# Rahmen- und Wartungsvertrag

der TrustUp IT-Solutions AG, Kunimattweg 14, 4133 Pratteln

Version 1.4, gültig ab 16.10.2026

### Hinweis zur Geltung

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

Die einzelnen Teile dieses Vertrags gelten nur, soweit sie im jeweiligen Angebot vereinbart sind. Nicht vereinbarte Teile finden keine Anwendung.

## Teil A – Rahmenvertrag (Allgemeiner Teil)

### A1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

Dieser Vertrag regelt die Geschäftsbeziehung zwischen TrustUp IT und dem Kunden im Zusammenhang mit:

- Abacus Business Software
- AbaWeb-Abonnements
- TrustUp IT.Law (inkl. All-in-Modelle)
- Cloud- und Hostinglösungen
- Update-Paketen für Abacus Business Software
- Dienstleistungen, Beratungen sowie Projekt- und Supportleistungen

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

### A2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

Bestandteile des Vertragsverhältnisses sind:

1. das jeweilige Angebot bzw. die Offerte;
2. dieser Rahmen- und Wartungsvertrag;
3. das Service Level Agreement (SLA) der TrustUp IT in der jeweils gültigen Version;
4. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TrustUp IT;
5. die Hersteller- und Lizenzbestimmungen (z. B. Endbenutzer-Lizenzvertrag [EULA] der Abacus Research AG).

Bei Widersprüchen gilt die vorstehende Reihenfolge. Abweichend davon gehen in Bezug auf die Bearbeitung von Personendaten die Bestimmungen der Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV) allen übrigen Vertragsdokumenten vor, sofern eine solche abgeschlossen wurde.

### A3. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot. Nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen sind nicht geschuldet und werden – sofern erbracht – separat nach Aufwand verrechnet.

### A4. Preise und Abrechnung

Alle Preise verstehen sich in CHF exklusive Mehrwertsteuer. 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 oder in den nachfolgenden Teilen nichts Abweichendes geregelt ist, gilt eine Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderjahres. Kündigungen bedürfen der Schriftform.

## A6. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt alle für die Leistungserbringung notwendigen Informationen, Zugänge und Entscheidungen rechtzeitig bereit. 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 grobfahrlässigem Verhalten beruhen. Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen, insbesondere bei Personenschäden sowie nach dem Produktehaftpflichtgesetz, bleiben vorbehalten.

Diese Haftungsregelung gilt einheitlich für sämtliche Vertragsdokumente gemäss A2, soweit diese nicht ausdrücklich auf eine abweichende Regelung verweisen.

## A8. Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Parteien verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung aller nicht öffentlich bekannten Informationen. Diese Pflicht besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

Sofern TrustUp IT Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, gilt ergänzend die Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV) einschliesslich der jeweils aktuellen Liste der weiteren Auftragsbearbeiter.

## A9. Change Requests

Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs werden nach schriftlicher Freigabe durch den Kunden separat offeriert und verrechnet.

## A10. Änderung der Vertragsdokumente

TrustUp IT ist berechtigt, diesen Rahmen- und Wartungsvertrag, das SLA, die AGB sowie die ADV einschliesslich ihrer Anhänge 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 ein Kundenportal) mitgeteilt. Sie gelten als genehmigt, sofern der Kunde nicht innert 30 Tagen nach der Mitteilung schriftlich widerspricht. TrustUp IT weist in der Mitteilung ausdrücklich auf das Widerspruchsrecht und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hin.

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

Für die Hinzuziehung oder Ersetzung weiterer Auftragsbearbeiter gilt das besondere Verfahren gemäss ADV.

# 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 Service Packs gemäss den jeweils gültigen Herstellerbedingungen.

## B2. Umfang der Wartung

Die Wartungsleistungen umfassen ausschliesslich:

- das Recht zur Nutzung neuer Versionen, Releases und Service Packs der Abacus Business Software;
- Fehlerkorrekturen und Anpassungen im Rahmen der von der Abacus Research AG definierten Wartung;
- die 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 von TrustUp IT zur Durchführung von Updates oder Releases, sofern kein Update-Paket gemäss B9 vereinbart ist.

## B3. Voraussetzungen für die Wartung

Die Wartungsleistungen setzen voraus, dass:

- sich die Software in einem vom Hersteller unterstützten Versionsstand befindet;
- die Systemumgebung den technischen Anforderungen der Abacus Research AG entspricht;
- sicherheits- und 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 und Projektarbeiten;
- Schulungen;
- kundenspezifische Anpassungen und Konfigurationsarbeiten;
- Datenmigrationen;
- 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 Supportvertrags gemäss SLA sind.

## B5. Herstellerabhängigkeit

Die Abacus Business Software ist ein Produkt der Abacus Research AG. TrustUp IT erbringt Wartungsleistungen als Vertriebspartner der Abacus Research AG. Für Funktionsumfang, Releasepolitik, Weiterentwicklung, Updatezyklen und Verfügbarkeit der Software ist ausschliesslich die Abacus Research AG verantwortlich. Änderungen, Einschränkungen oder die Einstellung einzelner Produkte oder Module durch den Hersteller begründen keine Ansprüche gegenüber TrustUp IT.

### 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 berechtigt nicht zur Reduktion oder Rückforderung des Wartungsentgelts.

Der Wartungs- bzw. Releasevertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Danach kann er mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.

### B7. Aktivierungsvoraussetzung

Die Bestimmungen dieses Teils B gelten nur, sofern im Angebot ein Wartungs- bzw. Releasevertrag oder ein Update-Paket vereinbart ist.

### B8. Haftung für Software und Updates

TrustUp IT übernimmt keine Gewähr für die Fehlerfreiheit der Standardsoftware des Herstellers. Für Mängel der Standardsoftware gelten ausschliesslich die Gewährleistungsbestimmungen des Herstellers. Im Übrigen, insbesondere für die von TrustUp IT im Rahmen eines Update-Pakets erbrachten Leistungen, gilt die Haftungsregelung gemäss A7.

### B9. Update-Pakete

Mit einem Update-Paket verpflichtet sich TrustUp IT, Versionsupdates der Abacus Business Software auf der Infrastruktur des Kunden im vereinbarten Zyklus durchzuführen. Paket, Updatezyklus, Durchführungszeitpunkt sowie der Einschluss von Hotfixes und Service Packs ergeben sich aus dem Angebot und Anhang A des SLA.

Im Update-Paket ist das technische Versionsupdate inbegriffen. Fachliche Nacharbeiten aufgrund von Datenbankänderungen, funktionelle Anpassungen sowie Arbeiten infolge rechtlicher oder technischer Änderungen erfolgen nach Aufwand.

Update-Pakete werden für Kunden mit eigener Infrastruktur (Lizenzkauf / On-Premise) angeboten. Bei AbaWeb, Cloud- und Hostinglösungen sowie TrustUp IT.Law sind Versionsupdates Bestandteil des Betriebs gemäss Teil C.

Update-Pakete haben eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und können danach mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Voraussetzung ist ein gültiger Wartungs- bzw. Releasevertrag gemäss Teil B.

## Teil C – Abonnements, Cloud, Hosting und All-in-Modelle

### C1. Anwendungsbereich

Dieser Teil gilt für:

- AbaWeb-Abonnements;
- Cloud- und Hostinglösungen der TrustUp IT;
- TrustUp IT.Law (inkl. All-in-Angebote).

### C2. Leistungsabgrenzung

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot. Ein bestimmtes Verfügbarkeitsniveau oder Service Level ist nur geschuldet, sofern ein SLA ausdrücklich vereinbart wurde. Versionsupdates der Abacus Business Software sind im Betrieb inbegriffen.

### C3. Laufzeiten

- AbaWeb-Abonnements: Mindestlaufzeit 12 Monate.

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

Die Kündigung ist jeweils nach Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderjahres möglich.

### C4. Betrieb und Haftungsabgrenzung

TrustUp IT schuldet keinen unterbrechungsfreien Betrieb. Wartungsfenster, Updates und technische Einschränkungen bleiben vorbehalten. Für Datenverluste haftet TrustUp IT gemäss A7.

## Teil D – Schlussbestimmungen

### D1. Änderungen und Schriftform

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform, vorbehältlich A10. Elektronisch übermittelte und dokumentierte Erklärungen gelten als schriftlich.

### D2. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine wirksame ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

### D3. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des internationalen Privatrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz der TrustUp IT-Solutions AG in Pratteln.