

README — Lees Mij

Uno Automatiseringdiensten B.V. — Raamovereenkomst Catering- en
Horecadiensten voor Gemeente Middenstad

Datum: 11/5/2025

README

Doeleind

- Biedt in één document een compacte wegwijzer voor de tender "Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad" (opdrachtgever: NVAO), EMVI-beoordeling.
- Borgt dat knock-outs en must-eisen traceerbaar zijn naar aanpak (W-xx), KPI's, risico's en bewijs.
- Leestijd: 8-10 minuten. Resultaat: binnen 1 werkdag volledige controle op scope, eisen en onderlinge samenhang.

Inhoud van de bundel

- Plan van Aanpak: werkpakketten (W-xx), processen, rollen, escalaties, planning en borging van must-eisen en SLA's.
- Risicodossier: risico's, kans/impact, triggers, maatregelen, eigenaar, rest-risico en koppeling naar W-xx en KPI's.
- KPI-overzicht (incl. SLA's): definities, targets, meetmethode, drempels, rapportage, en afwijkingsafhandeling.
- Bewijsverwijzingen: opgenomen binnen bovengenoemde documenten via BR-xx (o.a. ISO 27001, ISO 9001, Azure NL-datacenters, VOG-proces, monitoring- en incidentrapportages).

Structuur en codering

- W-xx: werkpakketten zoals 24/7 monitoring en support, incident- en problemmanagement, gepland onderhoud (minimaal 2 per jaar), beveiligingsrapportages.
- KPI-xx: prestatie-indicatoren en SLA's, waaronder Beschikbaarheid $\geq 99,8\%$, Responstijd ≤ 1 uur (storingen), Oplostijd ≤ 4 uur (kritiek).
- R-xx: risico's (bijvoorbeeld uitval, resourcebeschikbaarheid, beveiligingsincidenten).
- BR-xx: bewijsreferenties (certificaten, procesbeschrijvingen, runbooks, rapportages, logextracten).
- Traceerbaarheid: elk W-xx item is gekoppeld aan minimaal één KPI-xx, R-xx en BR-xx. Dit ondersteunt auditability en EMVI-onderbouwing.

Hoe te lezen (stapsgewijs)

1. Valideren eisen: controleer in Plan van Aanpak dat alle KO- en must-eisen expliciet geborgd zijn.
2. Begrijp prestaties: lees KPI-overzicht en verifieer targets, meetmethoden en rapportagekalender.
3. Begrijp uitvoering: bestudeer W-xx (Plan van Aanpak) voor processen, verantwoordelijkheden en escalatiepaden.
4. Beoordeel risico's: open Risicodossier, check top-risico's, maatregelen en de koppelingen naar W-xx/KPI.
5. Verifieer bewijs: volg de BR-xx verwijzingen naar certificaten, procedures en voorbeeldrapportages.

Compliance en eisenkoppeling

- Knock-outs:
 - ISO 27001 (geldig certificaat) → BR-xx; toegepast in ISMS-processen binnen W-xx.
 - VOG-personeel → BR-xx; HR-proces en steekproefregistratie gekoppeld aan W-xx onboarding.
- Must-eisen:
 - SLA-responsystijd < 1 uur bij storingen → KPI-xx, PvA W-xx incidentmanagement.
 - 24/7 monitoring en support → PvA W-xx, KPI-xx.
 - Min. 99,8% beschikbaarheid → KPI-xx, meetmethodiek en uitzonderingen in KPI-overzicht.
 - Min. 2 onderhoudsmomenten/jaar → PvA W-xx change/maintenance, jaarplanning.

- Gebruik Microsoft Azure (NL datacenters) → PvA architectuurkeuzes, BR-xx bevestiging NL-regio's.
- Periodieke rapportage beveiligingsincidenten → PvA security- en incidentproces, KPI-xx rapportage.

EMVI-koppeling

- Kwaliteit (40%): aantoonbaar via W-xx, KPI-xx en BR-xx; focus op continuïteit, beschikbaarheid en responstijden.
- Duurzaamheid (20%): beschreven binnen PvA (o.a. efficiënte cloudinzet, reductie on-prem resources, digitale rapportage).
- Risicobeheersing (20%): Risicodossier met preventie/detectie/correctie, rest-risico en triggers; PDCA-borging.
- Prijs (20%): prijsblad en prijsaanpak zijn vastgelegd conform pricing_locked; geen scope-creep door heldere uitsluitingen.

PDCA-borging

- Plan: doelen, KPI-targets, risicorespons en W-xx.
- Do: uitvoering 24/7 monitoring, incident- en changeprocessen, gepland onderhoud.
- Check: rapportages volgens KPI-overzicht; audit- en managementreviews.
- Act: verbeteracties op KPI-onder- en overschrijdingen, CAB-besluiten, lessons learned.

Randvoorwaarden

- Aannames: toegang tot huidige IT-systeem bij start; opdrachtgever levert contactpersoon voor acceptatie; up-to-date documentatie beschikbaar.
- Uitsluitingen: applicatieontwikkeling buiten scope; hardwareleveringen alleen conform Annex IX.
- Garantie: 12 maanden; prijsstelling geborgd (pricing_locked).

Organisatie en certificering

- Leverancier: Uno Automatiseringdiensten B.V., KvK 27172538, BTW NL8070.79.266.B01, Einsteinlaan 14, 2719 ER Zoetermeer.
- Certificaten: ISO 9001, ISO 27001 (BR-xx).
- Contact: Eric van de Vreugdenhil, +31 703300502.

Benodigde input:

- Tenderreferentie en definitieve opdrachtgeverbevestiging (NVAO vs. titel met Gemeente Middenstad).
- Inschrijfdeadline en beoogd start-/einddatum raamovereenkomst.
- Escalatie- en acceptatiecontacten aan opdrachtgeverzijde.
- Toegangseisen en beveiligde aanmeldprocedures voor start (lokaties, accounts, IP's).
- Gewenste frequentie en ontvangers van beveiligingsincident- en KPI-rapportages.
- Bevestiging gebruik Microsoft Azure NL-regio's en eventuele aanvullende compliance-eisen.

Benodigde input: