

# Algemene Voorwaarden ANL IT

Versie: 1.1, september 2020

Dit zijn de algemene voorwaarden van **ANL IT** gevestigd aan Plantinaweg 19 in (2544EZ) 's-Gravenhage en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 71264205 (hierna aangeduid als "**ANL IT**").

Deze algemene voorwaarden zijn opgebouwd uit de volgende modules:

Module A. Algemeen

Module B. Hardware

Module C. Telecom

Module D. Huur Hardware

Module E. Serverbeheer en consultancy

Module F. Verwerking van persoonsgegevens

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

## Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door ANL IT te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door ANL IT ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door ANL IT aan Opdrachtgever.
- **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- **Materialen:** bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door ANL IT van een derde ingeleende hulppersoon, die door ANL IT ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie ANL IT een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met ANL IT daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen ANL IT en Opdrachtgever.

- **Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- **Partij(en):** Opdrachtgever en ANL IT tezamen of afzonderlijk.
- **Project:** de werkzaamheden die ANL IT ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.
- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen ANL IT en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
- **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die ANL IT op grond van de Overeenkomst uitvoert.
- **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** <http://www.anl.nl>

## Module A: Algemeen

### Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

- A.1.1. Een offerte, opgesteld door ANL IT, is vrijblijvend en geldig tot veertien (14) dagen na datering, tenzij anders aangegeven in de offerte. ANL IT is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien ANL IT daartoe overgaat, geldt het aanbod alsnog als aanvaard.
- A.1.2. Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door ANL IT als aanvaard worden beschouwd.
- A.1.3. Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor ANL IT alleen bindend indien en voor zover deze door ANL IT uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
- A.1.4. Onverminderd de bevoegdheid van ANL IT tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
1. de Overeenkomst;
  2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
  3. deze Algemene Voorwaarden;
  4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

### Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

- A.2.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal ANL IT zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. ANL IT spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoendezorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ANL IT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan ANL IT worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
- A.2.2. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is ANL IT niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade en is ANL IT gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mail correspondentie, op een andere Schriftelijke wijze.

### Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

- A.3.1. De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd, dan wel op de datum zoals opgenomen in de Overeenkomst. Als het een duurovereenkomst betreft en de duur van de Overeenkomst wordt niet in de Overeenkomst genoemd, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van één (1) jaar.
- A.3.2. In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot Diensten na afloop van de initiële looptijd telkens stilzwijgend met een jaar worden verlengd, tenzij een der Partijen de Overeenkomst opzegt met een opzegtermijn van drie (3) maanden

tegen het einde van de looptijd. Tussentijdse opzegging door Opdrachtgever is niet mogelijk, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt Schriftelijk plaats.

- A.3.3. Door ANL IT opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. ANL IT is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- A.3.4. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft ANL IT het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van ANL IT op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- A.3.5. ANL IT is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
- o Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - o na het sluiten van de Overeenkomst ANL IT ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
  - o Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - o door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van ANL IT kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
  - o Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
  - o het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend; de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
  - o op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
  - o er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van ANL IT kan worden gevergd.
- A.3.6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van ANL IT op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ANL IT de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
- A.3.7. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is ANL IT gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

#### **Artikel A.4. Procedure na beëindiging**

- A.4.1. Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende Partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- A.4.2. Alle door ANL IT verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van ANL IT. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

**Artikel A.5. Prijzen**

- A.5.1. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- A.5.2. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft ANL IT het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- A.5.3. Alle in de offerte van ANL IT genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

**Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden**

- A.6.1. ANL IT zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is ANL IT gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van ANL IT). De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen ANL IT en Opdrachtgever.
- A.6.2. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door ANL IT.
- A.6.3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- A.6.4. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.
- A.6.5. In bovenstaande gevallen heeft ANL IT voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.
- A.6.6. ANL IT mag de overeengekomen prijzen op ieder moment aanpassen op basis van gewijzigde tarieven van toeleveranciers van ANL IT die naar rato aan Opdrachtgever worden doorberekend.
- A.6.7. ANL IT is gerechtigd de gehanteerde prijzen in de Overeenkomst jaarlijks te indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek, van januari ten opzichte van januari van het voorgaande jaar.
- A.6.8. In de gevallen zoals omschreven in de vorige twee leden van dit artikel heeft Opdrachtgever niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen. Voor andere prijswijzigingen geldt de procedure uit artikel A.1.4 en A.14 van deze Algemene Voorwaarden.

**Artikel A.7. Meerwerk**

- A.7.1. Indien door wensen van Opdrachtgever, die door ANL IT redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die ANL IT op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

- A.7.2. Indien ANL IT van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door ANL IT gedane aanbod inclusief levertermijn.
- A.7.3. Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.
- A.7.4. Voor meerwerk waarvan ANL IT kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Afnemer, heeft ANL IT geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van ANL IT dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.
- A.7.5. Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
- A.7.6. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door ANL IT te verrichten meerwerk, voor zover Partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

#### **Artikel A.8. Aansprakelijkheid**

- A.8.1. De aansprakelijkheid van ANL IT voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door ANL IT van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van ANL IT, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van ANL IT ter zake uitkeert, en indien deze niet tot uitkering uitgaat tot het bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal dan de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).
- A.8.2. De totale aansprakelijkheid van ANL IT voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schade toebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- A.8.3. Aansprakelijkheid van ANL IT voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- A.8.4. Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op ANL IT geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ANL IT.
- A.8.5. De aansprakelijkheid van ANL IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever ANL IT onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en ANL IT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ANL IT in staat is adequaat te reageren.

- A.8.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen dertig (30) dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij ANL IT meldt.
- A.8.7. Opdrachtgever vrijwaart ANL IT voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door ANL IT geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart ANL IT tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.
- A.8.8. Aansprakelijkheid van ANL IT voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

#### **Artikel A.9. Storingen en overmacht**

- A.9.1. Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Opdrachtgever kan zich alleen op Overmacht beroepen, indien Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, ANL IT Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
- A.9.2. Van Overmacht aan de zijde van ANL IT is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- A.9.3. In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.
- A.9.4. In geval van Overmacht spant de Partij die de Overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.
- A.9.5. Indien een overmachtsituatie negentig (90) dagen heeft geduurd heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom**

- A.10.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Diensten en alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij ANL IT of diens licentiegevers.
- A.10.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- A.10.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Diensten en/of Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

A.10.4. Het is ANL IT toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien ANL IT door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

A.10.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van ANL IT of diens licentiegevers.

**Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens**

A.11.1. Indien ANL IT in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken voor Opdrachtgever, geldt tevens het bepaalde uit Module F: Verwerking van persoonsgegevens.

**Artikel A.12. Personeel**

A.12.1. Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst (anders dan dat Opdrachtgever en ANL IT een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan) op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.

A.12.2. Opdrachtgever zal Medewerker van ANL IT die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.

A.12.3. ANL IT zal zich inspannen dat de Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. ANL IT is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.

A.12.4. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Opdrachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.

A.12.5. Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van ANL IT, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van ANL IT in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst. Dit artikel is tevens van toepassing indien Opdrachtgever en ANL IT een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

**Artikel A.13. Geheimhouding**

A.13.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.13.2. ANL IT zal geen kennisnemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van ANL IT, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of ANL IT daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal ANL IT zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.



- A.13.3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

**Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

- A.14.1. Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt ANL IT zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.
- A.14.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van veertien (14) dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van ANL IT of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- A.14.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is. Dit geldt niet voor wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege (veranderende) wet- en regelgeving of van ondergeschikt belang zijn. Dergelijke wijzigingen kunnen worden doorgevoerd zonder dat Opdrachtgever de Overeenkomst kan beëindigen.

**Artikel A.15. Geschillenregeling**

- A.15.1. Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- A.15.2. Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één Partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement waar ANL IT gevestigd is.

**Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen**

- A.16.1. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- A.16.2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- A.16.3. Informatie en mededelingen op de Website van ANL IT zijn onder voorbehoud van fouten.
- A.16.4. De door ANL IT ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.16.5. Teneinde haar dienstverlening te promoten is ANL IT gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.16.6. ANL IT heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.16.7. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, waaronder fusie of overname, zonder schriftelijke toestemming van ANL IT.
- A.16.8. Opdrachtgever geeft ANL IT bij voorbaat recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of

dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. ANL IT zal Opdrachtgever berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

## Module B: Hardware

Module B is van toepassing indien ANL IT Hardware levert aan Opdrachtgever.

### Artikel B.1. Levering en eigendom

- B.1.1. Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.
- B.1.2. Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.
- B.1.3. De eigendom op de Hardware gaat over van ANL IT (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

### Artikel B.2. Garantie

- B.2.1. ANL IT staat na levering gedurende één (1) jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar. Softwareproblemen vallen niet onder de voorgenoemde garantie.
- B.2.2. Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door ANL IT afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdracht nemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.
- B.2.3. De door ANL IT en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.
- B.2.4. De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.
- B.2.5. Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal ANL IT zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen dertig (30) dagen na de correcte ontvangst van de geretoureerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.
- B.2.6. ANL IT is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

### Artikel B.3. Retourneren

- B.3.1. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de ANL IT retourneren.
- B.3.2. Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voorrekening van de Opdrachtgever.

## Module C: Telecom

Module C is van toepassing indien ANL IT aan Opdrachtgever diensten levert betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, zoals (X)DSL en VOIP.

### **Artikel C.1. Uitvoering**

- C.1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal ANL IT zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- C.1.2. ANL IT kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. Opdrachtgever is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur en de configuratie ervan.
- C.1.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van ANL IT.

### **Artikel C.2. Duur van de overeenkomst**

- C.2.1. De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden, zonder de mogelijkheid tussentijds op te zeggen tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. Hierna wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met eenzelfde termijn, tot het moment van wederopzegging.
- C.2.2. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever voor het einde van de initiële periode worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Na stilzwijgende verlenging kan Opdrachtgever op elk moment opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Voor ANL IT geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- C.2.3. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel ANL IT dient Schriftelijk te geschieden.
- C.2.4. Indien er voor een bepaalde periode door Opdrachtgever vooruitbetaald is, maar de Overeenkomst wordt conform artikel C.2.2. opgezegd, zal ANL IT eventuele vooruitbetaalde bedragen naar rato aan Opdrachtgever terugbetalen.

### **Artikel C.3. Dienstverlening en beschikbaarheid**

- C.3.1. Alle Diensten van ANL IT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst ANL IT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- C.3.2. ANL IT biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
- C.3.3. Behoudens tegenbewijs zal de door ANL IT gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- C.3.4. ANL IT zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van ANL IT. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. ANL IT zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
- C.3.5. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen.

**Artikel C.4. Onderhoud**

- C.4.1. ANL IT heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. ANL IT zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. ANL IT is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
- C.4.2. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is ANL IT gehouden te beschikken overeen uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- C.4.3. ANL IT is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal ANL IT de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. ANL IT is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

**Artikel C.5. Verbruik en kosten**

- C.5.1. Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. ANL IT is gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- C.5.2. ANL IT kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is ANL IT gerechtigd extra(verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.
- C.5.3. Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.
- C.5.4. Indien door ANL IT geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal ANL IT contact opnemen met Opdrachtgever om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

**Artikel C.6. Nummerbeheer**

- C.6.1. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- C.6.2. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van ANL IT op. ANL IT is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Opdrachtgever. ANL IT is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- C.6.3. Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart ANL IT van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- C.6.4. Indien ANL IT dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. ANL IT zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, ANL IT is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.

- C.6.5. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

**Artikel C.7. Persoonsgegevens**

- C.7.1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst.
- C.7.2. ANL IT zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde(overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.
- C.7.3. Hetgeen is bepaald Module F: Verwerking van persoonsgegevens is van overeenkomstige toepassing.

## Module D: Huur Hardware

Module D is van toepassing indien ANL IT Hardware verhuurt aan Opdrachtgever.

### Artikel D.1. Levering

- D.1.1. Hardware is geleverd aan Opdrachtgever indien dit is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.
- D.1.2. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de Hardware de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Hardware niet inbegrepen.
- D.1.3. Hardware wordt verstrekt zonder programmatuur, licenties, software etc. Indien er naast de Hardware ook software, programmatuur etc. wordt geleverd (voor eenzelfde periode als de verhuur), zal in de Overeenkomst duidelijk vermeld worden welke gebruiksrechten Opdrachtgever verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden dit wordt meegeleverd.
- D.1.4. Opdrachtgever is gehouden bij de aflevering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken. Indien gebreken niet binnen tweeënzeventig (72) uur na aflevering worden gemeld, wordt de Hardware geacht door Opdrachtgever correct, zonder gebreken te zijn ontvangen.
- D.1.5. ANL IT kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een positief afgeronde inspectie, wordt de Hardware ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. Van de inspectie kan een rapport worden opgemaakt.
- D.1.6. Opdrachtgever zal de Hardware zelf installeren, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

### Artikel D.2. Duur en beëindiging

- D.2.1. De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden.
- D.2.2. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel ANL IT dient Schriftelijk te geschieden.

### Artikel D.3. Gebruik

- D.3.1. Opdrachtgever mag de Hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming, voor het doel waarvoor de Hardware beoogd is.
- D.3.2. Het is Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van ANL IT niet toegestaan de Hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. Opdrachtgever zal (een onderdeel van) de Hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.
- D.3.3. Opdrachtgever zal de Hardware gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Hij zal voorzichtig omgaan met de Hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de Hardware of zoals gegeven door ANL IT, opvolgen.
- D.3.4. Indien Opdrachtgever gebreken aan de Hardware ontdekt, dient hij dat onverwijld, Schriftelijk aan ANL IT te melden.
- D.3.5. Opdrachtgever is ten aanzien van ANL IT volledig aansprakelijk voor schade aan de Hardware die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik. Opdrachtgever meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan ANL IT.
- D.3.6. Opdrachtgever mag de Hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van ANL IT, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten

ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. Opdrachtgever is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.

- D.3.7. ANL IT is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van Hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.
- D.3.8. Schade die aan de Hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van ANL IT valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.
- D.3.9. Opdrachtgever is verplicht om een beslag op de Hardware direct aan ANL IT te melden. Hierbij dient zo veel als mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht de beslaglegger inzage te geven in de (huur)Overeenkomst.

#### **Artikel D.4. Verplichtingen ANL IT**

- D.4.1. ANL IT zal zich inspannen gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de ANL IT zijn te vergen.
- D.4.2. ANL IT zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:
  - o bij het aangaan van de huurovereenkomst door Opdrachtgever zijn aanvaard;
  - o ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van Opdrachtgever, zijn personeel of bezoekers van locatie zijn ontstaan;
  - o het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Hardware of gebruik in strijd met voorschriften, documentatie etc.;
  - o het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel D.3.
- D.4.3. Indien ANL IT een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is hij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- D.4.4. ANL IT is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de Hardware ook te vervangen dooreen nieuw of vergelijkbaar exemplaar.
- D.4.5. ANL IT is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Hardware. Opdrachtgever is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende Hardware.

#### **Artikel D.5. Beëindiging**

- D.5.1. Opdrachtgever is verplicht de Hardware bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan ANL IT ter beschikking te stellen. Eventuele kosten voor het vervoer van de Hardware van Opdrachtgever naar ANL IT zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- D.5.2. Indien tussen Partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel D.1.5) is opgemaakt, is de Opdrachtgever verplicht de Hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die doornormaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de Opdrachtgever (tenzij ANL IT anders bewijst) verondersteld de Hardware in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de Overeenkomst is.
- D.5.3. ANL IT kan Opdrachtgever verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien Opdrachtgever medewerking weigert, zal ANL IT alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide Partijen.
- D.5.4. Indien ANL IT bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van ANL IT als verhuurder vallen, zal ANL IT de kosten voor herstel en/of vervanging bij Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht op



- deze kostenclaim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage, afschrijving en gebruik van de Hardware.
- D.5.5. Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. ANL IT biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de Hardware aanwezig kan zijn, aan Opdrachtgever te doen toekomen.

## Module E: Serverbeheer en consultancy

Module E is van toepassing indien ANL IT Diensten aan Opdrachtgever levert bestaande uit serverbeheer en/of consultancy.

### Artikel E.1. Serverbeheer

- E.1.1. Voor zover expliciet is overeengekomen (middels een server contract) dat ANL IT Diensten zal leveren bestaande uit server beheer (het installeren, onderhouden van de servers van Opdrachtgever op locatie of in het datacenter) geldt het in dit artikel bepaalde.
- E.1.2. Indien is overeengekomen in de Overeenkomst en/of middels een separaat server contract, zal ANL IT de server installeren op een in de Overeenkomst gekozen locatie. Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen zodat ANL IT de installatie kan uitvoeren, bijvoorbeeld door toegang te verlenen tot de betreffende locatie(s).
- E.1.3. ANL verricht onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde server. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten en de werkzaamheden die Partijen nader zijn overeengekomen.
- E.1.4. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de server gedurende de periode dat ANL IT deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.

### Artikel E.2. Consultancy

- E.2.1. Voor zover is overeengekomen dat ANL IT consultancy zal leveren aan Opdrachtgever, zullen Partijen vooraf bepalen welke werkzaamheden deel uitmaken van de consultancywerkzaamheden, zoals de ondersteuning door ANL IT bij migratie naar de cloud.
- E.2.2. Indien nodig kan dit in gezamenlijk overleg worden aangepast. ANL IT heeft daarbij het recht om eventuele meerkosten als meerwerk in rekening te brengen, die voor zover mogelijk vooraf aan Opdrachtgever bekend zullen worden gemaakt.
- E.2.3. De consultancywerkzaamheden zijn in het kader van de Overeenkomst te allen tijde een inspanningsverplichting, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- E.2.4. Opdrachtgever is er zich van bewust dat opvolging van de adviezen van ANL IT geheel voor risico komen van Opdrachtgever. ANL IT is enkel aansprakelijk voor geleden schade voor zover dit uit de Overeenkomst voortvloeit.
- E.2.5. ANL IT zal voor zover mogelijk de tijd en kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden vooraf bekend maken aan Opdrachtgever. De tijd die nodig is voor de betreffende werkzaamheden is daarbij afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de medewerking van Opdrachtgever.
- E.2.6. In aanvulling op het vorige lid is ANL IT afhankelijk van de door Opdrachtgever verstrekte informatie. ANL IT is in geen geval verantwoordelijk of gehouden tot controle van deze verstrekte informatie.

## Module F: Verwerking van persoonsgegevens

Module F is van toepassing indien ANL IT persoonsgegevens verwerkt ten behoeve en in opdracht van Opdrachtgever. Indien Partijen separaat een verwerkersovereenkomst hebben gesloten, prevaleert deze verwerkersovereenkomst boven deze module.

### Artikel F.1. Inleidend

- F.1.1. Partijen hebben een Overeenkomst gesloten, met (mede) als doel het beheren van de ICT systemen, waarbij Opdrachtgever ANL IT toestemming geeft in te loggen op de ICT systemen van de Opdrachtgever. ANL IT kan bij de uitvoering van de Overeenkomst aangemerkt worden als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") en Opdrachtgever kan aangemerkt worden als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG.
- F.1.2. Waar in deze Module gesproken wordt over persoonsgegevens, worden hiermee persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 AVG bedoeld.
- F.1.3. Opdrachtgever bepaalt de doeleinden en wijst de middelen aan voor de verwerking. Hiervoor gelden de voorwaarden uit deze Module.
- F.1.4. ANL IT is bereid de verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AVG na te komen, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- F.1.5. De AVG legt aan de verwerkingsverantwoordelijke de plicht op om ervoor zorg te dragen dat de verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen en de plicht om toe te zien op de naleving van die maatregelen. Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 28 lid 3 AVG, wensen hun rechten en plichten vast te leggen middels deze Module.

### Artikel F.2. Doeleinden van verwerking

- F.2.1. ANL IT verbindt zich onder de voorwaarden van deze Module in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van deze Module teneinde de ICT-systemen te onderhouden en in te loggen op de systemen van de verwerkingsverantwoordelijke en die doeleinden die met nadere instemming zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
- F.2.2. De persoonsgegevens die door ANL IT in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, en de categorieën betrokkenen van wie deze afkomstig zijn is afhankelijk van de dienst die ANL IT volgens de Overeenkomst levert. ANL IT levert verschillende diensten op het gebied van ICT, waaronder in ieder geval de volgende diensten: server-/werkplekbeheer; migratie; Wi-Fi; Helpdesk; Smartphones en tablets; Cloud; Voip en internet. Door het leveren van deze Diensten kan ANL IT toegang krijgen tot persoonsgegevens van Opdrachtgever. ANL IT verwerkt alle categorieën persoonsgegevens van alle categorieën betrokkene(n) die zijn opgeslagen in de ICT-systemen van Opdrachtgever. ANL IT zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal ANL IT op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Module zijn genoemd.
- F.2.3. ANL IT heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. ANL IT neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.

**Artikel F.3. Verplichtingen ANL IT**

- F.3.1. Ten aanzien van de in artikel 3 genoemde verwerkingen zal ANL IT zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door ANL IT vanuit diens rol.
- F.3.2. De verplichtingen van de ANL IT die uit deze Module voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van ANL IT.
- F.3.3. ANL IT zal Opdrachtgever onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- F.3.4. ANL IT zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever ten behoeve van het nakomen van de verplichtingen uit hoofde van artikelen 32 tot en met 36 AVG waaronder het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's) en een eventueel benodigde voorafgaande raadpleging bij de Autoriteit Persoonsgegevens. ANL IT kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

**Artikel F.4. Doorgifte van persoonsgegevens**

- F.4.1. ANL IT mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Daarnaast mag ANL IT de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Module en de AVG.

**Artikel F.5. Verdeling van verantwoordelijkheid**

- F.5.1. De toegestane verwerkingen zullen door ANL IT worden uitgevoerd binnen een (semi-) geautomatiseerde omgeving.
- F.5.2. ANL IT is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Module, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan ANL IT zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is ANL IT niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever.
- F.5.3. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Module, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

**Artikel F.6. Inschakelen van derden of onderaannemers**

- F.6.1. Opdrachtgever geeft ANL IT hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Module, gebruik te maken van een derde met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
- F.6.2. Op verzoek van Opdrachtgever zal ANL IT de Opdrachtgever informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door ANL IT ingeschakelde derden, schriftelijk gemotiveerd bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door de ANL IT ingeschakelde derden, zullen Partijen onderling in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.
- F.6.3. ANL IT zorgt er in ieder geval voor dat deze derden Schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en ANL IT zijn overeengekomen. ANL IT staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade alsof hij zelf de fout(en) heeft begaan.

**Artikel F.7. Beveiliging**

- F.7.1. ANL IT zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- F.7.2. ANL IT zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, passend is.
- F.7.3. Indien blijkt dat een noodzakelijke beveiligingsmaatregel ontbreekt, zal ANL IT ervoor zorgdragen dat de beveiliging voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

**Artikel F.8. Meldplicht**

- F.8.1. In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens (4 (12) AVG)) zal ANL IT Opdrachtgever daarover zonder onredelijke vertraging informeren, naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. ANL IT spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- F.8.2. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal ANL IT meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. ANL IT kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.
- F.8.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede voor zover bekend bij ANL IT:
- o de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden;
  - o wat de (vermeende) oorzaak is van het lek);
  - o de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij ANL IT of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
  - o het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
  - o een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
  - o of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
  - o wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
  - o contactgegevens voor de opvolging van de melding.

**Artikel F.9. Rechten van betrokkenen**

- F.9.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan ANL IT, zal ANL IT het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp benodigd heeft van de ANL IT voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan de ANL IT hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

**Artikel F.10. Geheimhoudingsplicht**

- F.10.1. Op alle persoonsgegevens die ANL IT van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Module, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. ANL IT zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- F.10.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Module, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

**Artikel F.11. Audit**

- F.11.1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen.
- F.11.2. Deze audit vindt uitsluitend plaatst nadat Opdrachtgever de bij ANL IT aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij ANL IT aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Module door ANL IT. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, en maximaal eens per jaar plaats.
- F.11.3. ANL IT zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen. Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de audit een zo min mogelijk bedrijfsverstoring effect op de overige werkzaamheden van ANL IT veroorzaakt.
- F.11.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- F.11.5. De kosten van de audit worden door Opdrachtgever gedragen.

**Artikel F.12. Duur en beëindiging**

- F.12.1. Deze Module geldt voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- F.12.2. De Module kan tussentijds niet worden opgezegd.
- F.12.3. Zodra deze Module, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal ANL IT – naar keuze van Opdrachtgever – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Opdrachtgever, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.