

# Algemene Voorwaarden

Delta-N  
Versie 2023

## Inhoud

|      |                                                     |    |
|------|-----------------------------------------------------|----|
| 1    | ALGEMEEN .....                                      | 3  |
| 1.1  | Toepasselijkheid .....                              | 3  |
| 1.2  | Definities .....                                    | 3  |
| 1.3  | Bevestiging .....                                   | 4  |
| 1.4  | Aanbiedingen .....                                  | 4  |
| 1.5  | Overeenkomsten .....                                | 5  |
| 1.6  | Medewerking/informatieplicht Opdrachtgever .....    | 5  |
| 1.7  | Geheimhouding/Concurrentiebeding .....              | 5  |
| 1.8  | Aansprakelijkheid .....                             | 6  |
| 1.9  | Overdracht .....                                    | 7  |
| 1.10 | Niet-toerekenbare Tekortkoming .....                | 7  |
| 1.11 | Nietigheid .....                                    | 7  |
| 1.12 | Toepasselijk Recht en Geschillenregeling .....      | 7  |
| 2    | Delta-N PRODUCTEN EN DIENSTEN .....                 | 9  |
| 2.1  | Gebruiksrecht Programmatuur .....                   | 9  |
| 2.2  | Controles .....                                     | 9  |
| 2.3  | Onderhoud .....                                     | 10 |
| 2.4  | Adviezen .....                                      | 10 |
| 2.5  | Support .....                                       | 10 |
| 2.6  | Beveiliging .....                                   | 10 |
| 2.7  | Maatwerk .....                                      | 11 |
| 2.8  | Meerwerk .....                                      | 11 |
| 2.9  | Installatie en Implementatie .....                  | 11 |
| 2.10 | Backups .....                                       | 11 |
| 2.11 | Werkzaamheden .....                                 | 12 |
| 3    | IaaS, PaaS, SaaS .....                              | 13 |
| 3.1  | (op)leveren van de infrastructuur .....             | 13 |
| 3.2  | Algemeen .....                                      | 13 |
| 3.3  | Browser .....                                       | 13 |
| 3.4  | Gebruik van Identificatie gegevens .....            | 14 |
| 3.5  | Wijzigingen in de IaaS, PaaS, SaaS .....            | 14 |
| 3.6  | Verplichtingen Opdrachtgever IaaS, PaaS, SaaS ..... | 14 |

|     |                                                          |    |
|-----|----------------------------------------------------------|----|
| 3.7 | Verwerking persoonsgegevens .....                        | 14 |
| 3.8 | Gedragcode .....                                         | 16 |
| 4   | CURSUSSEN .....                                          | 17 |
| 4.1 | Aanmelding .....                                         | 17 |
| 4.2 | Annulering.....                                          | 17 |
| 4.3 | Uitvoering.....                                          | 17 |
| 4.4 | Besloten Cursussen.....                                  | 17 |
| 4.5 | Weigering Deelnemer .....                                | 17 |
| 5   | DERDEN PRODUCTEN .....                                   | 18 |
| 5.1 | Derden Producten en Diensten 6.1 .....                   | 18 |
| 5.2 | Algemene Voorwaarden Derden .....                        | 18 |
| 6   | (AF/OP) LEVERING.....                                    | 19 |
| 6.1 | Haalbaarheidsonderzoek .....                             | 19 |
| 6.2 | (Leverings)termijn.....                                  | 19 |
| 6.3 | Voorbehoud .....                                         | 19 |
| 6.4 | Risico .....                                             | 19 |
| 6.5 | installatie, acceptatie procedures (af/op)levering ..... | 20 |
| 6.6 | Testrapport .....                                        | 20 |
| 6.7 | Fouten.....                                              | 20 |
| 6.8 | Wijziging Prestatie .....                                | 20 |
| 6.9 | Garantie.....                                            | 21 |
| 7   | PRIJZEN EN BETALINGEN .....                              | 22 |
| 7.1 | Prijzen en betalingen .....                              | 22 |
| 7.2 | Prijswijzigingen.....                                    | 22 |
| 7.3 | Fixed price .....                                        | 22 |
| 7.4 | Nacalculatie .....                                       | 23 |
| 7.5 | Voorschot .....                                          | 23 |
| 8   | INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN .....                     | 24 |
| 8.1 | Rechten van Delta-N en Opdrachtgever.....                | 24 |
| 8.2 | Vrijwaring.....                                          | 24 |

# 1 ALGEMEEN

## 1.1 Toepasselijkheid

- 1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Delta-N en Opdrachtgever.
- 1.1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Delta-N, tenzij deze door Delta-N uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.1.3 Delta-N kan de Algemene Voorwaarden Delta-N wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Delta-N zullen van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.
- 1.1.4 Wijzigingen in, evenals aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Delta-N en/of de tussen Delta-N en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Delta-N zijn vastgelegd.
- 1.1.5 Indien met de handelsnaam die Opdrachtgever hanteert meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Delta-N gesloten overeenkomst.
- 1.1.6 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich niet tot die aanduiding.

## 1.2 Definities

- 1.2.1 Gebruik woorden en termen: In de Algemene Voorwaarden Delta-N worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.
- 1.2.2 Algemene Voorwaarden Derden: Onder Algemene Voorwaarden Derden wordt begrepen de voorwaarden die van toepassing zijn op Derden Producten en Diensten.
- 1.2.3 Applicatie Software: De applicatie die functionaliteit biedt aan gebruikers. Dit kan een (software) Delta-N Product zijn, een (software) Derden Product of software van Opdrachtgever dan wel een derde gelicentieerd aan Opdrachtgever.
- 1.2.4 As is: (geheel) beschreven en Opdrachtgever geeft aan de eigenschappen van het Product voldoende te kennen en/of getest te hebben en het Product af te nemen zoals het wordt aangeboden. Opdrachtgever koopt op eigen bate en schade en partijen sluiten een beroep op dwaling uit.
- 1.2.5 As specified: Levering van het Product is in overeenstemming met de Documentatie.
- 1.2.6 SaaS: (Software as a Service) omvat het door Delta-N direct en/of indirect (middels derden) via Hosting beschikbaar stellen van Applicatie Software.
- 1.2.7 Delta-N: Delta-N B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan Delta-N B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Delta-N van toepassing heeft verklaard.
- 1.2.8 Delta-N Producten en Diensten: Alle door Delta-N verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Delta-N berusten.
- 1.2.9 Back-up: Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.
- 1.2.10 Cursussen: Alle cursussen, opleidingen, trainingen en daaraan gerelateerde activiteiten.
- 1.2.11 Datacenter: Een datacenter is een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan voornamelijk het Internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in één of meer Datacenters.
- 1.2.12 Derden infrastructuur: Dat deel van de infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd via Delta-N aan Opdrachtgever en waar Delta-N in beginsel geen controle op kan uitvoeren. Dit is een Derden Product en Dienst.
- 1.2.13 Derden Producten en Diensten: Alle door Delta-N verstrekte diensten, de daaruit producten en voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Delta-N berusten.
- 1.2.14 Documentatie: De nadere (functionele) beschrijving van Producten en Diensten die aan Opdrachtgever wordt geleverd dan wel verstrekt.
- 1.2.15 Fair Use: Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten en Diensten.

- 1.2.16 Fixed Price: Zoals nader omschreven in artikel 7.3.
- 1.2.17 Fouten: Zoals nader omschreven in artikel 6.7.
- 1.2.18 Garantie: Zoals nader omschreven in artikel 6.9.
- 1.2.19 Haalbaarheidsonderzoek: Zoals nader omschreven in artikel 6.1.1.
- 1.2.20 Hosting: Het aanbieden, onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan en/ of aanbieden van informatie en/of Applicatie software, op de Delta-N infrastructuur dan wel Derden infrastructuur welke zijn geplaatst in Datacenters.
- 1.2.21 Hosting Diensten: De gezamenlijke aanduiding voor IaaS, PaaS en SaaS.
- 1.2.22 IaaS (infrastructuur as a Service) omvat het door Delta-N direct en/of indirect (middels derden) via Hosting beschikbaar stellen van infrastructuur en infrastructuur software.
- 1.2.23 Infrastructuur: De verzameling informatie- en communicatietechnologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt worden voor dataverwerking en/of telefonie. Dit kan zijn Derden infrastructuur, Opdrachtgever infrastructuur, en Publieke Infrastructuur
- 1.2.24 Identificatie gegevens: Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 1.2.25 Nacalculatie: Zoals nader omschreven in artikel 7.4.
- 1.2.26 Objectcode: De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer.
- 1.2.27 Onderhoud: Zoals nader omschreven in artikel 2.3.
- 1.2.28 Opdrachtgever: Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af/op)levering van Producten en Diensten.
- 1.2.29 PaaS (Platform as a Service) omvat het door Delta-N direct en/of indirect (middels derden) via Hosting beschikbaar stellen van platform software
- 1.2.30 Procesdata: ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.
- 1.2.31 Producten en Diensten: Alle door Delta-N verstrekte Delta-N Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. SaaS valt onder Producten en Diensten.
- 1.2.32 Publieke infrastructuur: Dat deel van de infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd en waar Delta-N geen enkele controle op kan uitvoeren. Het internet valt hieronder.
- 1.2.33 Sourcecode: De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze kan gerelateerde Sourcecode-systeemdocumentatie en opmerkingen omvatten. De Sourcecode omvat niet de Objectcode. Sourcecodes van Delta-N dan wel derden partijen worden niet aan opdrachtgever verstrekt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 1.2.34 Support: Zoals nader omschreven in artikel 2.5.
- 1.2.35 Voorschot: Zoals nader omschreven in artikel 7.5.
- 1.2.36 Werkdagen: Normale Nederlandse werktijden (9.00-17.30 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

## 1.3 Bevestiging

- 1.3.1 Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitspraken van welke aard dan ook van werknemers van Delta-N zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Delta-N.

## 1.4 Aanbiedingen

- 1.4.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4.2 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

## 1.5 Overeenkomsten

- 1.5.1 Een overeenkomst tussen Delta-N en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (een) jaar indien (af/op) levering betrekking heeft op een Product, zoals doch niet beperkt tot Onderhoud en Support, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (een) jaar.
- 1.5.2 Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.1, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) kalenderdagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.3 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.5.4 Delta-N heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechterlijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgevers onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van Delta-N op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar.
- 1.5.5 Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

## 1.6 Medewerking/informatieplicht Opdrachtgever

- 1.6.1 Alle opdrachten worden door Delta-N uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Delta-N kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2 Opdrachtgever zal Delta-N alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Delta-N staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Delta-N in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Delta-N het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.4 Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Delta-N te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.6.5 Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten en Diensten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van Delta-N, zoals nader uiteengezet in artikel 2.1.4), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Delta-N mede te delen in de gevallen dat Delta-N Onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten en Diensten.
- 1.6.6 Ingeval Delta-N activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Delta-N in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte, werkplek, computer en benodigde software zorgen. Daarnaast dient opdrachtgever te beschikken over een werkruimte die voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Arbeidwet en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.

## 1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding

- 1.7.1 Delta-N en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten en Diensten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

- 1.7.2 Delta-N is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten en Diensten zijn verleend op de Delta-N website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.3 Opdrachtgever en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Delta-N of door Delta-N gedetacheerde medewerkers, behoudens schriftelijke toestemming van Delta-N. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.7.4 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend euro) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Delta-N om vergoeding van de volledige geleden schade te eisen.

## 1.8 Aansprakelijkheid

- 1.8.1 De totale aansprakelijkheid van Delta-N zal, met inachtneming van artikel 1.8.2 en 1.8.3, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Delta-N heeft ontvangen van Opdrachtgever van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van € 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.
- 1.8.2 Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (een) jaar en de aansprakelijkheid van Delta-N vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Delta-N op basis van de duurovereenkomst voor 1 (een) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend euro).
- 1.8.3 De totale aansprakelijkheid van beide partijen wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting en/of een aangeboden vrijwaring is een uitzondering op hetgeen gesteld in artikelen 1.8.1 en 1.8.2: deze is beperkt tot twee keer het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) dat Delta-N heeft ontvangen van Opdrachtgever voor 2 (twee) jaar, met een maximum van € 350.000,-, (driehonderdvijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.
- 1.8.4 De totale aansprakelijkheid van Delta-N voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- (een miljoen euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.
- 1.8.5 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
  - b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.8.6 Aansprakelijkheid van Delta-N voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.7 Buiten het in artikel 1.9 genoemde geval rust op Delta-N geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grand waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.8 De aansprakelijkheid van Delta-N ontstaat slechts indien Opdrachtgever Delta-N, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Delta-N 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 Delta-N in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.9 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Delta-N daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.8.10 Opdrachtgever vrijwaart Delta-N van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Delta-N is afgeleverd.
- 1.8.11 Delta-N aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten en Diensten, die Delta-N aan Opdrachtgever heeft (af/op)geleverd. Indien mogelijk zal Delta-N zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.

- 1.8.12 Tenzij er een service level agreement is overeengekomen dat anders bepaalt, is Delta- N niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en/of Garantie.

## 1.9 Overdracht

- 1.9.1 De tussen Delta-N en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Delta-N. Opdrachtgever geeft Delta-N bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan: i) moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen; ii) een derde partij in het geval van fusie of overname van Delta-N. Indien dit geschiedt, zal Delta-N Opdrachtgever hieromtrent informeren.

## 1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming

- 1.10.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Delta-N liggen en bedrijfsrisico's van Delta-N, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Delta- N, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en Diensten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, (D)Dos-aanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoornis in de gang of in de werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook vrijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswegen, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaal schaarste, diefstal, verkeers hinder en/of transportbelemmeringen.
- 1.10.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Delta-N de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3 Delta-N behoudt het recht, indien zich een niet- toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Delta-N voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.10.4 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van een der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

## 1.11 Nietigheid

- 1.11.1 Indien een of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.11.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

## 1.12 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

- 1.12.1 Op alle door Delta-N met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.12.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen

- 1.12.3 Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Den Haag, locatie 's-Gravenhage.
- 1.12.4 Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Den Haag, locatie 's-Gravenhage, alvorens zich tot de SGOA te wenden (of in afwachting van het arbitrale vonnis), om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

## 2 Delta-N PRODUCTEN EN DIENSTEN

### 2.1 Gebruiksrecht Programmatuur

- 2.1.1 Delta-N verleent Opdrachtgever het niet- exclusieve recht tot het gebruik van de Producten en Diensten, met daarbij behorende documentatie.
- 2.1.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten en Diensten op de met Delta-N overeengekomen verwerkingseenheid en het met Delta-N overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten en Diensten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers, servers en/of werkstations is beperkt tot 1 (een).
- 2.1.3 Het gebruiksrecht voor software Producten en Diensten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.1.4 Het is Opdrachtgever verboden de Producten en Diensten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Delta-N te hebben ontvangen.
- 2.1.5 Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging een (koude) Back- up te maken van de ter beschikking gestelde Producten en Diensten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Delta-N. De gemaakte Back-up mag door Opdrachtgever niet voor operationele doeleinden worden gebruikt, zonder voorafgaande toestemming van Delta-N.
- 2.1.6 Het gebruiksrecht op de Producten en Diensten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.7 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten en Diensten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.8 Reverse engineering of decompilatie van de Producten en Diensten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet op grond van dwingend recht toegelaten.
- 2.1.9 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 2.1.10 De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten en Diensten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 5. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### 2.2 Controles

- 2.2.1 Delta-N is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten en Diensten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt.
- 2.2.2 Voorts is Delta-N gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de Producten en Diensten, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten en Diensten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan Delta-N weigert, is Delta-N gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en Diensten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en Diensten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Delta-N.
- 2.2.3 Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations het aantal overeengekomen gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstation licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstations licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste (af/op) levering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tevens behoudt Delta-N zich het recht voor om een melding te maken bij de Business Software Alliance (BSA).

## 2.3 Onderhoud

- 2.3.1 Delta-N biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Product, de mogelijkheid om Onderhoud te nemen.
- 2.3.2 Onderhoud op de Producten en Diensten geschiedt op basis van een periodiek Voorschot en/ of op basis van nacalculatie met vooraf overeengekomen tarieven, tegen nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen artikel 2.3 bepaalt.
- 2.3.3 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates van de aan Opdrachtgever gelicentieerde Producten en Diensten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde Product inhouden. Delta-N is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.
- 2.3.4 Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is Delta-N gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.
- 2.3.5 Delta-N is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Producten en Diensten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Producten en Diensten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 2.3.6 Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door Delta-N aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Delta-N zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

## 2.4 Adviezen

- 2.4.1 Alle Producten en Diensten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Support (artikel 2.5), consultancy en projectmanagement, Haalbaarheidsonderzoek (artikel 6.1) zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 2.4.2 Delta-N is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 2.4.3 Delta-N zal adviezen geven op basis van door Delta-N aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteit problemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar) kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

## 2.5 Support

- 2.5.1 Indien overeengekomen verricht Delta-N Support met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde Producten en Diensten. Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten en Diensten. Support geschiedt in beginsel op basis van een periodiek Voorschot. Delta-N zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Producten en Diensten.
- 2.5.2 Indien Opdrachtgever over software beschikt die niet meer ondersteund wordt door Delta-N is Delta-N gerechtigd een eventuele support overeenkomst op de betreffende software te beëindigen of op te schorten tot het moment de meest recente versie van de software door Opdrachtgever in gebruik is.

## 2.6 Beveiliging

- 2.6.1 Uitsluitend in het geval waar Delta-N systeem- en netwerkbeheer uitvoert zal Delta-N zorg dragen voor beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang door derden van de door Delta-N beheerde systemen en/of netwerken.
- 2.6.2 Beveiliging geschiedt naar eigen inzicht van Delta-N en wordt uitsluitend uitgevoerd naar beste weten en kunnen.
- 2.6.3 Delta-N zal periodiek zorgdragen voor preventieve maatregelen tegen ongeautoriseerde toegang door derden. Delta-N is nimmer aansprakelijk indien de beveiliging doorbroken mocht worden. Indien de beveiliging doorbroken mocht worden zal Delta-N zo spoedig mogelijk maatregelen nemen om de ongeautoriseerde toegang te blokkeren.

## 2.7 Maatwerk

- 2.7.1 Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.
- 2.7.2 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Delta-N Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Delta-N zal de Delta-N Productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.
- 2.7.3 Delta-N is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Delta-N ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.7.4 Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 10% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 2.7.5 Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij Delta-N berusten, zoals omschreven in artikel 8.1.

## 2.8 Meerwerk

- 2.8.1 Indien Delta-N van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Delta-N daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 2.8.2 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

## 2.9 Installatie en Implementatie

- 2.9.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Delta-N de Producten en Diensten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 2.9.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Delta-N opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 2.9.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 2.9.4 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Delta-N om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

## 2.10 Backups

- 2.10.1 Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Delta-N zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 2.10.2 Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor Delta-N wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat Delta-N geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups zal Delta-N Back-ups maken. Delta-N is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups of enig ander verlies of onbruikbaar worden van gegevens.

## 2.11 Werkzaamheden

- 2.11.1 Alle werkzaamheden, Onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 2.11.2 Voor elke onafgebroken periode waarin Delta- N voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Delta-N verricht, is Delta-N gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (een) uur bedraagt.
- 2.11.3 Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende Tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 2.11.4 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Delta-N gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 2.11.5 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Delta-N gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Delta-N is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 2.11.6 Delta-N is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

## 3 IaaS, PaaS, SaaS

### 3.1 (op)leveren van de infrastructuur

- 3.1.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Delta-N zo spoedig mogelijk de gevraagde omgeving binnen de Delta-N infrastructuur en/of Derden infrastructuur (op)leveren.
- 3.1.2 Opdrachtgever zal alle voor (op)levering noodzakelijke bescheiden, gegevens, informatie, informatiedragers en alle andere voor uitvoering noodzakelijke materialen volledig, deugdelijk en tijdig aan Delta-N verstrekken.

### 3.2 Algemeen

- 3.2.1 Een IaaS, PaaS en SaaS platform wordt door Delta-N ter beschikking gesteld via een door Delta-N gekozen IaaS, PaaS, SaaS provider. Dit zijn Derden Producten en Diensten. Op de ter beschikkingstelling van de IaaS, PaaS, SaaS en het gebruik daarvan zijn Algemene Voorwaarden Derden, Service Level Agreements en Licentie overeenkomsten van toepassing.
- 3.2.2 Indien de omgeving waarin de IaaS, PaaS, SaaS wordt aangeboden in beheer is bij Opdrachtgever, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de gevolgen van door haar zelf verrichte aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen in de aangeboden IaaS, PaaS, SaaS. In het geval Delta-N de IaaS, PaaS, SaaS- omgeving beheert dient Opdrachtgever te allen tijde aan Delta-N toestemming te vragen voor het doorvoeren van aanpassingen, uitbreidingen en of andere wijzigingen. Delta-N is niet gehouden support te leveren op de IaaS, PaaS, SaaS indien Opdrachtgever deze toestemming niet heeft gevraagd.
- 3.2.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de IaaS, PaaS, SaaS beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Delta-N vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op Delta-N rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de IaaS, PaaS, SaaS en het gebruik ervan door Delta-N opgeschort.
- 3.2.4 Opdrachtgever stelt Delta-N in de gelegenheid te controleren of de in artikel 3.2.3 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 3.2.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 3.2.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 3.2.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Delta-N het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 3.2.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Delta-N omtrent de IaaS, PaaS en SaaS op te volgen.
- 3.2.7 Delta-N is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de IaaS, PaaS, SaaS te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Delta-N verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de IaaS, PaaS, SaaS die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.
- 3.2.8 Indien Opdrachtgever een storing constateert die de werking van de IaaS, PaaS, SaaS bemoeilijkt of onmogelijk maakt, dient Opdrachtgever dit aan Delta-N te melden. Delta-N zal vervolgens onderzoeken wat de oorzaak is van de storing en Opdrachtgever informeren over de te nemen maatregelen die leiden c.q. mogelijkkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 3.2.9 De kosten voor het eventueel onderzoek dan wel opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever, ongeacht mocht blijken dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.
- 3.2.10 Delta-N kan, indien zij dit noodzakelijk acht, Opdrachtgever van tevoren op de hoogte stellen van voorgenomen Onderhoud voor wat betreft de IaaS, PaaS, SaaS.

### 3.3 Browser

- 3.3.1 De Hosting Diensten zijn toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser, een Remote Desktop Protocol Client en/of andere Client. De versie van de Client software waarvoor de Hosting Diensten bij het tot stand komen van de overeenkomst zijn geoptimaliseerd, zullen door Delta-N nader kenbaar worden gemaakt.
- 3.3.2 Delta-N is niet verplicht de toegang tot de Hosting Diensten middels de door Delta-N kenbaar gemaakte browsers optimaal te houden. Delta-N is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de Hosting Diensten die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door Delta-N geadviseerde browsers, Remote Desktop Protocol Clients en/of andere Client.

- 3.3.3 Indien een geval als beschreven in artikel 3.3.2 zich mocht voordoen dan zal Delta-N zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser dan wel Remote Desktop Protocol Client. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

## 3.4 Gebruik van Identificatie gegevens

- 3.4.1 Delta-N zal Identificatie gegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten en Diensten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatie gegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Delta-N hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 3.4.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de identificatie gegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Delta-N aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de identificatie gegevens.
- 3.4.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de identificatie gegevens van Opdrachtgever, kan Delta-N Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.

## 3.5 Wijzigingen in de IaaS, PaaS, SaaS

- 3.5.1 Delta-N is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de IaaS, PaaS, SaaS voor wat betreft doch niet beperkt tot:
- a) toegangsprocedures, zoals:
    - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
    - \* beveiligingseisen.
  - b) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de IaaS, PaaS, SaaS.
- 3.5.2 Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgevers onderneming en/of de functionaliteit van de IaaS, PaaS, SaaS mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, Delta-N schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Delta-N dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de IaaS, PaaS, SaaS te beëindigen, zonder dat Delta-N tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

## 3.6 Verplichtingen Opdrachtgever IaaS, PaaS, SaaS

- 3.6.1 Indien middels de IaaS, PaaS, SaaS persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de IaaS, PaaS, SaaS, vrijwaart Opdrachtgever Delta-N van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 3.6.2 Opdrachtgever zal Delta-N onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de IaaS, PaaS, SaaS.
- 3.6.3 Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Delta-N omtrent Fair Use. Indien Opdrachtgever de door Delta-N gegeven aanwijzingen niet navolgt is Delta-N bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van de IaaS, PaaS, SaaS aan Opdrachtgever stop te zetten. Delta-N zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Delta-N en/of derden getroffen maatregelen.

## 3.7 Verwerking persoonsgegevens

- 3.7.1 Waar in dit artikel termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend.
- 3.7.2 Delta-N verwerkt de door of via Opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en ten behoeve van de doeleinden die met nadere instemming schriftelijk worden bepaald.

- 3.7.3 De verwerking heeft betrekking op de door Opdrachtgever gestelde verwerkingsdoelen, ten aanzien van de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen zoals opgenomen in de overeenkomst.
- 3.7.4 Delta-N zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 3.7.5 Delta-N gebruikt geanonimiseerde gegevens voor analytische en statistische doeleinden, ter verbetering van de eigen dienstverlening. Delta-N zal de verwerking van persoonsgegevens uitsluitend uitvoeren op en in overeenstemming met de schriftelijke instructie van Opdrachtgever. Delta-N zal de persoonsgegevens verder niet voor eigen doeleinden verwerken.
- 3.7.6 Delta-N stelt Opdrachtgever op de hoogte, indien naar zijn oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of anderszins onredelijk zijn.
- 3.7.7 Delta-N zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen. Dit betreft het verlenen van bijstand bij het vervullen van diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een gegevens bescherming effectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico. Delta-N mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- 3.7.8 Na ontdekking van een Datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 (12) van de AVG) zal Delta-N Opdrachtgever daarover zonder onredelijke vertraging informeren. Daarbij zal Delta-N redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en verdere en toekomstige Datalekken te voorkomen. De kennisgeving aan Opdrachtgever omvat, voor zover op dat moment bekend, in ieder geval:
- de aard van het Datalek;
  - de (te verwachten) gevolgen van het Datalek;
  - welke categorieën persoonsgegevens zijn getroffen door het Datalek;
  - of en hoe de betreffende persoonsgegevens waren beveiligd;
  - de (voorgestelde) maatregelen om de gevolgen van het Datalek te beperken of verdere Datalekken te voorkomen;
  - de categorieën betrokkenen;
  - het (geschatte) aantal betrokkenen; en
  - eventueel afwijkende contactgegevens voor de opvolging van de melding. De kennisgeving zal geschieden aan de bij Delta-N bekende contactpersoon.
- 3.7.9 Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het melden van eventuele inbreuken in verband met persoonsgegevens. Delta-N zal echter, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover hij beschikt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever met betrekking tot (nieuwe ontwikkelingen omtrent) de inbreuk in verband met persoonsgegevens.
- 3.7.10 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn wettelijke rechten uit Hoofdstuk III van de AVG richt aan Delta-N, zal Delta-N het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Delta-N zal, indien Opdrachtgever dit verlangt medewerking verlenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Delta-N zal het verzoek zelfstandig afhandelen, indien dit gelet op de samenwerking noodzakelijk is. Delta-N mag hiervoor redelijke gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 3.7.11 Opdrachtgever machtigt Delta-N om sub verwerkers in te schakelen bij het verlenen van de diensten onder de Overeenkomst. Op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zal Delta-N Opdrachtgever informeren over de door haar ingeschakelde sub verwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om op redelijke gronden schriftelijk bezwaar te maken tegen een bepaalde sub verwerker(s). Indien Opdrachtgever bezwaar maakt, zullen partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen. Delta-N legt aan de ingeschakelde sub verwerker(s) ten minste dezelfde verplichtingen op als op grond van dit artikel tussen Opdrachtgever en Delta-N zijn overeengekomen.
- 3.7.12 Opdrachtgever heeft het recht de naleving door Delta-N van de verplichtingen uit dit artikel te laten controleren door middel van een audit uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij, die aan geheimhoudingsplicht gebonden is. De audit kan alleen worden uitgevoerd in geval van een redelijk en gegrond vermoeden van overtreding van dit artikel, dat schriftelijk aan Delta-N is medegedeeld. De bevindingen van de audit zullen door partijen in gezamenlijk overleg worden beoordeeld en al dan niet door één der partijen of gezamenlijk worden uitgevoerd. De kosten van de in dit artikel beschreven controle komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij en voor zover uit deze controle blijkt dat Delta-N toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit dit artikel. In dat geval komen de kosten van de controle voor rekening van Delta-N.
- 3.7.13 Delta-N mag de persoonsgegevens verwerken in elk land binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en buiten de EER, mits er passende waarborgen genomen zijn conform hoofdstuk V van de AVG en wordt voldaan aan andere verplichtingen op grond van deze verwerkingsovereenkomst en de AVG. Delta-N zal Opdrachtgever, indien

Opdrachtgever daar expliciet om verzoekt, melden naar welk derde land of naar welke derde landen de persoonsgegevens worden doorgegeven, tenzij een op Delta-N van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Delta-N Opdrachtgever, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

## 3.8 Gedragscode

- 3.8.1 Delta-N behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt 4.2 krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Delta-N erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de IaaS, PaaS, SaaS inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Delta-N en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.
- 3.8.2 Delta-N zal nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 3.8.1 door en/of ten behoeve van Delta-N genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 3.8.1 door en/of ten behoeve van Delta-N genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 3.8.3 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Delta-N, zoals uiteengezet in artikel 3.8.1, heeft Delta-N overeenkomstig artikel 1.5.3 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Delta-N tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

## 4 CURSUSSEN

### 4.1 Aanmelding

- 4.1.1 Aanmelding tot deelname aan een Cursus dient uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Cursus te geschieden. Indien de gewenste Cursus is volgeboekt, zal daarover een mededeling worden gedaan.
- 4.1.2 Delta-N verzendt direct na ontvangst van de aanmelding een schriftelijke bevestiging van de voor Opdrachtgever geplande Cursus. Voor aanmeldingen die mondeling zijn geschied, wordt de opdrachtbevestiging geacht de aanmelding juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 3 (drie) Werkdagen.
- 4.1.3 Cursussen worden verstrekt tegen de dan geldende Cursustarieven. Delta-N is gerechtigd de door Delta-N gemaakte kosten voor onder andere de huur van de Cursusruimte, het lesmateriaal e.d. in rekening te brengen.

### 4.2 Annulering

- 4.2.1 Delta-N behoudt zich het recht voor een Cursus wegens gebrek aan het vereiste aantal inschrijvingen te annuleren. Opdrachtgever zal in beginsel uiterlijk 1 (een) week voor aanvang van de Cursus over een dergelijke annulering bericht ontvangen. Eventueel reeds betaalde Cursuskosten zullen worden gerestitueerd. Opdrachtgever kan beslissen toch deel te nemen aan de Cursus tegen een hogere Cursusprijs. Een en ander zal in overleg worden besproken.
- 4.2.2 Annulering door Opdrachtgever is kosteloos tot uiterlijk 4 (vier) weken voor aanvang van de Cursus, nadien wordt 50% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening gebracht. Indien Opdrachtgever 1 (een) week of korter voor aanvang, of na aanvang van de Cursus annuleert, behoudt Delta-N zich het recht voor 100% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening te brengen.

### 4.3 Uitvoering

- 4.3.1 Delta-N zal alles in het werk stellen om de Cursus conform het gepubliceerde rooster te verzorgen, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien een Cursus als gevolg van bijzondere omstandigheden geen doorgang kan vinden of moet worden onderbroken. In een dergelijk geval zal Delta-N er naar redelijkheid naar streven om de Cursus eventueel op een later tijdstip te verzorgen, c.q. te voltooien. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zullen de reeds betaalde Cursuskosten voor de Cursus/ Cursussen die niet heeft/hebben plaatsgevonden worden gerestitueerd.

### 4.4 Besloten Cursussen

- 4.4.1 Besloten Cursussen zijn voor Opdrachtgever verzorgde Cursussen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Opdrachtgever. Besloten Cursussen kunnen zowel op locatie van Delta-N als op locatie van Opdrachtgever verzorgd worden.
- 4.4.2 Tarieven voor besloten Cursussen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft Delta-N het recht de Cursusdagprijs te verhogen of te verlagen.
- 4.4.3 Indien besloten Cursussen op locatie bij 5.2 Opdrachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen overeenkomstig artikel 1.6.6

### 4.5 Weigering Deelnemer

- 4.5.1 Delta-N behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de Cursus te weigeren:
  - a) indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Cursus;
  - b) uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor Delta-N redelijke gronden.

## 5 DERDEN PRODUCTEN

### 5.1 Derden Producten en Diensten

- 5.1.1 Delta-N is gerechtigd Derden Producten en Diensten te verstrekken dan wel Derden Producten en Diensten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Delta-N is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.2 Indien Delta-N Derden Producten en Diensten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Delta-N tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 5.1.3 Delta-N levert rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.1.4 Er vindt door Delta-N geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.5 Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten en Diensten verzorgt Delta-N:
  - a) De service op Derden Producten en Diensten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
  - b) maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.1.6 Reparaties van Derden Producten en Diensten:
  - a) Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten en Diensten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
  - b) Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Delta-N worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

### 5.2 Algemene Voorwaarden Derden

- 5.2.1 Bij de levering van Derden Producten en Diensten zijn Algemene Voorwaarden Derden van toepassing. De Algemene Voorwaarden Derden zullen, indien beschikbaar bij Delta-N, op verzoek ter beschikking worden gesteld in hetzelfde formaat en dezelfde taal zoals Delta-N deze heeft ontvangen.
- 5.2.2 Zodra opdrachtgever via Delta-N Derden producten afneemt, verklaart opdrachtgever kennis te hebben genomen van de betreffende voorwaarden en condities van deze Derden producten.

## 6 (AF/OP) LEVERING

### 6.1 Haalbaarheidsonderzoek

- 6.1.1 Een Haalbaarheidsonderzoek is een onderzoek dat Delta-N kan uitvoeren alvorens over te gaan tot (af/op) levering. Het doel van het Haalbaarheidsonderzoek is om in een vroeg stadium Opdrachtgever voor te lichten omtrent de haalbaarheid van de opdracht.
- 6.1.2 Op basis van de bevindingen die voortvloeien uit het Haalbaarheidsonderzoek zal Delta-N een positief advies dan wel negatief advies uitbrengen omtrent de haalbaarheid van de opdracht. Een positief leveringsadvies houdt doorgaans in dat Delta-N tot (af/op)levering zal overgaan. Een negatief leveringsadvies houdt in dat Delta-N met redenen omkleed de (af/op)levering zal afwijzen en zo mogelijk een alternatief zal voorstellen.
- 6.1.3 De kosten van het Haalbaarheidsonderzoek zullen altijd voor rekening van Opdrachtgever zijn ongeacht de uitslag van het Haalbaarheidsonderzoek.

### 6.2 (Leverings)termijn

- 6.2.1 Alle door Delta-N eventueel genoemde en voor Delta-N geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Delta-N bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden Genomen
- 6.2.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Delta-N naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Delta-N en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 6.2.3 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Delta-N behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Delta-N. Delta-N aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

### 6.3 Voorbehoud

- 6.3.1 Delta-N verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Delta-N en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een ondertekend exemplaar van de door Delta-N opgestelde overeenkomst is ontvangen door Delta-N en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Delta-N met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een ondertekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Delta-N zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een ondertekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 6.3.2 Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van Producten en Diensten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling kosten de Producten en Diensten binnen een week, na opdracht daartoe van Delta-N, terug te leveren aan Delta-N. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 6.3.3 Indien Opdrachtgever, uit door Delta-N afgeleverde Producten en Diensten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor Delta-N en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor Delta-N totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. Delta-N behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe product.

### 6.4 Risico

- 6.4.1 Het Product is voor risico van Opdrachtgever van de (af/op)levering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan Delta-N kan worden toegerekend.
- 6.4.2 Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de (af/op)levering moet meewerken.

## 6.5 installatie, acceptatie procedures (af/op)levering

- 6.5.1 Delta-N zal de Producten en Diensten aan Opdrachtgever conform de door Delta-N schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren.
- 6.5.2 Levering, door of middels Delta-N, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 6.5.3 Uitsluitend in het geval waar installatie door Delta-N plaatsvindt zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt maximaal 5 (vijf) werkdagen - tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten en Diensten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken. Gedurende de acceptatie periode mogen er geen wijzigingen in welke vorm dan ook aan het opgeleverde systeem worden doorgevoerd door opdrachtgever.
- 6.5.4 De Producten en Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd: bij de (af/op)levering indien er geen acceptatieperiode van toepassing is, dan wel indien er een acceptatieperiode van toepassing is: op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel indien Delta-N voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 6.6) ontvangt: op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 6.7) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 6.7.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 6.5.5 Indien de Producten en Diensten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat probleembeperkende maatregelen te implementeren.
- 6.5.6 In afwijking van het voorgaande zullen de Producten en Diensten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

## 6.6 Testrapport

- 6.6.1 Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten en Diensten Fouten, zoals omschreven in artikel 6.7, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Delta-N hier direct over informeren door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen. De resterende acceptatieperiode wordt voortgezet nadat het product zodanig is aangepast dat de fouten zijn verholpen.

## 6.7 Fouten

- 6.7.1 Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door Delta-N schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk Delta-N Producten en Diensten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan Delta-N te maken.
- 6.7.2 Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten en Diensten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 6.7.3 Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door Delta-N aangewezen locatie. Delta-N is gerechtigd om tijdelijke oplossingen probleembeperkende maatregelen te implementeren.
- 6.7.4 Acceptatie van de Producten en Diensten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten en Diensten redelijkerwijs niet in de weg staan.

## 6.8 Wijziging Prestatie

- 6.8.1 Delta-N mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten en Diensten andere Producten en Diensten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 6.8.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Delta-N steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## 6.9 Garantie

- 6.9.1 Delta-N garandeert niet dat de Producten en Diensten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.
- 6.9.2 Delta-N garandeert niet dat de Producten en Diensten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.
- 6.9.3 De op Derden Producten en Diensten gegeven Garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten en Diensten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals vermeld in artikel 5.

## 7 PRIJZEN EN BETALINGEN

### 7.1 Prijzen en betalingen

- 7.1.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffing heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 7.1.2 Delta-N zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot verrekening gerechtigd te zijn.
- 7.1.3 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Delta-N verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Delta-N verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 500,- (vijfhonderd euro). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente verhoogd met 3%, in rekening worden gebracht.
- 7.1.4 Delta-N heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 7.1.5 Indien Delta-N niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Delta-N gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.
- 7.1.6 De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 7.1.7 Het verschuldigde bedrag in artikel 7.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Delta-N geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Delta-N worden uurlozen, reis- en wachtijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachtijdvergoeding bedraagt 100% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Delta-N bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.
- 7.1.8 Bovenstaande bepalingen laten overige Delta-N toekomende rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

### 7.2 Prijswijzigingen

- 7.2.1 De tussen Delta-N en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van stroom, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Delta-N is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten en Diensten) en/of wijziging van de wisselkoers, en/of jaarlijks op basis van de CBS consumentenprijsindex alle huishoudens, reeks 2015=100, de prijzen aan te passen. Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van € 2,50.

### 7.3 Fixed price

- 7.3.1 Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht. Tenzij Delta-N een beroep kan doen op artikel 1.6.4 worden meer-uren niet in rekening gebracht.

## 7.4 Nacalculatie

- 7.4.1 Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Delta-N aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

## 7.5 Voorschot

- 7.5.1 Delta-N is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is Delta-N gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Delta-N uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## 8 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

### 8.1 Rechten van Delta-N en Opdrachtgever

- 8.1.1 Delta-N heeft het exclusieve recht de Delta-N Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 8.1.2 Tenzij er sprake is van Derden Producten en Diensten, blijven voor elke opdracht door Delta-N uitgevoerd waar en wanneer dan ook, 8.2 ongeacht of er sprake is van de (af/op) levering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Delta- N berusten.
- 8.1.3 Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Delta-N zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 8.1.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten en Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 8.1.5 De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Delta-N deze rechten heeft.
- 8.1.6 Indien Delta-N, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten en Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Delta-N berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Delta-N dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Delta-N dan wel de derde rechthebbende.
- 8.1.7 Delta-N behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursus materiaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

### 8.2 Vrijwaring

- 8.2.1 Delta-N zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de Delta-N Producten en Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. Delta-N zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:
  - a) Delta-N onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
  - b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Delta-N overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt Delta-N zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het Delta-N Product te verwerven of het Delta- N Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van Delta-N de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan Delta-N het afgeleverde Delta-N Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit Delta-N Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het Delta-N Product gemaakte gebruik.

8.2.2 Delta-N zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten en Diensten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

8.2.3 Indien tussen Delta-N en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever Delta-N vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.

