

Algemeen

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

Inleiding

Wat biedt de dienst DigiAlarm

DigiAlarm is een alarmtransmissiedienst ten behoeve van alarmdoormelding van risico-locaties conform de VRKI 2.0 mei 2018 (bekend als AT2, AT3, AT4). De dienst maakt het mogelijk uw alarmpaneel door te laten melden naar uw meldkamer of Particuliere Alarm Centrale (PAC). DigiAlarm dienst **Risicoklasse 4-PLUS (AT4)** 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 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 alarmpanelen en verzorgt de alarmdoormelding naar uw meldkamer/PAC waarmee u een contract heeft afgesloten.

De dienst bestaat uit de volgende onderdelen:

- Vaste besloten verbinding (IP) (dit alleen voor dienst Risicoklasse 4-PLUS), voor de overige diensten wordt gebruik gemaakt van de internetaansluiting van de klant;
- Draadloze (besloten GPRS) back-upverbinding;
- DigiAlarmbox;
- 24/7 beheer via het DigiAlarm Monitoringcentrum ;
- Permanente kwaliteitsrapportages;

Voordelen van de dienst DigiAlarm

Toekomstvast

DigiAlarm maakt gebruik van het zogenaamde Internet Protocol (IP) hetgeen vandaag de dag de communicatiestandaard is.

Kosteneffectief

Met DigiAlarm zijn alle kosten geïntegreerd in één vast maandbedrag abonnement- en verkeerskosten.

Betrouwbaar en veilig

Met DigiAlarm bent u verzekerd van een robuuste en zeer betrouwbare alarmdoormelding naar uw meldkamer/PAC. DigiAlarm **Risicoklasse 4-PLUS** 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-up verbinding van een andere Nederlandse provider (hiermee worden twee compleet gescheiden en besloten alarmtransmissiepaden vanuit de locatie direct naar de meldkamer/PAC geboden). DigiAlarm biedt de mogelijkheid van service op afstand voor uw installateur (up-/download) en garantie op de DigiAlarmbox (alarmoverdrager) gedurende de looptijd van het contract.

Flexibel en end-to-end beheerd

DigiAlarm is inzetbaar met alle gangbare alarmpanelen en biedt permanente kwaliteitsmeting inclusief rapportage en voldoet aan de geldende eisen voor de beveiliging van standaard risico's (AT2) en de hogere risico's (AT3 en AT4). DigiAlarm Risicoklasse 4-PLUS transmissieklasse (AT4) 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

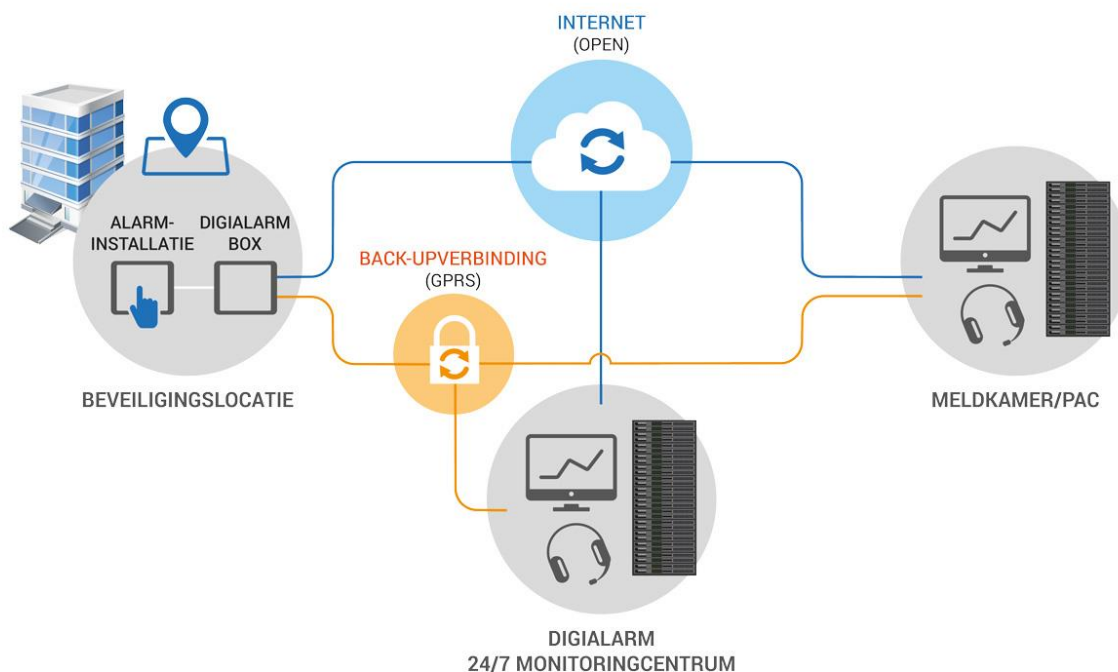
Op www.digialarm.net vindt u altijd de meest actuele informatie over de dienst. Voor vragen of wanneer zich onverhoopt een probleem binnen de dienst voordoet kunt u contact opnemen met het DigiAlarm monitoringcentrum via het telefoonnummer 0800 - 344 42 52.

Functionele beschrijving DigiAlarm

Hoe werkt DigiAlarm?

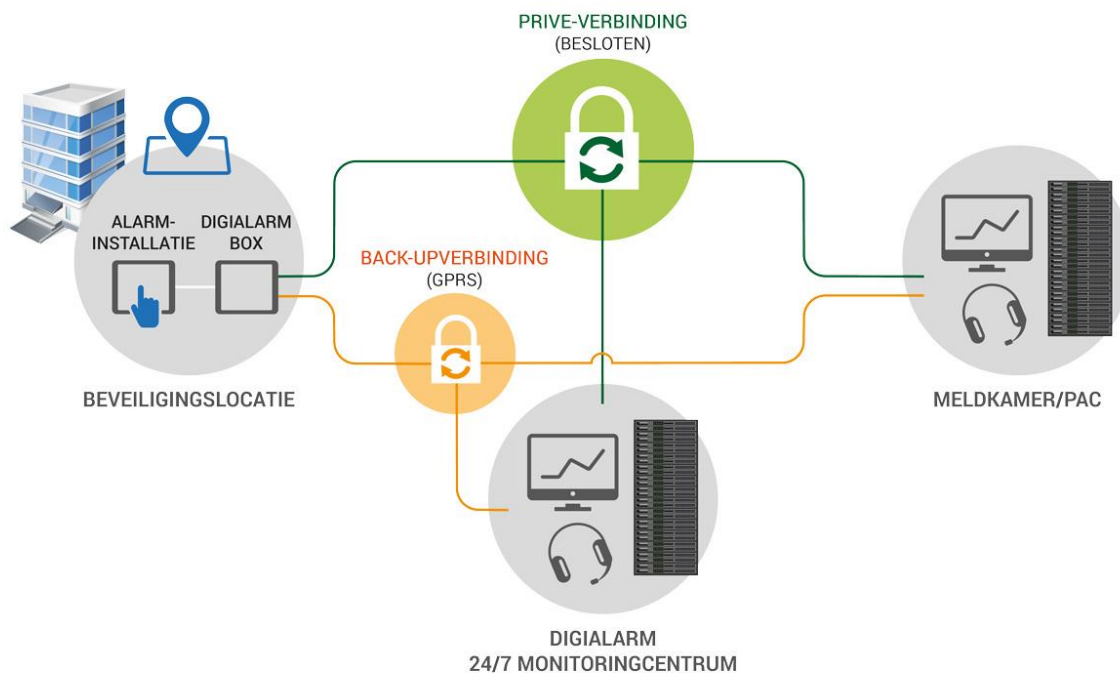
- Uw alarmpaneel wordt via de DigiAlarmbox aangesloten op het netwerk van DigiAlarm;
- Via dit netwerk wordt een verbinding tot stand gebracht met uw meldkamer/PAC;
- De alarmmeldingen verlopen primair via dit vaste netwerk, dit is een besloten en veilige verbinding;
- Indien dit vaste netwerk niet beschikbaar is wordt automatisch gebruik gemaakt van de besloten back-up (GPRS) verbinding;
- Beide verbindingen en de DigiAlarmbox worden permanent bewaakt door het DigiAlarm monitoringcentrum ;
- De gemiddelde jaarlijkse beschikbaarheid van de dienst DigiAlarm Risicoklasse 4-PLUS is minimaal 99,9%, e.e.a. conform VRKI 2.0 en de EN 50136;
- Deze beschikbaarheid is via continue kwaliteitsrapportages (Verification of Performance/VoP) periodiek opvraagbaar.

Schematische weergave van de inrichting van DigiAlarm Risicoklasse 2-4, maakt gebruik van het open internet op klantlocatie



Figuur 1: Globale schets oplossing van DigiAlarm via de beschikbare internetaansluiting op klantlocatie.

Schematische weergave unieke inrichting van DigiAlarm Risicoklasse 4-PLUS met privé (besloten) verbinding, de meest veilige oplossing



Figuur 1: Globale schets oplossing van DigiAlarm via een privé (besloten verbinding) op klantlocatie.

Kwaliteitsrapportage (VoP)

Deze rapportage betreft de beschikbaarheid en transmissietijden van uw DigiAlarm aansluiting.
U kunt deze rapportage opvragen via info@digialarm.net onder vermelding van uw contractnummer.

DigiAlarmbox

De DigiAlarmbox waarop vrijwel alle gangbare alarmpanelen 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 de te koppelen alarmpanelen en/of alarmprotocollen staat in het document 'Alarmpaneel koppelingen op DigiAlarmbox' Deze is beschikbaar op de website:

https://www.digialarm.net/wp-content/uploads/2019/03/DAn_DAb_Alarmpaneel-koppelingen_v1-3.pdf

Tarieven abonnement

Actuele tarieven voor de verschillende risicoklassen en transmissieclassen staan vermeld op de website digialarm.net/diensten.

Overige tarieven

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

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

Bij beëindiging van contract: De DigiAlarmbox is eigendom van DigiAlarm en wordt in bruikleen verstrekt. Bij beëindiging van de contract met DigiAlarm dient dit apparaat geretourneerd te worden aan DigiAlarm (eventueel via uw installateur). Indien binnen een maand na beëindiging van de contract de DigiAlarmbox niet is ontvangen wordt door DigiAlarm een eenmalig bedrag van € 350,- bij de klant in rekening gebracht.

Alle hiervoor genoemde eenmalige bedragen zijn exclusief BTW.

Facturering en factuurnavraag

ASB verrekenet vooraf de maandelijkse en eenmalige kosten van de dienst DigiAlarm 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 dienst DigiAlarm of over uw factuur kunt u een terugbelverzoek op de site www.digialarm.net plaatsen met voorkeur voor dag en tijd dat u teruggebeld wenst te worden. De medewerker van de DigiAlarm orderdesk zal u, zoveel als mogelijk, op door u genoemde dag en tijdstip contact met u opnemen (op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur).

Aanvraag en voortgang daarvan

DigiAlarm aansluiting aanvragen

De meest eenvoudige en snelle manier om een DigiAlarm aansluiting aan te vragen is via www.digialarm.net. Dit kan ook via de DigiAlarm orderdesk met telefoonnummer 0800 - 344 42 52, werkdagen van 08.30 - 17.00 uur, of per email aan: info@digialarm.net. Een aanvraag kan door zowel u als klant, uw installateur, als ook uw meldkamer/PAC worden gedaan. De orderbevestiging wordt altijd naar de opdrachtgever verstuurd, veelal bent u als klant de opdrachtgever van de DigiAlarm aansluiting. Ook worden uw installateur en meldkamer/PAC over uw aanvraag geïnformeerd.

Na ontvangst van uw volledig ingevuld DigiAlarm aanvraagformulier wordt:

- door DigiAlarm de benodigde verbinding aangevraagd;
- u en uw installateur op de hoogte gehouden van de voortgang en planning/datum van installatie;
- door uw installateur* de DigiAlarmbox bij u op klantlocatie geïnstalleerd;
- daarbij de alarmdoormelding naar uw meldkamer/PAC uitvoerig door uw installateur getest;
- door uw installateur* na een succesvolle oplevering van de DigiAlarm aansluiting met u een Proces-Verbaal van Oplevering (PVO) overlegd, wat door uw installateur en u dient te worden ondertekend;
- dit getekend PVO dient door uw installateur* 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 alarminstallatie op de klantlocatie;
- verzorgt de installatie* van de DigiAlarmbox en de aansluiting van het alarmpaneel daarop;
- test* 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:

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

Uw DigiAlarm abonnement wijzigen

DigiAlarm heeft een initiële 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. In overleg zijn andere looptijden bespreekbaar.

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;
- 3) binnen het meldkamer/PAC-domein.

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

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

Service & garantie

Beschikbaarheid van de dienst DigiAlarm

DigiAlarm is een dienst geschikt voor alarmdoormelding voor locaties met risicoklassen 2, 3 en 4 en garandeert conform de geldende regelgeving op de dienst Risicoklasse 4-PLUS een minimale gemiddelde jaarlijkse beschikbaarheid van 99,9%. De beschikbaarheid van de diensten Risicoklasse 2 en 3 worden onder andere bepaald door de kwaliteit van de internet aansluiting en infrastructuur van de klant, als gevolg daarvan kunnen geen garanties voor deze verbinding worden afgegeven. Wel kan middels de continue kwaliteitmeting van DigiAlarm maandelijks inzicht worden verkregen of de kwaliteit van de interaansluiting van de klant en of deze voldoende is voor de betreffende risicoklasse.

Bereik en beschikbaarheid van het GPRS netwerk

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

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 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 installateur*** 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 installateur. Eventuele kosten die hier uit voort vloeien, zullen door hem rechtstreeks aan u worden doorbelast.

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

*** Van toepassing indien uw installateur partner is van DigiAlarm 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 uitgevoerd.

Bezoek www.digialarm.net voor alle overige actuele informatie.

Hoe kunt u DigiAlarm bereiken

Telefoon: 0800 - 344 42 52

Keuze menu:

1. DigiAlarm aanvragen, opzeggen, verhuizen
2. Storing melden
3. Factuur of overige vragen
4. In bedrijf stellen DigiAlarmbox
5. Technische vragen

Tijden:

Orderdesk	Werkdagen: 08.30 - 17.00 uur
Monitoringcentrum	24/7
Orderdesk	Werkdagen: 08.30 - 17.00 uur
Monitoringcentrum	Werkdagen: 05.00 - 21.00 uur
Monitoringcentrum	Werkdagen: 05.00 - 21.00 uur