

AllBest Security Systems BV

Steenstraat 74, 5981 AG, Panningen

T: 088-3082636 E: info@allbest.nl

I: www.allbest.nl



AllBest Service Level Agreement (SLA): Internet & Telefontie

Een SLA is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van dienstverlening zijn vastgelegd.

AllBest hanteert voor internetverbindingen, telefoniesystemen en intern netwerk diensten de volgende niveaus van SLA:

- 1: SLA B (Best Effort)
- 2: SLA N (Next Business Day)
- 3: SLA A (Always)

SLA	Service Window (bereikbaarheid)	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd (Inbehandeling)	KPI: Hersteltijd (Start werk)	Storings Monteur op locatie bij een volledige verstoring
0: Geen Contract (Geen SLA)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	90,00%	< 16 uur*	< 72 uur*	< Best Effort* (Kantoortijden)
1: (B= Best Effort)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	95,00 %	< 8 uur*	< 12 uur*	< 24 uur* (Kantoortijden)
2: (N= Next Business Day)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	99,60 %	< 4 uur*	< 6 uur*	< 12 uur* (Kantoortijden)
3: (A= Always)	24 x 7	99,90%	< 2 uur	< 6 uur	< 8 uur (24x7)

*Bij SLA:B als bij SLA:N gelden de uren binnen kantoortijden (Ma t/m Vrij tussen 08:30 en 17:00).

*Alleen SLA:A wordt berekend op basis van klokuren.

-Alle genoemde bedragen zijn excl. BTW

-Kabelschades is uitgesloten van de SLA

-Intern netwerk is uitgesloten van de SLA

-Niet door AllBest beheerde modem is uitgesloten van de SLA

AllBest Security Systems BV

Steenstraat 74, 5981 AG, Panningen
T: 088-3082636 E: info@allbest.nl
I: www.allbest.nl



AllBest Service Level Agreement (SLA): Alarm, Brandmeld, Toegang, Camera

AllBest hanteert voor inbraakalarm, brandalarm, camera observatie en toegangscontrole systemen de volgende niveaus van SLA:

- 1: SLA B (Best Effort)
- 2: SLA N (Next Business Day)
- 3: SLA A (Always)

SLA	Service Window (bereikbaarheid)	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd (Inbehandeling)	KPI: Hersteltijd (Start werk)	Storings Monteur op locatie bij dringende meldingen
0: Geen Contract (Geen SLA)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	90,00%	< 16 uur*	< 72 uur*	< Best Effort* (Kantoortijden)
1: (B= Best Effort)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	95,00 %	< 8 uur*	< 12 uur*	< 24 uur* (Kantoortijden)
2: (N= Next Business Day)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	99,60 %	< 4 uur*	< 6 uur*	< 12 uur* (Kantoortijden)
3: (A= Always)	24 x 7	99,90%	< 2 uur	< 6 uur	< 8 uur (24x7)

*Bij SLA:B als bij SLA:N gelden de uren binnen kantoortijden (Ma t/m Vrij tussen 08:30 en 17:00).

*Alleen SLA:A wordt berekend op basis van klokuren.

-Alle genoemde bedragen zijn excl. BTW

-Kabelschades is uitgesloten van de SLA

AllBest Security Systems BV

Steenstraat 74, 5981 AG, Panningen

T: 088-3082636 E: info@allbest.nl

I: www.allbest.nl



Aanmelding en communicatie

Middels de AllBest Klantenportal is 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan te maken op een bij AllBest afgenomen dienst. Ook buiten de kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld. www.allbest.nl > Helpdesk > Storing Melden

Storingen en werkzaamheden worden gemeld op onze website www.allbest.nl > Actuele Meldingen

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding via een ticket in onze Helpdesk. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Om aanspraak te maken op de SLA: A dient de klant buiten kantoortijden de storing ook telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van AllBest kan de klant buiten kantoortijden de AllBest Storingsdienst bereiken. De AllBest Storingsdienst neemt vervolgens binnen het gekozen contract tijd contact op met de klant.

KPI Betekenis:

KPI Beschikbaarheid = Percentage op jaarbasis dat deze dienst minimaal beschikbaar is.

KPI Responstijd = Tijd tussen melding aangemaakt en het in behandeling nemen.

KPI Hersteltijd = Tijd tussen melding in behandeling en start werkzaamheden

Wat valt onder de SLA?

Een SLA heeft alleen betrekking op volledige verstoring t/m het door AllBest beheerde modem.

Indien AllBest geen beheer heeft op het aanwezig modem, zullen wij bij verstoring altijd gaan testen met een eigen te plaatsen modem.

Alles wat vanuit het modem naar uw intern netwerk gaat valt hier buiten.

Daarom dient u bij een storing ook altijd eerst uw eigen interne netwerk (klantdomein) uit te sluiten.

Dit geldt ook wanneer het intern netwerk door ons is aangelegd, tenzij de klant ook een service contract heeft afgesloten voor het intern netwerk / apparatuur.

AllBest Security Systems BV

Steenstraat 74, 5981 AG, Panningen

T: 088-3082636 E: info@allbest.nl

I: www.allbest.nl



AllBest domein conform SLA

