

Bewijsstukkenbundel

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

Datum: 11/5/2025

Bewijsstukken

Doel en scope Deze bundel biedt verifieerbare, SMART-onderbouwde bewijsstukken die aantonen dat Uno Automatiseringdiensten B.V. voldoet aan de knock-outs en eisen voor de raamovereenkomst, met focus op beschikbaarheid, veiligheid, continuïteit en Azure-datacenters in NL. Alle KPI's draaien in een PDCA-cyclus met maandelijkse rapportage en kwartaal-verbeterplannen.

W-xx definities (eisen en afspraken)

- W-01: SLA-responstijd bij storingen ≤ 1 uur (Must/REQ)
- W-02: 24/7 monitoring en support (Must/REQ)
- W-03: Beschikbaarheid $\geq 99,8\%$ (Must/REQ)
- W-04: Minimaal 2 onderhoudsmomenten per jaar (Must/REQ)
- W-05: Gebruik van Microsoft Azure NL-datacenters (Must/REQ)
- W-06: Periodieke rapportage beveiligingsincidenten (Must/REQ)
- W-07: Oplostijd kritische incidenten ≤ 4 uur (SLA)
- W-08: KO ISO 27001 geldig certificaat (KO)
- W-09: KO VOG voor personeel (KO)
- W-10: EMVI Duurzaamheid: reductie IT-footprint (Award)

KPI-set (SMART)

- KPI-01 (W-01): P1 responstijd median ≤ 15 min, 95e percentiel ≤ 60 min; maandelijks gemeten en gerapporteerd.
- KPI-02 (W-07): P1 oplostijd median ≤ 120 min, 95e percentiel ≤ 240 min; maandelijks.
- KPI-03 (W-03): Maandbeschikbaarheid $\geq 99,80\%$ per dienst (excl. afgesproken onderhoud); maandrapport.
- KPI-04 (W-02): 24/7 dekkingsgraad NOC/SOC $\geq 99,5\%$; maandelijks.
- KPI-05 (W-04): ≥ 2 geplande onderhoudsvensters/jaar; aankondiging ≥ 14 dagen vooraf; jaarlijkse check.
- KPI-06 (W-05): 100% dataresidentie in Azure West Europe (NL); continu bewaakt, gerapporteerd per kwartaal.
- KPI-07 (W-06): Beveiligingsincidenten gemeld binnen 24 uur; maandelijkse incidentrapportage en trendreview.
- KPI-08 (W-10): $\geq 95\%$ workloads in energie-efficiënte SKU's; CO2-intensiteit per workload dalend $\geq 10\%$ /jaar; kwartaal.
- KPI-09 (kwalitatief): Klanttevredenheid (CSAT) $\geq 8,0/10$; kwartaalenquête.

Toprisico's en beheersing (kort)

- R1: Responstijdtijdslimiet overschreden \rightarrow proactieve alerting, escalatiematrix, capaciteitsplanning (A3, A4).
- R2: Regionale cloudverstoring \rightarrow Azure AZ-redundantie binnen NL, failover runbooks, RTO/RPO getest (A7, A9).
- R3: Beveiligingsincident \rightarrow SOC use-cases, IR-procedures, 24/7 triage (A1, A4, A8).
- R4: Personeelscreening onvolledig \rightarrow VOG-registratie en jaarlijkse hercontrole (A2).
- R5: Rapportagekwaliteit \rightarrow standaard sjablonen, QA-review, PDCA (A3, A5, A8).
- R6: Onderhoudsimpact \rightarrow vensters bundelen, change advisory board, communicatie (A6).

PDCA-cyclus

- Plan: KPI-doelen vastgelegd in SLA (A3) en jaarplan; risico's geprioriteerd (A9).
- Do: 24/7 bewaking (A4), beheer en changes volgens CAB (A6), uitvoering binnen Azure NL (A7).
- Check: Maandrapportage beschikbaarheid, incidenten en KPI's (A5, A8); kwartaal CSAT (KPI-09).
- Act: Kwartaal-verbeterplan met acties, eigenaars en deadlines; jaarlijks management review (A10).

Overzicht met: Bijlage | Beschrijving | Relatie (W-xx/KO/REQ) | Status | Verwijzing (pag./sectie).

Bijlage	Beschrijving	Relatie (W-xx/KO/REQ)	Status	Verwijzing (pag./sectie)
A1	ISO 27001 certificaatkopie + scopeverklaring ISMS	KO; W-08	Bijgevoegd	p.2 / s1
A2	VOG-beleid, attestlijst medewerkers (geanonimiseerd overzicht)	KO; W-09	Bijgevoegd	p.3 / s2
A3	SLA en KPI-register (targets, metingen, drempels, escalaties)	REQ; W-01; W-03; W-07	Bijgevoegd	p.4-6 / s3
A4	24/7 Monitoring- en supportproces (NOC/SOC), roosters en escalaties	REQ; W-02	Bijgevoegd	p.7 / s4
A5	Voorbeeld maandrapport beschikbaarheid en CSAT	REQ; W-03; KPI-03; KPI-09	Bijgevoegd	p.8 / s5
A6	Onderhoudsbeleid, jaarlijkse kalender en CAB-proces	REQ; W-04	Bijgevoegd	p.9 / s6
A7	Azure-architectuur en NL-datacenterresidency (West Europe)	REQ; W-05	Bijgevoegd	p.10 / s7
A8	Beveiligingsincidentproces, meldschema (≤24u) en rapportagesjabloon	REQ; W-06	Bijgevoegd	p.11 / s8
A9	BCP/DR-plan met RTO/RPO, testverslagen en runbooks	REQ; W-03; W-07	Bijgevoegd	p.12 / s9
A10	Kwaliteitsmanagement (ISO 9001): auditplan en managementreview	Support	Bijgevoegd	p.13 / s10
A11	Privacydocumenten (DPIA-aanpak, verwerkersovereenkomst concept)	REQ (AVG)	Bijgevoegd	p.14 / s11
A12	Implementatieplanning (Gantt) en PDCA-jaarcyclus	REQ; W-01..W-06	Bijgevoegd	p.15 / s12
A13	Uittreksel KvK 27172538 en btw-registratie NL8070.79.266.B01	Administratief	Bijgevoegd	p.16 / s13
A14	Verzekeringsbewijzen (AVB, BAV/beroepsaansprakelijkheid)	Administratief	Bijgevoegd	p.17 / s14

Kruisverband-matrix W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

W-xx	KPI	Risico	Bewijs (bijlage)
W-01 (responstijd)	KPI-01	R1	A3, A4, A5
W-02 (24/7)	KPI-04	R1, R3	A4, A3
W-03 (99,8%)	KPI-03	R2, R5	A3, A5, A9
W-04 (onderhoud)	KPI-05	R6	A6, A5
W-05 (Azure NL)	KPI-06	R2	A7, A9
W-06 (incidentrapportage)	KPI-07	R3, R5	A8, A1
W-07 (oplostijd)	KPI-02	R1, R2	A3, A9
W-08 (ISO 27001)	n.v.t.	R3, R5	A1
W-09 (VOG)	n.v.t.	R4	A2
W-10 (duurzaamheid)	KPI-08	n.v.t.	A7, A5

Meet- en controleafspraken (SMART)

- Rapportagefrequentie: maandelijks KPI-01..07, kwartaal KPI-08..09; rapporten uiterlijk de 5e werkdag na maand-/kwartaaleinde (A5, A8).
- Acceptatiecriteria: KPI-naleving $\geq 98\%$ van alle meetpunten per kwartaal; afwijkingen met RCA en corrigerende maatregel binnen 10 werkdagen (A3).
- Escalatie: P1-escalatie binnen 15 min naar duty manager; bestuurlijke escalatie bij 2 opeenvolgende KPI-missers (A4, A3).
- Compliancereviews: halfjaarlijkse ISMS-audit en jaarlijkse managementreview; verbeteracties aantoonbaar gesloten binnen 60 dagen (A1, A10).

Assumpties en randvoorwaarden (ter verificatie)

- Dataresidentie: alle klantdata en primaire services in Azure West Europe (NL), gebruik van Availability Zones voor hoge beschikbaarheid (A7).
- Communicatie- en onderhoudsvensters worden door NVAO vooraf geaccordeerd (A6).
- Toegang tot systemen en documentatie vanaf start contract conform aangeleverd autorisatiemodel.

Benodigde input:

- Namen en contactgegevens (operationeel, functioneel, security) voor escalaties en rapportagedistributie.
- Lijst van diensten/systemen in scope inclusief RPO/RTO-classificatie en onderhoudsrestricties.
- Voorkeursvensters voor onderhoud en change freeze-perioden (bijv. examenperiodes).
- Beveiligingsrichtlijnen van NVAO (classificatiebeleid, incidentmeldpunt).
- Vereiste vorm/format van periodieke rapportages (indien afwijkend van A5/A8-sjablonen).
- Goedkeuring op gebruik Azure West Europe (NL) en eventuele aanvullende residency-eisen.

Benodigde input: