Verwerkersovereenkomst

Versie 2.1, 2 november 2026. installatie.ai

1. Partijen en rollen

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Jouw bedrijf bepaalt wat er met de persoonsgegevens in de dossiers gebeurt. Wij verwerken ze alleen voor jou.

Deze verwerkersovereenkomst hoort bij de overeenkomst tussen de klant en [[statutaire naam van de contractpartij: installatie.ai B.V. na oprichting, of de bestaande BV die tijdelijk contracteert (P9)]] (installatie.ai), gevestigd aan [[vestigingsadres]], KvK [[KvK-nummer]]. Ze gaat over de persoonsgegevens in de stukken en dossiers die de klant in installatie.ai aanlevert en maakt.

Voor die gegevens is de klant verwerkingsverantwoordelijke en installatie.ai verwerker, in de zin van artikel 4 en 28 van de AVG. Voor de gegevens die installatie.ai zelf verwerkt, zoals accounts, geldt de privacyverklaring (https://installatie.ai/juridisch/privacy).

Spreken de overeenkomst of de gebruiksvoorwaarden (https://installatie.ai/juridisch/voorwaarden) en deze verwerkersovereenkomst elkaar tegen over persoonsgegevens, dan gaat deze verwerkersovereenkomst voor. Ze geldt zolang installatie.ai persoonsgegevens voor de klant verwerkt, ook bij een proef of een demo met een eigen dossier. De klant staat ervoor in dat hij de gegevens mag laten verwerken zoals hier beschreven.

2. Wat we verwerken en waarom

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Vooral namen en zakelijke contactgegevens die toevallig in bestekken en mails staan. We gebruiken ze alleen om de notitie te maken.

Onderdeel: Onderwerp

Afspraak: De aanvraagdossiers van de klant: bestekken, tekeningen, nota's van inlichtingen, mails en andere stukken, en wat de dienst en de gebruikers ermee maken

Onderdeel: Aard

Afspraak: Opslaan, inlezen (ook met tekstherkenning), indelen, laten lezen door een taalmodel, waarden met hun bron voorstellen, tonen, corrigeren, exporteren, overdragen en verwijderen

Onderdeel: Doel

Afspraak: Alleen het leveren van de dienst aan de klant: een uitgangspuntennotitie met bron bij elke waarde, met nazending, overdracht en beheer

Onderdeel: Persoonsgegevens

Afspraak: Namen, functies en zakelijke contactgegevens in de stukken, zoals van de opdrachtgever, adviseurs en aannemers; afzenders en ontvangers van mails; het projectadres; wie bij de klant in een dossier wat deed en wanneer

Onderdeel: Betrokkenen

Afspraak: Contactpersonen van partijen in een project, en medewerkers van de klant die met de dienst werken

Onderdeel: Duur

Afspraak: De looptijd van de overeenkomst, plus de termijn voor verwijderen hieronder

Bijzondere persoonsgegevens en burgerservicenummers horen niet in de stukken; de gebruiksvoorwaarden vragen de klant ze niet aan te leveren.

3. Alleen op jouw instructie

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): We doen alleen wat jij ons vraagt. Geen eigen doelen en geen

training van modellen.

installatie.ai verwerkt de gegevens alleen op schriftelijke instructie van de klant, ook bij doorgifte buiten de EU. Die instructies zijn de overeenkomst, deze verwerkersovereenkomst en wat de klant in de dienst instelt en doet, zoals een bewaartermijn, een support-toegang of een verwijdering. Met het aanvaarden van deze overeenkomst geeft de klant de instructie om stukken voor het lezen door te geven aan de leverancier van het taalmodel, zoals onder Doorgifte buiten de EU staat.

We gebruiken de gegevens niet voor eigen doelen. We trainen er geen model mee, gebruiken ze niet voor andere klanten, en gebruiken een dossier alleen om de kwaliteit te meten als de klant daar per dossier schriftelijk mee instemt.

Vinden we dat een instructie in strijd is met de AVG of een andere wet, dan laten we dat direct weten. Verplicht de wet ons tot een verwerking, dan melden we dat vooraf, tenzij de wet dat verbiedt.

4. Geheimhouding en toegang

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Medewerkers komen in de app alleen bij je dossiers als jouw beheerder dat toestaat. Verlenen en intrekken zie je terug in het auditlog.

Iedereen die bij installatie.ai met de gegevens kan werken, heeft een geheimhoudingsplicht.

In de app hebben medewerkers van installatie.ai geen toegang tot klantdata, met twee uitzonderingen. Een vraag die de klant zelf via Wijziging vragen aan ons stuurt, lezen we, met het bestand erbij. En als een beheerder van de klant een support-toegang verleent, kan één medewerker lezen in één dossier of de organisatie, voor 1 tot en met 30 dagen en met een reden. De beheerder kan de toegang direct intrekken. Verlenen en intrekken komen in het auditlog van de klant. Het lezen zelf komt daar niet in.

Wie de productieomgeving beheert, kan technisch bij de database en de opslag. Die rechten hebben alleen de mensen die ze nodig hebben, en ze gebruiken ze alleen om een storing of een incident op te lossen of als de wet dat eist. Moesten we daarbij klantdata inzien, dan melden we dat aan de klant.

5. Beveiligingsmaatregelen

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Gescheiden per klant, versleuteld, tweestapsverificatie voor beheerders en geen inhoud in logs. We hebben nog geen ISO-certificaat.

installatie.ai neemt passende technische en organisatorische maatregelen, zoals artikel 32 AVG vraagt. Op dit moment zijn dat in elk geval:

- Opslag in de EU: database, inloggen en bestanden bij Supabase, de applicatie bij Railway in een EU-regio.
- Gescheiden per klant in de database zelf: elke tabel met klantdata heeft regels per organisatie die ook voor de eigenaar gelden (row level security met FORCE), en de applicatie verbindt met een rol die ze niet kan omzeilen. Tests controleren dat bij elke wijziging aan de database.
- Inloggen alleen op uitnodiging, met tweestapsverificatie voor iedereen beschikbaar en verplicht voor beheerders. Wie zijn rol of toegang verliest, verliest direct zijn sessies.
- Gegevens versleuteld opgeslagen en alleen via HTTPS verstuurd. Bestanden staan per klant apart en gaan alleen via links die kort geldig zijn: hooguit 10 minuten voor een download.
- Elk aangeleverd bestand wordt getoetst op formaat en grootte en gecontroleerd op virussen.
- Alleen de server praat met het taalmodel, nooit de browser. Tekst uit de stukken gaat als gegevens naar het model, nooit als opdracht, en het model kan niets veranderen.
- Logs en foutmeldingen bevatten id's, aantallen, duur, kosten en codes, nooit tekst uit de stukken.
- Een auditlog waaraan de applicatie alleen regels kan toevoegen.
- Geheimen alleen in de beveiligde opslag van het platform, vaste versies van alle software-onderdelen en controles daarop bij elke wijziging.

De maatregelen kunnen veranderen, maar het niveau van beveiliging gaat niet omlaag. We hebben op dit

moment geen certificering zoals ISO 27001 of SOC 2. Meer uitleg staat op Veiligheid (https://installatie.ai/veiligheid).

6. Subverwerkers

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Deze partijen helpen ons de dienst te leveren. Komt er een nieuwe bij, dan hoor je dat 30 dagen vooraf en kun je bezwaar maken.

De klant geeft algemene toestemming voor de subverwerkers in deze tabel: [[Vóór livegang controleren en dan deze zin weghalen: productie staat in de EU-regio bij Supabase, Railway en Sentry; de verwerkersovereenkomst is gesloten met Supabase, Railway (via DocuSign), Vercel, Sentry en Plausible; de Commercial Terms en de DPA van Anthropic zijn aanvaard door de contractpartij]]

Partij: Supabase
Doel: Database, inloggen, opslag
Locatie: EU; Supabase Pte. Ltd. zit in Singapore
Opmerking: Back-ups 7 dagen. Standaardcontractbepalingen

Partij: Railway
Doel: Hosting van app, API en worker
Locatie: EU-regio; Railway Corporation zit in de VS
Opmerking: Data Privacy Framework of standaardcontractbepalingen, volgens de verwerkersovereenkomst van Railway

Partij: Anthropic
Doel: Taalmodel
Locatie: VS en mogelijk andere landen; contractpartij Anthropic Ireland, Limited
Opmerking: Bewaart invoer en uitvoer hooguit 30 dagen, bij een markering wegens misbruik langer, geen training op klantdata. Standaardcontractbepalingen

Partij: Vercel
Doel: Hosting van de statische website
Locatie: Wereldwijd CDN
Opmerking: Geen klantdossiers; alleen websitebezoek. Standaardcontractbepalingen

Partij: Microsoft
Doel: Inloggen met Microsoft (nog niet beschikbaar)
Locatie: EU en VS volgens Microsoft
Opmerking: Alleen identiteit

Partij: [[naam en locatie van de e-mailprovider voor meldingen uit de app]]
Doel: Transactiemail
Locatie: Zie de partij
Opmerking: Geen tekst uit de stukken in mails. De dossiernaam staat erin, tenzij je dat uitzet

Partij: Sentry
Doel: Foutmeldingen
Locatie: EU (Duitsland); Functional Software, Inc. zit in de VS
Opmerking: Gescrubd, zonder klantinhoud. Data Privacy Framework, met standaardcontractbepalingen als terugval

Partij: Plausible
Doel: Websitestatistiek zonder cookies
Locatie: EU
Opmerking: Geen klantdossiers. Slaat volgens eigen opgave geen IP-adressen op

Partij: PDOK (Kadaster)
Doel: Adres naar gemeente

Locatie: NL

Opmerking: Alleen het projectadres

Elke subverwerker heeft met installatie.ai afspraken die minstens dezelfde verplichtingen opleggen als deze verwerkersovereenkomst; voor de grote leveranciers zijn dat hun eigen standaardafspraken. installatie.ai blijft tegenover de klant volledig aansprakelijk voor wat een subverwerker doet.

Willen we een subverwerker toevoegen of vervangen, dan melden we dat minstens 30 dagen vooraf aan de beheerders van de klant. De klant kan binnen die termijn met redenen bezwaar maken. Komen we er samen niet uit, dan mag de klant de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder vergoeding voor het vroegtijdig stoppen.

7. Doorgifte buiten de EU

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Je dossiers staan in de EU, maar om ze te lezen gaan tekst en paginabeelden naar Anthropic, buiten de EU. Anthropic mag daar niet op trainen, en bewaart ze tijdelijk.

Dossiers, bestanden en de database staan in de EU. Het taalmodel komt van Anthropic. Onze contractpartij is volgens de voorwaarden van Anthropic de Ierse vennootschap Anthropic Ireland, Limited; de verwerking gebeurt in de Verenigde Staten; het rekenen zelf kan ook in andere landen gebeuren, waar Anthropic capaciteit heeft. Om een stuk te laten lezen, stuurt de server tekst en paginabeelden uit dat stuk naar Anthropic; Anthropic stuurt het antwoord terug.

Volgens zijn zakelijke voorwaarden mag Anthropic geen modellen trainen op die gegevens.

Er is nu geen afspraak zonder dataopslag. Anthropic verwijdert invoer en uitvoer automatisch binnen 30 dagen. Markeren de automatische systemen van Anthropic een verzoek als overtreding van de gebruiksregels, dan kan Anthropic invoer en uitvoer tot 2 jaar bewaren en de bijbehorende scores tot 7 jaar. Ook als de wet het eist, bewaart Anthropic langer.

Anthropic heeft eigen subverwerkers. De lijst staat op de site van Anthropic, bij subprocessors; wijzigt die, dan meldt Anthropic dat aan ons.

Grondslag voor de doorgifte: de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie (uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914, module drie, van verwerker naar verwerker), die in de verwerkersovereenkomst van Anthropic staan. De klant krijgt op verzoek een kopie. Voor doorgifte aan andere subverwerkers staat de waarborg in de tabel hierboven.

Kiest de klant voor inloggen met Microsoft, dan verwerkt Microsoft alleen de identiteit van de gebruiker, in de EU en de VS. De website bij Vercel bevat geen klantdossiers.

8. Hulp bij je plichten

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Veel kun je zelf in de app. Heb je meer nodig, dan helpen we; gewone hulp is gratis, groot extra werk spreken we vooraf af.

Veel kan de klant zelf in de dienst: een waarde corrigeren, zijn gegevens exporteren, een dossier of de hele organisatie verwijderen. Krijgt installatie.ai een verzoek van een betrokkene, bijvoorbeeld om inzage of verwijdering, dan sturen we dat binnen 5 werkdagen door naar de klant en beantwoorden we het niet zelf.

Waar de klant meer nodig heeft om aan zijn plichten te voldoen, helpt installatie.ai binnen redelijke grenzen: bij verzoeken van betrokkenen, bij de beveiliging, bij een melding van een datalek, bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en bij een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor een DPIA geven we de beschrijving van de verwerking, de maatregelen en de subverwerkers.

Die hulp is kosteloos tot 2 uur werk per verzoek. Meer werk rekenen we tegen ons dan geldende uurtarief, nadat we de klant vooraf hebben gezegd wat het kost. Hulp bij een datalek dat wij of onze subverwerkers veroorzaakten, is altijd kosteloos.

9. Incidenten en datalekken

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Bij een datalek hoor je het uiterlijk binnen 48 uur. Jij beslist of je het meldt bij de Autoriteit Persoonsgegevens; wij helpen.

Ontdekken we een inbreuk op de beveiliging die gevolgen heeft voor persoonsgegevens van de klant, dan melden we dat zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat we de inbreuk ontdekten aan de beheerders van de klant. Zo kan de klant zelf op tijd beoordelen of hij binnen 72 uur moet melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

In de melding staat wat we op dat moment weten: wat er gebeurde, welke soorten gegevens en hoeveel betrokkenen het ongeveer raakt, de waarschijnlijke gevolgen, de maatregelen die we namen of voorstellen, en wie het aanspreekpunt is. Wat we later te weten komen, vullen we aan.

Of een datalek gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen, beslist de klant; installatie.ai helpt daarbij. We leggen elk incident vast, met de gevolgen en de maatregelen. Aanspreekpunt voor incidenten: [[naam, e-mailadres en telefoonnummer voor incidenten]].

10. Bewaren en verwijderen

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Je bepaalt zelf hoe lang stukken blijven. Na het einde heb je minstens 30 dagen om alles op te halen, daarna verwijderen we het en houden we alleen bewijs dat het weg is.

De software ruimt gegevens zelf op: een opruimronde verwijdert elk uur wat over zijn termijn is, en legt per soort vast hoeveel er weg is.

Gegevens: Aangeleverde stukken
Termijn: zolang het dossier niet gearchiveerd is, hooguit 12 maanden; de klant kan dat korter instellen, tot 7 dagen

Gegevens: Leesresultaten: tekst en kaart per stuk
Termijn: zolang het dossier bestaat

Gegevens: Paginabeelden bij een bron
Termijn: zolang de stand bestaat

Gegevens: Dossier, standen, correcties, signalen, overdrachten
Termijn: zolang het dossier bestaat

Gegevens: Exports: Word, pdf en JSON
Termijn: zolang het dossier bestaat

Gegevens: Tussenresultaten van een analyse
Termijn: 7 dagen

Gegevens: Oordelen over paginabeelden, per organisatie bewaard
Termijn: 90 dagen

Gegevens: Taken van de wachtrij
Termijn: 30 dagen na het einde

Gegevens: Auditlog
Termijn: 2 jaar

Gegevens: Back-ups van de database
Termijn: 7 dagen

Gegevens: Bij Anthropic: wat naar het taalmodel ging
Termijn: hooguit 30 dagen; tot 2 jaar als Anthropic een verzoek markeert als overtreding van de gebruiksregels (de scores tot 7 jaar)

Een dossier verwijderen kan de klant zelf, na een proefstand die laat zien wat er weg gaat; binnen het uur is het uitgevoerd, of zodra een analyse die dan nog loopt klaar is. De hele organisatie verwijderen vraagt een tweede bevestiging, en daarna is er 7 dagen tijd om het terug te draaien. Van elke verwijdering blijft alleen het bewijs: wat er is verwijderd en hoeveel, zonder inhoud.

Na het einde van de overeenkomst kan de klant minstens 30 kalenderdagen lezen en zijn gegevens exporteren, ook de aangeleverde stukken; dat is de manier waarop we de gegevens teruggeven. In die tijd ruimt de opruimronde de aangeleverde stukken niet op, ook niet als de klant een kortere termijn instelde. Wat niet in de export past, leveren we op verzoek binnen 10 werkdagen. Daarna verwijderen we binnen 7 dagen alle gegevens van de klant, tenzij de wet ons verplicht ze te bewaren. Back-ups verdwijnen 7 dagen later vanzelf. Wat al naar het taalmodel ging, volgt de termijn bij Anthropic in de tabel hierboven. De accounts van gebruikers vallen onder de privacyverklaring (https://installatie.ai/juridisch/privacy#bewaren): daar geldt een eigen termijn. De klant kan ook vragen om eerder te verwijderen, en kan dat tot de einddatum ook zelf.

11. Informatie en audits

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): We laten zien dat we ons aan deze afspraken houden. Eén keer per jaar mag je dat laten controleren.

installatie.ai geeft de klant de informatie die nodig is om te laten zien dat deze verwerkersovereenkomst wordt nageleefd. Op verzoek beantwoorden we vragen over de beveiliging en sturen we de beschrijving van de maatregelen. We houden een register bij van de verwerkingen die we voor klanten doen, zoals artikel 30 lid 2 AVG vraagt. Valt de klant zelf onder de Cyberbeveiligingswet, dan geven we op verzoek de informatie die hij voor zijn toeleveringsketen nodig heeft.

De klant mag de naleving hooguit eens per jaar laten controleren door een onafhankelijke deskundige met een geheimhoudingsplicht, na een aankondiging van minstens 30 dagen, en vaker als een datalek of een toezichthouder daar aanleiding toe geeft. De klant betaalt de audit, tenzij blijkt dat installatie.ai deze verwerkersovereenkomst op een wezenlijk punt niet nakomt. Bevindingen lossen we binnen een redelijke termijn op. Voor de grote subverwerkers geldt wat zij aan rapporten en controle toestaan.

12. Aansprakelijkheid en looptijd

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Voor schade gelden de grenzen uit de gebruiksvoorwaarden. De rechten van betrokkenen blijven gewoon gelden.

Voor de aansprakelijkheid tussen de klant en installatie.ai geldt wat in de gebruiksvoorwaarden (https://installatie.ai/juridisch/voorwaarden#aansprakelijkheid) staat. Dat beperkt niet wat een betrokkene op grond van artikel 82 van de AVG kan vorderen. Een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens komt voor rekening van wie de overtreding beging.

Deze verwerkersovereenkomst eindigt als installatie.ai geen persoonsgegevens meer voor de klant verwerkt. De plichten over geheimhouding, verwijderen en datalekken blijven gelden zolang dat nodig is. Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

13. Ondertekenen

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Je hoeft niets op papier te tekenen: aanvaarden in de app of met de offerte is genoeg. Opslaan kan als pdf.

Deze verwerkersovereenkomst komt elektronisch tot stand, zoals artikel 28 lid 9 AVG toestaat: door de offerte te aanvaarden, of in de app bij het inrichten van de organisatie. In de app leggen we vast wie aanvaardde, wanneer en welke versie. Wil de klant toch ondertekenen, dan sturen we de tekst mee met de offerte; de tekst is dezelfde als op deze pagina.

Je slaat deze tekst op als pdf met de link bovenaan de pagina.