

SURFfirewall - SLS

Voor de storingsafhandeling bij SURFfirewall worden storingen onderscheiden naar impact en hinder van een storing. De impact geeft aan hoeveel gebruikers getroffen worden door de storing. De hinder geeft aan in welke mate functionaliteiten van de dienst niet beschikbaar zijn. Aan de hand van prioriteiten worden responstijden en hersteltijden gedefinieerd.

De responstijd is de tijd tussen het aanmaken van het storingsticket na de melding of constatering van een storing, en de eerste melding aan de instelling die de storing heeft gemeld, en eventueel de instellingen die tevens hinder ondervinden van de storing.

De hersteltijd is de tijd tussen het aanmaken van het storingsticket na de melding of constatering van een storing en het moment waarop de dienstverlening hersteld is. De hersteltijden variëren naar prioriteit van de storing.

Beschrijving prioriteiten

1	Volledige uitval van de dienst	Alle gebruikers van een instelling
2	Beperkte functionaliteit of performance	De meeste of alle gebruikers
3	Beperkte functionaliteit of performance	Een beperkt aantal gebruikers

Beschrijving responstijden

De responsetijden verschillen tussen kritieke incidenten (P1) en niet-kritieke incidenten (P2)

De genoemde responstijden zijn van toepassing op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur, behalve Prioriteit 1, deze geldt 24x7.

1	30 minuten	
2	60 minuten	
3	60 minuten	

Beschrijving hersteltijden

De genoemde hersteltijden zijn van toepassing op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur, behalve Prioriteit 1, deze geldt 24x7.

90	4 uur	8 uur	16 uur	Volgens achterliggende SLS
----	-------	-------	--------	----------------------------

Onderhoud SURFfirewall

- Alle onderhoudswerkzaamheden die een serviceonderbreking inhouden, vinden plaats in het onderhoudsvenster.
- Groot onderhoud vindt plaats rondom de vakantieperiodes, te weten de zomervakantie en de kerstvakantie.
- Het onderhoudsvenster voor SURFfirewall is op dinsdagavond 22:30 tot 05:00 (woensdagochtend). SURFfirewall behoudt zich het recht voor meerdere opeenvolgende onderhoudsvensters te benutten.
- In een aantal gevallen kunnen werkzaamheden buiten het onderhoudsvenster plaatsvinden. Dit kan als:
 - de onderhoudswerkzaamheden naar verwachting langer gaan duren dan de duur van het onderhoudsvenster; of
 - het noodzakelijk is voor het herstellen van de beschikbaarheid van de dienst
 - er zwaarwegende redenen zijn om dit te doen
 - In dergelijke gevallen worden de werkzaamheden zoveel mogelijk gepland in overleg met de betrokken instellingen.
- Geplande onderhoudsactiviteiten worden ten minste 5 werkdagen van tevoren aangekondigd

Status SLS en escalaties

Vaststellen en wijzigen SLS

De SLS is een levend document zodat steeds de laatste inzichten kunnen worden opgenomen. De meest recente versie inclusief de wijzigingshistorie is beschikbaar en zal door de Product Manager worden vastgesteld, en worden gepubliceerd als onderdeel van de SURFnet SLS ([link](#))

Escalaties

Als een instelling vindt dat een service-level zoals opgenomen in de SLS, niet door SURF gehaald wordt, kan zij dit melden bij haar Account Adviseur. SURF onderzoekt de melding en stelt de instelling binnen tien werkdagen op de hoogte van haar bevindingen. Overigens rapporteert SURF altijd niet-gehaalde service-levels bij de betreffende instelling(en), voorzien van een toelichting.

Beschikbaarheid

Voor SURFfirewall-Basic gelden de volgende beschikbaarheidspercentages:

Beschikbaarheid component	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid netwerkverbinding	99,9%
Beschikbaarheid beheersportaal	99,5%