

Compliance Matrix (UEA / KO / REQ)

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

Datum: 11/26/2025

Toelichting op structuur en PDCA-sturing:

- W-xx: unieke referentie per eis.
- KPI: meetpunten voor sturing (SMART).
- Risico (R-xx): gekoppeld aan de eis en mitigerende maatregel.
- PDCA: Plan/Do/Check/Act per eis geborgd in de toelichting.

Tabel: Eis | Type (KO/REQ) | Voldoening | Toelichting/Bewijs | Bijlage

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
W-01 UEA: Uitsluitingsgronden niet van toepassing	REQ	Ja	KPI: n.v.t. Risico: R-UEA1 (uitsluiting). PDCA: P invulling UEA door directie; D ondertekening en indiening; C juridische controle 4-ogen; A actualiseren bij wijzigingen. Bewijs: volledig ingevuld en ondertekend UEA.	A3_UEA_Uno.pdf
W-02 UEA: Beroepsbevoegdheid (KvK 27172538)	REQ	Ja	KPI: n.v.t. Risico: R-UEA2 (ongeldige inschrijving). PDCA: P periodieke check KvK; D bijvoegen uittreksel; C jaarlijkse review; A bij wijziging statuten direct bijwerken. Bewijs: uittreksel KvK.	A4_KvK_27172538.pdf
W-03 UEA: Voldoen aan verplichtingen m.b.t. belasting en sociale zekerheid	REQ	Ja	KPI: n.v.t. Risico: R-UEA3 (uitsluiting). PDCA: P intern compliancebeleid; D verklaring in UEA; C controle door finance; A direct herstel bij onregelmatigheden. Bewijs: verklaring in UEA.	A3_UEA_Uno.pdf
W-04 ISO 27001 gecertificeerd	KO	Ja	KPI: K4 (ISMS auditconformiteit: 100% bevindingen tijdig gesloten). Risico: R4 (informatiebeveiliging). PDCA: P ISMS scope en risicoanalyse; D controls geïmplementeerd; C interne audits/extern certificaat; A verbeteracties op auditbevindingen. Bewijs: geldig ISO 27001-certificaat op naam van Uno Automatiseringsdiensten B.V.	A1_ISO27001_Uno.pdf
W-05 ISO 9001 gecertificeerd	KO	Ja	KPI: K8 (procesconformiteit: $\geq 90\%$ tickets binnen SLA en correct geclassificeerd). Risico: R10 (procesafwijkingen). PDCA: P QMS-processen; D uitvoering volgens procedures; C interne audits/KPI-rapportages; A corrigerende maatregelen. Bewijs: geldig ISO 9001-certificaat.	A2_ISO9001_Uno.pdf
W-06 24/7 bereikbaarheidsdienst	KO	Ja	KPI: K2 (responstijd P1 <30 min, 24/7). Risico: R8 (geen dekking buiten kantooruren). PDCA: P bereikbaarheidsbeleid en escalatieroutes; D 24/7 storingsnummer en	A13_Bereikbaarheidsdienst_Protocol.pdf

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			wachtdienstrooster; C maandelijkse SLA-rapportage responstijden; A bijsturen roosters/capaciteit. Bewijs: beleid en rooster.	
W-07 Maximale responstijd P1-incidenten: 30 minuten	REQ	Ja	KPI: K2 ($\geq 95\%$ P1 binnen 30 min). Risico: R2 (vertraging impact dienstverlening). PDCA: P P1-definitie en on-call; D prioritering in ITSM-tool en paging; C SLA-dashboard responstijd; A extra engineer standby bij trendbreuk. Bewijs: SLA-bepalingen en rapportage voorbeeld.	A5_SLA_Samenvatting_SLA-99.8-30-4h.pdf
W-08 Beschikbaarheid kritieke systemen: 99,8% per maand	REQ	Ja	KPI: K1 ($\geq 99,8\%/\text{maand}$). Risico: R1 (onbeschikbaarheid). PDCA: P HA-architectuur/maintenance windows; D monitoring/auto-healing; C maandelijkse uptime-metingen; A probleemmanagement en verbeterplan. Bewijs: SLA-paragraaf beschikbaarheid + monitoringoverzicht.	A5_SLA_Samenvatting_SLA-99.8-30-4h.pdf, A9_Monitoring_Overzicht_Tooling.pdf
W-09 Monitoring & patchmanagement volledig geborgd	REQ	Ja	KPI: K4 (kritieke patches $\leq 72\text{u} \geq 95\%$; overige $\leq 14\text{d} \geq 95\%$); K7 (coverage 100% kritieke assets). Risico: R4 (kwetsbaarheden). PDCA: P patch- en changebeleid (ITIL); D geautomatiseerde deployment en CAB; C maandelijkse compliance-rapporten; A versnellen bij CVSS ≥ 9 . Bewijs: procesbeschrijving patch/change + voorbeeldrapport.	A8_Patch_Change_Procesbeschrijving_ITIL.pdf, A9_Monitoring_Overzicht_Tooling.pdf
W-10 ITIL-gebaseerde servicedeskprocessen	REQ	Ja	KPI: K8 ($\geq 90\%$ tickets binnen SLA; $\geq 95\%$ juiste prioritering). Risico: R10 (inefficiënte afhandeling). PDCA: P processen (Incident/Request/Change/Problem); D ITSM-tool, triage en kennisbank; C maandrapportages; A training en CSI-register. Bewijs: procesbeschrijving en KPI-overzicht.	A8_Patch_Change_Procesbeschrijving_ITIL.pdf, A15_KPI-Overzicht_Uno.pdf
W-11 Alle data wordt binnen de EU verwerkt	REQ	Ja	KPI: K5 (100% EU data residency). Risico: R5 (non-compliance AVG). PDCA: P datalokalisatiebeleid en DPA; D hosting in EU-datacenters en EU SaaS-regio's; C periodieke leveranciers- en locatie-audits; A migratieplan bij afwijking. Bewijs: DPA/EU-verwerkingsverklaring.	A10_DPA_EU_Verwerking.pdf
W-12 Escalatieprocedure voor incidenten & changes	REQ	Ja	KPI: K2/K3 naleving bij escalaties; escalatie-tijdslijn < 15 min naar volgende lijn. Risico: R6 (beslisvertraging). PDCA: P RACI en tijdslijnen; D automatische escalatieregels in ITSM; C audittrail	A6_Escalatieprocedure_Uno.pdf

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			review; A finetunen drempels. Bewijs: escalatieprocedure.	
W-13 Continuïteitsplan (BCP) beschikbaar	REQ	Ja	KPI: jaarlijkse test ≥1; RTO/RPO conform BCP; rapportage binnen 5 werkdagen na test. Risico: R7 (lange hersteltijd). PDCA: P BIA en strategie; D noodprocedures en oefening; C testverslag en lessons learned; A plan-update. Bewijs: BCP en laatste testrapport samenvatting.	A7_BCP_Umo.pdf
W-14 Personeel beschikt over VOG indien vereist	REQ	Ja	KPI: K6 (100% VOG op dossier vooraf inzet). Risico: R12 (toegangsrisico). PDCA: P HR-screeningsbeleid; D VOG-check vóór onboarding; C kwartaalsteekproef dossiers; A blokkeren inzet bij ontbrekende VOG. Bewijs: HR-procesverklaring.	A11_VOG_Procesverklaring.pdf
W-15 Proactieve monitoring van netwerk & endpoints	REQ	Ja	KPI: K7 (100% coverage kritieke assets; MTTD <15 min). Risico: R11 (late detectie). PDCA: P monitoringstrategie en drempels; D 24/7 alerting en runbooks; C SOC/monitoring-rapportages; A tuning alerts. Bewijs: tooling-overzicht en voorbeeldrapport.	A9_Monitoring_Overzicht_Tooling.pdf
W-16 Ondersteuning Microsoft 365 omgeving	REQ	Ja	KPI: incidentoplossing M365 binnen SLA K2/K3; change doorlooptijd standaard ≤2 werkdagen. Risico: R10 (beperkte productiviteit). PDCA: P support-scope M365; D beheer Exchange/SharePoint/Teams/Entra ID; C maandrapportage; A kennisupdates. Bewijs: serviceoverzicht M365.	A12_M365_Supported_Services.pdf
W-17 SLA: Oplostijd P1-incidenten < 4 uur	REQ	Ja	KPI: K3 (≥90% P1 opgelost <4u). Risico: R3 (lange verstoring). PDCA: P Major Incident Procedure; D war room/bridge en vendor-escalatie; C SLA-rapportage oplostijden; A post-incident review. Bewijs: SLA-bepaling en MIM-proces.	A5_SLA_Samenvatting_SLA-99.8-30-4h.pdf
W-18 Deliverable: Plan van Aanpak	REQ	Ja	KPI: oplevering T0+10 werkdagen en akkoord opdrachtgever; scope/risico's/KPI's gedekt. Risico: R10 (onduidelijkheden). PDCA: P format en planning; D opstellen met stakeholders; C reviewronde; A verwerken feedback. Bewijs: PvA.	A16_Plan_van_Aanpak_Umo.pdf
W-19 Deliverable: Risicodossier	REQ	Ja	KPI: actuele R(A)ID; maandelijkse update; top-5 risico's met mitigerende acties. Risico: R1-R12 (geaggregeerd). PDCA: P risikokader; D identificatie/mitigatie;	A14_Risicodossier_Umo.pdf

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			C maandreview; A bijsturen maatregelen. Bewijs: risicoregister.	
W-20 Deliverable: KPI-overzicht	REQ	Ja	KPI: K1-K8 inclusief definities, meetmethodiek en drempels; maandelijkse rapportage. Risico: R10 (sturing ontbreekt). PDCA: P KPI-catalogus; D meten/rapporteren; C maandelijkse service review; A KPI-tuning. Bewijs: KPI-matrix.	A15_KPI-Overzicht_Umo.pdf

KPI-overzicht (referenties gebruikt in tabel):

- K1 Beschikbaarheid kritieke systemen $\geq 99,8\%$ per maand (SLA).
- K2 Responstijd P1 <30 minuten, 24/7 (SLA).
- K3 Oplostijd P1 <4 uur (SLA).
- K4 Patch-compliance: kritieke patches ≤ 72 uur $\geq 95\%$; overige ≤ 14 dagen $\geq 95\%$.
- K5 EU data residency: 100%.
- K6 VOG-compliance: 100% vóór inzet.
- K7 Monitoring coverage: 100% kritieke assets; MTTD <15 minuten.
- K8 ITIL-procesconformiteit: $\geq 90\%$ tickets binnen SLA en correct geklassificeerd.

Risico-overzicht (referenties gebruikt in tabel):

- R1 Onvoldoende beschikbaarheid; R2 Trage P1-respons; R3 Vertraagde P1-oplossing; R4 Kwetsbaarheden door patch-achterstand; R5 Data buiten EU/AVG-risico; R6 Escalatiefalen; R7 Onvoldoende continuïteit; R8 Geen 24/7 dekking; R10 Procesafwijkingen; R11 Late detectie incidenten; R12 Onvoldoende screening onsite.

Cross-referentie W-xx \leftrightarrow KPI \leftrightarrow Risico \leftrightarrow Bewijs is per eis in de kolom "Toelichting/Bewijs" SMART en PDCA uitgewerkt.

Benodigde input: