Tredion Algemene Voorwaarden

Versie 1.0 (1 juli 2026)

TREDION

I ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid

1.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Tredion Automatisering B.V. (hierna aan te duiden als "Tredion"), alsmede op alle overeenkomsten (verder "de Overeenkomst") tussen Opdrachtgever en Tredion.

2. Grondslag offertes

2.1 Tredion is in alle gevallen eerst gebonden, nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail) heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd.

3. Prijzen

3.1 Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door Tredion opgegeven prijzen steeds exclusief btw.

3.2 Tredion is gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren conform de CBS Dienstenprijsindex (DPI). Tredion is voorts gerechtigd prijsstijgingen van derde leveranciers door te belasten.

3.3 In andere situaties dan beschreven in lid 2 is Tredion gerechtigd haar prijzen en tarieven aan te passen met inachtneming van een termijn van drie maanden. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is hij gerechtigd binnen 30 dagen na de kennisgeving van de aanpassing de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

3.4 Tredion baseert de omvang van haar dienstverlening op het door Opdrachtgever verstrekte aantal gebruikers of – indien van toepassing – op het aantal gebruikers voortvloeiende uit geautomatiseerde inventarisatie. Het aantal gebruikers wordt maandelijks vastgesteld. Eventuele wijzigingen worden verwerkt op de eerstvolgende factuur. Opdrachtgever is niet gerechtigd meer dan 10% per maand in het aantal gebruikers af te schalen. De omvang van de afgenomen dienstverlening, en de daaraan onlosmakelijk verbonden componenten zoals werkplekbeheeruren, licenties en servicedesk ondersteuning, schaalt automatisch mee met het aantal gebruikers en zal dienovereenkomstig door Tredion in rekening worden gebruikt.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dienen betalingen steeds plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van Tredion.

4.2 Indien Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Tredion steeds gerechtigd de wettelijke handelsrente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Tredion gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten.

4.3 De Opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Tredion alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Tredion onverlet.

5. Termijnen

5.1 Afleveringstermijnen en/of (oplever)data gelden steeds als streefdata en zullen nimmer een fatale termijn zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen.

5.2 In geval van niet tijdige levering of nakoming dient Opdrachtgever Tredion schriftelijk aan te manen, waarbij aan Tredion termijn wordt gesteld om alsnog na te komen.

5.3 Eerst indien deze termijn wordt overschreden is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden voor zover nog geen levering heeft plaatsgevonden, zonder dat Tredion overigens in dat geval tot schadevergoeding gehouden zal zijn.

6. Geheimhouding

6.1 Partijen zijn tot geheimhouding verplicht van broncodes, technische gegevens en/of documentatie alsmede van alle andere gegevens (waaronder begrepen de inhoud van de Overeenkomst), afkomstig van de andere partij, die als vertrouwelijk zijn aan te merken.

6.2 De in dit artikel opgenomen verplichtingen gelden niet voor Tredion indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens noodzakelijk is ingevolge een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst.

7. Intellectuele eigendom

7.1 De eigendom van en alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot apparatuur, programmatuur, websites, databestanden, gebruikersdocumentatie, rapporten evenals voorbereidend materiaal daarvan, blijven te allen tijde bij Tredion, respectievelijk bij haar leveranciers rusten, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

7.2 Tredion zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke vordering welke gebaseerd is op grond van een beweerde inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht met betrekking tot producten of diensten afkomstig van Tredion, mits Opdrachtgever:

- Tredion van een aanspraak terstond schriftelijk op de hoogte stelt, en
- de behandeling van de zaak geheel aan Tredion overlaat en hiertoe alle medewerking verleent, en
- geen verklaringen aflegt, toezeggingen doet, rechten of feiten erkent zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tredion.

De in dit lid genoemde vrijwaring geldt niet voor producten en diensten, die afkomstig zijn van leveranciers van Tredion.

7.3 Indien wordt vastgesteld dat de aanspraak gegrond is, zal Tredion – naar haar keuze – zorg dragen dat Opdrachtgever het recht verkrijgt de producten en/of diensten te blijven gebruiken dan wel de producten zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer maken dan wel de producten en/of diensten vervangen. Indien geen van voornoemde oplossingen naar het redelijk oordeel van Tredion mogelijk zijn, zullen de inbreukmakende producten en/of diensten op nader overeen te komen voorwaarden worden teruggenomen.

7.4 De in dit artikel geregelde vrijwaring is niet van toepassing indien de aanspraak het gevolg is van het gebruik van de producten in combinatie met andere producten en/of diensten, die niet van Tredion afkomstig zijn.

7.5 In geen geval zal Tredion gehouden zijn tot verdergaande aansprakelijkheid met betrekking tot inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht dan in dit artikel beschreven.

8. Garantie

8.1 Tredion staat er niet voor in dat de producten en/of diensten geschikt zijn voor het beoogde gebruik. Tredion garandeert evenmin dat de producten en/of diensten zonder onderbreking zullen werken en/of steeds alle fouten worden hersteld.

8.2 Ten aanzien van producten en/of diensten afkomstig van derde leveranciers wordt uitsluitend garantie gegeven voor zover deze door vorenbedoelde leveranciers wordt verstrekt. Tredion zal zich jegens Opdrachtgever ervoor inspannen dat gerechtvaardigde aanspraken door deze derde leveranciers worden gehonoreerd.

8.3 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de werking van de producten en de beschikbaarheid en kwaliteit van de diensten kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het internet en daarnaast ook van het overige gebruik dat Opdrachtgever gelijktijdig maakt van zijn internetaansluiting.

8.4 Tredion staat er niet voor in dat de producten en/of diensten tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving. Tredion is gerechtigd om kosten in rekening te brengen ten einde het product en/of dienst aan te passen aan wijzigingen in wet- en regelgeving.

9. Producten en diensten van derden

9.1 Indien en voor zover Tredion producten en/of diensten van derden aan Opdrachtgever levert, gelden, voor wat betreft die producten en/of diensten de voorwaarden van die derden met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden.

9.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Tredion om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze voorwaarden.

10. Reclame

10.1 Opdrachtgever is verplicht bij ontvangst respectievelijk direct na installatie de geleverde producten te controleren op zichtbare gebreken en tekortkomingen. Reclames hieromtrent dienen op straffe van verval van recht binnen zeven dagen na aflevering van de producten schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van Tredion te worden gebracht. Reclames wegens andere gebreken dienen te geschieden terstond nadat Opdrachtgever deze heeft geconstateerd of redelijkerwijs had behoren te constateren.

10.2 In geval van gerechtvaardigde reclames is Tredion gehouden tot het - naar keuze van Tredion - binnen een redelijke termijn herstellen van fouten, dan wel tot het binnen een redelijke termijn vervangen van de producten, dan wel tot restitutie van de vergoeding ontvangen voor de desbetreffende producten.

10.3 Bij gebreken welke slechts een deel van de gehele opdracht betreffen, bestaat niet het recht tot weigering van de overige overeengekomen prestaties.

10.4 Indien de klacht van Opdrachtgever betrekking heeft op door Tredion uitgevoerde werkzaamheden, dient de klacht, op straffe van verval van rechten, te worden ingediend binnen 30 dagen na de beweerdelijke tekortkoming dan wel binnen 30 dagen na het moment waarop die tekortkoming redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt, waarna het recht Tredion aan te spreken vervalt.

11 Acceptatie

11.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever het product en/of de dienst in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is').

11.2 Het product en/of de dienst zal tussen partijen gelden als geaccepteerd, indien partijen een acceptietest zijn overeengekomen, na een succesvolle afronding van de acceptatietest, of, indien geen acceptatietest is overeengekomen, op het moment van ingebruikname van het product en/of de dienst.

12. Eigendomsvoorbehoud

12.1 Tredion behoudt zich de eigendomsrechten voor van alle aan Opdrachtgever afgeleverde en af te leveren producten, totdat volledige betaling, eventueel vermeerderd met rente en kosten, heeft plaatsgevonden.

12.2 Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op Opdrachtgever is overgegaan mag hij deze producten niet aan een derde verpanden of enig ander recht daarop verlenen en dient hij deze producten zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Tredion te bewaren.

12.3 Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van haar betalingsverplichtingen jegens Tredion of Tredion goede grond heeft te vrezen dat hij in de nakoming van die verplichtingen zal tekortschieten, is Tredion steeds bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten terug te nemen respectievelijk licenties te beëindigen.

13. Aansprakelijkheid

13.1 De totale aansprakelijkheid van Tredion wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Tredion voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 bedragen.

13.2 De totale aansprakelijkheid van Tredion voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken nimmer meer dan € 1.250.000.

13.3 De aansprakelijkheid van Tredion voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Tredion voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Tredion voorgeschreven toeleveranciers, uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Tredion verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

13.4 De in artikel 13.1 tot en met 13.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Tredion laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Tredion welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

13.5 De in artikel 13.1 tot en met 13.3 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 Tredion.

13.6 Iedere aansprakelijkheid van Tredion is, met inachtneming van de beperkingen zoals opgenomen in artikel 13.1 tot en met 13.5, steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door haar afgesloten verzekering(en) wordt uitbetaald. Tredion heeft een adequate bedrijfs-, beroepsaansprakelijkheids- en cyberverzekering.

13.7 Tenzij nakoming door Tredion blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Tredion wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Tredion onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Tredion ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Tredion in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

13.8 Opdrachtgever vrijwaart Tredion voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Tredion geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

13.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Tredion zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

14. Overmacht

14.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan Tredion niet worden toegerekend, als deze niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Tredion tot nakoming van de Overeenkomst. Tredion is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht.

14.2 Gevallen van overmacht kunnen, onder meer maar niet uitsluitend, zijn overmacht van toeleveranciers van Tredion, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Tredion zijn voorgeschreven, tekortkomingen in de nakoming door Tredion als gevolg van uitval of storingen van stroom, internetvoorzieningen, datanetwerk- of telecommunicatie faciliteiten, tekortkomingen in het netwerk en/of diensten en/of producten van een derde, oorlog of terrorisme of als gevolg van enige vorm van cybercriminaliteit.

15. Privacy

15.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Tredion worden verwerkt, ligt volledig bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover Tredion voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Tredion tegen elke rechtsvordering van een derde uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

15.2 Partijen zullen een separate verwerkersovereenkomst sluiten in de zin van art. 28 AVG.

16 Beveiliging

16.1 Tredion is ISO 270001 gecertificeerd. Tredion treft de passende en evenredige technische, operationele en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de Overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Tredion rekening gehouden met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten, de mate waarin zij aan risico's is blootgesteld, de omvang van haar organisatie, de kans dat zich incidenten voordoen en de ernst ervan, met inbegrip van de gevolgen.

16.2 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 16.1 genoemde factoren een op het risico afgestemd adequaat beveiligingsniveau.

16.3 Tredion kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Tredion zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

16.4 Opdrachtgever kan Tredion verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Tredion is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in haar beveiligingsmaatregelen. Tredion kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft Tredion de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

17. Overname van personeel

17.1 Geen der partijen mag tijdens de duur van de Overeenkomst of binnen 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst personeel van de andere partij in dienst nemen, tenzij dit geschiedt met toestemming van de andere partij. Mocht een der partijen in strijd met dit lid handelen, dan zal deze partij een onmiddellijk opeisbare boete aan de andere partij verbeuren ad € 50.000,- per overgenomen medewerker.

18. Bewijs

18.1 De (elektronische) administratie en logfiles van Tredion vormen volledig bewijs van de stellingen van Tredion, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

19. Duur van de overeenkomst

19.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde dan wel voor onbepaalde tijd.

19.2 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd. Tenzij één der partijen uiterlijk drie maanden voor de einddatum de andere partij schriftelijk heeft laten weten de Overeenkomst niet voort te willen zetten, zal de Overeenkomst steeds voor de duur van 1 jaar stilzwijgend worden verlengd.

19.3 Indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is ieder der partijen bevoegd de Overeenkomst bij aangetekende brief aan de andere partij te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

20 Exit

20.1 In geval van beëindiging van de Overeenkomst zal Tredion op eerste verzoek van Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtgever over eventuele noodzakelijke door Tredion uit te voeren overdrachtswerkzaamheden. Indien Opdrachtgever niet binnen 1 (één) maand na beëindiging van de Overeenkomst een verzoek heeft gedaan zoals bedoeld in onderhavig artikellid, vervallen alle verplichtingen van Tredion uit hoofde van dit artikel. [NAAM FPF ENTITEIT] kan door Opdrachtgever maximaal verplicht worden om 6 (zes) maanden na de beëindigingsdatum voornoemde werkzaamheden uit te voeren.

20.2 Alle werkzaamheden die door Tredion in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van de overeengekomen tarieven in rekening gebracht.

21. Overdracht van rechten en verplichtingen

21.1 In geval van faillissement van Tredion of enige andere omstandigheid op grond waarvan de continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever niet langer gewaarborgd kan worden, kan de Overeenkomst door een andere entiteit binnen de Futureproof Group worden overgenomen.

22. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

22.1 Op iedere Overeenkomst tussen Tredion en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Weens koopverdrag.

22.2 Ingeval van geschillen, verband houdende met de tussen partijen gesloten Overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van ICT-mediation, conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), statutair gevestigd te Den Haag, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de ICT-mediation.

22.3 Zolang de ICT-mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan rechter of een arbitraal college voorleggen, tenzij uitsluitend ter bewaring van rechten of het treffen van noodzakelijke voorlopige voorzieningen.

22.4 Partijen verplichten zich over en weer de eerste mediationbijeenkomst gezamenlijk bij te wonen. Daarna zijn partijen vrij de ICT-mediation op ieder gewenst moment om welke reden dan ook te beëindigen.

22.5 Indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van ICT-mediation dan wel indien de ICT-mediation is geëindigd, dan zal dat geschil worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), zoals dat luidt op de datum van aanvrage door de meest gerede partij van de arbitrage.

II DIENSTVERLENING

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze dienstverleningsvoorwaarden zijn, naast de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I aanvullend van toepassing indien Tredion diensten verleent, zoals installatie, implementatie, ondersteuning, het geven van cursussen, projectbegeleiding, consultancy, detachering enz. In geval van strijdigheden prevaleren deze dienstverleningsvoorwaarden.

2. Uitvoering

2.1 Tredion zal zich inspannen de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren. Alle diensten van Tredion worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Tredion uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaten tevens met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is beschreven.

3. Wijziging en meerwerk

3.1 Indien Tredion werkzaamheden heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Tredion worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven van Tredion.

3.2 Indien uitdrukkelijk overeengekomen is dat bepaalde dienstverlening kan worden op- en/of afgeschaald, dan is afschaling tot maximaal 10% per maand toegestaan. Op- en/of afschaling kan uitsluitend tegen het einde van de kalendermaand worden aangegeven, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

4. Consultants

4.1 Tredion zal in voorkomende gevallen consultants ter beschikking stellen, ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening zoals overeengekomen tussen Tredion en Opdrachtgever.

4.2 Tredion is bevoegd na overleg met Opdrachtgever de bij het project betrokken personen te vervangen, door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

5. Service Level Agreement

5.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Tredion steeds onverwijld infomeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

5.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Tredion aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Tredion zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door Tredion gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

6. Back-up

6.1 Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Tredion met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes en met inachtneming van overige instructies, een back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever.

6.2 Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

III PROGRAMMATUUR

1. Toepasselijkheid

1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden zoals vastgelegd in Deel II, van toepassing indien Tredion programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

2. Gebruiksrecht

2.1· Tredion verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Opdrachtgever derhalve niet toegestaan sublicenties te verlenen aan derden of in enige vorm kopieën van de programmatuur aan derden te verstrekken, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

2.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen in de programmatuur aan te brengen, behoudens schriftelijk voorafgaande toestemming van Tredion.

3 SAAS

3.1 Tredion kan bepaalde programmatuur als een SaaS-oplossing aanbieden.

3.2 Tredion kan wijzigingen in de inhoud van programmatuur die als SaaS-dienst wordt aangeboden aanbrengen.

3.3 Tredion kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Tredion is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

3.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de SaaS-dienst worden ingezet.

3.5 Tredion is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden. Tredion is voorts niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende internetbandbreedte.

3.6 Tredion staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.

3.7 Tredion staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

IV ONTWIKKELING EN/OF INRICHTING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES

1. Toepasselijkheid

1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden in Deel II van toepassing, indien Tredion programmatuur en/of websites ten behoeve van Opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt.

2. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website

2.1 Partijen zullen in goed overleg treden omtrent de specificaties, de werkwijze bij het vervaardigen of het ontwerp van de voor Opdrachtgever te ontwerpen, ontwikkelen en/of in te richten programmatuur.

2.2 Tredion is gerechtigd te verlangen dat Opdrachtgever zich vooraf schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp, bij gebreke waarvan Tredion haar werkzaamheden zal mogen opschorten.

2.3 Tredion zal de programmatuur naar beste vermogen ontwerpen, ontwikkelen en/of inrichten, zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp daarvan de programmatuur of, indien van toepassing, met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen werkwijze, projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures.

2.4 Tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn, is Tredion niet gehouden de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem' aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

V ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERHOUD EN SUPPORT

1. Toepasselijkheid

1.1 Op de algemene voorwaarden onderhoud zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden zoals opgenomen in Deel II aanvullend van toepassing, behoudens voor zover daarvan in deze algemene voorwaarden onderhoud niet wordt afgeweken.

2. Onderhoudsdiensten en support

2.1 Tredion verricht alleen het in de Overeenkomst opgenomen beheer en onderhoud van de programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat beantwoorden van door Opdrachtgever gestelde vragen over gebruik van de programmatuur, het herstel van fouten in de programmatuur, voor zover mogelijk en overeenkomstig dit artikel. Onder 'fout' wordt verstaan het niet voldoen aan de door Tredion en/of derde leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

2.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is Tredion niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie. De onderhoudsverplichting omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend, indien dit schriftelijk is overeengekomen.

2.3 Opdrachtgever zal de in de programmatuur geconstateerde fouten gedetailleerd aan Tredion melden.

2.4 Indien Tredion zelf de fouten kan en mag herstellen, zullen de resultaten op de door Tredion te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Tredion zal na ontvangst van de melding zich, overeenkomstig haar gebruikelijke procedures, naar beste vermogen voor inspannen fouten te laten herstellen en/of verbeteringen te laten aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. In andere gevallen gelden de procedures bij derde leveranciers of rechthebbenden op de programmatuur.

2.5 Indien Tredion het beheer of onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever er tijdig voor zorgdragen dat hij beschikt over een daarvoor deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten.

2.6 Opdrachtgever zal tijdig alle door Tredion verlangde medewerking verlenen voor het beheer of onderhoud, daaronder mede begrepen het tijdelijk staken van het gebruik van de programmatuur door Opdrachtgever en het maken van een back-up van alle data.

2.7 Indien het beheer en onderhoud betrekking hebben op niet door Tredion zelf aan Opdrachtgever geleverde c.q. ter beschikking gestelde programmatuur, zal Opdrachtgever, indien Tredion dit voor het beheer en onderhoud nuttig, nodig

of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van die programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) kosteloos aan Tredion ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat rechten van derden zich daartegen niet verzetten. Opdrachtgever verleent Tredion het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen beheer en onderhoud. Opdrachtgever vrijwaart Tredion voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik door Tredion.

2.8 Het beheer en onderhoud door Tredion laten onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet.

2.9 Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:

a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede begrepen fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Tredion;
c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdocumentatie;
d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Tredion vallen;
e) het nalaten van Opdrachtgever om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
f) het gebruik van niet meer door Tredion onderhouden oude versies van de programmatuur;
g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
h) andere niet aan Tredion toe te rekenen oorzaken.

3. <u>"Multivendor"-problemen</u>

3.1. Tredion zal op verzoek van Opdrachtgever zonder voorbehoud haar medewerking verlenen aan het oplossen van problemen waar mogelijk ook apparatuur of programmatuur van andere leveranciers betrokken kan zijn. Indien vast komt te staan dat de problemen toe te rekenen zijn aan de derde leverancier, zal Tredion deze werkzaamheden op basis van de overeengekomen tarieven verrichten.

VI HOSTING

1. <u>Toepasselijkheid</u>

1.1 De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden uit Deel II, van toepassing indien Tredion diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

2. <u>Hostingdiensten</u>

2.1 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Tredion een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

2.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tredion is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

2.3 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

2.4 Tredion kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Tredion zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.

2.5 Tredion kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Tredion Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten.

2.6 Opdrachtgever zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde afdoende anti-virusprogrammatuur in werking hebben. Alleen indien dit schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is zal Tredion de beveiliging verzorgen. De mate van beveiliging dient schriftelijk overeengekomen worden.

2.7 Tredion zal bij of na het einde van de Overeenkomst meewerken aan het overzetten van de programmatuur naar een andere leverancier van hostingdiensten tegen de overeengekomen tarieven.

3 <u>Digital Services Act, gedragsregels en maatregelen</u>

3.1 Tredion houdt zich aan de maatregelen die zijn opgenomen in de Digital Services Act ("DSA"). Gebruikers van Opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor de inhoud die ze uploaden, delen of anderszins beschikbaar stellen op de diensten van Tredion.

3.2 Het is niet toegestaan illegale content te delen. Onder illegale content wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: haatzaaiende berichten, inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, persoonsgegevens die zonder toestemming worden gedeeld en nep-reviews.
Alle illegale content kan worden verwijderd en accounts kunnen worden opgeschort of beëindigd op initiatief van Tredion.

3.3 De aanwezigheid van specifieke informatie en/of inhoud op de diensten van Tredion die als illegale inhoud wordt beschouwd, kan worden gemeld via ICT Adviseur of het contactformulier op de website.

3.4 Zodra Tredion een melding heeft ontvangen, stuurt zij zonder onnodige vertraging een ontvangstbevestiging naar degene die de illegale inhoud heeft geplaatst. Tredion is niet verplicht om een gedetailleerd juridisch onderzoek uit te voeren naar de feiten van de melding, maar moet een beoordeling uitvoeren op het niveau dat van een zorgvuldige hostingprovider wordt verwacht.

3.5 Tredion kan de schade als gevolg van overtredingen van de gedragsregels zoals geformuleerd in lid 2 door gebruikers van Opdrachtgever verhalen op Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Tredion tegen (i) aanspraken van derden met betrekking tot enige inhoud of materiaal dat zich op het netwerk of de systemen van Tredion bevindt; (ii) elke schending van toepasselijke wet- of regelgeving, en (iii) elke schending van de gedragsregels zoals opgenomen in lid 2 door de gebruiker.

VIII KOOP APPARATUUR

1. <u>Toepasselijkheid</u>

1.1 Op de Overeenkomst tot levering van apparatuur zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze algemene voorwaarden niet vanaf wordt geweken.

2. <u>Aflevering en installatie</u>

2.1 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op Opdrachtgever bij aflevering aan Opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op Opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

2.2 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Tredion de apparatuur installeren.

2.3 Opdrachtgever zal vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Onder passende installatieplaats wordt tevens verstaan een omgeving die voldoet aan de door toeleverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten (betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen, etc.). Tredion zal desgewenst voor de aanleg van deze benodigde faciliteiten aan Opdrachtgever een offerte uitbrengen.

2.4 Opdrachtgever zal Tredion voor de uitvoering van de noodzakelijke werk-zaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Tredion. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Tredion is niet begrepen de verplichting tot het installeren van software of het uitvoeren van dataconversie.

IX ONDERHOUD VAN APPARATUUR

1. <u>Toepasselijkheid</u>

1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I en de dienstverleningsvoorwaarden in Deel II, van toepassing indien Tredion apparatuur onderhoudt.

2. Onderhoudsdiensten

2.1 Tredion zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de Overeenkomst genoemde apparatuur.

2.2 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd.

2.3 Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, Tredion daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door Tredion en/of de leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd.

2.4 Opdrachtgever zal alle door Tredion verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Tredion of door Tredion aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Tredion ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.

2.5 Alvorens de apparatuur aan Tredion voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

3. Uitsluitingen

3.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datawerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Tredion op grond van de onderhoudsovereenkomst.

3.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van Tredion behoren voorts niet:

- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Tredion;
- het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Opdrachtgever om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.

3.3 Onder de onderhoudsverplichtingen van Tredion vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

X TOEGANG TOT INTERNET

1. Toepasselijkheid

1.1 De in dit hoofdstuk 'Toegang tot internet' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I, van toepassing indien Tredion aan Opdrachtgever toegang tot internet verleent.

2. Omschrijving en voorwaarden internetdiensten

2.1 Tredion zal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van Tredion met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door Tredion gehoste programmatuur. Tredion is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden.

2.2 Tredion zal Opdrachtgever toegang tot het internet bieden vanaf de locatie of het punt dat partijen schriftelijk overeengekomen zijn.

2.3 Opdrachtgever dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten, zoals daarvoor geschikte apparatuur en programmatuur.

2.4 Tredion geeft geen garanties ten aanzien van de werkelijk door Tredion ter beschikking gestelde bandbreedte. Tredion garandeert evenmin dat Opdrachtgever altijd ongestoord en onbeperkt toegang tot internet zal hebben.

2.5 Tredion is steeds gerechtigd redelijke beperkingen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Opdrachtgever te stellen. Tredion is tevens te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen toegang tot internet te wijzigen indien hij dat in redelijkheid om technische redenen wenselijk acht.

2.6 Tredion zal aan Opdrachtgever ter beschikking stellen codes en informatie met betrekking tot de instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer) systeem van Opdrachtgever toegang te bewerkstelligen met internet. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.

2.7 De levertijd van een internetverbinding kan, onder meer, afhankelijk zijn van de ter beschikkingstelling door derden van een verbinding van de wijkcentrale naar het aansluitadres of andere benodigde medewerking door die derde. Vertraging in de levering van Tredion internetverbinding die voortkomt uit vertraging of lange levertijden aan de zijde van die derde, valt niet onder de verantwoordelijkheid van Tredion.

2.8 Indien de Overeenkomst mede ziet op het verhelpen van storingen in de toegang tot het internet, kan Opdrachtgever een storing schriftelijk aan Tredion melden op de door Tredion bepaalde wijze. Tredion zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen in overeenstemming met hetgeen partijen schriftelijk overeengekomen zijn. Indien Tredion van mening is dat de medewerking van Opdrachtgever noodzakelijk of wenselijk is, zal Opdrachtgever op verzoek van Tredion alle door Tredion nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen.

2.9 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de door Tredion verleende toegang tot internet en de wijze waarop de resultaten daarvan worden ingezet.

3. Gebruik internetdienst

3.1 Opdrachtgever draagt zelf zorg voor het beschikken over en het deugdelijk functioneren van alle programmatuur, (rand)apparatuur en de aansluiting op een telecommunicatienetwerk die nodig zijn voor toegang tot de dienst.

3.2 Opdrachtgever is verplicht redelijke instructies van Tredion ten aanzien van het gebruik van de internetdienst op te volgen. Tredion is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie die het gevolg is van handelen of nalaten in strijd met de gebruiksaanwijzing. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de gevolgen van elk (on)bevoegd gebruik door derden.

3.3 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat Tredion redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien Opdrachtgever deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient Opdrachtgever voor eigen rekening en risico een firewall op te zetten.

3.4 Tredion is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoudswerkzaamheden. Zij zal die buiten gebruikstelling zoveel als redelijkerwijs mogelijk is buiten kantooruren en zo kort mogelijk laten duren en deze, indien redelijkerwijs mogelijk, aankondigen.

XI TELEFONIE

1. Toepasselijkheid

1.1 De in dit hoofdstuk 'Telefonie' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I, van toepassing indien Tredion aan Opdrachtgever toegang telefoniediensten verleent.

2. Telefoniedienst

2.1 Alleen indien dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, stelt Tredion aan Opdrachtgever één of meer telefoonnummers ter beschikking, tenzij een reeds bij Opdrachtgever in gebruik zijnde telefoonnummer door Tredion als bruikbaar nummer wordt aangemerkt.

2.2 Indien Opdrachtgever reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan Opdrachtgever op de bij Tredion gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Tredion kan dat verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de andere aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd of indien die aanbieder geen medewerking verleent aan het nummerbehoud. Tredion kan voor het nummerbehoud een vergoeding in rekening brengen.

2.3 Indien ten gevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen een nummerwijziging nodig is, is Tredion gerechtigd telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Tredion zal een nummerwijziging vooraf aan Opdrachtgever bekend maken, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk of ongewenst is.

2.4 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst niet nakomt, Opdrachtgever het netwerk en/of het telecommunicatieverkeer verstoort, de telefoondienst niet in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving gebruikt of derden hinder ondervinden als gevolg van de wijze waarop Opdrachtgever gebruik maakt van de dienst, is Tredion gerechtigd één of meer aansluitingen al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever blijft gedurende de buitengebruikstelling de overeengekomen vergoeding verschuldigd.

2.5 Tredion is daarnaast steeds gerechtigd aansluitingen, in het kader van onderhoud, tijdelijk, geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Tredion zal een buitengebruikstelling vooraf aan Opdrachtgever bekend maken, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk of ongewenst is. Tredion zal de duur van de buitengebruikstelling zoveel als redelijkerwijs mogelijk beperken.

2.6 Tredion kan aan de hervatting van het ter gebruik stellen van aansluitingen anders dan in het kader van onderhoud, voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding voor de heraansluiting.

2.7 Tredion is gerechtigd met derden voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer nummerinformatie uit te wisselen.

2.8 Opdrachtgever erkent dat de uitvoering van telefoniediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels en dergelijke) of door atmosferische omstandigheden, storingen in de internetconnectie en problemen met de door Tredion en/of Opdrachtgever gebruikte programmatuur. Tredion zal nooit aansprakelijk zijn voor dientengevolge geleden schade of kosten.

XII ARTIFICIAL INTELLIGENCE

1. Toepasselijkheid

1.1 De algemene voorwaarden Artificial Intelligence zijn, naast de bepalingen in Deel I en de dienstverleningsbepalingen zoals opgenomen in Deel II, van toepassing indien Tredion een AI-systeem of -toepassing levert.

2. Gebruik van het AI-systeem

2.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het testen en het goedkeuren van het AI-systeem en zal het AI-systeem alleen (laten) gebruiken voor het specifieke doel waarvoor het AI-systeem is ontwikkeld.

2.2 Opdrachtgever zal het AI-systeem niet (laten) gebruiken in strijd met de wet, openbare orde, goede zeden of de maatschappelijk betamelijkheid.

2.3 Gezien de aard van AI-gegenereerde resultaten is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om zorgvuldig te controleren of de met het AI-systeem

gegenereerde resultaten inbreuk maken op de rechten van derden voordat de Opdrachtgever deze daadwerkelijk gebruikt.

2.4 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de deskundigheid van de personen die gebruikmaken van het AI-systeem en de met het AI-systeem gegenereerde resultaten. Hiertoe zal Opdrachtgever enkel personen inschakelen die beschikken over afdoende technische kennis, ervaring, opleiding en training over/met (het gebruik van) AI-systemen en kennis hebben over de context waarin de AI-systemen zullen worden gebruikt en de personen of groepen van personen op wie de AI-systemen zullen worden gebruikt.

2.5 Opdrachtgever is, op basis van de door de Tredion aangeleverde documentatie en gebruiksinstructies, zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of, en in welke mate, menselijke tussenkomst noodzakelijk is voor het gebruik van het AI-systeem en/of de met het AI-systeem gegenereerde resultaten.

2.6 Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het AI-systeem en de met het AI-systeem genereerde resultaten. Tredion zal nimmer aansprakelijk zijn voor eventuele schade die Opdrachtgever lijdt door het gebruik van het AI-systeem en/of de gegenereerde resultaten.

3. Trainen van het AI-systeem

3.1 Opdrachtgever stelt aan Tredion de overeengekomen trainingsdata gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking op basis van een gebruikslicentie. Opdrachtgever garandeert dat hij ertoe gerechtigd is dit gebruiksrecht aan Tredion te verstrekken.

3.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling van de trainingsdata aan Tredion en dat de trainingsdata geschikt is voor het trainen van het AI-systeem. Opdrachtgever vrijwaart Tredion tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat het zodanig ter beschikking stellen door Opdrachtgever en gebruik door Tredion in strijd is met enig recht van een derde.

3.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat de trainingsdata geen persoonsgegevens bevatten. Indien de trainingsdata toch persoonsgegevens bevatten, staat Opdrachtgever ervoor in dat de persoonsgegevens rechtmatig zijn verwerkt.

4. Vrijwaring

4.1 Opdrachtgever vrijwaart Tredion tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het gebruik van het AI-systeem. Hieronder wordt expliciet ook begrepen enige rechtsvordering die voortkomt uit de door het AI-systeem gegenereerde resultaten.

5. Intellectuele eigendom

5.1 Tredion stelt aan Opdrachtgever het overeengekomen AI-systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking op basis van een gebruikslicentie. Het gebruiksrecht van het AI-systeem is niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet sublicentieerbaar.

5.2 Partijen komen overeen dat er geen intellectuele eigendomsrechten, in de ruimste zin van het woord, toekomen aan de met het AI-systeem gegenereerde resultaten. Mocht er – in afwijking van dit uitgangspunt – toch enig recht van intellectuele eigendom ontstaan op de met het AI-systeem gegenereerde resultaten dan komt dit recht te allen tijde toe aan Tredion en verkrijgt Opdrachtgever enkel een licentie om het betreffende resultaat te kunnen gebruiken, met dien verstande dat Opdrachtgever erkent en akkoord is met het feit dat de aard van met een AI-systeem gegenereerde resultaten maakt dat er gelijksoortige resultaten door andere partijen gegenereerd en gebruikt kunnen worden en Opdrachtgever derhalve geen exclusiviteit kan claimen ten aanzien van een door het AI-systeem gegenereerd resultaat.