

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

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

Datum: 11/11/2025

## Compliance-matrix – Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad (NVAO) – Inschrijving Uno Automatiseringsdiensten B.V.

### Toepassingskader en PDCA-aanpak (SMART)

- Doel (Plan): aantoonbaar voldoen aan alle administratieve en juridische UEA/KO-eisen en alle relevante REQ-eisen voor digitale ondersteuningsdiensten (kassa/IT), met expliciete transparantie over afwijkingen t.a.v. voedselproductie-eisen (HACCP/NVWA) binnen 0-fouten bij beoordeling.
- Uitvoering (Do): W-01 t/m W-05 implementeren; W-06 (horeca-operatie) is buiten scope en wordt niet aangeboden.
- Monitoring (Check): KPI-01 t/m KPI-07 maandelijks; interne compliance-audit per kwartaal; afwijkingen registreren als non-conformiteit.
- Verbetering (Act): Corrigerende maatregelen binnen 10 werkdagen na constatering; bij KO-afwijking direct Go/No-Go besluit met aanbestedende dienst.

### Structuur kruisverwijzingen

- Werkpakketten: W-01 Contract- & leveranciersmanagement; W-02 Service Desk & Incidentafhandeling; W-03 Duurzaamheid & SROI; W-04 Informatiebeveiliging & Privacy; W-05 Continuïteit & Calamiteiten; W-06 Horeca-operatie (niet aangeboden).
- KPI's: KPI-01 Plan van Aanpak op T+10 werkdagen; KPI-02 Rapportages 100% op tijd; KPI-03 0 high-impact security-incidenten; KPI-04 Kassasysteem-beschikbaarheid 99,9%; KPI-05 0 contractafwijkingen; KPI-06 -2% CO2/jaar; KPI-07 ≥100% SROI-doelrealisatie.
- Risico's: R-01 Scope-mismatch catering vs. ICT; R-02 Afhankelijkheid voedselveiligheid (HACCP/NVWA); R-03 Integriteit/uitsluitingsgronden; R-04 Privacy/AVG; R-05 Continuïteit dienstverlening.
- Bewijs/Documenten: E-01 UEA (ondertekend); E-02 KvK-uittreksel en UBO; E-03 Verklaring belastingen; E-04 ISO 9001; E-05 ISO 27001; E-06 Integriteitsverklaring; E-07 Plan van Aanpak; E-08 Risicodossier; E-09 KPI-overzicht; E-10 SLA/Serviceplan; E-11 SROI-plan; E-12 NVWA/HACCP-bewijs (niet van toepassing/ontbreekt). Bijlagen: A1..I1 (zie verwijzingen in tabel).

Tabel: Eis | Type (KO/REQ) | Voldoening | Toelichting/Bewijs | Bijlage | Eis | Type (KO/REQ) | Voldoening | Toelichting/Bewijs | Bijlage || UEA: Geen uitsluitingsgronden (Deel III A-C) | KO | Ja | UEA ingevuld en ondertekend. PDCA: Plan integriteitscheck; Check door compliance; Act bij afwijking. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: E-01/E-06. | A1 UEA, A2 Integriteitsverklaring | KvK-registratie (27172538) | KO | Ja | Inschrijving bevestigd. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: E-02. | B1 KvK-uittreksel || Betaling belastingen en sociale premies | KO | Ja | Up-to-date verklaring. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: E-03. | B2 Belastingverklaring || UBO-registratie | REQ | Ja | UBO via KvK geregistreerd. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: E-02. | B1 KvK-uittreksel || Geen sancties (o.a. Rusland) | KO | Ja | Verklaring opgenomen in UEA. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: E-01. | A1 UEA || Akkoord aanbestedings-/raamvoorwaarden | KO | Ja | Akkoordverklaring ondertekend. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: G1. | G1 Akkoordverklaring || Ondertekening inschrijfformulier | KO | Ja | Door bevoegde ondertekenaar. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: G2. | G2 Inschrijfformulier || Geheimhouding en integriteit | KO | Ja | Geheimhoudingsverklaring getekend. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: G3. | G3 NDA/Integriteitsverklaring || Plan van Aanpak (PvA) | REQ | Ja | PvA ingediend. PDCA: Plan PvA; Do uitvoering W-01..W-05; Check maandelijkse review; Act verbeterplan. | E-07. | D1 Plan van Aanpak || Risicodossier | REQ | Ja | R-01..R-05 met beheersmaatregelen. Check via kwartaal-Risk Review. | E-08. | D2 Risicodossier || KPI-overzicht en meetplan | REQ | Ja | KPI-01..KPI-07 SMART, maandrapportage 100% (KPI-02). | E-09. | D3 KPI-overzicht || ISO 9001 Kwaliteitsmanagement | REQ | Ja | Procesborging levering/rapportage. W-01 | KPI-02/KPI-05 | R-05 | Bewijs: E-04. | C1 ISO 9001 || ISO 27001 Informatiebeveiliging | REQ | Ja | Beveiligingsmaatregelen en ISMS. W-04 | KPI-03/KPI-04 | R-04 | Bewijs: E-05. | C2 ISO 27001 || AVG-compliance + verwerkersovereenkomst |

KO | Ja | Standaard VWO beschikbaar; datalek-proces ≤72 uur. W-04 | KPI-03 | R-04 | Bewijs: E-05/E-10. | E1 Concept VWO || Datalek meldprocedure ≤72 uur | REQ | Ja | Procedure en registraties. W-04 | KPI-03 | R-04 | Bewijs: E-05/E-10. | E1 Concept VWO || Continuïteits- en calamiteitenplan | REQ | Ja | Herstel binnen afgesproken RTO/RPO voor kassa/IT. W-05 | KPI-04 | R-05 | Bewijs: H1. | H1 Continuïteitsplan || SLA en servicevensters | REQ | Ja | 8x5/24x7 optioneel; maandrapportage 100%. W-02 | KPI-02/KPI-04 | R-05 | Bewijs: E-10/E-09. | E-10 SLA/Serviceplan || SROI (minimaal conform gemeentelijk beleid) | REQ | Ja | Inzet leer-/werkplekken IT; doelrealisatie ≥100% (KPI-07). W-03 | KPI-07 | R-03 | Bewijs: E-11. | F1 SROI-plan || Duurzaamheid/CO2-reductie (bedrijfsvoering) | REQ | Deels | Geen CO2-laddercertificaat opgevoerd; wel intern reductieplan (-2%/jr, KPI-06). W-03 | KPI-06 | R-03 | Bewijs: beleid. | F2 CO2-reductieplan || Naleving arbeidsvoorraarden en WKA | REQ | Ja | Naleving cao/loonheffing; ketenregistratie. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: verklaring. | A2 Integriteitsverklaring || Verzekeringen (AVB/BAV/ICT) | REQ | Ja | Polisbladen beschikbaar op verzoek en bij gunning als bijlage. W-01 | KPI-05 | R-05 | Bewijs: polissen. | J1 Polisbladen || HACCP-voedselveiligheid (plan/certificering) | KO | Nee | Niet van toepassing op onze ICT-dienst; wij leveren geen voedselproductie/keukenprocessen. Gap: W-06 niet aangeboden. R-01/R-02. | E-12 (ontbreekt). | I1 HACCP (n.v.t./niet beschikbaar) || NVWA-registratie levensmiddelenbedrijf | KO | Nee | Niet geregistreerd als levensmiddelenbedrijf; geen horeca-exploitatie. R-01/R-02. | E-12 (ontbreekt). | I1 NVWA (n.v.t./niet beschikbaar) || Allergeneninformatie naar gasten | REQ | N.v.t. | Niet van toepassing op ICT-onderdeel; geen gastcontact over voedsel. R-01. | — | — || Duurzaam inkoopbeleid voeding (MSC/UTZ/Bio) | REQ | N.v.t. | Geen inkoop van voedsel door ons. R-01. | — | — || VOG/Hygiënpas personeel keuken/uitgifte | REQ | N.v.t. | Geen inzet van horeca-personeel door ons. R-01. | — | — || Prijsbladen horeca (consumpties/banqueting) | REQ | N.v.t. | Geen prijsvorming voor catering door ons. R-01. | — | — || Kassasysteem en betaaloplossingen (PCI) | REQ | Ja | Levering/beheer kassasoftware/hardware mogelijk; PCI-DSS integratie met third-party PSP. W-02/W-04 | KPI-04 | R-04/R-05 | Bewijs: SLA/ISMS. | E-10 SLA, C2 ISO 27001 || Beveiliging betaaldata/PCI-DSS-koppeling | KO | Ja | Geen opslag kaartdata; tokenization via PSP; ISMS-controles. W-04 | KPI-03 | R-04 | Bewijs: C2/E-10. | C2 ISO 27001, E-10 SLA || Geen belangenverstrekking | KO | Ja | Verklaring opgenomen. W-01 | KPI-05 | R-03 | Bewijs: A2. | A2 Integriteitsverklaring || Arbo/veiligheid op locatie (ICT-werkzaamheden) | REQ | Ja | LMRA/TRA voor on-site werkzaamheden; VCA-equivalent werkinstructies. W-02 | KPI-05 | R-05 | Bewijs: procedures. | H1 Continuïteits-/veiligheidsplan |

## Samenvatting conformiteit

- Administratief/juridisch (UEA/KO): volledig conform (Ja), geen uitsluitingsgronden.
- ICT-dienstverlening (SLA/AVG/ISO/KPI): volledig conform (Ja).
- Duurzaamheid/SROI: conform/haalbaar; CO2-ladder niet ingediend, alternatief reductieplan met KPI-06.
- Catering- en voedselveiligheid (HACCP/NVWA): niet conform (Nee). Uno levert geen voedselproductie of horecapersoneel. Dit is een KO-gap als de aanbesteding geen perceel of onderscheid maakt voor ICT-ondersteuning. Transparant verklaard.

## Bijlage-overzicht (verwijzingen)

- A1: UEA (ondertekend) – E-01
- A2: Integriteits-/Geen Uitsluitingsgronden verklaring – E-06
- B1: KvK-uittreksel + UBO – E-02
- B2: Verklaring Belastingdienst – E-03
- C1: ISO 9001-certificaat – E-04
- C2: ISO 27001-certificaat – E-05
- D1: Plan van Aanpak – E-07
- D2: Risicodossier – E-08
- D3: KPI-overzicht en meetplan – E-09

- E-10: SLA/Service Management Plan – E-10
- F1: SROI-plan – E-11
- F2: CO2-reductieplan – beleid
- G1: Akkoordverklaring voorwaarden
- G2: Inschrijfformulier (ondertekend)
- G3: NDA/Geheimhouding
- H1: Continuïteits- en veiligheidsplan
- I1: NVWA/HACCP-bewijs (niet van toepassing/ontbreekt)
- J1: Polisbladen verzekeringen

#### Kruisverbanden (voorbeeld)

- W-04 → KPI-03 → R-04 → Bewijs C2/E-10: 0 high-impact security-incidenten; ISMS-controles ISO 27001 en SLA-procedures.
- W-02 → KPI-04 → R-05 → Bewijs E-10/H1: 99,9% beschikbaarheid kassasystemen met failover en storingseskalatie.
- W-03 → KPI-07/KPI-06 → R-03 → Bewijs F1/F2: 100% SROI-realisatie; -2% CO2/jaar via energiereductie.

#### Belangrijke opmerking

- KO-gap: HACCP/NVWA voor voedselproductie. Wij bieden uitsluitend ICT-ondersteuning (kassa/IT, beveiliging, continuïteit). Indien de aanbesteding geen separaat perceel voor ICT kent, is deze gap diskwalificerend. Transparant gemaakt conform aanbestedingsethiek.

#### Benodigde input:

- Definitieve tenderstukken: bevestiging of ICT-ondersteuning als separaat perceel/gedeelte mag worden ingediend zonder HACCP/NVWA.
- Indien HACCP/NVWA toch vereist: schriftelijke bevestiging van opdrachtgever over mogelijkheid tot combinatie/onderaanneming; anders No-Go.
- Eventuele formats voor Plan van Aanpak, KPI-rapportage en Risicodossier (indien verplicht).
- SROI-eis (percentage en definities) van Gemeente Middenstad voor precise commitment.
- Bewijsstukken: polisbladen verzekeringen (J1) en eventueel CO2-beleid (F2) in gevraagde bestandsvorm.

#### Benodigde input: