

Compliance Matrix (UEA / KO / REQ)

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

Datum: 12/8/2025

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
UEA: Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend (hoofdaannemer)	KO	Ja	Plan: UEA ingevuld door Digital Ease B.V.; Do: ondertekening door tekenbevoegde conform KvK 88392011; Check: interne review 4-ogen; Act: update bij wijzigingen. W-02 ↔ KPI-09 (0 UEA-afkeur) ↔ R-01 (ongeldige inschrijving) ↔ Bewijs: getekende UEA.	A0 UEA Digital Ease B.V.
UEA: Uitsluitingsgronden niet van toepassing	KO	Ja	Plan: integriteitscheck; Do: bestuurdersverklaring; Check: jaarlijkse compliance-audit; Act: correctieve maatregelen bij signalen. W-02 ↔ KPI-09 ↔ R-02 (uitsluiting) ↔ Bewijs: verklaring.	A0 UEA (sectie uitsluitingsgronden)
UEA: Onderaannemers (IT Infra Group, SecureOps NL) – deel V	REQ	Ja	Plan: onderaannemers geregistreerd; Do: UEA-verklaringen toegevoegd; Check: contractbeheer; Act: vervanging bij non-compliance. W-02 ↔ KPI-10 (100% UEA onderaannemers) ↔ R-03 (ketenrisico) ↔ Bewijs: UEA IT Infra Group en SecureOps NL.	A0b UEA onderaannemers
KO: ISO 27001 gecertificeerd	KO	Ja	Plan: ISMS scope: beheer, onderhoud, security cloud/infrastructuur; Do: processen operationeel; Check: jaarlijkse externe audit; Act: verbetermaatregelen via ISMS. W-02 ↔ KPI-05 (0 major non-conformities) ↔ R-04 (databreach) ↔ Certificaat.	A1 ISO 27001 certificaat
KO: ISO 9001 gecertificeerd	KO	Ja	Plan: QMS voor dienstverlening; Do: processen ITIL-compatibel; Check: interne audits/KPI's; Act: PDCA-verbeterbord. W-02 ↔ KPI-06 (klanttevredenheid ≥8,0) ↔ R-05 (kwaliteitsafwijking) ↔ Certificaat.	A2 ISO 9001 certificaat
KO: 24/7 bereikbaarheidsdienst	KO	Ja	Plan: rooster + 2e-lijn back-up; Do: 24/7 NOC-on-call; Check: maandelijkse bereikbaarheidstest; Act: roosteroptimalisatie. W-01 ↔ KPI-02 (P1 response <30m) ↔ R-06 (storing buiten kantoortijd) ↔ Procesbeschrijving + rooster.	A13 24/7 bereikbaarheidsregeling

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
Maximale responstijd P1-incidenten: 30 minuten	REQ	Ja	Plan: P1-definitie + triage; Do: automatische paging; Check: rapportage responstijden; Act: training/opschalen. W-01/W-05 ↔ KPI-02 (≥95% binnen 30m) ↔ R-07 (vertragingsschade) ↔ Incidentrapportages.	A9 Servicedesproces, A6 KPI-overzicht
Beschikbaarheid: 99,8% per maand	REQ	Ja	Plan: HA-architecturen en onderhoudsvensters; Do: proactieve monitoring en failover; Check: uptime-rapportage; Act: verbeterplannen bij afwijking. W-03/W-06 ↔ KPI-01 (≥99,8%) ↔ R-08 (dienstonderbreking) ↔ Uptime-rapport.	A6 KPI-overzicht, A12 Monitoringbeleid
Monitoring & patchmanagement volledig geborgd	REQ	Ja	Plan: patchpolicy (kritiek ≤14 dagen, hoog ≤30, overig maandelijks); Do: geautomatiseerde uitrol met fallback; Check: compliance dashboards; Act: exception review CAB. W-03 ↔ KPI-03 (≥95% kritieke patches ≤14d) ↔ R-09 (kwetsbaarheden) ↔ Patchrapporten.	A12 Patch- & monitoringbeleid
ITIL-gebaseerde servicedesprocessen	REQ	Ja	Plan: processen Incident/Request/Change/Problem; Do: tooling met SLA-workflows; Check: maandelijkse proces-KPI's; Act: CSI-cyclus. W-05 ↔ KPI-07 (first-call resolve ≥70%) ↔ R-10 (ticketophoping) ↔ Proceshandboek.	A9 ITIL-proceshandboek
Alle data wordt binnen de EU verwerkt	REQ	Ja	Plan: datalocatiebeleid EU-only; Do: hosting en back-up in EU-regio's; Check: leveranciersattesten; Act: contractuele borging/DPA. W-04 ↔ KPI-11 (100% EU-residency) ↔ R-11 (juridische risico's) ↔ EU-residency statement + DPA.	A10 EU-gegevensresidentieverklaring, DPA
Escalatieprocedure voor incidenten & changes	REQ	Ja	Plan: L1→L4 matrix met tijdslimieten; Do: automatische escalatie na 15/30/60 min; Check: post-mortems; Act: verbetering door CAB. W-05 ↔ KPI-04 (≥90% P1 opgelost <4u) ↔ R-12 (langdurige verstoring) ↔ Procedure.	A8 Escalatieprocedure

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
Continuïteitsplan (BCP) beschikbaar	REQ	Ja	Plan: BIA en scenario's (uitval DC, key-staff, leverancier); Do: back-up/failover oefeningen 2x/jaar; Check: testverslagen; Act: lessons learned. W-06 ↔ KPI-12 (2 BCP-tests/jaar) ↔ R-13 (continuïteitsverlies) ↔ BCP-document + testrapport.	A7 BCP + testverslagen
Personeel beschikt over VOG indien vereist	REQ	Ja	Plan: VOG-verplichting in HR-policy; Do: VOG bij indienst/locatiewijziging; Check: HR-audits; Act: intrekking toegang bij uitblijven. W-10 ↔ KPI-13 (100% VOG voor in-scope) ↔ R-14 (integriteitsincident) ↔ VOG-proces + voorbeeld.	A11 VOG-proces, voorbeeldverklaring
Proactieve monitoring van netwerk & endpoints	REQ	Ja	Plan: agent-based monitoring + SIEM-koppeling; Do: 24/7 alerting en runbooks; Check: MTTD/MTTR-rapportage; Act: tuning thresholds. W-03/W-08 ↔ KPI-14 (MTTD <10m, MTTR <120m) ↔ R-15 (late detectie) ↔ Monitoringrapportages.	A12 Monitoringarchitectuur
Ondersteuning Microsoft 365 omgeving	REQ	Ja	Plan: supportcatalogus Exchange/SharePoint/Teams/Entra; Do: 2e/3e-lijn experts, change vensters; Check: release notes en adoptierapporten; Act: roadmap reviews. W-07 ↔ KPI-15 (change success ≥98%) ↔ R-16 (release-impact) ↔ Partnerstatus + cases.	A14 Microsoft Solutions Partner bewijs
SLA: Beschikbaarheid kritieke systemen 99,8%	REQ	Ja	Plan: KPI-01 vastgelegd in SLA; Do: real-time metingen; Check: maandrapport; Act: verbeterplan bij <99,8%. W-03/W-06 ↔ KPI-01 ↔ R-08 ↔ SLA + rapportages.	A6 KPI-overzicht, A4 PvA
SLA: Responstijd P1 < 30 min	REQ	Ja	Plan: KPI-02; Do: paging/on-call; Check: responstijd-rapport; Act: staffing/tuning. W-01/W-05 ↔ KPI-02 ↔ R-07 ↔ SLA-rapport.	A6 KPI-overzicht
SLA: Oplostijd P1 < 4 uur	REQ	Ja	Plan: runbooks en vendor-escalaties; Do: war-room; Check: OTRS rapportages; Act: problem reviews. W-05 ↔ KPI-04 ↔ R-12 ↔ Incidentlog.	A6 KPI-overzicht, A8 Escalatie
Plan van Aanpak (PvA)	REQ	Ja	Plan: fasering, mijlpalen, governance; Do: uitvoering bij	A4 Plan van Aanpak

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			gunning; Check: voortgangsrapportage 2-wekelijks; Act: scope-aanpassingen via CAB. W-09 ↔ KPI-16 (mijlpaaldekking ≥95%) ↔ R-17 (projectvertraging) ↔ PvA-document.	
Risicodossier	REQ	Ja	Plan: risico-ID's R-01..R-20 met eigenaar/mitigatie; Do: maandelijkse review; Check: RAG- status; Act: escalatie naar stuurgroep. W-09 ↔ KPI-17 (geen rode risico's >30d) ↔ R-xx divers ↔ Risicolog.	A5 Risicodossier
KPI-overzicht en rapportagekalender	REQ	Ja	Plan: KPI-01..KPI-17 met targets/meetbron; Do: maandrapport + dashboard; Check: kwartaalreview; Act: bijsturen targets. W-09 ↔ KPI-18 (rapport punctualiteit 100%) ↔ R- 18 (gebrek sturing) ↔ KPI-matrix.	A6 KPI-overzicht
Privacy & Security aanvullend (NEN 7510)	REQ	Ja	Plan: aanvullende controls voor overheids-/onderwijsdata; Do: autorisaties least-privilege; Check: access reviews per kwartaal; Act: revocation. W-08 ↔ KPI-19 (IAM recert. 100%) ↔ R-19 (ongeeoorloofde toegang) ↔ Certificaat/beleid.	A3 NEN 7510 certificaat, A10 DPA
Change & CAB governance	REQ	Ja	Plan: CAB-wekelijks; Do: impactanalyse en back-out; Check: change success rate; Act: lessons learned. W-05/W-09 ↔ KPI-15 (≥98% success) ↔ R-16 ↔ CAB-verslagen.	A9 Proces, CAB-agenda
Rapportage en evaluatie PDCA (maandelijks/kwartaal)	REQ	Ja	Plan: rapportagestructuur; Do: leveren maandrapport incl. KPI's/SLAs; Check: kwartaal-SLM review; Act: verbeteracties met eigenaar/datum. W-09 ↔ KPI-18 ↔ R-18 ↔ Voorbeeldrapport.	A6 KPI-rapport voorbeeld
Security-incident en datalekprocedure (AVG)	REQ	Ja	Plan: detectie, classificatie, meldpad AP/klant <72u; Do: oefening 1x/jaar; Check: post- incident review; Act: aanpassing controls. W-08 ↔ KPI-20 (meldtijd <24u) ↔ R-04 ↔ Procedure + sjablonen.	A15 Datalekprocedure
Contract- en leveranciersmanagement	REQ	Ja	Plan: dataverwerkersovereenkomsten;	A10 DPA + attesten

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
(EU-only)			Do: leveranciersattesten EU-residency; Check: jaarlijkse due diligence; Act: exit/mitigatieplan. W-04/W-09 ↔ KPI-11 ↔ R-11 ↔ DPA's en attestaten.	
Onboarding/offboarding en toegangsbeheer	REQ	Ja	Plan: joiner/mover/leaver binnen 24u; Do: geautomatiseerde provisioning; Check: kwartaalrecertificatie; Act: blokkeren bij afwijking. W-08/W-10 ↔ KPI-19 ↔ R-19 ↔ IAM-proces.	A16 IAM-procesbeschrijving
Servicecontinuïteit en garantie (12 maanden)	REQ	Ja	Plan: garantievoorwaarden; Do: kosteloze herstelacties binnen garantie; Check: garantieclaims; Act: root cause fixes. W-06 ↔ KPI-21 (0 openstaande garantieclaims >30d) ↔ R-20 (restfouten) ↔ Voorwaarden.	A17 Garantiebepalingen
Communicatie en escalatie naar opdrachtgever	REQ	Ja	Plan: single point of contact en escalatieladder; Do: statusupdates P1 elke 30 min; Check: NPS/tevredenheid; Act: verbeteracties. W-05/W-09 ↔ KPI-06 (NPS ≥40) ↔ R-18 ↔ Communicatieplan.	A18 Communicatie- & escalatieplan
Afspraken gegevensopslag/back-up (EU)	REQ	Ja	Plan: 3-2-1 back-up, retentie 90 dagen; Do: dagelijkse back-ups, wekelijkse restore-test; Check: testverslagen; Act: tuning RPO/RTO. W-06/W-04 ↔ KPI-22 (restore-succes ≥99%) ↔ R-08/R-11 ↔ Backupbeleid.	A19 Backup- & restorebeleid

Toelichting op W-, KPI- en Risicocoderingen (samenvatting):

- W-01 24/7 Servicedesk & On-call; W-02 ISO/QMS/ISMS; W-03 Monitoring & Patch; W-04 EU Data Residency & DPA; W-05 ITIL Incident/Change/Escalatie; W-06 Continuïteit & BCP; W-07 Microsoft 365 Support; W-08 Security/IAM/NEN7510; W-09 Rapportage & SLM; W-10 HR/VOG.
- Kern-KPI's uit SLA: KPI-01 Beschikbaarheid ≥99,8%; KPI-02 P1-responstijd <30 min; KPI-04 P1-oplostijd <4 uur. Ondersteunende KPI's: KPI-03 Patch-compliance, KPI-05/06 audit/tevredenheid, KPI-07 FCR, KPI-11 EU-datalocatie, etc.
- Risico's (selectie): R-04 datalek, R-06 onbereikbaarheid buiten kantoortijd, R-08 dienstonderbreking, R-11 niet-EU datalocatie, R-12 lange P1, R-15 late detectie.

Bijlagenlijst (verwezen als "A#"): A0 UEA Digital Ease B.V.; A0b UEA onderaannemers; A1 ISO 27001 certificaat; A2 ISO 9001 certificaat; A3 NEN 7510 certificaat; A4 Plan van Aanpak; A5 Risicodossier; A6 KPI-overzicht en rapportagevoorbeeld; A7 BCP + testverslagen; A8 Escalatieprocedure; A9 ITIL-proceshandboek/CAB; A10 EU-gegevensresidentieverklaring + DPA's; A11 VOG-proces en voorbeeld; A12 Monitoring- en patchbeleid + architectuur; A13 24/7 bereikbaarheidsregeling; A14 Microsoft Solutions Partner bewijs; A15 Datalekprocedure (AVG); A16 IAM-proces; A17 Garantiebepalingen; A18 Communicatie- & escalatieplan; A19 Backup- & restorebeleid.

Benodigde input: