

Projectreferenties

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

Datum: 11/11/2025

Referenties

Doel en uitgangspunten

- Doel: aanleveren van 3–5 aantoonbare referentieprojecten die inhoudelijk aansluiten op de gevraagde continuïteit, veiligheid en servicegerichtheid binnen een raamovereenkomst voor catering- en horecadiensten (met nadruk op 24/7 beschikbaarheid van keten-IT, kassa-/POS-omgevingen, reserveringssystemen, en multi-locatie ondersteuning).
 - Scopefit: gezien onze ICT-focus leggen we nadruk op bewezen prestaties in dienstverlening voor overheden/onderwijs met hoge beschikbaarheid, security en multi-site service die randvoorwaardelijk is voor catering/horeca-processen.
 - PDCA en SMART: iedere referentie wordt Plan-Do-Check-Act beschreven, met SMART-kwantificering, onafhankelijke bewijsvoering en expliciete risico-mitigaties.
 - Kruisverbinding: we hanteren vaste werkpakketten (W-xx) en verbinden elke KPI aan risico's en bewijsstukken.

Uniforme opmaak per referentie Voor iedere referentie leveren we de onderstaande, uniforme set aan gegevens. De mini-tabel per projectborgt consistentie en vergelijkbaarheid.

1. Kerngegevens referentie

- Opdrachtgever: [organisatienaam en vestigingsplaats]
 - Periode: [MM/JJJJ–MM/JJJJ]
 - Contractvorm en scope: [raamovereenkomst / beheer / transitie + relevante deelleveringen]
 - Reikwijdte: [aantal locaties, gebruikers/werkplekken, kassa-/POS-punten, cloud/on-prem]
 - Relevantie voor aanbesteding: [concrete koppeling met horeca-/cateringketen]
 - Certificeringen en normen in scope: [ISO 9001, ISO 27001, evt. BIO/ENSIA]
 - Contactpersoon opdrachtgever: [naam, functie, e-mail, telefoon], met toestemmingsverklaring.

3. PDCA-samenvatting (per referentie)

- Plan: doelen, scope, acceptatiecriteria, risicoprofiel, meetplan, afhankelijkheden.
 - Do: uitrol/transitie, run-fase, change- en releasemanagement, leveranciersregie.
 - Check: maandelijkse SLA-rapportage, audits, steekproeven, klanttevredenheid.
 - Act: RCA's, verbetervoorstellen, backlog en implementatie met eigenaar en termijn.

4. Risico's en beheersmaatregelen (per referentie)

- Toprisico's (max. 5), mitigaties, restrisico, alarmering en lessons learned.
 - Escalatiepaden en hersteltijd per prioriteit (P1–P3).

Standaard werkpakketten (W-xx) en KPI-koppeling

- W-01 Servicecontinuïteit en beschikbaarheid KPI's: uptime (%), P1-incidenten (#), MTTR (min), change-succes (%). Risico's: R-01 Onbeschikbaarheid, R-02 Lange hersteltijd. Bewijs: monitoring-exports, SLA-rapporten, change-logs.
 - W-02 Informatiebeveiliging en compliance KPI's: kritieke kwetsbaarheden open >30 dagen (#=0), auditbevindingen cat. Hoog (#=0), patch compliance (%). Risico's: R-03 Datalek, R-04 Compliance-afwijking. Bewijs: ISO 27001-certificaat, auditrapport, pentest-samenvatting.

- W-03 Servicedesk en eindgebruikersondersteuning KPI's: First Call Resolution (%), responstijd P1 (min), doorlooptijd P2 (uur), CSAT (%). Risico's: R-05 Onvoldoende gebruikersproductiviteit, R-06 Onvoldoende bereikbaarheid. Bewijs: ticketing-exports, CSAT-rapportage.
- W-04 Transitie, adoptie en wijzigingsbeheer KPI's: transitie op tijd (%), zonder storing bij livegang (%), release back-out rate (%). Risico's: R-07 Verstoring bij changes, R-08 Onvolledige overdracht. Bewijs: transitieplan, go-live-acceptatie, CAB-notulen.
- W-05 Duurzaamheid en CO2-reductie KPI's: vermeden ritten (#), CO2-besparing (kg), remote-resolve (%), hardware-hergebruik (#). Risico's: R-09 Onvoldoende CO2-reductie. Bewijs: rittenregistratie, rapport CO2-voetafdruk, device-lifecycle-overzicht.
- W-06 Keten- en leveranciersregie (POS, reservering, betalingsstromen) KPI's: ketenbeschikbaarheid (%), leveranciers-OTR/OTD (%), incident doorlooptijd keten (min). Risico's: R-10 Ketenstilstand door derde, R-11 Contractuele afhankelijkheid. Bewijs: ketenmonitoring, leveranciers-SLA, RFO's.

KPI-definities en meetmethodiek (SMART)

- Uptime (%): beschikbaarheid tijdens servicewindow; gemeten via onafhankelijke monitoring (1-min sample); target b.v. ≥99,9% per maand; uitsluitingen expliciet gedocumenteerd.
- MTTR (min): gemiddelde tijd herstel P1 van detectie tot herstel; streefwaarde conform SLA-prioriteit.
- First Call Resolution (%): tickets opgelost tijdens eerste contact; steekproef op volledige maand; minimaliseer bounce.
- Patch compliance (%): systemen met kritieke updates binnen 14/30 dagen; rapportage vanuit patchmanagement.
- CSAT (%): gewogen gemiddelde score per afgesloten ticket; doel ≥8,0/10.
- CO2-besparing (kg): berekend op vermeden kilometers en virtuele interventies; methodiek conform Logistiek CO2-calculator of GHG Protocol.

Risicodomeinen en mitigatie (selectie)

- R-01 Onbeschikbaarheid: redundantie, failover-tests, capaciteitsplanning; Evidentie: testverslagen, monitoringrapporten.
- R-03 Datalek: least privilege, MFA, encryptie, logging; Evidentie: audit-trail, SOC-rapport.
- R-05 Onvoldoende gebruikersproductiviteit: kennisbank, remote tooling; Evidentie: FCR, CSAT trend.
- R-09 Onvoldoende CO2-reductie: remote-first policy, bundeling on-site bezoeken; Evidentie: rittenrapportage.
- R-10 Ketenstilstand door derde: end-to-end runbooks, escrow/contractuele penalties; Evidentie: leveranciers-SLA, keten-RCA.

Bewijsvoering per referentie

- Operationeel: SLA-rapportages (PDF/CSV), monitoring-exports, ticket- en change-logs.
- Governance: CAB-notulen, auditrapporten (ISO 27001/9001), ISMS-stukken.
- Klantperceptie: CSAT/NPS-rapporten, referentiebrieven of e-mailbevestigingen.
- Duurzaamheid: CO2-rapportages, rittenregistratie, device-lifecycle overzichten.
- Juridisch: toestemming opdrachtgever voor contact en publicatie van kerncijfers.

Voorbeeld invulformaten (te gebruiken bij aanlevering) A. Kerngegevens mini-tabel per project

Veld	In te vullen waarde
Opdrachtgever	
Periode	

Veld	In te vullen waarde
Contractvorm & scope	
Reikwijdte	
Relevantie voor aanbesteding	
Certificeringen/normen	
Contactpersoon opdrachtgever	

B. KPI mini-tabel per project

KPI	Norm	Gemeten resultaat	Meetperiode	W-xx	Risico-ID	Bewijsbron

PDCA-borging van referentiegegevens

- Plan: vooraf definiëren van KPI-definities, databronnen, meetfrequentie en evidentiestromen; akkoord opdrachtgever over publiceerbare waarden.
- Do: gecontroleerde export uit bronsystemen (monitoring, ITSM, patching), kwaliteitscontrole op datavelden.
- Check: herberekening steekproef (min. 10%), peer review door kwaliteitsmanager, afstemmen met opdrachtgever.
- Act: eventuele correcties, versiebeheer (vX.Y), en opslag in referentie-archief met bewaartijd en hergebruikrichtlijnen.

Kruisverbindingen W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs (voorbeeldkader)

- W-01 Uptime (%) → R-01 Onbeschikbaarheid → Bewijs: monitoring-exports + SLA-maandrapport.
- W-03 FCR (%) → R-05 Productiviteitsverlies → Bewijs: ITSM-exports, steekproef op call recordings.
- W-02 Kritieke kwetsbaarheden (#=0) → R-03 Datalek → Bewijs: patch compliance rapport, pentest-samenvatting.
- W-06 Ketenbeschikbaarheid (%) → R-10 Ketenstilstand → Bewijs: ketenmonitoring, leveranciers-RFO.
- W-05 CO2-besparing (kg) → R-09 Onvoldoende CO2-reductie → Bewijs:rittenregistratie, footprint-rapport.

Richtlijnen voor selectie referenties

- Relevantie: voorkeur overheid/onderwijs met multi-site en kritieke dienstverlening (vergelijkbaar met catering/horeca-ketenafhankelijkheid).
- Actualiteit: bij voorkeur binnen de laatste 5 jaar, met minimaal 6–12 maanden resultaatdata.
- Verifieerbaarheid: schriftelijke toestemming contactpersoon + overdraagbare bewijsstukken.
- Diversiteit: minimaal één referentie met nadruk op ketenregie/leverancierssturing (POS, reservering, betaalplatform) en één met nadruk op duurzaamheid/CO2-reductie.

Contact- en privacyafspraken

- Wij leggen vooraf schriftelijk vast dat de aanbestedende dienst de contactpersoon mag benaderen.
- Persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld binnen de aanbestedingscontext en conform ISO 27001.

Benodigde input:

- 3–5 concrete referentieprojecten (bij voorkeur overheid/onderwijs, NL/EU, laatste 5 jaar) met:
 - Opdrachtgever (organisatie + plaats), contractperiode, contractvorm, scope, reikwijdte (locaties/gebruiker-/POS-aantallen).
 - Relevantie voor deze aanbesteding (koppeling met catering-/horecaketens of vergelijkbare kritieke dienstverlening).
 - KPI-resultaten per referentie inclusief meetperiode en dataprovenance:
 - Uptime (%), P1-incidenten (#), MTTR (min), change-succes (%).
 - FCR (%), responstijd P1 (min), doorlooptijd P2 (uur), CSAT (%).
 - Kritieke kwetsbaarheden open >30 dagen (#), patch compliance (%), auditbevindingen hoog (#).
 - Ketenbeschikbaarheid (%), leveranciers-OTR/OTD (%), keten-incident doorlooptijd (min).
 - CO2-besparing (kg), remote-resolve (%), vermeden ritten (#), hardware-hergebruik (#).
 - Bewijsstukken per KPI (minimaal één per KPI): SLA-rapportages, monitoring-exports, ITSM-CSV, audit-/pentest-uittreksel, CSAT-rapport, CO2-rapport/rittenlog, referentiebrief of e-mailbevestiging.
 - Top 3 risico's per referentie en bijbehorende mitigaties (incl. welke W-xx betroffen).
 - Contactpersoon per opdrachtgever (naam, functie, e-mail, telefoon) + expliciete toestemming om te worden benaderd.
 - Eventuele NDA-beperkingen en instructies voor anonimisering/redactie.

Benodigde input: