

# **Nota van Inlichtingen — Clarificaties**

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

Datum: 11/11/2025

## NvI – Clarificatievragen

### W-01 Scope en bevoegd gezag (catering vs. ICT)

- Vraag (SMART): Bevestigt u vóór sluitingsdatum inschrijving of de scope ICT managed cloud- en infrastructuurdiensten betreft voor Gemeente Middenstad of NVAO, of daadwerkelijk catering- en horecadiensten? Indien geloot: graag per perceel de scope en geschiktheidseisen.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Geldigheid inschrijving, EMVI-focus, compliance
- Afhankelijkheden: W-02, W-03, W-04, W-05, W-07, W-08
- KPI-koppeling: KPI-1 Beschikbaarheid (%), KPI-2 Incidenthersteltijd, of (bij catering) KPI-FOOD-1 Voedselverspilling (%)
- Risico (R-01): Scope-mismatch leidt tot ongeldige of suboptimale inschrijving
- Bewijs: ISO 9001/27001 certificaten, referentie-omgevingen onderwijs/overheid
- PDCA: Plan scope en percelen; Do voorstel per perceel; Check tegen eisen; Act bijsturen inschrijving

### W-02 Raamovereenkomst-structuur en volumes

- Vraag (SMART): Graag bevestiging van looptijd basis + opties (jaren), aantal raamcontractanten (single/multi), afroepmechanisme (minicompetitie/cascade), geraamde jaarvolumes en plafondbedrag per (sub)perceel.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Capaciteitsplanning, pricing, leveringszekerheid
- Afhankelijkheden: W-08, W-09
- KPI-koppeling: KPI-3 Doorlooptijd afroep (dagen), KPI-4 Leveringsbetrouwbaarheid (%)
- Risico (R-02): Onrendabele inzet en leveringsrisico door volume-onzekerheid
- Bewijs: Concept afroepprocedure, volumehistorie
- PDCA: Plan capaciteit; Do resource-allocatie; Check afroepperformance; Act opschalen/afschalen

### W-03 EMVI-subcriteria en beoordelingsrubric

- Vraag (SMART): Wilt u per criterium (Kwaliteit 40%, Duurzaamheid 20%, Risicobeheersing 20%, Prijs 20%) de subcriteria, wegingssleutels en beoordelingsrubrics (score 1–10) verstrekken, plus of bijlagen meetellen binnen 6 EMVI-pagina's?
- Prioriteit: Middel
- Impact: Maximalisatie EMVI-score, focus Plan van Aanpak
- Afhankelijkheden: W-04, W-07
- KPI-koppeling: KPI-5 EMVI-score  $\geq 8,0$
- Risico (R-03): Paginalimiet/inhoud-mismatch verlaagt score
- Bewijs: Voorbeeld rubric of toelichting gunningsleidraad
- PDCA: Plan inhoud per subcriterium; Do schrijven; Check pre-mock scoring; Act herprioriteren

### W-04 Deliverables: formats en diepgang

- Vraag (SMART): Bevestig gewenste structuur/format voor Plan van Aanpak, Risicodossier en KPI-overzicht (hoofdstukken, diepgang, rapportagefrequentie) en of opdrachtgever formats/templates levert.
- Prioriteit: Middel
- Impact: Compliance, beoordelbaarheid
- Afhankelijkheden: W-03, W-05
- KPI-koppeling: KPI-6 Tijdigheid en volledigheid rapportage 100%

- Risico (R-04): Afwijkende opbouw leidt tot puntenverlies
- Bewijs: Templates/voorbeeldinhoud
- PDCA: Plan structuur; Do opstellen; Check format-checklist; Act bijsturen

#### W-05 SLA- en KPI-definities

- Vraag (SMART): Graag normwaarden per prioriteit voor response- en hersteltijden, beschikbaarheid (24x7/8x5), RTO/RPO (indien ICT), meetmethode, escalatiepad, bonus/malus en rapportage-interval.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Prijsstelling, bezetting, risico op malus
- Afhankelijkheden: W-02, W-04
- KPI-koppeling: KPI-1 Beschikbaarheid, KPI-2 MTTR, KPI-7 Aantal malussen = 0
- Risico (R-05): Onhaalbare SLA leidt tot boetes
- Bewijs: Concept SLA-matrix
- PDCA: Plan SLA; Do service-inrichting; Check maandrapportages; Act verbeterplan

#### W-06 Security/Privacy en compliance

- Vraag (SMART): Bevestig toepassing AVG/verwerkersovereenkomst, datalocatie-eisen (EU), pentest/fysieke beveiliging, screenings (VOG), en (als catering) HACCP/NVWA-vereisten i.p.v. ICT-eisen.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Toelating, audit, continuïteit
- Afhankelijkheden: W-01, W-05
- KPI-koppeling: KPI-8 Auditbevindingen (major) = 0
- Risico (R-06): Niet-conformiteit → uitsluiting of sancties
- Bewijs: ISO 27001/9001 certificaten, VOG-proces, ISMS-overzicht
- PDCA: Plan controls; Do implementatie; Check audits; Act corrigerende maatregelen

#### W-07 Duurzaamheidseisen en meetmethodiek

- Vraag (SMART): Welke kaders gelden (bijv. CO2-Prestatieladder niveau, SBTi, circulaire hardware, energiemix; of bij catering: voedselverspilling, SROI% en diervriendelijkheid)? Graag meetmethodiek en bewijslast.
- Prioriteit: Middel
- Impact: EMVI-score Duurzaamheid, supply chain
- Afhankelijkheden: W-03
- KPI-koppeling: KPI-9 CO2 per gebruiker/jaar, of KPI-FOOD-2 Waste-reductie  $\geq 30\%$
- Risico (R-07): Onvoldoende aantoonbaarheid → scoreverlies
- Bewijs: emissie-inventaris, duurzaamheidsplan, certificeringen
- PDCA: Plan doelen; Do maatregelen; Check metingen; Act bijsturen

#### W-08 Prijsmodel, indexatie en verrekenregels

- Vraag (SMART): Bevestig prijsformaat (uurtarieven/fixed fee), indexatieformule (CBS-reeks), reis-/parkeer- en out-of-hours tarieven, staffelkortingen en evaluatiemomenten.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: TCO, budgetzekerheid, vergelijkbaarheid
- Afhankelijkheden: W-02, W-05
- KPI-koppeling: KPI-10 Budgetafwijking  $\leq 2\%$
- Risico (R-08): Financiële claims of margedruk
- Bewijs: Prijsbijlage, indexatieclausule

- PDCA: Plan tariefkaart; Do publiceren; Check variaties; Act herzien

#### W-09 Transitie en exit

- Vraag (SMART): Wat is gewenste startdatum, due-diligence toegang, cut-over venster, betrokkenheid huidige leverancier, exit-verplichtingen (dataretentie, overdrachtdossier) en exit-vergoeding?
- Prioriteit: Middel
- Impact: Continuïteit, doorlooptijd, risico's
- Afhankelijkheden: W-02, W-05
- KPI-koppeling: KPI-11 Transitie zonder P1-storing, KPI-12 Oplevering exit-dossier 100%
- Risico (R-09): Storingen en kennisverlies
- Bewijs: Transitie-/exit-raamwerk
- PDCA: Plan migratie; Do uitvoeren; Check go/no-go; Act lessons learned

#### W-10 Locaties en on-site vereisten

- Vraag (SMART): Geef adressen/locaties, on-site tijden, toegangs- en badgeprocedures, parkeergelegenheid en vereiste on-site responstijden; bevestig mate van remote dienstverlening.
- Prioriteit: Middel
- Impact: SLA haalbaarheid, reistijdskosten
- Afhankelijkheden: W-05, W-08
- KPI-koppeling: KPI-13 On-site aankomst binnen SLA  $\geq 95\%$
- Risico (R-10): SLA-overschrijding en extra kosten
- Bewijs: Locatielijst, toegangsbeleid
- PDCA: Plan bereikbaarheidsroosters; Do inzet; Check SLA-hit-rate; Act optimaliseren

#### Benodigde input:

- W-01: Definitieve scopespecificatie (ICT vs catering), percelen en bevoegd gezag (Gemeente Middenstad of NVAO).
- W-02: Looptijd, opties, aantal raamcontractanten, afroepmechanisme, volumes en plafondbedrag per (sub)perceel.
- W-03: EMVI-subcriteria, weging, beoordelingsrubrics en pagina-/bijlagenregels.
- W-04: Templates/formaten en gewenste inhoud/diepte voor PvA, Risicodossier en KPI-overzicht.
- W-05: SLA-normen (response/herstel, beschikbaarheid, RTO/RPO), meetmethode, escalaties, bonus/malus, rapportagefrequentie.
- W-06: AVG/verwerkersovereenkomst, datalocatie, security-/pentest-eisen, VOG, of alternatieve HACCP/NVWA-eisen.
- W-07: Duurzaamheidskaders, meetmethodiek en gewenste bewijslast.
- W-08: Prijsformaat, indexatieformule, verrekenregels (reis/OOH), kortingstaffels.
- W-09: Transitie-/exitkaders: start, due diligence, cut-over, huidige leverancier, exitvereisten.
- W-10: Locatielijst, on-site eisen, toegangsprocedures, remote-werktoegestaan en on-site SLA's.

#### Benodigde input: