

# **Nota van Inlichtingen — Clarificaties**

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

Datum: 11/19/2025

## Clarificatievragen – Nvl (Project 1380 – Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten vs. ICT-beheer)

### 1. Scope en opdrachtgeverschap (mismatch titel vs. scope)

- Vraag (SMART): Kunt u in de Nota van Inlichtingen explicet bevestigen dat de scope ICT-beheer-, onderhoud- en beveiligingsdiensten betreft voor gemeentelijke/overheidsomgevingen (en niet catering/horeca), en dat NVAO de formele aanbestedende dienst en verwerkingsverantwoordelijke is?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Scopecorrectheid bepaalt geschiktheid inschrijving en EMVI-inhoud; voorkomt ongeldige bieding.
- Afhankelijkheden: Formele Nvl; aanbestedingsleidraad/corrigendum.
- PDCA: Plan: scope en rollen vastleggen; Do: plan en EMVI op ICT-diensten; Check: conformiteit met leidraad; Act: corrigendum verwerken.
- Kruisverwijzing: W-01 | KPI: "Compliance op scope" (=0 afwijkingen) | Risico: Ongeldige inschrijving/uitsluiting | Bewijs: Nvl-bevestiging en/of corrigendum.

### 2. Omvang en complexiteit omgeving (capaciteit en prijs)

- Vraag (SMART): Graag een objectieve volumebasis: aantal locaties, gebruikers, endpoints (werkstations/mobiel), servers (on-prem/cloud), netwerkcomponenten, M365 tenants, kritieke applicaties en 12 maanden historie (maandelijkse P1/P2/P3-incidenten, changes, releases) als CSV of tabel.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Dimensionering 24/7 support, staffing, monitoring en prijsbepaling; direct effect op SLA-haalbaarheid 99,8% en P1-respons <30 min.
- Afhankelijkheden: CMDB/assetlijsten; privacy/NDA voor ganonimiseerde data.
- PDCA: Plan: capaciteit op volumes; Do: staffing/roosters; Check: maandelijkse workload vs. forecast; Act: schalen op drempelwaarden.
- Kruisverwijzing: W-02 | KPI: Responstijd P1, Oplostijd P1, First Contact Resolution, Change Succesrate | Risico: Understaffing → SLA-breuk | Bewijs: CMDB-export, incidentrapportages.

### 3. 24/7 dekking en onsite verwachtingen

- Vraag (SMART): Bevestigt u 24/7 dekking enkel voor P1-incidenten? Graag specificeren: supportvensters per prioriteit, vereiste onsite-responstijden, maximale hersteltermijnen per prioriteit en escalatieroutes (incl. bestuurlijke escalatie).
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Roosterinrichting, bereikbaarheidsdienst, standby-budget en contractuele aansprakelijkheid.
- Afhankelijkheden: SLA-bijlage; security- en toegangsprocedures voor buiten kantoortijden.
- PDCA: Plan: escalatie- & roosterplan; Do: 24/7-piket; Check: maandelijkse SLA-review; Act: bijsturen op overschrijding.
- Kruisverwijzing: W-03 | KPI: Responstijd/Oplostijd per prioriteit | Risico: Boetes/creditclaims bij overschrijding | Bewijs: SLA-matrix, escalatieschema.

### 4. SLA-definitie beschikbaarheid 99,8%

- Vraag (SMART): Definieer "kritieke systemen" en de meetmethode voor 99,8% per maand: meetpunt (end-to-end vs. component), meetinterval, kloktijdzone, geplande onderhoudsvensters (exclusies en aankondigingstermijn), force majeure en service credits/boetes.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Monitoringarchitectuur, planning onderhoud, contractueel risico en toolingkeuze.

- Afhankelijkheden: Lijst kritieke diensten; juridische SLA-bijlage.
- PDCA: Plan: meetdefinities en onderhoudskalender; Do: monitoring implementatie; Check: maandrapportage inclusief downtime-categorisatie; Act: root cause en preventie.
- Kruisverwijzing: W-04 | KPI: Beschikbaarheid 99,8% | Risico: Onterechte downtime-tellingen | Bewijs: SLA-definitiedocument, maandrapport.

## 5. Dataminimalisatie, EU-datagrens en subverwerkers

- Vraag (SMART): Bevestigt u dat de EU-data-eis de Microsoft EU Data Boundary accepteert en geef aan: toegestane hyperscalers (Azure, AWS eu-regions), lijst/acceptatieproces subverwerkers, data-classificatiebeleid en uitzonderingen (bijv. telemetry).
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Cloud-architectuur, toolselectie, contract met subverwerkers en compliance.
- Afhankelijkheden: Verwerkersovereenkomst, DPIA, security policies opdrachtgever.
- PDCA: Plan: datalokalisatie en subprocessor-register; Do: technische afdwinging (region pins); Check: kwartaalreview subverwerkers; Act: mutatieprocedure.
- Kruisverwijzing: W-05 | KPI: 100% data in EU-regio's; 0 ongeautoriseerde datastromen | Risico: AVG-overtreding | Bewijs: DPA, subprocessor-lijst, architectuurdiagrammen.

## 6. Security- en compliance-eisen (ISO, VOG, logging)

- Vraag (SMART): Graag specificeren: scope VOG (welke functies, geldigheidstermijn), gewenste bewijsstukken ISO 27001/9001 (certificaat + SoA), logging/SIEM-retentie en toegang (90/180/365 dagen?), vulnerability SLA's (bijv. kritisch <7 dagen), en pentestfrequentie/rapportagevorm.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Screening, auditlast, tooling en patch-/hardeningbeleid.
- Afhankelijkheden: Securitybeleid gemeente/NVAO; auditkalender.
- PDCA: Plan: ISMS-controleset; Do: logging/patchproces; Check: audits en KPI's; Act: CAPA op bevindingen.
- Kruisverwijzing: W-06 | KPI: Patch compliance >95% binnen 14 dagen kritisch; Auditbevindingen = 0 major | Risico: Beveiligingsincident/afkeur audit | Bewijs: ISO-certificaten, SoA, VOG-verklaringen, SIEM-rapporten.

## 7. Continuïteit en uitwijk (BCP/DR/Exit)

- Vraag (SMART): Wilt u RTO/RPO-doelen per dienst vastleggen, failover-testfrequentie (bijv. 2x/jaar), vereiste uitwikklokatie (EU/NL) en exit-vereisten (data-exportformaten, kennisoverdracht, licentie-escrow)?
- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Ontwerp DR-architectuur, testlast, contractuele verplichtingen, kosten.
- Afhankelijkheden: Huidige oplossing en kritieke ketens; licentievoorwaarden.
- PDCA: Plan: BCP/DR-strategie; Do: implementatie en oefeningen; Check: testverslagen; Act: verbeteracties en her-test.
- Kruisverwijzing: W-07 | KPI: Succesvolle DR-test 100%; RTO/RPO gehaald | Risico: Langdurige uitval | Bewijs: BCP/DR-plan, testlogs, testrapporten.

## 8. EMVI-uitwerking en prijsformule

- Vraag (SMART): Graag detail van gunningssystematiek: subcriteria en beoordelingsaspecten binnen Kwaliteit/Duurzaamheid/Riscobeheersing (met wegingen), minimaal te behalen scores, prijsformule (lineair/relatief/omgekeerd), plafondbudget en eventuele interviews/POC's die meetellen.
- Prioriteit: Middel-hoog

- Impact: Inschrijvingsstrategie, focus in Plan van Aanpak, prijspuntenoptimalisatie.
- Afhankelijkheden: Gunningsleidraad; beoordelingsmatrix.
- PDCA: Plan: EMVI-strategie; Do: gericht schrijven op subcriteria; Check: interne reviews; Act: bijsturen waar onderwogen.
- Kruisverwijzing: W-08 | KPI: EMVI-score  $\geq 90\%$  van maximum | Risico: Suboptimale puntenscore | Bewijs: Leidraad/matrix, Nvl-verduidelijking.

## 9. Transitie en ingangsdatum

- Vraag (SMART): Wat is de beoogde startdatum, transitieperiode (in weken), beschikbaarheid van documentatie (HLD/LLD, netwerktekeningen), toegang tot CMDB en betrokkenheid huidige leverancier (overlap/kennisoverdracht)? Graag ook Go-Live acceptatiecriteria en rollback-voorwaarden.
- Prioriteit: Middel
- Impact: Planning, resource-allocatie, risico op verstoringen bij overgang.
- Afhankelijkheden: Beschikbaarheid incumbent en technische documentatie.
- PDCA: Plan: transitie-plan en risico-dossier; Do: gefaseerde migratie; Check: Go-Live tests; Act: lessons learned en stabilisatie.
- Kruisverwijzing: W-09 | KPI: Transitie op tijd en zonder P1's | Risico: Vertraagde of risicovolle uitrol | Bewijs: Go-Live checklist, acceptatieverslagen.

## 10. Tooling, monitoring en patchmanagement

- Vraag (SMART): Bevestig toegestane monitoring- en EDR-agents, change windows per locatie, onderhoudsvensters (dag/tijd), CAB-proces (wekelijkse frequentie?), remote access-methode (bastion/PAM) en gewenste patchrings (pilot/breedte) inclusief rapportage-indeling.
- Prioriteit: Middel
- Impact: Toolkeuze, agent-footprint, change-kalender en rapportages.
- Afhankelijkheden: Security/IT-beleid, netwerktoegang, firewallregels.
- PDCA: Plan: toolset en change-kalender; Do: implementatie agents/patchrings; Check: patchcompliance-rapport; Act: versnellen bij achterstand.
- Kruisverwijzing: W-10 | KPI: Patchcompliance en Change Succesrate  $> 98\%$  | Risico: Storing na patch of non-compliance | Bewijs: Tooling-whitelist, CAB-notulen, compliance-rapporten.

Benodigde input:

- Formele bevestiging scope (ICT i.p.v. catering) en aanbestedende dienst/verwerkingsverantwoordelijke.
- Volumetrics/CMDB: locaties, users, endpoints, servers (on-prem/cloud), netwerkcomponenten, kritieke applicaties, 12 maanden incident/change-historie.
- SLA-details: prioritering, onsite-eisen, definities en meetwijze 99,8%, onderhoudsvensters, service credits.
- Data/EU: acceptatie Microsoft EU Data Boundary, toegestane hyperscalers en subverwerkers, DPA/DPIA en data-classificatiebeleid.
- Security/compliance: VOG-scope/termijn, ISO 27001/9001 certificaten + SoA, logging/SIEM-retentie, vulnerability SLA's, pentestbeleid.
- Continuïteit: RTO/RPO per dienst, DR-locatie-eisen, testfrequentie, exit- & escrow-voorwaarden.
- EMVI: subcriteria met wegingen, prijsformule, plafondbudget, interviews/POC-opzet.
- Transitie: startdatum, transitieperiode, toegang tot documentatie/CMDB, rol incumbent, Go-Live/rollback-criteria.
- Tooling/change: toegestane agents, change windows per locatie, CAB-cadans, remote access-methode, patchrings en rapportage-indeling.

Benodigde input: