

Algemene voorwaarden en verwerkersovereenkomst Prosolic B.V.

Advies, implementatie en ontwikkeling voor zakelijke opdrachtgevers

Versie 25 oktober 2026 | Prosolic B.V., Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem | KvK 72873396

Deel A Algemene voorwaarden

1. Definities

1.1 In deze voorwaarden betekenen:

- a. **Prosolic:** Prosolic B.V., Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem, KvK 72873396;
- b. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met Prosolic een Overeenkomst sluit of daarover onderhandelt;
- c. **Offerte:** een Schriftelijk aanbod van Prosolic, of een door beide partijen Schriftelijk bevestigde opdrachtomschrijving;
- d. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Prosolic en Opdrachtgever, waaronder een aanvaarde Offerte met haar latere Schriftelijke aanvullingen, met inbegrip van deze voorwaarden;
- e. **Resultaat:** alles wat Prosolic voor Opdrachtgever ontwikkelt, inricht, configureert of oplevert, zoals configuraties, scripts, functies, koppelingen, rapportages, documentatie en adviezen;
- f. **Honorarium:** alle vergoedingen die Opdrachtgever onder de Overeenkomst aan Prosolic verschuldigd is, zoals voor werkzaamheden, meerwerk en abonnementen op standaardproducten en de opslag op doorbelaste kosten van derden, exclusief btw en exclusief die kosten van derden zelf;
- g. **Verwerkersovereenkomst:** Deel B van deze voorwaarden, of een afzonderlijk ondertekende verwerkersovereenkomst die Deel B vervangt;
- h. **Schriftelijk:** per brief, per e-mail of via een ander elektronisch middel dat een reproduceerbare vastlegging oplevert.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle Offertes en Overeenkomsten van Prosolic, ook voor nieuwe opdrachten van bestaande opdrachtgevers. Prosolic contracteert alleen met zakelijke opdrachtgevers; deze voorwaarden zijn niet bestemd voor consumenten. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2 Bij strijdigheid geldt deze rangorde: de Verwerkersovereenkomst, voor zover het persoonsgegevens betreft; de Offerte met haar latere aanvullingen, waarbij de laatste voorgaat; een afzonderlijke service- of beheerafspraak, voor de onderwerpen die zij regelt; Deel A van deze voorwaarden.
- 2.3 Een afwijking van deze voorwaarden geldt alleen als Prosolic haar Schriftelijk heeft aanvaard, en alleen voor de Overeenkomst waarvoor zij is gemaakt. Een afwijking van de artikelen 10 of 14 of van de rangorde moet bovendien uitdrukkelijk als afwijking zijn benoemd en door een bevoegde

vertegenwoordiger van Prosolic zijn aanvaard; een operationele e-mail volstaat daarvoor niet. Een samenvatting van deze voorwaarden in de Offerte is geen afwijking; bij verschil gaan deze voorwaarden voor.

- 2.4 Alleen Prosolic heeft verplichtingen uit de Overeenkomst. Bestuurders, medewerkers en hulppersonen zijn geen partij, behalve voor het beding van artikel 14.9. Een gezamenlijke handelsnaam, website of groepsrelatie maakt een andere vennootschap of persoon niet tot partij, medeschuldenaar of garant.

3. Offertes en totstandkoming

- 3.1 Een Offerte is geldig gedurende de daarin vermelde termijn en anders gedurende 30 kalenderdagen na de offertedatum. Kennelijke schrijf- of rekenfouten binden Prosolic niet.
- 3.2 De Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke aanvaarding van de Offerte, of doordat Prosolic op verzoek van Opdrachtgever met het werk begint; een uitgebrachte Offerte geldt dan als aanvaard.
- 3.3 De Offerte beschrijft het werk, de uitgangspunten, de tarieven en, waar van toepassing, de op te leveren Resultaten. Wat daarin niet staat, is niet inbegrepen. Een demonstratie of prototype is geen bindende specificatie, tenzij dat Schriftelijk is afgesproken. Een raamafpraak verplicht niet tot exclusiviteit, een minimumafname of het reserveren van capaciteit, tenzij dat is vastgelegd; iedere opdracht daaronder wordt afzonderlijk bevestigd.
- 3.4 Prosolic verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst langs elektronische weg, in de regel als bijlage bij de Offerte, in een vorm die Opdrachtgever kan opslaan en reproduceren; Opdrachtgever stemt daarmee in.

4. Uitvoering

- 4.1 Prosolic voert het werk uit met de zorg van een redelijk bekwaam en redelijk handelend dienstverlener. Haar verplichtingen zijn inspanningsverbintenissen, tenzij de Offerte voor een onderdeel uitdrukkelijk een resultaat met toetscriteria toezegt.
- 4.2 Planningen en opleverdata zijn streefdata, tenzij de Offerte een datum uitdrukkelijk fataal noemt. Bij overschrijding van zo'n fatale datum is Prosolic zonder ingebrekestelling in verzuim; in andere gevallen ontstaat verzuim pas na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn. Vertraging door ontbrekende informatie, late beslissingen, ontbrekende toegang, wijzigingen of afhankelijkheden van derden leidt tot een redelijke aanpassing van de planning. Een fatale datum schuift op voor zover de vertraging aan Opdrachtgever is toe te rekenen; artikel 15 blijft gelden.
- 4.3 Prosolic bepaalt hoe en door wie het werk wordt uitgevoerd en mag externe ontwikkelaars inschakelen die aan geheimhouding zijn gebonden. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing.
- 4.4 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn systemen, gegevens, bedrijfsprocessen, beslissingen en wettelijke verplichtingen; Prosolic is alleen verantwoordelijk voor het werk dat haar concreet is opgedragen. Prosolic waarschuwt Opdrachtgever als zij wezenlijke risico's in zijn instructies herkent; volgt hij een Schriftelijke waarschuwing niet op, dan zijn de gevolgen voor zijn rekening.

5. Medewerking van Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig de gegevens, toegang en beslissingen die Prosolic nodig heeft, zorgt voor een bevoegde contactpersoon en staat in voor de juistheid van wat hij verstrekt. Hij geeft Prosolic persoonsgebonden accounts met niet meer rechten dan nodig en trekt die in zodra zij niet meer nodig zijn.
- 5.2 Opdrachtgever zorgt voor een actuele back-up of export van zijn gegevens en configuratie voordat Prosolic wijzigingen in zijn productieomgeving aanbrengt, tenzij Schriftelijk is afgesproken dat Prosolic dat doet. Voor ingrijpende wijzigingen spreken partijen vooraf een test- en terugvalaanpak af.
- 5.3 Komt Opdrachtgever dit artikel niet na, dan mag Prosolic het werk opschorten en de extra tijd en kosten in rekening brengen. Annuleert of verplaatst Opdrachtgever een afspraak of ingeplande werkdag minder dan 24 uur van tevoren, of ontbreken de benodigde deelnemers, dan mag Prosolic de gereserveerde tijd, met een maximum van vier uur per medewerker per afspraak, en de reiskosten in rekening brengen.

6. Omgeving van Opdrachtgever en diensten van derden

- 6.1 Prosolic adviseert, richt in, implementeert, koppelt en ontwikkelt in de eigen omgeving van Opdrachtgever, zoals Zoho. Hosting en doorlopend systeembeheer horen daar niet bij, tenzij dat afzonderlijk Schriftelijk is overeengekomen. Het gehost beschikbaar stellen van software buiten de omgeving van Opdrachtgever, door Prosolic Software B.V. of een ander, valt niet onder deze voorwaarden.
- 6.2 Opdrachtgever houdt de zeggenschap over zijn omgeving en is verantwoordelijk voor licenties, accounts, gebruikersbeheer, continuïteit en back-ups, behalve voor taken die Schriftelijk aan Prosolic zijn opgedragen.
- 6.3 Opdrachtgever contracteert en betaalt zelf rechtstreeks met Zoho en andere leveranciers, ook voor licenties. Prosolic is daarbij geen partij en staat niet in voor de werking, wijzigingen of prijzen van die diensten. Neemt Prosolic op het moment dat deze voorwaarden gaan gelden al licenties voor Opdrachtgever af, dan gelden de eerdere afspraken tot de eerstvolgende verlengingsdatum; daarna contracteert Opdrachtgever zelf, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.
- 6.4 Koppelingen met diensten van derden zijn ingericht op wat de derde bij de oplevering hanteert. Een storing, beperking of uitval doordat de derde zijn API, dienst, limieten, prijzen of voorwaarden wijzigt of beëindigt, of doordat een machtiging, token, licentie of account van Opdrachtgever verloopt, wordt ingetrokken of wijzigt, is geen gebrek. Werk dat nodig is door wijzigingen, updates of storingen bij een derde, wordt op nacalculatie uitgevoerd, tenzij het voortvloeit uit een tekortkoming van Prosolic. Kosten van de derde zijn voor Opdrachtgever.
- 6.5 Prosolic kan als partner van Zoho of een andere leverancier een vergoeding of korting ontvangen voor producten die Opdrachtgever afneemt, ook rechtstreeks. Die vergoeding komt toe aan Prosolic of een groepsmaatschappij, zoals Prosolic Commissie B.V., die daardoor geen partij wordt. Prosolic vermeldt op verzoek of zij zo'n vergoeding ontvangt, en uit zichzelf als zij over de keuze van zo'n product adviseert.

7. Support en beheer

- 7.1 Support, onderhoud en beheer levert Prosolic alleen op grond van een afzonderlijke Schriftelijke afspraak, die het werk, het venster, de tarieven en eventuele serviceniveaus regelt. Zonder afgesproken venster werkt zij op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur Nederlandse tijd, behalve op algemeen erkende feestdagen, zonder gegarandeerde reactie- of hersteltijd.
- 7.2 Incidentele hulp zonder zo'n afspraak schept geen doorlopende verplichting en wordt tegen het geldende uurtarief berekend. Het herstel van gebreken volgt artikel 8 en hangt niet af van een supportafpraak.

8. Oplevering, acceptatie en herstel

- 8.1 Prosolic meldt Schriftelijk wanneer een Resultaat is opgeleverd; bij kleine wijzigingen volstaat een melding in het ticket- of projectsysteem. Opdrachtgever test binnen 14 kalenderdagen en meldt binnen die termijn Schriftelijk en gemotiveerd de gebreken.
- 8.2 Het opgeleverde geldt als geaccepteerd bij Schriftelijke aanvaarding, bij ingebruikname in productie buiten een afgesproken pilot, of aan het einde van de testtermijn als geen gebrek is gemeld dat het normale gebruik wezenlijk belemmert, wat het eerst gebeurt. Na herstel van een gemeld gebrek geldt het opgeleverde als geaccepteerd volgens dit lid, met een testtermijn die beperkt is tot het herstellende deel. Gebreken die het normale gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan aan acceptatie niet in de weg.
- 8.3 Een gebrek is een reproduceerbare, wezenlijke afwijking van de Schriftelijk overeengekomen specificaties of van wat Opdrachtgever redelijkerwijs mocht verwachten. Een nieuwe of gewijzigde wens is geen gebrek.
- 8.4 Gebreken die aan Prosolic zijn toe te rekenen en binnen 90 kalenderdagen na acceptatie Schriftelijk zijn gemeld, herstelt zij binnen een redelijke termijn kosteloos. Dat geldt ook voor een gebrek dat bij een redelijke test niet kon worden ontdekt, als Opdrachtgever het meldt binnen twee maanden nadat hij het heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, en uiterlijk 12 maanden na acceptatie. Na acceptatie kan Opdrachtgever zich alleen op deze manier op een gebrek beroepen; daarna is herstel meerwerk. Onderzoek naar een storing die niet aan Prosolic is toe te rekenen, wordt op nacalculatie berekend.
- 8.5 Is herstel technisch niet mogelijk of onevenredig kostbaar, dan mag Prosolic een tijdelijke oplossing bieden of het deel van de vergoeding voor het gebrekkige onderdeel naar evenredigheid crediteren; daarmee vervalt de herstelplicht voor dat gebrek en het gecrediteerde bedrag gaat af van het bedrag waarvoor Prosolic aansprakelijk is.
- 8.6 Prosolic staat er niet voor in dat een Resultaat foutloos of zonder onderbreking werkt of geschikt is voor ieder doel van Opdrachtgever, onverminderd de Schriftelijk overeengekomen functionaliteit.
- 8.7 Prosolic mag haar werk vastleggen en ook na het einde van haar toegang bewaren, bijvoorbeeld in exports, versiebeheer en oplevermeldingen, als bewijs en voor de afwikkeling; persoonsgegevens neemt zij daarin alleen op als dat onvermijdelijk is, en voor die persoonsgegevens geldt artikel 29.2. Trekt Opdrachtgever haar toegang vóór de oplevering in en herstelt hij die niet binnen vijf werkdagen na een Schriftelijk verzoek, dan geldt het werk als opgeleverd in de staat van dat moment en is artikel 16.2 van overeenkomstige toepassing. Bij een geschil geeft Opdrachtgever op

verzoek een export of tijdelijke leestoegang tot de betrokken onderdelen, met de audit- en wijzigingslogboeken.

9. Prijzen, facturering en betaling

- 9.1 Bedragen zijn in euro's en exclusief btw. Het werk wordt op nacalculatie verricht tegen het uurtarief uit de Offerte, tenzij de Offerte een vaste prijs, voorschot of termijnschema vermeldt. Een raming is geen vaste prijs; een dreigende wezenlijke overschrijding meldt Prosolic tijdig, en een in de Offerte vastgelegd budgetplafond overschrijdt zij niet zonder Schriftelijk akkoord. Reistijd en reiskosten worden berekend volgens de Offerte.
- 9.2 Gewijzigde wensen, uitgangspunten, gegevens, koppelingen of wetgeving kunnen tot meerwerk leiden. Prosolic licht de gevolgen voor prijs en planning vooraf toe; een Schriftelijk akkoord, ook per e-mail of in het projectsysteem, volstaat. Een mondeling verzoek bevestigt Prosolic Schriftelijk; zonder bezwaar binnen vijf werkdagen geldt het als akkoord, behalve voor meerwerk boven een vaste prijs of budgetplafond, waarvoor een uitdrukkelijk Schriftelijk akkoord nodig is. Herstel van een tekortkoming van Prosolic is geen meerwerk, behalve voor zover artikel 8.4 anders bepaalt.
- 9.3 Prosolic factureert maandelijks achteraf met een urenspecificatie, tenzij de Offerte anders bepaalt. Kosten van derden die in de Offerte staan of die Prosolic op Schriftelijk verzoek maakt, belast zij door tegen de werkelijke kosten met de opslag uit de Offerte; wijzigingen in die kosten, ook verlagingen, gelden vanaf dezelfde datum als bij de leverancier. Op verzoek geeft zij een controleerbare onderbouwing.
- 9.4 De uurtarieven en de periodieke vergoedingen van Prosolic, zoals abonnementen op standaardproducten maar niet de doorbelaste kosten van derden, mogen per 1 januari worden verhoogd met de procentuele stijging van de consumentenprijsindex (CPI, alle bestedingen) van het CBS van september van het voorgaande jaar ten opzichte van september een jaar eerder.
- 9.5 Daarnaast mag Prosolic tarieven en vergoedingen op redelijke gronden aanpassen, zoals gewijzigde kosten of marktomstandigheden. Zij meldt de aanpassing, de grond en de ingangsdatum ten minste 30 kalenderdagen vooraf Schriftelijk. Opdrachtgever kan het getroffen deel van de Overeenkomst dan vóór de ingangsdatum Schriftelijk beëindigen tegen die datum, zonder vergoeding wegens de aanpassing. Een vaste prijs of een voor een periode vastgezet tarief blijft gedurende die periode gelden, en dezelfde kostenstijging wordt niet dubbel doorberekend.
- 9.6 Opdrachtgever betaalt binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum, zonder verrekening. Bezwaar tegen een factuur maakt hij binnen die termijn gemotiveerd kenbaar; het onbetwiste deel betaalt hij tijdig. Bij te late betaling is hij zonder ingebrekestelling in verzuim en de wettelijke handelsrente en de buitengerechtigde incassokosten volgens de wettelijke regeling verschuldigd. Bij gerede twijfel aan zijn betalingscapaciteit mag Prosolic een voorschot of zekerheid verlangen; bij faillissement, surseance of liquidatie zijn al haar vorderingen direct opeisbaar.
- 9.7 De urenregistratie van Prosolic geldt als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs.

10. Intellectuele eigendom en gebruiksrecht

- 10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Resultaten en op wat Prosolic maakt of gebruikt, zoals software, configuraties, koppelingen en documentatie, berusten bij Prosolic of haar licentiegevers, ook als Opdrachtgever het werk volledig heeft betaald. Overdracht of afkoop is alleen mogelijk met een afzonderlijke Schriftelijke overeenkomst en een akte; Prosolic is daartoe niet verplicht.

Bouwstenen, generieke hulpmiddelen, methoden en componenten van derden worden nooit overgedragen; componenten van derden vallen onder hun eigen licenties.

- 10.2 Na volledige betaling van een Resultaat krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief en blijvend recht om het te gebruiken voor het overeengekomen doel, in zijn eigen omgeving en voor zijn eigen bedrijfsvoering, ook na het einde van de samenwerking. Tot die betaling heeft hij een voorlopig gebruiksrecht, dat Prosolic kan beëindigen als hij na ingebrekestelling niet tijdig betaalt.
- 10.3 Opdrachtgever mag het Resultaat voor eigen gebruik wijzigen en door een andere deskundige laten onderhouden, die daarbij aan geheimhouding is gebonden; Prosolic is niet verantwoordelijk voor zulke wijzigingen en hun gevolgen. Hij mag het Resultaat niet verkopen, in sublicentie geven, aan andere derden ter beschikking stellen of commercieel exploiteren, maar wel laten gebruiken door zijn groepsmaatschappijen (artikel 2:24b BW) die dezelfde omgeving gebruiken, en ter beschikking stellen aan zijn accountant, adviseurs en toezichthouders, steeds alleen voor zijn eigen bedrijfsvoering. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar; bij overdracht van (een deel van) zijn onderneming stemt Prosolic in met overdracht aan de verkrijger, tenzij zij een redelijke grond heeft om te weigeren.
- 10.4 Opdrachtgever behoudt de rechten op zijn gegevens en materialen en staat ervoor in dat hij die mag verstrekken; Prosolic gebruikt ze alleen voor de Overeenkomst. Voor met AI gegenereerde onderdelen garandeert Prosolic geen rechten die juridisch niet bestaan. Zij levert de configuratie en code die deel uitmaken van de opdracht in de omgeving van Opdrachtgever, maar geen volledige broncoderepository of generieke hulpmiddelen, tenzij Schriftelijk afgesproken. Zij mag algemene kennis en generieke onderdelen ook voor anderen gebruiken.
- 10.5 Voor standaardproducten die Prosolic aan meerdere opdrachtgevers levert en in de Offerte als standaardproduct aanduidt, zoals generieke extensies, koppelingen, sjablonen en scripts, krijgt Opdrachtgever alleen een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht zolang het abonnement loopt en hij tijdig betaalt. Wijziging, onderhoud door derden en toegang tot de broncode zijn dan niet toegestaan, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat. Bij te late betaling mag Prosolic het gebruik na een Schriftelijke waarschuwing met een termijn van 14 kalenderdagen opschorten. Na het einde van het abonnement verwijdt Opdrachtgever het standaardproduct of laat hij dat door Prosolic doen.
- 10.6 Handelt Opdrachtgever in strijd met dit artikel, dan verbeurt hij een direct opeisbare boete van € 50.000 per overtreding, plus € 250 per dag dat de overtreding na een Schriftelijke sommatie voortduurt, onverminderd het recht op nakoming en op vergoeding van hogere schade. Een voortdurende overtreding geldt als één overtreding.

11. Geheimhouding

- 11.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van elkaar geheim, ook na het einde van de Overeenkomst, en gebruiken die alleen voor de Overeenkomst. Zij delen die alleen met medewerkers en ingeschakelde derden die haar nodig hebben en tot geheimhouding verplicht zijn. Dit geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is, onafhankelijk is ontwikkeld of rechtmatig zonder geheimhoudingsplicht is verkregen, en niet voor verstrekking die de wet of een rechter verplicht; de andere partij wordt dan zo mogelijk vooraf geïnformeerd.
- 11.2 Prosolic mag de naam en het logo van Opdrachtgever en een algemene omschrijving van de opdracht als referentie gebruiken, tenzij Opdrachtgever daartegen Schriftelijk bezwaar maakt.

12. Kunstmatige intelligentie en gespreksopnamen

- 12.1 Prosolic mag zakelijke AI-diensten gebruiken waarbij ingevoerde gegevens niet worden gebruikt om modellen te trainen. Zij controleert de uitkomsten, blijft verantwoordelijk voor haar eigen werk en gebruikt gegevens van Opdrachtgever niet om eigen of andermans AI-modellen te trainen.
- 12.2 Prosolic kan overleg over de opdracht opnemen en met AI laten uitwerken voor haar eigen verslaglegging. Deelnemers worden vooraf geïnformeerd; als iemand bezwaar maakt, wordt niet opgenomen. Gesprekken waarin persoonsgegevens uit de administratie of systemen van Opdrachtgever inhoudelijk worden behandeld, worden niet opgenomen. Komen zulke gegevens onverwacht ter sprake, dan wordt de opname gestopt of gepauzeerd en worden die gegevens uit de opname en de uitwerking verwijderd. De privacyverklaring van Prosolic bevat de details.
- 12.3 AI-functies in een omgeving van Opdrachtgever werken via een eigen account en contract van Opdrachtgever bij de AI-provider. Opdrachtgever beoordeelt de uitkomsten voordat hij daarop besluiten baseert. Prosolic ontwikkelt geen AI-functie die onder Verordening (EU) 2024/1689 (AI-verordening) een verboden praktijk is, en een AI-systeem met een hoog risico alleen met afzonderlijke Schriftelijke afspraken.

13. Persoonsgegevens

- 13.1 Verwerkt Prosolic persoonsgegevens namens Opdrachtgever, dan geldt de Verwerkersovereenkomst (Deel B). Het privacycontact van Prosolic is privacy@prosolic.nl.
- 13.2 Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, burgerservicenummers en kopieën van identiteitsbewijzen vallen buiten de standaarddienst. Opdrachtgever verstrekt die niet en beschermt de toegang daartoe af, tenzij partijen vooraf Schriftelijk iets anders afspreken.
- 13.3 Voor haar eigen bedrijfsvoering, zoals contact- en factuurgegevens, is Prosolic zelf verwerkingsverantwoordelijke.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1 Prosolic is alleen aansprakelijk voor directe schade door een toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatige daad, binnen de grenzen van dit artikel. Bij een tekortkoming is eerst een Schriftelijke, gespecificeerde ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn nodig, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of Prosolic door overschrijding van een fatale datum volgens artikel 4.2 zonder ingebrekestelling in verzuim is.
- 14.2 De aansprakelijkheid is per Overeenkomst per contractjaar beperkt tot het Honorarium over de zes maanden vóór de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis in dat contractjaar, met een maximum van € 25.000. Daarbij geldt:
 - a. een contractjaar is een jaar vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst of, als deze voorwaarden later op een bestaande Overeenkomst van toepassing worden, vanaf die datum; een Offerte met haar latere aanvullingen, en een raamafpraak met de opdrachten daaronder, geldt als één Overeenkomst;
 - b. de schadeveroorzakende gebeurtenis is het handelen of nalaten waarop de aanspraak berust; samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis in het contractjaar van de eerste;
 - c. valt de gebeurtenis in de eerste zes maanden, dan geldt het Honorarium over die eerste zes maanden; na het einde van de Overeenkomst geldt het Honorarium over de laatste zes maanden daarvan;

- d. de grens geldt voor alle aanspraken onder de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst samen; meer gebeurtenissen, vorderingen of benadeelden verhogen haar niet.
- 14.3 Directe schade is uitsluitend:
- a. redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van directe schade vast te stellen;
 - b. redelijke kosten om directe schade te voorkomen of te beperken, voor zover Opdrachtgever aantoonst dat zij daartoe hebben geleid;
 - c. redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover Prosolic dat na ingebrekestelling niet zelf heeft gedaan;
 - d. redelijke kosten om door Prosolic verloren of beschadigde gegevens te herstellen uit een beschikbare back-up of export;
 - e. het deel van een schadevergoeding op grond van artikel 82 AVG dat Opdrachtgever aan een betrokkene heeft betaald en dat overeenkomt met het aandeel van Prosolic in de verantwoordelijkheid; voor een schikking is haar voorafgaande instemming nodig, die zij niet op onredelijke gronden weigert.
- 14.4 Alle andere schade is uitgesloten, waaronder gevolgschade, gederfde winst, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens voor zover niet hierboven genoemd, reputatieschade, boetes, aanspraken van derden en schade door beslissingen op basis van adviezen, rapportages, automatiseringen of uitkomsten van AI-functies.
- 14.5 De beperkingen en uitsluitingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Prosolic en, ten gunste van een persoon als bedoeld in artikel 14.9, niet bij diens eigen opzet of bewuste roekeloosheid. Zij gelden evenmin bij dood of letsel voor zover beperking niet is toegestaan, bij opzet of grove nalatigheid voor zover artikel 13 van Verordening (EU) 2023/2854 (Dataverordening) van toepassing is, en voor zover dwingend recht zich er overigens tegen verzet.
- 14.6 Een vordering tot schadevergoeding vervalt als Opdrachtgever haar niet Schriftelijk heeft ingediend binnen twaalf maanden nadat hij de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Prosolic kende of had moeten kennen, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.
- 14.7 Schade door onjuiste gegevens of instructies van Opdrachtgever, door wijzigingen van Opdrachtgever of derden, door gebruik in strijd met de documentatie of instructies of door het negeren van een Schriftelijke waarschuwing is voor rekening van Opdrachtgever.
- 14.8 Opdrachtgever vrijwaart Prosolic en de personen van artikel 14.9 voor aanspraken van derden, waaronder zijn klanten en betrokkenen, die voortvloeien uit gegevens, materialen of instructies van hem, uit gebruik van een Resultaat in strijd met de wet, de Overeenkomst of de documentatie, of uit wijzigingen door hem of derden en handelingen van zijn gebruikers. Dat geldt niet voor zover de aanspraak voortvloeit uit een tekortkoming of onrechtmatige daad van Prosolic.
- 14.9 De beperkingen en uitsluitingen van dit artikel, de vervaltermijn en de vrijwaring gelden ook ten gunste van de middellijke en onmiddellijke bestuurders en de medewerkers van Prosolic en van de externe ontwikkelaars en andere hulppersonen die zij inschakelt. Prosolic bedingt dat onherroepelijk mede voor hen (artikel 6:254 BW). Zij kunnen zich daarop beroepen, ook als zij rechtstreeks worden aangesproken, onder meer op grond van onrechtmatige daad. Aanspraken tegen hen en Prosolic vallen samen onder één grens.
- 14.10 Een creditering, korting of andere tegemoetkoming uit coulance is geen erkenning van aansprakelijkheid. Geldt zij toch als schadevergoeding, dan gaat zij af van het bedrag waarvoor

Prosolic aansprakelijk is; dat geldt ook voor servicecredits en andere vergoedingen op grond van een service- of beheerafspraak. Ieder onderdeel van dit artikel is een afzonderlijk beding; blijft een onderdeel buiten toepassing, dan blijven de andere van kracht.

15. Overmacht

- 15.1 Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die haar niet kan worden toegerekend. Daaronder valt voor Prosolic ook een storing, beveiligingsincident of wijziging bij Zoho of een andere leverancier waarop zij geen beslissende invloed heeft, een cyberaanval ondanks redelijke beveiliging en een overheidsmaatregel, behalve bij een onzorgvuldige keuze, inrichting of opvolging door haar. Voor subverwerkers geldt de Verwerkersovereenkomst, binnen de grenzen van artikel 14.
- 15.2 De getroffen partij meldt de overmacht zo spoedig mogelijk en beperkt de gevolgen. Duurt de overmacht langer dan 30 kalenderdagen, dan mag iedere partij het getroffen deel Schriftelijk beëindigen, zonder schadevergoeding; verricht werk wordt naar verhouding betaald.

16. Duur en beëindiging

- 16.1 Een opdracht voor bepaald werk eindigt als dat werk is voltooid. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan ieder van partijen Schriftelijk opzeggen met één kalendermaand, tenzij de Offerte anders bepaalt; een abonnement op een standaardproduct kan Prosolic opzeggen met drie kalendermaanden. Opzegging met inachtneming van de termijn geeft geen recht op schadevergoeding.
- 16.2 Opdrachtgever kan een lopende ontwikkel- of implementatieopdracht tussentijds beëindigen. Hij betaalt dan het verrichte werk en de kosten van verplichtingen die met zijn instemming zijn aangegaan en niet meer kunnen worden beperkt. Niet-opzegbare verplichtingen bij derden worden alleen doorbelast als de leverancier, de looptijd en de kosten vooraf Schriftelijk zijn vastgelegd.
- 16.3 Ieder van partijen kan de Overeenkomst ontbinden als de ander een wezenlijke verplichting niet nakomt na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, of zonder ingebrekestelling als de ander door overschrijding van een fatale datum volgens artikel 4.2 in verzuim is, en haar beëindigen bij faillissement of surseance van de ander, voor zover de wet dat toelaat. Wat Prosolic vóór de ontbinding al heeft gepresteerd, wordt niet ongedaan gemaakt en blijft verschuldigd, tenzij zij voor het wezenlijke deel daarvan in verzuim is. Betaalt Opdrachtgever niet tijdig, dan mag Prosolic na een Schriftelijke waarschuwing met een termijn van ten minste zeven kalenderdagen het werk opschorten tot volledig is betaald.
- 16.4 Na het einde levert Prosolic de betaalde Resultaten op voor zover dat nog niet is gebeurd en beëindigt zij haar toegang tot de omgeving van Opdrachtgever. Op verzoek werkt zij tegen het geldende uurtarief redelijk mee aan overdracht aan een opvolger, tenzij die medewerking nodig is door haar eigen tekortkoming. Voor persoonsgegevens geldt de Verwerkersovereenkomst.
- 16.5 Bepalingen die naar hun aard na het einde blijven gelden, zoals de artikelen 10, 11, 14 en 18, blijven van kracht.

17. Wijziging van deze voorwaarden

- 17.1 Voor een nieuwe Offerte geldt de versie die vóór of bij de aanvaarding is verstrekt. Bij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd mag Prosolic deze voorwaarden op redelijke gronden wijzigen, met een toelichting ten minste 30 kalenderdagen vooraf; reeds ontstane rechten, overeengekomen

prijzen, Resultaten en gebruiksrechten blijven ongemoeid. Is de wijziging wezenlijk nadelig, dan kan Opdrachtgever het getroffen deel vóór de ingangsdatum Schriftelijk opzeggen tegen die datum.

- 17.2 Op een Overeenkomst onder een eerdere versie is deze versie alleen van toepassing als Opdrachtgever haar aanvaardt of als een wijzigingsbevoegdheid uit de eerdere versie is uitgeoefend. Prijsaanpassingen volgens artikel 9 zijn geen wijziging van deze voorwaarden. Voor wijzigingen van Deel B geldt artikel 20.5.

18. Medewerkers

- 18.1 Opdrachtgever neemt tijdens de Overeenkomst en tot 12 maanden daarna geen persoon in dienst en laat hem ook niet op een andere manier, al dan niet via een derde, voor zich werken, als die persoon als medewerker of ingezette zelfstandige van Prosolic bij de uitvoering betrokken is of in de 12 maanden daarvoor betrokken was. Hij benadert zo iemand daartoe ook niet actief. Met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Prosolic mag het wel, eventueel tegen een vergoeding.
- 18.2 Bij overtreding verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 50.000 per persoon, onverminderd het recht op vergoeding van hogere schade. Na afloop van een terbeschikkingstelling in de zin van de Waadi geldt dit artikel niet voor een arbeidsverhouding met de ter beschikking gestelde persoon; dan is alleen een redelijke vergoeding verschuldigd (artikel 9a Waadi).

19. Slotbepalingen

- 19.1 Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de andere van kracht en geldt een geldige bepaling die het doel zo dicht mogelijk benadert.
- 19.2 Opdrachtgever mag zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder Schriftelijke toestemming van Prosolic overdragen; dit beding werkt goederenrechtelijk (artikel 3:83 lid 2 BW), voor zover lid 3 van dat artikel zich daartegen niet verzet. Prosolic mag de Overeenkomst overdragen aan een opvolger die (een deel van) haar onderneming overneemt; zij meldt dat vooraf en Opdrachtgever verleent daaraan bij voorbaat zijn medewerking.
- 19.3 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam, voor zover dwingend recht deze forumkeuze toestaat.

Deel B Verwerkersovereenkomst

Onderwerp	Gegevens
Verwerker	Prosolic B.V., Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem, KvK 72873396
Privacycontact Verwerker	privacy@prosolic.nl; intern verantwoordelijke: Annee Stam, bij afwezigheid Erwin Fennema
Privacy- en incidentcontact Opdrachtgever	De contactpersoon van Opdrachtgever uit de Offerte of, als die ontbreekt, de persoon die de opdracht namens Opdrachtgever heeft verstrekt of aanvaard. Opdrachtgever kan Schriftelijk een ander contact opgeven.

20. Toepassing en rollen

- 20.1 Deel B is de verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voor de persoonsgegevens die Prosolic bij de uitvoering van de Overeenkomst namens Opdrachtgever verwerkt. In Deel B heet Prosolic **Verwerker**. Begrippen uit de AVG hebben de betekenis die de AVG daaraan geeft.
- 20.2 Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking in Bijlage 1. Is hij zelf verwerker voor een derde, dan is Verwerker subverwerker; Opdrachtgever staat er dan voor in dat die derde met de inzet van Verwerker heeft ingestemd, en geeft diens instructies tijdig door.
- 20.3 Voor eigen doelen, zoals relatiebeheer, facturering en de eigen administratie, is Verwerker zelf verwerkingsverantwoordelijke. Persoonsgegevens die hij namens Opdrachtgever verwerkt, gebruikt hij niet voor eigen doelen. Een leverancier waarmee Opdrachtgever zelf rechtstreeks contracteert, zoals Zoho voor de eigen omgeving van Opdrachtgever, is geen subverwerker van Verwerker.
- 20.4 Deel B geldt ook voor latere opdrachten. Betreft een latere opdracht andere persoonsgegevens, betrokkenen of doeleinden dan Bijlage 1 omschrijft, dan vult de omschrijving in die opdracht Bijlage 1 aan.
- 20.5 Voor persoonsgegevens gaat Deel B voor op Deel A en op de Offerte; toepasselijke standaardcontractbepalingen gaan voor op Deel B. Wijzigingen van Deel B gelden alleen met Schriftelijke instemming van Opdrachtgever, behalve wijzigingen van subverwerkers volgens artikel 24 en van beveiligingsmaatregelen volgens artikel 23. Sluiten partijen een afzonderlijk ondertekende verwerkersovereenkomst, dan vervangt die Deel B.

21. Instructies

- 21.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens alleen voor de diensten en doeleinden in Bijlage 1 en op gedocumenteerde instructie van Opdrachtgever, ook wat betreft doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte. De Overeenkomst en Schriftelijke opdrachten, ook via het projectsysteem, gelden als instructies. Verwerker verstrekt de gegevens niet aan derden, behalve voor zover Deel B of de wet dat toestaat of vereist, en gebruikt ze niet voor marketing, profilering of het trainen van AI-modellen.
- 21.2 Is een instructie naar het oordeel van Verwerker in strijd met de AVG of andere regels inzake gegevensbescherming, dan meldt hij dat onmiddellijk en schort hij die verwerking op totdat de instructie is aangepast of voldoende is onderbouwd. Moet Verwerker op grond van de wet buiten de instructies verwerken, dan meldt hij dat vooraf, tenzij de wet dat om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

22. Verplichtingen van Opdrachtgever

- 22.1 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking rechtmatig is, dat betrokkenen zijn geïnformeerd en dat zijn instructies aan de wet voldoen. Hij verstrekt niet meer persoonsgegevens dan nodig.
- 22.2 Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, burgerservicenummers en kopieën van identiteitsbewijzen vallen niet onder de standaardopdracht. Opdrachtgever verstrekt die niet en schermt de toegang daartoe af, tenzij partijen vooraf Schriftelijk afspraken maken over noodzaak, grondslag, toegang en beveiliging. Ontvangt Verwerker ze toch, dan meldt hij dat en schermt hij ze af of verwijdt hij ze volgens instructie.

23. Geheimhouding en beveiliging

- 23.1 Verwerker geeft alleen toegang aan personen die die nodig hebben, die tot geheimhouding verplicht zijn en die passende instructies hebben; de toegang vervalt zodra de noodzaak vervalt.
- 23.2 Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG; Bijlage 2 beschrijft ze. Hij beoordeelt ze periodiek en mag ze aanpassen, als het beschermingsniveau niet wezenlijk daalt. De maatregelen betreffen de systemen en het werk waarover Verwerker zeggenschap heeft. Voor de beveiliging van de eigen omgeving van Opdrachtgever, zoals zijn Zoho-omgeving, is Opdrachtgever verantwoordelijk, behalve voor de concrete taken die Verwerker daarin uitvoert.

24. Subverwerkers

- 24.1 Opdrachtgever geeft algemene schriftelijke toestemming voor subverwerkers. Bijlage 3 noemt de subverwerkers bij aanvang. Externe ontwikkelaars gelden als subverwerker; andere groepsvennootschappen van Verwerker zijn niet toegelaten.
- 24.2 Verwerker meldt het toevoegen of vervangen van een subverwerker ten minste 14 kalenderdagen vooraf Schriftelijk, met de identiteit, het werk, de locaties en de doorgiftewaarborgen. Opdrachtgever kan binnen die termijn op redelijke gronden van gegevensbescherming bezwaar maken; zolang een tijdig bezwaar loopt, zet Verwerker de nieuwe subverwerker niet in. Komen partijen binnen 30 kalenderdagen na het bezwaar niet tot een oplossing, dan kan ieder van hen het getroffen deel van de Overeenkomst beëindigen, zonder schadevergoeding en met terugbetaling van vooruitbetaalde bedragen. Bij een spoedeisend beveiligings- of continuïteitsrisico vraagt Verwerker instemming met een kortere termijn en beperkt hij zo nodig de getroffen verwerking.
- 24.3 Meldt een subverwerker dat hij een verdere subverwerker wil toevoegen of vervangen, dan stuurt Verwerker die melding binnen één werkdag door, met de informatie die de subverwerker daarover verstrekt. Opdrachtgever kan binnen vijf kalenderdagen na het doorsturen, of binnen de langere termijn die Verwerker daarbij noemt, op redelijke gronden van gegevensbescherming bezwaar maken. Verwerker legt een tijdig bezwaar binnen de bezwaartermijn van de subverwerker aan die subverwerker voor en zoekt met Opdrachtgever naar een oplossing. Zolang het bezwaar niet is opgelost, zorgt Verwerker ervoor dat de bestreden partij geen persoonsgegevens van Opdrachtgever verwerkt. Kan dat niet zonder de dienst te wijzigen, dan biedt hij een passend alternatief aan of beperkt of schort hij alleen de getroffen verwerking op, tenzij Opdrachtgever Schriftelijk voor voortzetting kiest. Komt er binnen 30 kalenderdagen na het bezwaar geen oplossing, dan geldt voor de beëindiging van het getroffen deel het vorige lid.
- 24.4 Verwerker legt iedere subverwerker de verplichtingen van artikel 28, vierde lid, AVG op en gaat na of die voldoende garanties biedt. Hij blijft voor zijn subverwerkers aansprakelijk als voor zichzelf.

25. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

- 25.1 Verwerker geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de Europese Economische Ruimte, ook door toegang op afstand, als Bijlage 3 dat vermeldt of Opdrachtgever daartoe Schriftelijk instructie geeft, en alleen met een grondslag uit hoofdstuk V AVG, zoals standaardcontractbepalingen met de nodige aanvullende maatregelen of een toepasselijk adequaatheidsbesluit.
- 25.2 Vervalt een grondslag, dan informeert Verwerker Opdrachtgever onverwijld en schort hij de doorgifte op als er geen rechtmatig alternatief is; artikel 24 geldt dan overeenkomstig.

26. AI-diensten en gespreksopnamen

- 26.1 Verwerker mag de zakelijke AI-diensten uit Bijlage 3 gebruiken voor de opdracht. Hij voert alleen de nodige persoonsgegevens in, pseudonimiseert waar dat redelijkerwijs kan en controleert relevante uitkomsten. De gegevens worden niet gebruikt om modellen te trainen. AI-functies die in een systeem van Opdrachtgever worden ingebouwd, werken via een eigen account en contract van Opdrachtgever; die provider is geen subverwerker van Verwerker.
- 26.2 Opnamen en transcripties van overleg maakt Verwerker alleen voor zijn eigen verslaglegging, als verwerkingsverantwoordelijke en volgens artikel 12.2 en zijn privacyverklaring. Gesprekken waarin persoonsgegevens uit de administratie of systemen van Opdrachtgever inhoudelijk worden behandeld, neemt hij daarvoor niet op; voor zulke gegevens die onverwacht ter sprake komen, geldt artikel 12.2. Een opname namens Opdrachtgever vindt alleen plaats als partijen dat vooraf Schriftelijk afspreken en daarvoor een volgens artikel 24 toegelaten dienst wordt gebruikt.

27. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 27.1 Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens die hij namens Opdrachtgever verwerkt zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur na kennisname, aan het privacy- en incidentcontact van Opdrachtgever, zo nodig eerst voorlopig. De melding bevat, voor zover bekend, de aard en het tijdstip van de inbreuk, de betrokken systemen, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de genomen en voorgestelde maatregelen en een contactpersoon.
- 27.2 Verwerker beperkt de gevolgen, onderzoekt de oorzaak en werkt mee aan de opvolging. Opdrachtgever beslist over melding aan de toezichthouder en aan betrokkenen; Verwerker meldt niet namens hem zonder opdracht, tenzij de wet dat vereist. Ieder van partijen houdt een eigen register van inbreuken bij.
- 27.3 Werk van Verwerker door een inbreuk die aan hem is toe te rekenen, komt voor zijn rekening; ander werk wordt volgens de Overeenkomst berekend. Een discussie over kosten schort de medewerking niet op.

28. Bijstand, informatie en audits

- 28.1 Verwerker helpt Opdrachtgever bij verzoeken van betrokkenen en stuurt verzoeken die hij zelf ontvangt onverwijld door. Hij helpt ook bij de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, met de informatie die hij heeft. Deze bijstand wordt tegen het geldende uurtarief berekend, behalve als zij nodig is door een tekortkoming van Verwerker.

- 28.2 Verwerker stelt alle informatie beschikbaar die nodig is om de nakoming van artikel 28 AVG aan te tonen, en maakt audits, waaronder inspecties, mogelijk en draagt daaraan bij. Hij mag eerst documentatie of een Schriftelijke beantwoording van vragen aanbieden. Een audit door een deskundige, tot geheimhouding verplichte controleur die geen concurrent is, vindt ten hoogste eenmaal per kalenderjaar plaats, na ten minste tien werkdagen aankondiging en tijdens kantooruren; die beperkingen gelden niet bij een inbreuk, bij gegronde aanwijzingen van niet-naleving of op verzoek van een toezichthouder. Gegevens van andere opdrachtgevers blijven buiten de audit; bij subverwerkers verloopt de controle in de eerste plaats via hun rapportages.
- 28.3 Opdrachtgever draagt de kosten van een audit, waaronder de tijd van Verwerker, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van Verwerker aan het licht brengt.

29. Bewaren, teruggave en verwijdering

- 29.1 Verwerker bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig voor de opdracht en de instructies; Bijlage 1 vermeldt de bewaartermijnen.
- 29.2 Na het einde van de Overeenkomst geeft Verwerker de persoonsgegevens die hij buiten de omgeving van Opdrachtgever heeft, met bestaande kopieën, naar keuze van Opdrachtgever terug of verwijdert hij ze, behalve voor zover de wet bewaring vereist. Opdrachtgever kiest binnen 30 kalenderdagen; zonder keuze verwijdert Verwerker de gegevens na die termijn. Gegevens in de eigen omgeving van Opdrachtgever blijven onder diens beheer; Verwerker beëindigt zijn toegang. Back-ups worden volgens de back-upcyclus van de betreffende dienst overschreven; tot dan blijft Deel B daarop van toepassing. Op verzoek bevestigt Verwerker de verwijdering Schriftelijk.

30. Duur en aansprakelijkheid

- 30.1 Deel B geldt zolang Verwerker persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt, ook na het einde van de Overeenkomst.
- 30.2 Voor de aansprakelijkheid van Verwerker geldt artikel 14, met de uitzonderingen daarin; aanspraken onder Deel B vallen onder de grens van artikel 14.2. Artikel 27.3 betreft alleen het eigen werk van Verwerker. Rechten van betrokkenen en bevoegdheden van toezichthouders blijven onverlet; ieder van partijen draagt zelf de boetes die een toezichthouder haar oplegt.

Bijlage 1 Verwerkingsspecificatie

Onderdeel	Specificatie
Onderwerp en doel	Advies, inrichting, implementatie, koppelingen, migratie en ontwikkeling in de omgeving van Opdrachtgever; ondersteuning voor zover overeengekomen.
Aard van de verwerking	Raadplegen, opslaan, structureren, analyseren, testen, bewerken, overzetten, beschikbaar stellen, exporteren en verwijderen voor zover de opdracht dit vereist. Bij voorkeur fictieve of geanonimiseerde testgegevens.
Categorieën betrokkenen	Medewerkers, contactpersonen, klanten, prospects, leveranciers en andere relaties van Opdrachtgever van wie gegevens in de omgeving van Opdrachtgever staan of die Opdrachtgever voor de opdracht verstrekt.
Categorieën persoonsgegevens	Naam, contactgegevens, functie, accountgegevens, correspondentie, documenten, transactie- en procesgegevens, gebruiks- en foutgegevens en andere gegevens waartoe Verwerker voor de opdracht toegang krijgt. Geen gegevens als bedoeld in artikel 22.2 zonder aanvullende afspraken.
Duur	Looptijd van de Overeenkomst en de noodzakelijke afwikkeling.
Bewaartermijnen	Dossierstukken: zolang nodig tijdens de klantrelatie, met jaarlijkse toetsing. Werkkopieën en AI-invoer: Verwerker verwijdert ze zodra het taakdoel is bereikt; in ChatGPT Business gaat het om de gesprekken en om bestanden in de bibliotheek, projecten en aangepaste GPT's. OpenAI wist verwijderde gesprekken volgens haar zakelijke voorwaarden binnen 30 dagen, tenzij langere bewaring wettelijk verplicht is of redelijkerwijs nodig is om haar diensten of derden tegen schade te beschermen. Logbestanden: zolang nodig voor beveiliging en foutopsporing, binnen de mogelijkheden van de betreffende dienst. Na het einde: volgens artikel 29.2.
Back-ups	Back-ups van de systemen in Bijlage 3 volgens de back-upcyclus van de betreffende dienst; Verwerker verstrekt de termijn op verzoek. Verwerker maakt geen eigen extra back-ups van persoonsgegevens van Opdrachtgever, tenzij de Overeenkomst dat bepaalt.
Teruggave	Via een beveiligd kanaal in een gangbaar formaat dat Verwerker aangeeft; gegevens in de eigen omgeving van Opdrachtgever blijven daar.

Bijlage 2 Beveiligingsmaatregelen

Verwerker treft ten minste deze maatregelen voor de systemen en het werk waarover hij zeggenschap heeft:

1. Toegangsbeheer: persoonsgebonden accounts, toegang op basis van noodzaak, meerfactorauthenticatie voor beheer- en klanttoegang waar het systeem dat ondersteunt, periodieke controle en tijdige intrekking.
2. Geheimen: beveiligde opslag van wachtwoorden en API-sleutels, geen geheimen in broncode of onbeveiligde berichten, en vervanging bij een vermoeden van misbruik.
3. Versleuteling: versleutelde verbindingen en versleutelde opslag van door Verwerker beheerde gegevens.
4. Scheiding: gescheiden klantomgevingen en scheiding van ontwikkel-, test- en productiegebruik; productiegegevens worden niet zonder noodzaak naar testomgevingen gekopieerd.
5. Werkplekken: toegangsbeveiliging, schermvergrendeling, versleutelde opslag, actuele updates en bescherming tegen malware.
6. Ontwikkeling: gecontroleerde wijzigingen, releasevastlegging, beoordeling van met AI gegenereerde code en een risicoafweging vóór productiewijzigingen.
7. Logging: vastlegging van beheertoegang en beveiligingsgebeurtenissen, met beperkte toegang en zonder onnodige persoonsgegevens.
8. Incidenten en organisatie: interne meldprocedure volgens artikel 27, met Annee Stam als intern verantwoordelijke en bij afwezigheid Erwin Fennema (privacy@prosolic.nl); geheimhouding en instructie van medewerkers, leveranciersbeoordeling en periodieke toetsing. Er is geen 24/7 -dienst; meldplichten gelden altijd.

Bijlage 3 Subverwerkers

Subverwerker	Dienst en inzet	Locaties	Doorgiftewaarborg
Zoho Corporation B.V., Utrecht (Nederland), met Zoho Corporation (Verenigde Staten) als verdere verwerker	Projectvastlegging, documenten, communicatie en klantportaal (Zoho Desk) in de Zoho-omgeving van Prosolic B.V.; contract op naam van Prosolic B.V.	Opslag in de Verenigde Staten; ondersteuning door Zoho-groepsvennootschappen, onder meer in India, is mogelijk	Standaardcontractbepalingen (Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914) en de groepsafspraken van Zoho; versleuteling en toegangsbeheer volgens Bijlage 2
OpenAI Ireland Ltd., Dublin (Ierland)	ChatGPT Business voor analyse, uitwerking en documentatie; contract op naam van Prosolic B.V.	OpenAI Ireland Ltd. en haar verdere subverwerkers, onder meer in de Verenigde Staten	Standaardcontractbepalingen of een toepasselijk adequaatheidsbesluit volgens de OpenAI-verwerkersovereenkomst

Stand: 25 oktober 2026. Wijzigingen volgen artikel 24. Externe ontwikkelaars worden niet ingezet zonder aanmelding vooraf. Plaud gebruikt Verwerker alleen voor zijn eigen verslaglegging; Plaud is niet als subverwerker voor persoonsgegevens van Opdrachtgever toegelaten. Leveranciers van apparaten, besturingssystemen en kantoorsoftware op de werkplekken, zoals Apple en Microsoft, zijn geen subverwerker; de beveiliging van de werkplekken valt onder Bijlage 2. Buiten de omgeving van Opdrachtgever slaat Verwerker persoonsgegevens van Opdrachtgever alleen op in de diensten uit deze bijlage en op die werkplekken; andere clouddiensten, zoals persoonlijke cloudopslag of online whiteboards, gebruikt hij daarvoor niet. De actuele lijsten van verdere subverwerkers staan op <https://www.zoho.com/privacy/sub-processors.html> (Zoho) en <https://openai.com/policies/sub-processor-list/> (OpenAI). Op verzoek verstrekt Verwerker de informatie over hun werkzaamheden, locaties en doorgiftewaarborgen ook zelf.