

Planning (ASCII Gantt + Toelichting)

Digital Ease B.V. — Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor
Gemeente Middenstad

Datum: 12/8/2025

Planning — raamovereenkomstimplementatie (PDCA, SMART, gates en mijlpalen)

ASCII-Gantt (fasen, start/eind, gate-reviews, mijlpalen) Tijdas: | Dec'25 | Jan'26 | Feb'26 | Mar'26 | Apr'26 | May'26 | Jun'26 | Weeks: | W50 W51 W52 | W01 W02 W03 W04 | W05 W06 W07 W08 | W09 W10 W11 W12 W13 | W14 W15 W16 W17 W18 | W19 W20 | W21 W22 |

G0 Go/No-Go 09-12-2025 W-01 Voorb. & EMVI-dossier (PLAN) [09-12-2025 — 17-01-2026] [====Dec====] [=====Jan (tot 17)=====] ▲ G1 Indienen 20-01-2026

W-02 Beoordeling & Clarificaties [21-01-2026 — 20-02-2026] [====Jan/Feb====] ▲ G2 Voorl. gunning 21-02-2026

W-03 Contracting & Mobilisatie (DO) [24-02-2026 — 07-03-2026] [==Mar==] ▲ G3 Contract getekend 07-03-2026

W-04 Discovery & High-Level Design (PLAN/DO) [10-03-2026 — 24-03-2026] [==Mar==]

W-05 Monitoring, Security hardening, ITIL (DO) [25-03-2026 — 05-04-2026] [=Mar/Apr=] ▲ G4 SRR 05-04-2026

W-06 Pilot & Hypercare (CHECK) [06-04-2026 — 30-04-2026] [====Apr====] ▲ G5 Hypercare-exit 30-04-2026

W-07 Run & Continue Verbeteren (ACT) [01-05-2026 — 30-06-2026] [==May/Jun==] ▲ G6 QBR1 30-06-2026

Belangrijkste mijlpalen:

- G0 Go/No-Go bid: 09-12-2025
- G1 Inschrijving EMVI ingediend: 20-01-2026 (deadline aanbesteding)
- G2 Voorlopige gunning: 21-02-2026
- G3 Contract getekend: 07-03-2026
- G4 Service Readiness Review (SRR) akkoord: 05-04-2026
- G5 Hypercare-exit: 30-04-2026
- G6 QBR1 (kwartaalreview) en PDCA-acties vastgesteld: 30-06-2026

W-xx werkpakketten (SMART, PDCA, KPI-koppeling, risico en bewijs)

- W-01 Voorbereiding & EMVI-dossier (PLAN) KPI: 100% compleet PvA, Risicodossier en KPI-overzicht ingediend vóór 20-01-2026; 0 KO-afwijkingen; interne kwaliteitsscore $\geq 90\%$. Risico: Onvolledige inschrijving → Mitigatie: 2-reviewcyclus, KO-checklist, ISO-verklaringen bijsluiten. Bewijs: Ingediend PvA/Risicodossier/KPI-overzicht; certificaten ISO 27001/9001; 24/7 bereikbaarheidsplan. Relevante eisen: KO ISO 27001/9001; 24/7 bereikbaarheid; musts (BCP, ITIL, EU-data, escalatieprocedure).
- W-02 Beoordeling & Clarificaties (PLAN/DO) KPI: Alle Nota van Inlichtingen-vragen beantwoord ≤ 2 k.d. na ontvangst; 100% traceability van antwoorden. Risico: Onzekerheden in scope → Mitigatie: RACI met opdrachtgever, gestructureerde vraaglog. Bewijs: Clarificatie-log, VvT-overzicht met doorlooptijden.
- W-03 Contracting & Mobilisatie (DO) KPI: Contract getekend ≤ 14 k.d. na gunning; Mobilisatieplan geaccordeerd ≤ 5 k.d. na tekenen. Risico: Vertraging besluitvorming → Mitigatie: Vooraf overeengekomen besluitkalender. Bewijs: Ondertekend contract; Mobilisatieplan; DAP/DPA (verwerkersovereenkomst).
- W-04 Discovery & High-Level Design (PLAN/DO) KPI: 100% assetinventaris; dataverwerking 100% binnen EU; gaplist security binnen 5 k.d. klaar. Risico: Onvolledige CMDB → Mitigatie: Workshops,

geautomatiseerde scan, validatie met key-users. Bewijs: CMDB-export; HLD; EU-locatierapport; gaplist met prioriteiten.

- W-05 Monitoring, Patchmanagement, ITIL-processen (DO) KPI: $\geq 95\%$ endpoints onder monitoring ≤ 10 k.d. na SRR; patchcompliance $\geq 95\%$ binnen 14 dagen; 24/7 alerting actief. Risico: Agent-rollout faalt → Mitigatie: Stapsgewijze uitrol, rollback, change-kalender. Bewijs: Monitoring-dashboard; patchrapporten; runbooks; ITIL-procesbeschrijvingen.
- W-06 Pilot & Hypercare (CHECK) KPI: 0 P1 open bij SRR; CSAT $\geq 8/10$; P1 TTO <30 min, TTR <4 uur; 99,8% beschikbaarheid per maand. Risico: Verstoringen bij transitie → Mitigatie: Pilotscope, extra bezetting, tijdelijke freeze. Bewijs: SRR-rapport; CSAT-enquêtes; SLA-rapportage; incidentreview (PIR).
- W-07 Run & Continue Verbeteren (ACT) KPI: Maandelijks SLA-rapport; QBR op tijd; ≥ 3 verbetervoorstellen per kwartaal; continuïteitstest 1x per jaar. Risico: KPI-erosie in run → Mitigatie: OKR-cyclus, trendanalyses, backlog met prioritering. Bewijs: QBR-decks; verbeterbacklog; BCP-testverslag.

KPI-overzicht gekoppeld aan eisen en SLA's

- Beschikbaarheid kritieke systemen $\geq 99,8\%$ /maand (SLA). W-06/W-07. Risico: single points of failure → Mitigatie: redundantie, monitoring. Bewijs: uptime-rapporten.
- Responstijd P1 <30 min (24/7) (SLA, must). W-05/W-06/W-07. Risico: onderbezetting → Mitigatie: roosters, escalaties. Bewijs: ticketlogs, rooster.
- Oplostijd P1 <4 uur (SLA). W-06/W-07. Risico: vendor-afhankelijkheid → Mitigatie: supportcontracten, swarming. Bewijs: ticket SLA-metrics.
- Patchcompliance $\geq 95\%$ binnen 14 dagen (must "Monitoring & patchmanagement"). W-05/W-07. Risico: change-vensters → Mitigatie: change-kalender. Bewijs: patchrapporten.
- EU-dataverwerking 100% (must). W-04/W-07. Risico: derde partijen buiten EU → Mitigatie: DPA's, datalokatie-audits. Bewijs: verwerkersregister, locatierapport.

Risicobeheersing (top-5, PDCA)

- R1 Scope-onduidelijkheid vóór SRR → Plan: discovery-workshops; Do: CMDB-scan; Check: scope-freeze review; Act: aanpassing HLD. KPI: 100% assetinventaris. Bewijs: workshopnotulen.
- R2 Capaciteit 24/7 bezetting → Plan: capaciteitsplan; Do: rooster 24/7; Check: weekly adherence; Act: bijsturen. KPI: TTO P1 <30m. Bewijs: rooster, adherence.
- R3 Patch-achterstanden → Plan: patch policy; Do: uitrol wave-based; Check: compliance-rapport; Act: exceptions/lessons learned. KPI: $\geq 95\%/14d$. Bewijs: rapporten.
- R4 Continuïteit (BCP) → Plan: BIA/BCP; Do: runbook DR; Check: testresultaten; Act: verbeteringen. KPI: RTO/RPO conform BCP. Bewijs: testverslag.
- R5 Leveranciersafhankelijkheid → Plan: contractmatrix; Do: support-SLA's; Check: vendor performance; Act: alternatief/dual vendor. KPI: P1 TTR <4h. Bewijs: contracten.

PDCA-borging per fase

- Plan: W-01, W-04 (eisen, ontwerp, CMDB, HLD, BCP).
- Do: W-03, W-05 (mobilisatie, inrichting monitoring/ITIL).
- Check: W-06 (pilot, hypercare, CSAT, SLA-check).
- Act: W-07 (QBR/OKR, verbetermaatregelen, lessons learned).

Kwaliteit en compliance

- KO-eisen: ISO 27001/ISO 9001 gecertificeerd; 24/7 bereikbaarheidsdienst. Bewijs: certificaten (geldig), bereikbaarheidsrooster en escalatieprocedure.

- Must-haves geborgd: ITIL-processen, EU-dataverwerking, BCP, escalatieprocedure, M365-ondersteuning, proactieve monitoring (netwerk/endpoints), beschikbaarheid 99,8%.
- Bewijslast tijdens SRR: getekende runbooks, geactiveerde monitoring, rapportages en testlogs (P1 simulatie).

Mijlpalencriteria (exit/entry)

- G1 entry: Complete EMVI-set ingediend, interne GO. Exit: ontvangstbevestiging aanbestedende dienst.
- G3 entry: Gunning ontvangen; Exit: getekend contract, mobilisatieplan akkoord.
- G4 SRR entry: monitoring $\geq 95\%$ dekking pilot-scope, ITIL-procedures actief; Exit: 0 open kritieke gaps.
- G5 exit: CSAT $\geq 8/10$, geen open P1/P2, 4 weken stabiele SLA.
- G6 QBR1: alle SLA's \geq target, PDCA-acties voor Q2 vastgesteld.

Aannames en randvoorwaarden (conform dossier)

- Opdrachtgever levert tijdig toegangen/informatie; locaties toegankelijk; besluitvorming binnen termijnen.
- Internet/netwerk op locaties voldoet aan minimale eisen; Microsoft 365- en overige licenties zijn rechtmatig.
- Buiten scope: levering/beheer onsite hardware tenzij afgesproken; third-party SaaS-support; projectwerk buiten beheer; meerwerk apart; adoptie/training op verzoek.
- Prijs is vast (pricing_locked); garantie 12 maanden op projectdeliverables.

Benodigde input:

- Lijst en contactgegevens key-stakeholders (contract, security, operations).
- Overzicht locaties/scope (site-adressen, openingstijden, kritieke systemen, maintenance windows).
- Actuele CMDB/export en netwerk-topologie (incl. M365 tenant-ID en rechtenmodel).
- Security- en compliance-eisen specifiek van opdrachtgever (DPIA-status, verwerkersovereenkomst/AVG).
- Huidige ITIL-procedures en gewenste aanpassingen (incident, change, escalation).
- Overzicht third-party leveranciers en contract-SLA's (vendor matrix).
- Wensplanning voor transitie en blackout/changes (freeze-periodes).
- Toegangen voor discovery: testaccounts, VPN/privileged access, contact voor on-site toegang.

Benodigde input: