

Assumpties & Uitsluitingen

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

Datum: 11/19/2025

Aannames & Uitsluitingen — Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad (Project 1380)

Context en scope-alignering

- Scopeclarificatie: Ondanks de tendertitel betreft onze aanbidding uitsluitend ICT-beheer, -onderhoud en -beveiliging (cloud/infrastructuur, Microsoft 365, monitoring, servicedesk). Catering- en horecadiensten vallen buiten scope. Juridische uitsluiting: wij leveren geen catering/horeca-werkzaamheden.
- Kwalificaties: Uno Automatiseringdiensten B.V. is ISO 27001 en ISO 9001 gecertificeerd en levert 24/7 bereikbaarheidsdienst (voldoet aan KO-eisen).
- SLA-basis: Beschikbaarheid 99,8%/maand, P1 responstijd ≤ 30 min, P1 oplostijd ≤ 4 uur, conform must- en SLA-waarden.

Aannames — algemeen en operationeel

- Toegankelijkheid locaties: Alle locaties zijn tijdens kantooruren toegankelijk voor onsite-werkzaamheden; 24/7 toegang voor P1-storingen op kritieke locaties via afspraken/beveiligde toegangssystemen.
- Start en transitie: Start binnen 4 weken na gunning, met gestandaardiseerde onboarding van 10 werkdagen mits gevraagde input beschikbaar (zie Benodigde input). Risico op vertraging valt buiten onze verantwoordelijkheid indien input/mandaat ontbreekt.
- Ondersteuningsvensters: Changes buiten kantooruren op verzoek; P1 direct 24/7, P2/P3 binnen kantooruren tenzij anders overeengekomen.
- Servicedesk: ITIL-gebaseerd, single point of contact; intake via portal, telefoon en e-mail met ticketregistratie en prioritering op impact/urgentie.
- Monitoring & patching: Proactieve monitoring netwerk/endpoints/servers en maandelijks patchmanagement met vooraf overeengekomen onderhoudsvensters.

Aannames — security, privacy en gegevensverwerking

- Dataresidentie: Alle data wordt in de EU verwerkt; Microsoft 365 binnen de EU Data Boundary. Gebruik van niet-EU verwerkers is uitgesloten, tenzij vooraf schriftelijk goedgekeurd.
- Toegangsbeheer: Opdrachtgever levert tijdig accounts/rollen; least privilege en MFA verplicht voor beheerders.
- Compliance: VOG voor personeel indien vereist; verwerkersovereenkomst (AVG) wordt wederzijds ondertekend vóór aanvang beheer.

Aannames — technische randvoorwaarden

- Infrastructuur: Internet- en netwerkverbindingen voldoen aan minimale eisen (beschikbaarheid, bandbreedte, latency < 50 ms tussen sites en core-apps, beheerbare netwerkcomponenten).
- Softwarelicenties: Microsoft 365 en overige licenties zijn rechtmatig verkregen en overdraagbaar voor beheer. Licentiebeheer blijft verantwoordelijkheid opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
- Documentatie: Beschikbare HLD/LLD, netwerktekeningen, assetlijst en huidige policies worden gedeeld en zijn actueel.

Juridische uitsluitingen en randvoorwaarden

- Scope-uitsluitingen:
 - Levering/beheer van onsite hardware valt buiten scope, tenzij schriftelijk overeengekomen.

- Third-party SaaS/applicatiesupport valt buiten directe verantwoordelijkheid; wij coördineren best effort.
- Projecten buiten regulier beheer (migraties, grote upgrades, herontwerp) vallen niet onder het vaste maandtarief.
- Adoptie-/trainingstrajecten voor eindgebruikers uitsluitend op verzoek.
- Catering- en horecadiensten: volledig uitgesloten.
- Aansprakelijkheid: Beperkt tot directe schade, met een plafond van de jaarwaarde van de opdracht; gevolgschade, gederfde winst en indirecte schade zijn uitgesloten.
- Intellectuele eigendom: Standaard scripts/templates blijven eigendom Uno; klantspecifieke configuraties en documentatie zijn voor opdrachtgever.
- Vrijwaring: Opdrachtgever vrijwaart voor claims voortvloeiend uit onrechtmatige software/licenties en onjuiste aangeleverde data.
- Overmacht: Storingen buiten onze invloedssfeer (stroomstoringen, ISP, datacenter force majeure) vallen buiten SLA-berekening.

Financiële consequenties (SMART)

- Meerwerk:
 - Buiten-scope werkzaamheden uitsluitend na schriftelijke akkoordverklaring (werkbbon/offerte). Tarieven conform raamovereenkomst; nacalculatie per kwartier.
 - Spoedchanges buiten venster: +25% toeslag; P1-storingen uitgesloten van toeslag.
- Onvoorziene vertraging door opdrachtgever:
 - Niet-tijdig aanleveren toegang/informatie: wachttijd en extra inzet worden doorbelast.
- Onsite interventies:
 - Buiten reguliere zones of buiten kantoor tijden: reistijd en -kosten conform raamovereenkomst.
- 24/7 bereikbaarheid: Inbegrepen voor P1; P2/P3 buiten kantoor uren op verzoek en doorbelasting conform tarieven.
- Prijsvastheid: Tarieven zijn vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (pricing_locked = true). Indexatie is niet van toepassing tenzij wet-/regelgeving of toeleveranciersprijzen aantoonbaar dwingend wijzigen; dan in overleg en na schriftelijke akkoord.
- Garantie: 12 maanden garantie op projectmatige opleveringen (bugfixes/config-fouten door Uno); uitgezonderd wijzigingen door derden of gewijzigde randvoorwaarden.

SLA- en KPI-aannames

- KPI-berekening:
 - Beschikbaarheid (99,8%/maand) exclusief aangekondigd onderhoud, overmacht, klantveroorzaakte uitval, en uitval door derde partijen buiten regie.
 - P1 responstijd ≤ 30 min: gemeten vanaf ticketregistratie/telefoonopname; P1 oplostijd ≤ 4 uur: voor éénvoudige single-fault incidenten binnen Uno-regie.
- Rapportage: Maandelijks SLA-rapport met beschikbaarheid, response, oplossingstijden, root causes en verbeteracties.

Risico's en mitigerende maatregelen (SMART)

- Onvolledige asset- en netwerkdocumentatie:
 - Risico: Vertraagde onboarding; oplosactie: binnen 10 werkdagen volledige inventarisatie en validatie; KPI: onboarding gereed ≤ 10 werkdagen; Bewijs: assetlijst en LLD.
- Niet-EU datastromen via third-party apps:
 - Risico: AVG-non-compliance; oplosactie: blokkade of EU-alternatief binnen 5 werkdagen; KPI: 100% EU-verwerking; Bewijs: DPA/processorlijst en M365 compliance-instellingen.

- Onvoldoende change discipline:
 - Risico: Uitval door ongecontroleerde changes; oplosactie: CAB en change-kalender binnen 2 weken; KPI: 0 kritieke incidenten door ongeautoriseerde changes per maand; Bewijs: change-log en CAB-notulen.
- Capaciteitsissues netwerk/ISP:
 - Risico: Niet halen 99,8%; oplosactie: monitoring en drempelalerts binnen 48 uur, capacity plan binnen 4 weken; KPI: <1 capacity-gerelateerd P1/kwartaal; Bewijs: monitoringrapporten.

Kruisverbanden W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-01 Servicedesk & Incident Management
 - KPI: P1 response ≤ 30 min; P1 oplossing ≤ 4 uur
 - Risico: Escalatievertraging
 - Bewijs: 24/7 rooster, ITIL-procesbeschrijvingen, ticket-logs
- W-02 Monitoring & Patchmanagement
 - KPI: 99,8% beschikbaarheid
 - Risico: Ongepatchte kwetsbaarheden
 - Bewijs: Patch-rapporten, monitoring-dashboards
- W-03 Security & Compliance
 - KPI: 100% MFA op adminaccounts; 0 critical CVEs > 14 dagen
 - Risico: Compromise/AVG-incident
 - Bewijs: ISO 27001 certificaat, hardening-checklists, DPA
- W-04 Continuïteit (BCP/DR)
 - KPI: Oefening 1x per jaar; RTO/RPO conform beleid
 - Risico: Onvoldoende herstelvermogen
 - Bewijs: BCP, testrapporten
- W-05 EU Data & Privacy
 - KPI: 100% EU-dataresidentie
 - Risico: Data-export buiten EU
 - Bewijs: Verwerkersregister, M365 EU Boundary-instellingen
- W-06 Microsoft 365 Support
 - KPI: Change first-time-right ≥ 95%
 - Risico: Configuratiefouten
 - Bewijs: Change-templates, CAB-notulen
- W-07 Major Incident & Escalatie
 - KPI: Major Incident review ≤ 3 werkdagen
 - Risico: Herhaling incidenten
 - Bewijs: PIR-rapporten, actielijsten
- W-08 Rapportage & SLA Management
 - KPI: Maandelijkse SLA-rapportage op T+5
 - Risico: Sturing op achterhaalde data
 - Bewijs: SLA-rapport, trendanalyses

PDCA-borging

- Plan: Jaarplan met doel-KPI's en risico-register; change-kalender; beveiligingsjaarplan (T0+2 weken na gunning).
- Do: Uitvoering beheerprocessen conform ITIL; patches maandelijks; 24/7 incidentafhandeling.
- Check: Maandelijkse SLA-review (T+5), kwartaal-QBR met trendanalyse en auditfindings; interne audits ISO 9001/27001.

- Act: Verbeterplan met SMART-actiepunten binnen 5 werkdagen na review; herziening processen en SOP's; lessons learned borgen.

Specifieke uitsluitingen en afhankelijkheden (herbevestiging)

- Afhankelijkheden opdrachtgever: Tijdige toegang, mandaat voor changes, actuele documentatie en licenties, beschikbaarheid sleutelpersonen voor CAB/QBR.
- Externe partijen: Wij sturen aan op best effort; prestatie van derden (ISP, SaaS) valt buiten onze SLA.

Overdracht/exit

- Exit-assumptie: Gecontroleerde kennis- en documentatieoverdracht binnen 10 werkdagen na beëindiging, op basis van fair use; niet-inbegrepen ontwikkeluren worden separaat geoffreerd.

Bewijsstukken (op verzoek beschikbaar)

- ISO 27001 en ISO 9001 certificaten
- BCP, incident- en escalatieprocedures
- 24/7 bereikbaarheidsdienstrooster
- Voorbeeld SLA-rapportage en monitoring-screenshots
- Verwerkersovereenkomst en verwerkersregister

Benodigde input:

- Overzicht locaties, openingstijden en toegangsinstructies
- Actuele netwerk- en systeemdokumentatie (HLD/LLD), VLAN- en firewallregels
- Volledige assetlijst (servers, endpoints, netwerkcomponenten) incl. kritikaliteit
- Microsoft 365 tenantgegevens en huidige security- en compliance-instellingen
- Overzicht bestaande leveranciers (ISP, SaaS) en contract/SLA's
- Change- en onderhoudsvensters, CAB-samenstelling en mandaten
- DPA/AVG-contactpersoon, gewenste dataclassificatie en retentiebeleid
- Verwachte ticketvolumes per prioriteit en werktijdvensters
- VOG-eisen en onboardingproces voor personeel
- Escalatielijst opdrachtgever (functioneel, technisch, bestuurlijk)
- Bevestiging EU dataresidentie-eisen en eventuele uitzonderingen

Benodigde input: