Network Care Supportafspraken

De Netwerkfabriek | Versie 3.3 | 23 oktober 2026

Definitieve standaardbijlage voor nieuwe Network Care-offertes. Het gekozen pakket, de beheerde omgeving, aangewezen contactpersonen en eventuele afwijkende afspraken worden in de offerte vastgelegd. Bestaande ondertekende afspraken wijzigen niet automatisch.

1. Bereikbaarheid en eerste reactie

Servicevenster: maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, Nederlandse feestdagen uitgezonderd. Alle tijden zijn lokale Nederlandse tijd (Europe/Amsterdam). Dit servicevenster is voor Basic, Plus en Pro gelijk.

Meldingen worden gedaan via het in de offerte of bij de start van de dienstverlening afgesproken supportadres of telefonisch. De Netwerkfabriek registreert de melding in het CRM. Het supportadres en telefoonnummer worden bij de start aan de klant bevestigd.

Binnen **8 service-uren** na ontvangst volgt een eerste inhoudelijke reactie met beoordeling, prioriteit en vervolgafspraak. Buiten het servicevenster telt de tijd niet door. Een ontvangstbevestiging is geen inhoudelijke reactie. Voorbeeld: vrijdag 16.00 uur ontvangen betekent uiterlijk maandag 16.00 uur reageren, als maandag geen feestdag is.

Er is geen gegarandeerde oplostijd. Herstel hangt onder meer af van oorzaak, benodigde toegang en leveranciers. Buiten het servicevenster wordt uitsluitend op afzonderlijke afspraak gewerkt; avond-, weekend- en spoeddekking zijn niet standaard inbegrepen.

Pakketten en inbegrepen tijd

2. Wat zit in het abonnement?

Pakket	Support op afstand per kalendermaand	Evaluatie en vastlegging
Basic	30 minuten	Jaarlijks: advies en basisoverzicht van de IT-omgeving.
Plus	60 minuten	Halfjaarlijks: beknopt verbeteroverzicht en uitgebreid IT-overzicht.
Pro	120 minuten	Per kwartaal: verbeterplan met prioriteiten en begroting; continuïteits- en herstelafspraken.

Alle pakketten bieden een vast aanspreekpunt, meldingregistratie, eerste beoordeling en coördinatie van storingen binnen de overeengekomen dienstverlening. Evaluaties verbruiken geen supportminuten. Ongebruikte supportminuten vervallen aan het einde van de kalendermaand.

Tijd en facturatie

3. Reguliere ondersteuning achteraf afrekenen

Reguliere ondersteuning wordt uitgevoerd op verzoek van de aangewezen contactpersonen, binnen de overeengekomen dienstverlening. Tijd boven de inbegrepen maandtijd wordt maandelijks achteraf gefactureerd tegen **EUR 95,00 per uur exclusief btw**, tenzij de offerte expliciet een ander tarief vermeldt. Hiervoor is **geen afzonderlijk akkoord per melding** nodig.

Bij de factuur ontvangt de klant een overzicht met datum, meldingsnummer, werkzaamheden, werkelijke tijd, verrekende tijd, bundelverbruik en aanvullende kosten. Werkelijke tijd en contractueel verrekende tijd worden afzonderlijk getoond; hetzelfde werk wordt niet dubbel berekend.

Tijd en vervolgafspraken

4. Minimum en afronding

Voor iedere daadwerkelijk behandelde reguliere supportmelding geldt een **minimum van 15 minuten**, ook bij verbruik van inbegrepen maandtijd. Daarna wordt de totale actieve behandeltijd per melding naar boven afgerond op **5 minuten**. Het minimum is een rekeneenheid en geen verklaring dat er 15 minuten is gewerkt.

Werkelijk behandeld	Verrekende tijd
6 minuten	15 minuten
18 minuten	20 minuten
31 minuten	35 minuten

Eén melding is één afgebakende hulpvraag of wijzigingsopdracht. Vervolgcontacten en heropening over dezelfde nog niet opgeloste hulpvraag krijgen geen nieuw minimum. Samenhangende werkzaamheden die als één opdracht zijn aangevraagd en afgehandeld, worden niet kunstmatig gesplitst. Een geannuleerd verzoek zonder behandeling krijgt geen minimum.

Bij behandeling over meerdere kalendermaanden wordt handmatig gecontroleerd dat het minimum niet opnieuw wordt toegepast en dat bundelverbruik en extra tijd juist over de maanden zijn verdeeld.

5. Vooraf overleg bij grotere werkzaamheden

Zodra naar verwachting **meer dan 2 uur totale behandeltijd voor één melding** nodig is, wordt het vervolg vooraf afgestemd. Deze grens geldt ongeacht de resterende maandbundel. Zonder vervolgafspraak wordt het werk boven die grens niet stilzwijgend voortgezet.

Projecten, migraties, nieuwe installaties, grotere wijzigingen, werkzaamheden op locatie, licentieaankopen en andere externe kosten worden altijd afzonderlijk afgesproken. Het tarief en de begrotingsbasis (vaste prijs of nacalculatie) staan in de betreffende offerte. De supportafronding geldt niet automatisch voor projecturen.

6. Tijd die niet aanvullend wordt berekend

Wachttijd zonder actieve behandeling telt niet mee. Herstel van een eigen uitvoeringsfout wordt niet aanvullend gefactureerd. Actief onderzoek en overeengekomen leverancierscoördinatie tellen wel mee. Apart betaald monitoring-, firmware- en werkplekbeheer wordt niet opnieuw uit de supportbundel betaald. Evaluaties blijven inbegrepen pakketwerk.

Werkzaamheden en grenzen

7. Voorbeelden van standaardwijzigingen

Onderstaande wijzigingen betreffen één afgebakende handeling op afstand in een bestaande beheerde omgeving. Er wordt verwacht dat deze vaak binnen 15 minuten passen; dit is geen vaste oplosgarantie. De afrekenregels van onderdeel 4 blijven gelden.

Wijziging	Voorwaarden en afbakening
Wachtwoord resetten of account ontgrendelen	Eén bestaand account; identiteit en bevoegdheid controleren. Vermoeden van misbruik wordt afzonderlijk beoordeeld.
Bestaande niet-beheerdersgroep aanpassen	Alleen op verzoek van een bevoegde opdrachtgever; geen nieuw rechtenontwerp.
Toegang tot gedeelde mailbox wijzigen	Bestaande mailbox; toestemming van de bevoegde eigenaar.
Mailboxalias of afwezigheidsbericht aanpassen	Bestaande mailbox en geverifieerd domein; externe doorsturing vereist expliciete controle en toestemming.
Netwerkprinter opnieuw koppelen	Eén beheerde werkplek en bestaande printer; geen hardwareherstel of complexe driverproblemen.
Bekend apparaat opnieuw met wifi verbinden	Bestaand netwerk; geen dekkingsonderzoek of wijziging van het beveiligingsbeleid.
MFA opnieuw registreren	Alleen na passende identiteitscontrole en toestemming; geen uitschakeling of omzeiling van MFA.

Nieuwe accounts, volledige onboarding/offboarding, licentieaankopen, firewall/VPN-wijzigingen, structurele DNS-wijzigingen, migraties en gegevensherstel zijn geen vaste kwartierhandelingen. Omvang en aanpak worden afzonderlijk beoordeeld. De voorbeelden geven geen recht op ondersteuning van diensten die niet zijn afgenomen.

Dekking en bijzondere afspraken

8. Dekking, veiligheid en bijzondere afspraken

De offerte benoemt de beheerde diensten, apparaten, werkplekken, locaties, licenties en contactpersonen. Toegangs- en beveiligingswijzigingen vereisen controle van identiteit, bevoegdheid en benodigde toestemming. Er is geen automatische toestemming voor extra kosten of werkzaamheden buiten scope.

Een verhoogde SLA is alleen een afzonderlijke optie bij Pro of expliciet Pro-maatwerk. Dekking, reactietijden, beschikbare vervanging en meerprijs worden eerst schriftelijk bevestigd. De gewone pakketnaam geeft geen recht op 24/7-dekking of een gegarandeerde hersteltijd.

Back-upscope, bewaartermijnen, controles, hersteltests en eventuele afspraken over maximaal gegevensverlies (RPO) en herstelduur (RTO) gelden alleen als die dienst met deze afspraken expliciet is overeengekomen. Deze supportbijlage creëert op zichzelf geen back-up- of herstelgarantie.

Klantgebonden onderhoudsvensters, escalatie, vervanging, overdracht bij einde beheer en eventuele aanvullende beveiligings- of verwerkersafspraken worden bij de betreffende dienst vastgelegd. Deze bijlage vormt samen met de offerte en de daarin van toepassing verklaarde algemene voorwaarden de afspraken voor de dienstverlening. Afwijkingen worden uitdrukkelijk schriftelijk vastgelegd.

Beheer van werkplekken

9. Werkplekbeheer Plus en Pro

Network Care Basic omvat geen werkplekbeheer. Bij afname van Network Care Plus of Pro geldt als dienstvoorwaarde: iedere gebruiker van de onder beheer genomen werkplekken heeft minimaal een actieve Microsoft 365 Business Premium-licentie. Voor het afgesproken serviceaccount in de klanttenant is minimaal Microsoft 365 Business Standard vereist. Licentiekosten worden afzonderlijk opgenomen; de pakketprijs omvat deze niet. Dit zijn voorwaarden van De Netwerkfabriek voor deze dienstverlening. Business Standard geeft op zichzelf geen recht op Intune of alle beveiligingsfuncties; aanvullende rechten voor gebruikte functies worden vooraf gecontroleerd. Een puur beheerdersaccount vereist volgens Microsoft niet in alle situaties een Intune-licentie.

Werkplekbeheer is een afzonderlijk gespecificeerde maanddienst per geregistreerde werkplek; het aantal staat in de offerte. Een Network Care-pakketnaam geeft op zichzelf geen recht op onbeperkt werkplekbeheer. De werkplekken moeten vooraf correct in Microsoft Intune zijn ingeschreven, gekoppeld zijn aan de klanttenant en een ondersteund besturingssysteem hebben. Beheertoegang met passende rollen en MFA moet beschikbaar zijn. De klant zorgt voor een internetverbinding, tijdige synchronisatie en medewerking aan herstarts. Onboarding, tenantinrichting, enrollment en herstel van ontbrekende randvoorwaarden worden afzonderlijk afgesproken.

Het reguliere beheer wordt centraal uitgevoerd vanuit de klanttenant, via Intune en de overeengekomen Microsoft-beheerportalen. Er is geen verplichting om periodiek handmatig op iedere pc in te loggen of een apparaat afzonderlijk op locatie te inspecteren. Een apparaat dat offline is of niet synchroniseert kan niet worden bijgewerkt; dit wordt als aandachtspunt gemeld. Daaruit volgt geen automatische verplichting tot onbeperkt individueel herstel.

Dienst	Inbegrepen centraal onderhoud
Werkplekbeheer Plus	Minimaal maandelijks beoordelen van de beschikbare Intune-rapportages over inschrijving, laatste synchronisatie, update- en beleidsstatus. Beheren van reeds afgesproken updatebeleid en aanbieden van beveiligings- en kwaliteitsupdates van het ondersteunde besturingssysteem en de benoemde, via de afgesproken middelen beheerde software. Controleren van de beschikbare status van de afgesproken endpointbeveiliging. Herstarts volgens het onderhoudsbeleid.
Werkplekbeheer Pro	Plus, met minimaal wekelijkse beoordeling van deze rapportages, opvolging via de hieronder genoemde centrale handelingen en een beknopt maandelijks overzicht van werkplekstatus en openstaande aandachtspunten. Geen continue menselijke beveiligingsbewaking.

Werkplekonderhoud en aanvullend werk

Inbegrepen, zonder verbruik van supportminuten: het beoordelen van de genoemde rapportages; vastleggen en melden van afwijkingen; onderhouden van reeds overeengekomen Intune-profielen en updatebeleid; via het beheerportaal opnieuw aanbieden van een bestaande beleids-, update- of synchronisatieopdracht; en controleren van het resultaat in de beschikbare rapportages. Deze handelingen worden binnen het bestaande beheerontwerp uitgevoerd, zonder nieuwe inrichting of individueel storingsonderzoek. Bij een niet-opgeloste afwijking leggen we de bevinding vast en stemmen we de vervolgaanpak af. Dit is geen onbeperkte herstelverplichting.

Afzonderlijk te behandelen support of projectwerk: interactieve hulp op een pc, handmatig per apparaat installeren of repareren, foutanalyse waarvoor afzonderlijk storingsonderzoek nodig is, herstel van een beschadigd besturingssysteem of applicatie, opnieuw inschrijven, herinstallatie, migratie, nieuw beleid of nieuwe software-inrichting, gegevensherstel en werk op locatie. De aard, reden en afrekening van aanvullend werk worden vooraf gemeld en vastgelegd; uitvoering en tijdregistratie volgen de supportafspraken, inclusief de overleggrens bij meer dan twee uur. Projectwerk vereist een afzonderlijke afspraak. Inbegrepen centrale onderhoudshandelingen worden niet alsnog als supporttijd geboekt; herstel van eigen uitvoeringsfouten wordt niet aanvullend berekend.

Niet inbegrepen: hardware, licenties, onbeperkte gebruikerssupport, back-up, SOC/MDR, 24/7-opvolging, niet-afgesproken applicaties en garantie dat updates, beveiligingsincidenten of dataverlies worden voorkomen. Ontbrekende toegang, licenties of enrollment worden niet stilzwijgend door handmatig maandelijks beheer vervangen. Afwijkingen vereisen een vooraf vastgelegde aanvullende afspraak.

Beheer van netwerkapparaten

10. Apparaatbeheer en onderhoud

Apparaatbeheer wordt per overeengekomen apparaat afgerekend. Model, locatie, bestaande configuratie, beschikbare beheerfuncties, toegangsrechten en onderhoudsvenster worden bij de start vastgelegd. Controle van de beheerstatus vindt minimaal maandelijks plaats; beschikbare relevante firmware-updates worden beoordeeld en binnen een afgesproken onderhoudsvenster uitgevoerd. Updates kunnen tijdelijke onderbreking veroorzaken.

Dienst	Afbakening
UniFi-gateway / FortiGate	Onderhoud van de bestaande gateway- of firewallconfiguratie en ondersteunde firmware. FortiGate: model en beheeromvang vooraf bepalen; vanafprijs. FortiCare/FortiGuard en andere licenties afzonderlijk. Nieuwe firewallregels, VPN-inrichting en migraties afzonderlijk afspreken.
Managed switch / accesspoint	Onderhoud van bestaande poort-/VLAN- of wifi-instellingen en ondersteunde firmware. Geen nieuw netwerkontwerp, uitbreiding, bekabeling, montage of wifi-dekkingsonderzoek.
Netwerkprinter beperkt beheer	Registratie van netwerkgegevens en beheer van de bestaande netwerkverbinding en bereikbaarheid. Geen hardwareonderhoud, onderdelen, toner, papier, reparatie of uitgebreide scan-/applicatiekoppelingen.
NAS basisbeheer	Controle van beheerstatus en bestaande opslagconfiguratie en ondersteunde firmware. Model, volumes en omvang vooraf bepalen; vanafprijs. Geen schijven, uitbreiding, migratie, gegevensherstel of impliciete back-updienst.

Bestaande configuraties worden bij overdracht vastgelegd voor zover uitleesbaar. Een configuratie-export of vastlegging is geen back-up van klantgegevens of herstelgarantie. Nieuwe inrichting, grotere wijzigingen en herstel buiten het afgesproken onderhoud worden afzonderlijk beoordeeld en berekend. Verouderde of niet-ondersteunde apparatuur vereist vooraf een afzonderlijke afspraak.

Een continue controle, dashboard of automatische uitvalmelding per apparaat is alleen inbegrepen als dit expliciet in de offerte staat. Bij overlappende beheer- en monitoringcontroles wordt dezelfde controle niet opnieuw berekend. Een monitoringuitbreiding mag alleen afzonderlijk worden opgenomen voor aanvullende, benoemde meetpunten of apparaten.

Monitoring en opvolging

11. Basis, Monitoring Plus en Monitoring Pro

Niveau	Inhoud
Basis bij alle Care-pakketten	Per overeengekomen klantlocatie één controle op bereikbaarheid van het publieke internetadres/de gateway, automatische uitvalmelding en eerste beoordeling binnen het servicevenster. Geen controle op interne apparaten, VPN-werking, internetsnelheid of de oorzaak van uitval.
Monitoring Plus per apparaat	Bereikbaarheid, uptimehistorie, automatische uitvalmelding en eerste beoordeling tijdens het servicevenster voor het overeengekomen apparaat. Geen aanvullende apparaatmetingen.
Monitoring Pro per apparaat	Plus met vooraf overeengekomen en technisch geteste meetpunten, uitsluitend voor zover ondersteund en uitleesbaar. Printer: foutstatus/toner; accesspoint: clients/radio/belasting; switch: uplinks/poortfouten/belasting; gateway: interfaces/belasting/afgesproken VPN; NAS/server: opslag/systeemstatus/afgesproken diensten.

De meetmethode, frequentie, alarmdrempels, apparaten, locatie en eventuele interne meetvoorziening worden bij onboarding vastgelegd. Bereikbaarheid van één publiek adres is geen bewijs dat alle diensten werken. Metingen kunnen continu lopen, maar menselijke beoordeling vindt plaats op werkdagen 09.00-17.00 uur, feestdagen uitgezonderd. De reactietermijn uit onderdeel 1 geldt vanaf registratie van de melding. Geen 24/7-opvolging of gegarandeerde detectie- of hersteltijd.

Monitoring signaleert en ondersteunt beoordeling; herstelwerk wordt volgens de beheer- of supportafspraken uitgevoerd. De eerste monitoringbeoordeling wordt niet ook als dezelfde supporthandeling berekend. Bij vervolgonderzoek en herstel buiten het inbegrepen werk gelden de normale afspraken. Meetuitval, onderhoud, internetstoringen en ontbrekende toegang kunnen meldingen verhinderen of onjuiste meldingen veroorzaken.

Standaardinrichting wordt bij onboarding afzonderlijk afgesproken. Bijzondere integraties, meetvoorzieningen, licenties, externe kosten, maatwerkrapportages en extra meetpunten zijn alleen inbegrepen als de offerte dit vermeldt. Monitoring is geen back-up, hersteltest, penetratietest, beveiligingsbewaking of garantie tegen incidenten. Een back-uptaakstatus zegt op zichzelf niets over herstelbaarheid.

Monitoringkosten en contractduur

12. Monitoringkosten en geen dubbele berekening

De overeengekomen prijs per apparaat en aantallen staan in de offerte; Plus en Pro zijn alternatieven voor dezelfde controles op hetzelfde apparaat. Voor losse monitoring geldt minimaal **EUR 15,00 per klantlocatie per maand exclusief btw**. Alleen het tekort wordt aangevuld; boven het minimum komt geen extra locatiebedrag. Verschillende locaties hebben ieder hun eigen minimum.

Controles die al in apparaat- of werkplekbeheer zijn inbegrepen, worden als inbegrepen geregistreerd en niet nogmaals als losse monitoring berekend. Deze controles tellen niet mee voor het minimum en veroorzaken zelf geen minimumaanvulling. Als alle monitoring is inbegrepen, is de losse monitoringprijs nul. Bij gedeeltelijke overlap worden apparaten of aanvullende controles gesplitst en vastgelegd; een extra monitoringregel is geen toestemming om dezelfde controle dubbel te factureren.

Rekenvoorbeeld: 3 accesspoints à EUR 2,50, 1 switch à EUR 4,00 en 1 printer à EUR 2,50 vormen EUR 14,00 losse monitoring; aanvulling EUR 1,00 tot EUR 15,00. Is alleen de switchmonitoring al inbegrepen, dan resteert EUR 10,00 losse monitoring met EUR 5,00 aanvulling. Deze bedragen zijn uitsluitend een voorbeeld; de geaccepteerde offerte bepaalt de prijzen.

13. Start, looptijd en overige diensten

Network Care wordt aangegaan voor 12 maanden. De startdatum wordt na akkoord op de offerte gezamenlijk schriftelijk vastgesteld. De maandelijkse dienstverlening en facturering beginnen op die datum. Na de eerste looptijd geldt artikel 4.2 van de van toepassing verklaarde NLdigital Voorwaarden 2020: verlenging met 12 maanden, tenzij één van beide partijen schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de lopende periode. Afwijkingen en looptijden van aanvullende diensten worden uitdrukkelijk in de offerte vastgelegd.

Microsoft 365, internet, telefonie, hosting, VPS, domeinen en back-up hebben afzonderlijke productspecificaties, licenties, verbruikskosten en zo nodig leveranciersvoorwaarden. Aanschaf van een licentie of dienst houdt geen onbeperkt beheer of support in. Deze bijlage wijzigt bestaande ondertekende afspraken niet; eerdere versies blijven daarvoor beschikbaar. Bij nieuwe offertes wordt de toepasselijke versie meegestuurd als PDF. De offerte legt expliciete klantafwijkingen vast.

Onboarding en ondersteuning op afstand

14. Betaalde onboarding en HelpWire

De Netwerkfabriek gebruikt HelpWire als hulpmiddel voor ondersteuning op afstand. De HelpWire-client wordt tijdens de afgesproken onboarding geïnstalleerd en getest op de ondersteunde werkplekken die in beheer worden genomen. Aantallen en apparaten worden vooraf vastgelegd. De klant verleent de benodigde installatie- en toegangsrechten. HelpWire wordt gebruikt voor afgesproken support en uitvoering van geautoriseerde werkzaamheden, niet voor continue controle van gebruikersactiviteiten.

Bij ondersteuning met de gebruiker aanwezig wordt toegang per sessie goedgekeurd. Toegang zonder aanwezige gebruiker wordt alleen ingericht na afzonderlijke, expliciete toestemming van de bevoegde klant en het vastleggen van doel, apparaten en toegangsafspraken. Installatie alleen geldt niet als onbeperkte toestemming voor toegang. Rechten worden beperkt tot de overeengekomen dienstverlening en bij einde van de bevoegdheid ingetrokken. De klant ontvangt uitleg over de supportprocedure en het beëindigen van toegang. Bereikbaarheid en technische werking zijn vereist; een geïnstalleerde client biedt geen garantie op toegang of herstel.

Onboarding is een afzonderlijke betaalde eenmalige opdracht. Deze valt niet onder de maandprijs, inbegrepen supportminuten of het periodieke beheer. Vóór uitvoering worden werkzaamheden, aantallen, resultaat en begrotingsbasis vastgelegd in de offerte: een vaste prijs voor afgebakend werk of nacalculatie op werkelijk bestede uren tegen het overeengekomen tarief. Een urenraming is geen vaste prijs. De projecturen worden niet automatisch volgens het supportminimum van 15 minuten afgerond.

Onboarding kan bestaan uit inventarisatie en overdracht, controle van licenties en toegang, basisinrichting van de klanttenant en afgesproken Intune-profielen, inschrijving van werkplekken, installatie en test van HelpWire, inrichting van afgesproken monitoring, documentatie en oplevering. Alleen de in de offerte benoemde onderdelen zijn inbegrepen. Bestaande fouten herstellen, migraties, complexe applicaties, nieuwe hardware, extra locaties en onvoldoende toegang kunnen aanvullend werk opleveren; dit wordt vooraf besproken en afzonderlijk afgesproken.

Licenties, externe kosten, apparatuur, reis-/parkeerkosten en werk op locatie worden afzonderlijk vermeld waar van toepassing. Hetzelfde onboardingwerk wordt niet ook als support of via een tweede installatieregel berekend. Periodiek beheer start op de overeengekomen datum na de afgesproken oplevering en beschikbaarheid van de benodigde randvoorwaarden; afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd.