



Baseform B.V.
Bergskamp 16
6903 VM Zevenaar



085 - 400 77 00



info@baseform.nl
www.baseform.nl



83076751
NL862716780B01



NL48 RABO 0369 0370 49
RABONL2U

Service Level Agreement

versie: 2022

Bij Baseform willen we alléén het beste voor onze klanten. Daarbij is veilige verwerking van uw data essentieel. In deze Service Level Agreement leest u alles over de maatregelen die wij nemen om dit te realiseren. Ook leest u meer over de dienstverlening die wij leveren. Hierdoor is het voor uw helder wat u van ons kunt verwachten.

Mocht u na het lezen van deze SLA vragen hebben, neem dan gerust contact met ons op via e-mailadres: info@baseform.nl of telefonische op werkdagen tussen 09:00 uur – 17:00 uur op telefoonnummer: (085) 400 77 00

Inhoud

1. Toelichting	3
2. Services	3
2.1 Hosting	3
2.2 Onderhoud	4
2.3 Back-up service	4
2.4 Beveiliging	4
3. Support	5

1. Toelichting

In deze Service Level Agreement (SLA) staat omschreven welke mate van ondersteuning u van Baseform kunt verwachten en welke maatregelen wij nemen om uw data veilig te verwerken. Ook leest u meer over de externe partijen die wij gebruiken voor de hosting en het onderhoud van de applicatie. Om de kwaliteit en veiligheid van de applicatie te waarborgen maken wij uitsluitend gebruik van ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerde partners.

Deze SLA is een aanvulling op de algemene voorwaarden en is alléén geldig in combinatie met een Licentieovereenkomst. Voor vragen over de SLA kunt u contact met ons opnemen.

2. Services

2.1 Hosting

Om de veiligheid en de prestaties van de webapplicatie te waarborgen wordt er gebruikgemaakt van een zogenaamde "Dedicated Server Hosting". Hierbij worden processoren, werkgeheugen en harde schrijven meervoudig uitgevoerd waardoor deze de betrouwbaarheid en prestaties van de applicatie verhogen. Kenmerken hiervan zijn:

- ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd
- 5 GB schijfruimte, 2 GB RAM-geheugen en 100 GB dataverkeer per maand
- Dataopslag meervoudig uitgevoerd op verschillende locaties

De hosting en opslag van de volledige applicatie is volledig uitbesteed.

De Hosting wordt uitgevoerd door:

Exonet B.V.
KvK: 09129344
www.Exonet.nl

De opslag van de data vindt plaats in het datacenter van:

BIT B.V.
KvK: 09090351
www.Bit.nl

2.2 Onderhoud

Om optimaal gebruik te blijven maken van de webapplicatie is het belangrijk om deze structureel te monitoren en onderhouden. Dit onderhoud wordt verzorgd door:

PAQT.com

KvK: 60120185

www.PAQT.com

Met Applicatiemanagement spant PAQT.com zich in om de juiste werking van software te waarborgen. Zo worden belangrijke nieuwe updates uitgevoerd en wordt het functioneren van uw webapplicatie gemonitord. Onderdelen van de software worden op codeniveau herzien en onze specialisten beschikken over de juiste kennis om zo problemen snel en doeltreffend op te lossen.

2.3 Back-up service

Er vinden dagelijks wijzigingen in de database van onze klanten plaats. Daarom wordt de database dagelijks op vaste momenten geback-upt.

Er worden uitsluitend back-ups gemaakt op de hieronder omschreven momenten:

- Elke nacht;
- De laatste 7 dagen;
- De laatste 6 maanddagen;

Back-ups kunnen tot 6 weken, op verzoek van de klant, worden teruggezet. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de klant.

2.4 Beveiliging

Om de veiligheid van de applicatie te waarborgen zijn de volgende maatregelen getroffen:

- Met een SSL certificaat wordt de verbinding tussen de bezoeker en de applicatie versleuteld;
- Beveiliging van netwerkverbindingen via Transport Layer Security (TLS) technologie;
- Doel gebonden toegangsbeperkingen;
- Encryptie (versleuteling) van digitale bestanden met persoonsgegevens;
- Maatregelen ter preventie van top 10-bedreigingen, zoals geformuleerd door OWASP (zie 'Specificatie OWASP top 10');
- Logische toegangscontrole, gebruik makend van sterke wachtwoorden;
- Uitgebreide toegangsbeveiliging via multi-factor login voor admin-gebruikers;

3. Support

Bij Baseform willen wij u graag goed van start laten gaan met onze applicatie. Daarom helpen wij u éénmalig bij de volledige inrichting van uw unieke Baseform bedrijfsomgeving. Voor vragen over het gebruik van de applicatie kunt u altijd contact opnemen.

Hieronder vindt u de werkzaamheden die bij uw Licentieovereenkomst inbegrepen zijn:

- Eénmalige inrichting van uw bedrijfsomgeving.
- Aanpassing aan uw bedrijfsomgeving met uitzondering van artikelbeheer en database bewerkingen;
- Het up-to-date houden van de applicatie;
- Herstel van fouten/bugs in de applicatie;
- Oplossen van storingen door de weeks;
- Oplossen van storingen in het weekend best effort;
- Ondersteuning bij het gebruik van de applicatie
- Ontwikkeling van nieuwe, en uitbreiden van bestaande, functionaliteiten.

Voor ondersteuning of aanvullende werkzaamheden kunt u ons bereiken via e-mailadres info@baseform.nl of telefonisch op werkdagen tussen 09:00 uur – 17:00 uur op telefoonnummer (085) 400 77 00. Wij streven er naar meldingen zo spoedig mogelijk te verwerken.

Voor het melden van een storing kunt u ons bereiken via e-mailadres: info@baseform.nl of dagelijks tussen 08:00 uur – 22:00 uur op telefoonnummer (085) 400 77 00.