

README — Lees Mij

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

Datum: 12/8/2025

Doel

- Snel overzicht bieden van doel, inhoud en werkwijze van deze inschrijving.
- Toelichten hoe de documenten samen PDCA, SMART-doelen en EMVI-criteria afdekken.
- Kruisverbanden tonen tussen eisen (W-xx), KPI's, risico's en bewijs.

Wat u ontvangt (inhoud en structuur)

- Plan van Aanpak (PvA)
 - Scope, governance, rollen, communicatie.
 - ITIL-servicedesk, incident- en changeproces (incl. escalaties).
 - Monitoring en patchmanagement end-to-end.
 - EU-dataverwerking, securitymaatregelen (ISO/NEN).
 - Continuïteitsplan (BCP) en test-/oefenregime.
 - Ondersteuning Microsoft 365 en integraties.
 - Duurzaamheidsaanpak in uitvoering en leveranciersketen.
- Risicodossier
 - Toprisico's met oorzaken, impact, kans, maatregelen, eigenaar en rest-risico.
 - PDCA-verbeteracties, reviewfrequentie en escalatiemechanisme.
- KPI-overzicht
 - Definities, targets, meetmethode, bron, eigenaar, rapportagefrequentie.
 - Relatie naar eisen en SLA's, incl. signaaldrempels en Act-triggers.

Context opdracht

- Referentie: GV-IT-2026-001.
- Aanbestedende dienst: Gemeente Voorbeeldstad. Let op: titel bevat "Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten" (inconsistent met ICT-scope); zie Benodigde input.
- Type: raamovereenkomst; sector: ICT.
- Gunning: EMVI.
 - Kwaliteit 40% → PvA en aantoonbare procesbeheersing.
 - Duurzaamheid 20% → PvA-paragraaf Duurzaamheid.
 - Risicobeheersing 20% → Risicodossier + PDCA.
 - Prijs 20% → prijshoofdstuk PvA (tarieven vast; zie Randvoorwaarden).
- Indiening: 2026-01-20.

Hoe te lezen (PDCA-gericht)

- Plan: lees eerst PvA voor scope, processen, verantwoordelijkheden en werkafspraken.
- Do: bekijk uitvoeringsparagrafen PvA (servicedesk, monitoring, patching, M365).
- Check: raadpleeg KPI-overzicht (targets, meetwijze, rapportage).
- Act: open Risicodossier (maatregelen, verbeteracties, escalaties); verbeteragenda wordt maandelijks geactualiseerd op basis van KPI-trends en incidentpost-mortems.

Kruisverbanden Eisen (W-xx) ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-01 ISO 27001 gecertificeerd
 - KPI: COM-01 Certificering geldig = 100%.
 - Risico: R-04 Certificaat verloopt/afwijking.
 - Bewijs: ISO 27001-certificering Digital Ease B.V. (opgenomen in PvA referenties).

- W-02 ISO 9001 gecertificeerd
 - KPI: COM-02 Certificering geldig = 100%.
 - Risico: R-04.
 - Bewijs: ISO 9001-certificering.
- W-03 24/7 bereikbaarheidsdienst
 - KPI: KPI-02 P1 responstijd < 30 min; OPS-01 Bezetting 24/7 = 100%.
 - Risico: R-01 Onvoldoende dekking.
 - Bewijs: piketroosters en bereikbaarheidsprotocol (PvA).
- W-04 Responstijd P1 ≤ 30 min
 - KPI: KPI-02.
 - Risico: R-01.
 - Bewijs: ITIL-incidentproces; monitoring/alerting (PvA).
- W-05 Beschikbaarheid ≥ 99,8%/maand
 - KPI: KPI-01 Beschikbaarheid kritieke systemen.
 - Risico: R-02 Onvoldoende monitoring/onderhoud.
 - Bewijs: SLA-berekening en uptime-rapportage (KPI-overzicht).
- W-06 Monitoring & patchmanagement geborgd
 - KPI: SEC-01 Kritieke patches ≤ 7 dagen: ≥ 95%; SEC-02 MTTD ≤ 15 min.
 - Risico: R-02.
 - Bewijs: patchbeleid en toolingbeschrijving (PvA).
- W-07 ITIL-servicedeskprocessen
 - KPI: SVC-01 SLA-naleving incidenten ≥ 95%; SVC-02 First Time Fix ≥ 70%.
 - Risico: R-05 Procesafwijkingen.
 - Bewijs: procesflows en RACI (PvA).
- W-08 Alle data binnen EU
 - KPI: COM-03 Datageografie EU = 100%.
 - Risico: R-03 Dataresidency schending.
 - Bewijs: datacentermap en verwerkerslijst (PvA).
- W-09 Escalatieprocedure incidenten & changes
 - KPI: GOV-01 Escalaties volgens schema = 100%.
 - Risico: R-05.
 - Bewijs: escalatiematrix (PvA).
- W-10 Continuïteitsplan (BCP)
 - KPI: BCP-01 Oefeningen ≥ 1/jaar; BCP-02 RTO/RPO gehaald = 100% in test.
 - Risico: R-07 Onvoldoende herstelvermogen.
 - Bewijs: BCP + testverslagen (PvA).
- W-11 VOG indien vereist
 - KPI: HR-01 VOG op dossier = 100% voor vereiste functies.
 - Risico: R-06 Niet-conforme toegang.
 - Bewijs: HR-controleprocedure (PvA).
- W-12 Proactieve monitoring netwerk & endpoints
 - KPI: SEC-02 MTTD ≤ 15 min; SEC-03 MTTR P1 ≤ 4 uur (KPI-03).
 - Risico: R-02.
 - Bewijs: monitoringarchitectuur (PvA).
- W-13 Ondersteuning Microsoft 365
 - KPI: CHG-01 Changes succesvol ≥ 98%.
 - Risico: R-08 Configuratiefouten.
 - Bewijs: Microsoft Solutions Partner – Modern Work; runbooks (PvA).

Randvoorwaarden

- Assumpties (o.a.): tijdige toegang/informatie; locaties toegankelijk binnen kantoortijden; besluitvorming binnen termijnen; netwerkinfrastructuur voldoet; licenties rechtmatig.
- Uitsluitingen (o.a.): onsite hardwarebeheer buiten scope tenzij overeengekomen; third-party SaaS support beperkt; projecten buiten regulier beheer apart; meerwerk separaat; adoptie/training op verzoek.
- Prijsbeleid: tarieven vergrendeld (pricing_locked = true).
- Garantie: 12 maanden op geleverde diensten/werkpakketten zoals gespecificeerd.

Organisatiegegevens inschrijver

- Digital Ease B.V., KvK 88392011, BTW NL004589230B12.
- Adres: Innovatieplein 12, 1234 AB Amsterdam.
- Certificeringen/competenties: ISO 27001, ISO 9001, NEN 7510, Microsoft Solutions Partner – Modern Work, Fortinet NSE4.
- Partners: IT Infra Group, SecureOps NL.

Benodigde input:

- Bevestig correcte opdracht naam en aanbestedende dienst (titel "Catering- en Horecadiensten" vs ICT-scope, Voorbeeldstad vs Middenstad).
- Ingangsdatum en looptijd raamovereenkomst (execution window).
- Overzicht locaties en specifieke toegangseisen/site constraints (indien van toepassing).
- Servicevensters voor niet-P1 (standaard responstijden/oplostijden, onderhoudsvensters, change freeze).
- Bestaande tooling/integraties (monitoring/ITSM) en voorkeuren voor rapportageformat/frequentie.
- Kritieke systemen en scopegrenzen voor KPI "Beschikbaarheid" (systeemlijst en meetmethode).

Benodigde input: