

Beoordelingsmethodiek (EMVI/BPKV)

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

Datum: 11/19/2025

1. Doel en scope

- Doel: objectief, herhaalbaar en SMART beoordelen van inschrijvingen op kwaliteit, duurzaamheid, risicobeheersing en prijs, conform EMVI/BPKV. De beoordelingsmethode borgt PDCA en sluit aan op KO- en must-eisen.
- Scope: digitale en operationele borging van 24/7 dienstverlening voor catering- en horecalocaties van de opdrachtgever, met focus op beschikbaarheid, security, servicedeskprocessen, EU-data, monitoring, Microsoft 365-ondersteuning en continuïteit. Uno Automatiseringsdiensten B.V. levert de digitale backbone (monitoring, servicedesk, security, compliance) die de primaire dienstverlening op locatie ondersteunt en aantoonbaar verbetert.

2. Randvoorwaarden (KO en Must)

- Knock-outs (KO; uitsluiting bij "nee"):
 - ISO 27001 gecertificeerd (Uno: ja)
 - ISO 9001 gecertificeerd (Uno: ja)
 - 24/7 bereikbaarheidsdienst (Uno: ja)
- Must-haves (allemaal "ja" vereist):
 - Responstijd P1-incidenten ≤ 30 min (Uno: ja)
 - Beschikbaarheid 99,8% per maand (Uno: ja)
 - Monitoring & patchmanagement geborgd (Uno: ja)
 - ITIL-gebaseerde servicedeskprocessen (Uno: ja)
 - Alle data binnen EU (Uno: ja)
 - Escalatieprocedure voor incidenten & changes (Uno: ja)
 - Continuïteitsplan (BCP) beschikbaar (Uno: ja)
 - VOG voor personeel indien vereist (Uno: ja)
 - Proactieve monitoring netwerk & endpoints (Uno: ja)
 - Ondersteuning Microsoft 365 (Uno: ja)

3. Beoordelingsschaal (kwaliteit, duurzaamheid, risicobeheersing)

- 0: Voldoet niet; geen begrip of tegenstrijdig.
- 2: Voldoet deels; niet SMART; grote risico's.
- 5: Voldoet; SMART op kernpunten; beperkt onderscheidend.
- 8: Overtreft; volledig SMART; aantoonbaar effectief; beperkte restrisico's.
- 10: Excellent; best practice met bewezen resultaten; nul restrisico's of concreet plan dat deze binnen 1 kwartaal elimineert; volledig evidence-based.

4. Beoordelingsstructuur (overzicht) | Criterium | Weging | Schaal (0-10) | Wat goed eruitziet

| (samengevat) Onze invulling (Uno) kernpunten Gerelateerde W-xx ----- ----- ----- | |
|---|--|
| ----- ----- ----- | |
| ----- ----- ----- | |
| ----- ----- ----- | |
| Kwaliteit 40% 0-10 24/7 dienstverlening met 99,8% uptime; P1 ≤ 30 min, P1 opgelost ≤ 4 uur; ITIL v4; volledige monitoring; EU-data; M365 support. Always-on NOC/SOC; SIEM-gestuurde detectie; 100% monitoring coverage; patchcompliance $\geq 97\%$ kritieke patches ≤ 14 dagen. W-01 t/m W-05, W-07 | |
| Duurzaamheid 20% 0-10 Meetbare CO2-reductie, e-waste-preventie, energiezuinige hosting (100% hernieuwbaar), reisreductie door remote-first. Datacenters op 100% groene stroom; 80% | |

remote interventies; 100% WEEE-verwerking; CO2/uur-rapportage conform GHG Protocol. | W-06, W-09 | | Risicobeheersing | 20% | 0-10 | Volledig risicodossier met mitigaties, RTO/RPO, ketenafspraken, getest BCP; aantoonbaar lage restrisico's. | Getest BCP (jaarlijks), ketenmonitoring voor POS/IoT, CAB-proces, zero-trust, pentest-cyclus, 24/7 major incident management. | W-01, W-03, W-04, W-05, W-08 | | Prijs | 20% | 0-10 | Transparant, life-cycle benadering, lineaire normering t.o.v. laagste prijs; geen verborgen kosten. | Vaste maandfee voor beheer + vooraf gedefinieerde eenmalige onboarding; pricing locked conform uitgangspunten opdrachtgever. | W-08, W-09 |

5. Subcriteria, wat goed eruitziet, onze invulling (SMART en PDCA) 5.1 Kwaliteit (40%)

- Wat goed eruitziet:
 - Beschikbaarheid kritieke systemen $\geq 99,8\%$ per kalendermaand (excl. vooraf afgestemde onderhoudsvensters).
 - P1-respons ≤ 30 min; P1-oplossing ≤ 4 uur; P2-oplossing ≤ 8 uur; First Contact Resolution $\geq 70\%$.
 - 100% asset- en service monitoring (netwerk, endpoints, POS/IoT, cloud).
 - Patchmanagement: $\geq 97\%$ kritieke patches binnen 14 dagen; $\geq 95\%$ overige binnen 30 dagen.
 - ITIL v4 processen (Incident, Request, Problem, Change) en CAB met wekelijkse cycles.
 - EU-dataresidency 100%; aantoonbare ISO 27001/9001-procesbesturing.
 - M365-support (Exchange, SharePoint, Teams, Endpoint Manager) inclusief conditional access en DLP.
- Onze invulling (Uno):
 - Plan: Onboarding binnen 30 dagen, servicecatalogus en RACI gereed in week 2; monitoring deployment 100% in week 3.
 - Do: 24/7 NOC/SOC, geautomatiseerde incidentrouting, runbooks per locatie, change-windows buiten piekuren.
 - Check: Maandelijkse SLA-rapportage (uptime, tickets, patchcompliance, CSAT $\geq 8,2$), kwartaalservice review.
 - Act: Kwartaal-initiatieven (automation, noise-reductie $\geq 15\%$ in 6 maanden, FCR +5%-punten per halfjaar).

5.2 Duurzaamheid (20%)

- Wat goed eruitziet:
 - 100% hernieuwbare energie voor hosting/monitoring; CO2 per beheeruur $\leq 0,5$ kg CO2e in 2025; trendmatig -10%/jaar.
 - 100% WEEE-conforme e-waste verwerking met certificaat binnen 30 dagen na afvoer.
 - 80% remote interventies; 100% EV/hybride voor onsite bezoeken uiterlijk 2026; papierloos werken.
- Onze invulling (Uno):
 - Plan: Jaarlijks CO2-reductieplan en e-waste roadmap; leverancierscode voor duurzame keten.
 - Do: Remote-first, energie-efficiënte configuraties, levensduurverlenging van hardware waar toegestaan.
 - Check: Kwartaalrapport CO2/uur, e-waste volumes en certificaten; audit op leveranciers.
 - Act: Optimaliseren werkpakketten om reis- en energie-footprint te verlagen; switchen naar efficiëntere tooling indien meetbaar beter.

5.3 Risicobeheersing (20%)

- Wat goed eruitziet:

- Volledig risicoregister met impact/probabiliteit, mitigatie, eigenaar, RTO/RPO; halfjaarlijkse BCP-test.
- Ketensmonitoring (POS, payment, koelingen/IoT) met end-to-end zichtbaarheid en escalatieroutes.
- Zero-trust, MFA, EDR op 100% endpoints; datalekken 0; major security incidenten 0.
- Onze invulling (Uno):
 - Plan: Risicodossier binnen 30 dagen; RTO ≤ 4 uur, RPO ≤ 1 uur voor kritieke systemen; afhankelijkheden gemapt.
 - Do: 24/7 MIM (Major Incident Management), CAB, playbooks, immutabele back-ups.
 - Check: Post-incident reviews binnen 5 werkdagen; quarterly tabletop BCP; KPI's in managementdashboard.
 - Act: Root cause elimineren binnen 30 dagen; wijzigingsvoorstellen in CAB; lessons learned integreren in runbooks.

5.4 Prijs (20%)

- Wat goed eruit ziet:
 - Transparante prijsopbouw (beheer maandelijks, onboarding eenmalig), heldere staffels, geen verborgen posten.
 - Life-cycle benadering: TCO-lens, efficiëntie door automatisering zichtbaar gemaakt.
- Onze invulling (Uno):
 - Pricing locked conform opdrachtgever; remote-first en automatisering om kosten voorspelbaar te houden; changeprijzen vooraf gedefinieerd.

6. Werkpakketten (W-xx) en PDCA-borging

- W-01 Governance & Rapportage: servicecatalogus, RACI, maandrapportage, kwartaalreviews. PDCA: Maand/kwartaal.
- W-02 Servicedesk & Incidentmanagement: 24/7 intake, triage, FCR, MIM. PDCA: Wekelijkse ticket quality review.
- W-03 Monitoring & Patchmanagement: 100% coverage, patch-SLA's, kwetsbaarheidenscan. PDCA: Maandelijks compliance check.
- W-04 Security & Compliance (EU-data): IAM, MFA, EDR, SIEM, AVG/DPIA. PDCA: Maandelijks SOC-rapporten, jaarlijkse audit.
- W-05 Continuïteit & BCP: RTO/RPO, back-ups, DR-tests. PDCA: Kwartaal tabletop, jaarlijkse failover-test.
- W-06 Duurzaamheid: CO2, e-waste, energie. PDCA: Kwartaalrapport, jaarplan update.
- W-07 Microsoft 365 Support: endpoint management, DLP, adoption support op verzoek. PDCA: Maandelijks tenant health-check.
- W-08 Implementatie & Onboarding: discovery, baselining, migraties. PDCA: Projectboard wekelijks, eindreview.
- W-09 Rapportage & Improvement: KPI-dashboard, CSAT, verbeterbacklog. PDCA: Maandelijks CAB/CSI-sessie.

7. KPI's gekoppeld aan SLA en musts

- Beschikbaarheid kritieke systemen (SLA): ≥ 99,8%/maand. Meting: monitoring-export; onderhoudsvensters uitgesloten.
- P1-responstijd: ≤ 30 min (24/7); P1-oplos: ≤ 4 uur. Meting: ITSM-timestamp.
- Patchcompliance: ≥ 97% kritieke patches ≤ 14 dagen; ≥ 95% overige ≤ 30 dagen. Meting: patchconsole.

- Monitoring coverage: 100% gedefinieerde assets binnen 30 dagen na start. Meting: CMDB vs. monitoring.
- First Contact Resolution: $\geq 70\%$. Meting: ITSM.
- CSAT: $\geq 8,2$ gemiddelde/maand, $n \geq 30$ responses/kwartaal. Meting: survey.
- EU-dataresidency: 100% binnen EU. Meting: DPA's en datalocatie-overzichten.
- Security: 0 major incidenten; 0 datalekken. Meting: SOC- en DPO-rapport.
- Duurzaamheid: $CO_2 \leq 0,5$ kg CO_2e /uur beheer in 2025; -10% /jaar trend. Meting: GHG Protocol, energiecertificaten.
- E-waste: 100% WEEE-conform, certificaat ≤ 30 dagen na disposal. Meting: verwerkbewijs.

8. Risicodossier (selectie, SMART mitigatie)

- R-01 Niet halen 99,8% beschikbaarheid. Mitigatie: redundantie, onderhoud buiten piek; target: $\geq 99,8\%$. Evidentie: uptime-rapporten. W-03/W-05.
- R-02 Security-incident. Mitigatie: EDR 100%, MFA 100%, patch-ritme; target: 0 major; Evidentie: SOC-rapport. W-04.
- R-03 Onvolledige monitoring. Mitigatie: CMDB reconciliatie wekelijks; target: 100% coverage; Evidentie: CMDB-audit. W-03.
- R-04 Leveranciersafhankelijkheid (M365/POS). Mitigatie: contractmatrix en escalatielijnen; target: herstel binnen RTO; Evidentie: ketenovereenkomst. W-01/W-05.
- R-05 Beperkt patchwindow. Mitigatie: canary en phased roll-out; target: $\geq 97\%$ kritieke patches; Evidentie: patchrapport. W-03.
- R-06 Data buiten EU. Mitigatie: datalocatie restricties; target: 100% EU; Evidentie: DPA's, verwerkersoverzicht. W-04.
- R-07 Single point of failure personeel. Mitigatie: 2-deep staffing; target: 0 SPOF; Evidentie: rooster en skills-matrix. W-01/W-02.
- R-08 Piekbelasting 24/7. Mitigatie: auto-scaling alerts en wachtdienst; target: P1-respons ≤ 30 min; Evidentie: ITSM-log. W-02/W-03.
- R-09 Ketenstoring POS/koelingen. Mitigatie: end-to-end synthetic monitoring; target: detectie ≤ 5 min; Evidentie: monitoring-snapshots. W-03.

9. Kruisverbanden W-xx \leftrightarrow KPI \leftrightarrow Risico \leftrightarrow Bewijs

- W-01 Governance & Rapportage \leftrightarrow KPI: CSAT, CAB-succesrate, auditclose-outs \leftrightarrow Risico: R-07 \leftrightarrow Bewijs: notulen CAB, skills-matrix, auditrapporten.
- W-02 Servicedesk & Incident \leftrightarrow KPI: P1-respons/solve, FCR \leftrightarrow Risico: R-08 \leftrightarrow Bewijs: ITSM-extract, MIM-rapporten.
- W-03 Monitoring & Patch \leftrightarrow KPI: uptime, coverage, patchcompliance \leftrightarrow Risico: R-01, R-03, R-05, R-09 \leftrightarrow Bewijs: uptime-exports, patchdashboards.
- W-04 Security & Compliance \leftrightarrow KPI: 0 major, EU-data 100% \leftrightarrow Risico: R-02, R-06 \leftrightarrow Bewijs: SIEM-rapport, DPA's, pentest-samenvattingen.
- W-05 Continuïteit & BCP \leftrightarrow KPI: RTO/RPO gehaald \leftrightarrow Risico: R-01, R-04 \leftrightarrow Bewijs: DR-testverslag, back-up logs.
- W-06 Duurzaamheid \leftrightarrow KPI: CO_2 /uur, e-waste 100% WEEE \leftrightarrow Risico: leverings- en reputatierisico \leftrightarrow Bewijs: CO_2 -rapport, afvalcertificaten.
- W-07 Microsoft 365 \leftrightarrow KPI: tenant health-score, DLP-incidenten \leftrightarrow Risico: data-exfiltratie \leftrightarrow Bewijs: M365 Secure Score, DLP-logs.
- W-08 Implementatie & Onboarding \leftrightarrow KPI: onboarding ≤ 30 dagen, 100% baselining \leftrightarrow Risico: vertraagde start \leftrightarrow Bewijs: projectplan, opleverrapport.

- W-09 Rapportage & Improvement ↔ KPI: verbeterdoorlooptijd ≤ 30 dagen ↔ Risico: stilstand ↔ Bewijs: CSI-backlog, changelog.

10. Prijsbeoordeling (lineaire normering)

- Methode: Score prijs = (laagste inschrijfprijs / inschrijfprijs) × 10. Weging 20%.
- Afronding op 0,1 punt; bij gelijke prijzen gelijke score; irreële tarieven getoetst op consistentie met scope (transparantie/realiteitscheck zonder herweging).

11. Gunning en PDCA-borging

- Totaalscore = Σ (criteriumscore 0-10 × weging). Hoogste totaalscore wint, mits KO/must behaald.
- Contractstart (Plan): kick-off, governance-inrichting, risicodossier en KPI-baseline binnen 30 dagen.
- Uitvoering (Do): levering conform W-xx, 24/7 operatie.
- Toezicht (Check): maandrapportage SLA/KPI, kwartaalreview incl. duurzaamheid.
- Verbetering (Act): CSI-roadmap met maatregel, eigenaar, deadline; minimaal 3 verbeterinitiatieven per kwartaal, effect gemeten in daaropvolgende rapportage.

12. Bewijsvoering (bij gunning te overleggen, toetsbaar tijdens uitvoering)

- Certificaten: ISO 27001/9001 actueel.
- Veiligheid: SOC/SIEM-rapportages, pentest-samenvatting.
- SLA/KPI: monitoring-exports, ITSM-extract, patchrapporten, CSAT.
- Continuïteit: BCP/DR-testverslagen, back-up- en restore-logs.
- Duurzaamheid: CO2-rapport (GHG), energiecertificaten, WEEE-bewijzen.
- EU-data: verwerkersovereenkomsten, datalocatie-overzichten, DPIA samenvatting.
- Personeel: VOG-verklaringen (indien vereist), skills-matrix en bezetting.

13. Onze unieke waarde (Uno)

- ISO-geborgde 24/7 dienstverlening met aantoonbare prestaties in publieke sector en onderwijs.
- Security by design (zero-trust, EDR, SIEM) en EU-dataresidency.
- Sterke continuïteit: geteste BCP/DR en 2-deep staffing.
- Duurzame operatie: 100% groene stroom hosting, remote-first, meetbare CO2-reductie.
- Focus op keten: end-to-end monitoring van locatie-ICT (netwerk, POS/IoT, M365) die de catering- en horecadienstverlening direct ondersteunt.

Benodigde input: