

# **Compliance Matrix (UEA / KO / REQ)**

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

Datum: 11/19/2025

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) volledig, ondertekend en zonder uitsluitingsgronden	KO	Ja	W-00 ↔ KPI-00 (compliance 100%) ↔ Risico R-08 (uitsluiting) ↔ Bewijs E-00. UEA ingevuld op naam Uno Automatiseringsdiensten B.V. (KvK 27172538, BTW NL8070.79.266.B01), met verklaringen m.b.t. integriteit, belastingen en sociale zekerheid. PDCA: Plan (juridische check), Do (ondertekenen), Check (controle volledigheid), Act (actualiseren bij wijzigingen).	A1 UEA ondertekend (PDF)
ISO 27001 gecertificeerd	KO	Ja	W-01 ↔ KPI-06 (100% kritieke assets 24/7 gemonitord) ↔ R-03 (kwetsbaarheden) ↔ E-01. Actieve ISO 27001 certificering voor ISMS; scope: beheer, onderhoud en beveiliging van cloud- en infrastructuuroplossingen. PDCA: jaarlijkse interne audits, management review, verbeteracties.	B1 ISO 27001 certificaat (PDF)
ISO 9001 gecertificeerd	KO	Ja	W-02 ↔ KPI-09 (SLA-naleving ≥95%) ↔ R-06 (procesafwijkingen/continuiteit) ↔ E-02. Kwaliteitsmanagementsysteem borgt procesgestuurde dienstverlening (ITIL-compatibel). PDCA: procesaudits, KPI-review, corrigerende maatregelen.	B2 ISO 9001 certificaat (PDF)
24/7 bereikbaarheidsdienst	KO	Ja	W-03 ↔ KPI-02 (P1 responsijd <30 min) ↔ R-02 (te late respons) ↔ E-03. Continu bereikbaarheidsrooster met 1e/2e-lijns standby en manager-on-duty. Telefonisch, portal en e-mail met automatische doorzetting bij P1. PDCA: maandelijkse evaluatie oproepstatistieken en bijsturing bezetting.	B3 24/7 bereikbaarheidsprotocol & dienstroosters (PDF)

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
Maximale responstijd P1-incidenten: 30 minuten	REQ	Ja	W-04 ↔ KPI-02 (<30 min) ↔ R-02 ↔ E-04/E-03. SLA ingericht met automatische P1-triage, war room-procedure en Eskalatie T+15 min. Monitoring van responstijd realtime; rapportage per maand. PDCA: trendanalyse en capaciteitsaanpassing.	B4 SLA-rapportagesjabloon + voorbeeld (PDF); B3
Beschikbaarheid: 99,8% per maand	REQ	Ja	W-05 ↔ KPI-01 (≥99,8%) ↔ R-01 (downtime) ↔ E-05/E-04. High-availability ontwerp, onderhoudsvensters en change freeze voor piekperioden. Uptime wordt gemeten op service-/URL-niveau en gevalideerd met klantmetingen. PDCA: probleem- en trendanalyse, verbetermaatregelen.	B5 Monitoring-scope & meetmethode (PDF); B4
Monitoring & patchmanagement volledig geborgd	REQ	Ja	W-06 ↔ KPI-04 (≥95% kritieke patches ≤14 dagen; 100% ≤30 dagen) ↔ R-03 ↔ E-06/E-05. 24/7 monitoring met alerting; maandelijkse patch windows en change-goedkeuring. Rapportage patchcompliance per systeemgroep. PDCA: non-compliance tickets, root cause en herstelplan.	B6 Patchmanagementprocedure & rapportagevoorbeeld (PDF); B5
ITIL-gebaseerde servicedeskprocessen	REQ	Ja	W-07 ↔ KPI-09 (SLA-naleving ≥95%) ↔ R-05 (escalatiefouten) ↔ E-07. Incident/Request/Change/Problem processen geborgd; prioritering volgens impact/urgentie; RACI vastgelegd. PDCA: maandelijkse process KPI-review, continual improvement register.	B7 ITIL-procesbeschrijvingen & RACI (PDF)
Alle data wordt binnen de EU verwerkt	REQ	Ja	W-08 ↔ KPI-05 (100% EU-dataresidency) ↔ R-04 (dataresidency) ↔ E-08. Contractuele borging EU-datalocaties bij verwerkers; verwerkersregister en datastromen vastgelegd; dataclassificatie en DPA's aanwezig. PDCA: jaarlijkse leveranciersreview en technische validatie locaties.	B8 Verwerkersregister + DPA's + datalocatieoverzicht (PDF)
Escalatieprocedure voor incidenten & changes	REQ	Ja	W-09 ↔ KPI-02/KPI-03 ↔ R-05 ↔ E-09. 3-lijns escalatie met management-escalatie (T+30/T+60) en melding aan	B9 Escalatieprocedure & contactmatrix (PDF)

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			opdrachtgever volgens communicatieplan. PDCA: post-incident review en update van contactmatrix.	
Continuïteitsplan (BCP) beschikbaar	REQ	Ja	W-10 ↔ KPI-10 (jaarlijkse test uitgevoerd) ↔ R-06 (dienstonderbreking) ↔ E-10. BCP/DRP met RTO/RPO; jaarlijkse tabletop en technische tests; leveranciersfallback. PDCA: testverslagen en verbeteracties.	B10 BCP/DRP + laatste testverslag (PDF)
Personnel beschikt over VOG indien vereist	REQ	Ja	W-11 ↔ KPI-11 (100% VOG waar vereist) ↔ R-07 (toegangsrisico) ↔ E-12. Pre-employment screening met VOG-check als toegangshek tot klantomgevingen; periodieke herbeoordeling functies met verhoogd risico. PDCA: steekproefcontrole 2x per jaar.	B12 VOG-procesbeschrijving + geanomimeerd voorbeeld (PDF)
Proactieve monitoring van netwerk & endpoints	REQ	Ja	W-12 ↔ KPI-06 (100% kritieke assets onder monitoring) ↔ R-01/R-03 ↔ E-05. Realtime metrics, drempels en automatische incidentaanmaak; synthetische tests voor kritieke ketens. PDCA: tuning van alerts en maandelijkse drempelreview.	B5 Monitoring-scope & drempelininstellingen (PDF)
Ondersteuning Microsoft 365 omgeving	REQ	Ja	W-13 ↔ KPI-12 (M365 changes zonder verstoringen: 0 P1) ↔ R-05/R-03 ↔ E-11. Beheer van Exchange Online, SharePoint, Teams, Entra ID; change kalender afgestemd met release waves; hardening baseline. PDCA: evaluatie release-impact en aanpassing baseline.	B11 M365-beheerplan + competentie-/certificatenoverzicht engineers (PDF)
Plan van Aanpak (deliverable)	REQ	Ja	W-14 ↔ KPI-01/02/03 gekoppelde acties ↔ R-01..R-06 ↔ E-13. PvA met tijdlijn, rollen, communicatieplan, risicobeheersing en acceptatiecriteria; inclusief PDCA-cyclus per werkstroom.	B13 Plan van Aanpak (PDF)
Risicodossier (deliverable)	REQ	Ja	W-15 ↔ KPI-00 (risicoreductie meetbaar) ↔ R-01..R-07 ↔ E-14. Centraal register (R-ID, oorzaak, maatregel, eigenaar, target-datum); maandelijkse update en rapportage.	B14 Risicodossier (XLSX/PDF)

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
KPI-overzicht (deliverable)	REQ	Ja	W-16 ↔ KPI-01..KPI-12 ↔ R-01..R-06 ↔ E-15. Definitie, meetmethode, norm, meetfrequentie en rapportageformat voor alle SLA/KPI's; baseline bij start.	B15 KPI-overzicht (PDF)
Oplostijd P1-incidenten: < 4 uur	REQ	Ja	W-17 ↔ KPI-03 (<4 uur) ↔ R-02 ↔ E-04/E-09. Major Incident-proces met technische en management-escalatie; knowledge base en swarming om doorlooptijd te verkorten. PDCA: PIR en actieopvolging.	B4 SLA-rapportage; B9

#### Toelichting PDCA en kruisverbanden (samenvatting)

- Plan: ISO-geborgde processen (E-01/E-02), PvA (E-13), ITIL-processen (E-07), BCP/DRP (E-10), KPI-overzicht (E-15).
- Do: 24/7 dienst (E-03), monitoring en patching (E-05/E-06), M365-beheer (E-11), escalaties (E-09).
- Check: SLA-rapportages (E-04), audits ISO/BCP (E-01/E-10), EU-datalocatiecontroles (E-08), steekproeven VOG (E-12).
- Act: PIR's en verbetermaatregelen (E-09/E-10), CAPA's vanuit ISO-audits (E-01/E-02), tuning monitoring (E-05).

#### KPI-overzicht (referentie)

- KPI-01 Beschikbaarheid kritieke systemen ≥99,8% p/mnd.
- KPI-02 Responstijd P1 <30 min.
- KPI-03 Oplostijd P1 <4 uur.
- KPI-04 Patchcompliance: ≥95% kritieke patches ≤14 dagen; 100% ≤30 dagen.
- KPI-05 EU dataresidency: 100%.
- KPI-06 Monitoring coverage: 100% kritieke assets 24/7.
- KPI-09 SLA-naleving alle prioriteiten: ≥95%.
- KPI-10 Jaarlijkse BCP-test: uitgevoerd en beoordeeld.
- KPI-11 VOG-compliance (waar vereist): 100%.
- KPI-12 M365 change-impact: 0 P1-storingen door geplande changes.

#### Risico-overzicht (referentie)

- R-01 Onvoldoende beschikbaarheid door storingen/onderhoud.
- R-02 Te late respons/oplossing bij P1-incidenten.
- R-03 Onvoldoende patching/kwetsbaarheden.
- R-04 Data buiten EU verwerkt.
- R-05 Onjuiste/late escalaties en communicatie.
- R-06 Onvoldoende continuïteit leverancier/keten.
- R-07 VOG ontbreekt voor functies met verhoogd risico.
- R-08 Uitsluiting bij aanbesteding door onvolledig UEA.

#### Benodigde input:

- A1 UEA ondertekend (PDF) met bedrijfsgegevens (KvK, BTW) en verklaringen.
- B1 ISO 27001 certificaat (PDF).
- B2 ISO 9001 certificaat (PDF).
- B3 24/7 bereikbaarheidsprotocol en actuele roosters (PDF).
- B4 SLA-rapportagesjabloon en recent voorbeeldrapport (PDF).
- B5 Monitoring-scope (assetlijst, meetpunten, drempels) (PDF).
- B6 Patchmanagementprocedure en compliance-rapportage (PDF).

- B7 ITIL-procesbeschrijvingen en RACI (PDF).
- B8 Verwerkersregister, DPA's en datalocatieoverzicht (PDF).
- B9 Escalatieprocedure en contact-/escalatiematrix (PDF).
- B10 BCP/DRP documenten en laatste testverslag (PDF).
- B11 Microsoft 365 beheerplan en competentie-/certificatenoverzicht engineers (PDF).
- B12 VOG-procesbeschrijving en geanonimiseerde voorbeeldverklaring (PDF).
- B13 Plan van Aanpak (PDF).
- B14 Risicodossier (XLSX/PDF).
- B15 KPI-overzicht (PDF).

Benodigde input: