b-abel

Verwerkersovereenkomst

Versie 2026-11 · geldig vanaf 1 november 2026

Deze verwerkersovereenkomst wordt gesloten tussen de Klant, zoals bepaald in het Contract, als verwerkingsverantwoordelijke, en B-abel bv, met ondernemingsnummer BE 1042.087.826 en zetel te De Regenboog 11, 2800 Mechelen ("B-abel"), als verwerker.

Zij maakt deel uit van het Contract, samen met de Algemene Voorwaarden Platform, de Gebruiksvoorwaarden Platform en de Service- en Beveiligingsbijlage, en wordt aanvaard op dezelfde wijze als het Contract: door het aanvinken van het akkoordveld in de digitale omgeving van B-abel door een persoon die bevoegd is de Klant te verbinden.

1. Definities

Begrippen als "persoonsgegevens", "verwerking", "verwerkingsverantwoordelijke", "verwerker", "betrokkene", "inbreuk in verband met persoonsgegevens" en "toezichthoudende autoriteit" hebben de betekenis uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, "AVG"). Begrippen met een hoofdletter die hier niet worden omschreven, hebben de betekenis uit de Algemene Voorwaarden Platform.

- "Persoonsgegevens": de persoonsgegevens in de Klantdata die B-abel voor de Klant verwerkt bij het leveren van het Platform.
- "Subverwerker": een derde die B-abel inschakelt en die bij die opdracht toegang krijgt tot Persoonsgegevens.
- "Inbreuk": een inbreuk in verband met persoonsgegevens die Persoonsgegevens treft.

2. Voorwerp en rolverdeling

2.1. De Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de Persoonsgegevens die hij en zijn Gebruikers in het Platform invoeren, opladen, genereren of laten verwerken. B-abel verwerkt die Persoonsgegevens uitsluitend als verwerker namens de Klant.

2.2. Voor haar eigen klantenbeheer, facturatie, beveiliging van het Platform en het naleven van haar wettelijke verplichtingen is B-abel zelf verwerkingsverantwoordelijke, zoals bepaald in artikel 12.2 van de Algemene Voorwaarden Platform. Die verwerkingen vallen buiten deze overeenkomst en worden beschreven in de privacyverklaring van B-abel.

2.3. Het voorwerp, de aard en het doel van de verwerking, de soorten Persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen staan in Bijlage 1.

3. Instructies van de Klant

3.1. B-abel verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend op basis van de schriftelijke instructies van de Klant, ook wat betreft doorgiften naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij een op B-abel toepasselijke wettelijke bepaling haar tot verwerking verplicht. In dat geval stelt B-abel de Klant vooraf in kennis, tenzij die wetgeving dat om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

3.2. Het Contract, deze overeenkomst en de manier waarop de Klant en zijn Gebruikers het Platform gebruiken en instellen (bijvoorbeeld gegevens invoeren, delen, exporteren of verwijderen, en koppelingen activeren) gelden samen als de volledige instructies van de Klant. Bijkomende instructies worden schriftelijk overeengekomen.

3.3. B-abel verwerkt de Persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden. Artikel 11.3 van de Algemene Voorwaarden Platform (geaggregeerde en daadwerkelijk geanonimiseerde gegevens) blijft van toepassing; anonimiseren gebeurt binnen de instructie van de Klant om het Platform te leveren en te verbeteren.

3.4. Is B-abel van oordeel dat een instructie inbreuk maakt op de AVG of op andere bepalingen inzake gegevensbescherming, dan meldt zij dat onmiddellijk aan de Klant. B-abel mag de uitvoering van die instructie opschorten tot de Klant ze bevestigt of aanpast.

4. Verplichtingen van de Klant

4.1. De Klant staat ervoor in dat hij een geldige rechtsgrond heeft voor elke verwerking die hij via het Platform laat uitvoeren, dat hij de betrokkenen naar behoren informeert, en dat zijn instructies in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetgeving.

4.2. Het Platform is niet ontworpen voor bijzondere categorieën van persoonsgegevens (art. 9 AVG) of gegevens over strafrechtelijke veroordelingen (art. 10 AVG). De Klant voert zulke gegevens niet in, tenzij hij daarvoor zelf een wettelijke grondslag heeft. Het rijksregisternummer, waarvoor een veld bestaat bij contactpersonen, mag de Klant enkel invullen wanneer hij daartoe wettelijk gemachtigd is, onder meer voor de wettelijk verplichte aangiften in de bouw.

4.3. De Klant beheert zelf wie toegang heeft tot zijn omgeving, welke rollen en licenties Gebruikers krijgen, en welke gegevens hij deelt met derden of exporteert.

5. Vertrouwelijkheid

B-abel zorgt ervoor dat iedere persoon die onder haar gezag toegang heeft tot de Persoonsgegevens zich tot vertrouwelijkheid heeft verbonden of door een passende wettelijke verplichting tot vertrouwelijkheid gebonden is, en de Persoonsgegevens enkel verwerkt voor zover dat nodig is voor de uitvoering van het Contract. Toegang voor support gebeurt enkel wanneer dat nodig is en volgens de interne autorisatieprocedures.

6. Beveiliging

6.1. B-abel neemt de passende technische en organisatorische maatregelen bedoeld in artikel 32 AVG, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen. Die maatregelen staan in Bijlage 2 en in de Service- en Beveiligingsbijlage.

6.2. B-abel mag de maatregelen aanpassen aan de evolutie van de techniek en van de risico's, op voorwaarde dat het algemene beveiligingsniveau niet daalt.

7. Subverwerkers

7.1. De Klant verleent B-abel een algemene schriftelijke toestemming om Subverwerkers in te schakelen. De Subverwerkers die B-abel op de ingangsdatum van deze versie inschakelt, staan in Bijlage 3 en worden hierbij aanvaard. De actuele lijst, met de wijzigingen sindsdien, staat op app.b-abel.be/voorwaarden/subverwerkers.

7.2. B-abel meldt het toevoegen of vervangen van een Subverwerker minstens 30 kalenderdagen vooraf per e-mail aan de eigenaar(s) van de omgeving van de Klant en werkt de actuele lijst bij. De Klant kan binnen die termijn schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken op grond van redelijke gegevensbeschermingsredenen. Partijen zoeken dan te goeder trouw een oplossing. Lukt dat niet, dan mag de Klant het Contract voor de betrokken dienst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder schadevergoeding; reeds vooruitbetaalde vergoedingen voor de periode na die datum worden pro rata terugbetaald.

7.3. Moet een Subverwerker dringend vervangen worden om de veiligheid of continuïteit van het Platform te vrijwaren, dan mag B-abel de melding achteraf doen, zo snel mogelijk; het bezwaarrecht van artikel 7.2 blijft dan gelden.

7.4. B-abel legt elke Subverwerker bij overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als die in deze overeenkomst, in het bijzonder passende beveiligingsmaatregelen. B-abel blijft tegenover de Klant volledig aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van haar Subverwerkers.

7.5. Diensten die de Klant of zijn Gebruikers zelf activeren met een eigen account of eigen sleutel, zijn geen Subverwerkers van B-abel. B-abel wisselt in dat geval gegevens uit met die dienst op instructie van de Klant; de verhouding tussen de Klant en die dienst valt onder de voorwaarden van die dienst. Het gaat op de ingangsdatum om:

- Microsoft 365 / Outlook (agenda en mail), met het Microsoft-account van de gebruiker;
- Billit / Peppol (e-facturatie), met het Billit-account van de Klant;

- de eigen mailserver (SMTP) van de Klant voor documenten en facturen;
- een eigen Anthropic-sleutel van de Klant voor de AI-functies.

8. Doorgifte buiten de EER

B-abel host de Klantdata in de EER (Frankfurt, Duitsland). Een doorgifte van Persoonsgegevens naar een land buiten de EER gebeurt enkel naar een Subverwerker uit Bijlage 3 of uit de actuele lijst na een melding volgens artikel 7, en enkel wanneer de voorwaarden van hoofdstuk V AVG zijn vervuld, zoals een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie (waaronder het EU-US Data Privacy Framework voor gecertificeerde ontvangers) of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie, aangevuld met de maatregelen die daarbij nodig zijn.

9. Rechten van betrokkenen

9.1. Het Platform laat de Klant toe gegevens in te zien, te verbeteren, te exporteren en te verwijderen. Daarmee kan de Klant de meeste verzoeken van betrokkenen zelf beantwoorden.

9.2. Ontvangt B-abel rechtstreeks een verzoek van een betrokkene over Persoonsgegevens, dan bezorgt zij dat binnen 5 werkdagen aan de Klant en beantwoordt zij het niet zelf, tenzij de Klant haar daartoe opdracht geeft.

9.3. Kan de Klant een verzoek niet zelf afhandelen met de functies van het Platform, dan verleent B-abel binnen redelijke grenzen bijstand. Bijstand die verder gaat dan de standaardfuncties van het Platform kan in regie worden aangerekend.

10. Bijstand bij andere verplichtingen

Rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover zij beschikt, verleent B-abel de Klant redelijke bijstand bij het nakomen van zijn verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG (beveiliging, melding van inbreuken, gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging). De informatie in deze overeenkomst en in de Service- en Beveiligingsbijlage geldt als standaardbijstand; bijkomend werk kan in regie worden aangerekend.

11. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

11.1. B-abel meldt een Inbreuk aan de Klant zonder onredelijke vertraging en in elk geval binnen 48 uur nadat zij er kennis van kreeg. De melding gaat per e-mail naar de eigenaar(s) van de omgeving van de Klant.

11.2. De melding bevat, voor zover op dat ogenblik bekend: de aard van de Inbreuk, met indien mogelijk de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevensrecords; de waarschijnlijke gevolgen; de genomen en voorgestelde maatregelen om de Inbreuk aan te pakken en de gevolgen te beperken; en een contactpunt bij B-abel. Wat nog niet bekend is, bezorgt B-abel zonder onredelijke vertraging in fasen na.

11.3. B-abel neemt onmiddellijk de redelijke maatregelen om de Inbreuk in te dijken en de gevolgen te beperken, documenteert elke Inbreuk, en werkt mee aan het onderzoek van de Klant.

11.4. Het is aan de Klant om te beslissen of de Inbreuk moet worden gemeld aan de toezichthoudende autoriteit (in België: de Gegevensbeschermingsautoriteit) en aan de betrokkenen. B-abel doet die meldingen niet zelf in naam van de Klant, tenzij de Klant dat schriftelijk vraagt.

11.5. Een melding of bijstand door B-abel houdt geen erkenning van fout of aansprakelijkheid in.

12. Einde van de verwerking

12.1. Bij het einde van het Contract verloopt het teruggeven en verwijderen van de Persoonsgegevens zoals bepaald in artikel 7 van de Service- en Beveiligingsbijlage: de Klant kan tot de beëindigingsdatum de standaardexportfuncties gebruiken en op verzoek, uiterlijk 30 kalenderdagen na de beëindigingsdatum, één standaardexport ontvangen; uiterlijk 60 kalenderdagen na de beëindiging verwijdert of anonimiseert B-abel de Klantdata uit de actieve systemen; back-upkopieën verdwijnen volgens de reguliere rotatie, uiterlijk 180 kalenderdagen na de beëindiging.

12.2. Dit geldt niet voor zover het Unierecht of Belgisch recht B-abel verplicht bepaalde gegevens langer te bewaren. Zolang zij bewaard worden, blijft deze overeenkomst erop van toepassing.

12.3. Op verzoek van de Klant bevestigt B-abel schriftelijk dat de verwijdering is uitgevoerd.

13. Informatie en audit

13.1. B-abel stelt de Klant alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit artikel 28 AVG worden nagekomen, in eerste instantie via deze overeenkomst, de Service- en Beveiligingsbijlage en het beantwoorden van een redelijke vragenlijst.

13.2. Volstaat die informatie aantoonbaar niet, dan mag de Klant maximaal één keer per kalenderjaar een audit laten uitvoeren, behalve na een Inbreuk of op bevel van een toezichthoudende autoriteit. De Klant kondigt de audit minstens 30 kalenderdagen vooraf schriftelijk aan, met de omvang en de timing. De audit wordt uitgevoerd door de Klant of door een onafhankelijke auditor die aan geheimhouding is gebonden en geen concurrent van B-abel is, tijdens de kantooruren, zonder de werking van het Platform te verstoren.

13.3. Een audit geeft nooit toegang tot gegevens van andere klanten van B-abel, noch tot de systemen van Subverwerkers; voor die laatsten mag B-abel volstaan met hun certificeringen of auditrapporten. De kosten van de audit zijn voor de Klant, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van B-abel aan deze overeenkomst aantoont.

14. Aansprakelijkheid

Voor de aansprakelijkheid van partijen onder deze overeenkomst gelden de beperkingen en uitsluitingen van artikel 13 van de Algemene Voorwaarden Platform, onverminderd artikel 82 AVG en behoudens dwingend recht.

15. Duur, voorrang en slotbepalingen

15.1. Deze overeenkomst geldt zolang B-abel Persoonsgegevens voor de Klant verwerkt, ook na het einde van het Contract voor zover er nog gegevens bewaard worden.

15.2. Bij strijdigheid over de verwerking van persoonsgegevens heeft deze overeenkomst voorrang op de andere documenten van het Contract.

15.3. Een nieuwe versie van deze overeenkomst wordt de Klant ter aanvaarding voorgelegd volgens artikel 15.3 van de Algemene Voorwaarden Platform; een bijgewerkte lijst van Subverwerkers volgens artikel 7 van deze overeenkomst vereist geen nieuwe aanvaarding.

15.4. Deze overeenkomst wordt beheerst door Belgisch recht. Geschillen worden beslecht door de rechtbank die in het Contract wordt aangewezen.

Bijlage 1: Beschrijving van de verwerking

Onderwerp	*Beschrijving*
Aard van de verwerking	Hosten, opslaan, structureren, raadplegen, doorzoeken, berekenen, rapporten en documenten genereren, versturen (mail, e-facturatie), uitwisselen met koppelingen die de Klant activeert, back-ups maken, exporteren en verwijderen.
Doel	Het Platform leveren aan de Klant: projectadministratie, adressen en contacten, urenregistratie en agenda, verslagen en werfopvolging, documenten, budgetten, offertes en facturatie, meetstaten en artikellijsten, tickets, de AI-functies, en de ondersteuning, beveiliging en continuïteit daarvan.
Categorieën van betrokkenen	Gebruikers van de Klant; medewerkers en externe medewerkers van de Klant; opdrachtgevers, bouwheren en eigenaars; contactpersonen bij aannemers, leveranciers, studiebureaus, overheden en andere bouwactoren; andere personen die in projectgegevens, verslagen, documenten of foto's voorkomen.

Onderwerp	*Beschrijving*
Soorten persoonsgegevens	Identificatie- en contactgegevens (naam, functie, e-mailadres, telefoon, adres); gegevens over de onderneming (ondernemingsnummer, btw-nummer, bankrekeningnummer); gegevens over medewerkers (geboortedatum, datum in dienst, contractuele uren, uurtarieven, licentietype); urenregistratie, kilometers en agenda-afspraken; accountgegevens (e-mailadres, naam, profielfoto, e-mailhandtekening, gehashte wachtwoorden en versleutelde tweestapsgeheimen, sessie- en toegangslogboeken); projectinhoud zoals werfadressen, verslagen, opmerkingen, tickets, documenten, plannen, IFC-modellen en foto's; inhoud van AI-gesprekken; het rijksregisternummer van contactpersonen wanneer de Klant dat veld invult (zie artikel 4.2).
Bijzondere gegevens	Niet beoogd (zie artikel 4.2).
Duur	De looptijd van het Contract, verlengd met de termijnen van artikel 12.
Locatie	Frankfurt, Duitsland (EER); doorgifte enkel zoals beschreven in Bijlage 3.

Bijlage 2: Technische en organisatorische maatregelen

- Scheiding tussen klanten: elke omgeving heeft een eigen adres en de databank dwingt per rij af dat enkel gegevens van de eigen omgeving bereikbaar zijn (Row Level Security), bovenop de toegangscontrole per aanvraag. Geautomatiseerde tests controleren dit bij elke wijziging.
- Versleuteling: alle verkeer via HTTPS (TLS); databank, bestandsopslag en back-ups versleuteld at rest met door AWS KMS beheerde sleutels; wachtwoorden enkel als bcrypt-hash; geheimen voor tweestapsverificatie en koppelingen apart versleuteld.
- Aanmelden: verplichte tweestapsverificatie (TOTP) voor elke gebruiker; wachtwoorden van minstens 12 tekens; sessies verlopen na 8 uur inactiviteit en uiterlijk na 7 dagen; aanmeldpogingen worden beperkt en gelogd.
- Toegangsbeheer binnen de Klant: rollen (eigenaar, beheerder, lid, lezer) en licenties bepalen wat een gebruiker mag zien en doen; persoonlijke gegevens zoals uren en AI-gesprekken zijn per persoon afgeschermd.
- Toegang door B-abel: het back-office is enkel bereikbaar vanaf vooraf goedgekeurde IP-adressen, met eigen tweestapsverificatie, bijkomende bevestiging voor gevoelige handelingen en een auditlog van elke handeling.
- Infrastructuur: hosting in een afgeschermd netwerk bij AWS in Frankfurt; de databank is niet rechtstreeks vanaf het internet bereikbaar; een webapplicatiefirewall filtert het verkeer; dreigingsdetectie (GuardDuty) en alarmen bewaken de omgeving.
- Back-ups: doorlopende back-ups van de databank met herstel naar een tijdstip (14 dagen) en een dagelijkse versleutelde back-up per klantomgeving (90 dagen), gescheiden van de productiedatabank, binnen de EER.
- Ontwikkeling: elke wijziging doorloopt geautomatiseerde controles (tests, beveiligingstests, afhankelijkheidsaudit) vóór ze in productie gaat; productie- en ontwikkelomgeving zijn gescheiden; periodieke beveiligingsreviews van de code.
- Logging: beveiligingsrelevante gebeurtenissen (aanmeldingen, mislukte pogingen, beheerhandelingen) worden gelogd en bewaakt; applicatielogs worden 90 dagen bewaard.
- Incidenten: een intern stappenplan voor inbreuken, met melding aan de Klant binnen de termijn van artikel 11.

Bijlage 3: Subverwerkers op de ingangsdatum

Subverwerker	**Amazon Web Services EMEA SARL**
Dienst	Hosting: applicatieservers, databank, bestandsopslag, back-ups, logging en beveiliging
Locatie	Frankfurt, Duitsland (EER)
Doorgifte	Geen doorgifte

Subverwerker	**Resend**
Dienst	Versturen van platformmails, en van documenten- of factuurmails wanneer de Klant geen eigen mailserver instelde
Locatie	Verenigde Staten
Doorgifte	EU-US Data Privacy Framework en standaardcontractbepalingen

Subverwerker	**Anthropic**
Dienst	AI-functies, enkel zolang de Klant het startkrediet van B-abel gebruikt en geen eigen sleutel instelde
Locatie	Verenigde Staten
Doorgifte	Standaardcontractbepalingen

Latere wijzigingen volgen artikel 7 en staan, met hun datum van ingang, op app.b-abel.be/voorwaarden/subverwerkers.