

Service Care Vertrag

Kardex Deutschland GmbH

Elementare Vertragsinformationen

- Vertragsnummer / Datum: 2015XXXX / TT.MM.2026
- Telefonnummer:

Vertragsparteien

	Kunde	Kardex
Firmenname		Kardex Deutschland GmbH
Adresse		Megamat-Platz 1
Postleitzahl / Stadt		86476 Neuburg an der Kammel
Land	Deutschland	Deutschland

Kontakt: servicesales.maintenance.de@kardex.com

Dein persönlicher Ansprechpartner wird dir mit Bestätigung des Servicevertrags mitgeteilt und steht dir bei allen Fragen rund um den Service für dein Gerät zur Seite.

Service Care Vertrag

Die Vertragsparteien schließen einen Service Care Vertrag für die folgenden Maschinen gemäß den nachfolgend festgelegten Konditionen ab.

- **Vertragsbeginn des Service-Care-Vertrags:** _____
- **Bestellnummer des Kunden:** _____

Vertragsumfang

Maschinentyp	Serial-nummer	Service Care Modul	Wartung (jährlich)	DGUV V3 (alle 4 Jahre)	Onsite Reparaturen *	Ersatzteile & Reisekosten *	HelpDesk-Support *	HelpDesk-Reaktionszeit (Std.)	Onsite Support *	Onsite Reaktionszeit (Std.)	Remote Support *	Nettobetrag pro Jahr zzgl. MwSt **
Kardex Megamat Essential VCM 120 (Ausführung Small, Medium o. Large)		Flex	1	Ja	n/a	n/a	8/5	2	8/5	16	Nein	899/949 €
Gesamtbetrag pro Jahr												**€**

** **8/5:** 08:00-16:00h / Mo-Fr*
__16/5:__ 06:00-22:00h / Mo-Fr
__24/5:__ 00:00-24:00h / Mo-Fr
__16/6:__ 06:00-22:00h / Mo-Sa
__24/6:__ 00:00-24:00h / Mo-Sa
__24/7:__ 00:00-24:00h / Mo-So
__n/a__: nicht enthalten

*** Rechnungsstellung jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres;*
Verbrauchsmaterial wird nach Aufwand nachberechnet;
reduzierter Preis von 899 Euro gilt ausschließlich im 1. Vertragsjahr

Ansprechpartner

	Kaufmännisch	Technisch (Hardware)	Technisch (IT/Remote)
Name			
Abteilung			
Telefon			
E-Mail			

Der Kunde wird aus eigener Initiative KARDEX über jegliche Änderung zu den Ansprechpartnern informieren, um einen reibungslosen Arbeitsablauf zwischen dem Kunden und KARDEX zu gewährleisten.

Anlagen

Die nachfolgend genannten Anlagen bilden einen wesentlichen Bestandteil dieses Vertrages:

Anlage I:	Service Care Portfolio Deutschland
Anlage II:	Beschreibung der Serviceprodukte (Base, Flex, Full Care)
Anlage III:	Anhang zum Datenschutz
Anlage IV:	Kardex Connect – Vorabklärung für die Inbetriebnahme
Anlage V:	Bedingungen für die Bestellung von Ersatzteilen & Zubehör sowie Dienstleistungen
Anlage VI:	Allgemeine Geschäftsbedingungen Version 01-2025 (DE4) - Online

Im Falle von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt vorrangig dieser Vertrag.

Preisgültigkeit

Die vorstehend angegebenen Preise haben eine Gültigkeit von 3 Jahren nach Vertragsbeginn dieses Service Care Vertrages bei Bestandsmaschinen bzw. Bestandssoftware, und 3 Jahre Gültigkeit nach Abnahme bei Neumaschinen bzw. Neusoftware. Um höhere Material- und Personalkosten zu kompensieren, erhöhen sich die Preise erstmals nach Ablauf dieser 3 Jahre um 3%. Danach erhöhen sich die Preise alle 2 Jahre um 3% der bis dahin geltende Preise. Darüber hinaus gehende Preiserhöhungen behält sich KARDEX vor, wobei die Preise insgesamt höchstens jährlich erhöht werden können. In diesen Fällen wird KARDEX dem Kunden schriftlich oder per E-Mail die neuen Preise mindestens 4 Monate vor deren Inkrafttreten mitteilen. Entgegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KARDEX ist der Kunde in diesen Fällen berechtigt, diesen Service Care Vertrag außerordentlich zu kündigen. Dieses außerordentliche Kündigungsrecht kann nur innerhalb eines Monats nach Zugang der Preiserhöhungsmitteilung ausgeübt werden.

Bestandteil dieses Vertrages ist ferner die jeweils gültige Servicepreisliste, die dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

1. Anlage I: Service Care Portfolio Deutschland

	"Ich brauche zuverlässige und betriebssichere Anlagen."	"Ich brauche garantiert schnelle Hilfe im Störungsfall."
	BASE-Care	**FLEX-Care**
Jährliche Wartung und Sicherheitsprüfung nach EN 15095 / DGUV Information 208-061	✓	✓
Mehrfache Wartungen und Sicherheitsüberprüfungen pro Jahr	optional	optional
Prüfung der elektrischen Sicherheit gemäß EN60204 / DGUV Vorschrift 3	✓	✓
Vorrangige Bearbeitung von Vertragskunden	✓	✓
Helpdesk unbegrenzte Anrufe		✓
HelpDesk-Reaktionszeit < 2h Mo-Fr 8-16h		✓
HelpDesk-Reaktionszeit < 2h Mo-Fr 6-22h oder 0-24h Mo-Sa 6-22h oder 0-24h Mo-So 0-24h		optional
HelpDesk-Reaktionszeit < 1h		optional
OnSite Reparaturen (Arbeitszeit)		optional
Ersatzteile & Reisezeit/-kosten		
OnSite Reaktionszeit < 16h Mo-Fr 8-16h		✓
OnSite Reaktionszeit < 16h Mo-Fr 6-22h oder 0-24h Mo-Sa 6-22h oder 0-24h Mo-So 0-24h		optional
OnSite Reaktionszeit < 8h		optional
Remote Support		nicht verfügbar für Megamat Essential 120

2. Anlage II: Beschreibung der Serviceprodukte (Base Care, Flex Care)

1. Allgemeine Bedingungen

Einsatzbedingungen: Es wird vorausgesetzt, dass sich die Maschinen/Kardexsoftware bei Vertragsabschluss in technisch einwandfreiem Zustand befinden; anderenfalls ist KARDEX zum Rücktritt berechtigt. Folgende Leistungen sind vom Vertrag ausgeschlossen: Reparaturen (Teile und Arbeitszeit), welche durch Unfälle, Feuer oder Wasser verursacht wurden. Ebenso Missbrauch oder fahrlässige Fehlbedienung, wie beispielsweise nicht angemessenes Beladen oder Überladen durch den Kunden oder dessen Mitarbeiter, die eine übermäßige Abnutzung oder Schäden an der Maschine oder Maschinenteile zur Folge haben.

Gefahrstoffe: Die Lagerung von Gefahrstoffen/Chemikalien in der Maschine muss KARDEX vor Aufnahme der Arbeiten seitens des Kunden schriftlich mitgeteilt werden. Bei der Lagerung und dem Umgang mit Gefahrstoffen hat der Kunde sämtliche Sicherheitsvorkehrungen einzuhalten.

Entsorgung von Gebrauchtteilen: Der Kunde ist für die Entsorgung jeglicher Art von Abfall, der im Zusammenhang mit der Erbringung der Serviceleistungen durch KARDEX anfällt, verantwortlich.

Sonderausstattungen wie z.B. Gaslöschanlagen, Roboter, Klimaanlagen, Rollenbahnen etc. sind nur dann Bestandteil der Wartung, wenn sie in diesem Vertragsumfang aufgeführt sind.

OnSite Reparaturen: Reparaturen werden während der normalen Geschäftszeiten ausgeführt. Jede Tätigkeit/Reparatur, die außerhalb dieser Geschäftszeiten ausgeführt wird, wird mit einem Aufpreis entsprechend der jeweils gültigen Servicepreisliste berechnet.

Durch Dritte ausgeführte Serviceleistungen: Falls der Kunde einen Umzug oder eine Reparatur durch Dritte ohne schriftliche Genehmigung von KARDEX ausführen lässt, ist die entsprechende Maschine nicht mehr über diesen Servicevertrag abgedeckt. In diesem Fall erfolgt keine Rückerstattung der gezahlten Jahresgebühr für die vertragliche Restlaufzeit der entsprechenden Maschine. Die aus diesem Servicevertrag ausgeschlossene Maschine kann wieder in diesen Servicevertrag für die Restlaufzeit aufgenommen werden, wenn der Kunde eine kostenpflichtige Inspektion einschließlich aller erforderlichen Arbeiten durch KARDEX durchführen lässt.

Hilfsmittel: Die Kosten für Gabelstapler, Hebebühnen, Kräne, Gerüste oder sonstige Hilfsmittel, die für die Erbringung von Serviceleistungen durch KARDEX benötigt werden, werden vom Kunden getragen.

Reisekosten, Reisezeit: Die Kosten der An- & Abfahrt für Wartungen und Sicherheitsüberprüfungen sind Bestandteil dieses Vertrages, es sei denn es ist etwas Abweichendes vereinbart.

Flugreisen sind ausgeschlossen, es sei denn es ist etwas Abweichendes vereinbart.

2. Allgemeine Pflichten von KARDEX

Die Serviceleistungen an den Maschinen erfolgt durch qualifiziertes Personal, welches durch KARDEX ausgebildet und zertifiziert wurde. KARDEX wird die Betriebsanweisungen und Sicherheitsvorschriften des Kunden beachten, sofern der Kunde die Mitarbeiter von KARDEX vor Arbeitsaufnahme unterwiesen hat. KARDEX ist verpflichtet, dem Kunden Sicherheitsmängel an den Maschinen zu melden. Nach erfolgter Diagnose informiert KARDEX den Kunden über jeden Ausfall, Fehlfunktionen und Fehlermeldungen. Nach jedem Serviceeinsatz erstellt KARDEX einen Servicebericht, in dem der Anlass des Serviceeinsatzes, sowie die ausgeführten Arbeiten aufgeführt sind. Im Falle einer Wartung wird zusätzlich eine Checkliste erstellt, die alle geprüften bzw. gemessenen Parameter sowie Feststellungen und Empfehlungen für notwendige Arbeiten oder zusätzliche Serviceleistungen enthält. Für den Fall, dass Schäden oder Fehlfunktionen vorliegen, die den Betrieb oder die Sicherheit gefährden, kann KARDEX die Empfehlung aussprechen, den Betrieb der Maschine einzustellen. Sollte der Kunde entgegen der Empfehlung die Maschine weiterhin einsetzen, so trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für sämtliche Schäden und Sicherheitsrisiken, die daraus entstehen. Der Kunde sollte keine Maschinen betreiben, bei denen Teile fehlen oder defekt sind, es sei denn KARDEX hat dies ausdrücklich schriftlich freigegeben.

3. Präventive Wartung und Sicherheitsüberprüfungen

Die präventive Wartung durch KARDEX soll Probleme vermeiden, bevor sie entstehen. KARDEX wird die Termine mit dem Kunden planen. Falls der Kunde die Termine storniert oder das vereinbarte Zeitfenster weniger als 48 Stunden vor dem Termin verschiebt, ist KARDEX berechtigt, die Kosten entsprechend der jeweils gültigen KARDEX Servicepreisliste zu berechnen. KARDEX ist berechtigt, die Kosten für vergebliche Einsätze oder für von KARDEX nicht zu vertretende Wartezeiten, die länger als 30 Minuten andauern, zu den jeweils gültigen Stundensätzen zu berechnen. Wenn der Kunde eine präventive Wartung außerhalb der normalen Geschäftszeiten wünscht und sofern ein Servicetechniker zu dieser Zeit hierfür zur Verfügung gestellt werden kann, wird ein Aufpreis entsprechend der jeweils gültigen KARDEX Servicepreisliste erhoben und separat in Rechnung gestellt.

Das Servicepaket beinhaltet zudem eine jährliche Überprüfung der technischen Funktionen entsprechend den aktuellen Vorgaben des Herstellers und aktuellen Standards/Vorgaben für die Maschine, um die Personensicherheit zu gewährleisten. Die präventive Wartung und die Sicherheitsüberprüfungen werden entsprechend dem Serviceprotokoll sowie nach den UV-Vorschriften der EN 15095 / DGUV Information 208-061 und EN 60204 / DGUV Vorschrift 3 ausgeführt, sofern vertraglich vereinbart. Das Prüfintervall der EN 60204 / DGUV Vorschrift 3 kann länderspezifisch unterschiedlich sein, z.B. in Deutschland ist die Prüfung alle 4 Jahre durchzuführen und in Ungarn alle 3 Jahre. Das Ergebnis der Sicherheitsüberprüfung sowie des danach durchgeführten Testlaufs wird im Prüfbuch dokumentiert und vom Servicetechniker abgezeichnet.

Falls sich aus der Überprüfung durch KARDEX Mängel/Schäden ergeben, die eine Gefahr für die Personen- oder Produktsicherheit darstellen, ist KARDEX berechtigt und verpflichtet, die Vergabe des Prüfsiegels zu verweigern. Unabhängig davon ist KARDEX berechtigt, die erbrachte Leistung in Rechnung zu stellen. In diesem Fall kann der Kunde die notwendigen Reparaturen entsprechend den Prüfergebnissen durchführen lassen. Nach den erfolgten Reparaturen kann ein erneuter Test durch KARDEX durchgeführt und dokumentiert werden. Der Servicetechniker stellt die Werkzeuge und das für die Ausführung der Aufgabe notwendige Testgerät zur Verfügung. Die dabei festgestellten Mängel werden dem Kunden mitgeteilt. Falls gewünscht, erhält der Kunde ein Angebot, um weitere Serviceleistungen (Reparatur) bestellen zu können. Die Entscheidung über die Art der Fehlerbehebung (Reparatur oder Ersatz des defekten Teils) obliegt KARDEX.

4. KARDEX Ersatzteilpaket

Das KARDEX Ersatzteilpaket besteht aus einem ausgewählten Set an Ersatzteilen, welche vor Ort beim Kunden gelagert werden, um die Lieferzeit für Ersatzteile bei Reparatureinsätzen zu vermeiden. Das Ersatzteilpaket wird von KARDEX nach professioneller Einschätzung festgelegt und muss für die jeweilige Maschine vorab entsprechend den Vorgaben des Service Care Vertrages vom Kunden erworben werden.

Werden im Rahmen eines Full-Care Einsatzes Teile aus dem Ersatzteilpaket (Eigentum des Kunden) entnommen, werden die entnommenen Teile kostenlos von Kardex ersetzt.

5. KARDEX HelpDesk Support

Dieses Paket beinhaltet den HelpDesk Support durch einen HelpDesk Experten, der sich innerhalb des im Service Care Vertrages festgelegten Zeitfensters meldet. Dabei wird die vertraglich vereinbarte maximale Rückrufzeit eingehalten. KARDEX stellt dem Kunden eine Hotline Nummer für die Störungsannahme gemäß diesem Service Care Vertrag zur Verfügung.

Der KARDEX HelpDesk Experte führt eine telefonische Störungsanalyse durch. Soweit dies möglich ist, beginnt KARDEX mit der Störungsbehebung innerhalb der im Vertrag vereinbarten Reaktionszeiten. Andernfalls leitet KARDEX in Abstimmung mit dem Kunden weitere Maßnahmen zur Reparatur und Entstörung ein, die der Kunde separat nach den jeweiligen Kostensätzen und Preislisten bestellen kann.

6. KARDEX Remote Support

Remote Assistance: Der Bediener der Maschine hat die Option, manuell ein Serviceticket durch Drücken der „HelpMe Taste“ direkt an der Maschine auszulösen. Falls erforderlich und mit Einwilligung des Kunden kann sich

der HelpDesk Techniker mit der Maschine durch die KARDEX Remote Support Applikation verbinden, um eine Ferndiagnose und eventuell Fernreparatur durchzuführen. Falls die Maschine auf diese Weise nicht repariert werden kann, kann ein Techniker entsprechend der im Service Care Vertrag festgelegten OnSite Reaktionszeit entsandt werden.

Optional ist die Maschine über die Zustandsüberwachung (Remote Monitoring) in der Lage, schwere Fehler in Echtzeit über die KARDEX Remote Support Applikation unverzüglich an das KARDEX HelpDesk zu melden.

Remote Analytics: Der Kunde hat Zugang zu dem KARDEX Remote Support Portal, um jederzeit den Status aller Maschinen online abfragen zu können mit dem Vorteil einer verbesserten Produktionszuverlässigkeit. Darüber hinaus bietet das Portal Angaben in visualisierter Form zu vergangenheitsbezogenen Daten über Serviceleistungen, Maschinennutzung und Lebenszyklen. Mit diesen Informationen können die Anwendungsprozesse des Kunden ständig verbessert und optimiert werden. Schwankungen bei den Maschinenbeladungen während des Betriebes können so frühzeitig erkannt und behoben werden. Die Daten werden zum Berechnen des bestmöglichen Servicezeitpunktes dynamisch entsprechend den Kundenbedürfnissen verwendet.

Die Bereitstellung, Installation und Konfiguration der erforderlichen Remote Hardware ist im Vertragsumfang nicht enthalten und muss separat beauftragt werden.

Mindestens 2 Wochen vor Vertragsbeginn muss der Kunde KARDEX das Formular „Kardex Connect Installation Form“ vollständig ausgefüllt zur Verfügung stellen. KARDEX kann nicht dafür in Anspruch genommen werden, dass Remote Support nicht rechtzeitig installiert und bereitgestellt wird aufgrund fehlender Mitwirkung des Kunden, z.B. in Form des oben genannten Formulars. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, kann Kardex den hierdurch entstehenden Mehraufwand in Rechnung stellen.

7. KARDEX OnSite Support

Falls sich eine Störung telefonisch nicht beheben lässt, entsendet KARDEX in Absprache mit dem Kunden einen Servicetechniker. Der Vor-Ort-Einsatz des Servicetechnikers erfolgt innerhalb der vertraglich vereinbarten OnSite Reaktionszeit und während der vereinbarten OnSite Support Zeiten. Das Ziel eines Vor-Ort-Einsatzes im Rahmen dieses Vertrages ist grundsätzlich die Begrenzung von Schäden an KARDEX-Maschinen und, soweit möglich, eine sofortige Reparatur mit vor Ort oder im Car Stock des Servicetechnikers verfügbaren Ersatzteilen.

Sämtliche Kosten für die Wiederherstellung der Einsatzfähigkeit der Maschine, d.h. Kosten für den Serviceeinsatz, Ersatzteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterial, sind nicht im KARDEX OnSite Support enthalten. Dieses Servicepaket regelt nur die Reaktionszeit und die OnSite-Support Zeiten.

Die Fehlerbeseitigung, wie in den allgemeinen Bedingungen beschrieben, wird entsprechend der jeweils gültigen Servicepreisliste und Ersatzteilpreisen separat in Rechnung gestellt.

8. Leistungsumfang für OnSite Reparatur

OnSite Reparatur beinhaltet nur die Arbeitszeit während der vertraglich vereinbarten OnSite Supportzeit, nicht enthalten sind Reisezeiten/-kosten sowie Verschleiß- und Ersatzteile sowie Schmierstoffe, welche im Rahmen der Wartung und Reparatur verwendet werden. Diese Kosten werden separat zu den jeweils gültigen Preisen verrechnet.

3. Anlage III: Anhang zum Datenschutz (Bestimmungen zur Auftragsverarbeitung in der EU/im EWR)

Dieser Datenschutzanhang dient der Auftragsverarbeitungsvereinbarung („Anhang“) und ist integraler Bestandteil des Hauptvertrags (im Folgenden „Hauptvertrag“)

zwischen

(i) [dem Kunden gemäß Hauptvertrag] („Verantwortlicher“)

und

(ii) [Kardex-Unternehmen gemäß Hauptvertrag] (im Folgenden „Auftragsver**arbeiter**“)

Begriffsbestimmungen

In diesem Anhang haben die folgenden Begriffe die nachstehend angegebene Bedeutung:

- Die Begriffe „Verarbeitung“, „**Auftragsverarbeiter**“, **„betroffene** Person“ und **„personenbezogene** Daten“ haben die in

  a) Bundesgesetz über den Datenschutz der Schweiz (nachfolgend „DSG“), einschließlich der Verordnung zum DSG; und

  b) allen anderen anwendbaren Rechtsvorschriften im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, denen der Verantwortliche unterliegt, insbesondere (sofern anwendbar) der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr („DSGVO“), einschließlich der anwendbaren Datenschutzgesetze der EU-Mitgliedstaaten.

  Das DSG und alle anderen anwendbaren Gesetze werden im Folgenden als „**Datenschutzgesetzgebung**“ bezeichnet.

- „**Personenbezogene** Daten“ umfassen auch personenbezogene Daten, die vom Verantwortlichen oder einem anderen Dritten im Auftrag einer der vorgenannten Parteien bereitgestellt werden.
- Eine **„Datenpanne“** ist eine Sicherheitsverletzung, die zur unbeabsichtigten oder unrechtmäßigen Zerstörung, zum Verlust, zur Veränderung, zur unbefugten Offenlegung oder zum unbefugten Zugriff auf übermittelte, gespeicherte oder anderweitig verarbeitete personenbezogene Daten führt.

Datenschutzpflichten

1 Der Auftragsverarbeiter handelt in Bezug auf die personenbezogenen Daten als Auftragsverarbeiter für den Verantwortlichen. Die Bestimmungen dieses Anhangs entbinden den Auftragsverarbeiter nicht von seinen eigenen Verpflichtungen als Auftragsverarbeiter gemäß den Datenschutzgesetzen.

2 Der Rahmenvertrag [Base-, Flex-, Full-, Software-Care] legt den Umfang der vom Auftragsverarbeiter durchzuführenden Verarbeitung fest, einschließlich Gegenstand, Art, Dauer und Zweck der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, der Kategorien personenbezogener Daten und der Kategorien betroffener Personen. Näheres ist Anlage 1 zu entnehmen.

3 Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet,

3.1 die personenbezogenen Daten nur auf der Grundlage der dokumentierten Anweisungen des Verantwortlichen zu verarbeiten. (Die Anweisung kann spezifischer oder allgemeiner Art sein, wie in diesem Anhang dargelegt oder wie vom Verantwortlichen während der Laufzeit des Hauptvertrags schriftlich mitgeteilt);

3.2 die personenbezogenen Daten, sofern vom Verantwortlichen nicht anders verlangt, nur in dem Umfang zu verarbeiten, der zur Erbringung der vom Verantwortlichen angeforderten Dienstleistungen erforderlich ist;

3.3 den Verantwortlichen unverzüglich zu informieren, wenn er (oder ein bevollmächtigter Unterauftragnehmer) der Ansicht ist, dass eine vom Verantwortlichen erteilte Anweisung gegen die Datenschutzgesetzgebung verstößt;

3.4 Zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung setzt der Auftragsverarbeiter die in Anlage 2 aufgeführten Unterauftragsverarbeiter ein. Er darf ohne vorherige gesonderte Zustimmung des Verantwortlichen keine anderen Auftragsverarbeiter einsetzen. Dem Auftragsverarbeiter ist es gestattet, zusätzlich zu den in Anlage 2 genannten Unterauftragsverarbeitern weitere Unterauftragsverarbeiter einzusetzen. Der Auftragsverarbeiter hat den Verantwortlichen rechtzeitig in Textform, z. B. per E-Mail, vor dem erstmaligen Einsatz eines neuen Unterauftragsverarbeiters zu informieren. Der Verantwortliche hat das Recht, der Beauftragung eines neuen Unterauftragsnehmers zu widersprechen. In der schriftlichen Vereinbarung mit dem Unterauftragsnehmer hat der Auftragsverarbeiter sicherzustellen, dass die in dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung vereinbarten Bestimmungen auch für das Verhältnis zwischen dem Auftragsverarbeiter und dem Unterauftragsnehmer gelten;

3.5 geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um eine Datenverletzung zu verhindern. Unter Berücksichtigung der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Wahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen legen die Parteien gemeinsam die für die Verarbeitung erforderlichen geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen nach dem Stand der Technik fest. Das Ergebnis ist in Anlage 3 dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung zu dokumentieren. Der Auftragsverarbeiter hat die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen eigenverantwortlich sicherzustellen. Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt und verpflichtet, die technischen und organisatorischen Maßnahmen an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Dabei darf der Auftragsverarbeiter keine Änderungen vornehmen, die unter die in Anlage 3 dokumentierten Anforderungen fallen. Verlangt der Verantwortliche eine detaillierte Auflistung der Kontrollmaßnahmen, wird der Auftragsverarbeiter diese nach Abschluss einer Geheimhaltungsvereinbarung zwischen den Parteien zur Verfügung stellen;

3.6 sicherzustellen, dass die zur Verarbeitung personenbezogener Daten befugten Personen sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben (oder bereits gesetzlich zur Vertraulichkeit verpflichtet sind) und ihre Pflichten streng im Einklang mit ihren Vertraulichkeitsverpflichtungen erfüllen, indem sie personenbezogene Daten stets als vertrauliche Informationen behandeln;

3.7 dem Verantwortlichen die Zusammenarbeit und Informationen zur Verfügung stellen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um die Einhaltung seiner Datenschutzverpflichtungen nachzuweisen;

3.8 den Verantwortlichen unverzüglich zu benachrichtigen, sobald er Kenntnis von einer Datenschutzverletzung erlangt, und den Verantwortlichen über alle damit zusammenhängenden Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten. Die Benachrichtigung an den Verantwortlichen muss mindestens folgende Angaben enthalten: 1) die Art der Verletzung; 2) die betroffenen Datenkategorien; 3) die festgestellten und potenziellen Folgen der Verletzung; und 4) die vom Auftragsverarbeiter ergriffenen Maßnahmen zur Minderung der Folgen der Verletzung für den

Verantwortlichen. Der Auftragsverarbeiter ergreift alle angemessenen Maßnahmen, um den (potenziellen) Schaden, der aus der Verletzung resultiert, zu mindern. Auf Verlangen des Verantwortlichen stellt der Auftragsverarbeiter zusätzliche Informationen über die Verletzung zur Verfügung und leistet dem Verantwortlichen angemessene Unterstützung bei der Meldung der Verletzung an eine Aufsichtsbehörde und/oder die betroffenen Personen;

3.9 den Verantwortlichen bei allen Anfragen von betroffenen Personen auf Auskunft über die über sie gespeicherten personenbezogenen Daten sowie bei allen anderen Anfragen, Vorwürfen oder Beschwerden einer zuständigen Behörde oder einer betroffenen Person umfassend zu unterstützen, unter anderem durch unverzügliche schriftliche Benachrichtigung des Verantwortlichen über den Eingang einer solchen Mitteilung oder Anfrage;

3.10 alle personenbezogenen Daten zu löschen oder an den Verantwortlichen zurückzugeben und vorhandene Kopien auf Anweisung des Verantwortlichen zu löschen, es sei denn, geltendes Recht schreibt die Aufbewahrung der personenbezogenen Daten vor; sofern der Verantwortliche den Auftragsverarbeiter nicht innerhalb von 90 Kalendertagen nach Beendigung oder Ablauf des Hauptvertrags darüber informiert, ob die personenbezogenen Daten zurückgegeben oder gelöscht werden sollen, gilt dies als automatischer Antrag des Verantwortlichen auf Löschung der personenbezogenen Daten;

3.11 Personenbezogene Daten nicht außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) oder in Ländern ohne ein angemessenes Datenschutzniveau gemäß der Länderliste der zuständigen Behörden ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Verantwortlichen zu verarbeiten. Eine vorherige Zustimmung ist nicht erforderlich, wenn die Übermittlung personenbezogener Daten in einem Rahmen erfolgt, der nach Ansicht der zuständigen Behörden ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet. Eine Voraussetzung für die Zustimmung des Verantwortlichen ist, dass der Auftragsverarbeiter

a) eine Datenübermittlungsvereinbarung in der durch die Datenschutzgesetzgebung vorgeschriebenen Form (z. B. die EU-Standardklauseln oder gleichwertige Klauseln) abschließt, sofern ein solches Dokument ein gültiges Mittel zur Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb des EWR oder des betreffenden Landes darstellt; oder
b) auf andere Weise sicherstellt, dass die Datenübermittlung Bedingungen erfüllt, die den Datenschutzvorschriften entsprechen.

ANLAGE 1: UMFANG DER VERARBEITUNG

Kategorien von betroffenen Personen, deren personenbezogene Daten verarbeitet werden

- *Im Falle von Base Care (siehe Hauptvertrag)*
  - Mitarbeiter des Verantwortlichen
  - Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters
- *Im Falle von Flex Care, Full Care und Software Care (siehe Hauptvertrag)*
  - Mitarbeiter des Verantwortlichen
  - Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters

Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten

- *Im Falle von Base Care (siehe Hauptvertrag):*
  - Attribute des Verantwortlichen
    - Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Firmenname, Maschinen-ID
  - Attribute des Auftragsverarbeiters
    - Anmeldedaten (E-Mail-Adresse, KOI-Berechtigungssatz, Firmenname)
- *Im Falle von Flex Care, Full Care und Software Care (siehe Hauptvertrag)*
  - Attribute-Controller
    - Vorname, Nachname, Rolle, E-Mail-Adresse, Firmenname, Land, Sitecontrol-Box-Server-Alias, Maschinen-ID, Maschinentyp, Maschinenstatus, Kunden-ID, Benutzername (Panel oder System), Zeitstempel, Passwort, IP-Adresse, Anmeldedaten (E-Mail-Adresse, KOI-Berechtigungssatz, Firmenname), Betreiberdaten (Metadaten)
  - Attribute des Prozessors
    - E-Mail-Adresse, Benutzer-ID, Ereignisprotokoll, Zeitstempel, IP-Adresse

Art der Verarbeitung

Bereitstellung einer User-Agent-Plattform (siehe Hauptvertrag) **– für Flex-, Full-,**

Software-Care

- Hosting der Cloud-Anwendung (siehe Hauptvertrag) **– für Flex-, Full-, Software-Care**
- Diagnose, Überwachung und Analyse sowie Bereitstellung eines Lagerverwaltungssystems (siehe Hauptvertrag) **– für Flex-, Full- und Software-Care**
- Kundensupport (siehe Hauptvertrag) **– für Base-, Flex-, Full- und Software-Care,**

Zweck(e), für den/die die personenbezogenen Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet werden

- Im Falle von Base-, Flex-, Full- und Software-Care
  - Erstellung und Koordination von Service- und Supportanfragen und -fällen, Nachverfolgbarkeit/Erbringung von Dienstleistungen, Authentifizierung, Anmeldung am System

Dauer der Verarbeitung

- Im Falle von Base-, Flex-, Full- und SoftwareCare:
  - Siehe Hauptvertrag / bis zur Beendigung der Geschäftsbeziehung / max. 10 Jahre nach Beendigung mittels Löschvormerkung (sog. Deletion Flags)

ANLAGE 2: ZUGELASSENE AUFTRAGVERARBEITER

Name	Adresse	DPA als Unterauftragsverarbeiter	Gegenstand und Zweck der Verarbeitung	Verarbeitungskategorie	Anwendbar Dienst
Coresystems AG	Altstetterstrasse 124, 8048 Zürich, Schweiz	ja	Planung und Einsatzplanung von Servicetechnikern (Field Service Management) Support	Hosting	Base-, Flex-, Full-, Software-Care
Symmedia GmbH	Turnerstr. 27, 33602 Bielefeld, Deutschland	ja	Helpdesk- und Fernsupport-App Systemadministration	Hosting	Flex-, Full-, Software-Care
applied international informatics GmbH	Am Studio 16, 12489 Berlin, Deutschland	ja	SAP-Coreservices (Kundensupport für Enterprise Resource Planning (ERP)) Support	Hosting	Base-, Flex-, Full-, Software-Care
Salesforce Inc.	Salesforce Tower, 415 Mission Street, 3. Stock, San Francisco, CA 94105, USA	ja	CRM (Service-Fallmanagement) CRM-Support	Hosting	Base-, Flex-, Full-, Software-Care
Trend Service GmbH	In der Fleute 100, 42389 Wuppertal, Deutschland	ja	Callcenter Support-Center	Callcenter	Anruf Base-, Flex-, Full-, Software-Care
Microsoft Deutschland GmbH	Walter-Gropius-Straße 5 80807 München	ja	Hosting von Cloud-Infrastruktur und Ressourcen	Hosting	Base-, Flex-, Full-, Software-Care

ANLAGE 3: Technische und organisatorische Maßnahmen

Wir bei Kardex setzen uns dafür ein, den Betrieb unserer Produkte für unsere Kunden so sicher und unkompliziert wie möglich zu gestalten. Um dies zu erreichen, investieren wir kontinuierlich in robuste Sicherheitspraktiken und Compliance-Initiativen. Unser Ansatz basiert auf drei Kernsäulen:

1. Technische und organisatorische Maßnahmen

Wir implementieren ein umfassendes Set an Sicherheitskontrollen in unseren gesamten Entwicklungs- und Betriebsprozessen, darunter:

• Physische Zugangskontrolle – Verhinderung unbefugten Zutritts zu Einrichtungen

• Systemzugangskontrolle – Sicherstellung, dass nur autorisierte Benutzer auf Systeme zugreifen können

• Datenzugriffskontrolle – Beschränkung des Zugriffs auf sensible Daten

• Trennungskontrolle – Ermöglichung von Mandantenfähigkeit und Datenisolierung

• Kontrolle der Datenübertragung – Sicherung der Daten während der Übertragung

• Eingabekontrolle – Protokollierung und Nachverfolgung von Benutzereingaben und Änderungen

• Auftragskontrolle – Sichere Bearbeitung von Kundenaufträgen

• Verfügbarkeitskontrolle – Gewährleistung der Systemverfügbarkeit und Ausfallsicherheit

Diese Maßnahmen dienen dem Schutz von Kundendaten und der Gewährleistung der Integrität unserer Produkte.

2. Zertifizierungen

Kardex-Produkte und -Prozesse entsprechen anerkannten Standards:

• CE-Zertifizierung für gelieferte Maschinen

• ISO 9001:2015 – Qualitätsmanagementsystem

Um die Sicherheit weiter zu erhöhen und zukünftige Abläufe zu vereinfachen, strebt Kardex aktiv folgende Zertifizierungen an:

• ISO 27001 – Informationssicherheits-Managementsystem

• IEC 62443 – Industrielle Cybersicherheit, zur Unterstützung der Einhaltung des Cyber Resilience Act

Diese Zertifizierungen sind geplant und befinden sich derzeit in Bearbeitung.

3. Starke Partnerschaften

Unsere Cloud-Architektur basiert auf Microsoft Azure und gewährleistet hohe Verfügbarkeit und Sicherheit.

Für die Konnektivität arbeiten wir mit Symmedia zusammen, einem vertrauenswürdigen Anbieter mit:

• TÜV-IT-Zertifizierung für sein Produkt

• IEC 62443-Zertifizierung für seine Entwicklungsprozesse

4. Anlage IV: Kardex Connect – Vorabklärung für die Inbetriebnahme

1. Internetzugang (Rot) des Kardex Secure Site Control

Ist bei Ihnen ein DHCP-Server vorhanden?

☐ Ja, die IP-Vergabe geschieht automatisch

☐ Nein, folgende Werte sollen statisch vergeben

IP Adresse des Site Controls :	Gateway :	DNS Server :
IP Adresse: ___.___.___.___ Subnetzmaske: ___.___.___.___	IP Adresse: ___.___.___.___	DNS1 IP Adresse: ___.___.___.___ DNS2 IP Adresse: ___.___.___.___

Ist ein Proxy vorhanden?

☐ Ja, bitte folgenden Proxy auf dem Site Control hinterlegen:

Proxy zwischen Site Control und Internet
Protocol: Host IP-Adresse/ Port: ___.___.___.___ /___ Login: Kennwort: ggf. Domain: ___.___.___.___

☐ Nein

2. Maschinennetz Zugang (Grün) des Kardex Secure Site Control

Der Zugang zu den Maschinen muss im gleichen Adressbereich liegen wie die Maschinen selbst. **Es ist nicht möglich, das Netzwerk „Rot“ und „Grün“ im selben Subnetz zu nutzen!** Wenn Sie die Internetverbindung und die Maschinen im selben Subnetz betreiben, brauchen Sie diesen (grünen) Netzzugang nicht zu spezifizieren.

IP: ___.___.___.___

Subnet: ___.___.___.___

Bitte verwenden Sie die folgenden Standardwerte, wenn Sie die Site Control direkt an das interne Maschinennetz anschließen (z.B. CBM oder bei genau einem TIC Megamat)

IP: 192.168.1.50

Subnet: 255.255.255.0

3. WLAN (Blau) des Kardex Secure Site Control

Das WLAN des Site Control kann aktiviert werden, um per iOS oder Android Gerät die Kardex Assist & Conferencing App zu nutzen. Die App ist im Apple Appstore und Google Playstore verfügbar.

☐ Ja, ich möchte ein WLAN Netz aufbauen für die Anbindung von Smart Devices

SSID & Passwort :	Netzwerkadresse des Site Control WLAN :	DHCP
WLAN-Name: Passwort: ☐ 2,4 Ghz ☐ 5 Ghz Channel:	IP Adresse: ___.___.___.___ Subnet mask: ___.___.___.___	☐ Activate DHCP Start Adresse: ___.___.___.___ End Adresse: ___.___.___.___ Gateway Adresse: ___.___.___.___ DNS Server 1 Adresse: ___.___.___.___ Domain name suffix:

☐ Nein, ich möchte das WLAN Netzwerk deaktivieren.

4. Freischaltung der App und Monitoring Funktionalität

Sie können Ihr iOS- oder Android-Smartphone mit unserer Kardex Connect Plattform verbinden, um Serviceanfragen zu verwalten und Maschinenstatistiken weltweit einzusehen.

Das Site Control **darf** zur Datenübertragung ohne eine Serviceanfrage mit folgender Freigabe eine periodische Verbindung zum Server aufbauen:

☐ Ja – Freigabe erteilt

☐ Nein – Keine Freigabe erteilt

5. Kundenseitige Leistungen:

- **Stromanschluss in der Nähe der Remote-Box**
- **Netzwerkanschluss in der Nähe der Remote-Box**

5. Anlage V: Bedingungen für die Bestellung von Ersatzteilen & Zubehör sowie Dienstleistungen

1.	**Anwendung der AGB Version 01-2025 (DE4) - Online**
	Für die Lieferung von Ersatzteilen und Ersatzteilpaketen, die Bestellung von Zubehör sowie die Erbringung von Dienstleistungen betreffend Maschinen, die im Vertragsumfang dieses Servicevertrags enthalten sind, gelten ebenfalls die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Version 01-2025 (DE4) – Online.
2.	**Vorrang der Ergänzung für wiederholte Bestellungen**
	Sofern und soweit der Kunde und KARDEX eine Ergänzung für wiederholte Bestellungen (Dauervereinbarung) bezüglich der Lieferung von Ersatzteilen, Ersatzteilpaketen sowie Zubehör und die Erbringung von Dienstleistungen abgeschlossen haben, gehen die Regelungen der Ergänzung für wiederholte Bestellungen den Regelungen dieser Anlage V vor.
3.	**Anwendung der Einkaufsbedingungen/ AGB des Kunden**
	Die Einkaufsbedingungen / AGB des Kunden kommen selbst dann nicht zur Anwendung, wenn die Bestellung diese referenziert und KARDEX diesen nicht widerspricht.