

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 vijf niveaus van SLA:

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

SLA	Service Window (bereikbaarheid)	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+)	24 x 7	99,60 %	< 4 uur*	< 8 uur*
N (Next Business Day)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	99,60 %	< 4 uur*	< 8 uur*
B (Best Effort)	Kantoortijden (08:30 – 17:00)	95,00 %	< 8 uur*	Best Effort*

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

*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://helpdesk.allbest.nl>

Als uitgangspunt voor de melding van een storing geldt altijd de schriftelijke melding 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 of 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.

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

