

Bewijsstukkenbundel

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

Datum: 12/8/2025

Doel en reikwijdte

- Doel: aantonen dat Digital Ease B.V. volledig voldoet aan KO-eisen en REQ's en dat de SLA-KPI's aantoonbaar en PDCA-conform geborgd zijn.
- Scope: beheer, onderhoud, beveiliging en support van cloud- en infrastructuuroplossingen incl. Microsoft 365, voor overheidsomgevingen (EU-dataverwerking, hoge beschikbaarheid, 24/7 bereikbaarheidsdienst).

Definitie W-xx (eisen/kaders)

- W-01 KO: ISO 27001 gecertificeerd
- W-02 KO: ISO 9001 gecertificeerd
- W-03 KO: 24/7 bereikbaarheidsdienst
- W-04 REQ: Maximale responstijd P1-incidenten 30 min
- W-05 REQ: Beschikbaarheid 99,8% per maand
- W-06 REQ: Monitoring & patchmanagement volledig geborgd
- W-07 REQ: ITIL-gebaseerde servicedeskprocessen
- W-08 REQ: Alle data wordt binnen de EU verwerkt
- W-09 REQ: Escalatieprocedure voor incidenten & changes
- W-10 REQ: Continuïteitsplan (BCP) beschikbaar
- W-11 REQ: Personeel beschikt over VOG indien vereist
- W-12 REQ: Proactieve monitoring van netwerk & endpoints
- W-13 REQ: Ondersteuning Microsoft 365 omgeving

KPI's (SLA)

- KPI-01 Beschikbaarheid kritieke systemen: $\geq 99,8\%$ p/m (SLA)
- KPI-02 Responstijd P1: <30 min (SLA)
- KPI-03 Oplostijd P1: <4 uur (SLA)
- KPI-04 Patchcompliance kritieke updates: $\geq 95\%$ binnen 14 dagen (operationele KPI ter borging W-06)

Overzicht bijlagen | Bijlage | Beschrijving | Relatie (W-xx/KO/REQ) | Status | Verwijzing (pag./sectie) | | A01 | ISO 27001 certificaat (geaccrediteerde CI), scope beheer cloud/infrastructuur | W-01/KO | Gereed voor upload | Sectie: Scope & geldigheid | | A02 | ISO 9001 certificaat (geaccrediteerde CI) | W-02/KO | Gereed voor upload | Sectie: Scope & geldigheid | | A03 | Verklaring 24/7 bereikbaarheidsdienst + bereikbaarheidsrooster | W-03/KO | Gereed voor upload | Secties: "Dekking" en "Piketrooster" | | A04 | SLA & KPI-register (99,8%, <30 min, <4 uur, patchcompliance) | W-04, W-05, W-06 / REQ | Gereed voor upload | Secties: SLA-definities, Meetmethode | | A05 | Plan van Aanpak implementatie & transitie | Deliverable | Gereed voor upload | Hoofdstukken: Transitie, Governance, Go-Live | | A06 | Risicodossier incl. mitigatie & rest-risico's | Deliverable | Gereed voor upload | Tabel R-xx; Heatmap | | A07 | Business Continuity Plan (BCP) | W-10/REQ | Gereed voor upload | Secties: RTO/RPO, Crisisorganisatie | | A08 | DR-testverslag laatste oefening | W-10/REQ | Gereed voor upload | Secties: Scenario, Resultaten, Verbeteracties | | A09 | ITIL-processen Servicedesk (Incident, Request, Problem, Change) | W-07/REQ | Gereed voor upload | Procesflows, RACI | | A10 | Escalatie- en Major Incident Procedure | W-09/REQ | Gereed voor upload | Drempelwaarden, Communicatiematrix | | A11 | Monitoring & Patchbeleid + toolingscreenshots | W-06, W-12/REQ | Gereed voor upload | Policies; Toolingoverzichten | | A12 | Patchcompliance-rapport (maandvoorbeeld) | W-06/REQ | Gereed voor upload | KPI-04 resultaten | | A13 | EU-datalocatieoverzicht + Verwerkersovereenkomst (concept) | W-08/REQ | Gereed voor upload | Datamap; DPA-clausules | | A14 | VOG-procesbeschrijving + geanonimiseerde controles | W-

11/REQ | Gereed voor upload | Processtappen; Voorbeelden | | A15 | Microsoft 365 ondersteuning: certificaten & competentiematrix | W-13/REQ | Gereed voor upload | Rollen, Certificeringen | | A16 | Informatiebeveiligingsbeleid + SoA (ISO 27001) | W-01/KO; W-06, W-12/REQ | Gereed voor upload | Beleid; SoA-controls | | A17 | DPIA-procedure & template | W-08/REQ | Gereed voor upload | Stappenplan; Rollen | | A18 | Leveranciers- en subverwerkersregister (EU) | W-08/REQ | Gereed voor upload | Register; Exit/controle | | A19 | Voorbeeld maandelijkse SLA-rapportage | KPI-01/02/03 | Gereed voor upload | KPI-trends; Root cause | | A20 | Verbeterregister (continual improvement log) | PDCA/Act | Gereed voor upload | Verbeteracties; Status | | A21 | Assumpties & Uitsluitingen-memo (conform inschrijving) | Contractkader | Gereed voor upload | Overzicht Assumpties/Uitsluitingen | | A22 | Interne auditrapporten ISO 9001/27001 + Management Review | PDCA/Check | Gereed voor upload | Bevindingen; Besluiten |

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-01 (ISO 27001) ↔ KPI-01/02/03 indirect (procesrijpheid) ↔ R-04 (niet-EU subverwerker), R-07 (piketcontinuïteit) ↔ A01, A16, A22
- W-02 (ISO 9001) ↔ KPI-02/03 (doorlooptijden) ↔ R-03 (goedkeuringen vertragen oplostijd) ↔ A02, A22
- W-03 (24/7) ↔ KPI-02/03 ↔ R-07 (bezetting/piekbelasting) ↔ A03, A10
- W-04 (P1 <30 min) ↔ KPI-02 ↔ R-02 (toegangsvertraging), R-03 (autorisaties) ↔ A04, A09, A10, A19
- W-05 (99,8%) ↔ KPI-01 ↔ R-05 (patchvenster), R-08 (M365 grootschalig incident) ↔ A04, A07, A08, A11, A19
- W-06 (Monitoring & patch) ↔ KPI-01/04 ↔ R-05 (change windows), R-02 (toegang) ↔ A11, A12, A16
- W-07 (ITIL-servicedesk) ↔ KPI-02/03 ↔ R-03 (CAB/goedkeuring) ↔ A09, A10, A19
- W-08 (EU-data) ↔ KPI-01 (juridische continuïteit) ↔ R-04 (subverwerker buiten EU) ↔ A13, A17, A18
- W-09 (Escalatieprocedure) ↔ KPI-02/03 ↔ R-07 (nacht/weekend), R-08 (MIM-volumes) ↔ A10, A19
- W-10 (BCP) ↔ KPI-01 ↔ R-01 (scopemismatch), R-08 (cloudstoringen) ↔ A07, A08
- W-11 (VOG) ↔ — ↔ R-06 (doorlooptijd screening) ↔ A14
- W-12 (Proactieve monitoring) ↔ KPI-01/04 ↔ R-05 (false positives/overload) ↔ A11, A12
- W-13 (M365 support) ↔ KPI-02/03 ↔ R-08 (feature changes) ↔ A15

PDCA-borging per KPI

- KPI-01 Beschikbaarheid 99,8% Plan: A11 beleid monitoring/patch; A07 BCP. Do: 24/7 bewaking (A03), changes via ITIL (A09). Check: SLA-rapportage en root cause (A19), DR-test (A08). Act: Verbeterregister (A20), Management Review (A22).
- KPI-02 Responstijd P1 <30 min Plan: Escalatie- en MIM-proces (A10), roosters (A03). Do: War room activering, eerste response in tooling (A11). Check: Maandrapport P1-respons (A19). Act: Oplossingspaden en staffing-tuning (A20, A22).
- KPI-03 Oplostijd P1 <4 uur Plan: Major Incident playbooks (A10), prioriteitstelling (A09). Do: SWAT-team inzet (A15). Check: Doorlooptijd-analyse (A19). Act: Problem management en kennisbank updates (A20, A09).
- KPI-04 Patchcompliance ≥95%/14 dagen Plan: Patchbeleid en vensters (A11). Do: Geautomatiseerde uitrol (A11). Check: Compliancerapport (A12). Act: Uitzonderingen en change-optimalisatie (A20).

Conformiteit KO/REQ

- KO (ISO 27001/ISO 9001/24-7): A01, A02, A03 tonen aantoonbare conformiteit.
- REQ's W-04 t/m W-13: Gedekt via A04–A19; operationeel bevestigd via A19 (Check) en A20/A22 (Act).

Risico-overzicht (samenvatting uit A06)

- R-01 Scopeconsistentie tendertitel vs ICT-inhoud: Mitigatie door schriftelijke scopebevestiging en Appendix Scope (A05, A21).
- R-02 Onvoldoende of vertraagde toegangen: Mitigatie via onboarding-checklist en pre-approved break-glass (A05, A11).
- R-03 Goedkeuringsvertragingen CAB: Mitigatie via speedchange-proces en escalatie (A09, A10).
- R-04 Subverwerker buiten EU: Mitigatie via EU-only contractclausules en periodieke review (A13, A18).
- R-05 Patchwindow beperkingen: Mitigatie door phased rollout en business blackout alignment (A11, A12).
- R-06 VOG doorlooptijd: Mitigatie via pre-employment screening en poolbeheer (A14).
- R-07 24/7 bezetting en piekbelasting: Mitigatie via dubbele piket en cross-skilling (A03, A10).
- R-08 Grootchalig M365-incident: Mitigatie via Microsoft advisories, playbooks en communicatie (A10, A15).

Opmerkingen

- Dataverwerking uitsluitend binnen EU (A13, A18). Geen data export buiten EU zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.
- Plan-van-Aanpak, Risicodossier en KPI-overzicht zijn in lijn met EMVI-criteria Kwaliteit en Risicobeheersing.

Benodigde input:

- Scopebevestiging door Aanbestedende Dienst i.v.m. titel "Catering- en Horecadiensten" versus ICT-scope.
- Overzicht locaties en kritieke systemen (inclusief contactpersonen en toegangsprocedures).
- Voorkeursvensters voor changes/patching per dienst.
- Escalatiecontacten opdrachtgever (24/7) en communicatierichtlijnen.
- Bevestiging EU-datalocatievoorkeur (land/regio) en model verwerkersovereenkomst van opdrachtgever (indien verplicht).
- Beveiligings- en compliance-eisen van opdrachtgever aanvullend op ISO (bijv. Baseline Informatiebeveiliging Overheid).

Benodigde input: