er diese Folge zusammen mit der Nachfristsetzung schriftlich anzukündigen. Das Erfordernis der Fristsetzung entfällt, soweit dies gesetzlich ausdrücklich bestimmt ist.

2. Für Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen sonstiger

Leistungsstörungen oder Pflichtverletzungen gelten die Schadensersatzregelungen des § 14 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3. Keine Partei gerät mit der Erfüllung ihrer Pflichten (mit Ausnahme von Zahlungspflichten) in Verzug, soweit und solange die Leistungserbringung durch höhere Gewalt verhindert wird, d. h. durch unvorhersehbare, außerhalb der zumutbaren Kontrolle der betroffenen Partei liegende Ereignisse – etwa Naturkatastrophen, Krieg, Terror, Unruhen, Epidemien und Pandemien, behördliche Anordnungen, Streiks bei Dritten, Ausfälle öffentlicher Infrastruktur (insbesondere Strom- und Telekommunikationsnetze) oder schwerwiegende Cyberangriffe Dritter –, sofern die betroffene Partei zumutbare Vorkehrungen getroffen hat. Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich und bemüht sich in zumutbarem Umfang, das Hindernis zu beseitigen. Vereinbarte Fristen verlängern sich um die Dauer des Hindernisses zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Dauert das Hindernis länger als sechzig (60) Tage an, kann jede Partei den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen.

§ 14 Schadensersatzregelungen

1. RIS haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jeweils unbeschränkt

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die von ihr vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurden,
- wegen des Fehlens oder Wegfalls einer zugesicherten Eigenschaft bzw. bei Nichteinhaltung einer Garantie,
- für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von RIS beruhen.

2. RIS haftet in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung, begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, soweit die Schäden auf einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Pflichten durch RIS beruhen. Wesentliche Pflichten im Sinne dieser Regelung sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

3. Im Übrigen haftet RIS bei leichter Fahrlässigkeit begrenzt auf höchstens 50.000 EUR pro Vertragsjahr.

4. Vorbehaltlich der Regelungen des Produkthaftungsgesetzes ist eine verschuldensunabhängige Haftung von RIS ausgeschlossen.

5. RIS haftet bei einem durch einfache Fahrlässigkeit verursachten Datenverlust nur für den Schaden, der auch dann entstanden wäre, wenn der Kunde die Daten ordnungsgemäß und regelmäßig sowie in einer der Bedeutung der Daten angemessenen Weise gesichert hätte. Diese



Begrenzung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus von RIS zu vertretenden Gründen behindert oder unmöglich war.

6. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für die Haftung von RIS auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

§ 15 Subunternehmer

RIS darf sich zur Leistungserbringung ohne Zustimmung des Kunden der Hilfe von Freiberuflern, Partnern oder sonstigen Erfüllungsgehilfen bedienen.

§ 16 Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle Informationen und Unterlagen des jeweils anderen Vertragspartners, die offensichtlich als vertraulich anzusehen sind oder vom anderen Vertragspartner als vertraulich bezeichnet werden, wie etwa Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, geheim zu halten und streng vertraulich zu behandeln. Dies gilt auch für die Angebote von RIS und die zwischen den Vertragspartnern geschlossenen Verträge sowie alle Informationen im Zusammenhang mit dem Vertrag einschließlich etwaiger kaufmännischer Zugeständnisse (die in Satz 1 und Satz 2 genannten Informationen und Unterlagen nachfolgend zusammen „vertrauliche Informationen“). Die Vertragspartner erlegen diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern und Dritten auf, soweit diese berechtigterweise mit den vertraulichen Informationen in Berührung kommen und nicht bereits anderweitig zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

2. Die vertraulichen Informationen dürfen nur im Rahmen des Vertragszwecks verwendet werden. Darüber hinaus dürfen sie nicht aufgezeichnet, gespeichert, vervielfältigt, weitergegeben oder verwendet oder in sonstiger Weise für eigene Zwecke verwertet werden.

3. Ungeachtet der vorstehenden Regelungen dürfen die Vertragspartner vertrauliche Informationen offenlegen, wenn (i) die Information dem Empfänger bereits zum Zeitpunkt der Offenlegung ohne Geheimhaltungsverpflichtung bekannt war, (ii) die Information bereits veröffentlicht ist oder später veröffentlicht wird, ohne dass dies auf einem rechts- oder vertragswidrigen Verhalten des Empfängers beruht, (iii) ein Vertragspartner die Information rechtmäßig ohne Geheimhaltungsverpflichtung von einem Dritten erhalten hat, (iv) die Information vom Empfänger unabhängig entwickelt wurde oder (v) gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen die Offenlegung verlangen oder der jeweils andere Vertragspartner eingewilligt hat. Die Vertragspartner informieren einander – soweit rechtlich zulässig – unverzüglich, sobald sie von einer Behörde zur Offenlegung vertraulicher Informationen des jeweils anderen Vertragspartners aufgefordert oder sonstigen hoheitlichen Maßnahmen unterworfen werden.

4. RIS ist berechtigt, den Kunden in ihre Referenzkundenliste aufzunehmen, sofern der Vertrag keine abweichende Regelung enthält.

§ 17 Datenschutz

1. RIS und der Kunde wahren das Datengeheimnis, halten die datenschutzrechtlichen Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ein und setzen bei der Vertragsdurchführung nur Erfüllungsgehilfen ein, die auf das Datengeheimnis und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen nach der DSGVO verpflichtet worden sind.

2. Soweit RIS im Rahmen der Bereitstellung der Software und Services personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO.

§ 18 Schlussbestimmungen

1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist ausschließlich Köln, sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat.

3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

4. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in deutscher und englischer Sprache abgefasst. Bei Abweichungen zwischen den Sprachfassungen hat die deutsche Fassung Vorrang.

Köln, 07/2026

RIS AG

Werderstr. 21

50672 Köln