



Service Level Agreement

Oeps. Gaat er iets mis? Of heb je een vraag? We helpen je natuurlijk zo snel mogelijk. Volgens onze Service Level Agreement mag je het nodige van ons verwachten. Uiteraard doen we altijd ons best om je te verrassen met een snellere reactie of – beter nog – een systeem op jouw school dat simpelweg altijd functioneert. We leggen de lat hoog. Voor jou én voor het onderwijs!

Servicedesk

Telefonisch bereikbaar op
maandag t/m vrijdag,
van 07:00 – 18:00 uur op

telefoonnummer [074-2404666](tel:074-2404666).
Online zijn we 24/7 bereikbaar op
www.cloudwise.nl/service

Tip 1

Kijk eerst op de online servicepagina.
Hier vind je FAQ's, video's en instructies
die je direct verder helpen.

Tip 2

Geen zin in wachten? Laat dan een tijd
achter op de online servicepagina die jou
uitkomt en wij nemen contact met je op.

Servicevenster

Cloudwise garandeert de werking
van de dienst op werkdagen tussen
07.00 uur en 19.00 uur



Onderhoudsvenster

Preventief, innovatief en correctief onderhoud
wordt gepland in de weekenden of 's avonds
en 's nachts tussen 19.00 uur en 07.00 uur.

Uptime van >99%

Wat krijgt prio?

	AANTAL GETROFFEN GEBRUIKERS			
	1-2	3-10	11-30	>30
Het product werkt geheel niet en heeft consequenties voor het onderwijsproces	Prio 3	Prio 2	Prio 2	Prio 1
Het product werkt beperkt en heeft consequenties	Prio 3	Prio 2	Prio 2	Prio 2
Het product werkt geheel niet maar heeft geen impact op het onderwijsproces	Prio 3	Prio 3	Prio 2	Prio 2
Het product werkt beperkt maar heeft geen impact op het onderwijsproces	Prio 4	Prio 4	Prio 3	Prio 3
Overige product gerelateerde storingen, wijzigingsverzoeken en gebruikersvragen	Prio 4	Prio 4	Prio 4	Prio 4

Prio 1

Urgent

Reactie < 15 minuten
Oplostijd 4 uur

Prio 2

Hoog

Reactie < 4 uur
Oplostijd 1 werkdag

Prio 3

Normaal

Reactie < 24 uur
Oplostijd 3 werkdagen

Prio 4

Overig

Reactie < 48 uur
Oplostijd 5 werkdagen