

## SERVICE LEVEL SPECIFICATIE

Versie 2021.1, april 2021

### 1. Doel

Dit document 'Service Level Specificatie (SLS)' geeft de Gebruikersorganisaties van govroam een referentiepunt voor de dienstverlening van Stichting govroam. De dienstverlening is zo helder en meetbaar mogelijk beschreven.

### 2. Dienstbeschrijvingen

Een omschrijving van de diensten is te vinden op <https://govroam.nl/diensten>.

### 3. Prestatie-indicatoren en service levels

#### 3.1. Openstelling

Stichting govroam levert de diensten aan de Gebruiker die 7\*24 uur per week voor gebruik met uitzondering van het maintenance windows waarbinnen de dienst mogelijk niet of verminderd beschikbaar is (zie paragraaf 3.4).

#### 3.2. Servicetijden bewaking diensten en herstel storingen

De servicetijden zijn 7\*24 uur per week. Dit betekent dat de juiste werking van een diensten continu bewaakt wordt door Stichting govroam en dat Storingen ongeacht het tijdstip door Stichting govroam worden gesignaleerd en opgepakt conform de servicelevels zoals gespecificeerd bij hersteltijden (zie paragraaf 3.6.3).

#### 3.3. Servicetijden en beschikbaarheid stichting govroam

Stichting govroam tussen 08.00 en 18.00 van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, bereikbaar voor de Gebruiker voor het aanmelden van Storingen.

#### 3.4. Maintenance window

De Stichting govroam kondigt minimaal 5 werkdagen van tevoren voor de govroam-dienst een maintenance window aan.

#### 3.5. Beschikbaarheid

- De beschikbaarheid van de diensten bedraagt standaard tenminste 98% per maand tijdens kantooruren.

- Beschikbaarheid = (totaal aantal minuten per maand – aantal minuten dat de diensten niet beschikbaar was) / totaal aantal minuten per maand x 100%
- Beschikbaarheid wordt gemeten per maand gedurende kantoortijden. Hierbij dient gemeten te worden of de diensten op applicatieniveau beschikbaar is. Gepland onderhoud vindt plaats buiten kantoortijden.
- Downtijd als gevolg van storingen aan het productieplatform buiten de invloedssfeer van Stichting govroam wordt wel gerapporteerd maar niet meegerekend in de Beschikbaarheid.

### **3.6. Storingsafhandeling en responsetijden**

#### **3.6.1. Prioriteitstelling storingen productieomgeving**

Er worden 3 prioriteiten onderkend met betrekking tot storingen in de productieomgeving (zie onderstaande tabel voor een beschrijving).

<b>Prioriteit</b>	<b>Beschrijving</b>
1 (kritiek)	Volledige uitval van de dienst.
2 (hoog)	Beperkte functionaliteit voor de meeste of alle gebruikers van de dienst.
3 (laag)	Beperkte functionaliteit voor een beperkt aantal gebruikers van de dienst.

#### **3.6.2. Storingsafhandeling**

Stichting govroam draagt zorg voor de analyse en afhandeling van storingen en zelf ontdekte problemen met betrekking tot de diensten.

Alle storingen worden geregistreerd, gerapporteerd en bijgehouden (voortgang en afmelding) in het door Stichting govroam beschikbaar gestelde storingsafhandeling systeem. Ook indien Stichting govroam zelf een storing constateert zal hij een ticket aanmaken en aanvangen met de Storingsafhandeling. De Gebruiker zal voor het melden van storingen gebruik maken van het door Stichting govroam aangeleverde ticketing e-mailadres.

Indien wordt geconstateerd dat de storing niet eenzijdig kan worden opgelost zal er in overleg en in samenwerking met de Gebruiker getracht worden de storing op te lossen.

#### **3.6.3. Responstijden, Hersteltijden en Betrouwbaarheid**

In onderstaande tabellen zijn de normen opgenomen voor Responstijden, Hersteltijden en Betrouwbaarheid. De maximale Reactie- en Hersteltijden zijn gerelateerd aan de prioriteit van de Storing. De prioriteit wordt bepaald op basis van impact en de mate van hinder van die de

Storing op de dienst heeft. de Gebruiker stelt de prioriteit (1, 2 of 3) van de Storing vast via een vooraf gedefinieerd schema (zie artikel 3.6.1.).

<b>Norm</b>	<b>Specificatie</b>
Servicetijden bewaking en herstel	24*7, jaarrond
Servicetijden bereikbaarheid	Werkdagen van 08:00 tot 18:00
Servicetijden oproepbaarheid	Werkdagen van 08:00 tot 18:00
Responstijd Prio 1	< 1 uur
Responstijd Prio 2	< 2 uur
Responstijd Prio 3	< 4 uur
Hersteltijd Prio 1 (95%)	< 2 uur
Hersteltijd Prio 2 (95%)	< 1 werkdag
Hersteltijd Prio 3 (95%)	< 3 werkdagen
Hersteltijd Prio 1 (100%)	< 6 uur
Hersteltijd Prio 2 (100%)	< 2 werkdagen
Hersteltijd Prio 3 (100%)	< 4 werkdagen
<b>Betrouwbaarheid</b>	
Prio 1 Storingen	Maximaal 4 per jaar
Prio 2 Storingen	Maximaal 3 per maand
Prio 3 Storingen	Maximaal 3 per maand

Indien het niet lukt een verzoek binnen de hierboven genoemde termijnen af te handelen, zal Stichting govroam de Gebruiker per e-mail een analyse geven en een duidelijk vooruitzicht met betrekking tot de afhandeling van het verzoek.

#### **3.6.4. Procedure aanmelden en afhandelen storingen**

Het aanmelden van storingen kan op drie manieren:

- 1 Automatische detectie via het monitoringsysteem van de Beheerpartij;
- 2 Via e-mail of het ticketing systeem: De Gebruiker kan op werkdagen gedurende Kantoortijden storingen per e-mail of het ticketing systeem aanmelden aan de helpdesk van de Beheerpartij. De Gebruiker kan ernstige storingen (prioriteit 1 en 2) buiten kantooruren ook telefonisch aanmelden. Wanneer de Beheerpartij heeft aangegeven bezig te zijn met een bepaalde storing, zal de Gebruiker trachten geen storingsmeldingen

over deze storing meer door te geven. De Gebruikers zal wijzigingsverzoeken altijd via e-mail of het govroam ticketingsysteem doen.

- 3 Telefonisch: De Gebruiker kan op werkdagen gedurende Kantoortijden storingen telefonisch aanmelden aan de helpdesk van de Beheerpartij. De Gebruiker kan ernstige storingen (prioriteit 1 en 2) buiten kantooruren telefonisch aanmelden op het telefonische storingsnummer van de Beheerpartij.

De Gebruiker zullen via de daarvoor bestemde mailinglijst te allen tijde geïnformeerd worden over het verloop van het oplossen van de storing. De Beheerpartij draagt zorg voor registratie van tickets via het Gebruiker, tenzij het door de storingsmelder al is ingevoerd.

### **3.7. Security**

De Stichting govroam heeft securityrichtlijnen voor de diensten vastgesteld:

- Zowel de Stichting govroam als de Gebruiker handelen conform de BIO.
- Minimaal een keer per jaar stelt de Stichting govroam vast in hoeverre de diensten nog steeds voldoet aan de BIO en stelt het bewijsmateriaal hiervoor op verzoek ter beschikking aan de Gebruiker.

### **3.8. Probleemmanagement**

Stichting govroam analyseert in de eerste drie weken van ieder kwartaal de in het voorgaande kwartaal opgetreden storingen met als doel de achterliggende oorzaken te onderkennen en zo nodig wijzigingsvoorstellen in te dienen.

### **3.9. Rapportages**

Stichting govroam levert de in deze SLS overeengekomen rapportages op het afgesproken interval aan de Gebruikers op via het besloten deel van de website van de stichting govroam.

### **3.10. Procedure bugfixes, ipdates en changemanagement**

De Beheerpartij stelt de Stichting govroam tijdig op de hoogte van het doorvoeren van bugs in de productieomgeving. In overleg kan worden afgeweken van het onderhoudsvenster.

### **3.11. Escalatieschema**

Het escalatieschema treedt in werking op het moment dat de afspraken zoals gemaakt in de SLS niet worden nagekomen.

- Eerste escalatieniveau : technisch architect govroam Erik Dobbelsteijn  
(erik.dobbelsteijn@govroam.nl)

- Tweede escalatieniveau : management govroam, Simon Does  
(simon.does@govroam.nl)

#### 4. Vraagafhandeling

Vragen vanuit de Gebruiksorganisatie kunnen gesteld worden via het klantportaal.

Bij de afhandeling van vragen wordt een onderscheid gemaakt naar:

- Eerste beantwoording. Inhoudelijk antwoord of een prognose voor de beantwoordingstermijn.
- Afhandelen van eenvoudige vragen (aansluiten nieuwe deelnemer, wijzigen password e.d.).
- Afhandelen van meer complexe vragen. Snelheid van afhandelen is afhankelijk van de complexiteit.
- Afhandelen urgente incidenten (troubleshooting). Snelheid van afhandeling is afhankelijk van urgentie en complexiteit. Er wordt dagelijkse update gegeven over de voortgang.

De prestaties worden gemeten aan de hand van de volgende prestatie-indicatoren en streefwaarden:

Prestatie-indicator	Streefwaarde
Eerste beantwoording	Binnen 4 uur tijdens kantooruren
Afhandeling eenvoudige vragen	Binnen 1 werkdag
Afhandeling complexe vragen	Binnen 2 - 4 werkdagen
Afhandeling urgente incidenten	Binnen 1 - 3 werkdagen

#### 5. Projectmatige support

Projectmatige ondersteuning betreft onder meer verhuizing, vervanging/upgrade van Radius, etc. Hiervoor worden inzet en doorlooptijden op projectbasis bepaald.

#### 6. Rapportages

Over de prestatie-indicatoren voor storingsafhandeling wordt niet periodiek gerapporteerd. Op verzoek zal govroam wel inzicht geven in de afhandeling van een specifieke storing.

#### 7. Communicatie tussen Gebruiksorganisatie en Stichting govroam

Vragen vanuit de Gebruiksorganisaties die betrekking hebben op de govroam dienst kunnen gesteld worden via het klantportaal.

Contactpersonen van de zijde van de Gebruiksorganisaties zijn benoemd in de Dienstspecificatie behorende bij de Gebruiksovereenkomst. Stichting govroom stelt contactpersonen op de hoogte van binnenkomende vragen vanuit zijn of haar Gebruiksorganisatie en de beantwoording daarvan.

## **8. Communicatie tussen eindgebruikers en Stichting govroom**

Stichting govroom biedt geen ondersteuning aan eindgebruikers. Vragen van eindgebruikers vanuit de Gebruiksorganisaties worden afgehandeld door elke Gebruiksorganisatie afzonderlijk.

De contactgegevens van de helpdesk voor eindgebruikers van de Gebruiksorganisatie zijn opgenomen in de Dienstspecificatie behorende bij de Gebruiksovereenkomst. Stichting govroom zal deze gegevens waar nodig/mogelijk kenbaar maken aan eindgebruikers. Stichting govroom streeft ernaar om contactpersonen van de Gebruiksorganisaties zoveel mogelijk op de hoogte te stellen van vragen van eindgebruikers die binnenkomen bij de Stichting.

## **9. Vaststellen en wijzigen SLS**

De SLS is een levend document zodat steeds de laatste inzichten kunnen worden opgenomen. Aanvullingen en wijzigingen komen middels een transparant proces tot stand:

- Inhoudelijke mutaties worden maximaal twee keer per jaar doorgevoerd.
- Mutaties worden tijdig en transparant gecommuniceerd naar de gebruiksorganisaties, zodat eventuele bezwaren en suggesties meegenomen kunnen worden.

Verzoeken tot wijzigingen kunnen bij Stichting govroom ingediend worden.

## **10. Klachten**

Stichting govroom spant zich in om de dienstverlening volgens de hier beschreven specificaties te leveren. Indien een Gebruiksorganisatie van mening is dat diensten niet conform de specificaties worden geleverd, kan dat gemeld worden bij Stichting govroom.

## **11. Definities**

Begrip	Definitie
Dienst	De diensten govroom wifi-roaming en de dienst govguest
Avonduren	Op werkdagen van 18.00 tot en met 23.00 uur.
Beheerpartij	De dienstverlener aan wie de stichting govroom het beheer van de diensten uitbesteed heeft.

Beschikbaarheid	De gemeten beschikbaarheid per maand gedurende het service window; de mate waarin de dienst beschikbaar is.
Calamiteit	Een calamiteit is een ongeplande en vaak onvoorziene situatie (onheil van buitenaf) waarbij verwacht wordt dat de dienstverlening niet binnen de SLS gestelde normen hersteld kan worden.
Eindgebruiker	Medewerker van een Gebruiker
Feestdagen	Alle in Nederland erkende feestdagen conform <a href="http://www.rijksoverheid.nl">http://www.rijksoverheid.nl</a>
Gast	Bezoeker van een Eindgebruiker waarvoor de Eindgebruiker een Gastaccount aanmaakt binnen govguest.
Gebruiker	De overheidsorganisatie die de diensten in gebruik heeft.
Helpdesk	Een helpdesk die tijdens kantooruren beschikbaar is voor het aanmelden van storingen.
Hersteltijd	De tijd tussen het aanmelden of constateren van incident / storing en het moment van herstelde dienstverlening.
Incident	Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaard functionaliteit van de Applicatie. Opmerking: door de redundantie hoeft een incident geen storing tot gevolg te hebben. Omgekeerd liggen aan een storing altijd één of meer incidenten ten grondslag.
Kantooruren	Op werkdagen van 08.00 tot en met 18:00 uur.
Maintenance Window	Periode waarbinnen gepland (preventief) onderhoud aan systemen en applicaties kan worden uitgevoerd dat kan leiden tot geen of verminderde beschikbaarheid van de diensten.
Nachturen	Op werkdagen van 23.00 tot en met 08.00 uur.
Partijen	De bij de overeenkomst betrokken partijen: Gebruiker en de Stichting govroam
Probleem	Een aan één of meer incidenten ten grondslag liggende "echte" oorzaak.
Reactietijd	Tijd tussen het aanmelden of constateren van incident / storing en de aanvang van de afhandeling.
Service uren	Uren binnen het Service Window.
Service Window	Periode waarbinnen de systemen beschikbaar dienen te zijn. Over deze periode wordt de beschikbaarheid gemeten. Gedurende deze periode is incidentbeheer van de Beheerpartij beschikbaar.
SLS	Service Level Specificatie
Storing	Situatie waarbij (een deel van) de functionaliteit van de applicatie niet beschikbaar is voor één of meer gebruikers, ongeacht of de betreffende functionaliteit op het moment van de storing gebruikt werd.
Support Window	Periode waarbinnen het tweedelijns en derdelijns support wordt aangeboden. De supportafdeling is naast e-mail tevens telefonisch bereikbaar voor het bieden van tweede lijn en derde lijn support.
Vragen	Vragen en verzoeken van Gebruiker of de door Gebruiker gefaciliteerde helpdesk, welke niet direct gerelateerd zijn aan Storingen.
Weekeinde	Vrijdag 23.00 uur tot en met maandag 08.00 uur.