

AllBest Service Level Agreement (SLA)

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

AllBest hanteert voor internet & telefonie diensten drie niveaus van SLA:

- SLA A+ (Always+)
- SLA A (Always)
- SLA N (Next Business Day)
- SLA B (Best Effort)

SLA	Service Window	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd	KPI: Hersteltijd
A+ (Always)	24 x 7	99,90 %	< 1 uur	< 6 uur
A (Always)	24 x 7	99,90%	< 2 uur	< 8 uur
N (Next Business Day)	Kantoortijden	99,60 %	< 4 uur*	< 8 uur*
B (Best Effort)	Kantoortijden	95,00 %	< 8 uur*	Best Effort*

*Zowel bij SLA: N als bij SLA B: gelden de uren binnen kantoortijden. Alleen SLA: A en A+ wordt berekend op basis van klokuren

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 > AllBest Klant Portal

Storingen en werkzaamheden worden gemeld op het AllBest Storingsportaal <https://storingsportaal.allbest.nl>

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 twee uur contact op met de klant.

AllBest Kantoortijden

Dag	Kantoortijden	SLA: A
Zondag	-	00:00 – 24:00 uur
Maandag	08:30 - 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Dinsdag	08:30 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Woensdag	08:30 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Donderdag	08:30 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Vrijdag	08:30 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Zaterdag	-	00:00 – 24:00 uur

AllBest Security Systems BV

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

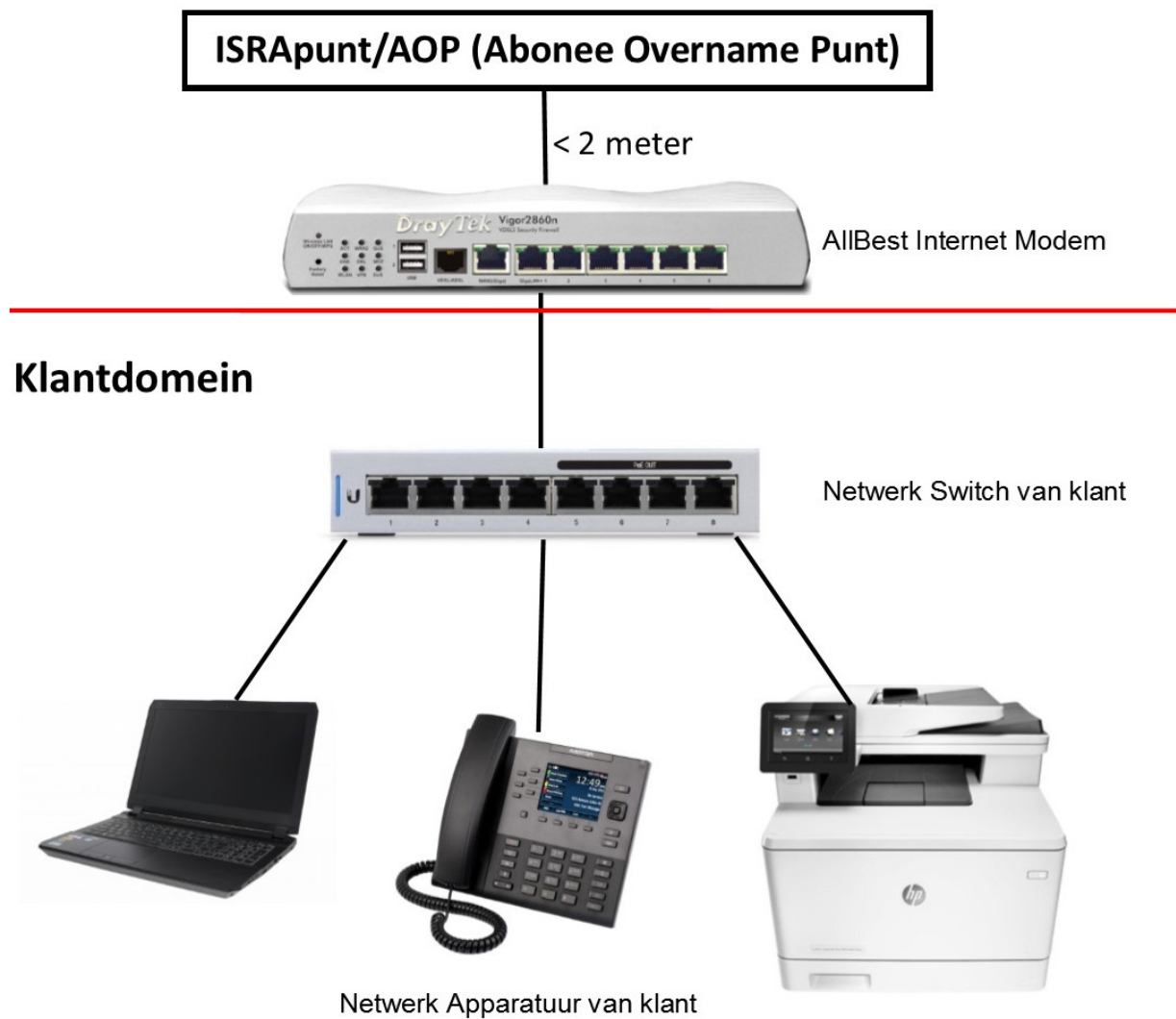


Wat valt onder de SLA?

Een SLA heeft alleen betrekking op storingen t/m het AllBest geleverde 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.

AllBest domein conform SLA



AllBest Security Systems BV

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



BETEKENIS ALLBEST INTERNET VERBINDING

Omschrijving Dienst:

- 1: VDSL | 50Mb/10Mb | Zakelijk | KPN | Entry | 12 Mnd | **SLA:B**
- 2: FTTH | 50Mb/50Mb | Zakelijk | KPN | Entry | 12 Mnd | **SLA:B**
- 3: FTTH | 100Mb/100Mb | Telewerken | GB | Entry | 12 Mnd | **SLA:B**
- 4: VDSL | 1Mb/1Mb | Zakelijk | KPN | Premium | 12 Mnd | **SLA:N**
- AllBest | Monitoring Pakket Basic & Upgrade Modem | SLA:B
- AllBest | VOIP | Cloud PABX | 1 telefoonnr | MOH | 12Mnd | SLA:N

Uitleg AllBest Internet profiel:

FTTH | 50Mb/50Mb | Zakelijk | KPN | Entry | 12 Mnd | **SLA:N**

Betekenis:

- FTTH / VDSL = Naam van de dienst
- 50Mb/50Mb = Download en Upload Snelheid
- Zakelijk = Standaard 1 vast public IP adres en de mogelijkheid om uit te breiden.
- Telewerken = Standaard 1 vast public IP adres en de mogelijkheid om uit te breiden.
- KPN / GB = Naam van Provider KPN / GlasvezelBuitenaf
- Entry = Overboeking (1:40)
- Premium = Overboeking (1:1) vaak voor telefonie verkeer
- 12 Mnd = Minimale Contractduur 12 maanden
- SLA = (Service Level Agreement)
- AllBest Monitoring = Updaten van firmware en monitoren van de internet modems
- AllBest VOIP Cloud PABX= Online telefooncentrale incl. 1 vast telefoonnummer