



## Zorgeloos in de Cloud Service level agreement (SLA)

Een service level agreement (SLA) vertelt precies wat we van elkaar mogen verwachten zodra je kiest voor 'Zorgeloos in de Cloud' van de Rolf groep.

Standaard bieden we een scherpe SLA voor het beheer van de gebruikers, ZuluConnect, de apparaten en de infrastructuur. Binnen zo'n SLA leggen we zaken vast als garantie, reactietijd, oplostijd, gebruikte apparaten en aanvullende diensten.

### Garantie

- Uptime garantie
- Gegarandeerde reactietijd
- Gegarandeerde oplostijd

### Infrastructuur

- Internetconnectiviteit
- Netwerk (bekabeld)
- Wifi
- Diensten

### Devices

- Werkstations
- Software
- Printers
- Beamer, digiborden, touchscreens
- Diensten

### Gebruikers

- ZuluConnect
- Office 365
- G Suite
- ZuluDesk
- Server

Er zijn drie soorten SLA's: standaard, extra, partner.