

TrustUp IT-Solutions AG

Kunimattweg 14, 4133 Pratteln

Info@trustup-it.swiss

061 205 48 70

HINWEIS ZUR GELTUNG

Dieser Rahmen- und Wartungsvertrag und das Service Level Agreement (SLA) bildet zusammen mit den AGB die vertragliche Grundlage für sämtliche Angebote der TrustUp IT-Solutions AG.

Die einzelnen Module dieses Vertrags gelten ausschliesslich, sofern sie im jeweiligen Angebot ausdrücklich vereinbart sind.

Nicht aktivierte Module finden keine Anwendung.

TEIL A – RAHMENVERTRAG (ALLGEMEINER TEIL)**A1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich**

Dieser Vertrag regelt die Geschäftsbeziehung zwischen der TrustUp IT-Solutions AG und dem Kunden im Zusammenhang mit:

- Abacus Software
- AbaWeb-Abonnements
- TrustUp IT.Law(inkl. All-In-Modelle)
- Cloud- und Hostinglösungen
- Dienstleistungen, Beratungen, Projekt- und Supportleistungen

Er gilt für alle Offerten, Angebote, Projektaufträge, Preisblätter, Excel-Berechnungen und Anhänge, die auf diesen Vertrag verweisen.

A2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

Bestandteil des Vertragsverhältnisses sind:

1. Das jeweilige Angebot / die Offerte
2. Dieser Rahmen- und Wartungsvertrag
3. Service Level Agreement in der jeweils gültigen Version der TrustUp IT-Solutions AG.
4. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TrustUp IT-Solutions AG
5. Herstellerbedingungen und Lizenzbestimmungen (z. B. EULAs der Abacus Research AG)

Bei Widersprüchen gilt die obige Reihenfolge.

A3. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich ausschliesslich aus dem jeweiligen Angebot.

Nicht explizit vereinbarte Leistungen sind nicht geschuldet und werden – sofern erbracht – separat nach Aufwand verrechnet.

A4. Preise und Abrechnung

Alle Preise verstehen sich in CHF exkl. MWST.

Wiederkehrende Leistungen werden monatlich oder jährlich im Voraus verrechnet.

Einmalige Leistungen werden pauschal oder nach effektivem Aufwand verrechnet.

Rechnungen sind innert 10 Tagen netto zahlbar.

A5. Vertragslaufzeit und Kündigung (allgemein)

Der Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Sofern im Angebot nichts Abweichendes geregelt ist, gilt eine Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Jahresende.

A6. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Leistungserbringung notwendigen Informationen, Zugänge und Entscheidungen rechtzeitig bereitzustellen.

Mehraufwände infolge fehlender oder verspäteter Mitwirkung gehen zulasten des Kunden.

A7. Haftung

Die Haftung von TrustUp IT ist – soweit gesetzlich zulässig – auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Datenverluste ist ausgeschlossen, sofern diese nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen. Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen, insbesondere bei Personenschäden sowie nach dem Produkthaftpflichtrecht, bleiben vorbehalten.

A8. Datenschutz und Vertraulichkeit

Die Parteien verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung aller nicht öffentlich bekannten Informationen.

Sofern personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden bearbeitet werden, gilt ergänzend die Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV), sofern eine solche abgeschlossen wurde.

A9. Change Request

Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs, welche über den ursprünglich vereinbarten Vertragsgegenstand hinausgehen, werden nach schriftlicher Freigabe des Kunden separat offeriert und verrechnet.

A10. Änderung der Vertragsdokumente

TrustUp IT-Solutions AG ist berechtigt, den Rahmen- und Wartungsvertrag, das Service Level Agreement (SLA) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) anzupassen, sofern hierfür sachliche Gründe bestehen und dadurch keine individuell vereinbarten Preise, Vergütungen oder wesentlichen Leistungsbestandteile geändert werden. Sachliche Gründe sind insbesondere gesetzliche oder regulatorische Änderungen, technische Weiterentwicklungen, Änderungen des Leistungsangebots, Sicherheitsanforderungen, organisatorische Anpassungen oder Änderungen von Support- und Betriebsprozessen. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten in geeigneter Form (z. B. per E-Mail oder über das Kundenportal) mitgeteilt.

Die Änderungen gelten als genehmigt, sofern der Kunde ihnen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung schriftlich widerspricht. TrustUp IT-Solutions AG weist den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf das Widerspruchsrecht sowie die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hin.

Widerspricht der Kunde fristgerecht und kann TrustUp IT-Solutions AG den Vertrag zu den bisherigen Bedingungen aus rechtlichen, organisatorischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht mehr fortführen, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist auf den nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin zu kündigen.

TEIL B – ABACUS WARTUNGS- UND RELEASEVERTRAG

B1. Gegenstand der Wartung

Dieser Teil regelt die Wartung und Pflege der Abacus Business Software im Rahmen eines vereinbarten Wartungs- bzw. Releasevertrags bei klassischem Lizenzkauf.

Die Wartung berechtigt den Kunden zur Nutzung der durch die Abacus Research AG bereitgestellten Weiterentwicklungen, Versionen, Releases und Servicepacks der Abacus Software gemäss den jeweils gültigen Herstellerbedingungen.

B2. Umfang der Wartung

Die Wartungsleistungen umfassen ausschliesslich:

- das Recht zur Nutzung neuer Versionen, Releases und Servicepacks der Abacus Software
- Fehlerkorrekturen und Anpassungen im Rahmen der von der Abacus Research AG definierten Wartung
- technische Pflege der Standardsoftware gemäss Herstellerdefinition

Ein Anspruch auf bestimmte Funktionserweiterungen, Release-Zeitpunkte oder Updateintervalle besteht nicht. Die Wartung begründet eine Updateberechtigung, jedoch keine Verpflichtung zur Durchführung von Updates oder Releases durch die TrustUp IT-Solutions AG.

B3. Voraussetzung für die Wartung

Die Wartungsleistungen setzen voraus, dass:

- sich die Software in einem durch den Hersteller unterstützten Versionsstand befindet
- die Systemumgebung den technischen Anforderungen der Abacus Research AG entspricht
- allfällige sicherheits- oder systemrelevante Updates umgesetzt werden
- der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nachkommt

Leistungen infolge veralteter Systemstände oder nicht unterstützter Umgebungen sind nicht Bestandteil der Wartung.

B4. Abgrenzung Wartung / Dienstleistungen

Nicht Bestandteil der Wartung sind insbesondere:

- Beratungsleistungen
- Projektarbeiten
- Schulungen
- kundenspezifische Anpassungen

- Datenmigrationen
- Konfigurationsarbeiten
- Supportleistungen ausserhalb der Herstellerwartung

Diese Leistungen gelten als Dienstleistungen und werden nach Aufwand oder gemäss separatem Angebot verrechnet. Ein Anspruch auf Supportleistungen besteht nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart oder Bestandteil eines separaten Support- oder SLA-Vertrags sind.

B5. Herstellerabhängigkeit

Die Abacus Business Software ist ein Produkt der Abacus Research AG.

Die TrustUp IT-Solutions AG erbringt Wartungsleistungen ausschliesslich als Vertriebspartner der Abacus Research AG.

Für Funktionsumfang, Releasepolitik, Weiterentwicklung, Updatezyklen und Verfügbarkeit der Software haftet ausschliesslich die Abacus Research AG.

Änderungen, Einschränkungen oder die Einstellung einzelner Produkte oder Module durch den Hersteller begründen keine Ansprüche gegenüber der TrustUp IT-Solutions AG.

B6. Wartungsentgelt, Laufzeit und Kündigung

Das Wartungsentgelt wird gemäss Angebot oder Preisliste verrechnet und ist unabhängig vom effektiven Einsatz der Software geschuldet.

Eine vorübergehende Nichtnutzung der Software berechtigt nicht zur Reduktion oder Rückforderung des Wartungsentgelts.

Der Wartungs- bzw. Releasevertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Wartungsvertrag mit einer Frist von 3 Monaten auf das Jahresende schriftlich gekündigt werden.

B7. Aktivierungsvoraussetzung

Die Bestimmungen dieses Teils B gelten ausschliesslich, sofern im Angebot ein Wartungs- oder Releasevertrag ausdrücklich vereinbart ist.

B8. Haftungsabgrenzung

Die TrustUp IT-Solutions AG übernimmt keine Gewähr für die Fehlerfreiheit der Software. Eine Haftung für direkte oder indirekte Schäden, die aus Softwarefehlern, Updatefolgen oder Systemanpassungen resultieren, ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

TEIL C – ABONNEMENTS, CLOUD, HOSTING UND ALL-IN-MODELLE

C1. Anwendungsbereich

Dieser Teil gilt für:

- AbaWeb-Abonnements
- Cloud- und Hostinglösungen der TrustUp IT-Solutions AG
- TrustUp IT.Law(inkl. All-In-Angebote)

C2. Leistungsabgrenzung

Der Leistungsumfang ergibt sich ausschliesslich aus dem jeweiligen Angebot.

Ein bestimmtes Verfügbarkeitsniveau oder Service-Level ist nur geschuldet, sofern ein SLA ausdrücklich vereinbart wurde.

C3. Laufzeiten

AbaWeb-Abonnements: Mindestlaufzeit 12 Monate

TrustUp IT.Law(All-In): Mindestlaufzeit 24 Monate

Kündigung jeweils mit 3 Monaten Frist auf das Jahresende.

C4. Haftungsabgrenzung

Die TrustUp IT-Solutions AG schuldet keinen unterbrechungsfreien Betrieb.

Wartungsfenster, Updates und technische Einschränkungen bleiben vorbehalten. Eine Haftung für Datenverluste ist ausgeschlossen, sofern diese nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der TrustUp IT-Solutions AG beruhen. Soweit gesetzlich zwingende Haftungsbestimmungen entgegenstehen, gelten diese unverändert; insbesondere bleibt die Haftung für Personenschäden und nach dem Produkthaftpflichtrecht vorbehalten.

TEIL D – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

D1. Änderungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.

D2. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

D3. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht. Gerichtsstand ist der Sitz der TrustUp IT-Solutions AG.