

Datenexport und Anbieterwechsel bei FacilityDesk

Stand 23.10.2026 · Informationen nach Art. 26, 28 und 29 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act)

1. Ihre Daten gehören Ihnen

Sie können Ihre Daten jederzeit vollständig exportieren und zu einem anderen Anbieter oder in eigene Systeme wechseln. Dafür berechnen wir **keine Wechsel- oder Exportentgelte** – weder heute noch nach dem 12. Januar 2027, ab dem solche Entgelte gesetzlich verboten sind (Art. 29 Data Act). Es gibt auch keine Vertragsstrafen bei vorzeitiger Kündigung. Es gelten nur die regulären vereinbarten Abonnemententgelte bis zum Vertragsende.

2. So funktioniert der Wechsel (Art. 26 lit. a)

- Export selbst erstellen:** Ein Administrator Ihrer Organisation klickt unter *Einstellungen* auf „**Vollständigen Export erstellen**“. Das geht auch nach Ende des Vertrags oder Testzugangs über die Seite „Zugang eingeschränkt“, solange die Daten noch nicht gelöscht sind.
- Herunterladen:** Der Download erfolgt nur angemeldet über einen Einmal-Link, der 10 Minuten gültig ist. Die Exportdatei liegt höchstens 7 Tage auf dem Server und wird dann automatisch entfernt; Sie können jederzeit einen neuen Export erstellen (bis zu 5 pro Tag).
- Wechsel verlangen:** Sie können den Wechsel jederzeit in Textform an kontakt@facility-desk.de verlangen. Die Ankündigungsfrist beträgt höchstens einen Monat. Danach unterstützen wir den Wechsel innerhalb einer Übergangsfrist von 30 Tagen. Ist das ausnahmsweise technisch nicht möglich, teilen wir Ihnen das innerhalb von 14 Arbeitstagen mit Begründung mit und nennen eine alternative Frist von höchstens 7 Monaten. Sie können die Übergangsfrist einmal verlängern.
- Nach Vertragsende:** Ihre Daten bleiben mindestens 30 Tage abrufbar. Danach löschen wir sie innerhalb von 14 Tagen aus den produktiven Systemen; Datensicherungen sind spätestens 90 Tage nach dieser Löschung überschrieben.

Mit dem Ende des Vertrags enden alle Freigaben zu anderen Kunden (AGB Ziffer 5.10 b); ein Wechsel überträgt keine Freigaben.

Eine direkte Übertragung an einen anderen Anbieter („Server zu Server“) bieten wir nicht an. Der Wechsel erfolgt über den Export; auf Wunsch erläutern wir dem übernehmenden Anbieter das Format.

3. Exportformat (Online-Register nach Art. 26 lit. b, Art. 30)

Diese Beschreibung ist unser Online-Register der Datenstrukturen und Formate. Wir halten sie bei jeder Formatänderung aktuell.

Bestandteil	Beschreibung
Container	ZIP-Archiv
Tabellendaten	je Datentabelle eine Datei im Format JSON (UTF-8) und eine im Format CSV (UTF-8 mit BOM, Trennzeichen Semikolon), in thematischen Ordnern Daten/01_Benutzer_und_Zugang bis Daten/15_Organisation_und_Konfiguration sowie Freigaben/ (Freigaben nach AGB Ziffer 5.10 und Freigabe-Protokoll mit Hash-Kette, je Freigaben.json/.csv und Protokoll.json/.csv)
Schema	Daten/_Schema.json: alle Felder mit Datentyp und Verknüpfungen (Fremdschlüssel) zwischen Tabellen

Bestandteil	Beschreibung
Dateien	Originaldateien unverändert in Dateien/Dokumente, Dateien/Unterschriften, Dateien/Fotos
Dateizuordnung	Dateien/Dateizuordnung.csv: Zuordnung jeder Datei zu Tabelle, Datensatz-ID, Feld und SHA-256-Prüfsumme
Manifest	manifest.json: Tabellen mit Zeilenzahl und SHA-256, Dateien mit Größe und SHA-256, fehlende Dateien, Exportzeit (UTC und deutsche Zeit), Organisation, Schema-Version, ausgelassene Tabellen und Felder mit Begründung, verwaiste Verweise
Erläuterung	LIESMICH.txt mit Aufbau, Zeichencodierung und Zeitangaben
Zeitangaben	UTC
Normen	JSON (RFC 8259), CSV (in Anlehnung an RFC 4180, Trennzeichen Semikolon), ZIP, UTF-8, SHA-256. Gemeinsame Spezifikationen oder harmonisierte Normen nach Art. 30 Abs. 3 Data Act für diese Dienstart sind uns derzeit nicht bekannt; sobald sie veröffentlicht sind, prüfen wir die Kompatibilität.

Enthalten sind alle Inhalte, die Sie und Ihre Nutzer in FacilityDesk erfasst haben, einschließlich Dokumenten, Fotos, Unterschriftsbildern, Protokollen und Änderungsprotokollen Ihrer Organisation. Abrechnungsbereiche und die Zuordnung der Benutzerkonten zu ihnen sind enthalten, ebenso bei der ERP-Schnittstelle die API-Schlüssel (Bezeichnung, Berechtigungen, Erzeugungs- und Widerrufszeitpunkt, nie der Schlüssel oder sein Prüfwert), Benachrichtigungsadressen und das Zugriffsprotokoll.

Nicht enthalten (Art. 25 Abs. 2 lit. f; abschließende Liste in AGB Anlage 1 B): Passwörter und Passwort-Hashes, Sitzungen, Zugangs- und Bestätigungs-Tokens, sonstige Sicherheitsgeheimnisse, Daten zur Abwehr automatisierter Registrierungen, offene Einladungen und Registrierungsanfragen, technische Verwaltungsdaten (Schema-Version, Exportverwaltung), Ihre interne Kundenreferenz beim Zahlungsdienstleister (auf Anfrage erhältlich) sowie Anfragen über das Kontaktformular der Website (Daten des Anbieters; Auskunft nach Art. 15 DSGVO bleibt möglich). Daten anderer Kunden werden nie exportiert. Ausnahme sind Freigaben (AGB Ziffer 5.10): Freigaben und Freigabe-Protokoll enthalten bei beiden beteiligten Kunden die Angaben zur Freigabe (Organisation, Benutzerkonto, Objekte, Rechte, Zeitpunkte). Inhalte des anderen Kunden, auf die über eine Freigabe zugegriffen wurde, sind nicht Teil Ihres Exports.

Bekannte Einschränkungen: Einstellungen der Oberfläche, Benachrichtigungsfreigaben und Offline-Zwischenstände auf den Geräten sind nicht Teil des Exports. Das ZIP-Archiv selbst ist nicht verschlüsselt; bewahren Sie es sicher auf. Funktionale Gleichwertigkeit beim neuen Anbieter (zum Beispiel Erinnerungslogik, Prüfintervalle, PDF-Layouts) können wir nicht gewährleisten; die zugrunde liegenden Daten und Einstellungen sind enthalten.

Schnittstelle: Der Export ist für alle Kunden und für übernehmende Anbieter unentgeltlich nutzbar und so dokumentiert, dass Importsoftware dafür entwickelt werden kann. Mit dem gesondert buchbaren Zusatzmodul ERP-Schnittstelle (AGB Ziffer 6a.8) können ausgewählte Daten zusätzlich lesend abgerufen werden. Die ERP-Schnittstelle ersetzt den Export nicht; sie liefert nur einen Ausschnitt der Daten, ist kein Wechselweg im Sinne dieser Information und endet mit dem Zusatzmodul.

4. Wo Ihre Daten liegen und Schutz vor staatlichem Zugriff aus Drittstaaten (Art. 28)

Gerichtsbarkeit der Infrastruktur: Die Anwendung und Ihre Daten werden auf einem Server der netcup GmbH (Karlsruhe) im **Rechenzentrum Nürnberg, Deutschland**, betrieben. Die Infrastruktur unterliegt deutschem Recht und dem Recht der Europäischen Union. netcup gehört zur Anexia-Unternehmensgruppe und setzt nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung Gesellschaften dieser Gruppe in Österreich und Deutschland (EU) ein; eine Verarbeitung außerhalb der EU sieht der Vertrag nicht vor. Der Anbieter hat seinen Sitz in Deutschland.

Maßnahmen gegen unrechtmäßigen Zugriff:

- technisch: Speicherung und Datensicherung ausschließlich in Deutschland, verschlüsselte Übertragung (TLS 1.2/1.3), GPG-verschlüsselte Sicherungen mit Schlüssel nur beim Anbieter, Zugang zum Server nur für den Anbieter per Schlüssel;
- organisatorisch: Herausgabe von Daten an Behörden nur bei einer nach Unionsrecht oder deutschem Recht wirksamen Verpflichtung; Prüfung jeder Anfrage; Information des Kunden, soweit rechtlich zulässig;
- vertraglich: Verarbeitung nur nach Weisung des Kunden (AVV), keine Übermittlung von Kundeninhalten in Drittländer außerhalb der angegebenen Dienste.

Hinweis zum E-Mail-Weg: E-Mail-Benachrichtigungen der App werden über den Mailserver der netcup GmbH (Karlsruhe, Deutschland) versendet. Auch das Ticket-Postfach ticket@facility-desk.de liegt bei netcup in Deutschland; ein Drittland ist am E-Mail-Weg der App nicht beteiligt.

5. Kosten (Art. 29 Abs. 4 bis 6)

Posten	Entgelt
Export (beliebig oft)	kostenlos
Unterstützung beim Wechsel nach Art. 25 Data Act	kostenlos
Vorzeitige Beendigung wegen Wechsel	keine Vertragsstrafe; Abrechnung nur bis zum Vertragsende nach AGB
Reguläre Abonnemententgelte	laut Preisliste bzw. Auftragsbestätigung (https://facility-desk.de/preise)

Dienste, die den Wechsel besonders kompliziert oder kostspielig machen, bieten wir nicht an.

6. Kontakt

Fragen zu Export und Wechsel: kontakt@facility-desk.de. Rechtsgrundlagen: AGB Ziffer 16 und Anlage 1.