

Service

Level Agreement

Laatste update: 10-01-2024



Coachview

Het hart van jouw
cursusorganisatie

Inleiding

In dit document vind je de servicegraad en afspraken rondom de dienst Coachview.

Pakket: Coachview

Meer inhoudelijke informatie over het programma vind je op onze website:

Coachview.net

Coachview

Verlengde Velmolen 4b, 5406 NT Uden

Tel. 088 - 44 88 550

Info@coachview.net

www.coachview.net

Coachview is een product van Paragin Group.

Inhoudsopgave

- 1 Infrastructuur en beschikbaarheid
- 2 Backup
- 3 Helpdesk
- 4 Veiligheid

Datacenter Coachview

Coachview wordt gehost in een professioneel (ISO 9001, ISO 27001 en ISO 14001 gecertificeerd) dedicated datacenter. De stroomvoorziening is gewaarborgd door inzet van UPS systemen, beveiligde spanningsaansluitingen op drie verschillende fases per rack en een dieselaggregaat. De airconditioning is dubbel (redundant) uitgevoerd. Alle servers en data staan in Nederland en vallen daarmee onder de Nederlandse wetgeving.

Beveiliging

Het DataCenter is fysiek en elektronisch beveiligd met een gesloten videocircuit (CCTV), alarminstallatie en elektronische sleutels. Buiten kantooruren bewaakt een security bedrijf de servers. Een gecertificeerd branddetectiesysteem is aanwezig.

Not Planned downtime

Voor 'not planned downtime' garanderen we een beschikbaarheid van $\geq 99,8\%$ per jaar (24 uur per dag, 365 dagen per jaar). 'Not planned downtime' > 15 minuten tijdens kantooruren, communiceren we binnen 2 uur, inclusief een indicatie van de oplossingstijd. Zodra het is opgelost communiceren we via email een samenvatting van het incident, inclusief totale duur van de downtime. Leiden "interne storingen" in de applicatie tot verkeerde verwerking van data en is het daardoor nodig een eerdere backup van data terug te zetten, dan nemen we de verloren tijd mee als 'not planned-downtime'. We monitoren continu om storingen direct te signaleren.

Planned downtime

Onderhoudswerkzaamheden en het installeren van nieuwe releases doen we buiten kantooruren (ma-vr, feestdagen uitgesloten) 08:30 – 17:00. We kondigen die werkzaamheden altijd van tevoren aan via de Coachview applicatie, of e-mail. 'Planned downtime' telt niet mee in het beschikbaarheidspercentage.

2 Back-up

Coachview maakt dagelijks een systeem- en databack-up van de volledige omgeving. Elke 15 minuten worden de transactie files geback-upt op een failsafe backupserver. Deze backup wordt enkel gegenereerd voor eigen gebruikdoeleinden: vanwege de multitenant opzet van Coachview is het niet mogelijk data van een individuele klant of gebruiker terug te zetten.

3 Helpdesk

Beschikbaarheid

Van 08:30 tot 17:00 op werkdagen staat de helpdesk klaar voor gebruikers.

Bereikbaarheid

De helpdesk staat klaar via 088-4488555 of email helpdesk@coachview.net.

Reactietijden

Zijn er kritische en ernstige verstoringen? Dan geven we binnen 30 minuten een reactie af en starten we direct met het oplossen van de verstoring. Is de storing ernstig, maar is doorwerken mogelijk, dan komen we binnen 2 uur met een reactie en lossen we het binnen 4 uur op. Op andere storingen reageren we binnen 1 werkdag, inclusief de indicatie van de oploosingstijd.

4 Veiligheid

SSL-verbinding

De verbinding waarover we data versturen is versleuteld via een SSL-certificaat (het slotje dat in de browser wordt getoond).

Inloggen

De applicatie is toegankelijk met een gebruikersnaam en wachtwoord. We treffen verschillende maatregelen om de veiligheid van het inlogaccount te waarborgen:

- na 5 keer een fout wachtwoord blokkeren we het account 20 minuten
- bij controle van het wachtwoord weet je niet of het account bestaat
- wachtwoorden slaan we gehasht op, zodat niemand ze kan achterhalen

Wachtwoordbeleid

We hanteren een relatief streng wachtwoordbeleid om zwakte in de beveiligingsstructuur te voorkomen. Onze eisen aan een wachtwoord:

- 8-15 karakters
- tenminste 1 kleine letter
- tenminste 1 hoofdletter
- tenminste 1 cijfer
- tenminste 1 bijzonder karakter: !#€\$() * + , - . / : ; = ? [\] ^ _ { } ` ~ & " < > @ ' `
- gegevens van de gebruiker en het bedrijf mogen niet gebruikt worden in het wachtwoord. Denk aan de voornaam, bedrijfsnaam en geboorteplaats
- eenvoudige woorden als Welkom en combinaties van letters staan we niet toe
- het wachtwoord is niet gelijk aan één van de 15 voorgaande wachtwoorden
- om de 60 dagen moet het wachtwoord worden gewijzigd.

Tevens beschikt Coachview over de mogelijkheid om zogenaamde two-factor-authentication (2FA) te activeren, wat het gebruik van de applicatie nog veiliger maakt.