Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hoeckner e.U.

einschließlich der Marke WAS-TUN-WENN

Hoeckner e.U., Friedhofstrasse 18, 1100 Wien, Österreich
FN 581959y, Handelsgericht Wien, UID ATU78972649

Version vom 31.10.2026

Teil A – Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich, Vertragspartner, Marke

1.1 Die Hoeckner e.U. (im Folgenden „Auftragnehmer“) erbringt unter ihrer Firma Beratungs-, Projekt-, Interim-Management- und Workshop-Leistungen. Unter der Marke „WAS-TUN-WENN“ erbringt sie Leistungen der Notfallvorsorge, des Business Continuity Managements und des Krisenmanagements. Vertragspartner ist in allen Fällen ausschließlich die Hoeckner e.U.

1.2 Diese AGB gelten für sämtliche Rechtsgeschäfte zwischen dem Auftragnehmer und seinen Auftraggeber:innen (im Folgenden „Auftraggeber“), und zwar in der bei Vertragsabschluss gültigen Fassung. Sie gelten auch für künftige Verträge, ohne dass darauf gesondert hingewiesen werden muss.

1.3 Diese AGB richten sich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB und an juristische Personen des öffentlichen Rechts. Verträge mit Verbrauchern im Sinne des § 1 KSchG schließt der Auftragnehmer nur auf Basis einer gesonderten Vereinbarung.

1.4 Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Auftragnehmer ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Abweichungen gelten nur, wenn der Auftragnehmer sie ausdrücklich schriftlich anerkennt. Der Beginn der Leistungserbringung gilt nicht als Anerkennung.

1.5 Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

1. Angebot bzw. Einzelvertrag samt Anlagen
2. Teil B dieser AGB
3. Teil A dieser AGB
4. die gesetzlichen Bestimmungen

1.6 Ist eine Bestimmung dieser AGB unwirksam, bleiben die übrigen Bestimmungen und die darauf beruhenden Verträge wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame, die ihrem Sinn und wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

1.7 Änderungen dieser AGB für laufende Dauerschuldverhältnisse teilt der Auftragnehmer mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten schriftlich mit. Widerspricht der Auftraggeber nicht binnen vier Wochen ab Zugang, gelten die geänderten AGB als vereinbart. Auf diese Folge weist der Auftragnehmer in der Mitteilung ausdrücklich hin. Änderungen der Hauptleistungspflichten oder des Verhältnisses von Leistung und Gegenleistung bedürfen immer einer ausdrücklichen Vereinbarung.

2. Angebot und Vertragsabschluss

2.1 Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend.

2.2 Der Vertrag kommt zustande durch:

- Annahme des Angebots in Schrift- oder Textform durch eine vertretungsbefugte Person des Auftraggebers,
- schriftliche Auftragsbestätigung des Auftragnehmers oder
- Beginn der Leistungserbringung mit Zustimmung des Auftraggebers.

2.3 Angaben auf den Websites www.hoeckner.com und www.was-tun-wenn.at, in Prospekten oder in Präsentationen sind nur maßgeblich, wenn das Angebot ausdrücklich auf sie verweist.

2.4 Angebots- und Projektunterlagen sind vertraulich. Sie dürfen ohne Zustimmung des Auftragnehmers weder vervielfältigt noch Dritten zugänglich gemacht werden. Kommt kein Auftrag zustande, sind sie auf Verlangen zurückzustellen oder zu löschen.

2.5 Der Aufwand für die Angebotserstellung wird nur verrechnet, wenn dies vorab vereinbart wurde.

3. Leistungsumfang und Leistungserbringung

3.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot. Das vereinbarte Honorar deckt ausschließlich diesen Umfang ab. Zusatzleistungen werden zu den vereinbarten Sätzen gesondert verrechnet. Erbringt der Auftragnehmer mit Zustimmung des Auftraggebers zusätzliche Leistungen, gilt der Auftrag als entsprechend erweitert.

3.2 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen als Unternehmensberatung. Er schuldet die sorgfältige und fachgerechte Erbringung der vereinbarten Leistungen. Einen bestimmten wirtschaftlichen, rechtlichen, technischen oder organisatorischen Erfolg schuldet er nur, wenn dieser ausdrücklich schriftlich zugesagt wurde.

3.3 Die Leistungen ersetzen keine Rechts-, Steuer- oder Wirtschaftsprüfungsberatung. Sie ersetzen auch keine brandschutz-, versicherungs- oder sicherheitstechnische Prüfung durch dazu befugte Berufsgruppen oder Stellen.

3.4 Der Auftragnehmer ist bei der Leistungserbringung weisungsfrei und handelt in eigener Verantwortung. Er ist an keinen bestimmten Arbeitsort und keine bestimmte Arbeitszeit gebunden.

3.5 Der Auftragnehmer darf Leistungen ganz oder teilweise durch qualifizierte Dritte erbringen lassen. Die Bezahlung Dritter erfolgt ausschließlich durch den Auftragnehmer; zwischen dem Dritten und dem Auftraggeber entsteht kein Vertragsverhältnis. Der Auftragnehmer darf eingesetzte Personen durch gleichwertig qualifizierte ersetzen. Wurden Personen namentlich genannt, informiert er den Auftraggeber über den Ersatz.

3.6 Der Auftragnehmer darf Teilleistungen erbringen und abrechnen.

3.7 Höhere Gewalt und sonstige unvorhersehbare, unabwendbare Ereignisse verlängern vereinbarte Fristen um deren Dauer. Wird die Leistung dadurch unmöglich, darf der Auftragnehmer schriftlich vom Vertrag zurücktreten.

3.8 Überschreitet der Auftragnehmer einen vereinbarten Leistungstermin um mehr als 30 Tage, kann der Auftraggeber eine schriftliche Nachfrist von mindestens 30 Tagen setzen. Verstreicht diese ungenutzt, darf er hinsichtlich der noch nicht erbrachten Leistungen schriftlich zurücktreten.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Die Mitwirkungspflichten nach diesen AGB und dem Angebot sind Voraussetzung der Leistungserbringung und vertragliche Pflichten des Auftraggebers.

4.2 Der Auftraggeber stellt alle für den Auftrag nötigen Unterlagen, Informationen und Zugänge rechtzeitig und vollständig bereit, auch ohne gesonderte Aufforderung. Das gilt auch für Umstände, die erst während des Auftrags bekannt werden. Er informiert den Auftragnehmer über frühere und laufende Beratungen, auch auf anderen Fachgebieten.

4.3 Der Auftraggeber benennt schriftlich mindestens eine Ansprechperson, die die nötigen Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen kann. Änderungen der Kontaktdaten teilt er unverzüglich mit.

4.4 Der Auftraggeber sorgt für Arbeitsbedingungen, die einen raschen und ungestörten Fortgang erlauben. Er informiert seine Mitarbeiter:innen und eine allfällige Arbeitnehmervertretung vor Beginn der Tätigkeit.

4.5 Erfüllt der Auftraggeber eine Mitwirkungspflicht nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet, haftet der Auftragnehmer nicht für die Folgen. Dadurch entstehenden Mehraufwand verrechnet er zu den vereinbarten Sätzen.

5. Loyalität und Abwerbeverbot

5.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität. Sie treffen alle Vorkehrungen, um die Unabhängigkeit der vom Auftragnehmer eingesetzten Personen zu wahren.

5.2 Während des Vertragsverhältnisses und drei Jahre danach geht der Auftraggeber keine Geschäftsbeziehung mit Personen oder Gesellschaften ein, deren sich der Auftragnehmer zur Vertragserfüllung bedient. Das betrifft insbesondere die Beauftragung mit gleichen oder ähnlichen Leistungen.

6. Berichterstattung

6.1 Der Auftragnehmer berichtet dem Auftraggeber dem Arbeitsfortschritt entsprechend.

6.2 Ist ein Schlussbericht vereinbart, erhält ihn der Auftraggeber innerhalb von zwei bis vier Wochen nach Abschluss des Auftrags, je nach Art und Umfang.

7. Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte

7.1 Die Urheberrechte an allen Werken des Auftragnehmers, seiner Mitarbeiter:innen und beauftragter Dritter verbleiben beim Auftragnehmer. Werke sind insbesondere Angebote, Berichte, Analysen, Notfallhandbücher, Notfallpläne, Übungsskripte, Konzepte, Präsentationen und Vorlagen.

7.2 Mit vollständiger Bezahlung erhält der Auftraggeber an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen ein Nutzungsrecht für eigene interne Zwecke. Es ist nicht ausschließlich, nicht übertragbar und zeitlich unbeschränkt. Es umfasst die Vervielfältigung und die Bearbeitung, insbesondere die laufende Aktualisierung von Notfallhandbüchern und Notfallplänen. Die Nutzung durch Konzern- oder verbundene Unternehmen bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

7.3 Eine Weitergabe an Dritte bedarf der Zustimmung des Auftragnehmers. Ausgenommen ist die Weitergabe an Behörden, Auditoren, Prüfer und zur Verschwiegenheit verpflichtete Berater, soweit sie zur Erfüllung gesetzlicher, regulatorischer oder vertraglicher Nachweispflichten erforderlich ist.

7.4 Methoden, Vorlagen, Checklisten, Muster, Tools und allgemeines Know-how des Auftragnehmers verbleiben ausschließlich bei ihm. Er darf sie ohne Bezug auf vertrauliche Informationen des Auftraggebers weiterverwenden.

7.5 Gibt der Auftraggeber Arbeitsergebnisse unberechtigt weiter, haftet der Auftragnehmer Dritten gegenüber nicht. Der Verstoß berechtigt den Auftragnehmer zur vorzeitigen Vertragsbeendigung und zur Geltendmachung gesetzlicher Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung und Schadenersatz.

8. Gewährleistung

8.1 Mängel sind innerhalb angemessener Frist in Schrift- oder Textform anzuzeigen und nachvollziehbar zu beschreiben. Der Auftraggeber stellt die zur Beurteilung nötigen Unterlagen bereit.

8.2 Bei berechtigter Mängelanzeige hat der Auftraggeber zunächst ausschließlich Anspruch auf Verbesserung innerhalb angemessener Frist. Preisminderung oder Wandlung kann er erst verlangen, wenn die Verbesserung wiederholt fehlschlägt, unmöglich ist oder unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

8.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate ab Übergabe bzw. Abschluss der jeweiligen Leistung.

8.4 Die Vermutung der Mangelhaftigkeit nach § 924 ABGB ist ausgeschlossen.

8.5 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die auf vom Auftraggeber beigestellte Informationen, Daten oder Vorgaben, auf Handlungen Dritter oder auf Änderungen des Auftraggebers an den Arbeitsergebnissen zurückgehen. Für geänderte Teile erlischt die Gewährleistung.

9. Haftung

9.1 Soweit die Haftung nach den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann, haftet der Auftragnehmer nach diesen Bestimmungen.

9.2 Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Personenschäden.

9.3 Soweit nicht Pkt 9.1 greift, ist die Haftung für grobe Fahrlässigkeit je Schadensfall und insgesamt aus dem Vertragsverhältnis begrenzt. Die Obergrenze ist die Versicherungssumme der Berufshaftpflichtversicherung, die der Auftragnehmer über den Rahmenvertrag des Fachverbands Unternehmensberatung, Buchhaltung und Informationstechnologie (UBIT) der Wirtschaftskammer Österreich hält. Maßgeblich sind die Versicherungssumme und die Haftungsgrenzen dieses Rahmenvertrags in der zum Zeitpunkt des Schadenseintritts geltenden Fassung.

Diese sind auf der Website der WKO veröffentlicht (www.wko.at, Fachverband UBIT, „Haftpflichtversicherung für UBIT Mitglieder“). Mehrere Ansprüche aus demselben Ereignis gelten als ein Schadensfall.

9.4 Soweit nicht Pkt 9.1 greift, ist die Haftung ausgeschlossen für:

- mittelbare Schäden und Folgeschäden,
- entgangenen Gewinn,
- Betriebs- und Produktionsausfälle,
- Daten- und Informationsverluste,
- Zinsverluste,
- Schäden aus Ansprüchen Dritter,
- ideelle Schäden.

9.5 Bei Mitverschulden des Auftraggebers haftet der Auftragnehmer nur im Ausmaß seines eigenen Verschuldensanteils.

9.6 Der Auftraggeber hat zu beweisen, dass der Schaden auf ein Verschulden des Auftragnehmers zurückgeht.

9.7 Schadenersatzansprüche sind binnen sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen, spätestens aber binnen drei Jahren ab dem anspruchsbegründenden Ereignis.

9.8 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter:innen und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers. Sie gelten auch für vorvertragliche und deliktische Ansprüche.

9.9 Entstehen bei Leistungen Dritter Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche gegen diese, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber hält sich vorrangig an diese Dritten.

9.10 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

10. Geheimhaltung, Datenschutz, Einsatz von KI

10.1 Der Auftragnehmer wahrt Stillschweigen über alle geschäftlichen Angelegenheiten des Auftraggebers, die ihm zur Kenntnis gelangen. Das betrifft insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Daten von Kund:innen des Auftraggebers und den gesamten Inhalt der Arbeitsergebnisse. Die Konditionen des Angebots unterliegen für beide Parteien der Geheimhaltung.

10.2 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, die nachweislich:

- ohne Zutun der empfangenden Partei allgemein zugänglich sind,
- der empfangenden Partei bereits bekannt waren,
- unabhängig entwickelt wurden oder
- rechtmäßig von Dritten erlangt wurden.

10.3 Gegenüber eingesetzten Mitarbeiter:innen und Dritten überbindet der Auftragnehmer die Verschwiegenheit vollständig. Er haftet für deren Verstöße wie für eigene.

10.4 Die Verschwiegenheit gilt zeitlich unbegrenzt über das Vertragsende hinaus. Ausgenommen sind gesetzliche Aussage- oder Auskunftspflichten.

10.5 Jede Partei beachtet die Bestimmungen der DSGVO und des DSG. Verarbeitet der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers, etwa Kontaktdaten des Krisenstabs oder Notfallkontaktlisten, schließen die Parteien eine Vereinbarung nach Art 28 DSGVO. Der Auftraggeber gewährleistet, dass er die übermittelten Daten rechtmäßig weitergeben darf. Im Übrigen gilt die Datenschutzerklärung unter www.hoeckner.com/datenschutz.

10.6 Der Auftragnehmer darf generative KI zur Unterstützung seiner Arbeit einsetzen. Vertrauliche Informationen gibt er nur in Systeme ein, die vertraglich zur Einhaltung der DSGVO verpflichtet sind und Eingaben nicht zum Training verwenden. Arbeitsergebnisse prüft der Auftragnehmer vor der Übergabe fachlich. Der Auftraggeber kann dem Einsatz von KI für seinen Auftrag schriftlich widersprechen.

11. Honorar, Preise und Zahlung

11.1 Alle Preise sind Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

11.2 Ein Personentag umfasst bis zu acht Stunden pro Person an Werktagen (Montag bis Freitag) zwischen 08:00 und 17:00 Uhr. Aufwände werden pro begonnener Viertelstunde abgerechnet.

11.3 Kostenschätzungen sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als Pauschal- oder Fixpreis bezeichnet sind.

11.4 Bei Pauschalpreisen sind, sofern nichts anderes vereinbart ist, 50 % binnen 14 Tagen ab Beauftragung und der Rest nach Abschluss der Leistungen fällig. Bei Aufwandsabrechnung erfolgt die Rechnungslegung monatlich. Der Auftragnehmer darf dem Fortschritt entsprechend Zwischenabrechnungen legen und Akonti verlangen.

11.5 Rechnungen sind binnen 14 Tagen ab Zugang ohne Abzug zahlbar. Skonto ist ausgeschlossen. Bankspesen trägt der Auftraggeber.

11.6 Reisekosten, Reisezeiten und Spesen werden nach der Preisliste des Auftragnehmers verrechnet, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Verbindlich ist ausschließlich die dem Angebot beigelegte oder darin bezeichnete Version der Preisliste. Es gelten folgende Grundsätze:

- Anfahrtskosten werden ab Standort Wien je Kilometer zum Satz der Preisliste verrechnet. Innerhalb Wiens werden keine Anfahrtskosten verrechnet.
- Fahrtzeiten werden nicht gesondert verrechnet. Ausgenommen sind Notfallmanager-Einsätze nach Pkt B7.4.
- Die Wahl des Beförderungsmittels bleibt dem Auftragnehmer überlassen.
- Nächtigungs- und Verpflegungskosten bei Einsätzen außerhalb Wiens sowie Barauslagen werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

11.7 Bei Zahlungsverzug darf der Auftragnehmer:

- Verzugszinsen gemäß § 456 UGB von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz verrechnen,
- die Pauschale gemäß § 458 UGB sowie zweckmäßige Mahn- und Inkassokosten verrechnen,
- weitere Leistungen bis zur Zahlung aussetzen,
- alle offenen Forderungen fällig stellen,
- weitere Leistungen nur gegen Vorauskasse erbringen.

11.8 Unterbleibt die Leistung aus Gründen auf Seiten des Auftraggebers, behält der Auftragnehmer den Anspruch auf das vereinbarte Honorar abzüglich ersparter Aufwendungen. Dasselbe gilt bei berechtigter vorzeitiger Vertragsauflösung durch den Auftragnehmer. Bei Stundenhonoraren gilt die für den gesamten Auftrag zu erwartende Stundenanzahl. Die ersparten Aufwendungen sind mit 30 % des Honorars für die noch nicht erbrachten Leistungen pauschaliert.

11.9 Der Auftraggeber stimmt der Übermittlung von Rechnungen in elektronischer Form zu.

11.10 Der Auftraggeber darf nur mit gerichtlich festgestellten oder vom Auftragnehmer anerkannten Forderungen aufrechnen.

12. Vertragsdauer, Kündigung und Rücktritt

12.1 Einzelaufträge enden mit Abschluss der Leistungen und der Rechnungslegung.

12.2 Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Frist auflösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- die andere Partei wesentliche Pflichten verletzt; vorher ist eine angemessene Frist zur Behebung zu setzen,
- die andere Partei nach Eröffnung eines Insolvenzverfahrens in Zahlungsverzug gerät,
- berechtigte Bedenken an der Bonität bestehen und der Auftraggeber auf Verlangen weder Vorauszahlung noch Sicherheit leistet.

12.3 Der Auftragnehmer darf außerdem zurücktreten, wenn:

- sich die Leistung aus Gründen auf Seiten des Auftraggebers trotz Nachfrist weiter verzögert, oder
- sich die Leistungszeit durch höhere Gewalt um mehr als die Hälfte, mindestens aber um sechs Monate verlängert.

12.4 Ein Rücktritt wirkt nur für noch nicht erbrachte Leistungen. Erbrachte Leistungen und Vorbereitungshandlungen sind vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen.

12.5 Kündigung und Rücktritt bedürfen der Schrift- oder Textform.

13. Referenzen

Der Auftragnehmer darf Firma und Logo des Auftraggebers als Referenz nennen, sofern der Auftraggeber nicht widerspricht. Projektinhalte veröffentlicht er nur anonymisiert. Eine darüber hinausgehende Referenznennung bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

14. Schlussbestimmungen

14.1 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schrift- oder Textform. Das gilt auch für ein Abgehen von diesem Formerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

14.2 Der Auftraggeber darf Rechte und Pflichten nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.

14.3 Bei Streitigkeiten, die nicht einvernehmlich gelöst werden können, ziehen die Parteien zunächst eingetragene Mediator:innen (ZivMediatG) mit Schwerpunkt Wirtschaftsmediation aus der Liste des Justizministeriums bei. Rechtliche Schritte werden frühestens einen Monat nach Scheitern dieser Bemühungen eingeleitet.

14.4 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

14.5 Erfüllungsort ist Wien. Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Wien. Der Auftragnehmer darf den Auftraggeber auch an dessen Sitz klagen.

Teil B – Besondere Bestimmungen für Leistungen unter der Marke WAS-TUN-WENN

B1. Anwendungsbereich

Teil B gilt ergänzend für folgende Leistungen unter der Marke WAS-TUN-WENN:

- Risikoanalysen und Business Impact Analysen,
- Erstellung und Analyse von Notfallhandbüchern und Notfallplänen,
- IT-Notfall- und Wiederherstellungskonzepte,
- Business Continuity Management,
- Notfallübungen,
- Notfallvorsorge-Service,
- Notfalltelefon,
- Notfallmanager-Einsätze.

B2. Notfallhandbücher, Notfallpläne und Konzepte

B2.1 Notfallhandbücher und Konzepte beruhen auf den Informationen des Auftraggebers und auf einer zum Zeitpunkt der Erstellung fachlich vertretbaren Risikoannahme. Sie sind keine Zusicherung ihrer Vollständigkeit oder Wirksamkeit im konkreten Ereignisfall. Für atypische, nicht vorhersehbare Ereignisse und Kettenereignisse besteht keine Haftung.

B2.2 Ausschließlich beim Auftraggeber liegen:

- Freigabe, Umsetzung und Anwendung,
- Schulung und unternehmensweite Kommunikation,
- regelmäßige Übung und Aktualisierung,
- Aktualität externer Kontaktdaten, Dienstleister und Abhängigkeiten.

Notfall-, Krisen- oder Wiederanlaufübungen, Tests und Audits schuldet der Auftragnehmer nur, wenn sie gesondert vereinbart sind.

B2.3 Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden aus:

- unrichtigen, unvollständigen oder veralteten Angaben des Auftraggebers,
- nicht, verspätet oder abweichend umgesetzten Empfehlungen,
- nicht geübten, nicht aktualisierten oder nicht kommunizierten Plänen,
- Entscheidungen und Verhalten des Auftraggebers, seiner Organe, Mitarbeiter:innen oder Beauftragten im Ereignisfall.

B2.4 Soweit nicht Pkt 9.1 Teil A greift, haftet der Auftragnehmer nicht für Schäden aus Cyberangriffen, Ransomware, IT-, Strom- oder Infrastrukturausfällen und Lieferkettenunterbrechungen. Das gilt auch dann, wenn ein Zusammenhang mit einem erstellten Notfallhandbuch besteht.

B3. Regulatorische Anforderungen

B3.1 Leistungen mit Bezug zu gesetzlichen, normativen oder regulatorischen Anforderungen sind keine Zusicherung der vollständigen oder dauerhaften Konformität des Auftraggebers. Das betrifft insbesondere NISG 2026, RKEG, DORA, Cyber Resilience Act, ISO 27001, ISO 22301 und Seveso-III. Umsetzung, Nachweis, Zertifizierung und Einhaltung verantwortet ausschließlich der Auftraggeber.

B3.2 Soweit nicht Pkt 9.1 Teil A greift, haftet der Auftragnehmer nicht für:

- behördliche Maßnahmen, Verwaltungsstrafen und Geldbußen,
- Vertragsstrafen und Regressansprüche,
- Versicherungsausschlüsse,
- den Verlust von Zertifizierungen oder Genehmigungen.

B4. Notfallübungen

B4.1 Übungen sind Simulationen. Szenario, Teilnehmende und Umfang werden im Angebot oder im Kick-off festgelegt. Eingriffe in Produktivsysteme erfolgen nur nach ausdrücklicher Vereinbarung.

B4.2 Der Auftraggeber informiert die Teilnehmenden und eine allfällige Arbeitnehmervertretung. Er sorgt für die Sicherheit am Übungsort.

B4.3 Der Auftragnehmer darf eine Übung unterbrechen oder abbrechen, wenn die Sicherheit von Personen oder der laufende Betrieb gefährdet ist.

B5. Notfallvorsorge-Service (Abonnement)

B5.1 Wiederkehrende Leistungen, etwa Aktualisierung, Übungen oder Alarmierungslösung, werden unbefristet mit der im Angebot genannten Mindestlaufzeit vereinbart. Kündigen kann man frühestens zum Ende der Mindestlaufzeit. Sofern im Angebot nicht anders geregelt, beträgt die Kündigungsfrist drei Monate zum Ende eines Kalendermonats.

B5.2 Der Auftragnehmer darf die Preise wiederkehrender Leistungen höchstens einmal jährlich um bis zu 10 % erhöhen. Das ist erstmals vier Monate nach Laufzeitbeginn zulässig und nur zur Deckung gestiegener Kosten. Die Erhöhung wird mindestens sechs Wochen vorher mitgeteilt.

B5.3 Gerät der Auftraggeber mit zwei Monatsentgelten in Verzug, darf der Auftragnehmer die Leistungen unterbrechen oder fristlos kündigen. In diesem Fall gebührt eine Abgeltung in Höhe der Entgelte bis zum Ende der regulären Laufzeit. Der Auftraggeber kann nachweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

B6. Notfalltelefon

B6.1 Sofern vereinbart, vermittelt der Auftragnehmer den Zugang zum extern betriebenen Notfalltelefon „alerTel" der Telequest GmbH. Es nimmt Notfallmeldungen über einen KI-gestützten Annahmeprozess entgegen und alarmiert automatisiert das Notfallteam des Auftraggebers. Der Auftragnehmer betreibt das Notfalltelefon nicht und tritt ausschließlich als Vermittler und Integrator auf.

B6.2 Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, Funktionen, Alarmierungslogik und KI-Einsatz richten sich ausschließlich nach den Bedingungen des Drittanbieters. Diese gehen insoweit diesen AGB vor.

B6.3 Das Notfalltelefon ist kein öffentlicher Notruf und ersetzt keine Notrufnummern von Polizei, Feuerwehr oder Rettung.

B6.4 Der Auftragnehmer haftet nicht für:

- Verfügbarkeit, Erreichbarkeit, Reaktionszeit oder Fehlerfreiheit des Notfalltelefons,
- Fehl- oder unterlassene Alarmierungen,
- Fehlklassifikationen des KI-Systems,
- Ausfälle beim Drittanbieter.

Ansprüche aus dem Betrieb sind gegenüber dem Drittanbieter geltend zu machen.

B6.5 Für die Datenverarbeitung im Betrieb des Notfalltelefons ist der Auftragnehmer weder Verantwortlicher noch Auftragsverarbeiter. Eine allenfalls erforderliche Vereinbarung nach Art 28 DSGVO schließen ausschließlich Auftraggeber und Drittanbieter.

B7. Notfallmanager-Einsatz

B7.1 Sofern vereinbart, stellt der Auftragnehmer im Notfall oder in einer Krise befristet einen qualifizierten Notfallmanager zur Verfügung. Dieser handelt beratend, koordinierend und unterstützend. Er führt keine operativen Geschäfte und trifft keine Entscheidungen für den Auftraggeber. Leitung, Entscheidungs- und Rechtsverantwortung verbleiben jederzeit beim Auftraggeber.

B7.2 Ohne gesonderte schriftliche Vollmacht vertritt der Notfallmanager den Auftraggeber nicht gegenüber Behörden, Gerichten, Einsatzorganisationen, Medien oder sonstigen Dritten.

B7.3 Der Auftraggeber stellt jederzeit eine entscheidungsbefugte Kontaktperson bereit und führt Entscheidungen unverzüglich herbei.

B7.4 Der Einsatz wird zum vereinbarten Stundensatz für Notfallmanager-Einsätze laut Angebot bzw. Preisliste pro begonnener Viertelstunde abgerechnet. Reisezeiten gelten als Einsatzzeit und werden zu diesem Stundensatz verrechnet. Anfahrtskosten werden nach Pkt 11.6 verrechnet, Nächtigungs- und Nebenkosten nach tatsächlichem Aufwand.

B7.5 Jede Partei kann den Einsatz aus sachlichen Gründen beenden oder pausieren, insbesondere bei:

- ausbleibenden Entscheidungen oder Informationen,
- nicht gewährleisteter Sicherheit des Notfallmanagers,
- nicht sinnvoller Fortführung.

Erbrachte Einsatzzeiten und Kosten sind voll zu vergüten. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

B7.6 Ein Anspruch auf durchgehende Verfügbarkeit eines bestimmten Notfallmanagers besteht nicht.

B7.7 Der Auftragnehmer haftet nicht für Entscheidungen, die auf Weisungen oder Freigaben des Auftraggebers beruhen. Er haftet auch nicht für Folgen unvollständiger oder verspäteter Informationen im Ereignisfall. Für Fehleinschätzungen, die auf die außergewöhnliche Drucksituation einer Krise zurückgehen, ist die Haftung ausgeschlossen, soweit nicht Pkt 9.1 Teil A greift.