



**WilroffReitsma**

Haarlemmerstraatweg 111  
1165 MK Halfweg

Satelliet 7  
3824 MT Amersfoort

**Tel:** +31 20 40 77 700  
[www.wilroffreitsma.nl](http://www.wilroffreitsma.nl)

**Kvk:** 34067050

**BTW:** NL 8035 25 928.B01

**IBAN:** NL 39 ABNA 0643 248 277

# Dienstbeschrijving WilroffReitsma Total Care

## 1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
2	WilroffReitsma Total Care	3
2.1	Inhoud dienstverlening	3
2.2	Contractstructuur	4
3	WilroffReitsma organisatie	5
3.1	Service desk	5
3.2	Ingang Service desk tijdens openingstijden	5
3.3	Ingang Storingsdienst buiten openingstijden	5
4	Dienstniveaus	7
4.1	Normen	8
4.1.1	Prioriteit van incidenten	8
4.1.2	Oplostijd bij incidenten	8
4.1.3	Serviceverzoeken	8
4.2	Uitsluitingen	10
5	Rapportages en inzichten	11
6	Bijlage 1: Tarievenoverzicht 2025 WilroffReitsma Total Care	12
7	Bijlage 2: Modules WilroffReitsma Total Care	13

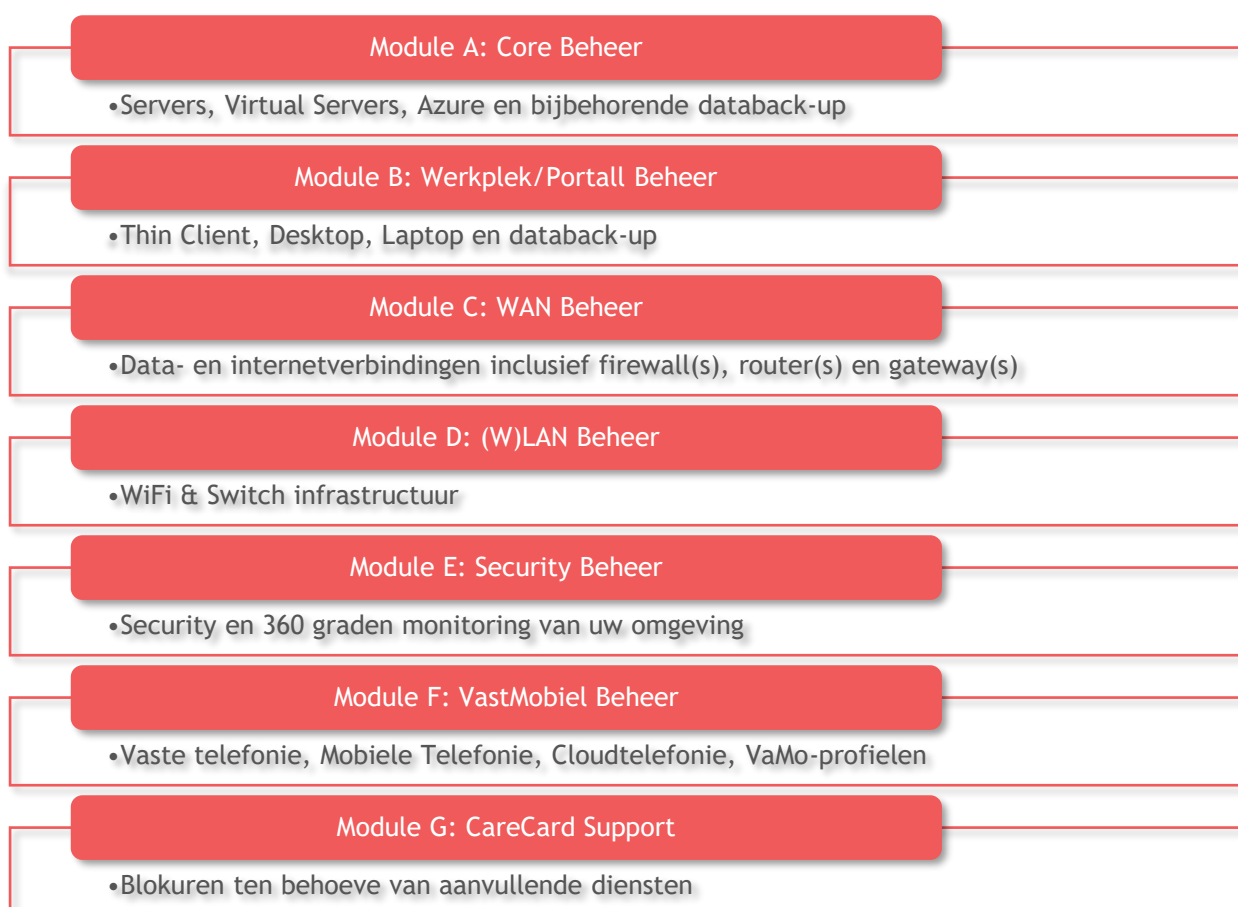
## 2 WilroffReitsma Total Care

### 2.1 Inhoud dienstverlening

WilroffReitsma Total Care (WTC) is de modulaire beheerdienst voor uw volledige ICT-omgeving, bestaande uit uw werkplekken, servers, WiFi, Wide Area Networks (WAN), routers, switches, firewalls, hardware, security, telecomdiensten en platformen.

WTC is erop gericht ervoor te zorgen dat uw gehele ICT-omgeving beschikbaar en operationeel is én blijft, zodat u altijd en overal kunt werken met uw bedrijfsapplicaties. Het beheer van uw bedrijfsapplicaties maakt geen onderdeel uit van WTC.

WTC is modulair opgebouwd en is afhankelijk van de door u afgenomen modules en diensten:



Het uitgangspunt van WTC is het in stand houden van uw ICT-omgeving. Dat betekent dat de patches, fixes, updates en minor changes bij WilroffReitsma inbegrepen zijn. Upgrades, uitbreidingen en major changes zijn niet inbegrepen in de dienstverlening. WTC is een transparante dienst zonder kleine letters.

De beheerwerkzaamheden van WTC worden *remote* (op afstand) uitgevoerd. Indien het noodzakelijk is om op locatie te komen, is dit inbegrepen in de dienstverlening.

## 2.2 Contractstructuur

Uw overeenkomst met WilroffReitsma bestaat uit een opdrachtbevestiging/nadere overeenkomst, deze WTC dienstbeschrijving, de mantelovereenkomst en de Algemene Voorwaarden Nederland ICT 2014.

Indien diensten van een provider onderdeel zijn van de overeenkomst, zijn voor die diensten de desbetreffende leveringsvoorwaarden van de provider van toepassing.

Deze documenten tezamen vormen uw contract met WilroffReitsma. De gehanteerde rangorde in de contractstructuur is die waarbij de opdrachtbevestiging/nadere overeenkomst prevaleert boven de dienstbeschrijving, boven de mantelovereenkomst en boven de leveringsvoorwaarden.



## 3 WilroffReitsma organisatie

### 3.1 Servicedesk

De Servicedesk van WilroffReitsma is uw ingang voor alle vragen, incidenten en wijzigingen. Deze kunt u telefonisch, via e-mail of via het klantportaal indienen. De Servicedesk pakt uw verzoek op en lost deze, indien mogelijk, direct op. Wanneer extra expertise benodigd is, zorgt de Servicedesk ervoor dat uw verzoek op de juiste plaats terechtkomt voor verdere behandeling.

Naast uw verzoeken en incidenten, is de Servicedesk dagelijks bezig met het monitoren van de gezondheid van uw omgeving. Wanneer hier afwijkingen in worden waargenomen, wordt een incident geregistreerd zodat WilroffReitsma hier direct op kan acteren.

WilroffReitsma streeft ernaar de meldingen dusdanig slim in te richten, dat aan de hand van meldingen duidelijk is wanneer er een probleem kan optreden. Zo kan ingegrepen worden voordat er een storing ontstaat.

Na sluitingstijd van de Servicedesk is voor urgente incidenten de Storingsdienst beschikbaar. Incidenten die na sluitingstijd van de Servicedesk worden gemeld op genoemde telefoonnummer en e-mailadres, komen uit bij de Storingsdienst en worden in behandeling genomen door de dienstdoende engineer.

### 3.2 Ingang Servicedesk tijdens openingstijden

De Servicedesk is geopend van maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur.

Serviceaanvragen, incidenten en problemen kunnen gemeld worden:

- Per e-mail op [servicedesk@wilroffreitsma.nl](mailto:servicedesk@wilroffreitsma.nl)
- Telefonisch op het nummer 020-407 77 55
- Via het klantportaal of via de beheerapplicatie (AEM)

### 3.3 Ingang Storingsdienst buiten openingstijden

De Storingsdienst is voor incidenten buiten de standaard service-uren bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 18:00 tot 22:00 uur en in het weekend van 08:00 tot 22:00 uur via een ingesproken bericht of een e-mail.

De Storingsdienst reageert op alle ingesproken berichten en automatisch gegenereerde meldingen door het monitoringsysteem. Wanneer de beoordeling duidelijk maakt dat er een storing is in de dienst, dan wordt deze conform de dienstverlening verholpen.

Serviceaanvragen, incidenten en problemen buiten de standaard service-uren kunnen gemeld worden:

- Per e-mail op [servicedesk@wilroffreitsma.nl](mailto:servicedesk@wilroffreitsma.nl)
- Via het klantportaal of via de beheerapplicatie (AEM)

Voor klanten met een 7x14 (uitgebreide winkeltijden) serviceovereenkomst is de Storingsdienst inbegrepen.

Voor klanten met een 5x10 (standaard kantoortijden) serviceovereenkomst geldt dat de Storingsdienst beschikbaar is voor urgente incidenten. Hier is een opslagtarif van toepassing.

Een urgent incident is een verstoring van de gehele primaire dienstverlening die alle gebruikers raakt, waarbij er geen tijdelijke oplossing voorhanden is. Incidenten die door de Storingsdienst in behandeling worden genomen, worden tegen het Tarief Storingsdienst met het betreffende opslagtariaf in rekening gebracht.

De dienstmatrix is:

Service tijdens:	Kantooruren	Winkeltijden	Nacht
<b>Contractvorm</b>			
	Ma-vr 7:30 - 18:00 uur	Ma-vr 18:00 - 22:00 uur & za-zo 08:00 - 22:00 uur	's Nachts 22:00 - 8:00 uur
Service Uitgebreid 7x14	inclusief	inclusief	Exclusief; diensten tegen 200% van uurtarief
Service Standaard 5x10	inclusief	exclusief; diensten tegen 150% van uurtarief	Exclusief; diensten tegen 200% van uurtarief
	<b>Urgente storing gestart tijdens kantooruren die voortduurt na 18 uur (inclusief)</b>		
Geen contract	Uurtarief (in geval van spoed: €350 toeslag)	Diensten tegen 150% van uurtarief (in geval van spoed: €350 toeslag )	Diensten tegen 200% van uurtarief (in geval van spoed: €350 toeslag )
<b>Werkzaamheden op verzoek klant</b>	<i>standaard tarief</i>	<i>150%</i>	<i>200%</i>

## 4 Dienstniveaus

Voor alle modules van WTC vindt u in onderstaande tabel wat inbegrepen/niet-inbegrepen is.

Omschrijving	In-/exclusief
Bestaande omgeving op afstand in stand houden	Inclusief
Kleine wijzigingen (max. 30 min)	Inclusief
Grote wijzigingen	Exclusief
Bezoeken bij storing	Inclusief in het geval dat op afstand oplossen niet mogelijk is*
On-site beheer	Optioneel
Servicedesk	Inclusief
Storingsdienst buiten openingstijden Servicedesk	Afhankelijk van dienstniveau: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusief bij 7x14 (uitgebreid)</li> <li>• Exclusief bij 5x10 (standaard)</li> </ul>
Updates	Inclusief
Upgrades	Exclusief
Uitbreidingen	Exclusief
Hardware support en vervangingservice	Zie toelichting**

\* Mocht een verstoring niet op afstand opgelost kunnen worden, komt WilroffReitsma op de klantlocatie om dit zo snel mogelijk te verhelpen.

\*\* Voor alle Managed Services is WilroffReitsma verantwoordelijk voor support op en vervanging van de bijbehorende hardware. Hierbij zorgt WilroffReitsma ervoor dat er voldoende reserves zijn of dat de garantie via de desbetreffende fabrikant afgedekt is.

Als de hardware eigendom is van de klant is, valt onze dienstverlening terug op de hardware supportovereenkomst die de klant heeft afgesloten met de fabrikant.

Alle incidenten met betrekking tot de geleverde diensten en aanverwante hardware, kunnen worden gemeld bij de servicedesk van WilroffReitsma en worden conform het incidentenproces behandeld. Van elk incident wordt door de servicedesk een ticket aangemaakt en wordt de voortgang via e-mail bevestigd. De servicedesk van WilroffReitsma houdt uw bedrijf, bij een urgent incident, proactief op de hoogte van de status.

Bij een storing of een incident van een door een externe partij geleverde dienst, pakt WilroffReitsma de regiefunctie. Het servicelevel van de externe partij is bepalend voor het duur van de oplossing van het incident. Deze verschilt per afgenomen dienst en kan men in de betreffende dienstbeschrijving van de externe partij terugvinden.

De onderstaande looptijden zijn de maximale doorlooptijden. Wij streven er altijd naar om uw incidenten en verzoeken zo snel mogelijk op te pakken, waarbij de looptijd start als uw ticket geregistreerd is.

## 4.1 Normen

### 4.1.1 Prioriteit van incidenten

WilroffReitsma neemt het incident in behandeling en handelt de afhandeling van het incident naargelang de grootte van de impact op de organisatie verder af. In het geval van een verstoring bepaalt onderstaande tabel de prioriteit van de verstoring.

Ernst omvang	Werken onmogelijk	Storing op één of meerdere primaire functies	Werken op omslachtige wijze mogelijk
Alle Gebruikers van één locatie	Critical	High	Low
Eén Afdeling	High	Medium	Low
Enkele Gebruikers binnen Afdeling	Medium	Medium	Low
Eén Gebruiker	Medium	Low	Low

### 4.1.2 Oplostijd bij incidenten

WilroffReitsma hanteert onderstaande tabel voor het oplossen van incidenten waarbij de richtlijn is om 95% binnen onderstaande oplostijden te verhelpen. Daarbij zijn oplostijden van providers en hardware leveranciers niet meegenomen.

Type incident	Eerste reactie	Prioriteit	Richtlijn oplostijd
Op alle onderdelen in Scope	0,5 uur	Critical	4 uur
		High	8 uur
		Medium	12 uur
		Low	16 uur

De oplostijden uit bovenstaande tabel worden gemeten over de kantooruren van de Servicedesk.

Als een verstoring uit de categorie **Critical** aan het eind van de service-uren van de servicedesk nog niet is opgelost, wordt er op afstand doorgewerkt totdat de verstoring is opgelost.

Voor een verstoring van categorie **High**, **Medium** en **Low**, geldt dat er niet doorgewerkt hoeft te worden, maar dat bij het begin van het eerste volgende service-uur van de servicedesk verder kan worden gewerkt. Als er op verzoek van uw bedrijf wordt doorgewerkt, dan is ook de aanwezigheid van een vertegenwoordiger van uw bedrijf noodzakelijk en zullen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

### 4.1.3 Serviceverzoeken

Binnen WTC kunnen wijzigingsverzoeken, genaamd MACD-verzoeken (*Move, Add, Change, Delete*) worden ingediend bij de Servicedesk.

Deze verzoeken worden tijdens openingstijden door onze Servicedesk uitgevoerd. Van elk verzoek wordt een ticket aangemaakt en de voorgang wordt via e-mail gecommuniceerd. We onderscheiden hierin twee varianten:

- **Standaardwijziging**  
Een standaardwijziging omvat een wijziging die een lage impact heeft



op de continuïteit van de geleverde functionaliteit/dienst en op afstand uitgevoerd kan worden. Denk hierbij aan het uitvoeren van configuratiewijzigingen. Standaardwijzigingen duren van planning tot realisatie maximaal 30 minuten voor de gehele wijziging en zijn op basis van het aanpassen van de bestaande functionaliteit en zijn inbegrepen in het WTC-contract. Uitbreidingen en/of toevoegen van een nieuwe functionaliteit zijn nooit een standaardwijziging.

- **Niet-standaard/grote wijzigingen**

Niet-standaardwijzigingen (bijvoorbeeld uitbreidingen en/of het toevoegen van nieuwe functionaliteiten op een bestaande omgeving) kunnen op afstand of op locatie worden uitgevoerd en worden gezien als maatwerk.

- Grote wijzigingen zijn omvangrijke wijzigingen met een grote impact en/of groot risico die uitgevoerd worden door aanschaf en/of installatie van hardware/software/dataverbindingen en/of verhuizingen.
- Niet-standaard- of grote wijzigingen worden als apart project aangeboden en na akkoord uitgevoerd en gefactureerd.

Voor alle serviceverzoeken geldt standaard een responsetijd van 30 minuten. Dit houdt in dat binnen 30 minuten na aanmelding een reactie door WilroffReitsma wordt gegeven.

WilroffReitsma streeft ernaar 95% van de serviceverzoeken af te handelen binnen de aangegeven tijden\*.

Omschrijving	Afhandeling
Administratieve wijzigingen op Simniveau	Binnen 4 uur
Alle standaard wijzigingen	Binnen 2 werkdagen
Administratieve vragen en wijzigingen op Accountniveau, zoals contractovernames, opzeggingen, aanpassingen van gebruikersnamen en factuurvragen.	Binnen 5 werkdagen

\* Deze afhandelingspercentages gelden niet bij tickets waar een providerdienst van toepassing is.

## 4.2 Uitsluitingen

Buiten de serviceovereenkomst/serviceaanspraak vallen:

- Installaties van nieuwe componenten;
- Projectmatige activiteiten: alle activiteiten die als project dienen te worden opgepakt (platformmigraties, nieuwe technologieën, grootschalige veranderingen binnen bestaande infrastructuur, etc.) worden als apart project benoemd en ook als zodanig opgepakt;
- bedrijfsapplicaties - Het is een wisselwerking tussen de applicatieleverancier en WilroffReitsma. Inhoudelijke vraagstukken van de applicatie liggen echter ter beantwoording bij uw applicatieleverancier;
- hardware reparaties - Vervanging en/of herstel van defecte componenten van hardware in uw eigendom vallen buiten het servicecontract. Hiervoor is (optioneel) per component een separaat hardware onderhoudscontract afgesloten;
- providerdiensten - Het is een wisselwerking tussen de dienstleverancier en WilroffReitsma. Inhoudelijke vraagstukken van de providerdienst liggen echter ter beantwoording bij de provider.

## 5 Rapportages en inzichten

WilroffReitsma streeft ernaar om u compleet en duidelijk inzicht te geven over de afgenomen diensten en producten. Om dit te realiseren verzorgt WilroffReitsma een maandelijkse rapportage in het klantportaal.

In dit portaal vindt u informatie over onder andere:

- De staat van uw ICT-omgeving
- De beschikbaarheid van uw ICT-omgeving
- De compliancy van uw ICT-omgeving
- Uw tickets
- Uw facturen
- Uw contactmatrix

Periodiek treden wij met u in overleg over de prestaties van uw ICT-omgeving, uw tevredenheid en eventuele verbeterpunten met betrekking tot de dienstverlening.

## 6 Bijlage 1: Tarievenoverzicht 2025 WilroffReitsma Total Care

De werkzaamheden vinden plaats tijdens de standaard service-uren. Werkzaamheden buiten kantooruren of buiten de afgenomen dienstverlening vallen buiten de overeenkomst en worden in rekening gebracht tegen de actuele, bij WilroffReitsma geldende tarieven. Deze tarieven worden jaarlijks beoordeeld en mogelijk geïndexeerd. Hierover wordt u tijdig proactief geïnformeerd.

De tarieven voor 2025 zijn:

Omschrijving	Dimensie	Prijs per stuk
<i>Uurtarieven</i>		
Basis Services	Per uur	€ 100,00
System Services	Per uur	€ 130,00
Consultancy Services	Per uur	€ 150,00
Projectleider/Werkvoorbereider	Per uur	€ 100,00
Projectmanager	Per uur	€ 130,00
<i>Toeslagen en Opslagen</i>		
Voorrijkosten NH, ZH, Ut, Ov, Flevo en Gld	Per keer	€ 67,50
Voorrijkosten Overig NL	Per keer	€ 130,00
Werkzaamheden tussen Ma-vr 18:00 - 22:00 uur & za-zo 08:00 - 22:00 uur		150%
Werkzaamheden 's Nachts 22:00 - 8:00 uur		200%
Spoedtarief	Per keer	€ 350,00

## 7 Bijlage 2: Modules WilroffReitsma Total Care