

CNE Ondersteuningsmatrix

Versie 5.0 november 2025				
Microsoft 365		Goud	Zilver	Brons
Gebruiker	Aanmelden	v	v	v
	Afmelden	v	v	v
	Wachtwoord/MFA reset	v	v	v
	Rechten	v	v	v
	Storing	v	v	v
	Software Installatie	v	v	v
	Software Storing	v	v	v
Configuratie aanpassing	Onedrive	v	v*	v**
	Sharepoint	v	v*	v**
	Intune/MDM	v	v*	v**
	Entra	v	v*	v**
	Azure	v	v*	v**
	Octiga	v	v*	v**
	Teams	v	v*	v**
Backup	Configuratie	v	v	v
	Alert/Notificatie	v	v	v
	Restore	v	v	v
* Maximaal 1 uur/seat/maand ** Maximaal 30 min/seat/maand				
Telefonie		Goud	Zilver	NVT
Provider	Trunk	v	v	
	Portering	v	v	
	Storing	v	v	
Xelion	Aanmelden	v	v	
	Afmelden	v	v	
	Wachtwoord reset	v	v	
	Serverinstellingen	v	v*	
	Rooster	v	v*	
	Routering	v	v*	
	Hardphone	v	v	
	Softphone app	v	v	
	Smartphone app	v	v	
	Storing	v	v	
Managed Voice	Managed Voice	v	v	
	Managed Mobile	v	v	

Mobiel	Storing	v	v	
	Portering	v	v	
Inspreken		v	€	
Teams	Storing	v	v	
	Portering	v	v	
* Maximaal 15 minuten, daarboven €				
Hardware*		Goud	Zilver	Brons
PC/Laptop	Hardware Uitbreiding	€	€	€
	Software Installatie	v	v	€
	Software Storing	v	v	€
	Hardware Storing	v	v	€
Printer/scanner	Installatie	€	€	€
	Storing	v	v	v
Randapparatuur**	Installatie	v	v	v
	Storing	v	v	v
*Alleen wanneer hardware door CNE is geleverd en nog valt onder garantie. Anders €				
**Muis, toetsenbord, headset, docking station, handscanner,tekentablet,enz				
CNE Datacentra		DC	NVT	NVT
Fysieke Server	Installatie	€		
	Wijziging	€		
	Storing	v		
VM	Installatie	€		
	Wijziging	v		
	Storing	v		
	Software Installatie	€		
	Software Storing	€		
Backup	Configuratie	v		
	Alert/Notificatie	v		
	Restore	v		
Server-on-Site		Goud	Zilver	Brons
Fysieke Server	Installatie	Project	Project	Project
	Wijziging	Project	Project	Project
	Storing	v	v	v

VM	Installatie	Project	Project	Project
	Wijziging	v	v	v
	Storing	v	v	v
	Software	Project	Project	Project
Gebruiker	Aanmelden	v	v	v
	Afmelden	v	v	v
	Wachtwoord reset	v	v	v
	Rechten	v	v	v
	Storing	v	v	v
	Software Installatie	v	v	€
	Software Storing	€	€	€
Backup	Configuratie	v	v	v
	Alert/Notificatie	v	v	v
	Restore	v	v	v
	Recurring Restore	€	€	€
Web Hosting		Goud	Zilver	Brons
Hosting	Installatie	€	€	€
	Wijziging	v	v	€
Domeinregistratie*		v	v	v
DNS		v	v	v
Backup	Configuratie	v	v	v
	Alert/Notificatie	v	v	v
	Restore	v	v	v
* Exclusief de registratie zelf. Het betreft hier alleen de inregeling				
Verbindingen/Netwerk		Goud	Zilver	Brons
WAN-verbindingen*		v	sla	sla
Routers	Wijziging	v	sla	sla
	Installatie	v	sla	sla
	Storing	v	sla	sla
WiFi	Wijziging	v	sla	sla
	Installatie	v	sla	sla
	Storing	v	sla	sla
Lokaal Netwerk	Switches	v	sla	sla
	Bekabeling	v	sla	sla
	Storing	v	sla	sla
VPN	Site2site	v	sla	sla
	Client	v	sla	sla

*Alleen wanneer de verbinding(en) door CNE is/zijn geleverd. Anders €			
Bij SLA Zilver en Brons kan een apart SLA worden overeengekomen voor verbindingen/netwerk			
Overig	Goud	Zilver	Brons
Beheer/Support ter plaatse	v	v*	€
Incident Management 3rd parties	v	€	€
Calamiteitenservice	v	€	X
* Alleen voor CAT-II en CAT-III storingen			

V= inbegrepen

€= inbegrepen tegen betaling NON-SLA tarief (zie contract)

X= niet inbegrepen / niet beschikbaar

Algemeen

De minimale afname voor SLA Brons en Zilver is 5. De minimale afname voor SLA Goud is 10.
De maximale afname voor SLA Brons is 10.

De contractduur is 1 jaar, tenzij anders overeengekomen. Elk jaar worden de contracten met de klant doorgenomen.