

Service-Care Vertrag

Kardex Austria GmbH

Elementare Vertragsinformationen

- Vertragsnummer:
- Telefonnummer (Hardware/Software): +43 699 / 13 300 300

Vertragsparteien

	Kunde	Kardex
Firmenname		Kardex Austria GmbH
Adresse		Janis-Joplin-Promenade 26/9
Postleitzahl / Stadt		1220 Wien
Land		Österreich

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/ Software	Serial- nummer	Service Care Modul	Wartung (jährlich)	DGUV V3 (alle 4 Jahre)	Onsite Reparaturen inkl *	Ersatzteile & Reisekosten *	HelpDesk-Support *	HelpDesk-Reaktionszeit (Std.)	Onsite Support *	Onsite Reaktionszeit (Std.)	Remote Support	Netto- Betrag pro Jahr zzgl. MwSt **
1			Base	1	Nein	n/a	n/a	8/5	n/a	8/5	n/a	Nein	€ 790
Gesamtbetrag pro Jahr													€ 790

* 8/5: 07:30-16:30 h Mo-Do, 07:30-12:00 h Fr | 16/5: 06:00-22:00 h Mo-Fr | 24/7: 00:00-24:00 h Mo-So

** Reaktionszeiten verstehen sich als absolute Stunden innerhalb des gewählten OnSite Support Zeitraumes

	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:

- Anhang I:** Übersicht Service Care Portfolio
- Anhang II:** Beschreibung der Serviceprodukte (Base, Flex, Full Care)
- Anhang III:** Datenschutzvereinbarung
- Anhang IV:** Allgemeine Geschäftsbedingungen, in der aktuellen Version, Abrufbar unter https://cdn.bfldr.com/EL3HU3A3/at/8pkp3r26ntnq5b69ghg8rjsn/KardexRemstar_AGB_AT

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

Preisgültigkeit

Als Ausgleich für gestiegene Material- und Lohnkosten erfolgt im jährlichen Rhythmus eine Preisanpassung von bis zu max. 3%. Darüber hinaus gehende Preisanpassungen behält sich KARDEX vor. Entgegen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Kunde in diesen Fällen berechtigt, den Servicevertrag mit einer Frist von 3 Monaten außerordentlich zu kündigen; dieses Kündigungsrecht kann nur innerhalb von 1 Monat ab Erhalt der Mitteilung durch den Kunden ausgeübt werden. Die Verrechnung erfolgt immer am 1. des Monats in welchem der Vertrag unterfertigt wurde.

Die Vereinbarung wird um jeweils ein weiteres Jahr verlängert, sofern sie nicht ein Monat vor Ablauf der Dauer schriftlich von einer Partei gekündigt wird.

Sollte während der Vertragsdauer seitens des Kunden auf den Leistungsbestandteil „Remotesupport“ verzichtet werden, ist es Kardex vorbehalten eine Preisanpassung vorzunehmen.

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

Unterschriften

Durch nachfolgende Unterschrift erklären die Parteien den rechtsverbindlichen Abschluss dieses Service Care Vertrages, wie in diesem Dokument beschrieben

	Kunde (1/2)	Kunde (2/2)
Name		
Position		
Ort/Datum		
Unterschrift		

	Kardex (1/2)	Kardex (2/2)
Name	Viktor Pasztor	Norbert Knöbl
Position	Managing Director Remstar	Director Finance
Ort/Datum	Wien,	Wien,
Unterschrift		

1. Anlage I: Übersicht Service Care Portfolio

	"Ich brauche zuverlässige und betriebssichere Anlagen."	"Ich brauche garantiert schnelle Hilfe im Störfall."	"Ich brauche maximale Verfügbarkeit und planbare Kosten".
	BASE-Care	FLEX-Care	FULL-Care
Jährliche Wartung und Sicherheitsprüfung nach Norm	✓	✓	✓
Mehrfache Wartungen und Sicherheitsüberprüfungen pro Jahr	optional	optional	optional
Prüfung der elektrischen Sicherheit nach Norm	optional	optional	✓
Vorrangige Bearbeitung von Vertragskunden	✓	✓	✓
Helpdesk unbegrenzte Anrufe		✓	✓
HelpDesk-Reaktionszeit < 2h Mo-Do 07:30-16:30; Fr 07:30-12:00		✓	✓
HelpDesk-Reaktionszeit < 2h Mo-Fr 6-22h		optional	optional
HelpDesk-Reaktions < 2h Mo-So 0-24h		optional	optional
HelpDesk-Reaktionszeit < 1h		optional	optional
OnSite Reparaturen (Arbeitszeit)		optional (nur in Verbindung mit Remote-Support)	✓
Ersatzteile & Reisezeit/-kosten			✓
OnSite Reaktionszeit < 16h Mo-Do 07:30-16:30; Fr 07:30-12:00		✓	✓
OnSite Reaktionszeit < 16h Mo-Fr 6-22h		optional	optional
OnSite Reaktionszeit < 16h Mo-So 0-24h		optional	optional
OnSite Reaktionszeit < 6h		optional	optional
Remote Support		optional	✓

2. Anlage II: Beschreibung der Serviceprodukte (Base, Flex, Full 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 KARDEX 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, Klimaanlage, 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 15 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 Regel 108-007 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 die 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 Ersatzteilkpaket

Das KARDEX Ersatzteilkpaket besteht aus einem ausgewählten Set an Ersatzteilen, welche vor Ort beim Kunden gelagert werden, um die Lieferzeit für Ersatzteile bei Reparatursätzen zu vermeiden. Das Ersatzteilkpaket 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 Ersatzteilkpaket (Eigentum des Kunden) entnommen, werden die entnommenen Teile kostenlos von Kardex ersetzt.

Bei abgeschlossenem flexiblen Ersatzteilkpaket hat der Kunde die Möglichkeit im Störfall auf ein für mehrere Kunden zentral eingerichtetes Ersatzteilkpaket zuzugreifen. Es wird eine Ersatzteilverfügbarkeit von 24h angestrebt, es obliegt Kardex ob innerhalb dieser Bereitstellungsfrist das Ersatzteil über eine normale Bestellung abgewickelt wird, oder aus dem flexiblen Ersatzteilkpaket entnommen wird. Transportkosten sowie die Kosten des Ersatzteils an sich sind vom Kunden zu tragen. Auf Wunsch und Kosten des Kunden kann hier auch eine Expresslieferung durchgeführt werden.

Im Zuge des Abschluss des gegenständlichen Wartungsvertrages wird dem Kunden eine Liste mit den im flexiblen Ersatzteilkpakets verfügbaren Teile übermittelt.

Sollte wider Erwarten ein Ersatzteil nicht im flexiblen Ersatzteilkpaket verfügbar sein, so erhält der Kunde 50% seines jährlichen für die Nutzung des flexiblen Ersatzteilkpaketes ausgewiesenen Betrags gutgeschrieben.

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.

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

On Site 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.

9. Spezielle Bedingungen und Vertragsdauer für Full Care

Der Umfang des Full Care Pakets beinhaltet nicht Drittgeräte, die mit der Maschine ausgestattet sind (Roboter, Klimaanlage, Rollenbahnen, etc.), es sei denn, diese sind ausdrücklich in den Anlagen zum Vertrag aufgeführt. Unterstützung des PPOnboard ist im Leistungsumfang beinhaltet, sofern die Maschine damit ausgestattet ist. Die KARDEX Software (beispielsweise Power Pick Global) ist nicht Bestandteil des Full Care Paketes. Das Full Care Paket beinhaltet die Lieferung von Verschleiß- und Ersatzteilen, sowie Schmierstoffe, welche im Rahmen der Wartung und Reparatur verwendet werden. Ausgebaute Teile gehen in das Eigentum der KARDEX über.

Spezielle Bestimmungen

Die Preise sind freibleibend und der Leistungsumfang ist änderbar, in Abhängigkeit von der Nutzungslast der Maschine. Der Kunde teilt KARDEX schriftlich jede Nutzungsänderung/-erweiterung mit. Wenn sich die Nutzung der Maschine erweitert, erklärt sich der Kunde schon heute mit einer Anpassung des Preises und des Leistungsumfanges in Abhängigkeit von den Bedingungen, die zur Nutzungserweiterung geführt haben, einverstanden. Um für den OnSite Einsatz Vorbereitung zu treffen und diesen zu optimieren sowie den Leistungsumfang der Wartung abschätzen zu können, hat der Kunde KARDEX einen Remote Zugang zur Maschine zu gewähren (sofern die Maschine damit ausgestattet ist).

Vertragsdauer

Die Vertragsdauer hängt maßgeblich vom Alter der jeweiligen Maschine ab. Das Alter der Maschine berechnet sich nach dem ursprünglichen Inbetriebnahme Zeitpunkt. Die erste Laufzeit beträgt 3 Jahre nach Abnahme. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, bis zum Alter von 7 Jahren der Maschine. Danach wird der Vertrag jährlich neu bewertet und entschieden, ob er verlängert werden kann.

Dazu muss die Verlängerung schriftlich 4 Wochen vor Ende des Vertrages von beiden Parteien bestätigt werden.

Die Kündigung für einzelne Maschinen hat keine Auswirkung auf das Bestehen der weiteren Servicepakete der anderen Maschinen. Bei den nachfolgenden Fällen endet das Vertragsverhältnis für einzelne Maschinen vorzeitig:

1. Wenn die Maschine in ein anderes Land verbracht wird
2. Wenn die Maschine verkauft wird
3. Wenn die Maschine verschrottet wird
4. Schäden oder Zerstörung der Maschine durch höhere Gewalt oder Umwelteinflüsse

Der Kunde informiert KARDEX unverzüglich, sobald er von den oben genannten Umständen Kenntnis erlangt hat. Der Kunde erhält in diesem Fall eine anteilige Gutschrift über die schon entrichtete Jahresgebühr. Die Berechnung dieser zu erstattenden Gebühr basiert auf der vollen Halbjahresgebühr, wobei schon erbrachte Leistungen berücksichtigt werden.

3. Anlage III: Datenschutzvereinbarung

In dieser Anlage haben die folgenden Begriffe die nachstehend aufgeführten Bedeutungen:

Die Begriffe "Verarbeitung", "KARDEX", "betroffene Person" und "personenbezogene Daten" haben die Bedeutung gemäß allen anderen anwendbaren Rechtsvorschriften in Bezug auf Personendaten, denen der Kunde unterliegt, insbesondere (falls 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 geltenden Datenschutzgesetze der EU-Mitgliedstaaten. Das DSG und alle weiteren anwendbaren Gesetze werden nachfolgend als "Datenschutzgesetzgebung" bezeichnet. Als "personenbezogene Daten" gelten auch personenbezogene Daten, die vom Kunden oder einem anderen Dritten im Auftrag einer der vorgenannten Parteien zur Verfügung gestellt werden. Als "Datenschutzverletzung" gilt ein Sicherheitsverstoß, der zur unbeabsichtigten oder unrechtmäßigen Zerstörung, zum Verlust, zur Veränderung, zur unberechtigten Weitergabe oder zum unberechtigten Zugriff auf die übermittelten, gespeicherten oder anderweitig verarbeiteten personenbezogenen Daten führt.

Datenschutzverpflichtungen

- 1 KARDEX handelt in Bezug auf die personenbezogenen Daten als Verarbeiterin für den Kunden. Die Bestimmungen dieser Anlage entbinden KARDEX nicht von ihren eigenen Verpflichtungen als im Rahmen der Datenschutzgesetzgebung.
- 2 Der Servicevertrag legt den Umfang der von KARDEX durchzuführenden Verarbeitung fest, einschließlich des Gegenstands, der Art, der Dauer und des Zwecks der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, der Kategorien der personenbezogenen Daten und der Kategorien der betroffenen Personen.
- 3 Bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist KARDEX verpflichtet die personenbezogenen Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden zu verarbeiten. (Die Weisung kann spezifischer oder allgemeiner Art sein, wie sie in dieser Anlage dargelegt ist, oder wie sie der Kunde während der Laufzeit des Servicevertrages schriftlich mitteilt);
die personenbezogenen Daten, sofern vom Kunden nicht anders verlangt, nur in dem Umfang zu verarbeiten, der für die Erbringung der von der vom Kunden angeforderten Dienstleistungen erforderlich ist;
- 4 den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn sie (oder ein autorisierter Subunternehmer) der Auffassung ist, dass eine Instruktion des Kunden gegen die Datenschutzgesetzgebung verstößt;
- 5 ohne die schriftliche Zustimmung des Kunden keine Subunternehmer zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten hinzuzuziehen, mit Ausnahme von Hilfsdiensten (z.B. IT-, Personal- und Buchhaltungsdienstleistungen). KARDEX ist für die Handlungen und Unterlassungen eines solchen Subunternehmers verantwortlich);
- 6 geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um eine Datenschutzverletzung zu verhindern;
- 7 sicherzustellen, dass sich die zur Verarbeitung personenbezogener Daten berechtigten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben (oder bereits gesetzlich zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet sind) und ihre Pflichten strikt in Übereinstimmung mit ihren Vertraulichkeitspflichten erfüllen, indem sie personenbezogene Daten stets als vertrauliche Informationen behandeln;
- 8 dem Kunden jene Zusammenarbeit zuzusichern und sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die für den Nachweis der Einhaltung ihrer Datenschutzverpflichtungen sinnvoller Weise erforderlich sind;
- 9 dem Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden einer Datenschutzverletzung zu unterrichten und sie über alle damit zusammenhängenden Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten. Die Mitteilung an den Kunden enthält mindestens 1) die Art der Verletzung; 2) die betroffenen Datenkategorien; 3) die festgestellten und möglichen Folgen der Verletzung; und 4) die Maßnahmen, die KARDEX ergreift, um die Folgen der Verletzung für den Kunden zu mildern. KARDEX trifft sämtliche angemessenen Maßnahmen, um den (möglichen) Schaden, der sich aus der Verletzung ergibt, zu mildern. Auf Ersuchen des Kunden hin stellt KARDEX alle zusätzlichen Informationen über die Verletzung zur Verfügung und unterstützt den Kunden in angemessener Weise bei der Meldung der Verletzung an eine Aufsichtsbehörde und/oder die betroffenen Personen;
- 10 dem Kunden bei allen Ersuchen von betroffenen Personen um Zugang zu den über sie gespeicherten personenbezogenen Daten oder bei allen anderen Ersuchen, Anschuldigungen oder Beschwerden einer zuständigen Behörde oder einer betroffenen Person uneingeschränkt zur Seite zu stehen, einschließlich der unverzüglichen schriftlichen Benachrichtigung des Kunden über den Eingang einer solchen Mitteilung oder Anfrage;
- 11 auf Anweisung des Kunden hin alle personenbezogenen Daten zu löschen oder an den Kunden zurückzugeben und bestehende Kopien zu löschen, es sei denn, das anwendbare Recht verlangt die Aufbewahrung der personenbezogenen Daten; sofern der Kunde KARDEX nicht innerhalb von 90 Kalendertagen nach Beendigung oder Auslaufen des Servicevertrages darüber informiert, ob die personenbezogenen Daten zurückzugeben oder zu löschen sind, so hat der Kunde automatisch die Löschung der personenbezogenen Daten verlangt;
- 12 ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden keine personenbezogenen Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ("EWR") oder in Ländern ohne ein angemessenes Datenschutzniveau gemäß der Länderliste der zuständigen Behörden zu verarbeiten. Eine vorherige Zustimmung ist nicht erforderlich, wenn die Übermittlung der personenbezogenen Daten in einem Rahmen erfolgt, der nach der Auffassung der zuständigen Behörden ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet (z.B. im Falle einer Übermittlung an in den USA ansässige Datenempfänger: EU-US und/oder Swiss-US Privacy Shield Framework). Voraussetzung für die Zustimmung des Kunden ist, dass KARDEX:
 - a. eine Vereinbarung über die Datenübermittlung in der von der Datenschutzgesetzgebung vorgeschriebenen Form abschließt (z.B. die EU-weiten Musterklauseln oder gleichwertige Klauseln), sofern ein solches Dokument ein gültiges Mittel zur Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb des EWR oder des maßgeblichen Landes darstellt; oder
 - b. auf eine andere Weise sicherstellt, dass die Datenübermittlung Bedingungen genügt, die der Datenschutzgesetzgebung entsprechen.