

README — Lees Mij

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

Datum: 11/26/2025

Doel

- Deze README geeft snel inzicht in doel, inhoud, structuur en leesvolgorde van het inschrijfpakket.
- Focus: aantoonbare naleving KO- en MUST-eisen, PDCA-borging, EMVI-score maximalisatie en beheerbare uitvoering.

Inhoud (meegeleverde documenten)

- 00_README_lees_mij.md (dit document)
- 01_Plan_van_Aanpak (PvA)
- 02_Risicodossier
- 03_KPI-overzicht
- 04_SLA-overzicht (beschikbaarheid, responstijd, oplostijd)
- 05_Veronderstellingen & Uitsluitingen
- 06 ISO-bewijs: certificaten ISO 9001 en ISO 27001

Structuur en navigatie

- Nummering per document (01–06) en interne ID's:
 - Werkpakketten: W-xx (in PvA)
 - KPI's: KPI-xx (in KPI-overzicht)
 - Risico's: R-xx (in Risicodossier)
 - Bewijs/artefacten: B-xx (in ISO-bewijs, procedures, rapportages)
- Kruisverwijzingen:
 - Elk werkpakket (W-xx) is gekoppeld aan relevante KPI's (KPI-xx), gerelateerde risico's (R-xx) en passend bewijs (B-xx).
 - Voorbeeld: W- Proactieve monitoring → KPI Beschikbaarheid 99,8% → R- Uitval kritieke systemen → B- Monitoring- en patchrapporten, ISO-certificaten.
- EMVI-koppeling (waar te vinden):
 - Kwaliteit (40%): PvA + KPI-overzicht + SLA-overzicht
 - Duurzaamheid (20%): PvA (duurzaamheidsmaatregelen in beheer en datacenterkeuzes)
 - Risicobeheersing (20%): Risicodossier (mitigaties, restkans, restimpact)
 - Prijs (20%): conform aanbestedingsportaal (niet in deze README)

Eisenconformiteit (samenvatting)

- Knock-outs:
 - ISO 27001 gecertificeerd → 06 ISO-bewijs
 - ISO 9001 gecertificeerd → 06 ISO-bewijs
 - 24/7 bereikbaarheidsdienst → PvA (werkpakket voor 24/7 dienstverlening + escalatie)
- MUST-eisen:
 - Max. responstijd P1: 30 min → SLA-overzicht + KPI-overzicht
 - Beschikbaarheid: 99,8% p/m → SLA-overzicht + KPI-overzicht
 - Monitoring & patchmanagement → PvA + bewijsrapportages
 - ITIL-servicedeskprocessen → PvA + bewijs (procesbeschrijvingen)
 - EU-dataverwerking → PvA (datalokatie) + verklaring in 05
 - Escalatieprocedure → PvA + SLA-overzicht
 - Continuïteitsplan (BCP) → opgenomen in PvA; kernpunten in Risicodossier

- VOG indien vereist → 05 (procesafspraken)
- Proactieve monitoring netwerk & endpoints → PvA + KPI
- Ondersteuning Microsoft 365 → PvA (beheerwerkpakket)

PDCA-borging (SMART)

- Plan: 01 PvA met SMART werkpakketten (scope, output, kwaliteit, eigenaar, doorlooptijd, afhankelijkheden).
- Do: uitvoering via beheerprocessen (ITIL), 24/7 bereikbaarheidsdienst, proactieve monitoring en patching.
- Check: 03 KPI-rapportage per maand; SLA-toetsing op:
 - Beschikbaarheid kritieke systemen ≥ 99,8%
 - Responstijd P1 < 30 min
 - Oplostijd P1 < 4 uur
- Act: kwartaal-evaluaties, verbetervoorstellen, geactualiseerd risicoregister en bijsturing werkpakketten. Afwijkingen → corrigerende maatregelen met eigenaar en deadline.

Hoe te lezen (praktisch)

- Snelle conformiteitscheck (10–15 min):
 - 06 ISO-bewijs (KO)
 - 04 SLA-overzicht en 03 KPI-overzicht (targets en meting)
 - 05 Veronderstellingen & Uitsluitingen (randvoorwaarden)
- Inhoudelijke beoordeling (30–60 min):
 - 01 PvA (werkwijze, teams, escalatie, 24/7)
 - 02 Risicodossier (toprisico's, mitigaties, BCP-koppeling)
 - 03 KPI-overzicht (definities, meetpunten, rapportagefrequentie)
- Uitvoeringsfase (beheer):
 - 03 + 04 als operationele SLA/KPI-standaard
 - 02 voor risicoreviews; 01 voor change-/releasekalender en overlegstructuur

Kruisverbinding W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- Iedere KPI is toegewezen aan minimaal één werkpakket en heeft bijbehorende risico's met mitigaties en bewijs van beheersing.
- Rapportages refereren aan ID's, zodat prestaties, risico's en acties één-op-één te volgen zijn.

Randvoorwaarden en scope

- 05 Veronderstellingen & Uitsluitingen is leidend voor toegang, licenties, kantoortijden, meerwerk en third-party verantwoordelijkheden.
- Alle data wordt binnen de EU verwerkt (conform MUST).

Contact

- Uno Automatiseringdiensten B.V., Einsteinlaan 14, 2719 ER Zoetermeer
- Contact: Eric van de Vreugdenhil, +31 703300502

Benodigde input:

- Definitie P1/P2-criteria opdrachtgever.
- Escalatiecontacten opdrachtgever (24/7) en autorisatieketen.
- Lijst kritieke systemen/locaties en meetdomein voor beschikbaarheid.

- Onderhoudsvensters en change freeze-periodes.
- Startdatum raamovereenkomst en beoogde transitieplanning.
- Bevestiging rapportagefrequentie en -format KPI/SLA.
- Correct e-mailadres voor correspondentie en meldroute (portaal/servicedesk).

Benodigde input: