

Algemene Voorwaarden PhaseFour

Deze Algemene Voorwaarden zijn vastgesteld door PhaseFour, gevestigd te Eindhoven (Klokgebouw 176, 5617 AB Eindhoven), en gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17094707.

Deze voorwaarden vervangen de eerder op 31-7-2006 bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven gedeponeerde Algemene Voorwaarden PhaseFour.

Artikel 1 – Definities

1.1 PhaseFour: PhaseFour, gevestigd te Eindhoven, hierna ook: leverancier.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PhaseFour een overeenkomst aangaat of aan wie PhaseFour een aanbieding doet.

1.3 Diensten: alle door PhaseFour te verrichten werkzaamheden en te leveren producten, waaronder begrepen de ontwikkeling van IoT-platformen, cloud services, mobiele applicaties, sensor- en connectiviteitsoplossingen, consultancy, onderhoud en hosting.

1.4 Programmatuur: alle software, firmware, broncode, documentatie en overige materialen die PhaseFour in het kader van de overeenkomst ontwikkelt, levert of ter beschikking stelt, met inbegrip van nieuwe versies en updates.

1.5 Clouddienstverlener: een door PhaseFour ingeschakelde derde partij die infrastructuur- of platformdiensten levert (zoals Microsoft Azure, Amazon Web Services, Scaleway of vergelijkbare aanbieders) ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

1.6 Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen PhaseFour en opdrachtgever waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van PhaseFour, ongeacht de aard van de dienst.

2.2 Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen. Inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen tenzij uitdrukkelijk door PhaseFour van toepassing verklaard.

2.3 Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg over een vervangende bepaling die zoveel mogelijk recht doet aan het doel van de nietige bepaling.

Artikel 3 – Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen van PhaseFour zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.

3.2 Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging door beide partijen, waaronder mede begrepen bevestiging per email of via een digitaal ondertekend document, dan wel door feitelijke uitvoering door PhaseFour.

3.3 Wijzigingen in de opdracht na totstandkoming van de overeenkomst worden schriftelijk vastgelegd. PhaseFour is gerechtigd de gevolgen daarvan voor prijs en planning in rekening te brengen respectievelijk aan te passen.

Artikel 4 – Prijzen en betaling

4.1 Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro's en exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen.

4.2 Facturen dienen binnen 15 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen, zonder verrekening of opschorting, behoudens voor zover bij rechterlijke

uitspraak is vastgesteld dat opdrachtgever een verrekenbare tegenvordering of grond tot opschorting heeft.

4.3 Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, en is opdrachtgever de wettelijke handelsrente over het openstaande bedrag verschuldigd, vermeerderd met redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten.

4.4 Bij doorlopende dienstverlening, zoals cloud hosting, onderhoud of SaaS-abonnementen, is de vergoeding voor de eerstvolgende periode verschuldigd vóór aanvang van die periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.5 Indien de kredietwaardigheid of betalingsachterstanden van opdrachtgever daartoe aanleiding geven, kan PhaseFour vooruitbetaling of nadere zekerheid verlangen en de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat deze is verstrekt.

Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst

5.1 PhaseFour voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk vastgelegde specificaties.

5.2 Softwareontwikkeling vindt doorgaans plaats volgens een iteratieve, Agile/Scrum-achtige werkwijze. Specificaties, planning en reikwijdte kunnen gedurende het project in onderling overleg worden bijgesteld; dit wordt schriftelijk vastgelegd (bijvoorbeeld via een sprint- of backlogoverzicht) en kan gevolgen hebben voor prijs en doorlooptijd.

5.3 Door PhaseFour genoemde termijnen zijn richttermijnen, vastgesteld op basis van de bij het aangaan van de overeenkomst bekende gegevens, en gelden niet als fatale termijnen tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Bij dreigende overschrijding treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg.

5.4 PhaseFour is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.

Artikel 6 – Medewerking door opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle gegevens, toegang, testomgevingen en overige zaken die PhaseFour redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst.

6.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens en voor een juist gebruik van de geleverde diensten en programmatuur binnen zijn organisatie.

6.3 Indien opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is PhaseFour gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de daaruit voortvloeiende extra kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

Artikel 7 – Cloud- en SaaS-diensten

7.1 Voor zover PhaseFour diensten levert die (mede) bestaan uit het hosten, beschikbaar stellen of laten draaien van programmatuur op infrastructuur van een clouddienstverlener, is opdrachtgever ermee bekend dat de beschikbaarheid en prestaties van die diensten mede afhankelijk zijn van de betreffende clouddienstverlener.

7.2 PhaseFour spant zich in om een goede beschikbaarheid van de dienst te realiseren, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. Specifieke serviceniveaus (SLA), zoals responstijden en beschikbaarheidspercentages, gelden uitsluitend voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

7.3 Storingen, wijzigingen of beëindiging van diensten door een clouddienstverlener, buiten de invloedssfeer van PhaseFour, worden aangemerkt als overmacht in de zin van artikel 17.

7.4 PhaseFour is gerechtigd om, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn, van clouddienstverlener te wisselen of de onderliggende infrastructuur te wijzigen, mits de overeengekomen functionaliteit niet wezenlijk wordt aangetast.

7.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken en bewaren van eigen back-ups van gegevens, tenzij PhaseFour dit uitdrukkelijk schriftelijk als onderdeel van de dienst heeft overgenomen.

Artikel 8 – IoT-hardware, sensoren en connectiviteit

8.1 Voor zover de overeenkomst mede betrekking heeft op de selectie, integratie of levering van sensoren, hardware of connectiviteitsoplossingen (zoals Bluetooth, LoRa of NB-IoT), geschiedt dit op basis van de door opdrachtgever verstrekte specificaties en de op dat moment beschikbare producten van derden.

8.2 PhaseFour is niet aansprakelijk voor gebreken in hardware of connectiviteitsdiensten van derde-leveranciers, maar zal opdrachtgever waar mogelijk ondersteunen bij het aanspreken van de betreffende derde-leverancier onder diens garantie- of leveringsvoorwaarden.

8.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste montage, aansluiting en fysieke beveiliging van apparatuur, tenzij dit uitdrukkelijk onderdeel van de aan PhaseFour verstrekte opdracht is.

8.4 Wijzigingen in netwerken, protocollen of certificeringseisen van derde-aanbieders van connectiviteit die van invloed zijn op de werking van de geleverde oplossing, komen niet voor rekening en risico van PhaseFour, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 9 – Intellectuele eigendom

9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door PhaseFour ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, platformen, documentatie en overige materialen berusten bij PhaseFour of diens licentiegevers, ook indien deze specifiek voor opdrachtgever zijn ontwikkeld en opdrachtgever de daarmee gemoeide kosten (deels) heeft vergoed, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

9.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die uitdrukkelijk in deze voorwaarden of de overeenkomst aan hem zijn toegekend.

9.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan aanduidingen omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom te verwijderen of te wijzigen.

9.4 PhaseFour vrijwaart opdrachtgever tegen aanspraken van derden wegens inbreuk door de door PhaseFour zelf ontwikkelde programmatuur op in Nederland geldende intellectuele eigendomsrechten, mits opdrachtgever PhaseFour onverwijld schriftelijk informeert en de afhandeling van het geschil volledig aan PhaseFour overlaat en hierbij alle medewerking verleent. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de inbreuk het gevolg is van door opdrachtgever aangebrachte wijzigingen of van door opdrachtgever aangeleverde specificaties, materialen of gegevens, of van gebruik van de programmatuur anders dan overeengekomen.

Artikel 10 – Gebruiksrecht programmatuur

10.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verleent PhaseFour opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de programmatuur, uitsluitend voor het overeengekomen doel en de overeengekomen omvang (bijvoorbeeld aantal gebruikers, apparaten of installaties).

10.2 Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur te verveelvoudigen, te wijzigen, te decompileren, te verhuren, te verkopen of aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat of partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

10.3 Broncode wordt uitsluitend ter beschikking gesteld indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen; zie ook artikel 15 (continuïteit).

10.4 Bij beëindiging van de overeenkomst vervalt het gebruiksrecht, onverminderd het recht van opdrachtgever op teruggave of export van zijn eigen data binnen een redelijke termijn.

Artikel 11 – Open source en software van derden

11.1 De door PhaseFour geleverde programmatuur kan (open source) componenten van derden bevatten. Op dergelijke componenten zijn de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbende van toepassing; PhaseFour informeert opdrachtgever hierover op verzoek.

11.2 PhaseFour staat niet in voor de eigenschappen van software van derden en aanvaardt hiervoor geen verdergaande aansprakelijkheid dan de betreffende licentiegever jegens PhaseFour aanvaardt.

Artikel 12 – Geheimhouding en gegevensbescherming (AVG)

12.1 Partijen zullen redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om van elkaar ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden en niet aan derden te verstrekken, behoudens voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting.

12.2 Voor zover PhaseFour bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van en in opdracht van opdrachtgever, gelden hiervoor de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen sluiten hiertoe, voor zover van toepassing, een separate verwerkersovereenkomst; bij strijdigheid tussen deze voorwaarden en de verwerkersovereenkomst prevaleert de verwerkersovereenkomst voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens.

12.3 Opdrachtgever is en blijft verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die via de door PhaseFour geleverde diensten worden verwerkt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

12.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de gegevens die hij aan PhaseFour verstrekt of via de dienst laat verwerken, aan PhaseFour ter beschikking te stellen, en vrijwaart PhaseFour tegen aanspraken van derden dienaangaande.

Artikel 13 – Informatiebeveiliging

13.1 PhaseFour treft passende technische en organisatorische maatregelen om de door haar verwerkte gegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de gegevens.

13.2 PhaseFour garandeert niet dat haar beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van zijn eigen systemen, netwerken en toegangsgegevens.

13.3 In geval van een (vermoede) inbreuk in verband met persoonsgegevens ("datalek") zullen partijen elkaar onverwijld informeren en redelijkerwijs meewerken aan het nemen van passende maatregelen en, indien van toepassing, aan het voldoen aan wettelijke meldplichten.

13.4 Voor zover van toepassing is opdrachtgever verantwoordelijk voor het bepalen van zijn eigen rol (fabrikant, importeur of distributeur) in de zin van de Cyber Resilience Act (CRA) ten aanzien van het eindproduct dat hij op de markt brengt, en voor het voldoen aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen. PhaseFour kan hierbij, tegen een nader overeen te komen vergoeding, ondersteuning bieden (zoals bij security-by-design, kwetsbaarhedenbeheer of technische documentatie), maar aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het voldoen van opdrachtgever aan de CRA. Partijen zullen elkaar over en weer redelijkerwijs informeren en meewerken bij het afhandelen van meldingsplichtige kwetsbaarheden of incidenten.

Artikel 14 – Garantie, onderhoud en support

14.1 Indien de opdracht tegen een vaste, overeengekomen prijs wordt uitgevoerd, herstelt PhaseFour gedurende drie maanden na oplevering naar beste vermogen fouten in de programmatuur die aantoonbaar het gevolg zijn van een tekortkoming van PhaseFour en die worden gemeld overeenkomstig de gebruikelijke procedure. Van een fout is uitsluitend sprake indien deze reproduceerbaar is en de programmatuur niet voldoet aan de schriftelijk vastgelegde specificaties.

14.2 Herstel van verloren gegevens, fouten door onjuist gebruik, door opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen, of oorzaken buiten de invloedssfeer van PhaseFour, vallen niet onder de garantie.

14.3 Onderhoud, support en updates na de garantieperiode worden uitsluitend verricht indien en voor zover hierover een aparte onderhouds- of supportovereenkomst is gesloten, eventueel inclusief een specifiek serviceniveau (SLA).

14.4 PhaseFour garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal functioneren.

Artikel 15 – Continuïteit

15.1 Indien opdrachtgever voor bedrijfskritische processen afhankelijk is van de continuïteit van door PhaseFour ontwikkelde maatwerkprogrammatuur, kunnen partijen schriftelijk afspraken maken over deponering van de broncode bij een escrow-agent of een vergelijkbare voorziening, tegen een nader overeen te komen vergoeding.

15.2 Bij gebreke van een dergelijke afspraak heeft opdrachtgever geen recht op afgifte van de broncode.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

16.1 Indien PhaseFour toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, is opdrachtgever verplicht PhaseFour schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor herstel te geven, behoudens indien nakoming reeds blijvend onmogelijk is.

16.2 De totale aansprakelijkheid van PhaseFour voor directe schade uit hoofde van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever aan PhaseFour heeft betaald of nog verschuldigd is uit hoofde van de betreffende overeenkomst in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Betreft de overeenkomst een duurovereenkomst zonder duidelijk twaalfmaandsbedrag (zoals doorlopende hosting- of onderhoudsdiensten), dan geldt in plaats daarvan de vergoeding die voor die overeenkomst verschuldigd is over een periode van drie maanden. In alle gevallen geldt een absoluut maximum van EUR 25.000,- per gebeurtenis en EUR 50.000,- per kalenderjaar.

16.3 Iedere aansprakelijkheid van PhaseFour voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens verlies van gegevens, is uitgesloten.

16.4 De beperkingen van dit artikel gelden niet voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PhaseFour, en niet voor schade door overlijden of lichamelijk letsel.

16.5 Opdrachtgever vrijwaart PhaseFour tegen aanspraken van derden die verband houden met het gebruik door opdrachtgever van de geleverde diensten, programmatuur of hardware, waaronder begrepen aanspraken die het gevolg zijn van door opdrachtgever verstrekte gegevens of van door opdrachtgever aangebrachte wijzigingen.

16.6 Een vorderingsrecht tot schadevergoeding vervalt indien opdrachtgever niet binnen twaalf maanden na het ontstaan daarvan een rechtsvordering heeft ingesteld.

Artikel 17 – Overmacht

17.1 Geen van partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht.

17.2 Onder overmacht wordt in ieder geval mede verstaan: storingen of uitval bij clouddienstverleners, internet- of telecomstoringen, cyberaanvallen (waaronder DDoS-aanvallen en ransomware) gericht tegen PhaseFour of haar toeleveranciers, tekortkomingen van toeleveranciers van PhaseFour, pandemieën, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloedssfeer van PhaseFour liggen.

17.3 Indien de overmachtsituatie langer dan negentig dagen voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst voor het niet-uitvoerbare deel schriftelijk te ontbinden, zonder gehoudenheid tot vergoeding van schade.

Artikel 18 – Duur, opzegging en beëindiging

18.1 Overeenkomsten voor doorlopende dienstverlening, waaronder hosting, cloud- of SaaS-diensten en onderhoud, worden aangegaan voor de overeengekomen periode of, bij gebreke daarvan, voor één jaar, en worden telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de looptijd.

18.2 Ieder der partijen kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend, of anderszins niet langer in staat is haar verplichtingen na te komen.

18.3 Bedragen die PhaseFour vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor reeds verrichte prestaties, blijven verschuldigd en worden bij ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 19 – Wijziging van de voorwaarden

19.1 PhaseFour kan deze voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten, met inachtneming van een aankondigingstermijn van dertig dagen.

19.2 Indien opdrachtgever niet instemt met een wezenlijke wijziging die in zijn nadeel is, kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 20 – Toepasselijk recht en geschillen

20.1 Op deze voorwaarden en op alle overeenkomsten van PhaseFour is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Geschillen tussen PhaseFour en opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Oost-Brabant, locatie Eindhoven, voor zover dwingend recht niet anders voorschrijft.

Artikel 21 – Slotbepaling

Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17094707 en zijn tevens raadpleegbaar via www.phasefour.nl.