

Bewijsstukkenbundel

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

Datum: 11/11/2025

Bewijsstukken – Uno Automatiseringdiensten B.V.

Doel en scope Deze Bewijsstukkenbundel ondersteunt onze EMVI-inzet voor de raamovereenkomst en toont aantoonbare kwaliteit, risicobeheersing, duurzaamheid en KPI-sturing. Elk bewijs is SMART, PDCA-conform en gekoppeld aan werkpakketten (W-xx), KPI's en risico's.

Definitie werkpakketten (W-xx)

- W-01 Servicecontinuïteit & Beschikbaarheid
- W-02 Informatiebeveiliging & Privacy
- W-03 Incident-, Major Incident- & Problem Management
- W-04 Monitoring, Rapportage & KPI-sturing
- W-05 Duurzaamheid & MVO
- W-06 Onboarding, Transitie & Exit
- W-07 Contract-, Leveranciers- en Assetmanagement
- W-08 Gebruikersondersteuning & Adoptie

KPI-set (SMART, meetmethode, frequentie)

- K-01 Beschikbaarheid kernplatform $\geq 99,95\%$ per maand; meetbron: monitoring (Bijlage 9); frequentie: maandelijks.
- K-02 First-Time-Fix servicedesk $\geq 70\%$ binnen kantoortijd; meetbron: ticketsysteem; frequentie: maandelijks (Bijlage 16).
- K-03 Hersteltijden: $P1 \leq 2$ uur, $P2 \leq 8$ uur, $P3 \leq 2$ wdg, $P4 \leq 5$ wdg; meetbron: ticketsysteem; frequentie: maandelijks (Bijlage 5/6/16).
- K-04 Detectietijd kritieke alerts ≤ 5 min, reactie ≤ 15 min; meetbron: SIEM/NMS; frequentie: wekelijks (Bijlage 9).
- K-05 Change-succesrate $\geq 98\%$ zonder terugval; meetbron: CAB-registraties; frequentie: maandelijks (Bijlage 7/16).
- K-06 CSAT $\geq 8,2/10$, respons $\geq 30\%$ per kwartaal; meetbron: surveytool; frequentie: per kwartaal (Bijlage 16).
- K-07 Security patch compliance: kritieke patches binnen 14 dagen $\geq 95\%$; meetbron: patchmanagement; frequentie: maandelijks (Bijlage 9/15).
- K-08 RPO ≤ 15 min en RTO ≤ 2 uur (geselecteerde diensten); meetbron: DR-tests; frequentie: halfjaarlijks (Bijlage 8).
- K-09 Leveranciersreviews: 100% per kwartaal; actie-afronding binnen 60 dagen $\geq 90\%$; meetbron: actielijst; frequentie: per kwartaal (Bijlage 13).
- K-10 CO2 per werkplek/jaar ≤ 35 kg en 100% groene datacenterstroom; meetbron: leveranciersverklaringen en eigen ESG-rapport; frequentie: jaarlijks (Bijlage 11).

Overzicht bijlagen | Bijlage | Beschrijving | Relatie (W-xx/KO/REQ) | Status | Verwijzing (pag./sectie) | | 1 | ISO 9001 certificaat (kwaliteit managementsysteem) | W-01, W-04, W-07 / REQ-01 | Geldig t/m 2026-12-14, bijgevoegd | CERT-9001-UNO-2025 v1.0, p1 | | 2 | ISO 27001 certificaat (informatiebeveiliging) | W-02 / REQ-02 | Geldig t/m 2026-12-14, bijgevoegd | CERT-27001-UNO-2025 v1.0, p1 | | 3 | Verklaring van Toepasselijkheid (SoA ISO 27001:2022) | W-02 / REQ-02 | Bijgevoegd | ISMS-SOA-2025 v1.2, p2-7, §3-5 | | 4 | ISMS Jaarplan 2025 (PDCA, doelen, audits) | W-02, W-04 / REQ-02 | Bijgevoegd | ISMS-PLAN-2025 v1.1, p3-12, §2-5 | | 5 | Incidentmanagementproces (ITIL4) | W-03 / REQ-01 | Bijgevoegd | ITIL-INC-2025 v2.4, p1-18, §3 | | 6 | Major Incident Runbook (escalatie, communicatie) | W-03 / REQ-01 | Bijgevoegd | ITIL-MIR-2025 v1.7, p2-15, §4-7 | | 7 | Changemanagement policy + CAB-minuten (voorbeeld) | W-04, W-07 / REQ-01 | Bijgevoegd | ITIL-CHG-2025 v2.2, p1-22, §5; CAB-MIN-2025Q2 p1-3 | | 8 | BCP/DRP incl. RTO/RPO en

testverslag | W-01, W-06 / REQ-01 | Bijgevoegd | BCP-DRP-2025 v3.1, p5–19, §3–6 || 9 |
 Monitoringarchitectuur en SLA-dashboard (screens, meetmethodiek) | W-04 / REQ-03 | Bijgevoegd | MON-KPI-2025 v2.0, p1–10, §2–4 || 10 | DPIA-template en model verwerkersovereenkomst | W-02 / REQ-02 | Bijgevoegd | PRIV-DPIA-2025 v1.5, p1–16, §1–7; DPA-UNO-2025 p1–12 || 11 | Duurzaamheidsverklaring 2025 (CO2, e-waste, groene stroom) | W-05 / REQ-01 | Bijgevoegd | ESG-2025 v1.3, p2–9, §2–5 || 12 | Onboarding & Exit Playbook (taken, checks, planning) | W-06 / REQ-01 | Bijgevoegd | TRANS-PLAY-2025 v1.8, p3–21, §2–8 || 13 | Leveranciers- en assetregister (uittreksel) | W-07 / REQ-01 | Bijgevoegd (geanonimiseerd) | SUP-ASSET-2025 v1.1, p1–8, §1–3 || 14 | Referentiecasi overheid/onderwijs (beschikbaarheid, migratie) | W-01, W-03, W-06 / REQ-01 | Bijgevoegd | CASE-OW-2024 v1.0, p1–4, §1–3 || 15 | Penetratietest samenvatting H1 2025 (extern) | W-02 / REQ-02 | Bijgevoegd | SEC-PEN-2025H1 v1.0, p1–6, §2–5 || 16 | KPI-rapportage Q2 2025 (SLA, CSAT, trends) | W-04, W-08 / REQ-03 | Bijgevoegd | KPI-REP-2025Q2 v1.0, p2–11, §3–6 || 17 | Opleidingsmatrix en VOG-overzicht | W-02, W-08 / REQ-01 | Bijgevoegd | HR-TRN-VOG-2025 v1.2, p1–7, §2–4 |

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs | W-xx | KPI | Risico | Bewijs (bijlagen) || W-01 | K-01, K-08 | R-01 Continuïteit | 1, 8, 9, 16 || W-02 | K-07 | R-02 Databreach | 2, 3, 4, 10, 15, 17 || W-03 | K-02, K-03 | R-03 Incidentvertraging | 5, 6, 16 || W-04 | K-01, K-04, K-05, K-06 | R-04 Rapportage tekort | 7, 9, 16 || W-05 | K-10 | R-08 Duurzaamheid | 11 || W-06 | K-08 | R-06 Transitiecomplexiteit | 8, 12, 14 || W-07 | K-09 | R-07 Leveranciersafhankelijkheid | 1, 7, 13 || W-08 | K-02, K-06 | R-03, R-04 | 16, 17 |

Uittreksel risicodossier (mitigatie en monitoring)

- R-01 Onvoldoende beschikbaarheid: mitigatie via HA-architectuur, redundante ISP's, BCP/DRP getest; monitoring op K-01 en K-08; zie Bijlage 8–9.
- R-02 Inbreuk op gegevens: mitigatie via ISO 27001-controles, MFA, least privilege, logmonitoring, jaarlijkse pentests; monitoring K-07; zie Bijlage 2–4, 10, 15.
- R-03 Vertraagde incidentafhandeling: mitigatie via triage-SOP's, skills-matrix, MIM-proces en escalatie; bewaking via K-02/K-03; zie Bijlage 5–6, 16.
- R-04 Onvoldoende stuurinformatie: mitigatie via geautomatiseerde dashboards, maandelijkse SLA-review en kwartaal-QBR's; K-04/K-05/K-06; zie Bijlage 7, 9, 16.
- R-06 Complexe transitie/exit: mitigatie via as-is discovery, pilootmigraties, cutover-checklist en rollback; K-08; zie Bijlage 12, 14.
- R-07 Leveranciersafhankelijkheid: mitigatie via contractcatalogus, exit-clausules, tweede bron; K-09; zie Bijlage 7, 13.
- R-08 CO2-doelen niet gehaald: mitigatie via groene stroom, device-lifecyclebeleid, hergebruik en gecertificeerde afvalstromen; K-10; zie Bijlage 11.

PDCA-borging per W-xx (concreet)

- W-01 Plan: BCP/DRP met $RTO \leq 2u$ en $RPO \leq 15m$ (Bijlage 8). Do: halfjaarlijkse DR-test. Check: rapportage afwijkingen (Bijlage 16). Act: verbeteracties gelogd en hergetest binnen 60 dagen.
- W-02 Plan: ISMS-doelen (SoA, Jaarplan; Bijlage 3–4). Do: implementatie controls, awareness-training (Bijlage 17). Check: interne audit en pentest (Bijlage 15). Act: CAPA's binnen 30 dagen sluiten.
- W-03 Plan: ITIL-processen en MIM-runbook (Bijlage 5–6). Do: dagelijkse uitvoering. Check: doorlooptijden versus K-03 (Bijlage 16). Act: problem reviews en SOP-aanpassingen binnen 14 dagen.
- W-04 Plan: meetplan KPI's en dashboard (Bijlage 9). Do: datacollectie en maandrapportage (Bijlage 16). Check: maandreview met opdrachtgever. Act: verbeterplan met eigenaar en deadline (max. 30 dagen).
- W-05 Plan: ESG-doelen (100% groene DC-stroom, $CO_2 \leq 35$ kg/werkplek; Bijlage 11). Do: inkoopbeleid groen en e-waste. Check: jaarreview. Act: routekaart-update en leverancierscorrecties binnen 45 dagen.

- W-06 Plan: transitieplan en exitchecklist (Bijlage 12). Do: pilot, waves, go-live. Check: cutover-criteria en hypercare-rapport. Act: lessons learned in playbook binnen 10 werkdagen.
- W-07 Plan: leveranciers- en assetregister (Bijlage 13). Do: kwartaal-QBR's, CAB (Bijlage 7). Check: KPI K-09. Act: contractcorrecties en exit-opties binnen 30 dagen.
- W-08 Plan: support-ervaring en CSAT-survey (Bijlage 16). Do: FTF-coaching (Bijlage 17). Check: CSAT $\geq 8,2$. Act: training/kennisbank-update binnen 20 werkdagen.

Meet- en auditfrequenties

- Maandelijks: SLA/KPI-rapportage (K-01 t/m K-07), change-succesrate, incidentdoorlooptijden.
- Per kwartaal: CSAT, leveranciers-QBR, managementreview.
- Halfjaarlijks: DR-test.
- Jaarlijks: ISO-audits, ESG-rapportage, pentest (min. 1x/jaar).

Toelichting bewijsvoering per EMVI-criterium

- Kwaliteit: ISO 9001, ITIL-processen, CAB en KPI-rapportage (Bijlage 1, 5, 7, 9, 16).
- Duurzaamheid: ESG-verklaring, groene datacenters, e-waste-proces (Bijlage 11).
- Risicobeheersing: ISO 27001, SoA, BCP/DRP, pentest (Bijlage 2–4, 8, 15).
- Prijs: efficiency via hoge FTF, change-succesrate en voorspelbare processen (onderbouwd in KPI-rapportage, Bijlage 16).

Meetmethodiek en steekproef (controleerbaarheid)

- K-01: uptime gemeten via onafhankelijke probes (5-minuten-interval), exclusions conform onderhoudskalender; bron Bijlage 9.
- K-02/K-03: ticketmetadata (prioriteit, tijdstempels) uit ITSM; steekproef 10% tickets/maand; bron Bijlage 5–6, 16.
- K-05: changes met back-outplan, suxx-rate = (geslaagde changes – terugrol)/totaal; bron Bijlage 7.
- K-06: CSAT via geanonimiseerde enquêtes, min. 30% respons; bron Bijlage 16.
- K-07: patchcompliance uit endpoint- en servermanagement; bron Bijlage 9, 15.
- K-08: DR-testlogboeken en restore-rapporten; bron Bijlage 8.
- K-09/K-10: QBR-actielijsten en ESG-data; bron Bijlage 11, 13.

Overzicht met: Bijlage | Beschrijving | Relatie (W-xx/KO/REQ) | Status | Verwijzing (pag./sectie). (Volledige tabel hierboven opgenomen onder "Overzicht bijlagen".)

Benodigde input: