

SURFnet Service Level Specificatie

Versie: 13.0
Datum: augustus 2020

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	<i>Doel</i>	4
1.2	<i>Opbouw van het document</i>	4
1.3	<i>Wat vind je niet in dit document?</i>	4
2	Netwerkinfrastructuur	5
2.1	<i>eduroam</i>	5
2.2	<i>SURFdomeinen</i>	5
2.3	<i>SURFinternetpinnen</i>	5
2.4	<i>SURFinternet</i>	5
2.5	<i>SURFlichtpaden</i>	6
2.6	<i>SURFwireless</i>	7
3	Security en privacy	9
3.1	<i>eduVPN</i>	9
3.2	<i>Cybersave Yourself (CSY)</i>	9
3.3	<i>OZON</i>	9
3.4	<i>SURFaudit</i>	9
3.5	<i>SURFcertificaten</i>	10
3.6	<i>SURFcert incident response</i>	10
3.7	<i>SURFmailfilter (inclusief MX-Fallback)</i>	10
4	Trust en identity	11
4.1	<i>SURFconext</i>	11
4.2	<i>SURF Research Access Management</i>	11
4.3	<i>SURFsecureID</i>	11
5	Data- en serverdiensten	13
5.1	<i>SURFcumulus</i>	13
5.2	<i>SURFdrive</i>	13
5.3	<i>SURFfilesender</i>	13
6	Expertise, advies en training	14
6.1	<i>SURFacademy</i>	14
6.2	<i>Consultancy</i>	14
7	Monitoring	15
7.1	<i>SURFdashboard</i>	15

7.2	<i>SURFopzichter</i>	15
8	Storingen	16
8.1	<i>De SURFnet Helpdesk</i>	16
8.2	<i>Storingsafhandeling bij netwerkdiensten SURFinternet en SURFlichtpaden</i>	16
8.3	<i>Storingsafhandeling bij overige diensten</i>	17
8.4	<i>Afwijkende procedure bij grote storing</i>	18
9	Onderhoud	19
9.1	<i>Inleiding</i>	19
9.2	<i>Onderhoud voor netwerkdiensten SURFinternet en SURFlichtpaden</i>	19
9.3	<i>Onderhoud voor de dienst SURFdrive</i>	19
9.4	<i>Onderhoud voor de dienst eduVPN</i>	19
9.5	<i>Onderhoud voor de dienst SURFconext</i>	20
9.6	<i>Onderhoud SURFnet virtualisatie platform</i>	20
9.7	<i>Onderhoud voor overige diensten</i>	20
9.8	<i>Niet-beschikbaarheid tijdens onderhoudsvenster</i>	20
10	Status SLS, monitoring en escalaties	22
10.1	<i>Vaststellen en wijzigen SLS</i>	22
10.2	<i>Escalaties</i>	22
	Bijlage 2 Begrippenlijst	23
	Bijlage 3 Overzicht van wijzingen in SLS	24
	<i>Wijzigingen van versie 12.0 (juli 2019) opgenomen in versie 13.0 (augustus 2020)</i>	24
	<i>Wijzigingen van versie 11.0 (mei 2018) opgenomen in versie 12.0 (juli 2019)</i>	24
	<i>Wijzigingen van versie 10.0 (oktober 2016) opgenomen in versie 11.0 (mei 2018)</i>	24
	<i>Wijzigingen van versie 9.0 (maart 2015) opgenomen in versie 10.0 (oktober 2016)</i>	25
	<i>Wijzigingen van versie 8.0 (maart 2015) opgenomen in versie 9.0 (maart 2016)</i>	25
	<i>Wijzigingen van versie 7.0 (februari 2013) opgenomen in versie 8.0 (maart 2015)</i>	25
	<i>Wijzigingen van versie 6.0 (maart 2012) opgenomen in versie 7.0 (februari 2013)</i>	25
	<i>Wijzigingen van versie 5.0 (april 2011) opgenomen in versie 6.0 (maart 2012)</i>	26
	<i>Wijzigingen van versie 4.0 (juni 2009) opgenomen in versie 5.0 (april 2011)</i>	26
	<i>Wijzigingen van versie 3.0 (juni 2008) opgenomen in versie 4.0 (juni 2009)</i>	26
	<i>Wijzigingen van versie 2.0 (1 mei 2007) opgenomen in versie 3.0 (juni 2008):</i>	27
	<i>Wijzigingen van versie 1.0 (1 december 2006) opgenomen in versie 2.0 (1 mei 2007):</i>	27

1 Inleiding

1.1 Doel

Deze Service Level Specificatie (SLS) geeft de op SURFnet aangesloten instellingen een referentiepunt voor de dienstverlening van SURFnet. De SLS is in dit opzicht een nadere uitwerking van de SURFnet Gebruiksovereenkomst die de instelling met SURFnet heeft afgesloten. In deze SLS heeft SURFnet zijn dienstverlening zo helder en meetbaar mogelijk beschreven.

1.2 Opbouw van het document

In hoofdstuk 2 tot en met 7 worden de diensten en de bijbehorende prestatie-indicator(en) beschreven. Hoofdstuk 8 beschrijft storingsafhandeling en hoofdstuk 9 onderhoud. Hoofdstuk 10 gaat in op de procedure van vaststellen en wijzigen van de SLS en benoemt een escalatieprocedure voor het geval dat de service-levels zoals omschreven niet gehaald worden.

1.3 Wat vind je niet in dit document?

1.1.1 Rapportages

Rapportages met betrekking tot de prestatie-indicatoren van de diensten zijn te vinden via SURFdashboard: <https://dashboard.surfnet.nl/>. Over de prestatie-indicatoren voor storingsafhandeling (zie hoofdstuk 8) wordt niet standaard gerapporteerd. Op verzoek zal SURFnet wel inzicht geven in de afhandeling van een specifieke storing.

1.1.2 Diensten aanvragen, wijzigen, beëindigen

Voor de aanvraag, wijziging of beëindiging van een dienst kun je gebruikmaken van de selfserviceformulieren in SURFdashboard of contact opnemen met de SURFnet-adviseur van je instelling via adviseurs@surfnet.nl.

1.1.3 Voorwaarden

De voorwaarden met betrekking tot diensten vind je in de SURFnet Gebruiksovereenkomst.

2 Netwerkinfrastructuur

2.1 eduroam

2.1.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst eduroam is te vinden op <https://www.surf.nl/eduroam>. eduroam Visitor Access (eVA) is een uitbreiding op de dienst eduroam.

2.1.2 Prestatie-indicator

De dienst eduroam maakt gebruik van de eduroam-infrastructuur. Voor eduroam hanteert SURFnet één prestatie-indicator: beschikbaarheid.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid eduroam-infrastructuur	99,95%
Beschikbaarheid eduroam Visitor Access portal	99,5%
Beschikbaarheid eduroam Visitor Access authenticatie	99,9%

2.2 SURFdomeinen

2.2.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFdomeinen is te vinden op <https://www.surf.nl/surfdomeinen>.

2.2.2 Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFdomeinen-webportal	99,5%
Beschikbaarheid Authoritative DNS (primary en secondary)	99,95%
Beschikbaarheid DNS-resolvers	99,95%

2.3 SURFinternetpinnen

2.3.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFinternetpinnen is te vinden op <https://www.surf.nl/surfinternetpinnen>.

2.3.2 Prestatie-indicator

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFinternetpinnen	99,9%

2.4 SURFinternet

2.4.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFinternet is te vinden op <https://www.surf.nl/surfinternet>.

2.4.2 Prestatie-indicatoren

Voor de dienst SURFinternet hanteert SURFnet de volgende prestatie-indicatoren:

- beschikbaarheid
- packet loss

- round trip time (RTT)
- jitter (variatie in RTT)

Beschikbaarheid

Een prestatie-indicator voor de dienst SURFinternet is de beschikbaarheid van de aansluiting. De beschikbaarheid wordt uitgesplitst naar beschikbaarheid van het SURFnet-netwerk en externe beschikbaarheid (connectiviteit naar bestemmingen buiten het SURFnet-netwerk).

Een aantal aspecten heeft directe invloed op de feitelijke beschikbaarheid van de aansluiting. In hoofdstuk 8 en hoofdstuk 9 wordt de impact uitgelegd die storingen en onderhoud kunnen hebben.

Beschikbaarheidspercentage SURFinternet aansluiting voor de instelling

De beschikbaarheid van het SURFnet-netwerk heeft betrekking op de connectiviteit met de het SURFnet-netwerk. Als er een functionerende verbinding is met het instellingsnetwerk wordt deze als beschikbaar gezien.

Beschikbaarheid connectiviteit SURFnet-netwerk	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid connectiviteit voor de instelling	99,9%

Beschikbaarheidspercentage externe connectiviteit

De externe beschikbaarheid heeft betrekking op de connectiviteit met de rest van de wereld. De externe beschikbaarheid is onder te verdelen in twee componenten:

- externe connectiviteit binnen het internationale researchdomein zoals het Europese research netwerk GÉANT;
- externe connectiviteit door middel van twee internationale transitproviders.

Beschikbaarheid externe connectiviteit	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid externe connectiviteit via Internationale Research Netwerken	99,95%
Beschikbaarheid externe connectiviteit via Global Internet Connectivity	99,95%

Packet loss, roundtriptijd en jitter van de roundtriptijd

Naast beschikbaarheid hanteert SURF voor de dienst SURFinternet de volgende prestatie-indicatoren:

Indicatoren binnen het SURFnet-netwerk	Waarde
Packet loss	Minder dan 0,1%
Round trip time (RTT)	Minder dan 10 ms
Jitter in RTT	Minder dan 3 ms

2.5 SURFlichtpaden

2.5.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFlichtpaden is te vinden op <https://www.surf.nl/surflichtpaden>.

2.5.2 Prestatie-indicator

Voor SURFlichtpaden hanteert SURFnet de prestatie-indicator: beschikbaarheid. Een aantal aspecten heeft directe invloed op de feitelijke beschikbaarheid van de aansluiting. In hoofdstuk 8 en hoofdstuk 9 wordt de impact uitgelegd die storingen en onderhoud kunnen hebben.

Beschikbaarheid en beschikbaarheidspercentage

Voor beschikbaarheid hanteert SURFnet een percentage van de tijd dat het lichtpad beschikbaar is tussen twee eindpunten.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid lichtpad enkelvoudig uitgevoerd	99,5%
Beschikbaarheid lichtpad protected uitgevoerd	99,9%
Beschikbaarheid lichtpad redundant uitgevoerd	99,95%

Packet loss, RTT en jitter van de roundtriptijd

Naast beschikbaarheid hanteert SURFnet voor de dienst SURFlichtpaden de volgende prestatie-indicatoren:

Indicatoren binnen het SURFnet-netwerk	Waarde
Packet loss	Minder dan 0,01%
RTT	Minder dan 10 ms
Jitter	Minder dan 1 ms

Beschikbaarheid en beschikbaarheidspercentage internationale lichtpaden

Wereldwijd kunnen internationale lichtpaden worden opgezet. SURFnet werkt daarvoor samen met onderwijs- en onderzoeksnetwerken in het buitenland.

Voor beschikbaarheid hanteert SURFnet een percentage van de tijd dat het lichtpad beschikbaar is tussen het Nederlandse eindpunt en het punt waar het lichtpad overgaat in het buitenlandse netwerk.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid internationaal lichtpad enkelvoudig uitgevoerd	99,0%

2.6 SURFwireless

2.6.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFwireless is te vinden op <https://www.surf.nl/surfwireless>.

2.6.2 Prestatie-indicator

Voor SURFwireless hanteert SURFnet de prestatie-indicator: beschikbaarheid.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFwireless	99,9%

Beschikbaarheid en beschikbaarheidspercentage

Voor beschikbaarheid van SURFwireless hanteert SURFnet per locatie een percentage van de tijd dat access points functioneren en dat er aan minimum kwaliteitscriteria wordt voldaan. De kwaliteit van de sensoren in het netwerk van de instelling wordt steekproefsgewijs voortdurend gemeten.

Kwaliteit van SURFwireless is als volgt gedefinieerd:

- 5 minuten gemiddelde data rate (op applicatie-niveau) voor iedere client: 10 Mbit/s
- RTT: < 15 ms

- Jitter in RTT: < 15 ms
- Geschikt voor spraak: de MOS (Mean Opinion score) voor clients op de 5 GHz uit de hoogste QoS-klasse is minimaal 3.8 in zowel de upstream als de downstreamrichting

Om de kwaliteit van de dienst steekproefsgewijs te monitoren worden één of meer monitorsensoren geplaatst. Bij het berekenen van responstijden en hersteltijden wordt de wachttijd op actie van de instelling niet meegerekend.

3 Security en privacy

3.1 eduVPN

3.1.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst eduVPN is te vinden op <https://www.surf.nl/eduvpn>.

Service

De servicetijden zijn 7*24 uur per week. Continu wordt de juiste werking van eduVPN bewaakt en worden storingen ongeacht het tijdstip signaleerd en opgepakt.

3.1.2 Prestatie-indicator

Voor eduVPN hanteert SURFnet de prestatie-indicator: beschikbaarheid.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid VPN-server	99,9%
Secure Internet: Beschikbaarheid VPN-server	99,9%
Beschikbaarheid Admin/User-portal	99,9%

Bij ernstige storingen, zoals dienst niet beschikbaar, zijn er de volgende tijden gespecificeerd:

Responsetijd: minder dan 3 uur. Hersteltijd in 95% van de incidenten: minder dan 4 uur.

3.2 Cybersave Yourself (CSY)

3.2.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst Cybersave Yourself (CSY) is te vinden op <https://www.surf.nl/cybersaveyourself>.

3.2.2 Prestatie-indicator

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid CSY-toolkit in wiki	99,0%
Beschikbaarheid www.cybersaveyourself.nl	99,0%

3.3 OZON

3.3.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst OZON is te vinden op <https://www.surf.nl/ozon>.

3.3.2 Prestatie-indicator

Deze dienst leent zich niet voor het benoemen van prestatie-indicatoren.

3.4 SURFaudit

3.4.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFaudit is te vinden op <https://www.surf.nl/surfaudit>.

3.4.2 Prestatie-indicator

Deze dienst leent zich niet voor het benoemen van prestatie-indicatoren.

3.5 SURFcertificaten

3.5.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFcertificaten is te vinden op <https://www.surf.nl/surfcertificaten>.

3.5.2 Prestatie-indicator

Voor de dienst SURFcertificaten wordt één prestatie-indicator gehanteerd: beschikbaarheid. De beschikbaarheid heeft betrekking op de webportal waar de requests ingediend moeten worden en de server-, codesigning en/of client-certificaten opgehaald kunnen worden.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid webportal (Sectigo Certificate Manager)	99,5%

3.6 SURFcert incident response

3.6.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFcert is te vinden op <https://www.surf.nl/surfcert>.

3.6.2 Prestatie-indicator

Deze dienst leent zich niet voor het benoemen van prestatie-indicatoren.

3.7 SURFmailfilter (inclusief MX-Fallback)

3.7.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFmailfilter is te vinden op <https://www.surf.nl/surfmailfilter>.

De dienst MX-Fallback maakt deel uit van de dienst SURFmailfilter. De servicelevels die betrekking hebben op de beschikbaarheid van SURFmailfilter, gelden ook voor MX-Fallback.

3.7.2 Prestatie-indicator

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFmailfilter	99,9%

4 Trust en identity

4.1 SURFconext

4.1.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFconext is te vinden op <https://www.surf.nl/surfconext>.

4.1.2 Prestatie-indicator

Voor de dienst SURFconext hanteert SURFnet een prestatie-indicator: beschikbaarheid.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFconext login (SAML en OpenID Connect)	99,9 %
Beschikbaarheid SURFconext API voor groepsinformatie	99,9 %
Beschikbaarheid SURFconext Autorisatieregels	99,9%
Beschikbaarheid SURFconext Teams	99,5 %
Beschikbaarheid SURFconext Dashboard	99,5%
Beschikbaarheid eduID gast-IdP	99,5%

4.2 SURF Research Access Management

4.2.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURF Research Access Management is te vinden op <https://www.surf.nl/sram>.

4.2.2 Prestatie-indicator

Voor SURF Research Access Management hanteert SURFnet de prestatie-indicator: beschikbaarheid.

Omdat SURF Research Access Management een nieuwe dienst is, zijn de beschikbaarheidspercentages aan de voorzichtige kant. Naar verwachting zal de beschikbaarheid hoger uitkomen. Deze hogere beschikbaarheid zal in de loop van 2021 worden opgenomen in deze SLS.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
SURF Research Access Management login	98,0%
LDAP-koppelvlak	98,0%
Beheerinterface voor CO's	95,0% (98,0% tijdens kantooruren)

4.3 SURFsecureID

4.3.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFsecureID is te vinden op <https://www.surf.nl/surfsecureid>.

4.3.2 Prestatie-indicator

Voor SURFsecureID hanteert SURFnet de prestatie-indicator: beschikbaarheid.

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFsecureID login (SAML)	99,9 %
Beschikbaarheid SURFsecureID RA Portal	99,5 %

Beschikbaarheid SURFsecureID SelfService Portal	99,5%
Authenticatieserver Tigr	99,5%
Authenticatieserver SMS (Messagebird)	99,5%
Authenticatieserver YubiKey (Yubico)	99,5%

5 Data- en serverdiensten

5.1 SURFcumulus

5.1.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFcumulus is te vinden op www.surf.nl/surfcumulus.

Rapportage over de karakteristieken van SURFcumulus worden gepubliceerd op SURFdashboard. Dienstspectifieke statistieken, logging, troubleshooting-informatie en rapportage worden via specifieke SURFcumulus-rapportages aan de instelling beschikbaar gesteld.

5.1.2 Prestatie-indicator

Voor SURFcumulus hanteert SURFnet de prestatie-indicator: beschikbaarheid.

Prestatie-indicator component Provisioning	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFcumulus CMP (provisioning en monitoring)	99,9%

Prestatie-indicator component Operatie	Waarde op jaarbasis
Publieke IaaS diensten via SURFcumulus	Volgens individuele SLA's

De actuele SLA's van de publieke IaaS aanbieders zijn beschikbaar op SURFdashboard.

5.2 SURFdrive

5.2.1 Omschrijving

De dienst SURFdrive is een gezamenlijke dienst aangeboden door SURFsara en SURFnet. Een omschrijving van de dienst SURFdrive en een uitgebreide SLS zijn te vinden op <https://wiki.surfnet.nl/display/SURFdrive/SLS>.

5.2.2 Prestatie indicator

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFdrive	99,5%

5.3 SURFfilesender

5.3.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFfilesender is te vinden op www.surf.nl/surffilesender

5.3.2 Prestatie-indicator

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFfilesender	99,5%

6 Expertise, advies en training

6.1 SURFacademy

6.1.1 Omschrijving

Een omschrijving van SURFacademy is te vinden op <https://www.surf.nl/surfacademy>.

6.1.2 Prestatie-indicator

SURFacademy leent zich niet voor het benoemen van prestatie-indicatoren.

6.2 Consultancy

6.2.1 Omschrijving

Consultancy betreft advisering bij maatwerktrajecten van SURFnet-dienstverlening.

6.2.2 Prestatie-indicator

Consultancy leent zich niet voor het benoemen van prestatie-indicatoren.

7 Monitoring

7.1 SURFdashboard

7.1.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFdashboard is te vinden op <https://www.surf.nl/surfdashboard>.

7.1.2 Prestatie-indicator

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFdashboard	99,5%
Beschikbaarheid SURFnet Autorisatie Beheer	99,9%

7.2 SURFopzichter

7.2.1 Omschrijving

Een omschrijving van de dienst SURFopzichter is te vinden op <https://www.surf.nl/surfopzichter>.

7.2.2 Prestatie-indicator

Prestatie-indicator	Waarde op jaarbasis
Beschikbaarheid SURFopzichter	99,5%

8 Storingen

8.1 De SURFnet Helpdesk

Voor storingen heeft SURFnet een helpdesk ingericht. De SURFnet helpdesk is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor geregistreerde helpdeskbellers. Een nieuwe storing melden, of de voortgang van een bestaande storing navragen kan telefonisch: 088 787 36 38 of via e-mail: helpdesk@surfnet.nl.

De helpdesk neemt telefonisch aangemelde storingen direct in behandeling, per e-mail aangemelde storingen binnen 30 minuten.

Voor de aanmelding en afhandeling van storingen hanteert SURFnet een ticketsysteem waarin alle acties met betrekking tot een storing worden opgeslagen. Wanneer een ticket wordt afgesloten zal de SURFnet helpdesk bij de aanmelder navragen of de storing naar tevredenheid is opgelost.

De beschikbaarheid van de helpdesk is 99,9% op maandbasis voor alle dagen tussen 0.00 – 24.00 uur.

8.2 Storingsafhandeling bij netwerkdiensten SURFinternet en SURFlichtpaden

8.2.1 Prestatie-indicatoren

Inleiding

Voor storingsafhandeling van de netwerkdiensten SURFinternet en SURFlichtpaden gelden prestatie-indicatoren. De volgende prestatie-indicatoren zijn opgenomen:

- tijd tussen aanmaken van het storingsticket en eerste terugkoppeling vanuit SURFnet (responstijd)
- periodieke update over de afhandeling van de storing
- hersteltijden van storingen

In geval van netwerkstoringen wordt de storing door de SURFnet helpdesk doorverwezen naar het Network Operating Center (NOC) van SURFnet. Daarnaast zal het NOC zelf storingen detecteren en hiervoor een ticket aanmaken. Het NOC kent aan de storing een prioriteit toe: een storing kan kritiek of niet-kritiek zijn. Deze prioriteitstoekenning is bepalend voor de informatievoorziening en de hersteltijden.

Netwerkstoring	Beschrijving
Kritiek	Een storing is kritiek bij geconstateerd connectiviteitsverlies voor een of meer instellingen.
Niet-kritiek	Een storing is niet-kritiek als er sprake is van een verhoogd risico op connectiviteitsverlies of verminderde netwerkperformance voor een of meer instellingen.

Als een instelling zich niet kan vinden in de door het NOC vastgestelde prioriteit, kan zij dit melden bij haar SURFnet-adviseur via adviseurs@surfnet.nl. Als de instelling hier prijs op stelt, zal SURFnet de instelling via e-mail de prioriteitskeuze toelichten.

Bij het berekenen van responstijden en hersteltijden worden niet meegerekend:

- de wachttijd op actie van de instelling
- de wachttijd voor benodigde toegang

Responstijden

Maximale responstijd	Kritiek	Niet-kritiek
Tijd waarbinnen er een notificatie wordt verzonden naar de aanmelder en alle getroffen instellingen, gemeten vanaf het moment dat het ticket is aangemaakt	30 minuten	60 minuten

Periodieke updates

Instellingen worden periodiek geïnformeerd over de voortgang van de storing.

Hersteltijden

Maximale hersteltijd	Kritiek	Niet-kritiek
70% van alle tickets:	60 minuten	4 uur
95% van alle tickets:	120 minuten	6 uur
99,9% van alle tickets:	180 minuten	1 werkdag

8.2.2 Uitzonderingen

Bij force majeure (bijvoorbeeld het uitbranden van een SURF Point-of-Presence) kunnen bovenstaande hersteltijden niet gehaald worden. SURF stelt dan alles in het werk om de hersteltijd zo kort mogelijk te laten zijn.

8.3 Storingsafhandeling bij overige diensten

8.3.1 Prestatie-indicatoren

Voor storingsafhandeling van de overige diensten gelden prestatie-indicatoren responstijd en hersteltijd.

SURFnet heeft te maken met verschillende beheerpartners voor de verschillende diensten, waardoor er uiteenlopende afspraken zijn gemaakt over de storingsafhandeling van de beheerpartner. Het streven is om het storingsafhandelingsproces voor alle beheerpartners te uniformeren zodat respons- en hersteltijden op gelijke wijze toepasbaar zijn voor alle SURFnet diensten.

Storingen zijn onderscheiden naar prioriteit van een storing. De prioriteit wordt bepaald op basis van impact en de mate van hinder die de verstoring van de dienst heeft. 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.

De volgende prioritering wordt gehanteerd:

Beschrijving	
Prioriteit 1	Volledige uitval van de dienst
Prioriteit 2	Beperkte functionaliteit voor de meeste of alle gebruikers van de dienst
Prioriteit 3	Beperkte functionaliteit voor een beperkt aantal gebruikers van de dienst

Responstijden

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 gemeld heeft en eventueel aan de instellingen die tevens hinder ondervinden van de storing. De responstijden variëren naar prioriteit van de storing. De genoemde responstijden zijn van toepassing op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.

Maximale responstijd	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
95% van alle storingen	1 uur	2 uur	4 uur

Hersteltijden

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. De genoemde hersteltijden zijn van toepassing op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.

Maximale hersteltijd	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
95% van alle storingen	4 uur	1 werkdag	3 werkdagen
99,9% van alle storingen	8 uur	2 werkdagen	4 werkdagen

Niet meegerekend wordt eventuele wachttijd op actie of informatie van de instelling voor zover nodig om de storing te verhelpen.

8.4 Afwijkende procedure bij grote storing

Naast de hierboven beschreven standaardprocedure kent SURFnet een procedure die betrekking heeft op de informatievoorziening in geval van een grote storing. SURFnet kan een probleem als grote storing classificeren als er in ieder geval sprake is van:

- netwerkconnectiviteitsverlies van meer dan 30 minuten voor meer dan één instelling ten gevolge van dezelfde storing
- niet-bereikbaarheid van meer dan 30 minuten van alle SURFnet DNS-resolvers
- connectiviteitsverlies van meer dan 30 minuten met een van de SURFnet service LAN's bij de Radboud Universiteit Nijmegen, het Nikhef, de Universiteit van Tilburg, Het Universitair Medisch Centrum Utrecht, Telecity 2, of Vancis
- storing van meer dan 30 minuten waarbij SURFconext volledig niet beschikbaar is voor (de gebruikers van) meer dan één Identity Provider of meer dan één Service Provider
- niet-bereikbaarheid van meer dan 30 minuten van de SURFnet helpdesk via e-mail en telefoon
- niet-bereikbaarheid van meer dan 30 minuten van de SURFnet-website

Wanneer het een grote storing op het netwerk betreft en het een klein aantal instellingen betreft, worden er e-mails gestuurd naar alleen de betreffende instellingen vanuit IMS (Information Management System). Wanneer er een hoofd-PoP uitvalt, worden alle instellingen op de hoogte gebracht via de abonnees van de SNETMAN e-lijst (SNM, SURFnet Netwerk Management) via snetman@list.surfnet.nl, opgevolgd door meer informatie via IMS.

Als communicatie via de SNETMAN-lijst niet mogelijk is, brengt SURFnet de betreffende instellingen tijdens kantooruren telefonisch op de hoogte van de aard en verwachte duur van de storing.

Informatie over een storing wordt ook op de SURFnet-website gepubliceerd. Als de webserver van SURFnet buiten bedrijf is, wordt gebruik gemaakt van een alternatieve webserver, met als adres: <https://grotestoring.surfnet.nl/>.

9 Onderhoud

9.1 Inleiding

Om de dienstverlening te verbeteren en storingsvrij te houden, voert SURFnet geregeld gepland onderhoud uit. In onderstaande paragrafen wordt dit voor de netwerkdiensten en overige diensten toegelicht.

9.2 Onderhoud voor netwerkdiensten SURFinternet en SURFlichtpaden

Alle werkzaamheden aan de netwerkdiensten die een serviceonderbreking inhouden, vinden plaats binnen het onderhoudsvenster voor de netwerkdiensten.

Het onderhoudsvenster voor de netwerkdiensten SURFinternet en SURFlichtpaden is elke dinsdagochtend van 5.00 – 7.00 uur.

De werkzaamheden kunnen buiten het onderhoudsvenster plaatsvinden in overleg met de betrokken instellingen.

Alle serviceonderbrekende onderhoudswerkzaamheden worden minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd.

9.3 Onderhoud voor de dienst SURFdrive

Alle onderhoudswerkzaamheden die een serviceonderbreking inhouden, vinden plaats in het onderhoudsvenster. Het onderhoudsvenster voor SURFdrive is elke dinsdagavond van 18.00 – 0.00 uur. SURFdrive 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 zwaar wegende 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. Aankondigingen van onderhoud worden publiekelijk verspreid op <https://www.surfdrive.nl> en Twitter (@surfdrive_nl). Daarnaast middels de announce mailinglist, waar contactpersonen en helpdeskmedewerkers van instellingen zich voor kunnen aanmelden.

9.4 Onderhoud voor de dienst eduVPN

Alle onderhoudswerkzaamheden die een serviceonderbreking inhouden, vinden plaats in het onderhoudsvenster. Het onderhoudsvenster voor eduVPN is elke dinsdag van 0.00 – 2.00 uur. eduVPN 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. Aankondigingen van onderhoud worden publiekelijk verspreid op Twitter (@eduvpn_nl) en middels de announce mailinglist, waar contactpersonen en helpdeskmedewerkers van instellingen zich voor kunnen aanmelden.

9.5 Onderhoud voor de dienst SURFconext

Voor de dienst SURFconext wordt Onderhoud voor overige diensten aangehouden. Met uitzondering van werkzaamheden die niet leiden tot een serviceonderbreking. Deze werkzaamheden zullen tijdens kantooruren worden uitgevoerd via een rolling update. Alle niet-serviceonderbrekende onderhoudswerkzaamheden van de *SURFconext-login* en *API voor groepsinformatie* worden minimaal vijf werkdagen van te voren aangekondigd.

9.6 Onderhoud SURFnet virtualisatie platform

Voor grote aanpassingen aan het SURFnet virtualisatie platform bestaat een mogelijkheid dat gebruik wordt gemaakt van een extra onderhoudsvenster op donderdag van 00.00 tot 07.00 uur. Zoals gebruikelijk zullen instellingen tijdig geïnformeerd worden wanneer onderbrekingen te verwachten zijn tijdens een onderhoudsvenster.

9.7 Onderhoud voor overige diensten

Alle werkzaamheden aan de overige diensten die een serviceonderbreking inhouden, vinden plaats in het onderhoudsvenster voor de overige diensten, mits ze de duur van dit onderhoudsvenster niet overschrijden. Een serviceonderbreking voor de overige diensten wordt als volgt gedefinieerd: een of meer in deze SLS genoemde componenten van de dienst functioneren niet of niet naar behoren.

Het onderhoudsvenster voor overige diensten is elke dinsdagochtend van 5.00 – 7.00 uur en elke donderdagochtend van 5.00 – 7.00 uur. Hiervoor geldt dat een dienst maximaal één onderhoudsvenster per week mag benutten.

De werkzaamheden kunnen buiten het onderhoudsvenster plaatsvinden:

- als de verwachting is dat de onderhoudswerkzaamheden langer gaan duren dan de duur van het onderhoudsvenster; of
- als er drie of minder instellingen bij betrokken zijn.

Planning van de werkzaamheden gebeurt dan voor zover mogelijk na overleg met de betrokken instellingen.

Alle serviceonderbrekende onderhoudswerkzaamheden worden minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd.

9.8 Niet-beschikbaarheid tijdens onderhoudsvenster

Niet-beschikbaarheid wordt niet meegerekend in het beschikbaarheidpercentage als die ontstaat:

- gedurende onderhoud tijdens het onderhoudsvenster; of
- gepland buiten het onderhoudsvenster zoals omschreven in paragraaf 0 en 9.4.

Voorwaarde is wel dat de werkzaamheden tenminste vijf werkdagen van tevoren zijn aangekondigd.

Als niet-beschikbaarheid het gevolg is van het handelen of nalaten van de aangesloten instelling, wordt de hierdoor ontstane niet-beschikbaarheid niet meegerekend in het beschikbaarheidspercentage. Hieronder valt ook de situatie dat SURFnet geen of geen tijdige toegang kan verkrijgen tot de locatie van de instelling.

10 Status SLS, monitoring en escalaties

10.1 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 op www.surf.nl/surfnet-sls

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 aangesloten instellingen, zodat eventuele bezwaren en suggesties meegenomen kunnen worden.

10.2 Escalaties

Als een instelling vindt dat een service-level zoals opgenomen in de SLS, niet door SURFnet gehaald wordt, kan zij dit melden bij haar SURFnet-adviseur via adviseurs@surfnet.nl. SURFnet onderzoekt de melding en stelt de instelling binnen tien werkdagen op de hoogte van haar bevindingen. Overigens rapporteert SURFnet altijd niet-gehaalde servicelevels bij de betreffende instelling(en), voorzien van een toelichting.

Bijlage 2 Begrippenlijst

Begrip	Verklaring
Beschikbaarheid	De mate waarin een dienst conform de dienstspecificaties toegankelijk en bruikbaar is voor gebruikers. De beschikbaarheid wordt als een percentage gepresenteerd waarbij indien niet anders vermeld wordt uitgegaan van een 24 x 7 dienstverlening.
Dubbele vezelbreuk	Gelijktijdige vezelbreuken op verschillende plaatsen in het netwerk, waardoor zowel de primaire als backup-verbinding van één of meerdere instellingen buiten werking is.
Hersteltijd storing	De tijd tussen het aanmaken van het ticket en het oplossen van de storing.
Jaarbasis	Als er sprake is van 'jaarbasis' wordt uitgegaan van kalenderjaren.
Jitter	Onregelmatigheid in de vertraging bij het ontvangen van datapakketjes. Dit effect kan aan de ontvangtzijde gecorrigeerd worden. Dit zal echter effect hebben op de vertraging van de datastroom als geheel en het buffergebruik op apparatuur.
Kantooruren	Op werkdagen van 9.00 tot en met 17.00 uur.
Onderhoudsvenster	Periode waarbinnen gepland (preventief) onderhoud aan systemen en applicaties kan worden uitgevoerd dat kan leiden tot geen of verminderde beschikbaarheid van de SURFnet-diensten.
NOC	Het Network Operating Centre (NOC) is verantwoordelijk voor het operationeel beheer van het SURFnet-netwerk.
Packet loss	Het verloren gaan van datapakketjes tijdens transport. Packet loss kan gecorrigeerd worden door het opnieuw versturen van het pakket.
Responstijd	Tijd tussen het aanmaken van het ticket en het verzenden van een notificatie naar de aanmelder en alle getroffen instellingen.
Round Trip Time (RTT)	Tijd die gemeten wordt tussen de start van de transmissie van het pakketje en de start van de ontvangst van het pakketje door dezelfde host nadat een andere host het pakketje teruggestuurd heeft.
Service-LAN	LAN waarop de servers zijn aangesloten die worden ingezet voor de SURFnet diensten.
Storing	Situatie waarbij er sprake is van functionaliteitsverlies en/of verminderde performance.
SURFstat	SURFstat is de real-time rapportage service van SURFnet. Via deze toepassing wordt de belasting van de aansluiting van op SURFnet aangesloten instellingen op het SURFnet-netwerk in kaart gebracht.
Werkdagen	Kalenderdagen, behalve zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Bijlage 3 Overzicht van wijzingen in SLS

Wijzigingen van versie 12.0 (juli 2019) opgenomen in versie 13.0 (augustus 2020)

- De dienst OZON is toegevoegd.
- De dienst SURF Research Access Management is toegevoegd.
- SURFconext, beschikbaarheid eduID gast-IdP is toegevoegd. Beschikbaarheid 99,5%.
- eduVPN beschikbaarheid. De eduVPN-server is redundant opgezet. In 2020 is ook de lichtpadkoppeling met het instellingsnetwerk gerealiseerd, waardoor de waarde op jaarbasis is gewijzigd van 99,8 naar 99,9%.
- eduVPN, beschikbaarheid eduVPN Secure Internet toegevoegd. Beschikbaarheid VPN-server 99,9%.
- SURFcertificaten, beschikbaarheid Webportals DigiCert is gewijzigd naar de nieuwe webportal leverancier Sectigo Certificate Manager, beschikbaarheid is gelijk gebleven.
- SURFinternet beschikbaarheid externe connectiviteit, beschikbaarheid externe IP-connectiviteit via de AMS-IX is niet meer relevant (er zijn meerdere IX-connecties).
- SURFlichtpaden, beschikbaarheid en functioneren van planningsapplicatie voor on-demand lichtpaden is niet meer relevant.

Wijzigingen van versie 11.0 (mei 2018) opgenomen in versie 12.0 (juli 2019)

- Gewijzigd onderhoudsvenster voor SURFdrive, elke dinsdagavond van 18.00 - 0.00 uur ipv vrijdag.
- Onderhoudsvenster, voor SURFnet Virtualisatie Platform wordt Onderhoud voor overige diensten aangehouden. Het onderhoudsvenster op donderdag is voor SURFnet Virtualisatie Platform uitgebreid van 0.00 tot 7.00 uur.
- eduVPN, beschikbaarheid Admin/User-portal, waarde op jaarbasis gewijzigd van 99,7% naar 99,9%.
- De eduVPN-server is redundant opgezet; alleen de lichtpadkoppeling met het instellingsnetwerk is nog niet redundant. De planning was om deze redundantie in 2018 te realiseren. De planning is opgeschoven naar 2020, na realisatie wordt de beschikbaarheid 99,9%.
- Onderhoudsvenster, voor de dienst SURFconext wordt Onderhoud voor overige diensten aangehouden. Dit met uitzondering van werkzaamheden die niet leiden tot een serviceonderbreking. Deze werkzaamheden zullen tijdens kantooruren worden uitgevoerd via een rolling update (zie: <https://edu.nl/6wraj>). Alle niet-serviceonderbrekende onderhoudswerkzaamheden van de SURFconext login en API voor groepsinformatie worden minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd.
- SURFconext, beschikbaarheid SURFconext Autorisatieregels toegevoegd. Beschikbaarheid 99,9%.

Wijzigingen van versie 10.0 (oktober 2016) opgenomen in versie 11.0 (mei 2018)

- De dienst eduVPN is toegevoegd
- Onderhoudsvenster eduVPN is toegevoegd.
- Prestatie indicator SURFconext login SAML, is uitgebreid met OpenID Connect, waarde op jaarbasis blijft 99,9 %
- De dienst Vulnerability Scanning is verwijderd, dit is geen dienst meer.
- Cybersave Yourself, beschikbaarheid CSY-toolkit in wiki in plaats van in Edugroepen.
- Cybersave Yourself, beschikbaarheid www.cybersaveyourself.nl waarde op jaarbasis gewijzigd van 99,09 naar 99,0
- SURFdomeinen, beschikbaarheid Authoritative DNS (primary en secondary), waarde op jaarbasis gewijzigd van 99,9 naar 99,95
- SURFdomeinen, beschikbaarheid DNS-resolvers, waarde op jaarbasis gewijzigd van 99,9 naar 99,95
- eduroam, eduroam Monitoring System (eMS) is verwijderd, dit is geen uitbreiding meer op de dienst eduroam.

- SURFcumulus, Prestatie-indicator component Operatie SURFnet virtualisatie platform VMs op Open-E storage en SURFnet virtualisatie platform VMs op Netapp storage zijn verwijderd, dit wordt niet meer aangeboden.
- SURFcumulus, de actuele SLA's van de publieke IaaS aanbieders zijn beschikbaar op SURFdashboard (in plaats van een link van de site van de aanbieder)
- SURFconext, SURFconext Sterke Authenticatie was modulair bij de dienst SURFconext, dit is nu een zelfstandige dienst geworden onder de naam SURFsecureID.
- De dienst SURFsecureID is toegevoegd.

Wijzigingen van versie 9.0 (maart 2015) opgenomen in versie 10.0 (oktober 2016)

- De dienst SURFwireless is toegevoegd.
- De dienst SURFcumulus is toegevoegd.
- Beschikbaarheid en beschikbaarheidspercentage internationale lichtpaden. De verwijzing naar GLIF is uit de dienstbeschrijving. SURFnet werkt voor het opzetten van internationale lichtpaden samen met onderwijs- en onderzoeksnetwerken in het buitenland. Deelnemende netwerken transporteren, op basis van wederkerigheid, elkaars lichtpaden, veelal via open exchanges. Dit is niet alleen specifiek via GLIF.

Wijzigingen van versie 8.0 (maart 2015) opgenomen in versie 9.0 (maart 2016)

- De dienst SURFconext Sterke Authenticatie is toegevoegd.
- Voor SURFcertificaten is de waarde van de prestatie-indicator 'Beschikbaarheid webportals DigiCert' gewijzigd naar 99,5%. Eerder was deze waarde 99,9%, toen SURFcertificaten nog geleverd werd door Comodo (tot 1-7-2015).
- Bij de dienst SURFdrive is via de link <https://wiki.surfnet.nl/display/SURFdrive/SLS> een uitgebreide Service Level Specificatie (voor geregistreerde contactpersonen) toegevoegd.
- De beoogde redundante setup voor SURFdrive (medio 2015) is niet gerealiseerd. Wegens de relatief hoge kosten is er gekozen voor een andere wegen om de beschikbaarheid te verhogen.
- SURFlichtpaden: 'beschikbaarheid lichtpad redundant uitgevoerd (alleen voor vaste lichtpaden)' gewijzigd naar 'beschikbaarheid lichtpad redundant uitgevoerd.'
- Voor internationale lichtpaden heeft SURFnet diverse verbindingen naar andere netwerken. Via een Cross Border Fiber (CBF) koppelt het SURFnet-netwerk met netwerken in Duitsland, België, Frankrijk en Zwitserland. Hier is bijgekomen: Verenigd Koninkrijk.
- Bij de dienst SURFdashboard is de prestatie-indicator 'Beschikbaarheid SURFnet Autorisatie Beheer' toegevoegd.

Wijzigingen van versie 7.0 (februari 2013) opgenomen in versie 8.0 (maart 2015)

- De diensten SURFaudit, Vulnerability Scanning, Cybersave Yourself, SURFdrive en SURFfilesender zijn toegevoegd.
- De modulaire diensten bij eduroam, te weten eduroam Visitor Access en eduroam Monitoring System, zijn toegevoegd.
- De prestatie-indicator 'Beschikbaarheid Radius' is verhoogd van 99,9 % naar 99,95%. Prestatie-indicator 'Beschikbaarheid Radius' is hernoemd naar 'eduroam-infrastructuur'.
- De prestatie-indicator 'Beschikbaarheid SURFconext Teams' is toegevoegd.
- De prestatie-indicator 'Beschikbaarheid SURFconext Dashboard' is toegevoegd.
- In paragraaf 3.4 is gewijzigd: de werkwijze rond het verzenden van e-mails bij een grote netwerk storing is aangepast naar de nieuwe situatie.
- De nieuwe link naar het document is <https://www.surf.nl/surfnet-sls>.

Wijzigingen van versie 6.0 (maart 2012) opgenomen in versie 7.0 (februari 2013)

- De diensten SURFgroepen, SURFmedia en SURFcontact zijn verwijderd, vanwege het stopzetten van deze diensten per 1 januari 2013.
- De dienst SURFfederatie is verwijderd, vanwege het opgaan van deze dienst in SURFconext.
- In paragraaf 2.2.2 is gewijzigd: de twee internationale transitproviders zijn op dit moment KPN en Intelliquent (waren: Tinet en Tata communications).

- In paragraaf 2.8.2 zijn twee extra prestatie-indicatoren opgenomen: beschikbaarheid SURFconext API voor groepsinformatie en beschikbaarheid Groepsbeheerapplicatie (voorheen SURFteams).
- In paragraaf 2.3.2 is de waarde van de indicator 'Jitter' gewijzigd van 'verwaarloosbaar' naar 'minder dan 1 ms'.
- In paragraaf 3.4 stond een verwijzing naar de PCD van Kennisnet. Deze was onderdeel van de backbone van SURFmedia. Verwijzing is verwijderd, want niet meer van toepassing.
- In paragraaf 3.4 is een bepaling opgenomen over SURFconext.
- Aan paragraaf 3.4 zijn een aantal SURFnet service LAN's toegevoegd.
- De prestatie-indicator 'Beschikbaarheid SURFconext' is verhoogd van 99,5 % naar 99,9 %.
- Het begrip 'dynamische' lichtpaden is gewijzigd naar 'OnDemand' lichtpaden.
- Het telefoonnummer van de SURFnet helpdesk is gewijzigd.
- De begrippen 'jitter' en 'packet loss' zijn toegevoegd in de begrippenlijst.

Wijzigingen van versie 5.0 (april 2011) opgenomen in versie 6.0 (maart 2012)

- De dienst SURFconext is toegevoegd. De dienst SURFteams maakt hier onderdeel van uit en staat daarom niet meer apart vermeld.
- Diverse prestatie-indicatoren zijn gewijzigd:
- SURFinternet: de beschikbaarheid van externe IP-connectiviteit is van 99,9 naar 99,95 % gegaan. Bij het bijstellen van de waarden voor externe connectiviteit hebben we getracht deze meer te richten op de werkelijkheid. In 2010 en 2011 hebben we voor deze KPI elke maand 100% gerealiseerd. Vandaar dat de SLS waarde voor externe connectiviteit is opgehoogd naar 99.95%
- SURFinternet: de round trip time is gewijzigd van minder dan 20 naar minder dan 10 ms.
- SURFinternet: de jitter is gewijzigd van minder dan 5 naar minder dan 3 ms.
- Er zijn prestatie-indicatoren met betrekking tot packet loss, RTT en jitter van de roundtriptijd opgenomen voor de dienst SURFlichtpaden.
- Er is een paragraaf toegevoegd (3.5) over de eindgebruikershelpdesk van SURFconext, SURFfederatie en SURFteams.
- De uitfaseerdatum van SURFmedia, SURFgroepen en SURFcontact is opgenomen.

Wijzigingen van versie 4.0 (juni 2009) opgenomen in versie 5.0 (april 2011)

- Nieuwe hoofdstukindeling (vereenvoudiging)
- Terminologie en benamingen rond de thema's en dienstbenamingen zijn aangepast conform het SURFnet dienstenportfolio 2011.
- Er is naast het reguliere onderhoudsvenster een aanvullend onderhoudsvenster vastgesteld ten behoeve van de niet-netwerkdiensten op donderdagochtend tussen 5.00 en 7.00 uur.
- Terminologie rond de parameters van de netwerkdienstverlening is aangescherpt.
- URL's naar diensten zijn aangepast.
- De diensten SURFopzichter, SURFdomainen, SURFinternetpinnen en SURFdashboard zijn toegevoegd.
- Er is een beschikbaarheidspercentage voor OnDemand en internationale SURFlichtpaden toegevoegd.
- Diverse beschikbaarheidspercentages zijn gewijzigd:
- SURFmailfilter is gewijzigd van 99,5 naar 99,9%
- SURFfederatie is gewijzigd van 99,5 naar 99,9%
- SURFcertificaten is gewijzigd van 99,5 naar 99,9%
- De dienst SURFgroepen is opgesplitst in twee componenten (SharePoint/Adobe Connect).
- Een aantal beveiligingsdiensten is geschrapt (SURFids, SURFflow, SURFadviesories, SURFairt, PACT). Een aantal beveiligingsdiensten wordt nog wel aangeboden als tool via SURFcert.
- De dienst SURFmailinglijsten is geschrapt.
- De definitie van een grote storing is gewijzigd: de SURFfederatie is toegevoegd.
- Een aantal zogenaamde bouwsteendiensten zijn uit de SLS geschrapt. Het gaat om de bouwsteendiensten: NTP, Radius, secondary nameserving en IP-adressen.

Wijzigingen van versie 3.0 (juni 2008) opgenomen in versie 4.0 (juni 2009)

- De diensten Videoconferencing, SURFnet TV, Videoconferencing en Mirrors zijn verwijderd.
- De diensten SURFcontact en SURFmedia zijn toegevoegd.
- URL's naar rapportages zijn aangepast.

- Met het vervallen van de GigaPort User Board vergaderingen is dit overleg verwijderd als mogelijk platform waar SURFnet verantwoording aflegt over de opzet en omgang met de SLS.

Wijzigingen van versie 2.0 (1 mei 2007) opgenomen in versie 3.0 (juni 2008):

- De diensten News en SURFDetective zijn uit de SLS verwijderd. Deze diensten zijn uitgefaseerd.
- beschikbaarheidpercentage voor de dienst SURFlow is toegevoegd.
- URL's naar rapportages en dienstomschrijvingen zijn aangepast.

Wijzigingen van versie 1.0 (1 december 2006) opgenomen in versie 2.0 (1 mei 2007):

- Hoofdstuk 2 is aangevuld met de netwerkdiensten: Domeinnamen, Secondary Nameserving, NTP-dienst en IP-adressen.
- Hoofdstuk 3 'Beveiligingsdiensten' is toegevoegd.
- Hoofdstuk 4 'Authenticatie- en autorisatiediensten' is toegevoegd.
- Hoofdstuk 5 'Groepscommunicatiediensten' is toegevoegd.
- Hoofdstuk 6 'Content Delivery diensten' is toegevoegd.
- Hoofdstuk 7 'Overige diensten' is toegevoegd waaronder de storingsafhandeling.
- In hoofdstuk 2 is de URL opgenomen waar de rapportage te vinden is die betrekking heeft op de beschikbaarheid van de IP-aansluiting.
- In hoofdstuk 2 is de datum waarop gerapporteerd wordt over de beschikbaarheid van lichtpaden en de externe IP-connectiviteit is aangepast.