

Algemeen

Deze dienstbeschrijving omvat de specifieke kenmerken van de dienst DigiAlarm.net van ASB-Security BV, hierna te noemen ASB.

Inleiding

Wat biedt de dienst DigiAlarm.net

DigiAlarm.net is een alarmtransmissiedienst ten behoeve van alarmdoormelding van hoge risico-locaties (bekend als AL2 en AL3). De dienst maakt het mogelijk uw alarmsysteem door te laten melden naar uw meldkamer of Particuliere Alarm Centrale (PAC). DigiAlarm.net maakt geen gebruik van het onveilige openbare internet maar van besloten en gescheiden veilige verbindingen. De communicatie naar uw vertrouwde meldkamer/PAC verloopt rechtstreeks vanaf uw locatie zonder tussenkomst van partijen binnen- of buiten Nederland.

DigiAlarm.net heeft haar netwerk daarbij zo ingericht dat wordt voldaan aan de actuele eisen van uw verzekeraar. Voor de dienst betaalt u een vast bedrag per maand zonder aanvullende telefoon- en/of dataverkeerskosten.

De dienst werkt samen met alle gangbare alarmsystemen en verzorgt de alarmdoormelding naar uw meldkamer/PAC waarmee u een contract heeft afgesloten.

De dienst bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een vaste besloten verbinding (IP)
- Een draadloze (GPRS) back-up verbinding
- De DigiAlarmbox
- 24/7 beheer via het DigiAlarm.net Beheercentrum
- permanente kwaliteitsrapportages

Voordelen van de dienst DigiAlarm.net

Toekomstvast

Het Internet Protocol (IP) is vandaag de dag de communicatiestandaard, traditionele verbindingen zoals de analoge lijn en ISDN zullen binnen enkele jaren mogelijk zijn uitgefaseerd.

Kosteneffectief

Met DigiAlarm.net zijn alle kosten geïntegreerd in één vast maandbedrag. Dit tarief is voor de meeste objecten (aansluitingen) aantrekkelijker dan de totale abonnements- en verkeerskosten voor alarmdoormelding via traditionele netwerken.

Betrouwbaar en veilig

Met DigiAlarm.net ben u verzekerd van een robuuste en zeer betrouwbare alarmdoormelding naar uw meldkamer/PAC. DigiAlarm.net maakt geen gebruik van het onveilige open internet en is daarmee ongevoelig voor aanvallen van buitenaf (denk hierbij aan zgn. DDoS). Maximale betrouwbaarheid en veiligheid worden gegarandeerd omdat gebruik wordt gemaakt van het besloten netwerk van KPN alsmede een besloten draadloze back-upverbinding van een andere Nederlandse provider (hiermee worden twee compleet gescheiden alarmtransmissiepaden vanuit de locatie direct naar de meldkamer/PAC geboden). DigiAlarm.net biedt de mogelijkheid van service op afstand voor uw alarminstalleur (up-/download) en garantie op de DigiAlarmbox (alarmoverdrager) gedurende de looptijd van het contract.

Flexibel en end-to-end beheerd

DigiAlarm.net is inzetbaar met alle gangbare alarmsystemen en biedt permanente kwaliteitsmeting inclusief rapportage en voldoet aan de geldende eisen voor de beveiliging van de hogere risico's (AL2 en AL3). DigiAlarm.net is als enige alarmtransmissiedienst end-to-end door KIWA gecertificeerd conform de Europese norm voor alarmtransmissie-systemen en wordt mede daarom aanbevolen door meerdere partijen waaronder verzekeraars.

Informatie

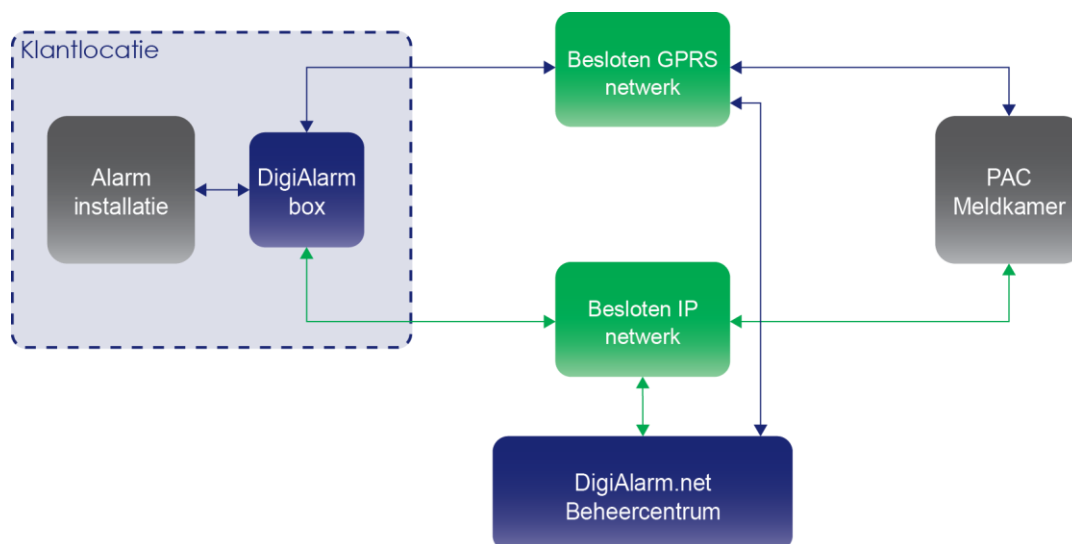
Op DigiAlarm.net vindt u altijd de meest actuele informatie over de dienst. Voor vragen of wanneer zich onverhoopt een probleem binnen de dienst voordoet kunt u met DigiAlarm.net desk contact opnemen via het telefoonnummer 0800 - 3444 2526 dit bereikbaar op werkdagen tussen 06.00 en 21.00 uur.

Voor calamiteiten buiten bovengenoemde werktijden kunt u het team van DigiAlarm.net bereiken middels de procedure die op www.digialarm.net staat beschreven. Voor toegang tot deze informatie dient u met uw persoonlijke code in te loggen.

Functionele beschrijving DigiAlarm.net

Hoe werkt DigiAlarm.net?

- Uw alarmsysteem wordt via de DigiAlarmbox aangesloten op het netwerk van DigiAlarm.net
- Via dit netwerk wordt een verbinding tot stand gebracht met uw meldkamer/PAC.
- De alarmmeldingen verlopen primair via dit vaste netwerk, dit is een besloten en veilige verbinding.
- Indien dit vaste netwerk niet beschikbaar is wordt automatisch gebruik gemaakt van de besloten back-up (GPRS) verbinding
- Beide verbindingen en de DigiAlarmbox worden permanent bewaakt door het DigiAlarm.net Beheercentrum.
- De gemiddelde jaarlijkse beschikbaarheid van de DigiAlarm.net dienst is minimaal 99,9%, e.e.a. conform EN50136
- Deze beschikbaarheid is via continue kwaliteitsrapportages (Verification of Performance/VoP) periodiek opvraagbaar.



Figuur 1: Globale schets oplossing van DigiAlarm.net

Kwaliteitsrapportage (VoP)

Deze rapportage waarin de beschikbaarheid en transmissietijden van uw DigiAlarm.net aansluiting staan vermeld, is binnenkort via www.digialarm.net opvraagbaar.

DigiAlarmbox

De DigiAlarmbox waarop vrijwel alle gangbare alarmsystemen kunnen worden aangesloten is onderdeel van de dienst. Door de aanwezigheid van een batterij back-up (accu) zal deze ook bij stroomuitval door blijven functioneren. Gedurende de gehele looptijd van het contract wordt op de DigiAlarmbox garantie verleend. Het actuele overzicht van te koppelen alarmsystemen en/of alarmprotocollen is beschikbaar op www.digialarm.net/alarmprotocollen.

Tarieven

DigiAlarm.net kent een vast tarief van € 54,90 per maand zonder bijkomende verkeers- en/of data-kosten dit is inclusief het gebruik en de huur van de DigiAlarmbox.

De eenmalige kosten bedragen € 269,00

De kosten voor installatie van de DigiAlarmbox, het aansluiten van uw alarminstallatie op de DigiAlarmbox en eventueel meerwerk zoals bekabeling, worden rechtstreeks door uw alarminstallateur met u verrekend.

Overige kosten:

Ophefkosten buiten de contractstermijn: € 100,00 eenmalig

Ophefkosten binnen de contractstermijn: € 15,00 per maand per resterende contract-termijn-maand.
Dit na de initiële termijn van 12 maanden; voor deze eerste 12 maanden geldt het tarief van € 54,90 per maand.

Contract overname: € 65,00 eenmalig

Verhuiskosten: € 219,00 eenmalig

Alle eenmalige hiervoor genoemde bedragen zijn exclusief BTW

Facturering en factuurnavraag

ASB verrekent vooraf de maandelijkse en eenmalige kosten van de dienst DigiAlarm.net door middel van een automatische incasso. De initiële contractstermijn is 5 jaar. Na deze periode wordt de dienst stilzwijgend met steeds 1 jaar verlengd.

Voor vragen over de DigiAlarm.net dienst of over uw factuur kunt u een terugbelverzoek op de DigiAlarm.net site plaatsen met voorkeur voor dag en tijd dat u teruggebeld wenst te worden. De medewerker van de DigiAlarm.net team zal u zoveel als mogelijk op het door u genoemde tijdstip en dag contact met u opnemen (werkdagen 08:30 - 17:00).

Aanvraag en voortgang daarvan

DigiAlarm.net aansluiting aanvragen

De meest eenvoudige en snelle manier om een DigiAlarm.net aansluiting aan te vragen is via www.digialarm.net. Dit kan ook via de DigiAlarm.net desk via het telefoonnummer 0800 - 3444 2526, tussen 09.00 en 17.00 uur, dan wel via een mail aan info@digialarm.net. Een aanvraag kan door zowel u als klant, uw alarminstallateur, als ook uw meldkamer/PAC worden gedaan. De orderbevestiging wordt altijd naar de opdrachtgever verstuurd, normaal gesproken bent u als klant de opdrachtgever van de DigiAlarm.net aansluiting. Ook worden uw alarminstallateur en meldkamer/PAC over uw aanvraag geïnformeerd.

Na ontvangst van uw volledig ingevuld DigiAlarm.net aanvraagformulier wordt:

- door DigiAlarm.net de benodigde verbinding aangevraagd
- u en uw alarminstallateur op de hoogte gehouden van de voortgang en planning/datum van installatie
- door uw alarminstallateur¹ de DigiAlarmbox bij u op klantlocatie geïnstalleerd
- daarbij de alarmdoormelding naar uw meldkamer/PAC uitvoerig door uw alarminstallateur getest
- door uw alarminstallateur¹ na een succesvolle oplevering van de DigiAlarm.net aansluiting met u een Protocol van Oplevering (PVO) overlegt, wat door uw alarminstallateur en u dient te worden ondertekend
- dit getekend PVO dient door uw alarminstallateur¹ zo spoedig mogelijk te worden teruggestuurd naar ASB via post of mail (info@digialarm.net)

Verantwoordelijkheden bij installatie

Uw alarminstallateur:

- is verantwoordelijk voor het installeren en beheer van uw alarmsysteem op de klantlocatie
- verzorgt de installatie¹ van de DigiAlarmbox en de aansluiting van het alarmsysteem daarop
- test¹ het verzenden en ontvangen van berichten met uw meldkamer/PAC en levert het complete alarmtransmissiesysteem werkend op waarna een PVO dient te worden ondertekend door beide partijen

DigiAlarm.net:

- levert de DigiAlarmbox aan de alarminstallateur¹ ten behoeve van installatie op de klantlocatie
- verzorgt de verbindingen (vaste en draadloze back-up alarmtransmissie) op klantlocatie,
- ondersteunt via het DigiAlarm.net Beheercentrum de alarminstallateur¹ bij het in bedrijfstellen van de DigiAlarmbox en het succesvol opleveren van de DigiAlarm.net aansluiting bij u op locatie

Uw DigiAlarm.net abonnement wijzigen

DigiAlarm.net heeft een contracttermijn van 5 jaar, dat stilzwijgend telkens met 1 jaar wordt verlengd. Het opzeggen van de dienst dient tijdig en wel 3 maanden voor het einde van de lopende contractperiode, schriftelijk te gebeuren.

Mogelijke storingen in uw alarmdoormelding

Een storing van uw alarmdoormelding kan worden veroorzaakt binnen drie domeinen: 1) uw alarminstallatie en/of DigiAlarmbox, 2) in het netwerk van DigiAlarm.net of 3) binnen het meldkamer/PAC-domein.

De dienst DigiAlarm.net wordt voortdurend (24/7) bewaakt door het DigiAlarm.net Beheercentrum, inclusief de DigiAlarmbox en de verbindingen naar de meldkamers/PAC's. Als DigiAlarm.net een storing constateert zal zij aanvangen met het herstelproces.

1) van toepassing indien uw alarminstallateur partner is van DigiAlarm.net en heeft aangegeven dat hij de DigiAlarmbox installeert. Indien dit niet het geval is wordt de DigiAlarmbox door een door DigiAlarm.net aan te wijzen partij geïnstalleerd.

Service & garantie

Beschikbaarheid van de dienst DigiAlarm.net

DigiAlarm.net is een dienst geschikt voor alarmdoormelding voor AL2 & AL3 niveau risicolocaties en garandeert conform de geldende regelgeving een minimale gemiddelde jaarlijkse beschikbaarheid van 99,9%.

Bereik en beschikbaarheid van het GPRS-netwerk

DigiAlarm.net gaat er van uit dat het GPRS bereik op de aan te sluiten locatie voldoende is. Uw alarminstallateur¹ zal bij de installatie van uw DigiAlarm.net aansluiting het GPRS bereik testen. Indien er geen of onvoldoende bereik is kan een GPRS buitenantenne noodzakelijk zijn. De kosten hiervoor zal uw alarminstallateur aan u doorbelasten.

Service en garantie op de DigiAlarmbox

De DigiAlarmbox wordt in bruikleen verstrekt en kent daarmee een garantieperiode zolang het contract loopt. Mocht de DigiAlarmbox onverhoopt door een fabricagefout defect raken, zal door DigiAlarm.net een nieuwe DigiAlarmbox beschikbaar worden gesteld. Voor de vervanging gedurende de eerste 12 maanden van het contract geldt een "all-in" garantie. Dit betekent dat u gedurende deze periode geen kosten voor deze vervanging van de DigiAlarmbox door uw alarminstallateur² krijgt doorbelast. Na deze periode van 12 maanden duurt de garantie op de DigiAlarmbox voort, echter zullen de kosten voor vervanging en of werkzaamheden aan u worden doorbelast. Werkzaamheden rondom de DigiAlarmbox en het opnieuw testen van de alarmdoormelding met uw meldkamer/PAC vallen onder de verantwoordelijkheid van uw alarminstallateur. Eventuele kosten die hier uit voort vloeien, zullen door hem rechtstreeks aan u worden doorbelast.

- 1) van toepassing indien uw alarminstallateur partner is van DigiAlarm.net en heeft aangegeven dat hij de DigiAlarmbox installeert. Indien dit niet het geval is wordt de DigiAlarmbox door een door DigiAlarm.net aan te wijzen partij geïnstalleerd.
- 2) van toepassing indien uw alarminstallateur partner is van DigiAlarm.net en heeft aangegeven dat hij service verleent op de DigiAlarmbox. Indien dit niet het geval is wordt de service op de DigiAlarmbox door het service team van DigiAlarm.net uitgevoerd.

Bezoek www.digialarm.net voor alle overige actuele informatie