

# **Beoordelingsmethodiek (EMVI/BPKV)**

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

Datum: 12/8/2025

Beoordelingsmethodiek – EMVI (BPKV) voor GV-IT-2026-001 Opdracht: Raamovereenkomst voor ICT-beheer- en securitydiensten met hoge beschikbaarheid en 24/7 incidentafhandeling, in lijn met KO- en must-eisen. Gunning op EMVI/BPKV: kwaliteit, duurzaamheid, risicobeheersing en prijs. Deze methodiek is SMART en PDCA-conform en kruisverbindt W-xx werkpakketten aan KPI's, risico's (R-xx) en bewijslast.

KO- en must-borging (toets vooraf):

- KO: ISO 27001 gecertificeerd – geborgd (Digital Ease B.V. heeft ISO 27001).
- KO: ISO 9001 gecertificeerd – geborgd (Digital Ease B.V. heeft ISO 9001).
- KO: 24/7 bereikbaarheidsdienst – geborgd (W-02).
- Musts: 99,8% beschikbaarheid/mnd (W-04), P1-responsijd < 30 min (W-02), P1-oplostijd < 4 uur (W-02), ITIL-servicedesk (W-01), EU-dataverwerking (W-05), escalatieprocedure (W-09), BCP (W-04), VOG waar vereist (W-05), proactieve monitoring & patching (W-03), M365-ondersteuning (W-06).

Beoordelingsstructuur (totaal 100%)

Criterium	Weging	Schaal	Wat goed eruitziet	Gerelateerde W-xx	Kern-KPI's
Kwaliteit	40%	0-10 punten	Meetbare, aantoonbaar robuuste ITIL-geborgde dienstverlening met 24/7 P1-afhandeling, 99,8% uptime, geautomatiseerde monitoring/patching, EU-data, aantoonbare referenties en PDCA-rapportage	W-01, W-02, W-03, W-04, W-05, W-06, W-07	Beschikbaarheid ≥99,8%, P1 TTR <4u, P1 TTA <30m, Patch compliance ≥95%/14d, CSAT ≥8,0
Duurzaamheid	20%	0-10 punten	Concreet CO2e-reductieplan (SBTi-alignment), EU-datacenters met hoog % hernieuwbare energie, remote-first, reis- en e-waste-reductie, meet- en rapportagelijn met KPI's	W-10, W-04, W-03	CO2e per gebruiker/jaar ↓≥15% in 3 jaar, PUE ≤1,3 bron, ≥90% remote interventies
Risicobeheersing	20%	0-10 punten	Volwassen risicodossier met top-10 risico's, triggers, mitigerende maatregelen, eigenaarschap, frequent PDCA en aantoonbare tests (BCP/DR, failover)	W-04, W-05, W-07, W-09, W-03	0 kritieke onbeheerde risico's, 2x/jaar DR-test, 100% risicoreviews per kwartaal
Prijs	20%	Formule	Transparant, voorspelbaar, TCO-bewust. Score = (laagste prijs / inschrijfprijs) × 10	Alle W-xx	n.v.t. (formule)

Schaal (kwalitatieve criteria 0-10)

- 0–2: Onvolledig; niet SMART; eisen niet aantoonbaar geborgd.
- 3–5: Basis; deels SMART; beperkte PDCA; risico's onvoldoende gedekt.
- 6–8: Goed; volledig SMART; aantoonbare PDCA; duidelijke KPI-sturing en bewijs.
- 9–10: Excellent; proactieve verbeter-cyclus; benchmarks; externe validatie; aantoonbare superioriteit en continu verbeterprogramma.

## 1. Kwaliteit (40%) Wat goed eruitziet

- ITIL v4-gedragen serviceorganisatie met 24/7 Major Incident-proces, duidelijke rolverdeling en escalaties.
- SLA-conformiteit: 99,8% beschikbaarheid/mnd; P1-responsstijd <30 min; P1-oplostijd <4 uur.
- Proactieve monitoring en patching met automatisering, heldere change-vensters en rollback-plannen.
- EU-dataverwerking; informatiebeveiliging conform ISO 27001; NEN 7510 voor publieke domeinen.
- M365-ondersteuning met aantoonbare kennis en lifecycle-beheer.
- Meetbare kwaliteitssturing (CSAT, FCR, change-succesratio) en maandelijkse PDCA-rapportage.

### Onze invulling (Digital Ease B.V.)

- Plan: Service Design Package met processen voor Incident, Request, Problem, Change, Major Incident en Knowledge Management; onboarding-runbook met asset- en servicecatalogus; duidelijke RACI.
- Do: 24/7 bereikbaarheidsdienst met stand-by en war-room-protocol; geautomatiseerd monitoring- en patchproces; EU-hosting; M365-beheer incl. identity, compliance policies en secure score-sturing.
- Check: Maandelijkse SLA-rapportage (beschikbaarheid, TTA/TTR, patch compliance, FCR, CSAT, change-succes); kwartaalreview met trendanalyse.
- Act: CSI-backlog met kwartaalprioritering; security- en beschikbaarheidsverbeteringen doorvoeren (bijv. segmentatie, hardening, tuning patchvensters).
- Gerelateerde W-xx: W-01, W-02, W-03, W-04, W-05, W-06, W-07.
- KPI's: Beschikbaarheid  $\geq$ 99,8%; P1 TTA <30 min; P1 TTR <4 uur; Patch compliance  $\geq$ 95% binnen 14 dagen; CSAT  $\geq$ 8,0; First Call Resolution  $\geq$ 70%; Change-succes  $\geq$ 90%; EU data residency 100%.
- Risico's (selectie): R-01 Onvolledige inventaris; R-02 Onvoldoende toegang tot klantomgevingen; R-03 Patchvenster-conflicten.
- Bewijs: ISO 9001/27001 certificaten; proceshandboeken; voorbeeld SLA-rapport; monitoring- en patch-rapportages; M365 beheerarchitectuur; NEN 7510 scopeverklaring.

## 2. Duurzaamheid (20%) Wat goed eruitziet

- Concreet CO2e-reductieprogramma met meetmethodiek en baseline; voorkeur voor datacenters met hoge hernieuwbare energiemix.
- Remote-first operatie, minimalisering reisbewegingen, inzet energiezuinige tooling en optimalisaties (bijv. rechtenizing, idle resource-reductie).
- E-waste- en lifecyclebeleid met gecertificeerde verwerking en refurbishment waar mogelijk.
- Transparante, periodieke rapportage van KPI's en voortgang (PDCA).

### Onze invulling

- Plan: Green Ops Framework met nulmeting CO2e per gebruiker/jaar; keuze voor EU-datacenters met hernieuwbare energie; beleid voor remote interventies en bundeling on-site bezoeken.
- Do:  $\geq$ 90% remote-intakes en -changes; consolidatie onderhoudsbezoeken; scripting/automation om resources te verlagen.
- Check: Kwartaalrapportage CO2e per gebruiker/jaar, PUE-bronverantwoording, % remote interventies, e-waste-stromen.

- Act: Jaarlijkse reductiedoelen ( $\geq 5\%$ /jaar); bijsturen op reis- en energieprofiel; optimaliseren policies en monitoring.
- Gerelateerde W-xx: W-10, W-04, W-03.
- KPI's: CO2e per gebruiker/jaar  $\downarrow \geq 15\%$  in 3 jaar;  $\geq 90\%$  remote interventies; datacenter PUE  $\leq 1,3$  (bronrapport); 100% e-waste via gecertificeerde verwerkers.
- Risico's: R-04 Onvoldoende brondata; R-05 Onvoorzien on-site afhankelijkheden.
- Bewijs: Leveranciersverklaringen energie-mix/PUE; CO2-rapportages; e-waste certificaten/verwerkersketen; voorbeeld reductieplan.

### 3. Risicobeheersing (20%) Wat goed eruitziet

- Actueel risicodossier met top-10 en rest-risico's; eigenaarschap; detectie- en mitigerende maatregelen; testregime (BCP/DR).
- Integratie met change- en capaciteitsmanagement; lessons learned en trendanalyses.

#### Onze invulling

- Plan: Risicoregister met scoring (impact  $\times$  kans), triggers en drempelwaarden; mapping met services; crisis- en communicatieplan; leveranciers- en escalatieschema.
- Do: Kwartaalrisicoworkshops; 2x per jaar DR-test (inclusief RTO/RPO-verificatie); tabletop- en technische failovertests; patch- en kwetsbaarhedenbeheer.
- Check: Maandelijkse risk review in SLA-rapport; audit- en testbevindingen; managementreviews.
- Act: Risico-acceptatie/mitigatie/transfer; bijsturen controls; update runbooks en contractafspraken met toeleveranciers.
- Gerelateerde W-xx: W-04, W-05, W-07, W-09, W-03.
- KPI's: 0 openstaande kritieke bevindingen >30 dagen; 100% kwartaalreviews; 2x/jaar DR-test met geslaagde criteria; kwetsbaarheden met CVSS  $\geq 9.0$  gemitigeerd <7 dagen.
- Risico's: R-06 Leveranciersstoring; R-07 Credential-compromittering; R-08 Change-collisions; R-09 Onvoldoende BCP-dekking.
- Bewijs: Risicoregister-extract; DR-testverslagen; auditrapporten; kwetsbaarhedenrapportage; escalatieladders.

### 4. Prijs (20%) Wat goed eruitziet

- Transparant en voorspelbaar prijsmodel met heldere bandbreedtes en uitsluitingen; life-cycle kosten inzichtelijk; geen verborgen posten.
- Formule: Score prijs = (Laagste inschrijfprijs / Onze inschrijfprijs)  $\times$  10. Maximaal 10 punten, lineair.

#### Onze invulling

- Plan: Vast maandtarief per gebruiker/maand met staffels en heldere afbakening (beheer, monitoring, 24/7 incidentafhandeling); meerwerk tegen vooraf overeengekomen tarieven; indexatie conform CBS CPI.
- Do: Contractueel geborgd prijsmodel gedurende raamovereenkomst; wijzigingsbeheer bij volumemutaties.
- Check: Kwartaal-TCO review met verbruik/volume; transparante factuurspecificaties.
- Act: Optimalisatie van verbruik (bijv. licentie- en resource-optimalisaties) om TCO te verlagen binnen scope.
- Gerelateerde W-xx: Alle W-xx (doorbelastingsstructuur volgt werkpakketten).
- KPI's: n.v.t. (prijs wordt via formule beoordeeld).
- Risico's: R-10 Scope creep; R-11 Onvoorzien piekbelasting.
- Bewijs: Tarievenblad; specificatie van inbegrepen diensten; indexatieclausule.

## W-xx, KPI, Risico, Bewijs – kruisverband (PDCA-geborgd)

- W-01 Servicedesk & ITIL-procesvoering
  - KPI: FCR  $\geq$ 70%; CSAT  $\geq$ 8,0; backlog  $>$ 7 dagen = 0.
  - Risico: R-01 Onvolledige inventaris; R-12 Kenniserosie.
  - Bewijs: ITIL-procesbeschrijvingen; kennisbank; CSAT-exports.
- W-02 24/7 Major Incident & P1/P2
  - KPI: P1 TTA  $<$ 30 min; P1 TTR  $<$ 4 uur; Post Incident Review  $\leq$ 48 uur.
  - Risico: R-13 Oproepketen faalt; R-14 Single point of failure in bereikbaarheid.
  - Bewijs: Stand-byroosters; MIR-runbook; PIR-voorbeelden.
- W-03 Monitoring & Patchmanagement
  - KPI: Patch compliance  $\geq$ 95%/14 dagen; detect to alert  $<$ 5 min; false positives  $<$ 2%.
  - Risico: R-03 Patchvenster-conflict; R-15 Blind spots monitoring.
  - Bewijs: Patch-vensterkalender; tooling-rapportages; exception-lijst.
- W-04 Beschikbaarheid & Continuïteit (BCP/DR)
  - KPI: Beschikbaarheid  $\geq$ 99,8%; 2x/jaar DR-test; RTO/RPO gehaald.
  - Risico: R-09 Onvoldoende BCP-dekking; R-16 Ongeteste failover.
  - Bewijs: BCP; DR-testverslagen; failover-scripts.
- W-05 Security & Compliance (ISO/NEN/EU-data)
  - KPI: CVSS  $\geq$ 9.0 opgelost  $<$ 7 dagen; 100% EU data residency; 0 kritieke auditbevindingen.
  - Risico: R-07 Credential-compromittering; R-17 Data residency schending.
  - Bewijs: ISO 27001/NEN 7510 certificaten; DPA's; datalocatieverklaringen.
- W-06 Microsoft 365 beheer
  - KPI: Secure Score +10% in 6 mnd; policy compliance  $\geq$ 95%.
  - Risico: R-18 Misconfiguraties; R-19 Onbeheerde shadow IT.
  - Bewijs: Secure Score-rapporten; policy-overzichten; change-logs.
- W-07 Rapportage & KPI-governance
  - KPI: 100% maandrapportage op tijd; afwijkingen geanalyseerd  $\leq$ 10 werkdagen.
  - Risico: R-20 Onvolledige data; R-21 Trendblinde KPI's.
  - Bewijs: SLA-rapporten; managementreviewnotulen; verbeterregister (CSI).
- W-08 Onboarding & Transitie
  - KPI: Transitie op tijd/kwaliteit 100%; geen P1's door transitie.
  - Risico: R-22 Onvolledige overdracht; R-23 Beperkingen toegang.
  - Bewijs: Transitieplan; asset- en servicecatalogus; cut-over draaiboek.
- W-09 Leveranciers- & Escalatiemanagement
  - KPI: 100% contractafspraken met kritieke leveranciers; escalatie-responsstijd  $<$ 2 uur.
  - Risico: R-06 Leveranciersstoring; R-24 Onklare escalatielijnen.
  - Bewijs: Escalatieladders; leveranciers-SLA's; reviewverslagen.
- W-10 Duurzaamheid & Green Ops
  - KPI: CO2e  $\downarrow$   $\geq$ 15% in 3 jaar;  $\geq$ 90% remote interventies; 100% e-waste gecertificeerd verwerkt.
  - Risico: R-04 Onvoldoende brondata; R-25 Afhankelijkheid niet-duurzame keten.
  - Bewijs: CO2-rapportages; PUE/energierapporten; e-waste-certificaten.

## Aansluiting op eisen en SLA's (SMART)

- Beschikbaarheid kritieke systemen 99,8% per maand – W-04; Controle: maandrapportage; Act: root cause & verbetervoorstel binnen 10 werkdagen bij afwijking.
- P1 responsstijd  $<$ 30 min – W-02; Monitoring: automatische alerting en 24/7 standby; Act: PIR en procesaanpassing binnen 2 werkdagen bij overschrijding.

- P1 oplostijd <4 uur – W-02; Escalatie naar 3e lijn en leveranciers conform W-09; Act: runbook-update en capaciteitscheck.
- Monitoring & patching geborgd – W-03; Meet: compliance ≥95%/14 dagen; Act: exception review en change in patchvensters.
- EU-dataverwerking 100% – W-05; Controle: leveranciers- en locatie-audits; Act: contractuele herstelmaatregel/exit-strategie.

#### Rapportage- en PDCA-cyclus

- Plan: Serviceplan, KPI-boek, risicodossier, transitieplan, BCP/DR-plan.
- Do: Uitvoering beheerprocessen, 24/7 incidentafhandeling, proactieve monitoring, M365-beheer, security-controls.
- Check: Maandelijkse SLA-rapportage, kwartaalmanagementreview, halfjaarlijkse DR-tests, auditcyclus ISO 9001/27001.
- Act: CSI-roadmap, wijzigingsvoorstellen, lessons learned, bijstelling risicoprofiel en leveranciersafspraken.

#### Koppeling aan bewijs en referenties

- Certificeringen: ISO 27001, ISO 9001, NEN 7510, Microsoft Solutions Partner – Modern Work, Fortinet NSE4.
- Documentatie: Proceshandboeken (Incident/Change/Problem), escalatieladders, BCP/DR-draaiboeken, risicoregister, KPI-rapportages, patch- en monitoring-exports.
- Governance: Notulen managementreviews, kwartaalreviews met trend- en root cause-analyses, actielijsten.

#### Prijsbeoordeling – rekenregel

- Score Prijs = (Laagste ingediende prijs / Inschrijvingsprijs) × 10; weging 20%.
- Transparantie: vast tarief per gebruiker/maand; staffels; duidelijke uitsluitingen conform offerte; indexatie: CBS CPI.
- PDCA op kosten: kwartaal-TCO review; aanbevelingen tot kostenreductie binnen vastgestelde scope.

#### Conformiteit met aanbestedingsstukken

- In lijn met must- en KO-eisen, inclusief 24/7 bereikbaarheid, ITIL-procesvoering, EU-data, BCP, escalatie en M365-ondersteuning.
- EMVI-beoordeling sluit aan op gevraagde deliverables: Plan van Aanpak (W-08), Risicodossier (W-07/W-04/W-05), KPI-overzicht (W-07).

#### Benodigde input: