

Algemene voorwaarden en verwerkersovereenkomst Prosolic Software B.V.

Ontwikkeling en gehost gebruik van software voor zakelijke opdrachtgevers

Versie 25 oktober 2026 | Prosolic Software B.V., Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem | KvK 42167899

Deel A Algemene voorwaarden

1. Definities

1.1 In deze voorwaarden betekenen:

- a. **Prosolic Software:** Prosolic Software B.V., Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem, KvK 42167899;
- b. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met Prosolic Software een Overeenkomst sluit of daarover onderhandelt;
- c. **Offerte:** een Schriftelijk aanbod van Prosolic Software, of een door beide partijen Schriftelijk bevestigde opdrachtomschrijving;
- d. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Prosolic Software en Opdrachtgever, waaronder een aanvaarde Offerte met haar latere Schriftelijke aanvullingen, met inbegrip van deze voorwaarden;
- e. **Applicatie:** de software die Prosolic Software via de Hostingdienst beschikbaar stelt, zowel maatwerk voor Opdrachtgever als een standaardtoepassing voor meerdere opdrachtgevers, met de bijbehorende configuratie en documentatie;
- f. **Hostingdienst:** het beschikbaar stellen van de Applicatie via een externe hostingprovider, met de bijbehorende capaciteit voor opslag en verwerking van gegevens;
- g. **Basisbeheer:** het beheer van de Applicatie en de Hostingdienst volgens artikel 8.1;
- h. **Externe Kosten:** de kosten die Prosolic Software aan haar leveranciers betaalt voor de Hostingdienst en voor andere in de Offerte genoemde diensten van derden;
- i. **Opslag:** de vergoeding van Prosolic Software bovenop de Externe Kosten, volgens artikel 10.4;
- j. **Honorarium:** alle vergoedingen die Opdrachtgever onder de Overeenkomst aan Prosolic Software verschuldigd is, zoals voor ontwikkeling, meerwerk, extra werk, het Basisbeheer, een gebruiksvergoeding en de Opslag, exclusief btw en exclusief Externe Kosten;
- k. **Verwerkersovereenkomst:** Deel B van deze voorwaarden, of een afzonderlijk ondertekende verwerkersovereenkomst die Deel B vervangt;
- l. **Dataverordening:** Verordening (EU) 2023/2854; **Exporteerbare Gegevens** en **Digitale Activa** hebben de betekenis uit artikel 2, punten 38 en 32, daarvan; de Applicatie is geen Digitaal Actief van Opdrachtgever;

- m. **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 Software, ook voor nieuwe opdrachten van bestaande opdrachtgevers. Prosolic Software 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 Software haar Schriftelijk heeft aanvaard, en alleen voor de Overeenkomst waarvoor zij is gemaakt. Een afwijking van de artikelen 11, 15 of 18 of van de rangorde moet bovendien uitdrukkelijk als afwijking zijn benoemd en door een bevoegde vertegenwoordiger van Prosolic Software 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 Software heeft verplichtingen uit de Overeenkomst. Prosolic B.V., bestuurders, medewerkers en andere hulppersonen zijn geen partij, behalve voor het beding van artikel 15.9. 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 Software niet.
- 3.2 De Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke aanvaarding van de Offerte, of doordat Prosolic Software op verzoek van Opdrachtgever met het werk begint; een uitgebrachte Offerte geldt dan als aanvaard.
- 3.3 De Offerte beschrijft de Applicatie, het werk en de vergoedingen; de Hostingdienst en het Basisbeheer staan in deze voorwaarden. Wat daarin niet staat, is niet inbegrepen. Een demonstratie of prototype is geen bindende specificatie, tenzij dat Schriftelijk is afgesproken.
- 3.4 Prosolic Software verstrekt de Offerte en deze voorwaarden vóór het sluiten van de Overeenkomst langs elektronische weg, in een vorm die Opdrachtgever kan opslaan en reproduceren; Opdrachtgever stemt daarmee in. Een Overeenkomst verplicht niet tot exclusiviteit, een minimumafname of het reserveren van capaciteit, tenzij de Offerte dat vermeldt.

4. Uitvoering

- 4.1 Prosolic Software 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 Software zonder ingebrekestelling in verzuim; in

andere gevallen ontstaat verzuim pas na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn. Vertraging door ontbrekende informatie, late beslissingen, 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 16 blijft gelden.

- 4.3 Prosolic Software bepaalt hoe en door wie het werk wordt uitgevoerd. Zij laat het in de regel uitvoeren door medewerkers van Prosolic B.V., die daarbij namens haar optreden, en mag externe ontwikkelaars inschakelen die aan geheimhouding zijn gebonden. Deze personen mogen niet van deze voorwaarden afwijken of aansprakelijkheid erkennen, tenzij Prosolic Software hen daartoe Schriftelijk heeft gemachtigd. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing.
- 4.4 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn bedrijfsprocessen, zijn gegevens, zijn beslissingen en zijn wettelijke verplichtingen. Prosolic Software waarschuwt hem 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 Software nodig heeft, zorgt voor een bevoegde contactpersoon en staat in voor de juistheid van wat hij verstrekt. Doet hij dat niet, dan mag Prosolic Software het werk opschorten, behalve het Basisbeheer voor beveiliging en back-ups, en de extra tijd en kosten in rekening brengen.
- 5.2 Annuleert of verplaatst Opdrachtgever een afspraak of ingeplande werkdag minder dan 24 uur van tevoren, of ontbreken de benodigde deelnemers, dan mag Prosolic Software de gereserveerde tijd, met een maximum van vier uur per medewerker per afspraak, en de reiskosten in rekening brengen.

6. Hostingdienst

- 6.1 Prosolic Software stelt de Applicatie gedurende de Overeenkomst beschikbaar via de Hostingdienst bij Render in de regio Frankfurt (Duitsland), tenzij de Offerte een andere provider of regio vermeldt, in een pakket dat past bij het te verwachten gebruik. De periodieke vergoeding omvat de Hostingdienst en het Basisbeheer en, bij een standaardtoepassing, eventueel een gebruiksvergoeding. Ontwikkeling, extra werk en support zijn daarin niet inbegrepen.
- 6.2 Prosolic Software mag de provider of het pakket wijzigen voor de continuïteit, de beveiliging of de beheersing van de kosten, als functionaliteit en beschermingsniveau niet wezenlijk achteruitgaan. Zij meldt dat vooraf; voor persoonsgegevens geldt de procedure van de Verwerkersovereenkomst. Een wijziging met hogere Externe Kosten vraagt Schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, behalve bij een concreet beveiligings- of continuïteitsrisico; dan kan Opdrachtgever het getroffen deel vóór de ingangsdatum Schriftelijk opzeggen tegen die datum. Is door groei van het gebruik een groter pakket nodig, dan overlegt Prosolic Software vooraf; stemt Opdrachtgever niet in, dan aanvaardt hij dat prestaties en beschikbaarheid beperkt kunnen zijn.
- 6.3 Zonder Schriftelijk serviceniveau geldt geen gegarandeerde beschikbaarheid, reactietijd of hersteltijd. Prosolic Software spant zich in om onderbrekingen te beperken en kondigt gepland onderhoud zo mogelijk aan. Voorwaarden van de provider gelden alleen als de Offerte ze aanwijst en ze vóór aanvaarding zijn verstrekt.
- 6.4 Opdrachtgever gebruikt de Applicatie volgens de wet en de Overeenkomst. Hij en zijn gebruikers slaan daarin geen onrechtmatige inhoud op, verspreiden er geen schadelijke software mee,

omzeilen geen beveiliging en verstoren de werking niet (de **gebruiksregels**). Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens, zijn gebruikers en hun inloggegevens.

- 6.5 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; aanpassing is extra werk. Kosten van de derde zijn voor Opdrachtgever, tenzij zij als Externe Kosten in de Offerte staan.
- 6.6 Bij een melding of bevel over gegevens in de Applicatie, of bij concrete aanwijzingen dat gegevens kennelijk onrechtmatig zijn of in strijd met de gebruiksregels, mag Prosolic Software die gegevens ontoegankelijk maken of de toegang beperken, voor zover en zolang dat nodig is. Zij informeert Opdrachtgever onverwijld met opgave van redenen, tenzij dat niet mag. Opdrachtgever kan daartegen gemotiveerd bezwaar maken. Over de maatregel en het bezwaar beslist een medewerker, zonder geautomatiseerde besluitvorming; Prosolic Software deelt de uitkomst mee. Zo'n maatregel is geen tekortkoming. Meldingen van onrechtmatige inhoud gaan naar info@prosolic.nl.
- 6.7 Bij een standaardtoepassing mag Prosolic Software functies en inrichting wijzigen, mits de kernfunctionaliteit blijft. Een wezenlijk nadelige wijziging kondigt zij 30 kalenderdagen vooraf aan; Opdrachtgever kan het getroffen deel dan vóór de ingangsdatum Schriftelijk opzeggen tegen die datum.
- 6.8 Voor functies voor betalingen, bulkwijzigingen, rechtenbeheer of bedrijfskritieke processen spreken partijen vóór de ingebruikname controles af, zoals bevestigingsstappen, limieten, vier-ogencontrole en logging. Opdrachtgever test zulke functies en keurt ze Schriftelijk goed, houdt voor onomkeerbare handelingen een eigen controle aan voor zover de Applicatie die niet heeft, beheert de rechten van zijn gebruikers en heeft een werkwijze voor uitval. Schade doordat de Applicatie een opdracht van een gebruiker uitvoert, is voor Opdrachtgever, tenzij die het gevolg is van een gebrek of andere tekortkoming van Prosolic Software.

7. Back-ups

- 7.1 Prosolic Software maakt back-ups van de databases en bestanden van de Applicatie met de back-upvoorziening van het hostingpakket; voor productiegegevens gebruikt zij geen pakket zonder back-ups. Frequentie, bewaartermijn en locatie volgen uit dat pakket; Prosolic Software verstrekt die op verzoek. Vóór de ingebruikname in productie test zij een herstel en een export.
- 7.2 Bij een herstel kunnen wijzigingen sinds het laatste herstelpunt verloren gaan. Een hogere frequentie, langere bewaring, extra kopieën of een gegarandeerde hersteltijd gelden alleen als dat Schriftelijk is afgesproken, tegen een afzonderlijke vergoeding. Het terugzetten van een back-up op verzoek is extra werk, behalve bij een tekortkoming van Prosolic Software.
- 7.3 Opdrachtgever bewaart zelf exports van gegevens die hij buiten de Applicatie wil of moet bewaren, bijvoorbeeld voor wettelijke bewaarplichten. Prosolic Software maakt dat mogelijk met een exportfunctie of open interface, of levert op verzoek een export. Het gebruik van de exportfunctie of interface is kosteloos, behalve uitgaand gegevensverkeer bij parallel gebruik (artikel 18.10). Een export op verzoek is extra werk, behalve voor zover artikel 18 of de wet een kosteloze prestatie voorschrijft.

8. Basisbeheer en extra werk

8.1 Het Basisbeheer omvat:

- a. tijdige beveiligingsupdates voor de onderdelen die Prosolic Software beheert, zoals de runtime en de programmabibliotheken, binnen de hoofdversies die in gebruik zijn;
- b. periodieke controles van de werking en van de back-ups;
- c. de eerste beoordeling van meldingen en de opvolging van verstoringen in de Hostingdienst, waaronder contact met de provider en het herstel van de beschikbaarheid voor zover dat in haar macht ligt;
- d. noodzakelijke beschermingsmaatregelen volgens artikel 8.3.

Opdrachtgever meldt verstoringen via het klantportaal van Prosolic (Zoho Desk). Prosolic Software voert het Basisbeheer en overeengekomen support uit 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 en zonder dat telkens akkoord van Opdrachtgever nodig is. Wettelijke meldplichten en de meldtermijn van de Verwerkersovereenkomst gelden ook daarbuiten.

8.2 Extra werk is onder meer: nieuwe of gewijzigde functies en koppelingen, gebruikersondersteuning, aanpassingen door gewijzigde wensen of wetgeving, werk door handelingen van Opdrachtgever of door wijzigingen bij derden (artikel 6.5), onderzoek na de eerste beoordeling van een melding, en ingrijpende migraties, zoals naar een nieuwe hoofdversie van een platform, framework of database of naar een andere provider. Geen extra werk zijn herstel van een tekortkoming van Prosolic Software, behalve voor zover artikel 9.4 anders bepaalt, en een overgang die zij op eigen initiatief doorvoert terwijl de bestaande voorziening nog bruikbaar en veilig is.

8.3 Bij een concreet en spoedeisend risico op een beveiligingsincident, gegevensverlies of ernstige verstoring mag Prosolic Software zonder voorafgaand akkoord proportionele maatregelen nemen, zoals het tijdelijk beperken van toegang. Zij informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Vervolgwerk is extra werk, tenzij het nodig is door haar eigen tekortkoming.

8.4 Is een maatregel buiten het Basisbeheer, zoals een ingrijpende migratie, nodig voor een veilige of rechtmatige voortzetting, dan stelt Prosolic Software die tijdig Schriftelijk voor, met de risico's en een kostenindicatie. Stemt Opdrachtgever niet binnen een redelijke termijn in, dan mag zij de dienst beperken voor zover voortzetting niet verantwoord is en het getroffen deel opzeggen volgens artikel 17.1; vereist artikel 32 AVG de maatregel, dan treft zij die of beperkt zij de verwerking. Schade doordat Opdrachtgever niet instemt, is voor zijn rekening, tenzij Prosolic Software haar eigen verplichtingen niet is nagekomen.

9. Oplevering, acceptatie en herstel

9.1 Prosolic Software meldt Schriftelijk wanneer een onderdeel 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.

9.2 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.

- 9.3 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.
- 9.4 Gebreken die aan Prosolic Software 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 extra werk. Een tekortkoming in de Hostingdienst of het Basisbeheer herstelt Prosolic Software als onderdeel van die dienst. Een gebrek in de ontwikkelde of aangepaste programmatuur valt onder de termijnen van dit lid, ook als het zich bij het gebruik via de Hostingdienst voordoet.
- 9.5 Is herstel technisch niet mogelijk of onevenredig kostbaar, dan mag Prosolic Software 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 Software aansprakelijk is.
- 9.6 Prosolic Software staat er niet voor in dat de Applicatie foutloos of zonder onderbreking werkt of geschikt is voor ieder doel van Opdrachtgever, onverminderd de Schriftelijk overeengekomen functionaliteit. Zij mag haar werk vastleggen, bijvoorbeeld in 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 31.2.

10. Prijzen, facturering en betaling

- 10.1 Bedragen zijn in euro's en exclusief btw. Voor ontwikkeling geldt:
- zonder vaste prijs in de Offerte geldt nacalculatie: de bestede uren tegen het uurtarief uit de Offerte; een raming is geen vaste prijs en een dreigende wezenlijke overschrijding meldt Prosolic Software tijdig;
 - een vaste prijs omvat de scope uit de Offerte op basis van de daarin vermelde aannames; extra uren voor die scope zijn voor rekening van Prosolic Software.
- 10.2 Werk buiten de scope, gewijzigde wensen en extra werk volgens artikel 8.2 zijn meerwerk tegen het uurtarief uit de Offerte. Prosolic Software licht de gevolgen voor prijs en planning vooraf toe en voert meerwerk alleen uit op Schriftelijk verzoek of na Schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, ook per e-mail, via het klantportaal of in het projectsysteem. Herstel van haar eigen tekortkomingen, behalve voor zover artikel 9.4 anders bepaalt, Basisbeheer en het overschrijden van haar eigen raming zijn geen meerwerk.
- 10.3 Prosolic Software factureert:
- werk op nacalculatie maandelijks achteraf, met een urenspecificatie;
 - een vaste prijs volgens de betaalmomenten uit de Offerte en anders voor de helft bij de aanvaarding en voor de rest bij de melding dat de Applicatie is opgeleverd;
 - de periodieke vergoeding maandelijks vooraf, vanaf het moment dat de Hostingdienst voor de Applicatie is ingericht, ook als gebruikers de Applicatie dan nog niet gebruiken, tot het einde van de Overeenkomst volgens artikel 18.4; een deel van een maand naar rato;
 - variabel verbruik maandelijks achteraf.

- 10.4 De vergoeding voor de Hostingdienst bestaat uit de Externe Kosten en de Opslag. De Opslag is het verschil tussen de vergoeding voor de Hostingdienst uit de Offerte en de Externe Kosten bij de start van de periodieke vergoeding. Veranderen de Externe Kosten, bijvoorbeeld door een prijswijziging van de leverancier of door ander verbruik, dan verandert de vergoeding vanaf dezelfde datum mee, ook bij een verlaging, met behoud van de Opslag. Kosten die Prosolic Software voor meerdere opdrachtgevers samen maakt, zoals een workspace-abonnement, rekent zij toe volgens een objectieve verdeelsleutel; een wijziging van het toegerekende deel geldt als verandering van de Externe Kosten. Op verzoek geeft zij een controleerbare onderbouwing.
- 10.5 De uurtarieven, de vergoeding voor het Basisbeheer en een gebruiksvergoeding 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.
- 10.6 Daarnaast mag Prosolic Software tarieven, vergoedingen en de Opslag 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; tijdens de overstap gelden dan de oude tarieven. Een vaste prijs of een voor een periode vastgezet tarief blijft gedurende die periode gelden, en dezelfde kostenstijging wordt niet dubbel doorberekend.
- 10.7 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 buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke regeling verschuldigd. Bij gerede twijfel aan zijn betalingscapaciteit mag Prosolic Software een voorschot of zekerheid verlangen; bij faillissement, surseance of liquidatie zijn al haar vorderingen direct opeisbaar.
- 10.8 De urenregistratie van Prosolic Software geldt als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs.

II. Intellectuele eigendom en gebruiksrecht

- 11.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Applicatie en op wat Prosolic Software maakt of gebruikt, zoals software, configuraties, koppelingen en documentatie, berusten bij Prosolic Software of haar licentiegevers, ook als Opdrachtgever de ontwikkeling volledig heeft betaald. Overdracht, afkoop of hosting in een eigen omgeving van Opdrachtgever is alleen mogelijk met een afzonderlijke Schriftelijke overeenkomst; Prosolic Software is daartoe niet verplicht.
- 11.2 Opdrachtgever krijgt gedurende de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Applicatie via de Hostingdienst te gebruiken voor het overeengekomen doel, door zijn gebruikers en binnen eventuele gebruiksgrenzen uit de Offerte. Dat recht eindigt bij het einde van de Overeenkomst volgens artikel 18.4. Betaling voor ontwikkeling geeft geen recht op gebruik daarna en geen recht op de broncode, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.
- 11.3 Opdrachtgever mag de Applicatie niet kopiëren, wijzigen, decompileren, aan derden beschikbaar stellen of elders laten hosten, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat, en vertrouwelijke onderdelen niet gebruiken om een toepassing te (laten) ontwikkelen. Een vervangende toepassing op basis van zijn eigen wensen, processen en Exporteerbare Gegevens mag hij wel laten maken.
- 11.4 Opdrachtgever behoudt de rechten op zijn gegevens en materialen en staat ervoor in dat hij die mag verstrekken. Prosolic Software gebruikt ze alleen voor de Overeenkomst, en technische gebruiksgegevens ook voor werking en beveiliging. Componenten van derden vallen onder hun

eigen licenties. Voor met AI gegenereerde onderdelen garandeert Prosolic Software geen rechten die juridisch niet bestaan. Zij mag algemene kennis en generieke onderdelen ook voor anderen gebruiken.

- 11.5 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. Gebruik boven de gebruiksgrenzen is geen overtreding, maar wordt vanaf het begin tegen een redelijke vergoeding berekend.

12. Geheimhouding

- 12.1 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, waaronder Prosolic B.V., 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.
- 12.2 Prosolic Software mag de naam en het logo van Opdrachtgever en een algemene omschrijving van de opdracht als referentie gebruiken, tenzij Opdrachtgever daartegen Schriftelijk bezwaar maakt.

13. Kunstmatige intelligentie

- 13.1 Prosolic Software 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.
- 13.2 AI-functies in de Applicatie werken via een eigen account en contract van Opdrachtgever bij de AI-provider. Opdrachtgever beoordeelt de uitkomsten voordat hij daarop besluiten baseert. Prosolic Software 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.

14. Persoonsgegevens

- 14.1 Verwerkt Prosolic Software persoonsgegevens namens Opdrachtgever, dan geldt de Verwerkersovereenkomst (Deel B). Het privacycontact van Prosolic Software is privacy@prosolic.nl.
- 14.2 Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, burgerservicenummers en kopieën van identiteitsbewijzen vallen buiten de standaarddienst. Opdrachtgever voert die niet in zonder voorafgaande Schriftelijke afspraken en meldt vooraf als vrije tekst of bijlagen zulke gegevens kunnen bevatten. Komen ze toch binnen, dan mag Prosolic Software de betreffende invoer afschermen of opschorten totdat er afspraken zijn.
- 14.3 Voor haar eigen bedrijfsvoering, zoals contact- en factuurgegevens, is Prosolic Software zelf verwerkingsverantwoordelijke.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1 Prosolic Software 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 Software door overschrijding van een fatale datum volgens artikel 4.2 zonder ingebrekestelling in verzuim is.
- 15.2 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; een Offerte met haar latere aanvullingen 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.
- 15.3 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 Software dat na ingebrekestelling niet zelf heeft gedaan;
 - d. redelijke kosten om door Prosolic Software verloren of beschadigde gegevens te herstellen uit back-ups of andere beschikbare bronnen;
 - 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 Software in de verantwoordelijkheid; voor een schikking is haar voorafgaande instemming nodig, die zij niet op onredelijke gronden weigert.
- 15.4 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 of uitkomsten van AI-functies.
- 15.5 De beperkingen en uitsluitingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Prosolic Software en, ten gunste van een persoon als bedoeld in artikel 15.9, 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 de Dataverordening van toepassing is, en voor zover dwingend recht zich er overigens tegen verzet.
- 15.6 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 Software kende of had moeten kennen, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

- 15.7 Schade door onjuiste gegevens of instructies van Opdrachtgever, door wijzigingen van Opdrachtgever of derden, door gebruik in strijd met de documentatie of de gebruiksregels of door het negeren van een Schriftelijke waarschuwing is voor rekening van Opdrachtgever.
- 15.8 Opdrachtgever vrijwaart Prosolic Software en de personen van artikel 15.9 voor aanspraken van derden, waaronder zijn klanten en betrokkenen, die voortvloeien uit gegevens, materialen of instructies van hem of zijn gebruikers, uit gebruik in strijd met de wet, de Overeenkomst of de gebruiksregels, of uit handelingen die zijn gebruikers met de Applicatie verrichten of goedkeuren. Dat geldt niet voor zover de aanspraak voortvloeit uit een tekortkoming of onrechtmatige daad van Prosolic Software.
- 15.9 De beperkingen en uitsluitingen van dit artikel, de vervaltermijn en de vrijwaring gelden ook ten gunste van Prosolic B.V., van de middellijke en onmiddellijke bestuurders en de medewerkers van beide vennootschappen en van andere hulppersonen van Prosolic Software. Prosolic Software 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 of artikel 6:170 BW. Aanspraken tegen hen en Prosolic Software vallen samen onder één grens.
- 15.10 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 Software 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.

16. Overmacht

- 16.1 Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die haar niet kan worden toegerekend. Daaronder valt voor Prosolic Software ook een storing, beveiligingsincident of wijziging bij de hostingprovider 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 15.
- 16.2 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. Geleverde prestaties worden naar verhouding betaald en vooruitbetaalde bedragen voor niet geleverde diensten terugbetaald.

17. Duur en beëindiging

- 17.1 De Overeenkomst voor de Hostingdienst en het gebruik van de Applicatie geldt voor onbepaalde tijd. Opdrachtgever kan Schriftelijk opzeggen met één kalendermaand, Prosolic Software met drie kalendermaanden. Heeft Opdrachtgever betaald voor ontwikkeling of aanpassing van de Applicatie, dan zegt Prosolic Software niet op tegen een datum binnen 24 maanden na de acceptatie van de eerste productieve versie of, als dat eerder afloopt, binnen 36 maanden na de ingangsdatum, behalve om een gewichtige reden, zoals het wegvallen van de hostingdienst zonder redelijk alternatief, een wettelijke belemmering of een weigering als bedoeld in artikel 8.4.
- 17.2 Opzegging met inachtneming van de termijn geeft geen recht op schadevergoeding. Een minimumlooptijd of beëindigingsvergoeding geldt alleen als de Offerte die vermeldt; ook dan kan Opdrachtgever met één kalendermaand opzeggen voor een overstap of wissling volgens artikel 18,

tegen de vooraf in de Offerte vermelde vergoeding. Niet-opzegbare verplichtingen bij leveranciers zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als de Offerte de leverancier, de looptijd en de kosten noemt.

- 17.3 Opdrachtgever kan een lopende ontwikkelopdracht tussentijds beëindigen. Hij betaalt dan bij nacalculatie het verrichte werk, en bij een vaste prijs de geaccepteerde fasen plus de uren van begonnen fasen tot ten hoogste de prijs van die fase of, zonder fasen, het deel van de prijs dat bij het verrichte werk hoort. In beide gevallen betaalt hij ook de kosten van verplichtingen die met zijn instemming zijn aangegaan. Voorschotten worden verrekend.
- 17.4 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 Software vóór de ontbinding al heeft gepresteerd, wordt niet ongedaan gemaakt en blijft verschuldigd, tenzij zij voor het wezenlijke deel daarvan in verzuim is.
- 17.5 Betaalt Opdrachtgever niet tijdig, dan mag Prosolic Software na een Schriftelijke waarschuwing met een termijn van ten minste zeven kalenderdagen het werk opschorten en de toegang beperken tot volledig is betaald. Zij verwijdert geen gegevens vanwege een betalingsachterstand en maakt een export van de Exporteerbare Gegevens mogelijk volgens artikel 7.3. Het Basisbeheer voor beveiliging en back-ups loopt door en de periodieke vergoeding blijft verschuldigd.
- 17.6 Bepalingen die naar hun aard na het einde blijven gelden, zoals de artikelen 11, 12, 15, 18 en 20, blijven van kracht.

18. Overstap, parallel gebruik, export en verwijdering

- 18.1 Dit artikel geeft uitvoering aan hoofdstuk VI van de Dataverordening. Het geldt bij iedere beëindiging van de Hostingdienst, door welke partij en op welke grond ook, en bij parallel gebruik volgens artikel 18.10. Onder een overstap valt ook de overzetting naar een eigen ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.
- 18.2 Opdrachtgever meldt uiterlijk bij het einde van de opzegtermijn Schriftelijk of hij wil overstappen naar een andere aanbieder, met de gegevens van die aanbieder, of zijn Exporteerbare Gegevens en Digitale Activa wil overzetten naar een eigen omgeving, of die wil laten wissen.
- 18.3 Bij een overstap volgt op de opzegtermijn een overgangsperiode van ten hoogste 30 kalenderdagen. Daarin lopen de Overeenkomst en de vergoedingen door, en verleent Prosolic Software Opdrachtgever en de door hem aangewezen derden redelijke bijstand, levert zij de diensten met de nodige zorg verder, informeert zij over bekende risico's voor de continuïteit, handhaaft zij een hoog beveiligingsniveau en ondersteunt zij de exitstrategie van Opdrachtgever. Is 30 dagen technisch niet haalbaar, dan meldt zij dat binnen 14 werkdagen na het verzoek, met een onderbouwing en een alternatieve periode van ten hoogste zeven maanden, waarin de continuïteit van de dienst gewaarborgd blijft. Opdrachtgever kan de overgangsperiode eenmaal verlengen met een periode die hij passend vindt.
- 18.4 De Overeenkomst eindigt bij een overstap zodra die met succes is afgerond, en, als Opdrachtgever voor wissen kiest of geen keuze maakt, aan het einde van de opzegtermijn; Prosolic Software bevestigt het einde Schriftelijk. Een overstap is met succes afgerond zodra Prosolic Software de Exporteerbare Gegevens en Digitale Activa volgens de artikelen 18.8 en 18.9 volledig heeft overgedragen aan de aangewezen aanbieder of de eigen omgeving van Opdrachtgever, of daarvoor

volledig beschikbaar heeft gesteld, en zij dat Schriftelijk heeft gemeld, tenzij Opdrachtgever binnen tien werkdagen na die melding gemotiveerd meldt welke gegevens ontbreken; die levert zij dan alsnog, waarna de overstap is afgerond zodra zij dat Schriftelijk heeft gemeld. Het inrichten en laten werken van de nieuwe dienst of omgeving valt buiten haar verantwoordelijkheid.

- 18.5 Loopt een overstap vast, of blijkt dat zij niet binnen de overgangsperiode kan worden afgerond, dan meldt Prosolic Software dat zo spoedig mogelijk Schriftelijk, met de oorzaak en de nodige vervolgstappen. Ligt de oorzaak bij haar, dan herstelt zij die zonder extra kosten. Opdrachtgever kan de overgangsperiode verlengen volgens artikel 18.3, een andere aanbieder of eigen omgeving aanwijzen, of kiezen voor een volledige export of voor wissen. Zolang de overstap niet met succes is afgerond en Opdrachtgever niet voor wissen heeft gekozen, eindigt de Overeenkomst niet door het verstrijken van de overgangsperiode, lopen de Hostingdienst en de vergoedingen door en wist Prosolic Software geen gegevens. Kiest Opdrachtgever voor een volledige export, dan stelt Prosolic Software de Exporteerbare Gegevens en Digitale Activa volledig als export volgens artikel 18.8 beschikbaar. Is de overstap 30 kalenderdagen na de eerste melding, of na het einde van een verlengde overgangsperiode als dat later is, door een oorzaak die niet bij haar ligt niet afgerond, zoals het uitblijven van een keuze, dan mag zij dat ook zonder keuze doen. In beide gevallen geldt daarna artikel 18.4 als bij een overzetting naar een eigen omgeving. Kiest Opdrachtgever voor wissen, dan eindigt de Overeenkomst op de dag van die keuze.
- 18.6 Behalve bij wissen kan Opdrachtgever zijn Exporteerbare Gegevens beveiligd opvragen tot 30 kalenderdagen na het einde van de Overeenkomst of, als dat later is, na het einde van de overgangsperiode, of tot een later overeengekomen tijdstip, zonder productiegebruik en zonder periodieke vergoeding.
- 18.7 Prosolic Software wist de Exporteerbare Gegevens en Digitale Activa van Opdrachtgever volledig na de opvraagperiode of op een later Schriftelijk overeengekomen tijdstip, en binnen 30 kalenderdagen na het einde van de Overeenkomst als Opdrachtgever voor wissen koos. Heeft Opdrachtgever voor een overstap gekozen, dan wist zij, zolang die niet met succes is afgerond, alleen op zijn uitdrukkelijke instructie. Back-ups worden volgens de back-upcyclus van het hostingpakket overschreven; voor persoonsgegevens geldt ook de Verwerkersovereenkomst. Wettelijke bewaarplichten blijven gelden.
- 18.8 Exporteerbare Gegevens worden geleverd in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat. De uitputtende specificatie van artikel 25, tweede lid, onder e en f, van de Dataverordening is:
- a. kunnen worden overgezet: alle gegevens die Opdrachtgever en zijn gebruikers in de Applicatie hebben ingevoerd of geïmporteerd, de gegevens die de Applicatie daaruit heeft gegenereerd, documenten en bijlagen, gebruikers en hun rollen, de instellingen die Opdrachtgever of zijn gebruikers in de Applicatie hebben vastgelegd, de aan hen gekoppelde gebruiks- en activiteitsgegevens, zoals auditgegevens, en de metadata daarvan, voor zover de Applicatie die vastlegt;
 - b. zijn uitgezonderd, omdat zij eigen zijn aan de interne werking van de dienst en export een risico op schending van bedrijfsgeheimen van Prosolic Software zou opleveren: de Applicatie en haar broncode, de technische configuratie van de Applicatie en de Hostingdienst, beveiligingssleutels en technische logbestanden van de infrastructuur. Gegevens van Opdrachtgever vallen niet onder deze uitzondering alleen omdat zij in een configuratie- of logbestand staan. Deze uitzonderingen belemmeren of vertragen de overstap niet.

- 18.9 Prosolic Software stelt Opdrachtgever en de door hem aangewezen aanbieder voor de overstap en bij parallel gebruik kosteloos open interfaces ter beschikking volgens artikel 30, tweede lid, van de Dataverordening, met voldoende informatie over de dienst om software te ontwikkelen die daarmee communiceert voor gegevensoverdraagbaarheid en interoperabiliteit. Een exportfunctie volstaat daarvoor voor zover zij aan die eisen voldoet. Deze verplichting geldt ook bij maatwerk als bedoeld in artikel 18.11 onder a.
- 18.10 Gebruikt Opdrachtgever de Hostingdienst parallel met een dataverwerkingsdienst van een andere aanbieder, dan gelden de verplichtingen van artikel 34 van de Dataverordening, zonder dat opzegging nodig is. Prosolic Software werpt geen belemmeringen op voor dat parallelle gebruik, stelt de open interfaces van artikel 18.9 kosteloos ter beschikking, handhaaft de continuïteit en de beveiliging van de Hostingdienst en geeft de specificatie van artikel 18.8. Voor uitgaand gegevensverkeer (data-egress) bij parallel gebruik berekent zij ten hoogste de daadwerkelijk gemaakte kosten, als Externe Kosten volgens artikel 10.4. Ander werk, zoals het bouwen of onderhouden van een koppeling met de andere dienst, is extra werk.
- 18.11 Voor de kosten van de overstap geldt:
- a. is de Applicatie in hoofdzaak op maat voor Opdrachtgever gebouwd, biedt Prosolic Software de Hostingdienst niet op brede commerciële schaal via een dienstencatalogus aan (artikel 31, eerste lid, van de Dataverordening) en vermeldt de Offerte dat, dan gelden artikel 23, onder d, artikel 29 en artikel 30, eerste en derde lid, van de Dataverordening niet en wordt het werk voor de overstap op nacalculatie berekend;
 - b. in andere gevallen berekent Prosolic Software geen overstapkosten;
 - c. kosten van gegevensverkeer (data-egress) en andere kosten die rechtstreeks met de overstap verband houden, berekent zij in geen geval, behalve het werk volgens onderdeel a; voor parallel gebruik geldt artikel 18.10; werk dat werkelijk buiten de wettelijke overstapbijstand valt, berekent zij na Schriftelijk akkoord op nacalculatie.
- 18.12 Informatie over de procedures, methoden en formaten voor overstap en export, ook voor een overstap naar de Hostingdienst, de bekende beperkingen, het register van gegevensstructuren en -formaten en de jurisdictie van de infrastructuur en de maatregelen tegen overheidstoegang (artikelen 26 en 28 van de Dataverordening) staat op www.prosolic.nl/dataverordening. Wezenlijke beperkingen voor een specifieke Applicatie meldt Prosolic Software vóór het sluiten van de Overeenkomst.
- 18.13 Eindigt de Hostingdienst zonder opzegtermijn, bijvoorbeeld door ontbinding, dan geldt voor dit artikel een opzegtermijn van 14 kalenderdagen. Is de oorzaak een tekortkoming van Opdrachtgever, dan mag Prosolic Software de toegang in die periode en de daarop volgende overgangsperiode beperken tot wat nodig is voor overstap en export; de vergoedingen blijven verschuldigd.

19. Wijziging van deze voorwaarden

- 19.1 Voor een nieuwe Offerte geldt de versie die vóór of bij de aanvaarding is verstrekt. Bij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd mag Prosolic Software deze voorwaarden op redelijke gronden wijzigen, met een toelichting ten minste 30 kalenderdagen vooraf; reeds ontstane rechten en overeengekomen prijzen blijven ongemoeid. Is de wijziging wezenlijk nadelig, dan kan Opdrachtgever het getroffen deel vóór de ingangsdatum Schriftelijk opzeggen tegen die datum; tot het einde van de overstap gelden dan de oude voorwaarden.

- 19.2 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 10 zijn geen wijziging van deze voorwaarden. Voor wijzigingen van Deel B geldt artikel 22.5.

20. Medewerkers

- 20.1 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 Software of Prosolic B.V. 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 Software mag het wel, eventueel tegen een vergoeding.
- 20.2 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).

21. Slotbepalingen

- 21.1 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.
- 21.2 Opdrachtgever mag zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder Schriftelijke toestemming van Prosolic Software overdragen; dit beding werkt goederenrechtelijk (artikel 3:83 lid 2 BW), voor zover lid 3 van dat artikel zich daartegen niet verzet. Prosolic Software 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.
- 21.3 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 Software B.V., Stephensonweg 6, 4207 HB Gorinchem, KvK 42167899
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 Offerte namens Opdrachtgever heeft aanvaard. Opdrachtgever kan Schriftelijk een ander contact opgeven.

22. Toepassing en rollen

- 22.1 Deel B is de verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voor de persoonsgegevens die Prosolic Software bij de uitvoering van de Overeenkomst namens Opdrachtgever verwerkt. In Deel B heet Prosolic Software **Verwerker**. Begrippen uit de AVG hebben de betekenis die de AVG daaraan geeft.
- 22.2 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.
- 22.3 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 de provider van een AI-functie in de Applicatie, is geen subverwerker van Verwerker.
- 22.4 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.
- 22.5 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 26 en van beveiligingsmaatregelen volgens artikel 25. Sluiten partijen een afzonderlijk ondertekende verwerkersovereenkomst, dan vervangt die Deel B.

23. Instructies

- 23.1 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.
- 23.2 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.

24. Verplichtingen van Opdrachtgever

- 24.1 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.
- 24.2 Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, burgerservicenummers en kopieën van identiteitsbewijzen vallen niet onder de standaardopdracht. Opdrachtgever verstrekt die niet, 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.

25. Geheimhouding en beveiliging

- 25.1 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.
- 25.2 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, binnen de mogelijkheden van het gekozen hostingpakket; de keuze van het pakket laat artikel 32 AVG onverlet. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor zijn gebruikers, hun inloggegevens en zijn eigen apparaten en systemen.

26. Subverwerkers

- 26.1 Opdrachtgever geeft algemene schriftelijke toestemming voor subverwerkers. Bijlage 3 noemt de subverwerkers bij aanvang. Externe ontwikkelaars gelden als subverwerker; andere groepsvennootschappen dan Prosolic B.V. zijn niet toegelaten.
- 26.2 Verwerker meldt het toevoegen of vervangen van een subverwerker, ook van een subverwerker van Prosolic B.V., 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 Opdrachtgever het getroffen deel van de Overeenkomst beëindigen, zonder schadevergoeding en met terugbetaling van vooruitbetaalde bedragen; Verwerker kan dan alleen opzeggen volgens artikel 17.1. Bij een spoedeisend beveiligings- of continuïteitsrisico vraagt Verwerker instemming met een kortere termijn en beperkt hij zo nodig de getroffen verwerking.
- 26.3 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.

- 26.4 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.

27. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

- 27.1 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.
- 27.2 Vervalt een grondslag, dan informeert Verwerker Opdrachtgever onverwijld en schort hij de doorgifte op als er geen rechtmatig alternatief is; artikel 26 geldt dan overeenkomstig.

28. AI-diensten en gespreksopnamen

- 28.1 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.
- 28.2 Overleg over de opdracht wordt niet opgenomen of getranscribeerd, tenzij partijen dat vooraf Schriftelijk afspreken en daarvoor een volgens artikel 26 toegelaten dienst wordt gebruikt.

29. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 29.1 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.
- 29.2 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.
- 29.3 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.

30. Bijstand, informatie en audits

- 30.1 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.
- 30.2 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.

- 30.3 Opdrachtgever draagt de kosten van een audit, waaronder de tijd van Verwerker, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van Verwerker aan het licht brengt.

31. Bewaren, teruggave en verwijdering

- 31.1 Verwerker bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig voor de opdracht en de instructies; Bijlage 1 vermeldt de bewaartermijnen.
- 31.2 Bij het einde van de Hostingdienst gelden de overstap-, opvraag- en wisregels van artikel 18. Verwerker verwijdert de persoonsgegevens, met bestaande kopieën, op het moment dat artikel 18.7 voorschrijft, of eerder op instructie, behalve voor zover de wet bewaring vereist. Gegevens buiten de Hostingdienst geeft hij binnen dezelfde termijn terug of verwijdert hij, naar keuze van Opdrachtgever. Back-ups worden volgens de back-upcyclus van het hostingpakket overschreven; tot dan blijft Deel B daarop van toepassing. Op verzoek bevestigt Verwerker de verwijdering Schriftelijk.

32. Duur en aansprakelijkheid

- 32.1 Deel B geldt zolang Verwerker persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt, ook na het einde van de Overeenkomst.
- 32.2 Voor de aansprakelijkheid van Verwerker geldt artikel 15, met de uitzonderingen daarin; aanspraken onder Deel B vallen onder de grens van artikel 15.2. Artikel 29.3 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	Ontwikkeling van de Applicatie en het beschikbaar stellen daarvan via de Hostingdienst, met het Basisbeheer; extra werk en support 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	Gebruikers van de Applicatie en personen van wie gegevens in de Applicatie worden vastgelegd, zoals medewerkers, contactpersonen, klanten, prospects, leveranciers en andere relaties van Opdrachtgever.
Categorieën persoonsgegevens	Naam, contactgegevens, functie, accountgegevens, correspondentie, documenten, transactie- en procesgegevens, gebruiks- en foutgegevens en andere gegevens die Opdrachtgever of zijn gebruikers in de Applicatie vastleggen. Geen gegevens als bedoeld in artikel 24.2 zonder aanvullende afspraken.
Hostinglocatie	Render, regio Frankfurt (Duitsland), tenzij de Offerte een andere hostingprovider of regio vermeldt. Statische onderdelen die via een wereldwijd netwerk worden geleverd, zijn niet aan de regio gebonden.
Duur	Looptijd van de Overeenkomst en de noodzakelijke afwikkeling.
Bewaartermijnen	Gegevens in de Applicatie: tot de wissing volgens artikel 31.2. 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.
Back-ups	Met de back-upvoorziening van het hostingpakket, volgens artikel 7. Verwijderde gegevens verdwijnen uit de back-ups volgens de back-upcyclus; Verwerker verstrekt de termijn op verzoek.
Teruggave	Via een beveiligd kanaal, in de formaten van het register op www.prosolic.nl/dataverordening , volgens artikel 18.

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: scheiding van gegevens per opdrachtgever en 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. Hosting en Basisbeheer: de hostingregio uit Bijlage 1, beperkte productietoegang met meerfactorauthenticatie, back-ups, beveiligingsupdates, controles en een hersteltest vóór de ingebruikname in productie, volgens de artikelen 8.1 en 7.
9. Incidenten en organisatie: interne meldprocedure volgens artikel 29, 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
Prosolic B.V., Gorinchem, KvK 72873396	Ontwikkeling, Basisbeheer en technische ondersteuning, op grond van de overeenkomst tussen beide vennootschappen	Nederland; haar subverwerkers hieronder	Binnen de EER; verdere doorgiften hieronder
Render Services, Inc., San Francisco (Verenigde Staten)	Hosting van de Applicatie, databases en opslag; contract en verwerkersovereenkomst op naam van Prosolic Software B.V.	Hostingregio Frankfurt (Duitsland). Render en haar infrastructuurleveranciers zijn in de Verenigde Staten gevestigd; beheer- en ondersteuningstoegang vanuit de Verenigde Staten is mogelijk	EU-VS-gegevensprivacykader voor zover de certificering van Render de gegevens dekt, anders standaardcontractbepalingen (module 3) uit de Render-verwerkersovereenkomst; versleuteling en toegangsbeheer volgens Bijlage 2. Render meldt nieuwe subverwerkers ten minste tien dagen vooraf
Andere hostingprovider uit de Offerte	Alleen als de Offerte een andere provider vermeldt; contract en verwerkersovereenkomst op naam van Prosolic Software B.V.	Volgens de Offerte	Volgens de Offerte; buiten de EER een grondslag uit hoofdstuk V AVG en maatregelen volgens Bijlage 2
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, alleen via accounts van Prosolic B.V.; 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 26. Externe ontwikkelaars worden niet ingezet zonder aanmelding vooraf. Plaud wordt niet gebruikt bij opdrachten van Prosolic Software B.V. 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://render.com/trust> (Render), <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.