MANTIS OPS
IT-Beratung & Betreuung

Emre Soydan · MANTIS OPS · Gensweg 9 · 12349 Berlin
Telefon 030 96611478 · emre@mantis-ops.de · mantis-ops.de

Version 1.3 Stand 19.10.2026 Erstellung und Freigabe: E. Soydan

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

für IT-Dienstleistungen von MANTIS OPS (Emre Soydan)

1. Geltungsbereich und Rangfolge

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge über IT-Dienstleistungen zwischen Emre Soydan, handelnd als MANTIS OPS, und dem Auftraggeber. MANTIS OPS arbeitet ausschließlich für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

1.2 Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nicht, auch wenn MANTIS OPS ihnen nicht widerspricht. Es gilt folgende Rangfolge: Angebot bzw. Einzelauftrag, Leistungsschein und SLA, die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung und Vertraulichkeit (in Fragen des Datenschutzes und der Verschwiegenheit stets vorrangig), diese AGB, die Preisliste in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung.

2. Leistungen

2.1 Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus Angebot, Leistungsschein und SLA. Support und laufende Betreuung sind Dienstleistungen (§§ 611 ff. BGB). Leistungen werden vorrangig per Fernwartung erbracht, vor Ort nach Absprache.

2.2 Schuldet MANTIS OPS nach Angebot oder Leistungsschein ein bestimmtes Ergebnis (Projekt), gilt Werkvertragsrecht. MANTIS OPS zeigt die Fertigstellung in Textform an und setzt eine Prüffrist von zehn Werktagen; der Auftraggeber erklärt die Abnahme oder nennt mindestens einen wesentlichen Mangel (§ 640 Abs. 2 BGB). Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht. Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten ab Abnahme; Ziffer 5.1 bleibt unberührt.

2.3 Grundlage ist der bei Übernahme dokumentierte Zustand. Vorbestehende Mängel – etwa Systeme ohne Herstellersupport, fehlende Lizenzen, fehlende oder ungeprüfte Datensicherung – hält MANTIS OPS in einer Risikoliste fest; ihre Beseitigung ist gesondert zu beauftragen. Lehnt der Auftraggeber eine empfohlene Maßnahme ab, gelten für daraus folgende Störungen keine Reaktionszeiten. Für Schäden, die allein auf einem solchen dokumentierten und nicht behobenen Mangel beruhen, haftet MANTIS OPS nicht; Ziffer 5.1 bleibt unberührt.

2.4 Wünsche des Auftraggebers prüft MANTIS OPS vor der Umsetzung auf technische und rechtliche Machbarkeit. Ist ein Wunsch nicht oder nur mit Mehraufwand umsetzbar, teilt MANTIS OPS dies mit, bevor weiterer Aufwand entsteht.

2.5 Leistungen Dritter, die der Auftraggeber selbst bezieht – etwa Microsoft 365 und andere Cloud-Dienste, Internetanschluss, Software und Hersteller-Support –, erbringt der jeweilige Anbieter nach seinen Bedingungen. MANTIS OPS richtet sie ein und betreut sie, steht aber nicht für ihre Verfügbarkeit oder Eigenschaften ein.

2.6 Schutzmaßnahmen nach dem Stand der Technik verringern Risiken wie Schadsoftware und Angriffe, schließen sie aber nicht aus. Einen bestimmten Schutzerfolg schuldet MANTIS OPS nur, wenn er ausdrücklich vereinbart ist.

2.7 Sind Reaktionszeiten vereinbart, bezeichnen sie die Zeit von der ordnungsgemäßen Meldung bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung, gerechnet innerhalb der vereinbarten Servicezeit; Lösungszeiten sind Zielwerte.

3. Mitwirkung, Fernwartung und Datensicherung

3.1 Der Auftraggeber stellt vor Beginn der Umsetzung die nötigen Zugangsdaten, Administratorrechte, Lizenzen und einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner bereit; Eingriffe in Systeme beginnen erst danach. Für die ordnungsgemäße Lizenzierung seiner Software ist der Auftraggeber verantwortlich. Fehlt Mitwirkung – auch weil ein vom Auftraggeber beauftragter Dritter sie verweigert –, verschieben sich Termine und Reaktionszeiten entsprechend. Dadurch entstehender Mehraufwand, Wartezeiten und vergebliche Anfahrten werden nach Preisliste berechnet; §§ 615, 642 und 643 BGB bleiben unberührt.

3.2 Soll MANTIS OPS den administrativen Zugriff ohne Mitwirkung eines bisherigen Dienstleisters über die Wiederherstellungswege der Hersteller herstellen, setzt das eine Zugriffsfreigabe des Auftraggebers in Textform voraus. Darin versichert er, über die genannten Systeme, Konten, Domains und Lizenzen verfügungsberechtigt zu sein, und stellt MANTIS OPS von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer unrichtigen Versicherung beruhen. Systeme im Eigentum oder Vertragsverhältnis Dritter sind ausgenommen.

3.3 Fernsitzungen auf Arbeitsplätzen gibt die anwesende Person frei und kann sie jederzeit beenden. Unbeaufsichtigten Zugriff, dauerhafte Fernwartungsdienste und eigene Administratorkonten richtet MANTIS OPS nur nach Freigabe in Textform ein; sie werden im Kundenstammblatt geführt. Jede Sitzung wird mit Datum, Dauer, Gerät und Anlass dokumentiert; der Auftraggeber erhält die Aufzeichnungen auf Anforderung. Der Auftraggeber informiert seine Beschäftigten über die Fernwartung.

3.4 Für die Sicherung seiner Daten ist der Auftraggeber verantwortlich. Ist eine Backup-Kontrolle vereinbart, prüft MANTIS OPS, ob die Sicherungen durchgelaufen sind, und meldet Abweichungen. Vor Eingriffen mit Risiko für Datenbestände überzeugt sich MANTIS OPS, dass eine aktuelle Sicherung vorliegt, oder weist auf ihr Fehlen in Textform hin.

3.5 Änderungen an betreuten Systemen durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte stimmt er vorher mit MANTIS OPS ab. Störungen, die auf nicht abgestimmten Änderungen beruhen, behebt MANTIS OPS nach Aufwand; vereinbarte Reaktionszeiten gelten dafür nicht.

4. Vergütung und Zahlung

4.1 Es gelten die vereinbarten Preise, im Übrigen die Preisliste in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung. Abgerechnet wird der tatsächliche Aufwand im 15-Minuten-Takt, auch für Beratung und Telefonate. Anfahrten richten sich nach der Preisliste. Mit der Rechnung erhält der Auftraggeber einen Tätigkeitsnachweis; Einwendungen dagegen erhebt er innerhalb von 14 Tagen nach Zugang in Textform, danach gilt der Nachweis als anerkannt. Auf diese Folge weist MANTIS OPS mit jeder Rechnung hin.

4.2 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang ohne Abzug zu zahlen; Monatspauschalen sind zum Monatsersten im Voraus fällig. Nach Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Auftraggeber ohne Mahnung in Verzug; es gelten die gesetzlichen Verzugsfolgen, insbesondere Verzugszinsen von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz und die Pauschale von 40 € (§ 288 Abs. 2 und 5 BGB). Im Voraus bezahlte Stundenkontingente sind zwölf Monate ab Zahlungseingang abrufbar.

4.3 Ist der Auftraggeber nach erfolgloser Mahnung mehr als 30 Tage in Verzug, kann MANTIS OPS die Leistungen nach Ankündigung in Textform mit einer Frist von sieben Tagen bis zum Ausgleich ruhen lassen. Nach zweimaligem Zahlungsverzug innerhalb von zwölf Monaten kann MANTIS OPS für die folgenden drei Monate Vorkasse verlangen. Pflichten aus dem AV-Vertrag, die Meldung von Sicherheitsvorfällen und die Herausgabe nach Ziffer 7.4 bleiben unberührt.

4.4 Preise können höchstens einmal je Kalenderjahr, frühestens zwölf Monate nach Vertragsbeginn, mit drei Monaten Ankündigung in Textform angepasst werden, höchstens im Umfang der Veränderung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Verdienstindex für den Wirtschaftszweig „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie“ (WZ 2008, Abteilung 62) seit Vertragsbeginn bzw. der letzten Anpassung. Bei jeder Erhöhung kann der Auftraggeber zum Wirksamkeitsdatum kündigen.

4.5 Alle Preise sind Nettopreise. Solange MANTIS OPS die Steuerbefreiung für Kleinunternehmer nach § 19 Abs. 1 UStG anwendet, wird keine Umsatzsteuer berechnet. Entfällt die Befreiung, wird auf Leistungen ab diesem Zeitpunkt die gesetzliche Umsatzsteuer zusätzlich berechnet, auch auf im Voraus bezahlte Leistungen. MANTIS OPS teilt einen Verzicht mindestens sechs Wochen vorher in Textform mit. Ist der Auftraggeber nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt, kann er zum Zeitpunkt des Wegfalls kündigen; die Hinzurechnung der Umsatzsteuer ist keine Preisanpassung nach Ziffer 4.4.

4.6 Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen; ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur aus demselben Vertragsverhältnis zu.

5. Haftung

5.1 MANTIS OPS haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Arglist und aus einer übernommenen Garantie.

5.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet MANTIS OPS nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden und höchstens 500.000 € je Schadensfall und insgesamt 500.000 € je Vertragsjahr. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf.

5.3 Bei Datenverlust haftet MANTIS OPS nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung zur Wiederherstellung nötig gewesen wäre, es sei denn, die Datensicherung oder ihre Prüfung vor dem Eingriff war Aufgabe von MANTIS OPS.

5.4 Die Beschränkungen gelten auch für Erfüllungsgehilfen. Ansprüche wegen leichter Fahrlässigkeit verjähren in einem Jahr ab Kenntnis, spätestens drei Jahre nach ihrer Entstehung; Ziffer 5.1 bleibt unberührt.

5.5 MANTIS OPS ist gegen Vermögens- und Sachschäden haftpflichtversichert. Eine Deckungsbestätigung gibt es auf Anfrage.

6. Vertraulichkeit, Datenschutz und Nutzungsrechte

6.1 Beide Seiten behandeln vertrauliche Informationen vertraulich, auch nach Vertragsende. Einzelheiten, auch zu Berufsgeheimnissen, regelt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung und Vertraulichkeit. Auf Systeme mit personenbezogenen Daten greift MANTIS OPS erst zu, wenn diese Vereinbarung abgeschlossen ist.

6.2 Unterliegt der Auftraggeber einer beruflichen Schweigepflicht (§ 203 StGB), setzt MANTIS OPS zur Verarbeitung seiner Daten keine KI-Dienste ein.

6.3 An Dokumentation, Konfigurationen und für den Auftraggeber erstellten Skripten erhält der Auftraggeber ein einfaches, zeitlich unbeschränktes, übertragbares Recht zur Nutzung, Bearbeitung und Weitergabe an Dienstleister seiner Wahl. Vorbestehende Werkzeuge von MANTIS OPS sind ausgenommen.

7. Laufzeit, Kündigung und Vertragsende

7.1 Leistungen nach Aufwand und die Rahmenvereinbarung haben keine Mindestlaufzeit; beide Seiten können mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen. Laufende Einzelaufträge werden nach Wahl des Auftraggebers fertiggestellt oder zum Kündigungstermin abgerechnet.

7.2 Pauschal-Modelle (Service-Stufen und Optionen) laufen mindestens zwölf Monate ab Leistungsbeginn. Danach laufen sie unbefristet und sind mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar; eine automatische Verlängerung um weitere zwölf Monate gibt es nicht. Die Kündigung der Rahmenvereinbarung beendet ein Pauschal-Modell nicht vor Ablauf seiner Mindestlaufzeit. Später zugebuchte Optionen sind höchstens bis zum Ende der Mindestlaufzeit des Hauptvertrags gebunden.

7.3 Kündigungen bedürfen der Textform. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

7.4 Spätestens zehn Werktage nach Vertragsende übergibt MANTIS OPS dem Auftraggeber kostenlos alle Zugangsdaten, die Systemdokumentation und vorhandene Konfigurationssicherungen. Danach entfernt MANTIS OPS eigene Zugänge, Konten und Fernwartungsdienste oder überträgt sie auf Wunsch an einen Nachfolger und löscht Daten nach dem AV-Vertrag. Zugangsdaten, Dokumentation und Daten des Auftraggebers hält MANTIS OPS auch bei offenen Forderungen nicht zurück. Unterstützung beim Wechsel darüber hinaus wird nach Aufwand berechnet.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Ereignisse, die MANTIS OPS nicht zu vertreten hat – etwa Ausfälle von Strom, Netzen oder Diensten Dritter, Cyberangriffe auf Dritte, behördliche Maßnahmen –, verlängern Fristen um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit.

8.2 Es gilt deutsches Recht. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform. Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam.