Algemene voorwaarden eMPower

Versie december 2026, geldig vanaf 01-12-2026

Met deze algemene voorwaarden word je op een professionele en transparante manier geïnformeerd over de voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de diensten en producten van eMPower. Hier vind je belangrijke informatie over je rechten en plichten en wat je kunt verwachten bij het gebruik van de website en services van eMPower. eMPower streeft ernaar om je ervaring zo soepel mogelijk te laten verlopen, en deze algemene voorwaarden zijn bedoeld om alle aspecten van onze samenwerking helder en duidelijk te maken. Mocht je vragen hebben of meer informatie nodig hebben, schroom niet om contact op te nemen.

Deze voorwaarden zijn uitsluitend bestemd voor zakelijke opdrachtgevers. eMPower contracteert niet met consumenten.

Artikel 1 – Definities

1.1 **“eMPower”**: de onderneming eMPower, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 90194756, handelend als opdrachtnemer en leverancier onder deze algemene voorwaarden.

1.2 **“Opdrachtgever”**: de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan wel de rechtspersoon, die met eMPower een Overeenkomst aangaat.

1.3 **“Partijen”**: eMPower en Opdrachtgever gezamenlijk, ieder afzonderlijk aan te duiden als “Partij”.

1.4 **“Overeenkomst”**: iedere overeenkomst tussen eMPower en Opdrachtgever waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, waaronder begrepen een Maatwerkcontract, Onderhoudsovereenkomst/SLA, een Overeenkomst voor Werk op uurbasis en de daarbij behorende offertes, opdrachtbevestigingen, bijlagen, aanvullingen en andere Schriftelijk overeengekomen afspraken.

1.5 **“Diensten”**: alle werkzaamheden en prestaties die eMPower op grond van een Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever verricht, waaronder afhankelijk van de betreffende Overeenkomst onder meer analyse, advisering, ontwerp, ontwikkeling, configuratie, implementatie, integratie, testen, documentatie, projectbegeleiding, onderhoud, support en beheer kunnen vallen.

1.6 **“Project”**: het afgebakende geheel van werkzaamheden dat eMPower op grond van een Maatwerkcontract voor Opdrachtgever verricht met het oog op de ontwikkeling, aanpassing, configuratie, implementatie of oplevering van een Softwareoplossing of ander overeengekomen resultaat. Onderhoud, support en beheer na definitieve Oplevering maken uitsluitend onderdeel uit van het Project indien dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.

1.7 **“Software”**: alle door eMPower in het kader van een Overeenkomst ontwikkelde, aangepaste, geconfigureerde of geïmplementeerde software, automatiseringsoplossingen en digitale toepassingen, waaronder mede begrepen Power Platform-oplossingen, applicaties, flows, scripts, koppelingen, configuraties en overige technische componenten.

1.8 **“Scope”**: de uitdrukkelijk overeengekomen inhoudelijke, functionele en technische reikwijdte van de Diensten en, indien van toepassing, het Project, zoals vastgelegd in de specifieke Overeenkomst, bijlagen en daarin uitdrukkelijk toepasselijk verklaarde scopedocumenten.

1.9 **“Meerwerk”**: alle werkzaamheden die buiten de overeengekomen Scope vallen of als gevolg van wijzigingen, aanvullende wensen, gewijzigde uitgangspunten, aanvullende eisen, ontbrekende medewerking of andere in de Overeenkomst omschreven omstandigheden aanvullend door eMPower moeten worden verricht.

1.10 **“Oplevering”**: het moment waarop eMPower een overeengekomen resultaat, Projectfase of het Project als geheel overeenkomstig de Overeenkomst ter beschikking stelt aan Opdrachtgever met het oog op beoordeling, Acceptatie of ingebruikname. Onder “Definitieve Oplevering” wordt verstaan het moment waarop de laatste Oplevering van het Project overeenkomstig artikel 9 is geaccepteerd.

1.11 **“Acceptatie”**: de Schriftelijke aanvaarding van een opgeleverd resultaat door Opdrachtgever, dan wel het intreden van acceptatie op een andere in de Overeenkomst bepaalde wijze, waaronder het verstrijken van de toepasselijke acceptatietermijn zonder tijdige en geldige afkeuring of ingebruikname van het opgeleverde.

1.12 **“Revisie”**: een binnen de overeengekomen Scope vallende aanpassing van een opgeleverd resultaat naar aanleiding van tijdig en overeenkomstig de Overeenkomst verstrekte feedback van Opdrachtgever. Een Revisie omvat geen uitbreiding of wijziging van de Scope en geen herstel van een Gebrek, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

1.13 **“Gebrek”**: een aantoonbare, aan eMPower toerekenbare afwijking waardoor het opgeleverde resultaat niet voldoet aan een uitdrukkelijk Schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificatie.

1.14 **“Achtergrondmaterialen”**: alle vóór, buiten of onafhankelijk van de betreffende Overeenkomst door of voor eMPower ontwikkelde of verkregen materialen, software, componenten, scripts, methodieken, templates, modellen, knowhow, technieken, concepten, alsmede generieke sjablonen voor prompts en agentinstructies, connector-wrappers, datamodelpatronen en ALM-pipelines en overige generiek of herbruikbaar toepasbare bouwstenen, alsmede verdere generieke ontwikkelingen daarvan die niet specifiek en uitsluitend voor Opdrachtgever zijn ontwikkeld. eMPower levert achtergrondmateriaal waar mogelijk als afzonderlijke component. Een publisher, publishernaam, prefix of vergelijkbare technische identificatie die binnen de Omgeving van Opdrachtgever wordt gebruikt, mag door Opdrachtgever ook na beëindiging van de Overeenkomst ongewijzigd blijven worden gebruikt en wordt niet uitsluitend vanwege het gebruik daarvan door eMPower als Achtergrondmateriaal aangemerkt.

1.15 **“Derdencomponenten”**: alle software, diensten, databronnen, libraries, API’s, platforms, open-sourcesoftware en overige materialen of functionaliteiten waarvan de rechten of feitelijke beschikbaarheid geheel of gedeeltelijk bij een derde berusten, waaronder mede begrepen producten en diensten van Microsoft.

1.16 **“Omgeving”**: iedere digitale, technische of organisatorische omgeving waarin of ten behoeve waarvan eMPower Diensten verricht, waaronder begrepen Microsoft 365-, Azure- en Power Platform-omgevingen, tenants, ontwikkel-, test- en productieomgevingen, accounts en gekoppelde systemen.

1.17 **“Eindklant”**: een derde ten behoeve van wie Opdrachtgever de Diensten van eMPower geheel of gedeeltelijk laat verrichten, zonder dat daardoor tussen eMPower en die derde rechtstreeks een contractuele rechtsverhouding ontstaat, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen.

1.18 **“Schriftelijk”**: communicatie per brief, e-mail, elektronische ondertekening of een ander elektronisch communicatiemiddel, mits de identiteit van de afzender en de inhoud van de betreffende verklaring voldoende kunnen worden vastgesteld en de inhoud reproduceerbaar is.

1.19 **“Resultaten”**: alle in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst specifiek voor Opdrachtgever tot stand gebrachte, aangepaste of opgeleverde resultaten van de Diensten, waaronder Software, configuraties, automatiseringen, koppelingen, documentatie, ontwerpen, analyses, prompts/instructies en overige werkproducten. Achtergrondmaterialen en Derdencomponenten gelden als zodanig niet als Resultaten, ook indien zij in of ten behoeve van een Resultaat worden gebruikt.

1.20 **“Projectfase”**: een in een Maatwerkcontract onderscheiden en inhoudelijk afgebakend onderdeel van een Project, waaraan bepaalde werkzaamheden, Deliverables, beslismomenten, mijlpalen of andere projectactiviteiten kunnen zijn gekoppeld.

1.21 **“Maatwerkcontract”**: een specifieke Overeenkomst, waaronder een Maatwerkprojectovereenkomst, waarin Partijen afspraken vastleggen over de uitvoering van een Project, waaronder afhankelijk van het betreffende Project de Scope, Deliverables, planning, vergoeding, Oplevering, Acceptatie en overige projectspecifieke voorwaarden.

1.22 **“Onderhoudsovereenkomst/SLA”**: een specifieke Overeenkomst voor doorlopende of periodieke dienstverlening na of los van een Project, waarin afspraken kunnen worden vastgelegd over onderhoud, support, bewaking, technisch beheer, Reactietijden, hersteltijden en andere serviceniveaus.

1.23 **“Revisieronde”**: een overeengekomen moment of periode waarin Opdrachtgever de binnen de toepasselijke Revisiescope vallende feedback op een opgeleverd Resultaat of Deliverable gebundeld aan eMPower verstrekt en eMPower deze feedback, voor zover zij als Revisie kwalificeert, verwerkt.

1.24 **“Revisiescope”**: de inhoudelijke grenzen waarbinnen een Revisie zonder afzonderlijke wijziging van de Scope of aanvullende vergoeding wordt uitgevoerd, zoals vastgelegd in de specifieke Overeenkomst. Nieuwe functionaliteit, gewijzigde uitgangspunten, uitbreiding van de Scope en herstel van een Gebrek vallen niet onder de Revisiescope, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

1.25 **“Deliverables”**: de in een Maatwerkcontract of daarbij behorende bijlage uitdrukkelijk als op te leveren onderdelen aangewezen Resultaten van een Project of Projectfase. Een Resultaat dat niet als Deliverable is overeengekomen, wordt niet uitsluitend door de totstandkoming daarvan een afzonderlijk op te leveren onderdeel.

1.26 **“Verwerkersovereenkomst”**: de tussen Partijen geldende overeenkomst betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens door eMPower ten behoeve van Opdrachtgever in de hoedanigheid van verwerker, waaronder de bij deze Algemene Voorwaarden behorende Verwerkersovereenkomst voor zover deze overeenkomstig haar toepassingsvoorwaarden van toepassing is.

1.27 **“Werkdag”**: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

1.28 **“Werkuren”**: de uren tussen 09:00 en 17:00 uur Nederlandse tijd op een Werkdag.

1.29 **“Vertrouwelijke Informatie”**: alle informatie van een Partij waarvan het vertrouwelijke karakter uitdrukkelijk is aangegeven of waarvan de andere Partij gelet op de aard van de informatie of de omstandigheden waaronder deze wordt verstrekt redelijkerwijs moet begrijpen dat deze vertrouwelijk is, waaronder bedrijfsinformatie, commerciële informatie, technische informatie, beveiligingsinformatie, toegangsgegevens, broncode, niet-openbare documentatie en gegevens over klanten, leveranciers en bedrijfsprocessen.

1.30 **“Werk op uurbasis”**: afgebakende Diensten die eMPower overeenkomstig artikel 12 buiten een Project op Verzoek van Opdrachtgever uitvoert en die worden gefactureerd op basis van de werkelijk bestede tijd tegen het toepasselijke uurtarief.

1.31 **“Verzoek”**: een concrete aanvraag van Opdrachtgever aan eMPower tot het uitvoeren van Werk op uurbasis. Een Verzoek leidt uitsluitend tot een verplichting tot uitvoering nadat dit overeenkomstig artikel 12 door Partijen is overeengekomen.

1.32 **“Oplossing”**: het samenhangende geheel van Software, configuraties, automatiseringen, applicaties, gegevensmodellen, koppelingen, integraties, processen en overige technische componenten waarop de Diensten betrekking hebben.

1.33 **“Oplossingsdocumentatie”**: de door eMPower bijgehouden vastlegging per opgeleverde Oplossing van de functionele en technische uitgangssituatie, waaronder het datamodel, relevante velden, processtappen, uitzonderingen en randvoorwaarden, inclusief een overzicht van de relevante technische componenten.

1.34 **“Platformwijziging”**: een verstoring of noodzakelijke aanpassing waarvan de oorzaak buiten de betreffende Oplossing ligt, waaronder wijzigingen in diensten, connectors, API's, gebruikslimieten, licentievoorwaarden of andere relevante voorzieningen van derden.

1.35 **“Wijziging”**: een aanpassing die leidt tot een andere functionele eindsituatie dan de bestaande of, indien van toepassing, in de Oplossingsdocumentatie vastgelegde eindsituatie van de Oplossing, ongeacht de omvang van de betreffende aanpassing.

1.36 **“Ombouw”**: een structurele technische aanpassing van een Oplossing waarbij de bestaande en gedocumenteerde functionele eindsituatie in wezen behouden blijft, maar voor het bereiken of behouden daarvan wezenlijk andere technische middelen, componenten, gegevensstructuren of architectuur nodig zijn dan in de Oplossingsdocumentatie zijn vastgelegd.

1.37 **“Persoonsgegevens”**: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 AVG, die eMPower in het kader van een Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt.

1.38 **“Verwerken”** of **“Verwerking”**: iedere bewerking of ieder geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 AVG, waaronder onder meer het verzamelen, vastleggen, ordenen, opslaan, wijzigen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, afschermen, wissen of vernietigen daarvan.

1.39 “Reactietijd”: de in een Onderhoudsovereenkomst/SLA overeengekomen termijn waarbinnen eMPower na ontvangst van een melding waarop die termijn van toepassing is de behandeling daarvan aanvangt en, voor zover overeenkomstig die Onderhoudsovereenkomst/SLA van toepassing, een eerste inhoudelijke reactie verstrekt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid & Rangorde

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen waarbij eMPower Diensten aan Opdrachtgever levert, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn onder meer van toepassing op Maatwerkcontracten, Onderhoudsovereenkomsten/SLA's en Werk op uurbasis, alsmede op wijzigingen, aanvullingen en vervolgopdrachten die daarop betrekking hebben.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere standaardvoorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Dergelijke voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover eMPower deze vooraf uitdrukkelijk en Schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Indien Opdrachtgever bij een bestelling, opdrachtbevestiging, purchase order, leverancierssportaal of ander document verwijst naar eigen voorwaarden of aanvullende bepalingen, geldt het enkele aanvaarden of uitvoeren van de opdracht door eMPower niet als aanvaarding daarvan.

2.5 Een specifieke Overeenkomst kan van deze Algemene Voorwaarden afwijken of daarop een aanvulling bevatten. In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling uit een specifieke Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de specifieke Overeenkomst voor zover de tegenstrijdigheid betrekking heeft op hetzelfde onderwerp. Voor het overige blijven deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing. Eventuele afwijkingen van artikel 15 of artikel 17 gelden alleen indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk in de Overeenkomst zijn overeengekomen.

2.6 Bijlagen die uitdrukkelijk onderdeel uitmaken van een specifieke Overeenkomst hebben de rangorde die in die Overeenkomst is bepaald. Indien daarin geen afzonderlijke rangorde is opgenomen, prevaleert de hoofdtekst van de specifieke Overeenkomst boven de bijlagen en prevaleren de bijlagen gezamenlijk boven deze algemene voorwaarden.

2.7 Functionele ontwerpen, technische documentatie, planningen, mockups, procesbeschrijvingen, offertes van derden en overige onderliggende documenten maken uitsluitend onderdeel uit van de Overeenkomst indien zij daarin uitdrukkelijk zijn aangewezen. Zij gelden uitsluitend in de daarbij genoemde versie en kunnen de verplichtingen van eMPower niet zelfstandig uitbreiden buiten de overeengekomen Scope.

2.8 Indien onderliggende documenten onderling tegenstrijdig, onduidelijk of onvolledig zijn, geldt de specifieke Overeenkomst met haar contractuele bijlagen als uitgangspunt. Een dergelijke tegenstrijdigheid, onduidelijkheid of onvolledigheid leidt niet zonder meer tot uitbreiding van de Scope of tot aanvullende verplichtingen voor eMPower.

2.9 Verplichtingen, garanties, service levels, boetes, aansprakelijkheidsregelingen, vrijwaringen of andere voorwaarden die Opdrachtgever met een Eindklant of andere derde is overeengekomen, werken niet door in de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en eMPower, tenzij eMPower deze verplichtingen vooraf uitdrukkelijk en Schriftelijk heeft aanvaard.

2.10 Indien eMPower Diensten verricht ten behoeve van een Eindklant, ontstaat daardoor geen rechtstreekse contractuele rechtsverhouding tussen eMPower en die Eindklant. Opdrachtgever blijft tegenover eMPower verantwoordelijk voor de communicatie, aanwijzingen, goedkeuringen en verplichtingen die in het kader van de betreffende Overeenkomst bij Opdrachtgever liggen.

2.11 Indien de als bijlage bij deze algemene voorwaarden opgenomen Verwerkersovereenkomst van toepassing is, prevaleert deze voor zover noodzakelijk uitsluitend ten aanzien van onderwerpen die specifiek de Verwerking van Persoonsgegevens betreffen. De in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen en overige algemene risicoregelingen blijven daarbij onverkort van toepassing, tenzij in de Verwerkersovereenkomst uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is bepaald.

2.12 Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden uitsluitend voor de Overeenkomst waarvoor zij uitdrukkelijk zijn overeengekomen en kunnen niet worden aangemerkt als een algemene afwijking voor andere of toekomstige Overeenkomsten.

2.13 Indien meerdere Overeenkomsten gelijktijdig of kort na elkaar tussen Partijen bestaan, worden deze juridisch als afzonderlijke Overeenkomsten behandeld, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk hebben bepaald dat zij één samenhangend geheel vormen. Het bestaan van bijvoorbeeld een Onderhoudsovereenkomst/SLA brengt derhalve niet zonder meer mee dat onderhoud, support of beheer onderdeel uitmaakt van een afzonderlijk Maatwerkcontract.

Artikel 3 – Aanbiedingen, Totstandkoming & Wijziging van Overeenkomsten

3.1 Alle door eMPower uitgebrachte offertes, aanbiedingen, prijsindicaties, voorstellen en overige commerciële uitingen zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een geldigheidsduur of bindend karakter is vermeld.

3.2 Kennismakingsgesprekken, demonstraties, globale inschattingen, mondelinge toelichtingen, conceptvoorstellen en indicaties van werkzaamheden, doorlooptijden of kosten dienen uitsluitend ter voorbereiding van een mogelijke Overeenkomst en scheppen als zodanig geen verplichting tot uitvoering.

3.3 Een Overeenkomst komt tot stand zodra een door eMPower uitgebracht voorstel, Maatwerkcontract, Onderhoudsovereenkomst/SLA of ander contractdocument door Opdrachtgever Schriftelijk is aanvaard, dan wel zodra eMPower op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering aanvangt en uit de omstandigheden voldoende duidelijk blijkt welke werkzaamheden en voorwaarden Partijen zijn overeengekomen. Voor een afzonderlijk Verzoek tot Werk op uurbasis geldt in afwijking hiervan de totstandkomingsregeling van artikel 12.2.

3.4 Indien Opdrachtgever bij de aanvaarding voorbehouden, aanvullingen of wijzigingen aanbrengt, geldt dit als een nieuw voorstel van Opdrachtgever. De Overeenkomst komt in dat geval uitsluitend met die wijzigingen tot stand indien eMPower deze vervolgens uitdrukkelijk Schriftelijk aanvaardt.

3.5 Indien een aanbieding of voorstel een bepaalde geldigheidsduur vermeldt, vervalt het aanbod na afloop daarvan van rechtswege. eMPower is na het verstrijken van die termijn niet gehouden dezelfde prijs, planning, capaciteit of overige voorwaarden opnieuw aan te bieden.

3.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat degene die namens hem een Overeenkomst aangaat, wijzigingen goedkeurt, Meerwerk opdraagt of andere bindende instructies verstrekt, daartoe bevoegd is. eMPower mag in beginsel afgaan op verklaringen van personen die zich binnen de communicatie met eMPower als bevoegde contactpersoon of vertegenwoordiger van Opdrachtgever presenteren, tenzij eMPower wist of redelijkerwijs moest begrijpen dat die bevoegdheid ontbrak. Voor Werk op uurbasis geldt aanvullend dat eMPower mag afgaan op Verzoeken en goedkeuringen van de personen die overeenkomstig artikel 12.11 in de offerte of opdrachtbevestiging zijn aangewezen.

3.7 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de informatie waarop eMPower haar aanbieding, prijsstelling, planning, Scope en overige uitgangspunten baseert. Indien die informatie achteraf onjuist, onvolledig of gewijzigd blijkt te zijn, is eMPower gerechtigd de gevolgen daarvan voor Scope, vergoeding, planning en uitvoering overeenkomstig deze algemene voorwaarden aan te passen.

3.8 Wijzigingen of aanvullingen op een bestaande Overeenkomst zijn uitsluitend bindend indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Een wijziging kan onder meer blijken uit een ondertekend addendum, een geaccepteerd wijzigingsvoorstel, een bevestiging per e-mail of een andere voldoende herleidbare Schriftelijke bevestiging.

3.9 Een wijziging van de Overeenkomst kan gevolgen hebben voor vergoeding, planning, beschikbaarheid, capaciteit, technische uitvoering en eerder gemaakte afspraken. eMPower is niet gehouden een wijziging uit te voeren voordat Partijen, voor zover relevant, overeenstemming hebben bereikt over die gevolgen.

3.10 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of werkafspraken kunnen bij de uitleg van de Overeenkomst worden betrokken, maar wijzigen de overeengekomen Scope, vergoeding of andere wezenlijke contractuele verplichtingen niet zonder voldoende duidelijke Schriftelijke bevestiging.

3.11 Indien eMPower vóór de formele ondertekening of aanvaarding op verzoek van Opdrachtgever reeds werkzaamheden verricht, zijn deze algemene voorwaarden op die werkzaamheden van toepassing. Voor zover Partijen vervolgens een specifieke Overeenkomst sluiten, worden de reeds verrichte werkzaamheden geacht onder die Overeenkomst te vallen voor zover zij daarop redelijkerwijs betrekking hebben.

3.12 eMPower is gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden afhankelijk te stellen van het tijdig voldoen van een overeengekomen voorschot, het verstrekken van noodzakelijke informatie of toegang, het ondertekenen van vereiste contractdocumentatie of het vervullen van andere vooraf Schriftelijk kenbaar gemaakte voorwaarden.

3.13 Het aangaan van een nieuwe of aanvullende Overeenkomst brengt niet zonder meer wijziging, verlenging of vervanging van een reeds bestaande Overeenkomst met zich mee. Iedere Overeenkomst behoudt haar eigen Scope, looptijd en voorwaarden, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 4 – Uitvoering van de Werkzaamheden

4.1 eMPower voert de overeengekomen Diensten uit naar beste inzicht en vermogen, met de zorgvuldigheid die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam opdrachtnemer mag worden verwacht, met inachtneming van de aard en inhoud van de betreffende Overeenkomst.

4.2 Tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk anders zijn overeengekomen, rust op eMPower een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. eMPower garandeert daarom niet dat een bepaald commercieel, organisatorisch, financieel of technisch resultaat wordt bereikt, behoudens voor zover een concreet resultaat uitdrukkelijk als zodanig is overeengekomen.

4.3 eMPower bepaalt zelfstandig de wijze waarop de Diensten worden uitgevoerd en is binnen de overeengekomen Scope vrij in de keuze van technische oplossingen, werkmethoden, architectuur, componenten, hulpmiddelen en volgorde van uitvoering, voor zover deze redelijkerwijs geschikt zijn voor het overeengekomen doel.

4.4 Indien meerdere technische of functionele oplossingen mogelijk zijn, is eMPower gerechtigd te kiezen voor de oplossing die zij, gelet op de overeengekomen Scope, technische haalbaarheid, onderhoudbaarheid, kosten, planning en overige relevante omstandigheden, passend acht.

4.5 eMPower is gerechtigd gebruik te maken van bestaande methodieken, templates, standaardcomponenten, Achtergrondmaterialen, Derdencomponenten en algemeen beschikbare functionaliteiten, voor zover dit past binnen de Overeenkomst en de daarop toepasselijke licentievoorwaarden.

4.6 Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeengekomen, is eMPower niet gehouden werkzaamheden uit te voeren volgens een specifieke interne werkwijze, ontwikkelmethode, technische standaard, architectuur, huisstijlrichtlijn of procedure van Opdrachtgever of een Eindklant.

4.7 eMPower is gerechtigd de uitvoering van de Diensten aan te passen indien dit naar haar professionele oordeel noodzakelijk of wenselijk is wegens technische ontwikkelingen, wijzigingen in externe platforms, beveiligingsredenen, afhankelijkheden van derden of gewijzigde omstandigheden, mits de wezenlijke overeengekomen functionaliteit daardoor niet zonder voorafgaande afstemming wordt gewijzigd.

4.8 Voor zover tijdens de uitvoering blijkt dat bepaalde uitgangspunten, aannames of technische verwachtingen niet juist of niet haalbaar zijn, zullen Partijen daarover in overleg treden. Voor zover dit gevolgen heeft voor Scope, planning, vergoeding of benodigde werkzaamheden, zijn de artikelen 6, 7 en 8 van toepassing.

4.9 eMPower is niet verantwoordelijk voor beslissingen, instructies of keuzes die door Opdrachtgever of een Eindklant worden voorgeschreven, voor zover eMPower tijdig heeft gewezen op relevante technische, juridische of praktische bezwaren of risico’s en Opdrachtgever desondanks Schriftelijk aan de betreffende keuze vasthoudt.

4.10 Adviezen, analyses, inschattingen en aanbevelingen van eMPower zijn gebaseerd op de informatie en omstandigheden die op het moment van verstrekking redelijkerwijs beschikbaar zijn. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de uiteindelijke bedrijfsmatige en organisatorische beslissingen die op basis daarvan worden genomen.

4.11 eMPower is gerechtigd de uitvoering tijdelijk op te schorten voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is wegens veiligheidsrisico's, technische risico's, ontbrekende informatie of toegang, wanbetaling of andere omstandigheden waardoor verantwoorde uitvoering tijdelijk niet mogelijk is. De gevolgen daarvan worden beheerst door de overige toepasselijke bepalingen van deze algemene voorwaarden.

4.12 eMPower is niet gehouden instructies van Opdrachtgever uit te voeren indien deze naar haar redelijke oordeel onrechtmatig, technisch onverantwoord, onveilig, strijdig met toepasselijke licentievoorwaarden of anderszins onverenigbaar zijn met een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst. eMPower zal Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

4.13 Indien Partijen tussentijds mondeling of operationeel werkafspraken maken over de uitvoering, gelden deze uitsluitend als praktische uitvoeringsafspraken en wijzigen zij de overeengekomen Scope, vergoeding, aansprakelijkheid of overige wezenlijke contractuele verplichtingen niet zonder Schriftelijke bevestiging.

Artikel 5 – Verplichtingen & Medewerking van Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, gegevens, documentatie, beslissingen, goedkeuringen en overige medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een correcte en tijdige uitvoering van de Overeenkomst.

5.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, actualiteit en onderlinge consistentie van de door of namens hem verstrekte informatie, specificaties, instructies en uitgangspunten. eMPower mag bij de uitvoering uitgaan van de juistheid daarvan, tenzij zij wist of redelijkerwijs behoorde te begrijpen dat deze onjuist of onvolledig waren.

5.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat eMPower tijdig beschikt over alle noodzakelijke toegangsrechten, accounts, licenties, autorisaties, testomgevingen, databronnen, API-gegevens en overige technische voorzieningen die voor de uitvoering van de Diensten noodzakelijk zijn.

5.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen en in stand houden van de benodigde rechten, toestemmingen en licenties voor systemen, gegevens, materialen en voorzieningen die hij aan eMPower ter beschikking stelt of waarvan hij verlangt dat eMPower deze gebruikt.

5.5 Opdrachtgever wijst voor de uitvoering van de Overeenkomst ten minste één voldoende geïnformeerde en bereikbare contactpersoon aan die bevoegd is om operationele beslissingen te nemen, feedback te geven en namens Opdrachtgever instructies of goedkeuringen te verstrekken.

5.6 Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige interne afstemming binnen zijn organisatie en, indien van toepassing, met een Eindklant of andere betrokken derde. Vertraging als gevolg van ontbrekende interne goedkeuring, besluitvorming of afstemming komt niet voor rekening van eMPower.

5.7 Indien werkzaamheden afhankelijk zijn van een Eindklant of andere derde aan de zijde van Opdrachtgever, blijft Opdrachtgever tegenover eMPower verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen en doorgeven van de noodzakelijke informatie, beslissingen, toegang, feedback en overige medewerking van die derde.

5.8 Opdrachtgever verstrekt feedback, acceptatiebeslissingen en andere gevraagde reacties binnen de daarvoor overeengekomen termijn of, indien geen termijn is overeengekomen, binnen een redelijke termijn gelet op de voortgang en planning van de werkzaamheden.

5.9 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en zorgvuldig testen en beoordelen van opgeleverde resultaten voor zover de Overeenkomst daarin voorziet. Het niet of onvoldoende uitvoeren van overeengekomen testwerkzaamheden laat de acceptatieregeling van artikel 9 onverlet.

5.10 Indien Opdrachtgever informatie, toegang, feedback, beslissingen of andere noodzakelijke medewerking niet of niet tijdig verstrekt, is eMPower gerechtigd de planning en volgorde van haar werkzaamheden aan te passen en de uitvoering van de betreffende werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat de benodigde medewerking alsnog is verstrekt.

5.11 Indien Opdrachtgever ondanks een Schriftelijk verzoek van eMPower nalaat noodzakelijke medewerking te verlenen en daardoor verdere uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk of niet verantwoord is, is eMPower gerechtigd de uitvoering op te schorten totdat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen voldoet. eMPower is niet aansprakelijk voor vertraging of schade die rechtstreeks uit een dergelijke gerechtvaardigde opschorting voortvloeit.

5.12 Opdrachtgever zal zich gedurende de uitvoering van de Overeenkomst onthouden van handelingen of wijzigingen die de werkzaamheden van eMPower kunnen verstoren, doorkruisen of onnodig bemoeilijken. Indien Opdrachtgever of een door hem ingeschakelde derde wijzigingen aanbrengt in een relevant systeem, proces, configuratie of ander onderdeel van de Scope, informeert Opdrachtgever eMPower daarover zo spoedig mogelijk. Eventuele gevolgen voor de werkzaamheden worden overeenkomstig de artikelen 7 en 8 behandeld.

Artikel 6 – Scope, Uitgangspunten & Uitgesloten Werkzaamheden

6.1 De inhoud en omvang van de door eMPower te verrichten Diensten worden uitsluitend bepaald door de Scope zoals vastgelegd in de toepasselijke Overeenkomst en de daarin uitdrukkelijk van toepassing verklaarde bijlagen en scopedocumenten.

6.2 Werkzaamheden, functionaliteiten, resultaten of verantwoordelijkheden die niet uitdrukkelijk binnen de Scope zijn opgenomen, maken geen onderdeel uit van de Overeenkomst. Het enkele feit dat bepaalde werkzaamheden technisch noodzakelijk, gebruikelijk, wenselijk of samenhangend zijn met de overeengekomen Diensten brengt niet mee dat deze zonder nadere afspraak tot de Scope behoren.

6.3 Offertes, functionele ontwerpen, technische ontwerpen, procesbeschrijvingen, mockups, planningen, projectplannen en overige documenten maken uitsluitend onderdeel uit van de Scope indien en voor zover zij in de Overeenkomst uitdrukkelijk als toepasselijk zijn aangewezen. Dergelijke documenten gelden uitsluitend in de daarbij overeengekomen versie.

6.4 Latere versies, aanvullingen of wijzigingen van een scopedocument, alsmede nieuwe eisen, wensen of instructies van Opdrachtgever, een Eindklant of een derde, worden niet automatisch onderdeel van de Scope. Indien deze gevolgen hebben voor de werkzaamheden, vergoeding of planning, worden zij behandeld overeenkomstig artikel 7.

6.5 Indien een specifiek contractdocument, bijlage of scopedocument bepaalde werkzaamheden uitdrukkelijk uitsluit, prevaleert die uitsluiting boven een algemenere omschrijving waaruit mogelijk zou kunnen worden afgeleid dat de betreffende werkzaamheden wel binnen de Scope vallen.

6.6 Indien de Scope is gebaseerd op bepaalde aannames, randvoorwaarden, volumes, aantallen gebruikers, koppelingen, gegevensbronnen, technische omstandigheden of andere uitgangspunten, mag eMPower bij de uitvoering uitgaan van de juistheid en bestendigheid daarvan. Indien een dergelijk uitgangspunt onjuist blijkt of gedurende de uitvoering wijzigt, worden de gevolgen daarvan voor Scope, vergoeding en planning overeenkomstig artikel 7 beoordeeld.

6.7 Indien toepasselijke contractstukken of scopedocumenten onderling tegenstrijdig, onduidelijk of onvolledig zijn, geldt de rangorde van artikel 2. Een tegenstrijdigheid, onduidelijkheid of onvolledigheid leidt niet zonder meer tot een uitbreiding van de verplichtingen van eMPower. Partijen zullen een materieel interpretatieverschil zo spoedig mogelijk Schriftelijk afstemmen.

6.8 Voor zover een onderliggend scopedocument onderdelen aanduidt als voorstel, optie, uitgangspunt, nader te bepalen, openstaand, te onderzoeken of met een vergelijkbare strekking, ontstaat uitsluitend een verplichting tot uitvoering nadat de betreffende keuze of uitwerking Schriftelijk is overeengekomen.

6.9 Indien eMPower Diensten verricht binnen een bestaande Omgeving, wordt niet verondersteld dat eMPower daardoor verantwoordelijkheid aanvaardt voor onderdelen van die Omgeving die niet uitdrukkelijk binnen de Scope vallen. Hetzelfde geldt voor bestaande configuraties, koppelingen, gegevens, technische schuld, fouten of werkzaamheden van Opdrachtgever of derden.

6.10 Eisen, afspraken, service levels, technische standaarden of andere verplichtingen die Opdrachtgever met een Eindklant of derde is overeengekomen, behoren uitsluitend tot de Scope indien deze vóór of tijdens het aangaan van de betreffende Overeenkomst uitdrukkelijk aan eMPower zijn verstrekt en Schriftelijk door eMPower zijn aanvaard.

6.11 Een verzoek van Opdrachtgever om binnen de bestaande planning of vergoeding een andere oplossing, functionaliteit of uitvoeringswijze te realiseren, betekent niet dat deze wijziging binnen de oorspronkelijke Scope valt. Voor de kwalificatie daarvan is bepalend of de gevraagde werkzaamheden redelijkerwijs reeds uit de overeengekomen Scope voortvloeiden.

6.12 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om een door Opdrachtgever gewenst resultaat te bereiken, terwijl die werkzaamheden niet binnen de overeengekomen Scope vallen, is eMPower niet gehouden deze zonder aanvullende vergoeding uit te voeren. Op dergelijke werkzaamheden is artikel 7 van toepassing.

Artikel 7 – Wijzigingen & Meerwerk

7.1 Van Meerwerk is sprake indien eMPower werkzaamheden verricht die niet binnen de overeengekomen Scope vallen of die noodzakelijk worden als gevolg van een wijziging van de Scope, uitgangspunten, wensen, instructies of omstandigheden waarop de Overeenkomst is gebaseerd.

7.2 Als Meerwerk gelden onder meer werkzaamheden die voortvloeien uit:

a) nieuwe of gewijzigde functionele, technische of organisatorische wensen van Opdrachtgever;

b) aanvullende functionaliteiten, koppelingen, configuraties, rapportages of andere uitbreidingen;

c) wijzigingen in eerder goedgekeurde of geaccepteerde onderdelen;

d) aanvullende Revisies boven het overeengekomen aantal of buiten de overeengekomen Revisiescope;

e) onjuiste, onvolledige of gewijzigde informatie, specificaties of uitgangspunten van Opdrachtgever;

f) vertraging, ontbrekende medewerking of wijzigingen aan de zijde van Opdrachtgever, een Eindklant of een door hen ingeschakelde derde;

g) wijzigingen in relevante systemen, platforms, API's, licentievoorwaarden of Diensten van derden; en

h) werkzaamheden die tijdens de uitvoering noodzakelijk blijken maar redelijkerwijs niet binnen de oorspronkelijk overeengekomen Scope konden worden geacht te vallen.

7.3 Een verzoek tot wijziging van Opdrachtgever leidt niet automatisch tot wijziging van de Overeenkomst. eMPower beoordeelt eerst, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de gevolgen van de gevraagde wijziging voor de werkzaamheden, technische uitvoerbaarheid, vergoeding, planning en overige relevante voorwaarden.

7.4 eMPower informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk wanneer zij voorziet dat sprake is of zal zijn van Meerwerk. Waar redelijkerwijs mogelijk verstrekt eMPower daarbij een indicatie van de aard, omvang, verwachte tijdsbesteding, kosten en gevolgen voor de planning.

7.5 Meerwerk wordt in beginsel pas uitgevoerd nadat Opdrachtgever daarmee Schriftelijk heeft ingestemd. Een dergelijke instemming kan mede blijken uit goedkeuring van een wijzigingsvoorstel, bevestiging per e-mail of een andere voldoende duidelijke Schriftelijke opdracht.

7.6 Indien de omvang van het Meerwerk vooraf niet redelijkerwijs nauwkeurig kan worden vastgesteld, kan eMPower volstaan met een inschatting of bandbreedte. Een dergelijke inschatting is indicatief, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk een vaste prijs zijn overeengekomen.

7.7 Tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen, wordt Meerwerk uitgevoerd tegen het op dat moment voor de betreffende werkzaamheden geldende uurtarief van eMPower en afzonderlijk gefactureerd naast de reeds overeengekomen vergoeding.

7.8 eMPower is gerechtigd de uitvoering van een wijziging of Meerwerk afhankelijk te stellen van een voorschot, aangepaste planning, aanvullende informatie of toegang, dan wel nadere Schriftelijke afspraken over de uitvoering.

7.9 Een wijziging of Meerwerk kan gevolgen hebben voor reeds overeengekomen termijnen, mijlpalen en opleverdata. eMPower is gerechtigd deze planning naar redelijkheid aan te passen, rekening houdend met de aard en omvang van de wijziging, de benodigde capaciteit en reeds bestaande verplichtingen.

7.10 Werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het herstel van een Gebrek als bedoeld in artikel 10 gelden niet als Meerwerk, voor zover het betreffende Gebrek aan eMPower toerekenbaar is en onder een toepasselijke herstel- of garantieverplichting valt. Aanvullende wensen, verbeteringen of wijzigingen die verder gaan dan herstel van het Gebrek gelden wel als Meerwerk.

7.11 Extra werkzaamheden die uitsluitend noodzakelijk worden door een aan eMPower toerekenbare fout in de uitvoering worden niet als Meerwerk aan Opdrachtgever doorbelast. Deze bepaling geldt niet voor werkzaamheden die noodzakelijk worden door gewijzigde wensen, klantinput, omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever of derden, dan wel andere oorzaken die niet aan eMPower kunnen worden toegerekend.

7.12 Indien onmiddellijke aanvullende werkzaamheden redelijkerwijs noodzakelijk zijn om ernstige schade, gegevensverlies, beveiligingsrisico's of verdere verstoring van de werkzaamheden te voorkomen en voorafgaande instemming van Opdrachtgever niet tijdig kan worden verkregen, is eMPower gerechtigd de redelijkerwijs noodzakelijke werkzaamheden uit te voeren. eMPower informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk. Voor zover de aanleiding niet aan eMPower kan worden toegerekend, gelden deze werkzaamheden als Meerwerk.

7.13 Indien Partijen van mening verschillen over de vraag of bepaalde werkzaamheden binnen de Scope vallen, geldt de laatst Schriftelijk overeengekomen Scope als uitgangspunt. eMPower is niet gehouden de betwiste aanvullende werkzaamheden uit te voeren zolang Partijen daarover geen overeenstemming hebben bereikt, tenzij uitstel naar redelijke verwachting tot ernstige schade of onveilige situaties zou leiden.

7.14 Het feit dat eMPower incidenteel een beperkte aanvullende werkzaamheid zonder afzonderlijke vergoeding uitvoert, betekent niet dat dergelijke of vergelijkbare werkzaamheden voortaan onderdeel uitmaken van de Scope of kosteloos moeten worden uitgevoerd. Een dergelijke handelwijze schept geen gewoonte, verworven recht of verplichting voor toekomstige gevallen.

Artikel 8 – Planning, Termijnen & Vertraging

8.1 Door eMPower opgegeven of overeengekomen planningen, doorlooptijden, mijlpalen en opleverdata gelden als indicatief en als streeftermijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk hebben bepaald dat een bepaalde termijn fataal is.

8.2 eMPower zal zich inspannen om de werkzaamheden binnen de overeengekomen planning uit te voeren, maar is niet aansprakelijk voor overschrijding van een niet-fatale termijn als gevolg van omstandigheden die niet aan eMPower kunnen worden toegerekend.

8.3 **Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden medewerking, informatie, beslissingen, toegang, feedback of andere input van Opdrachtgever, een Eindklant of een derde noodzakelijk is, vangt een daarvan afhankelijke termijn pas aan zodra deze input volledig en bruikbaar beschikbaar is.**

8.4 **Indien Opdrachtgever, een Eindklant of een door hen ingeschakelde derde niet tijdig de noodzakelijke medewerking verleent, worden de daardoor geraakte opleverings- en planningstermijnen automatisch naar redelijkheid verlengd.**

8.5 Bij de verlenging als bedoeld in artikel 8.4 mag eMPower rekening houden met:

a) de duur van de vertraging;

b) de benodigde tijd voor herplanning;

c) de beschikbaarheid van de benodigde capaciteit;

d) de noodzaak om werkzaamheden opnieuw op te starten of technisch opnieuw in te richten; en

e) reeds aangegane verplichtingen tegenover andere opdrachtgevers.

8.6 Indien vertraging aan de zijde van Opdrachtgever leidt tot aanvullende werkzaamheden, wachttijd, herplanning, herstart, extra projectcoördinatie of andere extra inzet van eMPower, is eMPower gerechtigd deze werkzaamheden overeenkomstig artikel 7 als Meerwerk in rekening te brengen.

8.7 Indien tijdens de uitvoering wijzigingen of Meerwerk worden overeengekomen, is eMPower gerechtigd de planning en opleverdata dienovereenkomstig aan te passen. Een oorspronkelijke planning blijft in dat geval niet onverkort gelden, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk Schriftelijk overeenkomen.

8.8 Vertraging die voortvloeit uit storingen, wijzigingen, beperkingen of uitval van Derdencomponenten, externe platforms, Microsoft-diensten, API’s, cloudvoorzieningen, hosting, netwerken of andere diensten van derden komt niet voor rekening van eMPower, tenzij eMPower voor de betreffende externe voorziening uitdrukkelijk een eigen resultaatsverplichting heeft aanvaard.

8.9 Indien een door een derde beheerd platform of systeem gedurende de uitvoering technisch of functioneel wijzigt en dit gevolgen heeft voor de uitvoering, is eMPower gerechtigd de planning, technische aanpak en eventuele vergoeding aan te passen voor zover de daardoor ontstane werkzaamheden redelijkerwijs niet binnen de oorspronkelijke Scope vielen.

8.10 Een vertraging geeft Opdrachtgever niet zonder meer recht op schadevergoeding, opschorting, prijsvermindering of beëindiging van de Overeenkomst. Voor zover sprake is van een toerekenbare tekortkoming van eMPower, gelden de bepalingen van artikel 17 en artikel 18.

8.11 Indien een uitdrukkelijk als fataal overeengekomen termijn dreigt te worden overschreden, zal eMPower Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, aangeven welke maatregelen kunnen worden genomen om de gevolgen te beperken.

8.12 Een fatale termijn verliest haar oorspronkelijke betekenis voor zover de uitvoering vóór het verstrijken daarvan wordt vertraagd door een wijziging van de Scope, Meerwerk, ontbrekende medewerking van Opdrachtgever of een andere oorzaak die niet aan eMPower kan worden toegerekend. Partijen stellen in dat geval zo nodig een nieuwe redelijke termijn vast.

8.13 Indien de uitvoering van een Project uit meerdere fasen bestaat, is eMPower gerechtigd de start van een volgende fase uit te stellen totdat de voorafgaande fase overeenkomstig artikel 9 is geaccepteerd en Opdrachtgever heeft voldaan aan de voor die volgende fase geldende betalings- en medewerkingsverplichtingen.

8.14 Indien de uitvoering gedurende langere tijd stilligt door een oorzaak aan de zijde van Opdrachtgever, is eMPower niet gehouden eerder gereserveerde capaciteit onbeperkt beschikbaar te houden. Hervatting vindt plaats op een redelijk moment, rekening houdend met de op dat moment beschikbare capaciteit van eMPower.

Artikel 9 – Oplevering, Acceptatie & Revisie

9.1 eMPower kan de overeengekomen resultaten ineens of in afzonderlijke Projectfasen opleveren, afhankelijk van de aard en inrichting van de betreffende Overeenkomst. Een deeloplevering kan zelfstandig aan Acceptatie worden onderworpen indien het betreffende onderdeel voldoende afzonderlijk kan worden beoordeeld.

9.2 Oplevering ter beoordeling vindt plaats door een Schriftelijk opleveringsbericht waarin eMPower vermeldt welk resultaat wordt opgeleverd, binnen welke termijn Opdrachtgever dient te reageren en dat het opgeleverde overeenkomstig dit artikel als geaccepteerd geldt indien binnen die termijn geen tijdige en voldoende gemotiveerde afkeuring wordt ontvangen. Het enkele verschaffen van toegang tot een testomgeving geldt niet als Oplevering.

9.3 Opdrachtgever beoordeelt het opgeleverde binnen vijf Werkdagen na Oplevering, tenzij in de specifieke Overeenkomst een andere termijn is opgenomen. Binnen deze termijn accepteert Opdrachtgever het opgeleverde Schriftelijk of meldt hij eventuele Gebreken overeenkomstig dit artikel.

9.4 Een afkeuring is uitsluitend geldig indien Opdrachtgever de gestelde Gebreken binnen de acceptatietermijn Schriftelijk, voldoende concreet, gemotiveerd en zoveel mogelijk gebundeld meldt. De melding bevat voldoende informatie om eMPower in staat te stellen het gestelde Gebrek redelijkerwijs te reproduceren, onderzoeken en herstellen.

9.5 Opdrachtgever mag Acceptatie uitsluitend weigeren wegens één of meer Gebreken die het overeengekomen gebruik van het opgeleverde wezenlijk belemmeren of waardoor het opgeleverde wezenlijk afwijkt van een uitdrukkelijk overeengekomen specificatie.

9.6 Afwijkingen van ondergeschikte betekenis die het overeengekomen gebruik redelijkerwijs niet verhinderen, geven Opdrachtgever geen recht Acceptatie te weigeren. eMPower zal dergelijke afwijkingen, voor zover zij als Gebrek kwalificeren, overeenkomstig artikel 10 behandelen zonder dat daardoor de Acceptatie wordt opgeschort.

9.7 Indien Opdrachtgever niet binnen de toepasselijke acceptatietermijn overeenkomstig artikel 9.4 reageert, wordt het betreffende resultaat geacht zonder voorbehoud te zijn geaccepteerd.

9.8 Het opgeleverde wordt eveneens geacht te zijn geaccepteerd indien Opdrachtgever, een Eindklant of een andere door Opdrachtgever aangewezen derde het resultaat met medeweten van Opdrachtgever in productie neemt of anders dan uitsluitend voor redelijke test- of acceptatiedoeleinden feitelijk in gebruik neemt.

9.9 Indien Opdrachtgever tijdig een geldig Gebrek meldt dat aan Acceptatie in de weg staat, krijgt eMPower eerst een redelijke gelegenheid het Gebrek te onderzoeken en te herstellen. Na herstel wordt uitsluitend het herstelde of aangepaste onderdeel opnieuw beoordeeld binnen een termijn van vijf Werkdagen, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

9.10 Indien de Overeenkomst voorziet in één of meer Revisierondes, heeft een Revisie uitsluitend betrekking op binnen de Scope vallende feedback, aanpassingen of verfijningen die behoren bij de betreffende Projectfase. Opdrachtgever verstrekt zijn feedback per Revisieronde zoveel mogelijk volledig en gebundeld.

9.11 Niet gebruikte Revisierondes geven geen recht op restitutie, prijsvermindering, verrekening of overdracht naar een andere Projectfase of Overeenkomst, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

9.12 Aanvullende Revisierondes, gefragmenteerde feedback die redelijkerwijs als een aanvullende Revisieronde moet worden beschouwd, wijzigingen van eerder goedgekeurde onderdelen en wensen die buiten de overeengekomen Scope vallen, gelden als Meerwerk overeenkomstig artikel 7.

9.13 Acceptatie van een Projectfase heeft tot gevolg dat de binnen die fase gemaakte en goedgekeurde keuzes als uitgangspunt gelden voor de verdere uitvoering. Indien Opdrachtgever nadien verlangt dat een reeds geaccepteerde keuze, functionaliteit, inrichting of ontwerp wordt gewijzigd, geldt dit in beginsel als een wijziging van de Scope en kan eMPower de gevolgen daarvan voor vergoeding en planning als Meerwerk behandelen.

9.14 Het bestaan van een Gebrek in een afzonderlijk onderdeel verhindert de Acceptatie van andere, voldoende zelfstandig te beoordelen onderdelen niet. Indien Partijen een gefaseerde uitvoering of betaling zijn overeengekomen, kan een geaccepteerd of onbetwist gedeelte overeenkomstig de Overeenkomst afzonderlijk worden gefactureerd.

9.15 Acceptatie laat uitsluitend aanspraken wegens Gebreken onverlet die tijdens de beoordeling redelijkerwijs niet konden worden ontdekt en die binnen een toepasselijke garantietermijn overeenkomstig artikel 10 tijdig worden gemeld. Acceptatie geeft Opdrachtgever geen aanspraak op aanvullende functionaliteit, Revisies, onderhoud, support of andere werkzaamheden die niet binnen de overeengekomen Scope vallen.

Artikel 10 – Gebreken, Herstel, Garantie & Nazorg

10.1 Indien na Oplevering sprake is van een Gebrek als bedoeld in artikel 1.13, zal eMPower, voor zover het Gebrek aan haar kan worden toegerekend en binnen een toepasselijke herstel- of garantieverplichting valt, gedurende een redelijke termijn de gelegenheid krijgen het Gebrek te onderzoeken en te herstellen.

10.2 Opdrachtgever meldt een Gebrek zo spoedig mogelijk na ontdekking Schriftelijk aan eMPower en verstrekt daarbij voldoende informatie om het Gebrek redelijkerwijs te kunnen reproduceren en onderzoeken, waaronder waar relevant de omstandigheden waaronder het Gebrek zich voordoet, foutmeldingen, screenshots, loggegevens en overige relevante informatie.

10.3 De toepasselijke garantietermijn wordt, indien van toepassing, vastgelegd in de specifieke Overeenkomst. Is voor een Project geen afwijkende garantietermijn overeengekomen, dan bedraagt de garantietermijn één maand vanaf Definitieve Oplevering. Voor een afzonderlijk resultaat van Werk op uurbasis bedraagt de garantietermijn, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, één maand vanaf Acceptatie van dat resultaat. Binnen de toepasselijke garantietermijn herstelt eMPower zonder aanvullende vergoeding Gebreken die rechtstreeks voortvloeien uit een aan eMPower toerekenbare tekortkoming in de door eMPower verrichte werkzaamheden en die overeenkomstig artikel 10.2 zijn gemeld.

10.4 De garantie houdt uitsluitend een herstelverplichting in ten aanzien van kwalificerende Gebreken en geeft Opdrachtgever geen recht op aanvullende functionaliteit, optimalisaties, wijzigingen, Revisies, onderhoud, beheer, monitoring, support of andere werkzaamheden die niet binnen de oorspronkelijke Scope vallen.

10.5 Van een Gebrek is in ieder geval geen sprake voor zover een afwijking, storing of beperking het gevolg is van:

a) onjuist, onzorgvuldig of niet overeengekomen gebruik door Opdrachtgever, een Eindklant of een derde;

b) wijzigingen, configuraties of werkzaamheden die zonder instemming van eMPower door Opdrachtgever of een derde zijn uitgevoerd;

c) onjuiste, onvolledige of gewijzigde informatie, data, instructies, specificaties of configuraties van Opdrachtgever;

d) storingen, wijzigingen, beperkingen of uitval van Derdencomponenten, Microsoft-diensten, API's, infrastructuur, netwerken of andere externe voorzieningen;

e) wijzigingen in de Omgeving die na Oplevering zijn aangebracht en buiten de invloedssfeer van eMPower liggen;

f) het ontbreken van benodigde licenties, capaciteit, toegangsrechten of andere voorzieningen aan de zijde van Opdrachtgever; of

g) andere omstandigheden die niet aan eMPower kunnen worden toegerekend.

10.6 Afwijkingen van ondergeschikte betekenis, cosmetische verschillen of verschillen in vormgeving, positionering, gebruikersinterface of technische uitwerking gelden niet als Gebrek voor zover de uitdrukkelijk overeengekomen functionaliteit daardoor niet wezenlijk wordt aangetast. Mockups, voorbeelden, prototypes en schermweergaven gelden niet als pixel-perfect specificatie, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen.

10.7 Indien onderzoek uitwijst dat een door Opdrachtgever gemelde afwijking geen Gebrek betreft, of niet aan eMPower kan worden toegerekend, is eMPower gerechtigd de redelijk gemaakte onderzoeks-, herstel- en overige werkzaamheden tegen het toepasselijke uurtarief als Meerwerk in rekening te brengen.

10.8 eMPower bepaalt, rekening houdend met de aard en ernst van het Gebrek, op welke technisch redelijke wijze herstel plaatsvindt. Herstel kan onder meer bestaan uit correctie, aanpassing, workaround, vervanging van een onderdeel of een andere oplossing waarmee de overeengekomen functionaliteit in voldoende mate wordt hersteld.

10.9 Opdrachtgever verleent eMPower alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor onderzoek en herstel, waaronder toegang tot relevante Omgevingen, loggegevens, accounts, testgegevens en contactpersonen. Voor zover herstel wordt vertraagd doordat deze medewerking niet tijdig wordt verleend, worden de hersteltermijnen dienovereenkomstig verlengd.

10.10 Na Definitieve Oplevering wordt het Project geacht te zijn volbracht en eindigt de projectspecifieke Overeenkomst voor zover het de uitvoering van de overeengekomen projectwerkzaamheden betreft. Bepalingen die naar hun aard na Oplevering voortduren, waaronder garantie, betaling, intellectuele eigendom, geheimhouding, aansprakelijkheid en exit, blijven onverkort van kracht.

10.11 Onderhoud, beheer, monitoring, incidentafhandeling, gebruikersondersteuning, technische support, updates, doorontwikkeling en overige doorlopende dienstverlening na Definitieve Oplevering maken geen onderdeel uit van het Project, tenzij deze uitdrukkelijk binnen de betreffende Overeenkomst zijn opgenomen.

10.12 Indien Partijen na Definitieve Oplevering doorlopende onderhouds-, support- of beheerdiensten wensen overeen te komen, worden deze in beginsel vastgelegd in een afzonderlijke Onderhoudsovereenkomst of Service Level Agreement. Op dergelijke dienstverlening zijn deze algemene voorwaarden eveneens van toepassing, tenzij in de betreffende Onderhoudsovereenkomst of SLA uitdrukkelijk anders is bepaald.

10.13 Het bestaan of de duur van een garantietermijn brengt niet mee dat eMPower gedurende die periode gehouden is algemene bereikbaarheid, monitoring, responstijden, onderhoud, beheer of andere service levels te bieden. Dergelijke verplichtingen gelden uitsluitend indien zij afzonderlijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.

10.14 Het aangaan van een Onderhoudsovereenkomst of SLA na Definitieve Oplevering brengt niet mee dat eMPower daarmee opnieuw instaat voor de oorspronkelijke ontwikkeling, reeds bestaande Gebreken of tekortkomingen, of onderdelen die buiten de overeengekomen onderhouds- of beheerscope vallen. De betreffende Onderhoudsovereenkomst of SLA kan nadere afspraken bevatten over de aanvangsstatus, bestaande afwijkingen en de omvang van de overgenomen dienstverlening.

10.15 Werkzaamheden na afloop van de garantietermijn, alsmede werkzaamheden die niet onder de garantie of een toepasselijke SLA vallen, kunnen indien zij daarvoor naar aard en omvang geschikt zijn als Werk op uurbasis overeenkomstig artikel 12 worden uitgevoerd of anders afzonderlijk worden overeengekomen.

Artikel 11 – Vergoeding, Facturering & Betaling

11.1 De door Opdrachtgever aan eMPower verschuldigde vergoeding wordt vastgesteld in de specifieke Overeenkomst en kan onder meer bestaan uit een vaste prijs, een uurtarief, een periodieke vergoeding, een voorschot of een combinatie daarvan. Bij een vaste prijs is de prijs niet gerelateerd aan de door eMPower bestede tijd en is eMPower niet gehouden een urenspecificatie te verstrekken. Bij werkzaamheden die op basis van werkelijk bestede tijd worden gefactureerd, waaronder Werk op uurbasis (conform artikel 12) en Meerwerk, factureert eMPower maandelijks achteraf en verstrekt zij bij iedere factuur een specificatie met de datum, de bestede tijd en een korte omschrijving van de werkzaamheden.

11.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door eMPower genoemde bedragen exclusief btw en exclusief kosten van derden, licenties, abonnementen, reis- en verblijfskosten en overige externe kosten die redelijkerwijs voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn.

11.3 Indien sprake is van een vaste prijs, omvat deze uitsluitend de werkzaamheden die binnen de overeengekomen Scope vallen. Meerwerk, aanvullende Diensten en overige werkzaamheden buiten de Scope worden afzonderlijk in rekening gebracht overeenkomstig artikel 7.

11.4 Indien werkzaamheden op basis van werkelijk bestede tijd worden gefactureerd, geldt het daarvoor overeengekomen uurtarief. Voor Werk op uurbasis gelden daarnaast de bijzondere bepalingen van artikel 12, waaronder de regeling over maandelijkse facturering en urenspecificatie.

11.5 Indien Partijen een voorschot, aanbetaling of vooruitbetaling zijn overeengekomen, is eMPower gerechtigd de aanvang of voortzetting van de werkzaamheden afhankelijk te stellen van volledige ontvangst daarvan. De betalingsverplichting van Opdrachtgever is niet afhankelijk van betaling door een Eindklant of andere derde aan Opdrachtgever. Goedkeuring of acceptatie door een Eindklant of andere derde is geen voorwaarde voor Acceptatie of voor het ontstaan van de betalingsverplichting.

11.6 Indien de vergoeding is gekoppeld aan Projectfasen, mijlpalen, Oplevering of andere gebeurtenissen, ontstaat de betreffende betalingsverplichting zodra het overeengekomen moment is bereikt. Een geschil over een afzonderlijk onderdeel laat de verschuldigdheid van het onbetwiste gedeelte onverlet.

11.7 Kosten van Derdencomponenten, licenties, Microsoft-diensten, externe API’s, cloudgebruik, hosting, plug-ins, databronnen en andere voorzieningen van derden zijn uitsluitend inbegrepen indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is vermeld. In andere gevallen worden deze afzonderlijk doorbelast of rechtstreeks door Opdrachtgever aan de betreffende derde voldaan.

11.8 Facturen dienen te worden voldaan binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum, tenzij Partijen Schriftelijk een andere betalingstermijn zijn overeengekomen.

11.9 Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, stelt hij eMPower daarvan uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na factuurdatum Schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. Het enkele betwisten van een factuur schort de betalingsverplichting voor het onbetwiste gedeelte niet op.

11.10 Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd vanaf de vervaldatum tot aan de kalenderdag van volledige betaling.

11.11 Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die eMPower maakt ter incasso van opeisbare bedragen komen voor rekening van Opdrachtgever. Daaronder vallen mede kosten van juridische bijstand, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders.

11.12 Indien Opdrachtgever enige opeisbare betalingsverplichting niet nakomt, is eMPower gerechtigd haar werkzaamheden of overige prestaties geheel of gedeeltelijk op te schorten nadat Opdrachtgever daarvan Schriftelijk in kennis is gesteld. eMPower is niet aansprakelijk voor vertraging of schade die rechtstreeks uit een gerechtvaardigde opschorting voortvloeit.

11.13 Tarieven worden jaarlijks per 1 januari aangepast conform de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Aanpassingen die deze index te boven gaan worden ten minste zestig (60) kalenderdagen vooraf aangekondigd en geven Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de aanpassing. Bij een negatieve index blijven de tarieven ongewijzigd. Artikel 11.13 is niet van toepassing op vaste projectprijzen.

11.14 Verrekening of opschorting door Opdrachtgever is uitsluitend toegestaan indien en voor zover de tegenvordering door eMPower Schriftelijk is erkend of onherroepelijk in rechte is vastgesteld.

11.15 Betaling door Opdrachtgever strekt eerst in mindering op verschuldigde kosten en rente en vervolgens op de oudste openstaande factuur, ongeacht een eventuele andere betalingsomschrijving van Opdrachtgever.

Artikel 12 – Werk op Uurbasis

12.1 Werk op uurbasis betreft afgebakende Diensten die eMPower op Verzoek van Opdrachtgever buiten een Project uitvoert op basis van werkelijk bestede tijd. Het toepasselijke uurtarief wordt opgenomen in de offerte of opdrachtbevestiging waaronder het Werk op uurbasis wordt verricht. Werk op uurbasis kan zelfstandig worden overeengekomen of worden verricht naast een andere Overeenkomst tussen Partijen.

12.2 Een afzonderlijk Verzoek tot Werk op uurbasis wordt bindend nadat eMPower Schriftelijk heeft bevestigd dat zij het Verzoek zal uitvoeren, daarbij een redelijke inschatting van de benodigde tijd heeft verstrekt en Opdrachtgever met de uitvoering heeft ingestemd. Een inschatting van de benodigde tijd geldt niet als vaste prijs of maximum, tenzij Partijen dat uitdrukkelijk Schriftelijk overeenkomen. Indien eMPower tijdens de uitvoering voorziet dat de verstrekte inschatting duidelijk zal worden overschreden, informeert zij Opdrachtgever voordat zij de werkzaamheden voortzet en wordt het vervolg uitgevoerd nadat Opdrachtgever daarmee heeft ingestemd.

12.3 Een Wijziging of de ontwikkeling van nieuwe functionaliteit wordt uitsluitend als Werk op uurbasis uitgevoerd indien eMPower vooraf redelijkerwijs verwacht dat voor het betreffende functioneel of technisch zelfstandige onderdeel niet meer dan vier uur nodig is. Indien meer dan vier uur wordt verwacht, doet eMPower voor het betreffende onderdeel een afzonderlijk voorstel. Een inhoudelijk samenhangend groter geheel wordt niet uitsluitend ter toepassing van deze bepaling opgesplitst in meerdere kleinere Verzoeken. Voor herstelwerkzaamheden, technisch onderzoek en aanpassingen die noodzakelijk worden als gevolg van een Platformwijziging geldt de grens van vier uur niet als maximum. Indien aan een dergelijk Verzoek vier uur is besteed en verdere werkzaamheden nodig zijn, informeert eMPower Opdrachtgever over de stand van zaken en wordt de uitvoering voortgezet nadat Opdrachtgever daarmee heeft ingestemd. Ombouw wordt niet als Werk op uurbasis uitgevoerd en vindt uitsluitend plaats op basis van een afzonderlijk Schriftelijk voorstel van eMPower.

12.4 Werk op uurbasis wordt ingepland met inachtneming van de op dat moment beschikbare capaciteit van eMPower. Het geeft geen recht op gereserveerde capaciteit, een minimum- of maximumaantal uren per maand, een Reactietijd, hersteltijd of andere uitvoeringstermijn. Overeengekomen planningen van Projecten en verplichtingen uit een SLA hebben voorrang op Werk op uurbasis. Een specifieke uitvoeringsdatum of termijn geldt uitsluitend indien deze Schriftelijk is overeengekomen.

12.5 eMPower kan een Verzoek geheel of gedeeltelijk buiten Werk op uurbasis houden indien de aard, omvang, complexiteit of risico's van de werkzaamheden naar haar redelijke oordeel een afzonderlijke Scope, technische of juridische risicoafweging, acceptatieprocedure of andere aanvullende afspraken vereisen. Dit kan onder meer het geval zijn bij werkzaamheden aan productiegegevens, beveiligingsinstellingen of autorisaties. Indien een voorgenomen wijziging een bijzonder risico op gegevensverlies of verstoring meebrengt, spreken Partijen vooraf af wie verantwoordelijk is voor het maken van een passende back-up, export of andere herstelvoorziening.

12.6 Tenzij Partijen voor een specifiek geval uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeenkomen, worden datamigratie, dataopschoning, licentiebeheer en licentietoekenning niet als Werk op uurbasis uitgevoerd. Een storing, uitval of andere tekortkoming van Microsoft of een andere leverancier vormt op zichzelf geen door eMPower verrichte werkzaamheid. Onderzoek naar of werkzaamheden ter beperking of oplossing van de gevolgen daarvan kunnen wel als Werk op uurbasis worden uitgevoerd, voor zover deze niet reeds onder een SLA of andere verplichting van eMPower vallen.

12.7 Werkzaamheden die reeds vallen binnen de overeengekomen prijs of Scope van een Project, een toepasselijke garantie- of herstelverplichting of de vaste vergoeding van een SLA worden niet daarnaast als Werk op uurbasis gefactureerd. Een Wijziging van een Project dat nog niet is geaccepteerd, wordt behandeld overeenkomstig de wijzigings- en Meerwerkregeling van dat Project en niet als zelfstandig Werk op uurbasis.

12.8 Indien Werk op uurbasis leidt tot een relevante wijziging van een Oplossing, legt eMPower de uitgevoerde wijziging vast in de Oplossingsdocumentatie voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om de gewijzigde functionele of technische toestand vast te leggen. De daarvoor redelijkerwijs benodigde tijd geldt als bestede tijd. Na Acceptatie geldt de bijgewerkte Oplossingsdocumentatie als ijkpunt voor de betreffende wijziging. Voor de Oplevering en Acceptatie is artikel 9 van toepassing, met dien verstande dat voor een afzonderlijk resultaat van Werk op uurbasis een acceptatietermijn van vijf Werkdagen geldt indien geen andere termijn is overeengekomen. Indien Opdrachtgever niet binnen die termijn Schriftelijk en voldoende gemotiveerd aangeeft op welk punt het resultaat afwijkt van hetgeen voor het Verzoek is overeengekomen, geldt het resultaat als geaccepteerd.

12.9 Op Werk op uurbasis is de garantieregeling van artikel 10 van toepassing voor zover eMPower het betreffende onderdeel zelf heeft gebouwd of gewijzigd. Indien eMPower Werk op uurbasis verricht aan een Oplossing die geheel of gedeeltelijk door Opdrachtgever of een derde is gebouwd, houdt dat geen formele overname van die Oplossing in en aanvaardt eMPower geen herstel- of garantieverplichting voor bestaande of niet door eMPower gewijzigde onderdelen. De aansprakelijkheid voor schade die aan de eigen werkzaamheden van eMPower kan worden toegerekend, wordt beheerst door artikel 17.

12.10 Werk op uurbasis wordt maandelijks achteraf gefactureerd op basis van de werkelijk bestede tijd. Bij iedere factuur verstrekt eMPower per Verzoek een specificatie met de datum, de bestede tijd en een korte omschrijving van de werkzaamheden. Bestede tijd wordt afgerond op een veelvoud van vijftien minuten, berekend over het totaal per Verzoek per kalendermaand.

12.11 In de toepasselijke offerte of opdrachtbevestiging worden het uurtarief en de personen vermeld die namens Opdrachtgever bevoegd zijn Verzoeken in te dienen en goed te keuren. eMPower mag op de bevoegdheid van deze personen vertrouwen totdat Opdrachtgever een wijziging daarvan Schriftelijk heeft meegedeeld. Een Eindklant dient Verzoeken in via Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk een andere werkwijze is vastgelegd.

Artikel 13 – Inschakeling van Derden & Waarneming

13.1 eMPower is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van werknemers, freelancers, onderaannemers, hulppersonen en andere derden, voor zover dit naar haar oordeel passend is voor een goede uitvoering van de Diensten.

13.2 Tenzij in de specifieke Overeenkomst anders is bepaald, is voor het inschakelen van een derde geen voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vereist.

13.3 Indien de aard van de werkzaamheden, de vereisten van Opdrachtgever of de toepasselijke wet- en regelgeving meebrengen dat voorafgaande toestemming voor inzet van een derde noodzakelijk is, zal Opdrachtgever die toestemming niet zonder redelijke grond weigeren of vertragen.

13.4 eMPower blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering van werkzaamheden door een door haar ingeschakelde derde, voor zover die werkzaamheden onderdeel uitmaken van de verplichtingen van eMPower onder de Overeenkomst.

13.5 eMPower draagt er zorg voor dat door haar ingeschakelde derden die toegang krijgen tot Vertrouwelijke Informatie gebonden zijn aan een passende geheimhoudingsverplichting.

13.6 Indien een ingeschakelde derde toegang nodig heeft tot een Omgeving, account, systeem of andere voorziening van Opdrachtgever, verleent Opdrachtgever de daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke toegang, voor zover dit past binnen de overeengekomen Scope en geldende toegangs- en beveiligingsvereisten.

13.7 eMPower is gerechtigd zich bij tijdelijke afwezigheid, ziekte, vakantie, capaciteitsproblemen of andere omstandigheden geheel of gedeeltelijk te laten waarnemen door een geschikte derde, mits de continuïteit en kwaliteit van de overeengekomen Diensten daardoor redelijkerwijs kunnen worden gewaarborgd.

13.8 Een waarnemer handelt bij de uitvoering van de betreffende werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van eMPower, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeenkomen.

13.9 eMPower zal bij de keuze van een waarnemer of andere ingeschakelde derde rekening houden met de aard van de werkzaamheden, benodigde deskundigheid, toegang tot systemen en de vertrouwelijkheid van de betreffende informatie.

13.10 Indien voor een specifieke opdracht bijzondere persoonsgebonden eisen gelden, bijvoorbeeld omdat Opdrachtgever uitdrukkelijk de inzet van een bepaalde persoon heeft bedongen, zal eMPower een vervanger inzetten die naar redelijke maatstaven over vergelijkbare relevante deskundigheid beschikt, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.

13.11 Indien een bepaalde medewerker, freelancer of andere derde niet langer beschikbaar is, geeft dit Opdrachtgever niet zonder meer recht op beëindiging, schadevergoeding of prijsvermindering, mits eMPower binnen redelijke termijn voor passende vervanging zorgt en de overeengekomen Diensten daardoor niet wezenlijk wijzigen.

13.12 Indien Opdrachtgever verlangt dat een specifieke door eMPower voorgestelde derde niet wordt ingezet, terwijl daarvoor geen redelijke inhoudelijke, juridische of beveiligingsgrond bestaat, komen eventuele gevolgen voor planning, capaciteit en kosten voor rekening van Opdrachtgever.

13.13 Voor zover een ingeschakelde derde in het kader van de Diensten Persoonsgegevens verwerkt, gelden daarnaast de afspraken uit de toepasselijke Verwerkersovereenkomst.

13.14 Het inschakelen van derden of een waarnemer geldt niet als overdracht van de Overeenkomst of van de rechten en verplichtingen van eMPower daaruit. Een eventuele contractsoverneming of overdracht van de rechtsverhouding wordt afzonderlijk beheerst door artikel 20.

Artikel 14 – Omgevingen, Toegang, Gegevens & Diensten van Derden

14.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, inrichting en het beheer van de Omgevingen waarin eMPower haar Diensten verricht, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen dat eMPower bepaalde beheerwerkzaamheden uitvoert.

14.2 Het enkele feit dat eMPower toegang heeft tot een Omgeving, daarin werkzaamheden verricht of over beheerdersrechten beschikt, brengt niet mee dat eMPower verantwoordelijk is voor het algemene beheer, toezicht, onderhoud of de continuïteit van die Omgeving.

14.3 Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig beschikbaar stellen en in stand houden van de accounts, toegangsrechten, rollen, licenties, abonnementen, omgevingen en overige voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

14.4 Indien eMPower uitdrukkelijk bepaalde beheerwerkzaamheden op zich neemt, is haar verantwoordelijkheid beperkt tot de werkzaamheden en onderdelen die in de betreffende Overeenkomst of toepasselijke SLA uitdrukkelijk zijn omschreven. Niet benoemde beheerwerkzaamheden blijven voor rekening en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

14.5 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het algemene beheer van zijn tenant, infrastructuur, gebruikersaccounts, toegangsstructuur en overige IT-omgeving voor zover deze verantwoordelijkheid niet uitdrukkelijk aan eMPower is opgedragen. Eventuele aanvullende Power Platform-beheerwerkzaamheden kunnen afzonderlijk binnen de daarvoor overeengekomen dienstverlening worden vastgelegd.

14.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig maken, controleren en beschikbaar houden van passende back-ups, herstelvoorzieningen en exportmogelijkheden van gegevens, tenzij eMPower uitdrukkelijk Schriftelijk een specifieke verantwoordelijkheid daarvoor heeft aanvaard.

14.7 eMPower is niet verantwoordelijk voor verlies, beschadiging, onbeschikbaarheid of verminking van gegevens voor zover dit het gevolg is van het ontbreken of tekortschieten van back-ups, herstelvoorzieningen of andere maatregelen die op grond van de Overeenkomst voor rekening van Opdrachtgever komen.

14.8 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, kwaliteit en rechtmatigheid van de gegevens die in een Omgeving worden verwerkt, opgeslagen of aan eMPower ter beschikking worden gesteld.

14.9 Voor zover de Diensten afhankelijk zijn van Derdencomponenten of externe diensten, waaronder Microsoft-diensten, cloudplatforms, API's, licenties, hostingdiensten en andere externe voorzieningen, erkent Opdrachtgever dat de werking, beschikbaarheid en voorwaarden daarvan geheel of gedeeltelijk buiten de invloedssfeer van eMPower liggen.

14.10 eMPower staat niet in voor ononderbroken beschikbaarheid, foutloze werking, prestaties, compatibiliteit of het ongewijzigd voortbestaan van Derdencomponenten of externe diensten, tenzij eMPower daarvoor uitdrukkelijk een afzonderlijke resultaatsverplichting heeft aanvaard.

14.11 Wijzigingen door leveranciers van Derdencomponenten of externe diensten, waaronder wijzigingen in functionaliteit, API's, licentievoorwaarden, technische vereisten, prijzen of beschikbaarheid, kunnen gevolgen hebben voor de Diensten. Indien dergelijke wijzigingen aanvullende werkzaamheden van eMPower noodzakelijk maken, kunnen deze overeenkomstig artikel 7 als Meerwerk worden behandeld.

14.12 Indien een storing of beperking zich voordoet in een dienst of voorziening van een derde, zal eMPower, voor zover dit binnen de overeengekomen Scope valt, redelijke ondersteuning bieden bij onderzoek of afstemming met de betreffende leverancier. eMPower kan niet instaan voor de wijze of termijn waarop die derde de storing of beperking verhelpt.

14.13 Opdrachtgever zal geen toegangsrechten of bevoegdheden aan eMPower verstrekken die verder gaan dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor de overeengekomen Diensten. Indien voor bepaalde werkzaamheden specifieke beheerrechten nodig zijn, worden deze waar mogelijk beperkt tot de betreffende taak of omgeving.

14.14 Indien Opdrachtgever, een Eindklant of een derde wijzigingen aanbrengt in een Omgeving die relevant zijn voor de Diensten, informeert Opdrachtgever eMPower daarover tijdig. Gevolgen van niet gemelde wijzigingen voor werking, planning, herstel of aanvullende werkzaamheden komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover deze niet aan eMPower kunnen worden toegerekend.

14.15 Voor zover het gebruik van een Omgeving of Derdencomponent onderworpen is aan voorwaarden van een derde, is Opdrachtgever gehouden deze voorwaarden na te leven voor zover zij op hem van toepassing zijn. eMPower is niet verantwoordelijk voor beperkingen of gevolgen die voortvloeien uit de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en de betreffende derde.

Artikel 15 – Intellectuele Eigendom, Rechten van Derden & Gebruiksrechten

15.1 Alle rechten van intellectuele eigendom die reeds vóór het aangaan van de Overeenkomst bij eMPower berusten, dan wel buiten of onafhankelijk van de Overeenkomst door eMPower zijn ontwikkeld of verkregen, blijven uitsluitend bij eMPower berusten. Hieronder vallen in ieder geval de Achtergrondmaterialen.

15.2 Na volledige betaling verkrijgt Opdrachtgever op de Resultaten een niet-exclusief, eeuwigdurend en niet-opzegbaar gebruiksrecht ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering. Dit omvat het recht de Resultaten te gebruiken, te beheren en door een derde te laten onderhouden en wijzigen. Wijzigingen door Opdrachtgever of een derde zijn voor eigen rekening en risico; voor gewijzigde onderdelen vervallen garantie en aansprakelijkheid van eMPower. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Resultaten buiten de eigen organisatie ter beschikking te stellen, te verkopen of in licentie te geven, behoudens voor zover gebruik door een Eindklant onderdeel is van het overeengekomen gebruiksdoel.

15.3 De tenant, omgevingen, gegevens, gebruikersaccounts, toegangsrechten, configuraties en licenties van Opdrachtgever blijven van Opdrachtgever, dan wel onder zijn uitsluitende beschikkingsmacht. eMPower verkrijgt daarop geen rechten. Omdat de Resultaten in de Omgevingen van Opdrachtgever worden ontwikkeld, beschikt Opdrachtgever over de broncode en de niet-beheerde oplossing.

15.4 Een gebruiksrecht ontstaat uitsluitend ten aanzien van geaccepteerde Resultaten en treedt pas volledig in werking nadat Opdrachtgever alle voor de betreffende Resultaten verschuldigde bedragen aan eMPower heeft voldaan. Tot dat moment is uitsluitend gebruik toegestaan voor zover dit noodzakelijk is voor beoordeling, testen en Acceptatie.

15.5 Indien Partijen in een specifieke Overeenkomst overeenkomen dat intellectuele eigendomsrechten op bepaalde projectspecifieke Resultaten aan Opdrachtgever worden overgedragen, vindt die overdracht uitsluitend plaats voor zover de betreffende rechten voldoende bepaalbaar zijn en nadat de daarvoor overeengekomen vergoeding volledig is voldaan.

15.6 Een overeengekomen overdracht van intellectuele eigendomsrechten omvat niet de Achtergrondmaterialen, algemene knowhow, methodieken, concepten, technieken, templates, modellen, scripts, generieke componenten, ontwikkelmethoden of andere herbruikbare bouwstenen van eMPower, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeenkomen.

15.7 Voor zover Achtergrondmaterialen technisch of functioneel noodzakelijk zijn voor het gebruik van aan Opdrachtgever geleverde of overgedragen Resultaten, verleent eMPower aan Opdrachtgever een niet-exclusief, eeuwigdurend en niet-opzegbaar gebruiksrecht op die Achtergrondmaterialen voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om de betreffende Resultaten overeenkomstig het overeengekomen gebruiksdoel te kunnen gebruiken.

15.8 eMPower blijft gerechtigd algemene kennis, ervaring, vaardigheden, technieken, ideeën, concepten, ontwikkelprincipes en niet vertrouwelijke inzichten die tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zijn opgedaan, te gebruiken bij andere opdrachten en voor de verdere ontwikkeling van haar dienstverlening.

15.9 Voor zover tijdens de uitvoering generieke of voor meerdere opdrachtgevers bruikbare componenten ontstaan, blijven de intellectuele eigendomsrechten daarop bij eMPower berusten, tenzij uit de specifieke Overeenkomst uitdrukkelijk anders volgt. eMPower zal daarbij geen Vertrouwelijke Informatie, klantgegevens of andere specifiek aan Opdrachtgever toebehorende inhoud voor andere opdrachtgevers gebruiken.

15.10 Indien in een specifieke Overeenkomst een ruimere overdracht van intellectuele eigendomsrechten wordt overeengekomen, kunnen Partijen daarbij tevens bepalen dat eMPower een teruglicentie verkrijgt ten aanzien van nader omschreven generieke of herbruikbare onderdelen. De omvang en voorwaarden van een dergelijke teruglicentie worden in de betreffende Overeenkomst vastgelegd.

15.11 Voor zover bij de uitvoering gebruik wordt gemaakt van Derdencomponenten, waaronder open source software, Microsoft-componenten, libraries, API's, commerciële software of andere materialen van derden, blijven de rechten daarop berusten bij de betreffende rechthebbenden. Het gebruik daarvan kan onderworpen zijn aan afzonderlijke voorwaarden van die derden.

15.12 eMPower kan aan Opdrachtgever met betrekking tot Derdencomponenten geen ruimere rechten verlenen dan waarover eMPower zelf beschikt. Voor zover noodzakelijk voor het gebruik van de Resultaten is Opdrachtgever gehouden toepasselijke licentievoorwaarden van derden na te leven en eventueel vereiste licenties of abonnementen in stand te houden.

15.13 eMPower is niet verantwoordelijk voor wijzigingen in, beëindiging van of beperkingen op licenties, gebruiksrechten, functionaliteiten of voorwaarden van Derdencomponenten die buiten haar invloedssfeer liggen. Indien dergelijke wijzigingen aanpassingen van de Resultaten of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk maken, kunnen deze overeenkomstig artikel 7 als Meerwerk worden behandeld.

15.14 Opdrachtgever garandeert dat hij gerechtigd is alle materialen, gegevens, ontwerpen, teksten, afbeeldingen, software, specificaties en andere inhoud die hij aan eMPower verstrekt of laat gebruiken, voor de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking te stellen. Opdrachtgever vrijwaart eMPower voor aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit een inbreuk door dergelijke door of namens Opdrachtgever aangeleverde materialen, voor zover de aanspraak niet het gevolg is van een zelfstandige toerekenbare tekortkoming van eMPower.

15.15 Voor zover een derde stelt dat een door eMPower zelf ontwikkeld onderdeel inbreuk maakt op diens intellectuele eigendomsrechten, zal eMPower na Schriftelijke melding een redelijke gelegenheid krijgen de betreffende aanspraak te onderzoeken en, naar eigen keuze en voor zover redelijkerwijs mogelijk, het betreffende onderdeel aan te passen, te vervangen, een passend gebruiksrecht te verkrijgen of een andere technisch gelijkwaardige oplossing aan te bieden. Eventuele aansprakelijkheid van eMPower in verband met een dergelijke aanspraak wordt uitsluitend beheerst door artikel 17.

Artikel 16 – Geheimhouding & Vertrouwelijke Informatie

16.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van de voorbereiding, totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst van elkaar of via elkaar van derden verkrijgen.

16.2 Vertrouwelijke Informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de voorbereiding, uitvoering of afwikkeling van de Overeenkomst en mag niet voor andere doeleinden worden gebruikt of aan derden worden verstrekt.

16.3 Een Partij mag Vertrouwelijke Informatie verstrekken aan haar medewerkers, adviseurs, hulppersonen, onderaannemers en andere bij de uitvoering betrokken derden, voor zover zij deze informatie redelijkerwijs nodig hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst en gebonden zijn aan een passende wettelijke of contractuele geheimhoudingsplicht.

16.4 De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat deze:

a) reeds rechtmatig bij haar bekend was voordat zij deze van de andere Partij ontving;

b) op rechtmatige wijze van een derde is verkregen zonder schending van een geheimhoudingsverplichting;

c) openbaar beschikbaar was of nadien openbaar is geworden zonder schending van de Overeenkomst;

d) zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruikmaking van de Vertrouwelijke Informatie; of

e) met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de verstrekkende Partij openbaar mag worden gemaakt.

16.5 Indien een Partij op grond van wet, rechterlijk bevel of een bindende instructie van een bevoegde autoriteit verplicht is Vertrouwelijke Informatie te verstrekken, mag zij daaraan voldoen. Voor zover wettelijk toegestaan, stelt zij de andere Partij vooraf of zo spoedig mogelijk daarvan in kennis en beperkt zij de verstrekking tot hetgeen noodzakelijk is.

16.6 Opdrachtgever erkent dat eMPower bij de uitvoering van Diensten tevens Vertrouwelijke Informatie van een Eindklant of andere derde kan ontvangen. Voor zover die informatie via Opdrachtgever aan eMPower wordt verstrekt, wordt deze voor de toepassing van dit artikel op dezelfde wijze behandeld als Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever.

16.7 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij bevoegd is Vertrouwelijke Informatie van een Eindklant of andere derde aan eMPower ter beschikking te stellen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

16.8 Partijen zullen redelijke maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennisnemen van Vertrouwelijke Informatie en zullen elkaar zo spoedig mogelijk informeren indien zij bekend worden met een ongeoorloofde verstrekking of openbaarmaking daarvan.

16.9 Op eerste redelijk verzoek van de verstrekkende Partij of bij beëindiging van de Overeenkomst zal de ontvangende Partij Vertrouwelijke Informatie retourneren, verwijderen of vernietigen, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is en voor zover geen wettelijke bewaarplicht of gerechtvaardigd administratief, bewijsrechtelijk of back-upbelang zich daartegen verzet.

16.10 Voor zover Vertrouwelijke Informatie voorkomt in reguliere back-ups of archieven die niet zonder onevenredige inspanning afzonderlijk kunnen worden aangepast, hoeft deze informatie niet onmiddellijk te worden verwijderd, mits zij niet opnieuw actief wordt gebruikt en de geheimhoudingsverplichtingen daarop van toepassing blijven.

16.11 De verplichtingen uit dit artikel blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot vijf jaar na beëindiging daarvan van kracht. Voor informatie die naar haar aard een blijvend vertrouwelijk karakter heeft, waaronder bedrijfsgeheimen, broncode, toegangsgegevens en niet openbaar gemaakte technische knowhow, blijft de geheimhoudingsverplichting gelden zolang die informatie redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.

16.12 Niets in dit artikel verhindert eMPower gebruik te maken van algemene kennis, ervaring, vaardigheden, methoden, technieken en niet tot Opdrachtgever herleidbare inzichten die zij tijdens de uitvoering van de Overeenkomst heeft opgedaan, voor zover daarbij geen Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever of een Eindklant wordt openbaar gemaakt of hergebruikt.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid, Overmacht & Vrijwaringen

17.1 eMPower is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade van Opdrachtgever die het aantoonbare en rechtstreekse gevolg is van een aan eMPower toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is vereist dat Opdrachtgever eMPower zo spoedig mogelijk Schriftelijk van de gestelde tekortkoming in kennis stelt en eMPower, voor zover herstel redelijkerwijs mogelijk is, eerst een redelijke gelegenheid biedt de tekortkoming te onderzoeken en te herstellen.

17.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a) redelijke kosten die noodzakelijk zijn om de oorzaak en omvang van een aan eMPower toerekenbare tekortkoming vast te stellen;

b) redelijke kosten die noodzakelijk zijn om de prestatie van eMPower aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover eMPower na een redelijke herstelmogelijkheid niet zelf tot passend herstel overgaat; en

c) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade waarvoor eMPower op grond van dit artikel aansprakelijk is.

Andere schade wordt niet als directe schade aangemerkt, tenzij uit dwingend recht anders voortvloeit.

17.3 eMPower is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of andere afgeleide schade. Hieronder vallen in ieder geval gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, verlies van kansen, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, productiviteitsverlies, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van gebruiksmogelijkheden en schade die verband houdt met aanspraken van Eindklanten of andere derden.

17.4 Evenmin is eMPower aansprakelijk voor contractuele boetes, service credits, kortingen, vrijwaringen, schadeloosstellingen of andere financiële verplichtingen die Opdrachtgever tegenover een Eindklant of andere derde heeft aanvaard, tenzij eMPower de betreffende verplichting vooraf uitdrukkelijk en Schriftelijk als onderdeel van haar eigen verplichtingen heeft aanvaard. Een dergelijke aanvaarding brengt geen afwijking van de overige beperkingen van dit artikel mee, tenzij dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.

17.5 Iedere aansprakelijkheid van eMPower is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval daadwerkelijk onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van eMPower wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de betreffende verzekering voor rekening van eMPower blijft.

17.6 Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de in artikel 17.5 bedoelde verzekering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid van eMPower per Overeenkomst beperkt tot:

a) bij een Project: de voor dat Project overeengekomen of begrote prijs, inclusief overeengekomen Meerwerk;

b) bij een doorlopende Overeenkomst of Werk op uurbasis: het totaal van de vergoedingen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis verschuldigd zijn geworden, of, indien de Overeenkomst korter bestaat, sinds de aanvang daarvan.

Het aldus bepaalde bedrag bedraagt ten minste € 2.500 en ten hoogste € 25.000.

17.7 De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden per schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij met elkaar samenhangende gebeurtenissen, tekortkomingen of aanspraken als één gebeurtenis worden beschouwd. Het instellen van meerdere aanspraken of het baseren daarvan op verschillende juridische grondslagen leidt niet tot toepassing van meerdere aansprakelijkheidslimieten voor dezelfde of samenhangende schade.

17.8 eMPower is niet aansprakelijk voor schade voor zover deze geheel of gedeeltelijk het gevolg is van:

a) onjuiste, onvolledige, verouderde of onrechtmatige informatie, gegevens, specificaties of instructies van Opdrachtgever;

b) handelingen of nalatigheden van Opdrachtgever, een Eindklant of een door hen ingeschakelde derde;

c) wijzigingen aan Software, Resultaten, configuraties of Omgevingen die niet door of onder verantwoordelijkheid van eMPower zijn uitgevoerd;

d) gebruik buiten het overeengekomen doel of in strijd met instructies of documentatie;

e) het niet tijdig uitvoeren van back-ups, herstelmaatregelen, updates of andere verantwoordelijkheden die volgens de Overeenkomst bij Opdrachtgever liggen;

f) storingen, wijzigingen, beperkingen of uitval van Derdencomponenten of andere externe diensten; of

g) het niet, niet volledig of niet tijdig nakomen van de medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

Evenmin is eMPower aansprakelijk voor besluiten die Opdrachtgever neemt op basis van uitkomsten van geautomatiseerde of AI-ondersteunde functionaliteit. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beoordeling van die uitkomsten voordat hij daarop handelt. Wisselende uitkomsten van AI-ondersteunde functionaliteit vormen op zichzelf geen Gebrek, zolang de instructies en configuratie overeenkomen met de Oplossingsdocumentatie.

Voor zover schade mede door een aan eMPower toerekenbare omstandigheid is veroorzaakt, is eMPower uitsluitend aansprakelijk voor het gedeelte van de schade dat in redelijke verhouding staat tot haar aandeel in het ontstaan daarvan.

17.9 Indien eMPower Diensten verricht ten behoeve van een Eindklant, aanvaardt eMPower uitsluitend verplichtingen tegenover haar eigen Opdrachtgever. De Eindklant kan aan de Overeenkomst tussen eMPower en Opdrachtgever geen contractuele rechten ontlenen, tenzij eMPower dit uitdrukkelijk Schriftelijk heeft aanvaard. Verplichtingen uit de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en de Eindklant werken niet automatisch door naar eMPower.

17.10 Opdrachtgever vrijwaart eMPower tegen aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit:

a) door of namens Opdrachtgever verstrekte materialen, gegevens, content, Software of instructies waarop derden rechten kunnen doen gelden;

b) onrechtmatig of niet overeengekomen gebruik van de door eMPower geleverde Resultaten;

c) verwerking of gebruik van gegevens waarvoor Opdrachtgever niet over de vereiste rechten of grondslag beschikt; of

d) verplichtingen die Opdrachtgever zelfstandig tegenover een Eindklant of andere derde heeft aanvaard en die niet door eMPower Schriftelijk zijn overgenomen.

De vrijwaring geldt niet voor zover de betreffende aanspraak rechtstreeks het gevolg is van een zelfstandige aan eMPower toerekenbare tekortkoming.

17.11 eMPower aanvaardt geen vrijwaringsverplichtingen, contractuele boetes of andere vormen van aanvullende aansprakelijkheid ten gunste van Opdrachtgever of derden, tenzij deze uitdrukkelijk en Schriftelijk in de specifieke Overeenkomst zijn opgenomen. Een dergelijke verplichting wordt restrictief uitgelegd en valt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, binnen de aansprakelijkheidsbeperkingen van dit artikel.

17.12 Indien in een Onderhoudsovereenkomst, SLA of andere specifieke Overeenkomst service credits worden overeengekomen, gelden deze uitsluitend onder de voorwaarden en tot het maximum dat daarin uitdrukkelijk is vastgelegd. Voor zover een service credit betrekking heeft op dezelfde tekortkoming of gebeurtenis als een schadevordering, wordt de betreffende service credit in mindering gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding. Een service credit creëert geen ruimere aansprakelijkheid dan uit de Overeenkomst voortvloeit. Is in een SLA of andere Overeenkomst bepaald dat een service credit het exclusieve rechtsmiddel is, dan kan Opdrachtgever ter zake van dezelfde tekortkoming geen andere aanspraken geldend maken.

17.13 eMPower is niet gehouden tot nakoming van een verplichting indien en zolang nakoming wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de redelijke invloedssfeer van eMPower ligt en waardoor nakoming tijdelijk of blijvend redelijkerwijs niet kan worden verlangd, waaronder mede begrepen storingen of uitval van internet, elektriciteit, netwerken, cloudplatforms, Microsoft-diensten of andere diensten van derden, cyberincidenten van buitenaf, overheidsmaatregelen, stakingen, ziekte of plotselinge uitval van essentiële personen indien tijdige vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is, natuurrampen en andere vergelijkbare omstandigheden.

17.14 Gedurende een overmachtssituatie worden de getroffen verplichtingen en daarmee samenhangende termijnen opgeschort voor de duur van de overmacht en een redelijke periode die noodzakelijk is voor hervatting of herplanning. Indien de overmacht langer dan dertig kalenderdagen voortduurt en voortzetting van de betreffende Overeenkomst redelijkerwijs niet meer kan worden verlangd, is ieder der Partijen gerechtigd het nog niet uitgevoerde gedeelte van die Overeenkomst Schriftelijk te beëindigen. Reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en aangegane niet annuleerbare verplichtingen blijven verschuldigd. Partijen hebben wegens een dergelijke beëindiging geen recht op schadevergoeding.

17.15 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen gelden niet voor zover toepassing daarvan in het concrete geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is of aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt. Opdrachtgever meldt een mogelijke aanspraak zo spoedig mogelijk nadat hij met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van eMPower bekend is geworden. Iedere rechtsvordering of aanspraak tot schadevergoeding jegens eMPower vervalt in ieder geval

twaalf maanden nadat Opdrachtgever met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van eMPower bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had moeten zijn, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering heeft ingesteld.

17.16 De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen gelden mede ten gunste van de door eMPower bij de uitvoering ingeschakelde derden, waaronder een waarnemer.

Artikel 18 – Duur, Opzegging & Ontbinding

18.1 De duur van een Overeenkomst wordt bepaald in de specifieke Overeenkomst. Een Overeenkomst kan worden aangegaan voor bepaalde tijd, voor onbepaalde tijd of voor de duur die noodzakelijk is voor de uitvoering en volbrenging van een Project.

18.2 Een Overeenkomst die betrekking heeft op een Project eindigt, behoudens andersluidende Schriftelijke afspraken, van rechtswege door volbrenging nadat het Project overeenkomstig artikel 10 definitief is opgeleverd en geaccepteerd. Verplichtingen die naar hun aard na beëindiging voortduren, blijven onverkort van kracht.

18.3 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan gedurende de overeengekomen looptijd niet tussentijds door Opdrachtgever worden opgezegd, tenzij de specifieke Overeenkomst uitdrukkelijk in een tussentijdse opzeggingsmogelijkheid voorziet.

18.4 Indien Opdrachtgever een Project desalniettemin vóór volbrenging wenst te beëindigen, blijft Opdrachtgever gehouden tot betaling van:

a) alle reeds verrichte werkzaamheden en reeds opeisbare bedragen;

b) werkzaamheden die eMPower redelijkerwijs nog moet verrichten voor een ordelijke beëindiging;

c) reeds aangegane en redelijkerwijs niet annuleerbare verplichtingen en kosten; en

d) voor zover redelijk en passend, gereserveerde capaciteit die als gevolg van de voortijdige beëindiging niet meer voor andere werkzaamheden kan worden ingezet.

De nadere financiële afwikkeling kan in de specifieke Overeenkomst worden aangevuld.

18.5 Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door ieder der Partijen Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van de in de specifieke Overeenkomst opgenomen opzegtermijn. Indien geen opzegtermijn is overeengekomen, geldt een opzegtermijn van één kalendermaand.

18.6 Een Onderhoudsovereenkomst, SLA of andere overeenkomst voor doorlopende Diensten wordt beheerst door de daarin opgenomen looptijd, verlengingsregeling en opzegtermijn. Het einde van een dergelijke Overeenkomst heeft geen terugwerkende kracht op reeds volbrachte Projecten of eerder ontstane betalingsverplichtingen.

18.7 Iedere Partij is gerechtigd een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting en, na een deugdelijke Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke herstelttermijn, nalaat de tekortkoming binnen die termijn te herstellen, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of een ingebrekestelling op grond van de wet niet is vereist.

18.8 eMPower is daarnaast gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien Opdrachtgever, ondanks Schriftelijke waarschuwing, structureel:

a) noodzakelijke informatie, toegang, beslissingen of andere medewerking niet tijdig verstrekt;

b) overeengekomen feedback-, acceptatie- of betalingstermijnen niet naleeft;

c) instructies verstrekt waardoor verantwoorde, rechtmatige of veilige uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk is;

d) de Scope of uitgangspunten zodanig wijzigt dat voortzetting op basis van de oorspronkelijke Overeenkomst redelijkerwijs niet van eMPower kan worden verlangd; of

e) anderszins de uitvoering van de Overeenkomst wezenlijk belemmert.

18.9 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de andere Partij failliet wordt verklaard, haar faillissement aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, haar onderneming staakt of wordt ontbonden, tenzij sprake is van een herstructurering waarbij de nakoming van de Overeenkomst voldoende is gewaarborgd.

18.10 Beëindiging van de Overeenkomst laat reeds ontstane betalingsverplichtingen onverlet. Opdrachtgever blijft in ieder geval gehouden tot betaling van alle tot de beëindigingsdatum verrichte werkzaamheden, geleverde Diensten, gemaakte externe kosten en overige bedragen die op grond van de Overeenkomst verschuldigd zijn.

18.11 Indien de vergoeding voor een nog niet volledig uitgevoerd Project als vaste prijs is overeengekomen, wordt bij tussentijdse beëindiging afgerekend op basis van de aantoonbaar verrichte werkzaamheden, afgeronde of gedeeltelijk afgeronde onderdelen, de stand van het Project en eventuele reeds aangegane niet annuleerbare verplichtingen. eMPower is gerechtigd daarbij rekening te houden met het aandeel van het reeds uitgevoerde gedeelte in de overeengekomen vaste prijs.

18.12 Beëindiging van één Overeenkomst brengt niet automatisch beëindiging van andere tussen Partijen bestaande Overeenkomsten mee. Een Project, Onderhoudsovereenkomst/SLA en andere dienstverlening blijven juridisch afzonderlijk bestaan, tenzij voortzetting daarvan door de beëindiging redelijkerwijs onmogelijk is of Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

18.13 Na beëindiging vervallen toegangsrechten, licenties of andere gebruiksrechten die uitdrukkelijk aan de looptijd van de Overeenkomst zijn gekoppeld, voor zover uit artikel 15 of de specifieke Overeenkomst niet anders voortvloeit. Reeds definitief verkregen en volledig betaalde gebruiksrechten blijven bestaan overeenkomstig de daarvoor geldende voorwaarden.

18.14 De praktische afwikkeling na beëindiging, waaronder de overdracht van beschikbare materialen, gegevens, toegangen, documentatie en eventuele ondersteuning bij overgang naar Opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener, wordt beheerst door artikel 19.

18.15 Bepalingen betreffende onder meer betaling, intellectuele eigendom, gebruiksrechten, geheimhouding, aansprakelijkheid, vrijwaringen, exit, toepasselijk recht en geschillenbeslechting blijven na beëindiging van kracht voor zover dit uit hun aard of strekking voortvloeit.

Artikel 19 – Exitregeling

19.1 Na beëindiging of volbrenging van een Overeenkomst verleent eMPower, voor zover redelijkerwijs noodzakelijk en binnen haar feitelijke invloedssfeer, medewerking aan een ordelijke afronding van de betreffende Diensten overeenkomstig dit artikel.

19.2 Opdrachtgever dient een verzoek om aanvullende exitwerkzaamheden zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na beëindiging van de betreffende Overeenkomst Schriftelijk aan eMPower kenbaar te maken, tenzij in de specifieke Overeenkomst een andere termijn is opgenomen.

19.3 eMPower stelt na beëindiging de materialen, gegevens en overige Resultaten ter beschikking waarop Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst recht heeft, voor zover deze zich feitelijk onder beheer of controle van eMPower bevinden en nog niet aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.

19.4 Indien gegevens, bestanden, configuraties, documentatie of andere materialen reeds aanwezig zijn in een Omgeving van Opdrachtgever of daar rechtstreeks door Opdrachtgever toegankelijk zijn, is eMPower niet gehouden daarvan daarnaast een afzonderlijke kopie, export of overdracht te vervaardigen, tenzij dit uitdrukkelijk onderdeel vormt van de overeengekomen exitwerkzaamheden.

19.5 Voor zover overdracht van gegevens of bestanden onderdeel vormt van de exit, stelt eMPower deze beschikbaar in het formaat waarin zij op dat moment redelijkerwijs beschikbaar zijn of, indien zonder onevenredige inspanning mogelijk, in een gangbaar en technisch bruikbaar formaat. eMPower is niet gehouden gegevens te converteren, herstructureren, migreren of geschikt te maken voor systemen van Opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener, tenzij Partijen dit afzonderlijk overeenkomen.

19.6 Werkzaamheden die verder gaan dan de normale afronding van de Overeenkomst, waaronder aanvullende documentatie, kennisoverdracht, migratie, conversie, technische ondersteuning, overleg met een opvolgende leverancier, reconstructie van configuraties of begeleiding bij overdracht, gelden als aanvullende Diensten en worden uitgevoerd tegen het op dat moment geldende tarief van eMPower, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

19.7 Indien Opdrachtgever verlangt dat eMPower samenwerkt met een opvolgende leverancier of andere derde, verleent eMPower daaraan redelijke medewerking, mits deze derde tijdig wordt aangewezen, de gevraagde werkzaamheden voldoende concreet zijn omschreven en Opdrachtgever de daarmee samenhangende kosten draagt.

19.8 eMPower is uitsluitend gehouden toegang, accounts, configuraties of andere middelen over te dragen voor zover zij daartoe gerechtigd is. Rechten, licenties, accounts of voorzieningen van derden worden beheerst door de voorwaarden van de betreffende derde en kunnen uitsluitend worden overgedragen indien en voor zover die voorwaarden dit toestaan.

19.9 De exitregeling brengt geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten, Achtergrondmaterialen, generieke componenten, interne hulpmiddelen, ontwikkelmethoden of andere rechten van eMPower mee die niet reeds op grond van artikel 15 of de specifieke Overeenkomst aan Opdrachtgever toekomen.

19.10 eMPower is gerechtigd haar medewerking aan aanvullende exitwerkzaamheden op te schorten zolang Opdrachtgever opeisbare betalingsverplichtingen uit de betreffende Overeenkomst niet heeft voldaan, tenzij en voor zover dwingend recht of toepasselijke verplichtingen inzake Persoonsgegevens zich daartegen verzetten.

19.11 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van gegevens, bestanden, documentatie, toegangsgegevens en andere informatie die na beëindiging voor hem van belang is. Na afloop van de toepasselijke exittermijn is eMPower niet gehouden deze informatie onbeperkt beschikbaar of toegankelijk te houden.

19.12 Na afronding van de exit en na afloop van toepasselijke wettelijke of contractuele bewaartermijnen is eMPower gerechtigd gegevens, tijdelijke bestanden, toegangen en andere informatie die zij niet langer voor de

uitvoering of afwikkeling van de Overeenkomst nodig heeft, te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Voor Persoonsgegevens gelden daarnaast de afspraken uit de toepasselijke Verwerkersovereenkomst.

19.13 Na beëindiging is eMPower niet gehouden Diensten, monitoring, onderhoud, support, hosting, toegang of andere voorzieningen voort te zetten, tenzij Partijen daarvoor uitdrukkelijk een tijdelijke overgangsperiode of andere exitdienstverlening zijn overeengekomen.

19.14 Indien de specifieke Overeenkomst, waaronder een Onderhoudsovereenkomst of SLA, een nadere exitregeling bevat, geldt die regeling aanvullend op dit artikel en prevaleert zij bij strijdigheid overeenkomstig artikel 2.

19.15 eMPower is niet aansprakelijk voor vertraging, gegevensverlies, verminderde functionaliteit of andere gevolgen die na beëindiging ontstaan doordat Opdrachtgever niet tijdig meewerkt aan de exit, noodzakelijke gegevens niet veiligstelt, vereiste licenties of voorzieningen niet beschikbaar houdt of een opvolgende dienstverlener niet tijdig inschakelt, voor zover deze gevolgen niet aan eMPower kunnen worden toegerekend.

19.16 eMPower werkt in de Omgevingen van Opdrachtgever onder een door Opdrachtgever aangemaakt account. Productieprocessen en verbindingen draaien onder een account van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt te allen tijde zelf beheertoegang tot zijn tenant en Omgevingen. Bij het einde van de Overeenkomst trekt Opdrachtgever de toegang van eMPower in of wijzigt hij de inloggegevens van de accounts die eMPower gebruikte; eMPower verleent daaraan medewerking en bevestigt dat zij geen toegang meer heeft.

Artikel 20 – Slotbepalingen, Toepasselijk Recht & Forumkeuze

20.1 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of een Overeenkomst nietig is, vernietigd wordt of anderszins niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

20.2 eMPower is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen die voortvloeien uit gewijzigde wet- of regelgeving kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Andere wijzigingen worden ten minste dertig kalenderdagen vóór de ingangsdatum Schriftelijk aan Opdrachtgever meegedeeld en gelden niet voor lopende Overeenkomsten voor bepaalde tijd zonder instemming van Opdrachtgever. Is een wijziging voor Opdrachtgever wezenlijk nadelig, dan is hij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de wijziging.

20.3 Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten of verplichtingen uit een Overeenkomst zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van eMPower geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde. eMPower is gerechtigd haar rechten en verplichtingen over te dragen aan een rechtsopvolger, gelieerde onderneming of partij die haar onderneming of relevante bedrijfsactiviteiten voortzet.

20.4 Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen van een recht of bevoegdheid door een Partij houdt geen afstand van dat recht of die bevoegdheid in. Een afstand van recht is uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk is gedaan.

20.5 Waar deze algemene voorwaarden of een Overeenkomst Schriftelijkheid vereisen, geldt de definitie van Schriftelijk uit artikel 1. Partijen erkennen dat e-mail en andere voldoende herleidbare elektronische communicatie geschikt kunnen zijn voor het maken, bevestigen en wijzigen van afspraken.

20.6 Deze algemene voorwaarden en de specifieke Overeenkomst bevatten geen entire agreement-beding. Bij de uitleg van de tussen Partijen gemaakte afspraken kunnen mede worden betrokken de totstandkomingsgeschiedenis, relevante correspondentie, de omstandigheden waaronder de Overeenkomst is gesloten en de feitelijke en praktische wijze waarop Partijen aan hun afspraken uitvoering geven.

20.7 De in artikel 20.6 bedoelde communicatie en omstandigheden dienen uitsluitend ter uitleg en aanvulling van de tussen Partijen gemaakte afspraken en brengen niet mee dat iedere losse mededeling, concepttekst, mondelinge afspraak of operationele werkafspraak zelfstandig een wijziging van de Scope, vergoeding, aansprakelijkheid of andere wezenlijke contractuele verplichting vormt.

20.8 Indien bepalingen uit verschillende contractstukken voor meerderlei uitleg vatbaar zijn, wordt bij de uitleg zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de functie en rangorde van die contractstukken zoals opgenomen in artikel 2, de specifieke aard van de Overeenkomst en hetgeen Partijen over en weer redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.

20.9 eMPower is gerechtigd de handelsnaam en het logo van Opdrachtgever en een zakelijke, niet-vertrouwelijke omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden te gebruiken als referentie of klantcase. Opdrachtgever kan daartegen te allen tijde Schriftelijk bezwaar maken. eMPower maakt daarna geen nieuwe uitingen en past online uitingen binnen tien kalenderdagen aan; reeds gedrukt of verzonden materiaal hoeft niet te worden teruggehaald.

20.10 Persoonsgegevens, zoals namen, foto's of uitspraken van personen, gebruikt eMPower uitsluitend met toestemming van de betrokkene. Naam of logo van een Eindklant worden uitsluitend gebruikt met toestemming van die Eindklant.

20.11 eMPower zal in het kader van een klantcase of referentie geen Vertrouwelijke Informatie, Persoonsgegevens of niet openbare technische details van Opdrachtgever of een Eindklant openbaar maken zonder afzonderlijke toestemming.

20.12 Op iedere Overeenkomst, deze algemene voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20.13 De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken, het Weens Koopverdrag, is uitgesloten voor zover dit op de rechtsverhouding van toepassing zou kunnen zijn.

20.14 Partijen zullen zich, voordat zij een geschil aan de rechter voorleggen, redelijkerwijs inspannen om het geschil eerst onderling op te lossen, tenzij onmiddellijke rechtsmaatregelen noodzakelijk zijn ter bescherming van rechten of belangen.

20.15 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een Overeenkomst of deze algemene voorwaarden worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin eMPower is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

Bijlage 1 – Verwerkersovereenkomst

Artikel 1 – Definities & Toepasselijkheid

1.1 Op deze Verwerkersovereenkomst zijn de definities uit de Algemene Voorwaarden van eMPower van toepassing, tenzij in deze Verwerkersovereenkomst uitdrukkelijk een afwijkende betekenis wordt toegekend.

1.2 **"AVG"**: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

1.3 **"Privacywetgeving"**: alle op de Verwerking toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

1.4 **"Betrokkene"**: de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.

1.5 **"Verwerkingsverantwoordelijke"**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die het doel van en de essentiële middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt. Voor zover deze Verwerkersovereenkomst van toepassing is, wordt Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt, tenzij uit de specifieke omstandigheden of toepasselijke Privacywetgeving anders voortvloeit.

1.6 **"Verwerker"**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ten behoeve van een Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt. Voor zover deze Verwerkersovereenkomst van toepassing is, treedt eMPower op als Verwerker.

1.7 **"Subverwerker"**: een derde die door of namens eMPower wordt ingeschakeld en in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt.

1.8 **"Verwerkersovereenkomst"**: deze basisverwerkersovereenkomst, die als bijlage onderdeel vormt van de Algemene Voorwaarden en van toepassing is voor zover eMPower bij de uitvoering van een Overeenkomst als Verwerker Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt.

1.9 Deze Verwerkersovereenkomst is automatisch van toepassing zodra en voor zover de uitvoering van een Overeenkomst ertoe leidt dat eMPower in de hoedanigheid van Verwerker Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt. Een afzonderlijke ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst is daarvoor niet vereist.

1.10 Voor zover eMPower Persoonsgegevens voor eigen doeleinden en onder eigen verantwoordelijkheid Verwerkt, bijvoorbeeld in het kader van haar eigen administratie, facturering, relatiebeheer of nakoming van wettelijke verplichtingen, treedt eMPower ten aanzien van die Verwerking niet op als Verwerker en is deze Verwerkersovereenkomst daarop niet van toepassing.

1.11 De projectspecifieke kenmerken van de Verwerking, waaronder het onderwerp, de aard, het doel, de duur, de categorieën Persoonsgegevens, de categorieën Betrokkenen en eventuele specifieke Subverwerkers, worden waar nodig vastgelegd in de betreffende Overeenkomst of een daarbij behorende bijlage.

Artikel 2 – Reikwijdte, Instructies & Projectspecifieke Gegevens

2.1 Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op iedere Verwerking van Persoonsgegevens die eMPower als Verwerker uitvoert in het kader van een Overeenkomst met Opdrachtgever. Treedt eMPower op als subverwerker van Opdrachtgever, dan aanvaardt eMPower de verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming die Opdrachtgever op grond van artikel 28 lid 4 AVG aan eMPower moet opleggen, voor zover deze Schriftelijk aan eMPower zijn verstrekt. Aansprakelijkheid, vrijwaringen, boetes en kosten blijven beheerst door artikel 17 van de Algemene Voorwaarden.

2.2 eMPower Verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever, binnen de overeengekomen dienstverlening en overeenkomstig de gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever, tenzij eMPower op grond van toepasselijke wet- en regelgeving tot een andere Verwerking verplicht is.

2.3 Indien eMPower op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens moet Verwerken op een wijze die afwijkt van de instructies van Opdrachtgever, stelt eMPower Opdrachtgever daarvan vooraf in kennis, tenzij de betreffende wettelijke verplichting dit verbiedt.

2.4 Opdrachtgever bepaalt het doel van en de essentiële middelen voor de Verwerking. eMPower is binnen de gegeven instructies gerechtigd zelf keuzes te maken over niet-essentiële technische en organisatorische middelen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de overeengekomen Diensten.

2.5 De gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever bestaan in ieder geval uit de Overeenkomst, deze Verwerkersovereenkomst, eventuele projectspecifieke bijlagen en overige Schriftelijke instructies die binnen de overeengekomen dienstverlening vallen.

2.6 Indien Opdrachtgever aanvullende of gewijzigde instructies verstrekt die leiden tot werkzaamheden die niet binnen de overeengekomen Scope vallen, is eMPower gerechtigd deze werkzaamheden als aanvullende Diensten of Meerwerk in rekening te brengen overeenkomstig de Algemene Voorwaarden.

2.7 De projectspecifieke kenmerken van de Verwerking worden, voor zover relevant en vereist, vastgelegd in de specifieke Overeenkomst of een daarbij behorende bijlage. Daarin kunnen onder meer worden opgenomen:

a) het onderwerp en de aard van de Verwerking;

b) het doel of de doeleinden van de Verwerking;

c) de duur van de Verwerking en eventuele bewaartermijnen;

d) de categorieën Persoonsgegevens;

e) de categorieën Betrokkenen;

f) de toepasselijke Subverwerkers; en

g) eventuele aanvullende technische of organisatorische maatregelen.

2.8 Indien de in artikel 2.7 bedoelde gegevens niet volledig in één afzonderlijke bijlage zijn opgenomen, kunnen deze tevens blijken uit de inhoud en aard van de specifieke Overeenkomst en de feitelijke Diensten, voor zover daarmee voldoende duidelijk is welke Verwerking Partijen zijn overeengekomen.

2.9 eMPower Verwerkt niet meer Persoonsgegevens en verricht geen andere Verwerkingen dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen Diensten en de gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever.

2.10 eMPower gebruikt de Persoonsgegevens niet voor eigen commerciële doeleinden, eigen profilering of andere zelfstandige doeleinden die niet verenigbaar zijn met haar rol als Verwerker.

2.11 Indien eMPower van oordeel is dat een instructie van Opdrachtgever in strijd is met de AVG of andere toepasselijke Privacywetgeving, stelt zij Opdrachtgever daarvan onmiddellijk Schriftelijk op de hoogte. eMPower is gerechtigd de uitvoering van de betreffende instructie op te schorten totdat Opdrachtgever de instructie heeft bevestigd, gewijzigd of ingetrokken, voor zover verdere uitvoering redelijkerwijs tot strijd met Privacywetgeving zou kunnen leiden.

2.12 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de doeleinden, grondslagen en instructies met betrekking tot de Verwerking. Het feit dat eMPower uitvoering geeft aan een instructie van Opdrachtgever betekent niet dat eMPower zelfstandig de rechtmatigheid van de onderliggende Verwerking heeft beoordeeld of gegarandeerd.

Artikel 3 – Algemene Verplichtingen van eMPower als Verwerker

3.1 eMPower verwerkt Persoonsgegevens overeenkomstig deze Verwerkersovereenkomst, de gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever en de verplichtingen die op grond van de Privacywetgeving rechtstreeks op eMPower in haar hoedanigheid van Verwerker van toepassing zijn.

3.2 eMPower heeft geen zeggenschap over het doel van de Verwerking en neemt geen zelfstandige beslissingen over het gebruik van Persoonsgegevens voor andere doeleinden dan de uitvoering van de overeengekomen Diensten, behoudens voor zover toepasselijke wet- en regelgeving anders vereist.

3.3 eMPower verleent uitsluitend toegang tot Persoonsgegevens aan personen die deze toegang redelijkerwijs nodig hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst.

3.4 eMPower waarborgt dat personen die onder haar gezag toegang hebben tot Persoonsgegevens zijn gebonden aan een passende contractuele of wettelijke geheimhoudingsplicht. Artikel 16 van de algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

3.5 eMPower treft passende organisatorische maatregelen om te waarborgen dat toegang tot Persoonsgegevens wordt beperkt tot hetgeen voor de betreffende werkzaamheden noodzakelijk is en dat toegangsrechten, waar redelijkerwijs passend, worden ingetrokken wanneer deze niet langer noodzakelijk zijn.

3.6 Kopieën binnen de Omgevingen van Opdrachtgever en kopieën die nodig zijn voor ontwikkeling, test of migratie zijn toegestaan, voor zover zij plaatsvinden binnen de overeengekomen instructies en beveiligingsmaatregelen. Waar mogelijk worden geanonimiseerde of gepseudonimiseerde testgegevens gebruikt.

3.7 eMPower houdt, voor zover zij daartoe op grond van de Privacywetgeving verplicht is, een register bij van de categorieën van verwerkingsactiviteiten die zij namens Verwerkingsverantwoordelijken uitvoert.

3.8 Indien eMPower een verzoek, bevel of andere bindende instructie van een bevoegde toezichthoudende, gerechtelijke of bestuurlijke instantie ontvangt die betrekking heeft op Persoonsgegevens van Opdrachtgever, stelt eMPower Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.

3.9 eMPower zal Persoonsgegevens niet uit eigen beweging aan derden verstrekken, behalve indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst door een overeenkomstig artikel 4 ingeschakelde Subverwerker, op instructie van Opdrachtgever of indien eMPower daartoe wettelijk verplicht is.

3.10 eMPower verleent, voor zover redelijkerwijs noodzakelijk, medewerking aan een bevoegde toezichthoudende autoriteit indien en voor zover een dergelijke verplichting rechtstreeks op eMPower als Verwerker rust.

3.11 eMPower stelt Opdrachtgever op redelijk verzoek de informatie ter beschikking die noodzakelijk is om aan te tonen dat eMPower de op haar rustende verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst en artikel 28 AVG naleeft. Voor audits en uitgebreidere controles geldt artikel 7.

3.12 De verplichtingen van eMPower uit deze Verwerkersovereenkomst worden uitgelegd in overeenstemming met haar rol als Verwerker. Deze Verwerkersovereenkomst brengt niet mee dat eMPower verantwoordelijk wordt voor verplichtingen die op grond van de Privacywetgeving bij Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke behoren te rusten.

Artikel 4 – Subverwerkers & Internationale Doorgifte

4.1 Opdrachtgever verleent eMPower algemene Schriftelijke toestemming om bij de uitvoering van de Overeenkomst Subverwerkers in te schakelen, voor zover dit noodzakelijk of redelijkerwijs wenselijk is voor de overeengekomen Diensten.

4.2 Voor zover bij aanvang van een specifieke Overeenkomst reeds relevante Subverwerkers bekend zijn, kunnen deze worden vermeld in de specifieke Overeenkomst of een daarbij behorende bijlage.

4.3 eMPower informeert Opdrachtgever over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een Subverwerker die Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever zal Verwerken, zodat Opdrachtgever binnen een redelijke termijn bezwaar kan maken.

4.4 Een bezwaar als bedoeld in artikel 4.3 dient Schriftelijk, gemotiveerd en gebaseerd te zijn op redelijke gronden die rechtstreeks verband houden met de bescherming van Persoonsgegevens. Een bezwaar om uitsluitend commerciële, organisatorische of andere niet privacygerelateerde redenen geeft Opdrachtgever geen recht om het gebruik van de betreffende Subverwerker te blokkeren.

4.5 Indien Opdrachtgever tijdig en op redelijke gronden bezwaar maakt, zullen Partijen in overleg onderzoeken of een redelijk alternatief beschikbaar is. Indien geen redelijk alternatief beschikbaar is zonder onevenredige kosten, technische beperkingen of wezenlijke gevolgen voor de dienstverlening, is eMPower gerechtigd het betreffende onderdeel van de Diensten niet uit te voeren of te beëindigen.

4.6 eMPower draagt er zorg voor dat een Subverwerker die ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens Verwerkt door middel van een overeenkomst wordt gebonden aan verplichtingen inzake gegevensbescherming die, voor zover relevant voor de door hem uitgevoerde Verwerking, materieel overeenkomen met de verplichtingen die op eMPower rusten uit deze Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke Privacywetgeving.

4.7 eMPower schakelt uitsluitend Subverwerkers in waarvan zij redelijkerwijs mag verwachten dat zij voldoende waarborgen bieden ten aanzien van passende technische en organisatorische maatregelen en de naleving van toepasselijke Privacywetgeving.

4.8 Voor zover de AVG bepaalt dat eMPower verantwoordelijk blijft voor de nakoming van de toepasselijke gegevensbeschermingsverplichtingen door een door haar ingeschakelde Subverwerker, blijft die wettelijke verantwoordelijkheid onverkort van toepassing. Deze bepaling creëert geen aanvullende vrijwaring of ruimere aansprakelijkheid dan uit de Privacywetgeving en artikel 17 van de Algemene Voorwaarden voortvloeit.

4.9 eMPower zal Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte laten Verwerken indien daarvoor geen geldige grondslag of passende waarborg bestaat zoals vereist op grond van de toepasselijke Privacywetgeving.

4.10 Indien een doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte plaatsvindt, zal eMPower, voor zover zij daarvoor verantwoordelijk is, gebruikmaken van een volgens de toepasselijke Privacywetgeving toegelaten

doorgiftemechanisme, waaronder een toepasselijk adequaatheidsbesluit, standaardcontractbepalingen of een ander rechtsgeldig instrument.

4.11 Indien een Subverwerker zelfstandig gebruikmaakt van verdere Subverwerkers of internationale infrastructuur, is eMPower gehouden de daarvoor op haar als Verwerker rustende verplichtingen na te leven, maar staat zij niet in voor omstandigheden of handelingen van derden die buiten haar contractuele of feitelijke invloedssfeer liggen, behoudens voor zover uit dwingend recht anders voortvloeit.

4.12 Op redelijk verzoek verstrekt eMPower Opdrachtgever informatie over de voor de betreffende Diensten relevante Subverwerkers en, voor zover van toepassing, de gehanteerde grondslag voor internationale doorgifte, voor zover deze informatie redelijkerwijs beschikbaar is en zonder schending van vertrouwelijkheidsverplichtingen kan worden verstrekt.

Artikel 5 – Beveiliging & Datalekken

5.1 eMPower treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de Verwerking en de waarschijnlijkheid en ernst van de risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen, passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de Persoonsgegevens overeenkomstig artikel 32 AVG.

5.2 De in artikel 5.1 bedoelde maatregelen zijn gericht op een beveiligingsniveau dat passend is bij het risico en kunnen, voor zover relevant, betrekking hebben op onder meer toegangsbeveiliging, autorisaties, vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid, herstelmogelijkheden, logging, versleuteling en procedures voor het periodiek beoordelen van de doeltreffendheid van beveiligingsmaatregelen.

5.3 eMPower garandeert niet dat beveiligingsmaatregelen ieder beveiligingsincident, iedere ongeautoriseerde toegang of ieder verlies van Persoonsgegevens volledig kunnen voorkomen. De verplichting van eMPower betreft het treffen en in stand houden van maatregelen die gelet op de omstandigheden redelijkerwijs passend zijn.

5.4 Voor zover specifieke technische of organisatorische maatregelen voor een bepaalde Verwerking noodzakelijk of overeengekomen zijn, kunnen deze worden vastgelegd in de specifieke Overeenkomst of een daarbij behorende bijlage.

5.5 Indien Persoonsgegevens worden Verwerkt binnen een Omgeving die door Opdrachtgever, een Eindklant of een derde wordt beheerd, blijft die partij verantwoordelijk voor de beveiligingsmaatregelen die volgens de Overeenkomst binnen haar eigen beheer- en invloedssfeer vallen. Toegang van eMPower tot een dergelijke Omgeving brengt geen algemene verantwoordelijkheid van eMPower voor de beveiliging van die Omgeving mee.

5.6 Indien eMPower kennis krijgt van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens die zij ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt, hierna: Datalek, stelt zij Opdrachtgever daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis.

5.7 De melding als bedoeld in artikel 5.6 bevat, voor zover de betreffende informatie op dat moment redelijkerwijs beschikbaar is:

a) een omschrijving van de aard van het Datalek;

b) de categorieën van getroffen Persoonsgegevens en Betrokkenen, voor zover bekend;

c) voor zover mogelijk een indicatie van de omvang van het Datalek;

d) de bekende of redelijkerwijs te verwachten gevolgen; en

e) de reeds genomen of voorgenomen maatregelen ter beëindiging, beperking of herstel van het Datalek.

5.8 Indien niet alle relevante informatie direct beschikbaar is, mag eMPower deze informatie gefaseerd verstrekken zonder dat daardoor onnodige verdere vertraging ontstaat.

5.9 eMPower neemt binnen haar redelijke mogelijkheden passende maatregelen om een Datalek te onderzoeken, verdere ongeoorloofde Verwerking te beperken en de gevolgen daarvan te beperken. Voor zover redelijkerwijs beschikbaar bewaart eMPower relevante informatie die noodzakelijk kan zijn voor onderzoek naar het Datalek.

5.10 Opdrachtgever is als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de beoordeling of een Datalek moet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan Betrokkenen. eMPower verleent daarbij de medewerking die op grond van de AVG redelijkerwijs van haar als Verwerker kan worden verlangd.

5.11 eMPower doet geen melding van een Datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens of Betrokkenen namens Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever haar daartoe uitdrukkelijk Schriftelijk instrueert of eMPower op grond van toepasselijke wet- en regelgeving zelfstandig tot een dergelijke melding verplicht is.

5.12 Voor zover aanvullende werkzaamheden in verband met een Datalek redelijkerwijs buiten de overeengekomen Diensten vallen, is eMPower gerechtigd deze werkzaamheden als aanvullende Diensten in rekening te brengen, tenzij het Datalek rechtstreeks het gevolg is van een aan eMPower toerekenbare tekortkoming.

Artikel 6 – Rechten van Betrokkenen & Overige Bijstand

6.1 Indien eMPower rechtstreeks een verzoek ontvangt van een Betrokkene met betrekking tot Persoonsgegevens die zij namens Opdrachtgever Verwerkt, stelt zij Opdrachtgever daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis.

6.2 eMPower geeft niet zelfstandig inhoudelijk gevolg aan een verzoek van een Betrokkene, tenzij Opdrachtgever haar daartoe Schriftelijk instrueert of eMPower op grond van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is zelf gevolg aan het verzoek te geven.

6.3 eMPower verleent Opdrachtgever, rekening houdend met de aard van de Verwerking en voor zover redelijkerwijs mogelijk, passende technische en organisatorische bijstand bij het beantwoorden van verzoeken van Betrokkenen op grond van de Privacywetgeving.

6.4 De in artikel 6.3 bedoelde bijstand kan, voor zover relevant, betrekking hebben op verzoeken tot inzage, rectificatie, wissing, beperking van de Verwerking, overdraagbaarheid van gegevens, bezwaar of andere rechten die Betrokkenen op grond van de Privacywetgeving kunnen uitoefenen.

6.5 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling en tijdige afhandeling van verzoeken van Betrokkenen, waaronder de beoordeling of en in hoeverre aan een verzoek moet worden voldaan.

6.6 eMPower verleent Opdrachtgever, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover eMPower beschikt, redelijke bijstand bij de naleving van verplichtingen op grond van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, voor zover deze verplichtingen verband houden met de Verwerking door eMPower.

6.7 De in artikel 6.6 bedoelde bijstand kan onder meer betrekking hebben op informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, een beoordeling van beveiligingsrisico's of een eventuele voorafgaande raadpleging van de bevoegde toezichthoudende autoriteit.

6.8 Opdrachtgever blijft als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de beslissing of een gegevensbeschermingseffectbeoordeling of voorafgaande raadpleging noodzakelijk is en voor de uitvoering en inhoud daarvan.

6.9 eMPower verstrekt Opdrachtgever op redelijk verzoek de informatie die noodzakelijk is om aan te tonen dat eMPower de op haar rustende verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst en artikel 28 AVG naleeft, voor zover deze informatie redelijkerwijs beschikbaar is en zonder schending van wettelijke of contractuele geheimhoudingsverplichtingen kan worden verstrekt.

6.10 Indien een verzoek van Opdrachtgever naar het redelijke oordeel van eMPower onevenredig belastend, buiten de overeengekomen Diensten of technisch niet zonder aanvullende werkzaamheden uitvoerbaar is, treden Partijen in overleg over de uitvoering, planning en eventuele aanvullende kosten.

6.11 eMPower is gerechtigd redelijke aanvullende werkzaamheden die op grond van dit artikel worden verricht als aanvullende Diensten in rekening te brengen, tenzij deze werkzaamheden noodzakelijk zijn als rechtstreeks gevolg van een aan eMPower toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst.

6.12 eMPower is niet gehouden informatie, documentatie of ondersteuning te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs niet noodzakelijk is voor de naleving van de toepasselijke Privacywetgeving, buiten haar feitelijke invloedssfeer ligt of zou leiden tot openbaarmaking van vertrouwelijke informatie van andere klanten, Subverwerkers of derden.

Artikel 7 – Audit & Controle

7.1 eMPower stelt Opdrachtgever op redelijk verzoek de informatie ter beschikking die noodzakelijk is om aan te tonen dat zij de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst en artikel 28 AVG naleeft.

7.2 Opdrachtgever zal voor de controle op naleving zoveel mogelijk eerst gebruikmaken van beschikbare documentatie, verklaringen, certificeringen, auditrapportages of andere redelijkerwijs toereikende informatie die eMPower beschikbaar kan stellen.

7.3 Indien de in artikel 7.2 bedoelde informatie redelijkerwijs onvoldoende is om de naleving te beoordelen, is Opdrachtgever gerechtigd een aanvullende audit uit te voeren of door een onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren, voor zover dit noodzakelijk is om de naleving van de toepasselijke Privacywetgeving te controleren.

7.4 Een audit vindt uitsluitend plaats na voorafgaande Schriftelijke aankondiging met een redelijke termijn en na afstemming met eMPower over het tijdstip, de omvang, de werkwijze en de informatie die voor de audit redelijkerwijs noodzakelijk is.

7.5 Tenzij sprake is van een Datalek, een concrete en redelijke aanwijzing van niet-naleving, een verzoek van een bevoegde toezichthoudende autoriteit of een andere wettelijke noodzaak, kan Opdrachtgever niet vaker dan eenmaal per twaalf maanden een audit op grond van dit artikel verlangen.

7.6 Een audit wordt zodanig ingericht dat de bedrijfsvoering, beveiliging en dienstverlening van eMPower en haar andere opdrachtgevers zo min mogelijk worden verstoord en dat uitsluitend informatie wordt ingezien die redelijkerwijs noodzakelijk is voor het doel van de audit.

7.7 Indien Opdrachtgever een derde inschakelt voor het uitvoeren van de audit, dient deze derde onafhankelijk en voldoende deskundig te zijn en vooraf gebonden te zijn aan passende geheimhoudingsverplichtingen. eMPower kan een voorgestelde auditor op redelijke gronden weigeren, waaronder een belangenconflict, concurrentieverhouding of beveiligingsrisico.

7.8 Een audit geeft Opdrachtgever geen recht op toegang tot informatie, systemen, broncode, omgevingen of gegevens die geen betrekking hebben op de Verwerking voor Opdrachtgever, noch tot Vertrouwelijke Informatie of Persoonsgegevens van andere klanten, medewerkers, Subverwerkers of derden.

7.9 eMPower verleent redelijke medewerking aan een rechtmatig en proportioneel auditverzoek en verstrekt de voor het auditdoel noodzakelijke informatie voor zover deze redelijkerwijs beschikbaar is en zonder schending van wettelijke of contractuele verplichtingen kan worden verstrekt.

7.10 De kosten van een audit, waaronder de kosten van een door Opdrachtgever ingeschakelde deskundige en de redelijke aanvullende interne kosten van eMPower, komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt van een wezenlijke en aan eMPower toerekenbare tekortkoming in de naleving van deze Verwerkersovereenkomst.

7.11 Indien uit een audit een aan eMPower toerekenbare tekortkoming blijkt, zal eMPower binnen een redelijke termijn passende maatregelen treffen om deze tekortkoming te herstellen, rekening houdend met de aard, ernst en risico's daarvan.

7.12 De resultaten van een audit worden vertrouwelijk behandeld en mogen uitsluitend worden gebruikt voor het beoordelen van de naleving van deze Verwerkersovereenkomst en toepasselijke Privacywetgeving, behoudens voor zover verstrekking aan een bevoegde toezichthoudende autoriteit of op grond van de wet noodzakelijk is.

Artikel 8 – Verplichtingen van Opdrachtgever

8.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de Verwerking waarvoor eMPower als Verwerker wordt ingeschakeld en staat ervoor in dat de betreffende Verwerking voldoet aan de op Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen uit de Privacywetgeving.

8.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat voor de Verwerking van de Persoonsgegevens een geldige rechtsgrond bestaat en dat, voor zover vereist, aan Betrokkenen op juiste en tijdige wijze de noodzakelijke informatie over de Verwerking is verstrekt.

8.3 Opdrachtgever bepaalt het doel van de Verwerking en geeft eMPower uitsluitend instructies die rechtmatig, voldoende duidelijk en verenigbaar zijn met de Overeenkomst en toepasselijke Privacywetgeving.

8.4 Opdrachtgever verstrekt eMPower tijdig alle informatie, instructies en medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om eMPower in staat te stellen haar verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst na te komen.

8.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, rechtmatigheid en actualiteit van de Persoonsgegevens die hij aan eMPower verstrekt of waartoe hij eMPower toegang geeft, voor zover eMPower daarop redelijkerwijs mag vertrouwen.

8.6 Opdrachtgever bepaalt welke categorieën Persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor de overeengekomen Verwerking en zal eMPower niet instrueren meer Persoonsgegevens te Verwerken dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor het overeengekomen doel.

8.7 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de beoordeling en uitvoering van verplichtingen die op grond van de Privacywetgeving specifiek bij de Verwerkingsverantwoordelijke liggen, waaronder verplichtingen met betrekking tot transparantie, rechten van Betrokkenen, bewaartermijnen, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en meldingen van Datalekken.

8.8 Voor zover de Verwerking plaatsvindt binnen een Omgeving van Opdrachtgever of een Eindklant, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat de voor die Omgeving noodzakelijke technische, organisatorische en toegangsmaatregelen beschikbaar zijn voor zover deze volgens de Overeenkomst niet uitdrukkelijk tot de verantwoordelijkheid van eMPower behoren.

8.9 Opdrachtgever verstrekt eMPower geen bijzondere categorieën Persoonsgegevens, strafrechtelijke Persoonsgegevens of andere Persoonsgegevens met een verhoogd risico, tenzij dit noodzakelijk is voor de overeengekomen Diensten en Partijen de verwerking daarvan uitdrukkelijk hebben voorzien of vastgelegd in de specifieke Overeenkomst of een daarbij behorende bijlage.

8.10 Indien Opdrachtgever kennis krijgt van omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de rechtmatigheid, beveiliging of uitvoering van de Verwerking door eMPower, stelt hij eMPower daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis voor zover deze informatie relevant is voor de verplichtingen van eMPower als Verwerker.

8.11 Indien een instructie of verzoek van Opdrachtgever leidt tot aanvullende werkzaamheden, technische aanpassingen of ondersteuning die buiten de overeengekomen Diensten valt, is eMPower gerechtigd deze werkzaamheden als aanvullende Diensten of Meerwerk in rekening te brengen overeenkomstig de Algemene Voorwaarden.

8.12 Het feit dat eMPower Opdrachtgever bijstaat bij de naleving van Privacywetgeving brengt niet mee dat eMPower de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke overneemt of zelfstandig instaat voor de naleving van verplichtingen die volgens de Privacywetgeving bij Opdrachtgever behoren te liggen.

Artikel 9 – Duur, Beëindiging & Aansprakelijkheid

9.1 Deze Verwerkersovereenkomst geldt zolang en voor zover eMPower in het kader van een Overeenkomst als Verwerker Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt.

9.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege zodra de betreffende Overeenkomst eindigt en eMPower de Persoonsgegevens niet langer ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt, behoudens bepalingen die naar hun aard na beëindiging behoren voort te duren.

9.3 Na beëindiging van de Verwerking zal eMPower, naar keuze van Opdrachtgever en voor zover redelijkerwijs mogelijk, de Persoonsgegevens retourneren of verwijderen, tenzij toepasselijke wet- en regelgeving eMPower verplicht bepaalde Persoonsgegevens langer te bewaren.

9.4 Voor zover Persoonsgegevens na beëindiging van de Verwerking niet overeenkomstig artikel 9.3 zijn geretourneerd of reeds eerder op verzoek van Opdrachtgever zijn verwijderd, verwijdert eMPower deze uiterlijk binnen drie maanden na beëindiging van de Verwerking, tenzij toepasselijke wet- en regelgeving eMPower verplicht bepaalde Persoonsgegevens langer te bewaren. Opdrachtgever trekt uiterlijk bij beëindiging van de Verwerking, of zodra eventueel voor teruggave of verwijdering noodzakelijke werkzaamheden zijn afgerond, de toegang van eMPower tot zijn Omgevingen en accounts in of wijzigt de relevante toegangsgegevens. eMPower verleent daaraan de redelijkerwijs benodigde medewerking en bevestigt op verzoek van Opdrachtgever dat zij geen toegang meer heeft.

9.5 Het retourneren van Persoonsgegevens vindt plaats in het formaat waarin deze bij eMPower redelijkerwijs beschikbaar zijn. Aanvullende werkzaamheden voor conversie, selectie, migratie, reconstructie of een afwijkend overdrachtsformaat kunnen als aanvullende Diensten in rekening worden gebracht, tenzij deze werkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van een aan eMPower toerekenbare tekortkoming.

9.6 Persoonsgegevens die uitsluitend voorkomen in reguliere back-ups of technische herstelkopieën hoeven niet onmiddellijk afzonderlijk te worden verwijderd indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is zonder onevenredige technische inspanning. Dergelijke gegevens blijven onder deze Verwerkersovereenkomst beschermd en worden verwijderd of overschreven overeenkomstig de reguliere back-upcyclus, maar uiterlijk binnen drie maanden na beëindiging van de Verwerking, tenzij toepasselijke wet- en regelgeving een langere bewaring vereist.

9.7 Voor zover eMPower op grond van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is Persoonsgegevens na beëindiging te bewaren, zal eMPower deze uitsluitend bewaren voor zover en zolang die verplichting geldt en de Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden Verwerken.

9.8 Verplichtingen met betrekking tot geheimhouding, beveiliging, wettelijke bewaarplichten en de bescherming van Persoonsgegevens blijven na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst van toepassing zolang eMPower de betreffende Persoonsgegevens onder zich heeft. Artikel 16 van de algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

9.9 De aansprakelijkheid van eMPower in verband met deze Verwerkersovereenkomst wordt beheerst door artikel 17 van de Algemene Voorwaarden. Deze Verwerkersovereenkomst creëert geen zelfstandige of aanvullende aansprakelijkheidslimiet, vrijwaring, boete of schadeloosstellingsverplichting, behoudens voor zover uit dwingend recht anders voortvloeit.

9.10 Niets in deze Verwerkersovereenkomst beoogt de wettelijke aansprakelijkheid van Partijen op grond van de AVG uit te breiden. Voor zover de AVG of andere dwingende Privacywetgeving rechtstreeks rechten of verplichtingen aan een Partij oplegt, blijven die wettelijke bepalingen onverkort van toepassing.

Artikel 10 – Slotbepalingen & Rangorde

10.1 Deze Verwerkersovereenkomst vormt een bijlage bij de Algemene Voorwaarden en maakt daarvan onderdeel uit voor zover eMPower in het kader van een Overeenkomst als Verwerker Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever Verwerkt.

10.2 Bij strijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Voorwaarden prevaleert deze Verwerkersovereenkomst uitsluitend voor zover de strijdigheid rechtstreeks betrekking heeft op de Verwerking en bescherming van Persoonsgegevens in de verhouding tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker. Voor overige onderwerpen blijven de Algemene Voorwaarden van toepassing.

10.3 Indien de specifieke Overeenkomst of de daarop toepasselijke Privacy- en Verwerkingsspecificaties nadere afspraken bevat over de Verwerking, gelden die afspraken aanvullend op deze Verwerkersovereenkomst. Bij strijdigheid prevaleert een afspraak uit de Privacy- en Verwerkingsspecificaties uitsluitend voor de betreffende Verwerking en voor zover uit de betreffende bepaling voldoende duidelijk blijkt dat Partijen van deze Verwerkersovereenkomst hebben willen afwijken.

10.4 De Privacy- en Verwerkingsspecificaties kunnen onder meer betrekking hebben op de aard en het doel van de Verwerking, categorieën Persoonsgegevens, categorieën Betrokkenen, bewaartermijnen, Subverwerkers, systemen en Omgevingen en aanvullende technische of organisatorische maatregelen.

10.5 Een wijziging van de specifieke Overeenkomst, Scope, Diensten of technische inrichting brengt niet automatisch een wijziging van deze Verwerkersovereenkomst mee. Voor zover daardoor de aard of omvang van de Verwerking wijzigt, zullen Partijen de toepasselijke Privacy- en Verwerkingsspecificaties waar nodig actualiseren.

10.6 Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling voor zover noodzakelijk vervangen door een rechtsgeldige regeling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

10.7 Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen van een recht of bevoegdheid uit deze Verwerkersovereenkomst houdt geen afstand van dat recht of die bevoegdheid in.

10.8 Op deze Verwerkersovereenkomst zijn het toepasselijke recht en de geschillenregeling uit artikel 20 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.