

## A.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen

### A.1 § 1 Geltungsbereich, Schriftlichkeit, Angebote

- 1.1 Die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) sind wesentlicher Bestandteil jedes Vertrages zwischen InfonIQa und dem Vertragspartner (Auftraggeber) und gelten somit auch für Auftragsweiterungen und Folgeaufträge. Die Bestimmungen gemäß A.1 dieser AGB gelten auch für die in A.2 bis A.6 näher geregelten Vertragstypen, sofern dort keine bzw. keine abweichenden Vereinbarungen getroffen werden.
- 1.2 InfonIQa anerkennt entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Auftraggebers nur bei ausdrücklicher schriftlicher Bestätigung.
- 1.3 Vor oder im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss gemachte Angaben über technische Daten, dem Auftraggeber überlassene Unterlagen, Abbildungen, Zeichnungen und Prospekte sind nur verbindlich, wenn InfonIQa diese ausdrücklich schriftlich bestätigt.
- 1.4 Sämtliche zwischen den Parteien bei Vertragsschluss getroffenen Vereinbarungen sind vollständig schriftlich im Vertrag niedergelegt. Die Mitarbeiter von InfonIQa sind nicht befugt, mündlich von der schriftlichen Vertragsvereinbarung abweichende oder über diese hinaus gehende Vereinbarungen zu treffen.
- 1.5 Angebote sind freibleibend.

### A.1 § 2 Preise/Zahlungsbedingungen/Wertsicherung

- 2.1 Alle Preise verstehen sich in Euro exklusive Umsatzsteuer ab dem Geschäftssitz von InfonIQa.
- 2.2 Alle Forderungen sind binnen 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.
- 2.3 Die Rechnungslegung erfolgt
  - für Handelswaren mit Lieferung
  - für Lizenzen mit Überlassung (A2. § 2.2)
  - für Wartungsentgelte je Kalenderjahr (aliquot für unterjährige Bestellungen) im Voraus
  - für SaaS- bzw. Rechenzentrums- und On-Premise-Entgelte je Kalendermonat im Voraus
  - für Dienstleistungen monatlich oder nach Abschluss der durchzuführenden Aktivitäten, je nach dem was früher eintritt.
- 2.4 InfonIQa ist berechtigt, Wartungsentgelte sowie SaaS- bzw. Rechenzentrums- und On-Premise-Entgelte jährlich anzupassen. Bei einer Anhebung von mehr als 5% verpflichtet sich InfonIQa, die tatsächliche Kostensteigerung auf Anfrage nachzuweisen.
- 2.5 Der Auftraggeber ist zur Zurückbehaltung oder zur Aufrechnung mit Gegenforderungen nur dann befugt, wenn seine Forderungen rechtskräftig festgestellt oder von InfonIQa anerkannt worden sind. Diese Beschränkung gilt nicht für Ansprüche wegen teilweiser Nichterfüllung oder wegen Mängeln, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen wie die Forderungen von InfonIQa. Liegt ein Mangel vor, darf der Auftraggeber Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. A.1 §§ 5.1 und 5.2 gelten entsprechend.
- 2.6 Bei Zahlungsverzug des Vertragspartners ist InfonIQa berechtigt, Verzugszinsen gemäß § 456 UGB zu verrechnen und die Erbringung weiterer Leistungen von der Zahlung abhängig zu machen.
- 2.7 InfonIQa kann den Vertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung auflösen, wenn der Auftraggeber wesentliche Vertragspflichten verletzt und die Verletzung trotz Abmahnung durch InfonIQa fortsetzt oder die Verletzung nicht beseitigt. Gleiches gilt, wenn der Vertragspartner mit einer fälligen Zahlung trotz Mahnung länger als 30 Tage im Verzug ist.
- 2.8 Bei Auflösung des Vertrages durch den Vertragspartner ohne Einhaltung einer vereinbarten Kündigungsfrist bzw. ohne Beachtung einer vereinbarten Mindestvertragsdauer, oder im Falle einer vorzeitigen Auflösung des Vertrages durch InfonIQa wegen einer Vertragsverletzung des Vertragspartners, ist der Vertragspartner neben der Abgeltung der erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten zur Zahlung einer Ablösesumme von 70 % der restlichen bis zum nächsten ordentlichen Vertragsablauf bei ordnungsgemäßer Vertragserfüllung voraussichtlich angefallenen Verarbeitungen/Leistungen (auch aus erworbenen Stundenkontingenten) verpflichtet. .

### A.1 § 3 Geheimhaltung/Datenschutz

- 3.1 InfonIQa verarbeitet die Daten des Vertragspartners mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes unter Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz, insbesondere der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), und nimmt dabei insbesondere auf die Bestimmungen betreffend Zulässigkeit der Überlassung von Daten zur Erbringung von Dienstleistungen und der datenschutzrechtlichen Pflichten des Dienstleisters Bedacht. Vor diesem Hintergrund wird InfonIQa mit dem Vertragspartner, sofern erforderlich, eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO abschließen.

- 3.2 Sind bei der Erfüllung eines Auftrages besondere gesetzliche oder vertragliche Verschwiegenheitspflichten, die der Vertragspartner zu beachten hat, von InfonIQa einzuhalten, ist dies bei der Auftragserteilung schriftlich gesondert bekanntzugeben.
- 3.3 InfonIQa wird über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über alle als vertraulich bezeichnete Informationen, die ihr im Zusammenhang mit der Auftragsausführung bekannt werden, Stillschweigen wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrags beschäftigte Personen erfolgt nur mit schriftlicher Einwilligung des Auftraggebers.
- 3.4 InfonIQa und der Auftraggeber dürfen Daten des anderen im Rahmen der Auftragsabwicklung unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen automatisiert verarbeiten.

### A.1 § 4 Störungen bei der Leistungserbringung

- 4.1 Vereinbarte Erfüllungstermine sind stets annähernd und unverbindlich. Soweit eine Ursache, die InfonIQa nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann InfonIQa eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, kann InfonIQa auch die Vergütung ihres Mehraufwands verlangen.

### A.1 § 5 Gewährleistung/Haftung für Sachmängel

- 5.1 Für nur unerhebliche Abweichungen der Leistungen von der vertragsgemäßen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit bestehen keine Gewährleistungsansprüche gegen InfonIQa.
- 5.2 Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei Schäden oder Beeinträchtigungen aufgrund unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Auftraggeber nachweisbaren Fehlern oder bei Schäden, die auf Grund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind; insbesondere Gewalteinwirkungen aller Art, ungeeignete Stromversorgung, Einwirkung von Magnetismus oder elektrischer Induktion, von Feuchtigkeit, Stäuben, Gasen, Strahlungen und Temperaturüberschreitungen oder bei Schäden oder Beeinträchtigungen durch nachträgliche Veränderung oder Instandsetzung durch den Auftraggeber oder Dritte, außer dies erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.
- 5.3 Im Gewährleistungsfall erfolgt nach Wahl von InfonIQa Verbesserung (Nachbesserung oder Nachtrag des Fehlenden) oder Austausch der mangelhaften Sache in angemessener Frist. Den Vertragspartner trifft der Beweis dafür, dass auch ein binnen sechs Monaten nach Übergabe hervorkommender Mangel bereits bei Übergabe vorhanden war. Bei behebbaren Mängeln hat der Vertragspartner nach Scheitern von Verbesserung oder Austausch nach Wahl von InfonIQa Anspruch auf Preisminderung oder Wandlung.
- 5.4 Für konkurrierende Schadensersatzansprüche gilt A.1 § 7.
- 5.5 Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche sind jedenfalls dann ausgeschlossen, wenn der Vertragspartner ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von InfonIQa bzw. Einräumung einer Gelegenheit zur Verbesserung innerhalb angemessener Frist den Mangel selbst oder durch Dritte beheben lässt, die Sache weiterveräußert oder wenn der Vertragspartner Vorschriften in Betriebsanleitungen nicht befolgt oder vorgeschriebene Wartungen nicht ordnungsgemäß durchgeführt werden, es sei denn der Auftraggeber weist nach, dass die Verletzung der Vorschriften oder die unterlassene Wartung nicht ursächlich für den Schaden oder die Beeinträchtigung waren.

### A.1 § 6 Gewährleistung/Haftung für Rechtsmängel

- 6.1 InfonIQa haftet dafür, dass ihre Leistungen, soweit vertragsgemäß genutzt, im Bereich der Europäischen Union frei von Schutzrechten Dritter sind bzw. InfonIQa ein Vertriebsrecht innehat.
- 6.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber geltend, dass eine Leistung von InfonIQa seine Rechte verletzen würde, benachrichtigt der Auftraggeber unverzüglich InfonIQa und überlässt es InfonIQa – und für diese ggf. deren Vorlieferanten – soweit wie zulässig, die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren. Werden durch eine Leistung Rechte Dritter verletzt, wird InfonIQa nach eigener Wahl und auf eigene Kosten
  - dem Auftraggeber das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen, oder
  - die Leistung schutzrechtsfrei gestalten, oder
  - die Leistung zum Rechnungspreis (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen.
- 6.3 Schadensersatzansprüche bleiben bei Verschulden von InfonIQa – im Rahmen von A.1 § 7 – unberührt.
- 6.4 InfonIQa ist berechtigt, entsprechend den vorstehenden Regelungen dem Auftraggeber die Nutzung der Leistung zu untersagen, wenn ihr gegenüber schutzrechtliche Ansprüche geltend gemacht werden.

### A.1 § 7 Haftung für Schadensersatz

- 7.1 InfonIQa haftet dem Auftraggeber gegenüber, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, für die von ihr bzw. ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.
- 7.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet InfonIQa nur, wenn InfonIQa eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung mit dem Auftragswert, jedoch maximal mit € 50.000, begrenzt.
- 7.3 Bei Datenverlust haftet InfonIQa nur für den Aufwand, der - bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftraggeber - für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist. InfonIQa setzt dabei voraus, dass die Kenntnisse der Datenverarbeitung beim Auftraggeber soweit vorhanden sind, um eine ordnungsgemäße Datensicherung, auch in Bezug auf die Zyklen und Aufbewahrungsfristen selbständig durchführen zu können.
- 7.4 Schadenersatzansprüche für Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, entgangener Ersparnisse und Zinsverluste, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber und sonstige mittelbare Schäden, welcher Art auch immer, sind jedenfalls ausgeschlossen.
- 7.5 Soweit Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz oder Ansprüche aufgrund einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bestehen, bleiben diese unberührt.

### A.1 § 8 Geistiges Eigentum, Programmschutz

- 8.1 Alle Urheberrechte an vereinbarten Leistungen stehen ausschließlich InfonIQa bzw. deren Lizenzgebern zu. Der Quellcode samt allen Rechten bleibt im Eigentum von InfonIQa bzw. deren Lizenzgebern.
- 8.2 InfonIQa ist berechtigt, erforderliche Maßnahmen zum Programmschutz zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich behindert werden.
- 8.3 Der Vertragspartner erwirbt lediglich eine Werknutzungsbewilligung, eine Übertragung dieser Rechte an Dritte ist dem Vertragspartner nicht gestattet. Durch die Mitwirkung des Vertragspartners bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, Softwarekomponenten so einzusetzen, dass Dritten das Benutzen der Programme, gleich auf welchem technischen Weg, gestattet wird oder die Programme für Dritte nutzbar werden. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt unter Nutzung von Softwarekomponenten als Vorlage ähnliche zu entwickeln. InfonIQa ist nicht gehindert, Komponenten zu entwickeln und Dritten zur Nutzung zu überlassen, die den für den Vertragspartner entwickelten bzw. gelieferten ähnlich sind.
- 8.4 Sollte für die Herstellung der Interoperabilität von Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Vertragspartner gegen Kostenvergütung bei InfonIQa zu beauftragen. Kommt InfonIQa diesem Auftrag nicht innerhalb einer Frist von acht Wochen nach, kann der Vertragspartner Softwarekomponenten dekompileieren, wobei die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität verwendet werden dürfen.

### A.1 § 9 Eigentumsvorbehalt

- 9.1 Sämtliche Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen samt Nebenkosten, die InfonIQa – gleichgültig aus welchem Rechtsgrund – gegen den Vertragspartner zustehen, Eigentum von InfonIQa. Zugriffe Dritter auf das Vorbehaltseigentum sind InfonIQa unverzüglich schriftlich bekanntzugeben.

### A.1 § 10 Rechtswahl, Gerichtsstand, Sonstiges

- 10.1. Es gilt österreichisches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- 10.2. Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem zugrundeliegenden Vertragsverhältnis ist das sachlich zuständige Gericht in 4600 Wels.
- 10.3. InfonIQa ist berechtigt, die Geschäftsbeziehung zum Auftraggeber in Werberveröffentlichungen anzuführen.
- 10.4. InfonIQa ist berechtigt, Leistungen auch durch Dritte (Subunternehmer) unter Berücksichtigung des Datenschutzes erbringen zu lassen.
- 10.5. Lieferung und Transport von Waren erfolgen auf Kosten und Gefahr des Vertragspartners.
- 10.6. InfonIQa ist berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen, soweit diese für den Auftraggeber sinnvoll nutzbar sind.

## A.2 Vertragsbedingungen für die Überlassung von Standardsoftware

### A.2 § 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Der Leistungsumfang der überlassenen Software ergibt sich aus der jeweiligen Detailbeschreibung der Softwaremodule.
- 1.2 Die Software wird in ausführbarer Form als Objektprogramm geliefert. InfonIQa stellt die für die Benutzung und Handhabung erforderlichen Dokumentationen in elektronischer Form zur Verfügung. Gestaltung, Inhalt und Umfang dieser Dokumentationen sind an den Bedürfnissen eines fachkundigen Anwenders orientiert. Nicht beinhaltet sind Dokumentationen und Anweisungen zu Hardware, Betriebssystemsoftware, Netzwerken, Datenbanken und sonstigen Softwarewerkzeugen.

- 1.3 Der Auftraggeber hat die für die Nutzung der Software vorgeschriebenen Systemvoraussetzungen selbst zu schaffen, sowie die Software zu installieren und in Betrieb zu nehmen. Allfällige Unterstützungsleistungen von InfonIQa (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der erfolgreichen Installation, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand abgerechnet.
- 1.4 Der Auftraggeber wird spätestens zum Zeitpunkt der Überlassung fachkundiges Personal für den Einsatz der Software bereitstellen und für eine qualifizierte Schulung seiner Mitarbeiter Sorge tragen.
- 1.5 InfonIQa übernimmt keine Steuer- oder Rechtsberatung. Es ist daher ausschließlich Aufgabe des Auftraggebers, alle erforderlichen Parameter (insbesondere anwendbare Kollektivverträge, arbeitsrechtlich relevante Einstufungen, etc.) in der Software einzustellen bzw. InfonIQa entsprechende Vorgaben dafür zu erteilen, die Grundlage für Berechnungsergebnisse der überlassenen Software sind.

### A.2 § 2 Einsatzrechte/Entgelt

- 2.1 InfonIQa räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche Recht ein, die Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang zum vereinbarten Entgelt einzusetzen.
- 2.2 Die Überlassung der Standardsoftware erfolgt mittels Übersendung des Speichermediums bzw. Überlassung des Freischaltcodes bzw. mittels Download. Bis zur vollständigen Bezahlung des vereinbarten Entgelts sind Einsatzrechte stets nur vorläufig und durch InfonIQa frei widerruflich eingeräumt.
- 2.3 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Dritte die überlassene Software nutzen zu lassen.
- 2.4 Wird die überlassene Software vom Auftraggeber abweichend vom vereinbarten Umfang genutzt, ist dieser zur Nachlizenzierung verpflichtet.
- 2.5 Im Falle einer widerrechtlichen Nutzung der überlassenen Software (selbst oder durch Überlassung an Dritte) verpflichtet sich der Auftraggeber zur Zahlung des aktuellen entsprechenden Lizenzentgelts. InfonIQa behält sich die Geltendmachung eines höheren Schadens vor.
- 2.6 InfonIQa kann das Einsatzrecht des Auftraggebers widerrufen, wenn der Auftraggeber gegen die Einsatzbeschränkungen oder sonstige Pflichten zum Programmschutz verstößt und eine von InfonIQa gesetzte Nachfrist zur Abhilfe erfolglos verstrichen ist. Eine Nachfrist zur Abhilfe ist entbehrlich, wenn aufgrund der Schwere des Verstoßes ein sofortiger Widerruf gerechtfertigt ist.

### A.2 § 3 Pflichten des Auftraggebers zum Programmschutz

- 3.1 Der Auftraggeber anerkennt, dass die Programme samt Dokumentationen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt und Betriebsgeheimnisse von InfonIQa sind. Er trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass diese ohne Zustimmung von InfonIQa Dritten nicht zugänglich werden.
- 3.2 Der Auftraggeber darf nichts unternehmen, was eine unberechtigte Nutzung fördern könnte. Er wird InfonIQa unverzüglich informieren, wenn der Verdacht besteht, dass ein unberechtigter Zugriff droht oder sogar erfolgt ist.
- 3.3 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Vertragspartner unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopie unverändert übertragen werden.

### A.2 § 4 Gewährleistung

- 4.1 InfonIQa gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßem Einsatz ihren Vorgaben (A.2 § 1.1) entspricht. Für Sachmängel ist – soweit die folgenden Bestimmungen nicht abweichen – A.1 § 5 anzuwenden; für Rechtsmängel A.1 § 6.
- 4.2 Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Überlassung bzw., wenn InfonIQa installiert, nach Abschluss der Installation. Die Erweiterung des Einsatzumfangs löst keine neue Gewährleistungsfrist aus.
- 4.3 Der Auftraggeber hat Gewährleistungsansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können. Der Auftraggeber hat Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen unverzüglich und schriftlich anzuzeigen. Der Auftraggeber hat InfonIQa - soweit erforderlich - bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch von InfonIQa einen Datenträger mit dem betreffenden Programm zu übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.
- 4.4 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung bezieht sich nur auf die jeweils neueste freigegebene Version der Standardprogramme.

- 4.5 Die Beseitigung von Mängeln, die den Einsatz eines Programmes nicht schwerwiegend beeinträchtigen, kann nach Wahl von InfonIQa erst durch Lieferung einer weiterentwickelten Version erfolgen. Bei Bedarf wird InfonIQa Umgehungsmaßnahmen erarbeiten, soweit das für InfonIQa zumutbar ist.
- 4.6 Die Gewährleistung erlischt für solche Programme, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 4.7 InfonIQa kann die Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit sie auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein von InfonIQa zu vertretender Mangel vorliegt oder ohne dass die Voraussetzungen nach A.2 § 4.3 vorliegen.

### A.3 Vertragsbedingungen für die Wartung von Standardsoftware

#### A.3 § 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Das kostenpflichtige Grundpaket an Wartungsleistungen (Standardpflege) umfasst
  - o die Bereitstellung neuer Versionen der Standardprogramme (A.3 § 3)
  - o die Behebung von Programmfehlern, die durch InfonIQa zu vertreten sind.
- 1.2 Alle sonstigen Leistungen, die InfonIQa im Zusammenhang mit dem Einsatz der Standardprogramme erbringt, werden gesondert nach Aufwand abgerechnet. Dazu gehören insbesondere:
  - die Unterstützung bei der Nutzung der Standardsoftware (A.3 § 4)
  - Installation neuer Versionen der Standardprogramme
  - Anpassungen der Software nach individuellen Wünschen des Auftraggebers
  - Beseitigung von Fehlern, die nicht durch InfonIQa zu vertreten sind
  - Schulungen sowie Nachschulungen, die auf Grund vorgenommener Verbesserungen/Änderungen/Erweiterungen notwendig werden
  - Notwendige Anpassungsarbeiten an der Software bei Änderungen bestehender Hardware- und Betriebssystemsoftware-Umgebungen
  - Anpassung von Datenbeständen an die neuen Bedürfnisse
  - Leistungen, die sich auf Hardware, Betriebssystemsoftware, Netzwerke, Datenbanken und sonstige Softwarewerkzeuge beziehen.

#### A.3 § 2 Laufzeit/Entgelt

- 2.1 Die Wartung beginnt mit Abschluss der Vereinbarung sowie Überlassung der Software und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Wartungsvereinbarung kann unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.
- 2.2 Das Entgelt für die Standardpflege ist vom Umfang der vereinbarten Einsatzrechte (A.2 § 2) an der überlassenen Standardsoftware abhängig und wird im Falle einer Erweiterung entsprechend angepasst.
- 2.3 Einsätze beim Auftraggeber vor Ort werden gesondert abgerechnet.

#### A.3 § 3 Lieferung neuer Versionen

- 3.1 InfonIQa wird dem Auftraggeber neue Versionen einschließlich der dazugehörigen Dokumentation bereitstellen. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, sich über die Verfügbarkeit neuer Versionen zu informieren und die neuen Versionen herunterzuladen und zu installieren. Erweiterungen, die InfonIQa als neue Standardprogramme/ Standard- Module gesondert anbietet, sind nicht enthalten. Der Auftraggeber wird neue Versionen sorgfältig, insbesondere seiner spezifischen Umgebung angepasst, testen, bevor er sie produktiv einsetzt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Datenbestände vor der Benutzung einer neuen Software-Version gesichert sind und wiederhergestellt werden können.
- 3.2 InfonIQa wird neue Versionen der Software in angemessener Frist bereitstellen, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften dies erfordern und diese als Standard-Funktion in der Detailbeschreibung (A.2 § 1.1) aufgeführt sind.
- 3.3 Durch die Wartungsentgelte nicht abgedeckt sind Änderungen nach A.3 § 3.2 und die Einbeziehung neuer Vorschriften bzw. Regelungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Standardprogramme realisieren lassen. In diesem Fall kann InfonIQa eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Auftraggeber, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen. Lehnt der Auftraggeber die Beauftragung ab, kann InfonIQa die Wartungsvereinbarung aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung auflösen.
- 3.4 Die Wartungsleistungen erstrecken sich nicht auf Hardware, Betriebssystemsoftware, Netzwerke, Datenbanken und sonstige Softwarewerkzeuge. InfonIQa empfiehlt, eine gesonderte Wartungsvereinbarung mit den Herstellern/Distributoren dieser Komponenten abzuschließen.

### A.3 § 4 Unterstützungsleistungen

- 4.1 Unterstützungsleistungen (Hotline) erfolgen während der Geschäftszeiten von InfonIQa unter Einsatz elektronischer Kommunikationsmittel (telefonisch, Ticketsystem, Fernwartung, etc.). Der Auftraggeber wird in Abstimmung mit InfonIQa auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen für den Einsatz der erforderlichen Kommunikationsmittel schaffen.
- 4.2 Unterstützungsleistungen bei der Nutzung der Standardsoftware setzen Fachwissen und ausreichende Benutzerschulung voraus.
- 4.3 InfonIQa kann sachkundige Dritte mit der Übernahme der Unterstützungsleistungen beauftragen.

### A.4 Vertragsbedingungen für SaaS- bzw. Rechenzentrumsbetrieb sowie On-premise-Betrieb

#### A.4 § 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Der Leistungsumfang der durch InfonIQa betriebenen oder zum On-premise-Betrieb (Installation auf Auftraggeber-eigenen Computern, inhouse) überlassenen Software ergibt sich aus der jeweiligen Detailbeschreibung der gebuchten Softwaremodule. Gleiches gilt für Service Level und den Umfang allfälliger gebuchter Pflegedienstleistungen und Mehrwert-Optionen.
- 1.2 Der Auftraggeber bezieht die im Vertrag vereinbarten Rechte zur Nutzung der Standardsoftware im SaaS-Betrieb (Software as a service) bzw. ASP-Betrieb (Application Service Providing) oder zur Nutzung in einem Rechenzentrum des Auftraggebers (inhouse oder extern) bzw. eines On-Premise-Betriebs in Form eines (nutzungsabhängigen) Mietmodells für die Dauer der Vertragslaufzeit. Sofern die Nutzung im SaaS- oder ASP-Betrieb erfolgt, können von InfonIQa angebotene Dienstleistungen im Rahmen eines BPO (Business Process Outsourcing) hinzugebucht werden. Die Software wird entweder im Rechenzentrum von InfonIQa bzw. deren Geschäftspartner oder im Rechenzentrum des Auftraggebers bzw. on-premise beim Auftraggeber betrieben.
- 1.3 Übernimmt InfonIQa den physischen Betrieb der Software im Rechenzentrum von InfonIQa bzw. deren Geschäftspartner, so installiert sie die Software auf einem Server, übernimmt die Durchführung von Versionsupdates und trifft alle technischen Vorkehrungen, um den vereinbarten Verfügbarkeitslevel und einen zuverlässigen Zugriff auf die gespeicherten Daten zu gewährleisten. Erfolgt der Betrieb der Software im Rechenzentrum des Auftraggebers bzw. on-premise beim Auftraggeber, ist für die vorstehend beschriebenen Leistungsteile der Auftraggeber verantwortlich. Etwaige Unterstützungsleistungen durch InfonIQa können seitens des Auftraggebers hinzugebucht werden; die Vergütung erfolgt nach Aufwand. InfonIQa wird die Freigabe neuer Versionen bekanntgeben und diese dem Auftraggeber einschließlich der dazugehörigen Dokumentation bereitstellen. Erweiterungen, die InfonIQa als neue Standardprogramme/ Standard- Module gesondert anbietet, sind nicht enthalten. Der Auftraggeber wird neue Versionen sorgfältig, insbesondere seiner spezifischen Umgebung angepasst, testen, bevor er sie produktiv einsetzt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Datenbestände vor der Benutzung einer neuen Software-Version gesichert sind und wiederhergestellt werden können.
- 1.4 Sofern der Auftraggeber die Software in einem eigenen oder externen Rechenzentrum bzw. on-premise betreibt, gilt ergänzend das Folgende:
  - Die Software wird in ausführbarer Form als Objektprogramm geliefert. InfonIQa stellt die für die Benutzung und Handhabung erforderlichen Dokumentationen in elektronischer Form zur Verfügung. Gestaltung, Inhalt und Umfang dieser Dokumentationen sind an den Bedürfnissen eines fachkundigen Anwenders orientiert. Nicht beinhaltet sind Dokumentationen und Anweisungen zu Hardware, Betriebssystemsoftware, Netzwerken, Datenbanken und sonstigen Softwarewerkzeugen.
  - Der Auftraggeber hat die für die Nutzung der Software vorgeschriebenen Systemvoraussetzungen selbst zu schaffen, sowie die Software zu installieren und in Betrieb zu nehmen. Allfällige Unterstützungsleistungen von InfonIQa (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der erfolgreichen Installation, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand abgerechnet.
  - Der Auftraggeber wird spätestens zum Zeitpunkt der Überlassung fachkundiges Personal für den Einsatz der Software bereitstellen und für eine qualifizierte Schulung seiner Mitarbeiter Sorge tragen.
- 1.5 Übernimmt InfonIQa die Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen eines BPO gilt folgendes:
  - Der Auftraggeber hat InfonIQa unaufgefordert alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen rechtzeitig in einem für die Dienstleistung geeigneten Zustand zu übermitteln und die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen sowie der gegebenen Auskünfte zu gewährleisten. Von InfonIQa allenfalls zur Erfassung von Stamm- und Bewegungsdaten bereitgestellte Formulare sind vom Auftraggeber zu verwenden.

- InfonIQa ist berechtigt die Angaben des Auftraggebers, insbesondere Zahlenangaben, als richtig anzunehmen und nicht verpflichtet übergebene Materialien auf ihren logischen Gehalt (Richtigkeit, Vollständigkeit etc.) zu prüfen. Ergeben sich Mehrarbeiten, die auf fehlerhafte Unterlagen zurückzuführen sind, werden diese gesondert verrechnet.
- Wurde die Prüfung der vereinbarten Leistungen (Datenerfassung, Kontrolle, Abstimmung etc.) nicht vereinbart, gilt mit der Übernahme des ungeprüften Werkes durch den Auftraggeber die vereinbarte Dienstleistung als vollständig und auftragsgemäß erbracht. Ändert der Auftraggeber nachträglich Eingabedaten, den Arbeitsablauf bzw. verlangt er zusätzliche, im Auftrag nicht enthaltene Arbeiten, werden diese gesondert verrechnet.
- Der körperliche Hin- und Rücktransport von Daten und Unterlagen des Auftraggebers und etwaiger Arbeitsergebnisse erfolgt auf Gefahr und Rechnung des Auftraggebers.
- InfonIQa ist berechtigt, zur Ausführung des Auftrages fachkundige Dritte sowie Daten verarbeitende Unternehmen hinzuzuziehen. InfonIQa übernimmt jedoch weder Steuer- oder Rechtsberatung noch die Personalverwaltung. Es ist daher ausschließlich Aufgabe des Auftraggebers, alle erforderlichen Parameter (insbesondere anwendbare Kollektivverträge, arbeitsrechtlich relevante Einstufungen, etc.) in der Software einzustellen bzw. entsprechende Vorgaben zu erteilen, die Grundlage für Berechnungsergebnisse der überlassenen Software sind.
- Als Informationsverarbeiter verpflichtet sich InfonIQa, Datenträger, Originalbelege, Auswertungen und sonstige Unterlagen bis zur nächsten Verarbeitung, längstens aber vier Wochen, aufzubewahren; bei Beendigung des Vertrages längstens 60 Tage. Der Auftraggeber kann schriftlich die Rücksendung bei Erstattung der Kosten, einschließlich der Kosten für die Datenträger, verlangen. Eine längere Aufbewahrung bedarf der schriftlichen Vereinbarung. Die Beachtung zusätzlicher Aufbewahrungspflichten obliegt alleine dem Auftraggeber. Nach Ablauf der vereinbarten Aufbewahrungsfristen wird InfonIQa die überlassenen Daten löschen.

#### A.4 § 2 Laufzeit / Entgelt / Einsatzrechte

- 2.1 Der SaaS- bzw. Rechenzentrumsbetrieb sowie der On-premise-Betrieb beginnt mit Abschluss der Vereinbarung und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Vereinbarung kann nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.
- 2.2 Das vereinbarte Entgelt für den SaaS- bzw. Rechenzentrumsbetrieb sowie den On-premise-Betrieb ist nutzungsabhängig und erfolgt jeweils pro Monat und pro Mitarbeiter des Auftraggebers bzw. pro durchgeführter Abrechnung monatlich im Voraus. Eine gegebenenfalls erforderliche Anpassung erfolgt jeweils im Folgemonat oder bei vereinbarten Akontozahlungen am Ende eines Kalenderjahres. Es gilt ein monatliches Mindestvolumen (Mindestabnahme) in Höhe von 80 % der vertraglich vereinbarten Abnahmemenge als vereinbart. In Einzelfällen können auch Nutzungspauschalen vereinbart werden.
- 2.3 InfonIQa räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang zum vereinbarten Entgelt einzusetzen.
- 2.4 InfonIQa kann das Einsatzrecht des Auftraggebers widerrufen, wenn der Auftraggeber gegen die Einsatzbeschränkungen oder sonstige Pflichten zum Programmschutz verstößt und eine von InfonIQa gesetzte Nachfrist zur Abhilfe erfolglos verstrichen ist. Eine Nachfrist zur Abhilfe ist entbehrlich, wenn aufgrund der Schwere des Verstoßes ein sofortiger Widerruf gerechtfertigt.

#### A.4 § 3 Pflichten des Auftraggebers zum Programmschutz

- 3.1 Der Auftraggeber anerkennt, dass die Programme samt Dokumentationen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt und Betriebsgeheimnisse von InfonIQa sind. Er trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass diese ohne Zustimmung von InfonIQa Dritten nicht zugänglich werden.
- 3.2 Der Auftraggeber darf nichts unternehmen, was eine unberechtigte Nutzung fördern könnte. Er wird InfonIQa unverzüglich informieren, wenn der Verdacht besteht, dass ein unberechtigter Zugriff droht oder sogar erfolgt ist.
- 3.3 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Vertragspartner unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopie unverändert übertragen werden.
- 3.4 Für den Fall, dass der Auftraggeber einen externen IT-Dienstleister einsetzt, hat er durch entsprechende vertragliche Vereinbarungen sicherzustellen, dass auch der externe Dienstleister den vorstehenden Pflichten zum Programmschutz unterliegt.

#### A.4 § 4 Datensicherheit

- 4.1 InfonIQa trifft im InfonIQa-Rechenzentrum bzw. bei Nutzung externer Rechenzentren der InfonIQa Geschäftspartner geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die gespeicherten Daten. Sofern der Betrieb der Software im Rechenzentrum des Auftraggebers bzw. on-premise beim Auftraggeber erfolgt, ist allein der Auftraggeber für die Sicherheit der verarbeiteten Daten verantwortlich.
- 4.2 Zugangsdaten, die dem geschützten Datenzugriff durch den Auftraggeber dienen, werden von InfonIQa Dritten nicht zugänglich gemacht. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen.

#### A.4 § 5 Gewährleistung/Schadenersatz

- 4.1 Beanstandungen sind InfonIQa vom Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen, damit diese die Ursachen der gemeldeten Beanstandung untersuchen kann. Bei fristgerechter Mängelrüge ist InfonIQa zur Mängelbehebung verpflichtet, sofern sie diese Mängel nachweislich zu vertreten hat. Ergibt die Untersuchung, dass der Fehler nicht von InfonIQa vertreten ist, sind die Kosten der Untersuchung vom Auftraggeber zu tragen.
- 4.2 InfonIQa übernimmt keine Gewährleistung oder Haftung für
  - Fehler bei der Datenübertragung durch Telekommunikationsdienste und die Konsequenzen solcher Übertragungsfehler in der weiteren Verarbeitung
  - Stromausfälle und Ausfälle von Servern, die nicht in ihrem Einflussbereich stehen
  - Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der Erreichbarkeit des Rechenzentrums.
  - Fehler, die im Rahmen des Betriebs im Rechenzentrum des Auftraggebers oder im Falle des On-premise-Betriebs auf den Systemen des Auftraggebers entstehen.
- 4.3 InfonIQa haftet nicht für Inhalte, die der Auftraggeber bereitstellt und ist insbesondere nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen. Sollten Dritte InfonIQa wegen möglicher Rechtsverstöße in Anspruch nehmen, die aus Daten des Auftraggebers resultieren, verpflichtet sich der Auftraggeber, InfonIQa schad- und klaglos zu halten.
- 4.4 Bei der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen eines BPO gewährleistet InfonIQa eine fach- und termingerechte Erfüllung der vereinbarten Leistungen. Bei Verzug des Auftraggebers verlängert sich die Lieferfrist von InfonIQa um den Zeitraum des Lieferverzuges. Beanstandungen sind vom Auftraggeber innerhalb folgender Fristen nach Übergabe der Auswertungen oder sonstigen Leistungen schriftlich mitzuteilen.
  - bei Dialogarbeiten unverzüglich
  - bei täglichen Arbeiten und solchen, die innerhalb einer Woche und an verschiedenen Arbeitstagen durchgeführt werden, vor der nächsten Verarbeitung,
  - bei Arbeiten, die wöchentlich oder dekadisch durchgeführt werden, innerhalb von drei Arbeitstagen.
- 4.5 Bei fehlerhafter Dateneingabe hat InfonIQa das Recht, eine Richtigstellung erst anlässlich der nächsten Verarbeitung vorzunehmen, wenn eine neue Durchführung der Arbeit mit einem unzumutbaren Aufwand verbunden wäre und sich eine Richtigstellung bei der nächsten Verarbeitung ohne weiteres durchführen lässt.

#### A.5 Vertragsbedingungen für Anpassungsprogrammierung

##### A.5 § 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Wird InfonIQa mit Anpassungsprogrammierungen beauftragt, werden die gewünschten Spezifikationen vom Auftraggeber vorgegeben oder auf Wunsch gemeinsam mit InfonIQa erarbeitet. Diese sind verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Erkennt InfonIQa, dass die Aufgabenstellung mangelhaft, nicht eindeutig oder nicht ausführbar ist, teilt sie dies unverzüglich dem Auftraggeber schriftlich mit. Dieser entscheidet über das weitere Vorgehen.
- 1.2 InfonIQa räumt dem Auftraggeber an Anpassungsprogrammierungen (Modifikationen und Erweiterungen) dasselbe Einsatzrecht ein, wie an den Standardprogrammen, zu denen sie gehören.
- 1.3 Anpassungsprogrammierungen werden nur in ausführbarer Form geliefert.
- 1.4 Dokumentationen werden nur aufgrund gesonderter Vereinbarung geliefert.
- 1.5 InfonIQa ist berechtigt, fachkundige Dritte unter Wahrung des Datenschutzes mit der Ausführung zu beauftragen.

### A.5 § 2 Arbeitsort, Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 2.1 Die Arbeiten werden bei Bedarf beim Auftraggeber durchgeführt.
- 2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, InfonIQa - soweit erforderlich - zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen unentgeltlich zu schaffen. Dies schließt auch Mehrleistungen ein, die aus Zeitgründen oder wegen besonderer Problemstellungen einen außergewöhnlichen Aufwand erforderlich machen. Der Auftraggeber stellt auf Wunsch von InfonIQa unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

### A.5 § 3 Abnahme

- 3.1 InfonIQa wird die Anpassungsprogrammierungen installieren.
- 3.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Vertragsgemäßheit der Anpassungen zu überprüfen und deren Abnahme schriftlich zu erklären.
- 3.3 Die Anpassungen gelten jedenfalls als abgenommen, wenn innerhalb der vereinbarten Prüffrist keine Mängel gemeldet werden.

### A.5 § 4 Gewährleistung

- 4.1 InfonIQa gewährleistet, dass die Leistungen bei vertragsgemäßigem Einsatz dem gemäß A.5 § 1 festgesetzten Vertragsgegenstand entsprechen. Für Sachmängel ist – soweit die folgenden Bestimmungen nicht abweichen – A.1 § 5 anzuwenden; für Rechtsmängel A.1 § 6.
- 4.2 Der Auftraggeber hat Gewährleistungsansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können. Der Auftraggeber hat Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen unverzüglich und schriftlich zu melden. Der Auftraggeber hat InfonIQa - soweit erforderlich - bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch von InfonIQa einen Datenträger mit den betreffenden Anpassungen zu übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.
- 4.3 Die Gewährleistung erlischt für solche Anpassungen, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 4.4 InfonIQa kann die Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit sie auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein von InfonIQa zu vertretender Mangel vorliegt, oder ohne dass die Voraussetzungen nach A.5 § 4.2 vorliegen.

## A.6 Vertragsbedingungen für Handelswaren, insbesondere Zeiterfassungs- und Zutrittskomponenten

### A.6 § 1 Vertragsgegenstand/Installation/Wartung

- 1.1 Erwirbt der Auftraggeber Handelswaren, entspricht deren Funktionsumfang der Bedienungsanleitung/dem technischen Handbuch.
- 1.2 Erforderliche Leitungen, Verkabelungstätigkeiten, Montagetätigkeiten (anschrauben), Schließkomponenten (Schlösser, Türumbauten, Haltevorrichtungen, etc.) sind vom Auftraggeber bauseits gemäß den Vorgaben von InfonIQa beizustellen.
- 1.3 Es ist Sache des Auftraggebers, erworbene Hardware zu installieren und in Betrieb zu nehmen. InfonIQa erbringt auf Verlangen gegen Entgelt erforderliche Unterstützungsleistungen (Einsatzvorbereitung und Inbetriebnahme, Einweisung, Schulung oder Beratung, etc.), die nach Aufwand abgerechnet werden.
- 1.4 InfonIQa ist jedenfalls berechtigt, mit der Durchführung von Installations- und Wartungsarbeiten befugte Dritte einzusetzen.
- 1.5 Liefert InfonIQa Zeiterfassungs- und Zutrittskomponenten (samt allfälligen Zusatzeinrichtungen, Geräteelementen) gilt folgendes:
  - InfonIQa bietet selbst keine Wartung an. Dem Auftraggeber wird der Abschluss eines Wartungsvertrages mit dem Gerätehersteller direkt empfohlen.
  - Installations- und Wartungsarbeiten werden vom Gerätehersteller durchgeführt.

### A.6 § 2 Gewährleistung

- 2.1 InfonIQa gewährleistet für Handelswaren den Funktionsumfang gemäß A.6 § 1.1. Gibt InfonIQa Hardwarespezifikationen vor, gewährleistet sie, dass die Hardware bei vertragsgemäßigem Einsatz ihren Vorgaben entspricht.
- 2.2 Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Lieferung bzw. - wenn InfonIQa in Betrieb nimmt - nach Abschluss der Inbetriebnahme.
- 2.3 Der Auftraggeber hat Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen unverzüglich und schriftlich zu melden.
- 2.4 Der Auftraggeber hat InfonIQa - soweit erforderlich - bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere die Hardware nach Möglichkeit einzusenden.

- 2.5 Die Gewährleistung erlischt für Handelswaren, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 2.6 InfonIQa kann die Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit sie auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein Mangel vorliegt.
- 2.7 Für Zeiterfassungs- und Zutrittskomponenten samt Zusatzgeräten gilt folgendes:
  - Die Gewährleistungsfrist für Geräte beträgt 24 Monate, jedoch bei Ausweisen, mechanischen Geräten und Software 12 Monate und beginnt ab dem in der Vereinbarung aufgeführten Lieferdatum. Für Schadensersatzansprüche aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz oder aufgrund der schuldhaften Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit gilt generell eine Gewährleistungsfrist von 24 Monaten ab Lieferung.
  - Bei vorkonfigurierten Terminals ohne Technikereinsatz Vorort beinhaltet die Gewährleistung keine Wegekosten.
  - Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers stehen nur im Umfang der Gewährleistungsbedingungen des Geräteherstellers zu.
  - Die Gewährleistung wird durch den Gerätehersteller wahrgenommen. Gewährleistungsansprüche sind in jedem Falle direkt an den Gerätehersteller zu richten.
  - Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern und Mehraufwand, die durch äußere Einflüsse, Bedienungsfehler und nicht vom Gerätehersteller oder InfonIQa durchgeführte Änderungen und Anbauten entstehen. Der Ersatz von verbrauchtem Ausstattungszubehör gehört nicht zur Gewährleistung.