

Overstappen, gegevensexport, infrastructuur en meldingen.

Prosolic Software B.V. | informatie op grond van de Dataverordening en de
Digitaledienstenverordening

Versie 25 oktober 2026 | tekst voor de website van Prosolic

1. Voor welke diensten deze pagina geldt

Deze pagina geldt voor de gehoste applicaties van Prosolic Software B.V. (KvK 42167899), Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem. Zij geeft de informatie die de Europese Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854) vraagt over overstappen naar een andere aanbieder of een eigen omgeving, over de formaten waarin u uw gegevens krijgt en over de infrastructuur die wij gebruiken. Ook staan hier het contactpunt en de manier waarop u onrechtmatige inhoud meldt (paragraaf 7).

De werkzaamheden van Prosolic B.V. in de eigen omgeving van een klant, zoals Zoho, vallen niet onder deze pagina. Of voor een applicatie de beperkte uitzondering voor specifiek maatwerk geldt (artikel 31 lid 1 Dataverordening), staat vooraf in de offerte.

Stand van deze pagina: 25 oktober 2026. Wij werken de pagina bij als de informatie verandert.

2. Overstappen en exporteren

- **Opzeggen en kiezen:** u kunt de overeenkomst opzeggen met één kalendermaand. U geeft uiterlijk bij het einde van de opzegtermijn aan of u wilt overstappen naar een andere aanbieder, uw gegevens wilt overzetten naar uw eigen omgeving of uw gegevens wilt laten wissen.
- **Overgangsperiode:** bij een overstap of overzetting volgt op de opzegtermijn een overgangsperiode van ten hoogste 30 kalenderdagen, waarin de dienst gewoon doorloopt en wij bijstand verlenen. U kunt die periode eenmaal verlengen. Is 30 dagen technisch niet haalbaar, dan melden wij dat binnen 14 werkdagen met een alternatieve termijn van ten hoogste zeven maanden. De overeenkomst eindigt pas als de overstap met succes is afgerond: als wij al uw exporteerbare gegevens volledig hebben overgedragen of beschikbaar gesteld en dat hebben gemeld; ontbreken er gegevens, dan kunt u dat binnen tien werkdagen melden. Het inrichten van de nieuwe dienst of omgeving hoort daar niet bij.
- **Export:** u krijgt uw gegevens, met de instellingen, de aan u gekoppelde gebruiks- en activiteitsgegevens en de metadata, in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat, in de formaten van het register hieronder. Dat gaat via een exportfunctie of open interface met voldoende documentatie (artikel 30 lid 2 Dataverordening), kosteloos. Alleen de software zelf, de technische configuratie van onze infrastructuur, beveiligingssleutels en technische logbestanden van de infrastructuur zijn uitgezonderd; uw gegevens vallen daar niet onder alleen omdat zij in zo'n bestand staan.
- **Vastgelopen overstap:** loopt een overstap vast, dan melden wij dat met de oorzaak en de vervolgstappen. De dienst en de vergoedingen lopen dan door en wij wissen niets. U kunt de overgangsperiode verlengen, een andere bestemming kiezen of kiezen voor een volledige export of voor wissen. Kiest u voor een volledige export, dan stellen wij die beschikbaar. Is de overstap 30 kalenderdagen na onze melding, of na het einde van een verlengde overgangsperiode, zonder onze

schuld niet afgerond, dan kunnen wij dat ook zonder uw keuze doen. Daarmee is de overstap naar uw eigen omgeving afgerond. Kiest u voor wissen, dan eindigt de overeenkomst op de dag van die keuze.

- **Opvraagperiode en wissing:** behalve als u voor wissen kiest, kunt u uw gegevens nog ten minste 30 kalenderdagen opvragen na het einde van de overeenkomst of, als dat later is, na het einde van de overgangsperiode. Daarna wissen wij de gegevens, tenzij wij een later tijdstip afspreken. Kiest u voor wissen, dan wissen wij binnen 30 kalenderdagen na het einde van de overeenkomst. Hebt u voor een overstap gekozen, dan wissen wij, zolang die niet met succes is afgerond, alleen op uw uitdrukkelijke instructie.
- **Parallel gebruik:** u kunt onze dienst ook naast een dienst van een andere aanbieder gebruiken, zonder op te zeggen. Wij werken daaraan mee volgens artikel 34 Dataverordening en stellen de open interfaces kosteloos beschikbaar.
- **Overstappen naar onze dienst:** wij kunnen gegevens importeren uit CSV- en JSON-bestanden en, waar dat technisch kan, uit een databasedump. De gegevens moeten passen bij de gegevensstructuur van de applicatie. Gelden voor een applicatie andere beperkingen, dan melden wij die vóór het sluiten van de overeenkomst.
- **Verzoeken:** stuur een verzoek om overstap of export naar info@prosolic.nl.

3. Register van gegevensstructuren en -formaten

Exporteerbare gegevens leveren wij in de formaten hieronder, met de bijbehorende normen en open specificaties.

Gegevenscategorie	Structuur	Formaat	Norm of specificatie
Gegevens in de database, zoals relaties, transacties en instellingen	Tabellen met velden en onderlinge verwijzingen	Databasedump en CSV per tabel	SQL-dump van de gebruikte databasesoftware, zoals PostgreSQL; RFC 4180 voor CSV
Gestructureerde gegevens en metadata, zoals identificatoren, tijdstempels en relaties	Objecten met velden	JSON	RFC 8259
Documenten en bijlagen	Mapstructuur per object	Oorspronkelijk bestandsformaat	Volgens het betreffende bestandsformaat

Laatste wijziging van het register: 24 oktober 2026.

4. Jurisdictie van de infrastructuur

Wij hosten onze applicaties bij voorkeur bij Render Services, Inc., gevestigd in San Francisco (Verenigde Staten), in de hostingregio Frankfurt (Duitsland). Gebruiken wij voor een applicatie een andere hostingprovider of regio, dan staat dat in de offerte en in de tabel hieronder.

Applicaties	Hostingprovider en vestigingsland	Hostingregio
Alle applicaties, tenzij hieronder anders vermeld	Render Services, Inc. (Verenigde Staten)	Frankfurt (Duitsland)

Bij Render valt de infrastructuur onder het recht van Duitsland en de Europese Unie, waar de gegevens worden opgeslagen, en onder het recht van de Verenigde Staten, waar Render en haar infrastructuurleveranciers zijn gevestigd. Render gebruikt voor haar infrastructuur eigen subverwerkers,

zoals vermeld in haar subverwerkerslijst. Statische onderdelen van een applicatie, zoals afbeeldingen en scripts, kunnen via een wereldwijd netwerk worden geleverd en zijn dan niet aan de hostingregio gebonden.

5. Bescherming tegen ongeoorloofde overheidstoegang

Deze maatregelen moeten voorkomen dat overheden van buiten de Europese Unie toegang krijgen tot niet-persoonsgebonden gegevens als dat in strijd is met het Unierecht of het Nederlandse recht.

- **Technisch:** versleutelde verbindingen en versleutelde opslag van door ons beheerde gegevens, en toegang tot beheer alleen met persoonsgebonden accounts en meerfactorauthenticatie.
- **Organisatorisch:** wij beoordelen een verzoek van een overheid op rechtmatigheid, verstrekken alleen gegevens als dat rechtens verplicht is, beperken ons tot het noodzakelijke en informeren de klant vooraf, tenzij dat verboden is.
- **Contractueel:** Render heeft zich in haar verwerkersovereenkomst met Prosolic Software verplicht verzoeken van overheden zo mogelijk naar Prosolic Software, als klant van Render, door te verwijzen, Prosolic Software te informeren als verstrekking wordt afgedwongen, tenzij dat verboden is, en persoonsgegevens niet vrijwillig aan overheden te verstrekken. Die toezeggingen gaan over persoonsgegevens; voor andere gegevens gelden de technische en organisatorische maatregelen hierboven. Gebruiken wij een andere hostingprovider, dan vermelden wij hier welke toezeggingen die provider doet.

6. Vergoedingen bij overstap en vroegtijdige beëindiging

- **Standaardvergoedingen:** volgens de offerte; de maandvergoeding voor hosting en basisbeheer blijft tijdens de overgangsperiode verschuldigd.
- **Vergoeding bij vroegtijdige beëindiging:** alleen als die vooraf in de offerte staat.
- **Overstapkosten:** wij berekenen geen overstapkosten, ook niet voor gegevensverkeer. Alleen bij specifiek maatwerk waarvoor de offerte vooraf vermeldt dat de uitzondering van artikel 31 lid 1 Dataverordening geldt, berekenen wij de werkzaamheden voor de overstap op nacalculatie.
- **Parallel gebruik:** voor uitgaand gegevensverkeer berekenen wij ten hoogste de werkelijke kosten. Het bouwen of onderhouden van een koppeling met de andere dienst is extra werk.
- **Complexe overstap:** is overstappen bij een applicatie bijzonder complex of kostbaar, dan melden wij dat vóór het sluiten van de overeenkomst.

7. Contactpunt en meldingen van onrechtmatige inhoud

Voor de opslag van gegevens in onze gehoste applicaties is Prosolic Software B.V. een aanbieder van hostingdiensten in de zin van de Digitaledienstenverordening (Verordening (EU) 2022/2065).

- **Contactpunt:** autoriteiten van de lidstaten, de Europese Commissie, de Europese raad voor digitale diensten en afnemers van onze diensten bereiken ons via info@prosolic.nl, in het Nederlands of het Engels; klanten kunnen ook het klantportaal gebruiken. U krijgt antwoord van een medewerker.
- **Melden:** denkt u dat een applicatie die wij hosten onrechtmatige inhoud bevat, meld dat dan via info@prosolic.nl. Vermeld: waarom u de inhoud onrechtmatig vindt; waar de inhoud precies staat, bijvoorbeeld het webadres; uw naam en e-mailadres; en dat u de melding te goeder trouw doet en de gegevens volgens u juist en volledig zijn. Bij een melding over seksueel misbruik van kinderen zijn uw naam en e-mailadres niet verplicht.

- **Afhandeling:** als u uw contactgegevens hebt vermeld, bevestigen wij de ontvangst. Wij beoordelen de melding zorgvuldig, objectief en tijdig, en laten u weten wat wij besluiten en welke mogelijkheden u hebt om daartegen op te komen. Nemen wij een maatregel tegen inhoud van een klant, dan informeren wij die klant met opgave van redenen. Bezwaar maakt u via info@prosolic.nl; u kunt ook naar de rechter.

Een vermoeden van een strafbaar feit dat het leven of de veiligheid van personen bedreigt, melden wij aan de bevoegde autoriteiten.

8. Contact

Prosolic Software B.V., Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem. Vragen over overstappen en exporteren: info@prosolic.nl. Vragen over persoonsgegevens: privacy@prosolic.nl.