

Lösch- und Exportregelung

Datenübergabe, Sperrung und Löschung nach Vertragsende

Version 1.3 · Stand 16.07.2026

1. Export während der Vertragslaufzeit

Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit verfügbare Self-Service-Exporte verwenden oder einen vollständigen Export beim Support anfordern. Strukturierte Daten werden grundsätzlich in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie CSV oder JSON bereitgestellt. Dateien und Anhänge werden soweit technisch möglich in ihrem ursprünglichen Dateiformat beziehungsweise als zusammengefasstes Archiv bereitgestellt.

Der Export umfasst die dem Kunden zugeordneten Eingabedaten sowie diejenigen Metadaten, die für die verständliche Zuordnung der exportierten Datensätze erforderlich sind. Interne Sicherheitsinformationen, Geschäftsgeheimnisse des Anbieters und Daten anderer Mandanten sind nicht Bestandteil des Exports.

2. Anbieterwechsel und Datenportabilität

Der Kunde kann jederzeit einen Wechsel zu einem anderen Datenverarbeitungsdienst oder eine Rückführung in eine eigene Infrastruktur verlangen. Der Anbieter unterstützt den Wechsel durch Bereitstellung der exportierbaren Daten und der erforderlichen Dokumentation der verfügbaren Datenformate.

Der Wechselprozess wird grundsätzlich innerhalb von 30 Kalendertagen nach vollständiger Klärung des Exportumfangs durchgeführt. Ist dies aus technischen Gründen nicht möglich, informiert der Anbieter den Kunden unverzüglich über die Gründe und den voraussichtlichen Abschlusszeitpunkt.

Für den standardisierten Export und den Wechselprozess werden keine gesonderten Wechselgebühren berechnet. Individuelle Entwicklungs-, Migrations- oder Beratungsleistungen werden nur nach vorheriger ausdrücklicher Vereinbarung berechnet.

3. Kündigung und Übergangsfrist

Bis zum Ende des bezahlten Zeitraums bleibt der Mandant grundsätzlich zugänglich. Danach besteht eine 30-tägige Export- und Übergangsfrist. Während dieser Frist kann der Kunde einen Export anfordern und offene Übergabefragen mit dem Support klären. Der Zugang kann aus Sicherheits- oder Zahlungsgründen eingeschränkt werden; der Exportprozess bleibt davon unberührt, soweit keine zwingenden Gründe entgegenstehen.

4. Sperrung und produktive Löschung

Nach Ablauf der Übergangsfrist wird der Mandant gesperrt. Produktive Kundendaten werden innerhalb weiterer 30 Tage gelöscht oder anonymisiert. Die Löschung umfasst Datenbankeinträge, Dateien und Suchindizes, soweit diese nicht aufgrund gesetzlicher Pflichten, technischer Unvermeidbarkeit oder eines laufenden Nachweises vorübergehend weiter vorgehalten werden müssen.

5. Backups

Backups werden nicht einzeln aus dem laufenden Sicherungsbestand herausgelöscht, sondern nach der regulären Rotation überschrieben. Die maximale reguläre Aufbewahrung beträgt 90 Tage. Wiederherstellungen erfolgen nur bei berechtigtem technischen oder sicherheitsbezogenem Bedarf; nach einer Wiederherstellung wird die Löschung erneut nachvollzogen.

6. Gesetzliche Aufbewahrung

Rechnungs-, Zahlungs- und steuerrelevante Daten werden im Umfang der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten aufbewahrt, abhängig von der jeweiligen Unterlage regelmäßig sechs, acht oder zehn Jahre. Diese Daten werden während der Aufbewahrung nicht für operative CRM-Zwecke genutzt, sofern dies nicht erforderlich oder zulässig ist.

7. Vorzeitige Löschung und Sonderfälle

Eine vorzeitige Löschung kann der Kunde über den Support anfordern. Gesetzliche Pflichten, offene Abrechnung, Sicherheitsuntersuchungen oder berechnete Nachweisinteressen können einer sofortigen vollständigen Löschung entgegenstehen. Individuelle längere Export- oder Aufbewahrungsfristen müssen vor Vertragsende in Textform vereinbart werden.