

## **Anlage 5 – Unterstützung bei Anbieterwechsel**

Der Kunde ist nach Maßgabe der Ziffer 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Flip GmbH berechtigt, auf Verlangen zu einem Datenverarbeitungsdienst desselben Dienstetyps eines anderen zu einem vergleichbaren Anbieter zu wechseln oder alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte auf eine IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten zu übertragen.

Der Anbieter stellt die in dieser Anlage 5 vereinbarten Informationen zu Wechselverfahren, Formaten, Schnittstellen und technischen Beschränkungen bereit. Nach dieser Maßgabe stellt der Anbieter dem Kunden zudem ein Online-Register bereit, das regelmäßig aktualisiert wird. Soweit einschlägige gemeinsame Spezifikationen oder harmonisierte Interoperabilitätsstandards veröffentlicht sind, stellt der Anbieter innerhalb der gesetzlichen Frist Kompatibilität her. Fehlen solche Standards, erfolgt der Export in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format.

Während der Übergangsfrist verpflichtet sich der Anbieter dabei, dem Kunden und von ihm autorisierten Dritten beim Vollzug des Wechsels angemessene Unterstützung zu leisten, mit der gebotenen Sorgfalt zu handeln, um die Kontinuität des Geschäftsbetriebs aufrechtzuerhalten, über bekannte Risiken für die unterbrechungsfreie Erbringung der Funktionen oder Dienste zu unterrichten, die auf den Anbieter zurückgehen, und während des Wechselvollzugs für ein hohes Maß an Sicherheit zu sorgen, insbesondere für die Sicherheit der Daten während ihrer Übertragung und die kontinuierliche Sicherheit der Daten während des Abrufzeitraums. Der Anbieter unterstützt die Exit-Strategie des Kunden und stellt alle hierfür relevanten Informationen bereit. Die Parteien sowie ein benannter Zielanbieter kooperieren in guter Treue, um den Wechsel wirksam und fristgerecht zu ermöglichen und die Kontinuität der Datenverarbeitungsdienste sicherzustellen.

Für die Unterstützungsleistungen nach Ziffer 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhält der Anbieter eine gesonderte Vergütung ( „Wechselentgelt“). Ab dem 12. Januar 2027 werden keine Wechselentgelte erhoben. Vorvertragliche Informationen zu etwaigen Entgelten werden dem Kunden in Anlage 5 sowie im Online-Register bereitgestellt.

Für individuell entwickelte Dienste oder Testumgebungen gelten die Pflichten dieser Ziffer nicht, sofern die Voraussetzungen des Art. 31 Data Act erfüllt sind. Der Anbieter informiert den Kunden vor Vertragsschluss über etwaige Ausnahmen.

Begriffe wie „Datenverarbeitungsdienst“, „Dienstetyp“, „exportierbare Daten“ und „digitale Vermögenswerte“ richten sich nach den Definitionen des Data Act (Verordnung (EU) 2023/2854).

## **1. Informationen zum Anbieterwechsel**

### 1.1 Exportierbare Daten und digitale Assets

Die folgenden Daten und digitalen Assets können vom Kunden exportiert werden:

- Benutzerprofile, Abwesenheitsnotizen und Attribute
- Benutzergruppen, Berechtigungen und Attribute
- Chat-Verläufe und Metadaten
- Kanäle und Metadaten
- Beiträge und Metadaten
- Post-Lesezeichen
- Wissensdatenbankseiten und Metadaten
- Kalenderereignisse
- Aufgaben und Attribute
- Branding-Einstellungen
- Flip Flows und Lebenszyklusdaten
- Anhänge & Livestream-Aufzeichnungen
- Audit-Protokolle
- Menükonfiguration

### 1.2 Ausgeschlossene interne Datenkategorien

Die folgenden internen Datenkategorien sind vom Export ausgeschlossen:

- Automatische Übersetzungen
- Authentifizierungsdaten, -einstellungen, -sitzungen, -ereignisse und -abläufe
- Meta- & Technische Daten (inkl. temporärer Daten): z.B. Nachrichtenwarteschlangen, Systemprotokolle, Traces & Metriken, Backups, Zertifikate, Anwendungsfehlerverfolgung, Technischer Support & Diagnosedaten, E-Mail-Protokolle, Caches, Digitale Analysen, registrierte mobile Geräte, Berichte, Suchindizes
- Zwischengespeicherte Integrationsdaten
- Mobile App-Konfiguration
- Benachrichtigungen

### 1.3 Formate und Schnittstellen

Verfügbare Verfahren zum Wechseln und Übertragen von Inhalten:

- Exportanfragen über Support-Ticket.
- Abschluss innerhalb von 14 Kalendertagen
- Einmaliger vollständiger Datenexport bereitgestellt

Der Export erfolgt in folgenden Formaten:

- CSV: Strukturierte Daten
- Delta: Rich-Text-Inhalte (z.B. Post-Texte und Wissensdatenbankseiten)
- Originalformate: Anhänge, Bilder, Videos

Verfügbare Schnittstellen:

- Support-Ticket

### 1.4 Technische Einschränkungen

Der Datenexport ist auf die letzten 2 Jahre beschränkt.

### 1.5 Online-Register

Datenstrukturen und Datenformate sowie relevante Standards und offene Interoperabilitätsspezifikationen sind hierin definiert und z.B. im AVV unter folgendem Link verfügbar: [www.getflip.com/legal](http://www.getflip.com/legal)

### 1.6 Wechselgebühr

Für Supportleistungen während der Übergangs- und Abrufphase wird gemäß Abschnitt 15 der AGB eine Wechselgebühr angeboten.