



Regelung zum Data Act

1 Besondere Bedingungen für Wechsel unter dem Data Act

Diese besonderen Bedingungen finden Anwendung, soweit der Kunde (a) von den Leistungen (nachfolgend „Datenverarbeitungsdienste“) zu den Diensten eines anderen Anbieters wechseln möchte, (b) alle seine Kundeninhalte aus den Datenverarbeitungsdiensten exportieren möchte, um sie auf seine eigene IKT-Infrastruktur (z.B. PC oder mobile Endgeräte) zu übertragen oder (c) seine Kundeninhalte löschen möchte. Die in (a) und (b) beschriebenen Szenarien werden nachfolgend jeweils als „Wechsel“ bezeichnet.

1.1 Exportierbare Daten

Der Kunde kann sämtliche Kundeninhalte exportieren, auch im Falle eines Wechsels. Eine nähere Beschreibung der für den betreffende Datenverarbeitungsdienst relevanten Kundeninhalte findet sich unter: [Governance - Business GPT - Online Hilfe](#)

„**Kundeninhalte**“ sind alle Daten, die der Kunde oder seine Nutzer in den Datenverarbeitungsdiensten hochladen, speichern, erstellen oder anderweitig verarbeiten, soweit diese unter [Governance - Business GPT - Online Hilfe](#) aufgeführt sind.

1.2 Ankündigung eines Wechsels

Generell ist der Kunde nicht verpflichtet, die Telekom darüber zu informieren, dass er einen Wechsel beabsichtigt. Unbeschadet sonstiger vertraglicher Bestimmungen, hat der Kunde jederzeit Zugang zu seinen Kundeninhalten und kann diese jederzeit löschen oder exportieren, einschließlich im Falle eines Wechsels. Diese Rechte werden durch diese besonderen Bedingungen nicht berührt. Ebenso berühren diese besonderen Bedingungen nicht die vertraglichen oder gesetzlichen Kündigungsrechte des Kunden. Ebenfalls unberührt bleiben die anwendbaren vertraglichen Regelungen bezüglich der Folgen einer vorzeitigen Kündigung des Kunden, wie z.B. Abstandszahlungen oder Preisanpassungen.

Möchte der Kunde jedoch die in diesen besonderen Bedingungen beschriebenen zusätzlichen Rechte geltend machen, muss er dies der Telekom durch Ausfüllen und Absenden des Wechselformulars (abrufbar unter: [https://docs.businessgpt.telekom.net/Governance/100 Online Register Data Act.html](https://docs.businessgpt.telekom.net/Governance/100%20Online%20Register%20Data%20Act.html)) mitteilen. In dieser Mitteilung oder in einer separaten Mitteilung vor Beginn des anschließenden Übergangszeitraums kann der Kunde der Telekom mitteilen, dass er eine der folgenden Optionen ausüben möchte:

- (a) Wechsel zu einem anderen Anbieter
- (b) Export aller Kundeninhalte, um sie auf seine eigene IKT-Infrastruktur zu übertragen
- (c) Löschung seiner Kundeninhalte

1.3 Übergangszeitraum

30 Tage nach Eingang der Wechsel-, Export- oder Löschmitteilung des Kunden bei der Telekom beginnt ein 30-tägiger „Übergangszeitraum“, in dem spezielle Bestimmungen zugunsten des Kunden gelten, wie in den Ziffern 1.4 bis 1.7 näher beschrieben.

- Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmalig um einen Zeitraum verlängern, den



er zum Zwecke seines Wechsels, Exports oder der Löschung für angemessen erachtet. Eine solche Verlängerung ist nur wirksam, wenn der Kunde dies der Telekom spätestens 14 Tage vor Ablauf des ursprünglichen Übergangszeitraums in Textform (z.B. per Brief oder E-Mail) mitteilt, bevorzugt an [Support E-Mail-Adresse: support@cloud.telekom.de] und unter Verwendung des Betreffs „Wechsel/Export/Löschung: Verlängerung Übergangszeitraum“.

- Falls eine Verlängerung des Übergangszeitraums aus Gründen der technischen Durchführbarkeit erforderlich ist, teilt die Telekom dies dem Kunden innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Erhalt der Wechsel-, Export- oder Löschmitteilung mit, verbunden mit einer Begründung und der Dauer der Verlängerung (wobei der Übergangszeitraum in keinem Fall sieben Monate überschreiten wird).

Nimmt der Kunde die Wechselunterstützung (Übergangszeitraum) in Anspruch, wird der Vertrag über die Dauer des Übergangszeitraums zu den vereinbarten Konditionen (insbesondere Vergütung) verlängert. Diese Vertragsverlängerung ist auf die Höchstdauer der zweimonatigen Kündigungsfrist nach Art. 25 Abs. 2 lit. d Data Act begrenzt. Der Vertrag endet somit spätestens zwei Monate nach Zugang der Kündigungserklärung bei der Telekom, unabhängig davon, ob der Übergangszeitraum zu diesem Zeitpunkt abgeschlossen ist.

Praxisbeispiel: Kündigt ein Kunde mit Paket M-1 Monat mit 20 Tagen Frist und beansprucht gleichzeitig den Übergangszeitraum, endet der Vertrag nicht bereits nach 20 Tagen, sondern wird für die Dauer des Übergangszeitraums verlängert – aber maximal bis zwei Monate nach Zugang der Kündigung bei der Telekom.

1.4 Angemessene und spezielle Unterstützungsleistungen bei angekündigtem Wechsel

Wenn der Kunde der Telekom einen Wechsel gemäß diesen besonderen Bedingungen ankündigt, wird der Kunde während des Übergangszeitraums wie folgt bei seinem Wechsel unterstützt:

- (a) Der Kunde oder von ihm nachweislich autorisierte Dritte erhalten eine **angemessene Unterstützung** beim Wechsel. Um die Ausstiegsstrategie des Kunden für die Datenverarbeitungsdienste zu unterstützen, werden dem Kunden wie nachfolgend beschrieben verfügbare Informationen zur Verfügung gestellt, die er vernünftigerweise für seinen Wechsel benötigt und über die er nicht bereits anderweitig verfügt. Die angemessene Unterstützungsleistung ist unentgeltlich. Zur angemessenen Unterstützungsleistung findet der Kunde Näheres unter:

- a. Anleitung zum Wechsel: [Governance - Business GPT - Online Hilfe](#)
- b. Onlinehilfe: [Business GPT - Online Hilfe](#)
- c. und über den Support Rufnummer: 0800 – 330 44 44, Erreichbarkeit: Mo - Fr 08:00 – 20:00 Uhr, Sa 08:00 – 16:00 Uhr, Support E-Mail-Adresse: support@cloud.telekom.de.

- (b) Der Kunde kann darüber kostenpflichtige spezielle Unterstützungsleistungen anfragen. Z.B. Unterstützungsleistung beim Übertrag der Daten und Beratungsgespräch (in Abhängigkeit des Aufwandes wird eine Empfehlung bzgl. des Beratungsaufwandes ausgesprochen). Die spezielle Unterstützungsleistung ist hier einsehbar: Leistungsbeschreibung und Preise Business GPT Beratungstag TCMP 05.12.2024 Version: 1 und bestellbar über den Telekom Cloud Marketplace (Business GPT Beratungstag |



Telekom Cloud Marketplace) oder über den Support. Rufnummer: 0800 – 330 44 44, Erreichbarkeit: Mo - Fr 08:00 – 20:00 Uhr, Sa 08:00 – 16:00 Uhr, Support E-Mail-Adresse: support@cloud.telekom.de

- (c) Unterstützungsleistung beim Übertrag der Daten: inkl. Beratungsgespräch: in Abhängigkeit des Aufwandes wird eine Empfehlung bzgl. des Beratungsaufwandes ausgesprochen. Die Buchung der Beratungstage erfolgt über den Telekom Cloud Marketplace.

1.5 Sorgfaltspflichten

Die Telekom wird im Falle eines Wechsels mit der gebotenen Sorgfalt handeln, um die Datenverarbeitungsdienste auch während des Wechsels weiterzubringen und dadurch den Kunden dabei zu unterstützen, die Kontinuität des Geschäftsbetriebs aufrechtzuerhalten. Die Telekom weist aber darauf hin, dass der Kunde selbst für die Durchführung des Wechsels verantwortlich ist, insbesondere für den Export seiner Kundendaten, die Verfügbarkeit einer Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite, das Übertragen seiner Kundendaten in die eigene IKT-Infrastruktur bzw. in die Infrastruktur oder Systeme eines anderen Anbieters, sowie für die Auswahl und Konfiguration der Dienste dieses Anbieters. Die Telekom übernimmt ausdrücklich keine Haftung für den Erfolg des Wechsels.

1.6 Wechselkosten

Die Telekom verlangt keine Entgelte für einen Wechsel. Dies gilt ausdrücklich nur für die vorstehend beschriebenen angemessenen Unterstützungsleistungen und nicht für gesondert vom Kunden bei der Telekom beauftragte Zusatzleistungen, bei denen die Telekom Tätigkeiten aus dem Verantwortungsbereich des Kunden im Zusammenhang mit dem Wechsel in dessen Auftrag übernimmt („Spezielle Unterstützungsleistung“, siehe Ziff.1.4).

1.7 Vertragsbeendigung

Ein Wechsel, ein Export oder eine Löschung von Kundendaten verpflichten den Kunden nicht dazu, den Vertrag zu kündigen und führen auch nicht automatisch zu einer Vertragsbeendigung. Ebenso führt der Ablauf des Übergangszeitraums nicht automatisch zu einer Vertragsbeendigung. Der Kunde kann den Vertrag für die Datenverarbeitungsdienste im Zusammenhang mit einem Wechsel, einem Export oder einer Löschung jederzeit mit der jeweils kürzesten anwendbaren Kündigungsfrist kündigen (Meistbegünstigungsprinzip). Die Kündigung kann über das Wechselformular nach Ziff. 1.2 oder gesondert in Textform (E-Mail an support@cloud.telekom.de ist ausreichend) erklärt werden.

Die Kündigung kann insbesondere im Zusammenhang mit einer der folgenden Mitteilungen erklärt werden:

- (a) Der Kunde teilt der Telekom mit, dass er zu einem anderen Anbieter wechseln oder alle Kundendaten exportieren möchte, um sie auf seine eigene IKT-Infrastruktur zu übertragen.
- (b) Der Kunde teilt der Telekom mit, dass er seine Kundendaten löschen möchte.



Bei Datenverarbeitungsdiensten, für die der Kunde und die Telekom einen Vertrag abgeschlossen haben, der jeweils nur für ein einzelnes Nutzerkonto, Tenant, Enrollment, o.ä. abtrennbare Einheit von Datenverarbeitungsdiensten gilt („Single-Tenant-Vertrag“), führt die Kündigung zu einer Beendigung des betreffenden Single-Tenant-Vertrags für die vom Kunden in seiner Kündigungserklärung genannte Einheit.

Der Kunde kann vor dem Wirksamwerden der Vertragsbeendigung jederzeit gegenüber der Telekom erklären, dass er von dem Wechsel-, Export- oder Löschwunsch und der Kündigung Abstand nimmt; in dem Fall tritt keine Beendigung ein und der Vertrag besteht fort.

1.8 Sanktionen bei vorzeitiger Vertragsbeendigung

Im Falle einer Beendigung des Vertrags für die Pakete Business GPT Paket M oder Business GPT Paket L vor Ablauf der jeweils vereinbarten bzw. verlängerten Vertragslaufzeit ist die Telekom berechtigt, einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 70 % der ab Wirksamkeit der Kündigung bis zum Ende der jeweils laufenden Vertragslaufzeit noch ausstehenden Vergütung (netto) zu verlangen. Die Pauschalierung erfolgt unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und anderweitigen Verwendungsmöglichkeiten der Telekom. Die Sanktionsregelung findet keine Anwendung, wenn (a) der Kunde einen Vertrag für die Pakete Business GPT Paket M-1 Monat oder Business GPT Paket L-1 Monat abgeschlossen hat und die dort geltende Kündigungsfrist (20 Tage vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit) einhält, oder (b) es sich um eine Kündigung aus wichtigem Grund gemäß den allgemeinen vertraglichen Bestimmungen handelt. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde parallel den Wechselprozess nach diesen besonderen Bedingungen durchläuft.

1.9 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde arbeitet nach Treu und Glauben mit der Telekom zusammen, damit der Wechsel effektiv vollzogen wird, Kundendaten rechtzeitig übertragen werden können und die Kontinuität der Datenverarbeitungsdienste aufrechterhalten wird. Das beinhaltet insbesondere, dass der Kunde:

- (a) etwaige Hinweise oder Vorgaben der Telekom zu erforderlichen Einstellungen oder Konfigurationen der Dienste befolgt,
- (b) vorgegebene Termine für Wechselaktivitäten einhält und Erklärungen abgibt, sowie alle erforderlichen Informationen rechtzeitig und vollständig bereitstellt,
- (c) innerhalb seines Verantwortungsbereichs angemessene Sicherheits- und Redundanzkonzepte für seine Kundeninhalte erstellt und implementiert,
- (d) ggf. vom Kunden in Vorbereitung eines Datenexports für erforderlich erachtete Maßnahmen zur Datenvalidierung, Datenbereinigung, Datenformatierung, etc. in den Datenverarbeitungsdiensten vornimmt,
- (e) den Export bzw. die Löschung der Daten durch entsprechende Eingaben und Einstellungen in den Datenverarbeitungsdiensten initiiert,
- (f) den Fortschritt eines laufenden Datenexports bzw. einer laufenden Datenlöschung



überwacht, und

- (g) für die Tätigkeit des Anbieters, zu dem er wechselt, sowie jedes ggf. vom Kunden im Rahmen des Wechsels eingesetzten Dienstleisters verantwortlich ist und deren Tätigkeiten selbst koordinieren muss.

1.10 Datenlöschung

Hat der Kunde den Vertrag im Zusammenhang mit einem Wechsel, Export oder einer Löschung nach Ziff. 1.7 gekündigt, hat der Kunde für einen Zeitraum von 30 Tagen nach Wirksamwerden der Vertragsbeendigung Zugang zu etwaigen noch in den Datenverarbeitungsdiensten verbliebenen Kundeninhalten und kann sie in diesem Zeitraum exportieren oder löschen. Dieser Zugang begründet ausdrücklich keinen Anspruch auf aktive Dienstleistungen (insbesondere keine Nutzung der Datenverarbeitungsdienste über den Datenexport und die Löschung hinaus), sondern dient ausschließlich dem Datenzugriff für Export- und Löschzwecke. Nach Ablauf dieser 30 Tage werden die Kundeninhalte sicher gelöscht. Soweit der Kunde eine Löschung von Kundeninhalten verlangt, ohne den Vertrag zu kündigen, erfolgt die Löschung nach Maßgabe der Löschmitteilung und der anwendbaren vertraglichen Bestimmungen.

1.11 Sicherheit

Die vertraglich vereinbarten Bestimmungen bezüglich der Sicherheit von Kundeninhalten gelten auch im Falle eines Wechsels und somit auch während des Übergangszeitraums.

1.12 Risiken bei einem Wechsel

Die Telekom weist darauf hin, dass ein Wechsel insbesondere mit folgenden typischen Risiken verbunden ist, die sich aus dem Ausstieg aus Datenverarbeitungsdiensten ergeben und die speziell auf die Datenverarbeitungsdienste zurückgehen:

1. Risiken im Hinblick auf die Datenintegrität und Datenvollständigkeit:

Im Rahmen einer Datenmigration besteht die Möglichkeit, dass gespeicherte Datenbestände nicht vollständig, fehlerhaft oder in veränderter Struktur [exportiert/übergeben] werden. Insbesondere bei komplexen, KI-bezogenen Datensätzen ist die Wahrung der Datenqualität von besonderer Bedeutung.

2. Einschränkung oder Verlust bestehender Compliance- und Auditierungsnachweise:

Durch den Wechsel können bisher von der Telekom bereitgestellte Nachweise, Zertifizierungen, Audit-Logs oder Dokumentationen, wie sie etwa im Zusammenhang mit Anforderungen des EU AI Act erforderlich sind, entfallen oder für den neuen Anbieter nicht ohne weiteres verfügbar gemacht werden.

3. Störung laufender Geschäftsprozesse und automatisierter Abläufe:

Während der Umstellung kann es zu einer temporären Nichtverfügbarkeit oder zu Einschränkungen bei den von der Telekom betriebenen Datenverarbeitungsdiensten



und angebundenen KI-Systemen kommen. Integrationen mit Drittsystemen, Schnittstellen oder automatisierte Abläufe können hiervon betroffen sein.

4. Probleme bei der Übertragung von spezifischen Zugriffskonzepten und Sicherheitskonfigurationen:

Maßgeschneiderte Zugriffsrechte, Rollenmodelle sowie sicherheitsrelevante Einstellungen, die bei der Telekom etabliert wurden, bedürfen einer sorgfältigen Migration (sofern möglich), um die fortgesetzte Autorisierung und Funktionsfähigkeit sicherzustellen.

5. Erschwerte Übertragbarkeit proprietärer Technologien oder Datenformate:

Die Datenverarbeitungsdienste der Telekom können proprietäre Datenformate, Schnittstellen oder KI-Modelle beinhalten, deren uneingeschränkte Kompatibilität oder Konvertierbarkeit zum System eines anderen Dienstleisters nicht gewährleistet ist.

6. Erhöhte Risiken hinsichtlich Datenschutz und Informationssicherheit:

Im Verlauf der Migration besteht ein erhöhtes Risiko für Datenschutzverletzungen, den Verlust von Vertraulichkeit sowie die Gefährdung der Integrität sensibler Daten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der Vorgaben des EU AI Act.

Es obliegt dem Kunden, sich über die Risiken der Nutzung seiner IKT-Infrastruktur oder der Dienste eines anderen Anbieters, einschließlich einer Migration zu diesem Anbieter, zu informieren.

2 Maßnahmen gegen staatlichen Zugang zu Daten

[Governance - Business GPT - Online Hilfe](#) beschreibt im Kapitel „MAßNAHMEN GEGEN INTERNATIONALE STAATLICHE ZUGRIFFE AUF NICHT-PERSONENBEZOGENE KUNDENINHALTE (NACH ART. 28 ABS. 1 LIT. B DATA ACT)“ die Maßnahmen der Telekom gegen unzulässigen staatlichen Zugang zu nicht-personenbezogenen Kundeninhalten.