

type vraag	ingang	responstijd	opmerking
<b>Melden wijziging van de technische koppeling</b>	<a href="mailto:ondersteuning@govroam.nl">ondersteuning@govroam.nl</a>	2 werkdagen	<p>Minstens 2 werkweken voor de change moet alle benodigde informatie bij ons bekend zijn. De meeste changes betreffen aanpassing van een IP-adres bij de Deelnemer. govroam bereidt deze voor zodat de verbinding op elk gewenst moment door de Deelnemer zelf omgezet kan worden. govroam is niet rechtstreeks betrokken ten tijde van de daadwerkelijke technische wijziging; <a href="mailto:ondersteuning@govroam.nl">ondersteuning@govroam.nl</a> is alleen bereikbaar is tijdens kantooruren.</p> <p>Om veiligheidsredenen verstrekken wij pre-shared keys en andere gevoelige informatie uitsluitend <i>eenmalig</i> ten tijde van de aansluiting. Hierom kan niet langs deze weg gevraagd worden.</p>
<b>Security incident</b>	<a href="tel:0627594200">06 27594200</a>	4 werkuren	<p>Meld ernstige vermoedens van een datalek of een ander securityincident telefonisch via dit mobiele nummer.</p>
<b>Prioriteit 1 verstoring: landelijk</b>	088GOVROAM	4 werkuren	<p>Heeft u een onderbouwd vermoeden dat er een landelijke storing van govroam authenticaties optreedt? Meld deze telefonisch via 088GOVROAM. Let op: een verstoring op één aansluiting van een Deelnemer geldt als een Prioriteit 2 verstoring</p>
<b>Prioriteit 2 verstoring van een individuele Deelnemer-aansluiting, of van onderdelen landelijke diensten die niet de wifi-authenticaties hinderen.</b>	088GOVROAM of <a href="mailto:ondersteuning@govroam.nl">ondersteuning@govroam.nl</a>	8 werkuren	<p>Wanneer de verbinding tussen één Deelnemer en govroam verstoord is, meld dit dan telefonisch of via <a href="mailto:ondersteuning@govroam.nl">ondersteuning@govroam.nl</a>. Controleer eerst of het <a href="#">probleem in het eigen netwerk</a> optreedt. Vermeld exacte tijdstippen en gegevens waarmee wij de mogelijke problemen kunnen lokaliseren.</p>

<b>Ondersteuning bij implementatie of configuratie van RADIUS servers</b>	-	-	<p>Uw govroam-relatiemanager geeft aan welke kennis vereist is om de aansluiting te realiseren en verwijst naar online informatie zoals het <a href="#">cookbook</a> en <a href="#">netwerkvalkuilen</a>.</p> <p>Doorgaans is aansluiten op govroam een kwestie van een kleine aanpassing op de bestaande wifi-configuratie. De daarvoor benodigde kennis is binnen uw organisatie aanwezig of wordt extern betrokken. Stichting govroam past niet de configuratie van uw interne netwerk aan.</p>
<b>Individuele ondersteuning</b>	Uw eigen IT-afdeling	-	<p>Omdat stichting govroam geen kennis heeft van individuele gebruikersaccounts, specifieke instellingen binnen uw organisatie en de gebruikte apparaten en software, kan govroam geen individuele ondersteuning bieden. Hiervoor kunt u terecht bij uw eigen IT-afdeling. Indien nodig kan uw IT-afdeling contact opnemen met stichting govroam.</p>
<b>Overige technische vragen</b>	<a href="mailto:tech@govroam.nl">tech@govroam.nl</a>	5 werkdagen	<p>Wilt u meer technische achtergrondinformatie over de govroam-diensten, of bijvoorbeeld een bug in een van onze apps melden? Gebruik dan <a href="mailto:tech@govroam.nl">tech@govroam.nl</a></p>