

Beoordelingsmethodiek (EMVI/BPKV)

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

Datum: 11/26/2025

Context en conformiteit

- Aanbestedende dienst: NVAO (NL), EMVI (BPKV).
- Leveromvang: 24/7 beheer, onderhoud en beveiliging van cloud- en infrastructuuro oplossingen; EU-dataverwerking; ITIL-servicedesk; monitoring en patchmanagement; M365-ondersteuning; BCP/DR.
- Knock-outs: voldaan aan ISO 27001 en ISO 9001; 24/7 bereikbaarheidsdienst is ingericht.
- SLA's: Beschikbaarheid kritieke systemen ≥ 99,8% per maand; P1-responstijd < 30 min; P1-oplostijd < 4 uur.

Beoordelingsschaal en -methodiek

- Weging per criterium: zie tabel. Totale score = som(criteriumscore x weging).
- Beoordelingsschaal (0–10):
 - 10: Overstijgt eisen aantoonbaar; structureel bewezen prestaties; meetbare meerwaarde en risicoverlaging.
 - 8: Volledige dekking eisen + duidelijke meerwaarde; aantoonbaar haalbaar met KPI's en bewijzen.
 - 6: Voldoet SMART aan alle eisen; beperkte meerwaarde.
 - 4: Voldoet grotendeels; tekortkomingen of onvoldoende bewijs.
 - 0: Voldoet niet aan eisen/KO's.

Werkpakketten (W-xx)

- W-01 Service-intake & Transitie
- W-02 24/7 Monitoring & Event Management
- W-03 Incident- & Major Incident Management
- W-04 Change & Release Management
- W-05 Patch- & Vulnerability Management
- W-06 Configuratie- & Asset Management (CMDB)
- W-07 Continuïteit & BCP/DR
- W-08 Security Operations
- W-09 Servicedesk & Kennismanagement
- W-10 Rapportage, KPI & Improvement Board
- W-11 Contract- & Supplier Management
- W-12 Duurzaamheid & GreenOps

Beoordelingsstructuur (tabel)

EMVI-criterium	Weging	Beoordelingsschaal	Wat goed eruitziet (samengevat)	Onze invulling (samengevat)	Gerelateerde W-xx	Belangrijkste KPI's	Beoordeling
Kwaliteit	40%	0–10	End-to-end regie, 24/7 dekking, aantoonbare SLA-sturing op 99,8%+, eerstelijns oplossingsgraad hoog, aantoonbaar lage MTTR, zero-trust security by design, ITIL4-procesvolwassenheid	Dedicated onboarding in 6 weken; 24/7 NOC; ITIL4 processen; zero-trust; geautomatiseerde patching; CMDB; M365-expertise; maandelijkse PDCA-verbetercyclus	W-01, W-02, W-03, W-04, W-05, W-06, W-09, W-10	Avail ≥99,8%; P1 resp <30m; P1 fix <4h; FCR ≥70%; CSAT ≥8,2; Change success ≥98%; Patch compl ≥95%/14d	ISO 9001/27C rapportages; exports; char klanttevredere
Duurzaamheid	20%	0–10	Meetbare CO2e-reductie, EU-datacenter met groene stroom, e-waste 100% gecertificeerd verwerkt, reisreductie, GreenOps met kosten/energiebesparing	GreenOps-Fit: right-sizing, scheduling; 100% EU-hosting; 90% remote oplossingen; 100% WEEE-conforme afvoer; jaarlijkse CO2e-footprint rapport	W-12, W-11, W-02, W-10	-15% kWh/werkload in jaar 1; -30% in 36 mnd; 90% tickets remote; 100% e-waste gecertificeerd	Energie- en v e-waste certi GreenOps-ra
Risicobeheersing	20%	0–10	Proactieve risicoanalyse; expliciete triggers; runbooks; BCP/DR getest; aantoonbare verkorting van MTTR/MTTR; supply chain controls	Actueel risicodossier; halfjaarlijkse DR-test; playbooks; SOC-meldingen; ketenafspraken met leveranciers; continuïteitsovereenkomst	W-07, W-08, W-03, W-04, W-11, W-10	MTTD ≤15m; MTTC ≤2h; DR RTO ≤4h/RPO ≤15m; 100% postmortems <5wd	Risicolog; DR testrapporter postmortems exports
Prijs	20%	0–10	Transparante TCO, voorspelbare indexatie, gunstige benchmark op run-rate, aantoonbare besparingen door automatisering/GreenOps	All-in beheerfee per device/workload; geen verborgen kosten; indexatie CPI; besparingsbacklog met kwartaalrealisatie	W-10, W-11, W-12	≥10% TCO-besparing jaar 1 door GreenOps/automatisering; ≥20% over 36 mnd	Prijsblad; TCO realisatievers besparingen

Uitwerking per criterium (SMART en PDCA)

1. Kwaliteit (40%) Wat goed eruitziet
- Continuïteit: ≥99,8% beschikbaarheid per maand op kritieke systemen.
 - Snelheid: P1 responstijd < 30 min; P1 oplostijd < 4 uur (gemiddeld per maand).

- Efficiëntie: First Contact Resolution $\geq 70\%$; Change success rate $\geq 98\%$.
- Beveiliging: 100% kritieke patches binnen 7 dagen; high binnen 14 dagen; MTTD ≤ 15 min (24/7).

Onze invulling (Plan-Do-Check-Act)

- Plan: W-01 intake (CMDB opbouw, runbooks, kritieke ketens), serviceportfoliokaart, KPI-baseline, acceptatiecriteria per systeem.
- Do: W-02 24/7 monitoring met automatische correlatie en escalatie; W-03 major incident-proces; W-04 gecontroleerde releases; W-05 geautomatiseerd patchen; W-09 ITIL4-servicedesk met kennisbank.
- Check: W-10 maandrapportages (SLA/KPI, trendanalyse, root causes), kwaliteitsaudits (ISO 9001, 27001).
- Act: Maandelijkse Improvement Board; 90-dagen verbeterbacklog; Kaizen-kaarten per structurele afwijking.

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-02 → Avail $\geq 99,8\%$; Risico: onopgemerkte verstoringen → Bewijs: uptime-rapporten en probe-logs.
- W-03 → P1 resp <30 m, fix <4 h; Risico: escalatievertraging → Bewijs: ticket-tijdslijnen, war room-logs.
- W-05 → Patch compl $\geq 95\%/14$ d; Risico: exploitatie kwetsbaarheden → Bewijs: patch compliance-rapporten.
- W-04 → Change success $\geq 98\%$; Risico: verstoring door changes → Bewijs: CAB-notulen, release-notes.
- W-09 → FCR $\geq 70\%$, CSAT $\geq 8,2$; Risico: lage gebruikerstevredenheid → Bewijs: CSAT-enquêtes, QA-samples.

2. Duurzaamheid (20%) Wat goed eruitziet

- Energie-efficiënt: meetbare reductie in kWh/werkload en CO2e.
- Circulair: 100% gecertificeerde e-waste verwerking; levensduurverlenging devices.
- Mobiliteit: maximaal remote, minimale reis-CO2.
- Cloud-footprint: right-sizing, scheduling, en datalocatie binnen EU.

Onze invulling (Plan-Do-Check-Act)

- Plan: W-12 GreenOps-assessment; nulmeting kWh/CO2e; reductiedoelen (-15% jaar 1, -30% in 36 mnd).
- Do: Right-sizing en auto-scheduling; reserveringen/efficiënte tiers; 90% remote tickets; gecertificeerde inzameling/verwerking (WEEE).
- Check: W-10 kwartaalrapport CO2e, kWh per workload, remote %; leveranciersrapportages (W-11).
- Act: GreenOps-backlog prioriteren; uitschakelen energie-intensieve workloads; optimalisatie itereren.

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-12 → -15% kWh/werkload jaar 1; Risico: energievervalsing → Bewijs: GreenOps-rapporten, cloud-metering.
- W-11 → 100% e-waste gecertificeerd; Risico: non-compliant afvoer → Bewijs: vernietigings- en verwerkingscertificaten.
- W-02 → 90% tickets remote; Risico: hoge reis-CO2 → Bewijs: ticket-rapporten met afhandelwijze.

3. Risicobeheersing (20%) Wat goed eruitziet

- Volledig risicodossier met triggers, eigenaars en impact/waarschijnlijkheid.
- BCP/DR getest, aantoonbare RTO/RPO gehaald.
- SOC-gedreven detectie en containment met lage MTTD/MTTC.
- Leveranciers- en ketenrisico's geadresseerd.

Onze invulling (Plan-Do-Check-Act)

- Plan: W-07/W-08 risicoanalyse (technisch/operationeel); scenario's; RTO ≤ 4 uur, RPO ≤ 15 min.
- Do: Playbooks (ransomware, DDoS, SaaS-outage); offsite/backups; network segmentation; just-in-time privileges.
- Check: Halfjaarlijkse DR-oefening; tabletop-crisis; postmortems 100% binnen 5 werkdagen.
- Act: Aanpassen controls, capacity en runbooks op basis van oefenresultaten en incidenttrends.

Top 5 risico's en maatregelen (SMART)

- R1 Ransomware: MTTD ≤ 15 min; MTTC ≤ 2 uur; 3-2-1 back-up; EDR op 100% endpoints; phishing-simulaties kwartaal.
- R2 Kritieke patch-gap: Kritieke patches ≤ 7 dagen; compliance $\geq 95\%/14$ dagen; non-compliant lijst $< 2\%$.
- R3 Leveranciersstoring (cloud): Failover playbook; alternatieve zone/region binnen EU; RTO ≤ 4 uur; kwartaal-failover-test.
- R4 Capaciteitspiek: Auto-scaling drempels; resource alerts (70/85/95%); capacity review maandelijks.
- R5 Menselijke fouten: Vier-ogenprincipe changes; pre-flight checks; change-failures $< 2\%$; verplichte rollbacks-scripts.

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-08 → MTTD ≤ 15 m, MTTC ≤ 2 h; R1 → Bewijs: SIEM/SOC-alerts, incident-tijdslijnen.
- W-07 → RTO/RPO gehaald; R3 → Bewijs: DR-testrapport, restore-logs.
- W-05 → Patch SLA's; R2 → Bewijs: vulnerability scans, compliance-trends.
- W-04 → Change failure $< 2\%$; R5 → Bewijs: CAB-notulen, test- en rollbackplannen.

4. Prijs (20%) Wat goed eruitziet

- Transparant prijsblad met all-in beheerfee per device/workload, duidelijke grenzen en indexatie (CPI).
- Meetbare besparingen door automatisering en GreenOps met kwartaalrealisatie.
- TCO-inzicht: run- en changekosten, zonder verborgen posten.

Onze invulling (Plan-Do-Check-Act)

- Plan: Baseline TCO; kosten per workload/device; besparingshypothese (automatisering, right-sizing).
- Do: Implementatie van automatisering (self-heal, scripting), GreenOps-maatregelen, licentie-optimalisatie.
- Check: W-10 kwartaal TCO-rapport met gerealiseerde besparingen, afwijkingsanalyse.
- Act: Herprioriteren maatregelen met hoogste ROI; heronderhandeling leveranciers (W-11).

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-12 → ≥10% TCO-besparing jaar 1; Risico: kostenoverschrijding → Bewijs: voor-na cost dashboards.
- W-10 → Betrouwbare rapportage; Risico: gebrek aan transparantie → Bewijs: TCO-rapport, audittrail.
- W-11 → Leverancierscondities → Bewijs: contractaddenda, prijslijsten.

Specifieke aansluiting op eisen

- KO: ISO 27001 en ISO 9001: geborgd via integraal ISMS en QMS; certificaten beschikbaar op verzoek.
- 24/7 bereikbaarheidsdienst: NOC/servicedesk met duty officer en escalatieladder.
- Musts:
 - P1 responstijd ≤ 30 min; P1 oplostijd ≤ 4 uur: gewaarborgd via major incident runbook en war room.
 - Beschikbaarheid ≥ 99,8% per maand: redundantie, continue monitoring, change-vensters buiten piekuren.
 - Monitoring & patchmanagement: agent-based en agentless; vensters afgesproken per service; kritieke patches ≤ 7 dagen.
 - ITIL-servicedeskprocessen: incident, request, problem, change, knowledge, CMDB.
 - EU-dataverwerking: data en back-ups binnen EU; data processing annex en subprocessorlijst (W-11).
 - Escalatieprocedure: 4-lagen escalatie tot directie; communicatie binnen 30 min bij major incident.
 - Continuïteitsplan (BCP): jaarlijks geactualiseerd; DR halfjaarlijks getest.
 - VOG: personeel met VOG waar vereist; toegangsbeheer HR-geborgd.
 - Proactieve monitoring netwerk & endpoints: NDR/EDR met auto-containment.
 - M365-ondersteuning: Exchange, Teams, SharePoint, Intune, Defender; conditional access en hardening baselines.

KPI-overzicht (selectie, SMART)

- Beschikbaarheid kritieke systemen: ≥ 99,8%/maand (exclusief geplande downtime).
- P1-responstijd: mediane tijd < 30 min; P1-oplostijd: mediane tijd < 4 uur.
- First Contact Resolution: ≥ 70% per maand.
- CSAT: ≥ 8,2/10 met responsratio ≥ 30%.
- Patch compliance: ≥ 95% binnen 14 dagen; kritieke ≤ 7 dagen (servers en endpoints).
- Change success rate: ≥ 98% per maand.
- MTTR: ≤ 15 min; MTTC: ≤ 2 uur.
- Back-up succesratio: ≥ 99,5%; hersteltests: 100% succesvol per kwartaal.
- DR: RTO ≤ 4 uur; RPO ≤ 15 min; 2 tests/jaar.
- Duurzaamheid: -15% kWh/werkload in jaar 1; -30% in 36 maanden; 90% remote afhandeling; 100% e-waste gecertificeerd.

Bewijsvoering (niet-limitatief)

- Certificaten ISO 27001 en ISO 9001; audit-samenvattingen.
- Maandelijks SLA/KPI-rapportages; CMDB-exports; changelog en CAB-notulen.
- SIEM/SOC-alerts en postmortems; DR-testverslagen; back-up/restore logs.
- GreenOps-rapporten; energieverbruiksdashboards; e-waste afvoercertificaten.
- TCO-rapportage en besparingsrealisatie; leverancierscontracten en indexatieclausules.

PDCA-borging op contractniveau

- Plan: Plan van Aanpak (inclusief transitieplan, risicodossier, KPI-matrix) binnen 10 werkdagen na gunning; baseline binnen 30 dagen.
- Do: Operationeel gaan binnen 6 weken na gunning met parallele hypercare van 4 weken.
- Check: Maandrapportages; kwartaal service reviews; halfjaarlijkse management review (ISO 9001/27001).
- Act: Verbeterbacklog met termijnen en eigenaren; jaarlijkse roadmap-update; lessons learned implementeren binnen 30 dagen.

Risicodossier en SLA-afspraken: koppeling

- Ransomware (R1) ↔ MTTR/MTTC ↔ W-08 ↔ SOC-logs/postmortems.
- Patchexposure (R2) ↔ Patch compliance ↔ W-05 ↔ Vulnerability-rapporten.
- Ketenstoring (R3) ↔ RTO/RPO ↔ W-07/W-11 ↔ DR-testrapporten/leveranciers-SLA's.
- Capaciteit (R4) ↔ Avail 99,8% ↔ W-02 ↔ Capacity-trends/alerts.
- Human error (R5) ↔ Change success ↔ W-04 ↔ CAB/QA-dossiers.

Onze invulling per W-xx (samengevat)

- W-01: Intake, CMDB, runbooks, transitie in 6 weken, hypercare 4 weken.
- W-02: 24/7 monitoring, use-case gebaseerde alerts, auto-escalatie.
- W-03: Major incident war room, communicatie in 30 min, debrief binnen 5 werkdagen.
- W-04: CAB, risicogebaseerde releases, blue/green waar mogelijk.
- W-05: Patching-vensters, maintenance kalender, compliance-dashboards.
- W-06: CMDB met CI-relaties en lifecycle; maandelijks geverifieerd.
- W-07: BCP/DR, 3-2-1 back-up, halfjaarlijkse oefening, RTO/RPO aantoonbaar.
- W-08: SIEM/EDR, IOC-feeds, playbooks (ransomware, DDoS, account-takeover).
- W-09: ITIL4-servicedesk, kennisbank, selfserviceportaal, CSAT.
- W-10: KPI-rapportages, PDCA boards, verbeterbacklog.
- W-11: Contract- en leveranciersmanagement, DPIA/DPA, EU-datalocatie.
- W-12: GreenOps, e-waste, remote-first werkwijze, CO2e-rapportage.

Financiële transparantie en TCO-sturing

- Prijsstructuur: all-in maandfee per device/workload, duidelijke overurenregeling en change-tarieven.
- Indexatie: jaarlijkse CPI; geen additionele toeslagen buiten overeengekomen scope.
- Besparingsmechanismen: automatisering (self-heal), licentie-optimalisatie, right-sizing; kwartaalrealisatie in euro's en kWh.

Conclusie Deze beoordelingsmethodiek biedt een SMART en PDCA-geborgde uitwerking van Kwaliteit, Duurzaamheid, Risicobeheersing en Prijs, direct gekoppeld aan W-xx werkpakketten, KPI's, risico's en bewijsvoering. Hiermee minimaliseren we verstoringen, versnellen we herstel, reduceren we TCO en CO2e, en leveren we

aantoonbare meerwaarde bovenop de minimale eisen en SLA's.

Benodigde input: