

Data Verwerkersovereenkomst (DPA)

Van toepassing: Alle ComChamp klanten die persoonsgegevens verwerken

1. Definities

In aanvulling op de definities in de Cloud Service Agreement:

- **"Persoonsgegevens"**: Alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon
 - **"Verwerking"**: Elke bewerking met betrekking tot persoonsgegevens (verzamelen, opslaan, wijzigen, etc.)
 - **"Verwerkingsverantwoordelijke"**: De Klant die het doel en de middelen voor de verwerking bepaalt
 - **"Verwerker"**: ComChamp, die persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke
 - **"Betrokkene"**: De natuurlijke persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben
 - **"Datalek"**: Een inbreuk op de beveiliging die leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van persoonsgegevens
 - **"AVG/GDPR"**: Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679
 - **"Sub-verwerker"**: Derde partij ingeschakeld door ComChamp voor specifieke verwerkingsactiviteiten
-

2. Onderwerp en Duur

2.1 Onderwerp

Deze DPA regelt de verwerking van persoonsgegevens door ComChamp als Verwerker ten behoeve van de Klant als Verwerkingsverantwoordelijke, in het kader van het gebruik van het ComChamp platform.

2.2 Duur

Deze DPA is van kracht zolang:

- De Cloud Service Agreement van kracht is
- ComChamp persoonsgegevens verwerkt namens de Klant
- Tot alle persoonsgegevens zijn geretourneerd of vernietigd

2.3 Voorrang

Bij strijdigheid tussen deze DPA en de Core Agreement, prevaleert deze DPA voor zover het persoonsgegevens betreft.

3. Aard en Doel van de Verwerking

3.1 Categorieën Persoonsgegevens

ComChamp kan de volgende categorieën verwerken:

- **Contactgegevens:** Naam, email, telefoon, adres
- **Identificatiegegevens:** Klantnummers, gebruikersnamen
- **Communicatiegegevens:** Email content, chat berichten, notities
- **Transactiegegevens:** Orders, facturen, betalingen
- **Gedraggegevens:** Website bezoeken, clicks, preferences
- **Custom gegevens:** Alle door klant gedefinieerde velden

3.2 Categorieën Betrokkenen

- Klanten van de Verwerkingsverantwoordelijke
- Prospects en leads
- Medewerkers van de Verwerkingsverantwoordelijke
- Contactpersonen bij zakelijke relaties
- Andere door de klant bepaalde categorieën

3.3 Doel van Verwerking

Uitsluitend voor het leveren van de ComChamp diensten:

- CRM functionaliteit
- Marketing automation
- Customer journey orchestration
- Rapportage en analytics
- Integraties met andere systemen

4. Verplichtingen ComChamp

4.1 Algemene Verplichtingen

ComChamp zal:

- Persoonsgegevens alleen verwerken op basis van schriftelijke instructies van de Klant
- Geen persoonsgegevens verwerken voor eigen doeleinden
- Geheimhouding waarborgen voor alle personen die toegang hebben
- Passende technische en organisatorische maatregelen treffen
- Klant assisteren bij het voldoen aan AVG verplichtingen
- Alle informatie beschikbaar stellen voor audits

4.2 Medewerking Verzoeken Betrokkenen

ComChamp assisteert (voor zover technisch mogelijk) bij:

- Inzageverzoeken
- Correctie en verwijdering
- Data portabiliteit
- Bezwaar tegen verwerking
- Geautomatiseerde besluitvorming

Response tijd: Binnen 5 werkdagen na verzoek van Klant

4.3 Meldplicht Datalekken

- **Detectie tot melding:** Maximaal 48 uur
- **Inhoud melding:** Aard, omvang, gevolgen, maatregelen
- **Contact:** Via support@comchamp.com EN telefonisch
- **Documentatie:** Alle incidenten worden gedocumenteerd
- **Ondersteuning:** Bij melding aan Autoriteit Persoonsgegevens

5. Technische en Organisatorische Maatregelen

5.1 Technische Maatregelen

- **Encryptie:** TLS 1.3 in transit, AES-256 at rest
- **Access Control:** Role-based, 2FA beschikbaar
- **Monitoring:** 24/7 security monitoring
- **Backup:** Dagelijks, encrypted, geo-redundant
- **Updates:** Security patches binnen 48 uur
- **Testing:** Jaarlijkse penetratietests

5.2 Organisatorische Maatregelen

- **Screening:** Medewerkers met VOG
- **Training:** Jaarlijkse privacy/security training
- **Toegang:** Need-to-know basis
- **Incident Response:** Getraind response team
- **Policies:** Information Security Management System
- **Audits:** Jaarlijkse security audits

5.3 Datacenter Beveiliging

- **Locatie:** Google Cloud Platform EU regio's
- **Fysiek:** 24/7 bewaking, biometrische toegang
- **Certificeringen:** ISO 27001, SOC 2 Type II
- **Redundantie:** Multi-zone deployment
- **DDoS:** Enterprise grade bescherming

6. Sub-verwerkers

6.1 Actuele Sub-verwerkers

Huidige sub-verwerkers:

- Google Cloud Platform (Hosting & Infrastructure) - EU
- SendGrid (Email delivery) - EU
- Twilio (SMS/Voice services) - EU
- Stripe (Payment processing) - EU
- Intercom (Support chat) - EU

6.2 Nieuwe Sub-verwerkers

- **Notificatie:** 60 dagen vooraf via email
- **Bezwaar:** Binnen 14 dagen na notificatie
- **Geground bezwaar:** Alternatief of contract beëindiging
- **Live updates:** Via website voor actuele status

6.3 Vereisten Sub-verwerkers

- Schriftelijke overeenkomst
- Minimaal gelijke bescherming als deze DPA
- EU/adequate country only
- Aansprakelijkheid ComChamp blijft

7. Internationale Doorgiften

7.1 Principe

Geen doorgiften buiten EER zonder:

- Adequaatheidsbesluit, of
- Passende waarborgen (SCC's), of
- Expliciete toestemming Klant

7.2 Huidige Doorgiften

Geen structurele doorgiften buiten EER

- Alle data blijft binnen EU
- Support alleen vanuit Nederland
- Backups alleen in EU datacenters

7.3 Incidentele Doorgiften

Alleen met toestemming voor:

- Specifieke support cases
- Forensisch onderzoek
- Wettelijke verplichtingen

8. Audits en Controles

8.1 Audit Rechten

Klant heeft recht op:

- **Eerste audit per jaar:** Gratis
- Inzage in certificeringen
- Security questionnaires (max 2/jaar)
- Incident reports

8.2 Audit Procedure

1. **Aankondiging:** 30 dagen vooraf
2. **NDA:** Verplicht voor auditor
3. **Scope:** Alleen DPA compliance
4. **Kosten:** Eerste gratis, daarna €750/dag ComChamp tijd
5. **Rapport:** Gedeeld met ComChamp

8.3 Certificeringen

ComChamp streeft naar:

- ISO 27001 (Q4 2025)
- SOC 2 Type II (Q2 2026)
- Privacy verificatie (jaarlijks)

Als alternatief voor fysieke audits accepteren wij dat klanten vertrouwen op onze certificeringen wanneer beschikbaar.

9. Data Retentie en Verwijdering

9.1 Retentie Tijdens Overeenkomst

- Actieve data: Onbeperkt
- Backups: 30 dagen
- Logs: 90 dagen
- Audit trails: 2 jaar

9.2 Na Beëindiging

Standaard procedure:

1. 90 dagen: Data beschikbaar voor export
2. 90-120 dagen: Read-only toegang
3. Na 120 dagen: Permanente verwijdering
4. Certificaat van verwijdering op verzoek

9.3 Uitzonderingen

Data wordt langer bewaard bij:

- Wettelijke bewaarplicht
- Lopend geschil
- Expliciete instructie Klant

10. Rechten Betrokkenen

10.1 Facilitering door ComChamp

Platform biedt tools voor:

- **Export:** Alle data van een betrokkene
- **Anonimisering:** Persoonlijke data maskeren
- **Verwijdering:** Hard delete functionaliteit
- **Correctie:** Bulk update mogelijkheden
- **Toegang logs:** Wie heeft data ingezien

10.2 Procedure

1. Klant ontvangt verzoek betrokkene
2. Klant gebruikt ComChamp tools
3. Bij hulp nodig: support@comchamp.com
4. ComChamp assisteert binnen 5 werkdagen
5. Klant blijft verantwoordelijk voor response

10.3 Kosten

- Self-service tools: Gratis
- Standaard assistentie: Gratis (max 5/maand)
- Extra assistentie: €75/uur

11. Beveiligingsincidenten

11.1 Incident Response

Bij detectie:

1. Isolatie getroffen systemen
2. Impact analyse
3. Melding aan Klant (<48 uur)
4. Forensisch onderzoek
5. Mitigatie maatregelen
6. Post-mortem rapport

11.2 Communicatie

Eerste melding bevat:

- Tijdstip ontdekking
- Aard van het incident
- Getroffen categorieën data
- Geschat aantal betrokkenen
- Eerste maatregelen

Follow-up:

- Dagelijkse updates tot resolutie
- Volledig rapport binnen 14 dagen
- Lessons learned sessie

11.3 Verbetermaatregelen

Na elk significant incident:

- Root cause analyse
- Proces verbeteringen
- Extra training indien nodig
- Technische versterkingen

12. Aansprakelijkheid

12.1 Algemene Aansprakelijkheid

- **Klant:** Aansprakelijk voor rechtmatigheid verwerking
- **ComChamp:** Aansprakelijk voor schade door eigen tekortkoming
- **Commerciële schade:** Beperkt conform Core Agreement (12 maanden fees)

12.2 Aansprakelijkheid voor Datalekken

De aansprakelijkheid van ComChamp voor schade voortvloeiend uit een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens (Datalek) wordt bepaald conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Voor schade geleden door de Klant als gevolg van een dergelijke inbreuk is de aansprakelijkheid van ComChamp beperkt tot:

- Bij normale nalatigheid: De dekking van de cyber liability verzekering (€5 miljoen)
- Bij grove nalatigheid of opzet: Onbeperkt

ComChamp erkent dat claims van betrokkenen en boetes van toezichthouders niet contractueel te beperken zijn.

12.3 Vrijwaring

Partijen vrijwaren elkaar voor:

- Claims van betrokkenen
- Boetes van toezichthouders
- Schade door eigen schuld

12.4 Verzekering

ComChamp heeft:

- Cyber liability insurance: €5 miljoen dekking
- Professional indemnity
- Jaarlijkse review van dekkingsniveau

13. Geografische Scope

13.1 Data Locaties

Primaire verwerking:

- Nederland (Amsterdam, Google Cloud)
- Back-up: België (Google Cloud)
- Geen US Cloud Act risico

Disaster Recovery:

- Frankfurt, Duitsland
- Alleen bij calamiteiten
- Automatische terugkeer

14. Wijzigingen en Updates

14.1 DPA Updates

- Bij wetswijzigingen
- Maximaal 2x per jaar
- 30 dagen notice
- Materiële wijzigingen: instemming vereist

14.2 Operationele Updates

Zonder voorafgaande melding:

- Security verbeteringen
- Sub-verwerker binnen EU wisseling
- Technische optimalisaties

14.3 Communicatie

- Via email aan privacy contact
- Update log op website
- Versie historie beschikbaar

Contact

Privacy Officer ComChamp

Email: support@comchamp.com

Telefoon: 023-2340232

Data Protection Team

Email: support@comchamp.com

Security Incidents

Email: support@comchamp.com

Postal Address

SalesChamp B.V. hodn ComChamp

Leidsevaartweg 99

2106 AS Heemstede

Nederland

Deze Data Verwerkersovereenkomst is een integraal onderdeel van de ComChamp Cloud Service Agreement. Door het gebruik van ComChamp gaat u akkoord met deze verwerkingsvoorwaarden.