

Bewijsstukkenbundel

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

Datum: 11/26/2025

Bewijsstukken — Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad (Project 1380)
Inzender: Uno Automatiseringdiensten B.V. (KvK 27172538, btw NL8070.79.266.B01), Einsteinlaan 14, 2719
ER Zoetermeer.

Doel en reikwijdte Deze bewijsstukkenbundel onderbouwt de KO- en REQ-eisen, SLA-doelstellingen en EMVI-criteria (Kwaliteit, Duurzaamheid, Risicobeheersing, Prijs) met verifieerbare documenten. De set is SMART en PDCA-gefaseerd: Plan (beleid/ontwerp), Do (uitvoering), Check (meting/rapportage), Act (verbetering).

PDCA-kern

- Plan: Plan van Aanpak (B1), Risicodossier (B2), BCP (A7), EU-dataverwerking (A6), ITIL-proceshandboek (A4), Patchbeleid (A9).
- Do: 24/7 bereikbaarheidsdienst (A3), Proactieve monitoring (A8), Microsoft 365-ondersteuning (A13), Escalatieprocedure (A5).
- Check: SLA-rapportage en KPI-dashboards (B3), ISO-auditrapporten en certificaten (A1, A2), Change- en incidentreviews (A4 §4–5).
- Act: Verbeterregister & Management Review (A14), Problem Management trendanalyse (A4 §6), BCP-oefenrapport (A7 §5).

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs (selectie)

- W-01 24/7 bereikbaarheidsdienst
 - KPI: P1 responstijd < 30 min (SLA-2).
 - Risico: Onbeschikbaarheid buiten kantooruren → escalaties en continuïteitsverlies.
 - Bewijs: A3 Piketrooster & bereikbaarheidsplan (p. 2–6); B3 KPI-rapport april 2025 (p. 3).
- W-02 ISMS (ISO 27001)
 - KPI: 100% normconforme controls; 0 high findings bij externe audit.
 - Risico: Dataverlies/datalek → juridische en reputatieschade.
 - Bewijs: A1 ISO 27001-certificaat (p. 1); A12 Externe audit samenvatting (p. 2–4).
- W-03 ITIL-servicedeskprocessen
 - KPI: 90% P1-oplossing < 4 uur; 80% FTR (first-time resolve) bij L1.
 - Risico: Trage incidentafhandeling → niet halen SLA.
 - Bewijs: A4 ITIL-proceshandboek (p. 3–11); B3 KPI-rapport (p. 4–7).
- W-04 Proactieve monitoring & alerting
 - KPI: 95% kritieke alerts geadresseerd < 15 min.
 - Risico: Detectiegap → downtime overschrijdt 0,2%.
 - Bewijs: A8 Monitoring-overzicht (p. 2–5).
- W-05 EU-dataverwerking
 - KPI: 100% data resident in EU; 0 uitzonderingen.
 - Risico: AVG-non-compliance → sancties.
 - Bewijs: A6 EU Data Residency Statement + DPA (p. 1–3).
- W-06 Escalatieprocedure
 - KPI: 100% P1 binnen 5 min geëscaleerd naar duty manager.
 - Risico: Vertraagde besluitvorming bij major incidenten.
 - Bewijs: A5 Escalatiematrix (p. 1–2).
- W-07 BCP/Continuïteit
 - KPI: Hersteltijd kritieke processen ≤ 4 uur (RTO); dataverlies ≤ 15 min (RPO) waar van toepassing.
 - Risico: Langdurige uitval door calamiteit.
 - Bewijs: A7 BCP (p. 2–8); A7 §5 Oefenrapport 2025Q2.

- W-08 Patchmanagement
 - KPI: Kritieke patches (CVSS ≥ 9) binnen 7 dagen; overige binnen 30 dagen.
 - Risico: Exploitatie kwetsbaarheden.
 - Bewijs: A9 Patchbeleid (p. 1–4); A9 §3 Rapportage maart 2025.
- W-09 Microsoft 365-ondersteuning
 - KPI: 95% change-implementaties binnen venster; 0 kritieke verstoringen door changes.
 - Risico: Configuratiefouten → productiviteitsverlies.
 - Bewijs: A13 M365 Capability & RACI (p. 1–3); A4 §4 Change Management.
- W-10 Beschikbaarheid 99,8%
 - KPI: Beschikbaarheid kritieke systemen $\geq 99,8\%$ p/mnd.
 - Risico: SLA-penalty's.
 - Bewijs: B3 Uptime-rapport april 2025 (p. 2); A8 dashboards.
- W-11 P1 Responstijd < 30 min
 - KPI: $\geq 98\%$ gehaald per maand.
 - Risico: Niet-tijdige mitigatie P1.
 - Bewijs: B3 KPI-rapport (p. 3).
- W-12 P1 Oplostijd < 4 uur
 - KPI: $\geq 90\%$ gehaald per maand.
 - Risico: Langdurige impact op dienstverlening.
 - Bewijs: B3 KPI-rapport (p. 4).
- W-13 VOG-proces
 - KPI: 100% medewerkers met VOG indien vereist vóór inzet.
 - Risico: Integriteitsincidenten op locatie.
 - Bewijs: A10 VOG-procesbeschrijving (p. 1–2).
- W-14 DPIA & privacy-by-design
 - KPI: DPIA uitgevoerd voor nieuwe verwerkingen met hoog risico.
 - Risico: Onvoldoende privacy-borging.
 - Bewijs: A6 DPA (p. 2); A11 DPIA-sjabloon (p. 1–3).
- W-15 Security awareness
 - KPI: $\geq 95\%$ deelname jaartraining; phishing fail-rate < 5%.
 - Risico: Social engineering.
 - Bewijs: A15 Trainingsrapport 2025 (p. 1–2).
- W-16 Problem & Change reviews
 - KPI: 100% major incidents met PIR binnen 5 werkdagen; 90% changes met risico-assessment.
 - Risico: Herhaling incidenten.
 - Bewijs: A4 §5–6; A16 PIR-voorbeeld (p. 1–2).
- W-17 Transparante rapportage
 - KPI: Maandrapport gereed binnen 5 werkdagen na maandafsluiting.
 - Risico: Late sturing/verbeteracties.
 - Bewijs: B3 KPI-overzicht (p. 1–7); A14 Verbeterregister (p. 1–3).

Overzicht bewijsstukken (Bijlage | Beschrijving | Relatie (W-xx/KO/REQ) | Status | Verwijzing)

- A1 | ISO 27001-certificaat Uno Automatiseringdiensten B.V. | KO: ISO 27001; W-02; REQ: Security & EU data | Geldig (voortdurend; jaarlijkse audit) | p. 1
- A2 | ISO 9001-certificaat Uno Automatiseringdiensten B.V. | KO: ISO 9001; W-03; REQ: ITIL-kwaliteit | Geldig (voortdurend) | p. 1
- A3 | 24/7 bereikbaarheidsdienst: piketrooster, bereikbaarheid NOC/SPOC | KO: 24/7; W-01; REQ: escalatie | Operationeel 2025 | p. 2–6, §1–3

- A4 | ITIL-proceshandboek (Incident, Request, Change, Problem) | REQ: ITIL servicedesk; W-03/W-16 | Versie 2.3 (2025-06-12) | p. 3–12, §2–6
- A5 | Escalatieprocedure & -matrix (P1–P3) | REQ: Escalatieprocedure; W-06 | Versie 1.5 (2025-05-08) | p. 1–2, §1
- A6 | EU Data Residency Statement + Verwerkersovereenkomst (DPA) | REQ: Alle data in EU; W-05/W-14 | Versie 1.4 (2025-04-22) | p. 1–3, §2
- A7 | Continuïteitsplan (BCP) + oefenrapport 2025Q2 | REQ: BCP; W-07 | Versie 2.0 (2025-07-01) | p. 2–8, §3–5
- A8 | Monitoring & alerting: architectuur + dashboards | REQ: Proactieve monitoring; W-04/W-10 | Operationeel | p. 2–5, §2
- A9 | Patch- en Vulnerability Management beleid + rapportage | REQ: Patchmanagement; W-08 | Versie 1.9 (2025-06-30) | p. 1–4, §3
- A10 | Procesbeschrijving VOG & screening | REQ: VOG indien vereist; W-13 | Versie 1.2 (2025-03-18) | p. 1–2, §1–2
- A11 | DPIA-sjabloon en werkwijze privacy-by-design | W-14 | Versie 1.1 (2025-02-27) | p. 1–3, §1–3
- A12 | Externe ISO-audit samenvatting 2024/2025 | W-02/W-03 | Goedgekeurd (2025-01-20) | p. 2–4, §2
- A13 | Microsoft 365-ondersteuning: scope, RACI, skills-matrix | REQ: M365; W-09 | Versie 1.3 (2025-05-15) | p. 1–3, §1–2
- A14 | Verbeterregister + Management Review notulen | W-17; PDCA-Act | Versie 2025Q3 | p. 1–3, §1
- A15 | Security awareness & phishingrapport 2025 | W-15 | Versie 2025Q2 | p. 1–2, §1
- A16 | Post Incident Review (PIR) voorbeeld P1 | W-16 | Gesloten (2025-04-11) | p. 1–2, §1
- B1 | Plan van Aanpak (PvA) — implementatie en transitie | Deliverable; Plan; W-01/W-04/W-08 | Goedgekeurd (2025-06-10) | p. 1–10, §1–6
- B2 | Risicodossier (register, maatregelen, eigenaar) | Deliverable; W-xx alle; EMVI Risico | Versie 2025Q3 | p. 1–8, §2
- B3 | KPI-overzicht & maandrapportage (uptime, P1 response/solve) | Deliverable; W-10/W-11/W-12/W-17 | April–sept 2025 afgerond | p. 1–7, §1–3
- C1 | KvK-uittreksel Uno Automatiseringdiensten B.V. | Administratief | Geldig (opvr. 2025-06-01) | p. 1
- C2 | AVG-register verwerkingen + dataclassificatie | W-05/W-14 | Versie 2025Q2 | p. 1–4, §2
- C3 | Change Advisory Board (CAB) kalender en minutes | W-16 | 2025Q2–Q3 | p. 1–3, §1
- C4 | Capaciteits- en bezettingsplanning servicedesk | W-01/W-03 | 2025 operationeel | p. 1–2, §1
- C5 | Duurzaamheidsbeleid ICT (energie, lifecycle, mobiliteit) | EMVI Duurzaamheid | Versie 1.0 (2025-05-05) | p. 1–3, §1–2

SMART-samenvatting per kern-KPI

- Beschikbaarheid kritieke systemen (SLA-1): Doel $\geq 99,8\%$ per maand; Meting: uptime-monitoring (A8) en B3 p. 2; Check: maandelijkse review CAB/SR (C3); Act: verbetermaatregelen binnen 10 werkdagen (A14).
- P1 responstijd (SLA-2): Doel < 30 min bij $\geq 98\%$ tickets; Meting: service desk tool; Check: B3 p. 3; Act: extra piketcapaciteit of runbooks update binnen 5 werkdagen (A3/A4).
- P1 oplostijd (SLA-3): Doel < 4 uur bij $\geq 90\%$ tickets; Meting en Check: B3 p. 4; Act: problem review en structurele fix in backlog binnen 15 werkdagen (A4 §6, A14).
- Kritieke patches: Doel implementatie ≤ 7 dagen bij $\geq 95\%$; Meting: A9 §3; Act: wijzigingsvensters uitbreiden indien $< 95\%$ (A4 §4).
- EU-dataverwerking: Doel 100%; Check: halfjaarlijkse audit (C2 p. 2); Act: leveranciersreview binnen 10 werkdagen (A6 §2).

Risico-overzicht (koppeling aan bewijs)

- R1 SLA-overschrijding door late detectie → W-04/A8, B3; mitigatie: tuning alerts, extra 24/7 staffing (A3).
- R2 Security-incident → W-02/A1, A12; mitigatie: patching (A9), awareness (A15), PIR (A16).
- R3 Juridische non-compliance AVG → W-05/A6, C2; mitigatie: DPIA (A11), dataclassificatie (C2).
- R4 Onvoldoende continuïteit bij calamiteit → W-07/A7; mitigatie: redundantie, test-oefeningen (A7 §5).
- R5 Onvoldoende change governance → W-03/W-16/A4, C3; mitigatie: CAB, risk scoring, back-out plans.

Verantwoording EMVI-criteria met bewijs

- Kwaliteit: A2, A4, B3, C4 — aantoonbaar procesmatig en prestatiegedreven.
- Duurzaamheid: C5 — beleid op energie-efficiëntie, device-lifecycle, mobiliteit.
- Risicobeheersing: B2, A7, A9, A11 — risico's geïdentificeerd en gemitigeerd met meetbare KPI's.
- Prijs: Prijs is buiten deze bundel; PDCA-gestuurde efficiency (A14, C4) borgt kosteneffectiviteit zonder in te leveren op SLA.

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

- Zie sectie "Overzicht bewijsstukken (Bijlage | Beschrijving | Relatie (W-xx/KO/REQ) | Status | Verwijzing)".

Benodigde input: