

# **Compliance Matrix (UEA / KO / REQ)**

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

Datum: 11/5/2025

## Context en aanpak

- Werkpaketten (W-xx): W-01 Servicedesk & 24/7 Monitoring; W-02 Incident- & Problemmanagement; W-03 Change & Maintenance; W-04 Security & Compliance (incl. VOG); W-05 Azure Platform NL & Continuïteit; W-06 Rapportage, KPI & Governance; W-07 Onboarding & Documentatie.
- KPI's: K-01 Beschikbaarheid ≥99,8%; K-02 Responstijd ≤1 uur; K-03 Oplostijd P1 ≤4 uur; K-04 Security-incidenten: melding binnen 24 uur bij P1 en maandrapportage; K-05 Onderhoudsvensters ≥2 per jaar; K-06 24/7 coverage 100%; K-07 Rapportagetijdigheid 100% binnen 5 werkdagen na maandafsluiting.
- Toprisico's: R-01 Monitoring-gap; R-02 SLA-overschrijding; R-03 Datalocatie/region-wijziging; R-04 Onvoldoende personele screening; R-05 Change-gerelateerde verstoring; R-06 Onvolledige security-rapportage.

## Compliance-matrix

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
UEA: Uitsluitingsgronden niet van toepassing	REQ	Ja	Plan: UEA door directie ondertekend. Do: indiening met inschrijving. Check: juridische check door inkoop. Act: actualiseren bij wijzigingen. Bewijs: ingevuld en ondertekend UEA.	A1 UEA
UEA: Betalingsverplichtingen (Belastingdienst/SVB) nagekomen	REQ	Ja	Plan: periodieke controle fiscaliteit. Do: actuele verklaring betalingsgedrag. Check: jaarcontrole finance. Act: corrigerende acties bij afwijking. Bewijs: verklaring Belastingdienst.	A3 Belastingverklaring
UEA: Inschrijving beroepsregister (KvK)	REQ	Ja	Plan: KvK-registratie actueel. Do: uittreksel aanleveren. Check: jaarlijkse hercontrole. Act: direct bijwerken bij organisatie-wijziging. Bewijs: KvK 27172538 Uno Automatiseringsdiensten B.V.	A2 KvK-uittreksel
UEA: BTW-registratie	REQ	Ja	Plan: correcte BTW-administratie. Do: opgave BTW-nummer. Check: audit finance. Act: bijsturen bij auditbevindingen. Bewijs: NL8070.79.266.B01.	A4 BTW-registratie
UEA: Financiële draagkracht	REQ	Ja	Plan: solvabiliteit bewaken. Do: aanleveren jaarrekening 2023/2024. Check: ratio-	A5 Jaarrekening

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			analyse. Act: maatregelen bij risico's. Bewijs: gecontroleerde jaarrekening.	
UEA: Verzekeringen (AVB/BAV/Cyber)	REQ	Ja	Plan: polissen en dekkingen borgen. Do: polisbladen aanleveren. Check: jaarlijkse hernieuwing. Act: dekkingsgap sluiten. Bewijs: geldige polissen.	A6 Verzekeringen
UEA: Bevoegdheid ondertekening	REQ	Ja	Plan: volmachten register. Do: ondertekend door bevoegd bestuurder. Check: verificatie met KvK. Act: volmacht updaten. Bewijs: volmacht/board resolution.	A7 Bevoegdheid
ISO 27001 (geldig certificaat)	KO	Ja	Plan: ISMS scope cloud/infrastructuur. Do: uitvoering controls A.5–A.18. Check: jaarlijkse audit en surveillances. Act: CAPA op auditbevindingen. W-04; KPI: K-04; Risico: R-06. Bewijs: certificaat door geaccrediteerde certificerende instelling.	B1 ISO 27001
Personnel beschikt over VOG	KO	Ja	Plan: HR-screeningsbeleid. Do: VOG vereist vóór toegang. Check: jaarlijkse steekproef/expiries. Act: toegang intrekken en her-screenen. W-04; Risico: R-04. Bewijs: VOG-overzicht en kopieën op dossier.	B3 VOG-overzicht
SLA-responsstijd ≤ 1 uur bij storingen	REQ	Ja	Plan: SLA & escalatiematrix. Do: 24/7 triage via NOC/servicedesk. Check: maandelijks rapport K-02. Act: problemmanagement en verbeteracties. W-01/W-02; KPI: K-02; Risico: R-02. Bewijs: SLA/runbook en KPI-rapport.	B4 SLA; B9 KPI-rapport
24/7 monitoring en support beschikbaar	REQ	Ja	Plan: 24/7 rooster en dekking. Do: monitoring SIEM/NOC tooling; on-call. Check: dekking en MTTR K-06/K-03. Act: capaciteitsplanning en training.	B5 Monitoring; B4 SLA

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			W-01; KPI: K-06; Risico: R-01. Bewijs: monitoring-architectuur en rooster.	
Beschikbaarheid ≥ 99,8%	REQ	Ja	Plan: HA-architectuur (AZ), SLO's. Do: redundantie en auto-heal. Check: uptime-rapport K-01. Act: verbeterplan bij <99,8%. W-05; KPI: K-01; Risico: R-02/R-05. Bewijs: maandrapport uptime.	B9 KPI-rapport
Minimaal 2 onderhoudsmomenten per jaar	REQ	Ja	Plan: jaarplan changes/CAB. Do: uitvoeren binnen vensters met rollback. Check: change-registraties en evaluaties. Act: lessons learned. W-03; KPI: K-05; Risico: R-05. Bewijs: jaarplan onderhoud en CAB-notulen.	B7 Jaarplan; B9 Rapport
Gebruik van Microsoft Azure (NL datacenters)	REQ	Ja	Plan: policy 'location = West Europe (NL)'. Do: deploy in Azure West Europe met AZ's. Check: Azure Policy compliance-rapport. Act: remediatie bij drift. W-05; Risico: R-03. Bewijs: datalocatieverklaring en compliance-scan.	B6 Azure-locatie
Periodieke rapportage over beveiligingsincidenten	REQ	Ja	Plan: maandcadans + P1 binnen 24u. Do: SOC-registratie en rapportage. Check: K-04/K-07 op tijdigheid en volledigheid. Act: verbetermaatregelen. W-04/W-06; Risico: R-06. Bewijs: template + voorbeeldrapport.	B8 Sec-rapport; B9 KPI
Oplostijd ≤ 4 uur voor kritische incidenten (P1)	REQ	Ja	Plan: prioritering en runbooks. Do: SWAT-escalatie en vendor engagement. Check: K-03 MTTR. Act: RCA en blijvende fixes. W-02; KPI: K-03; Risico: R-02. Bewijs: SLA/runbook + rapportage.	B4 SLA; B9 KPI
Plan van Aanpak (PvA)	REQ	Ja	Plan: scope, planning, governance, PDCA. Do: uitvoering conform PvA. Check:	D1 PvA

Eis	Type (KO/REQ)	Voldoening	Toelichting/Bewijs	Bijlage
			voortgangsrapportage. Act: bijsturen via stuurgroep. W-06/W-07. Bewijs: PvA document.	
Risicodossier	REQ	Ja	Plan: register R-01...R-06 met eigenaars. Do: mitigaties uitvoeren. Check: maandelijkse risk review. Act: herprioriteren/mitigeren. W-06. Bewijs: actueel risicoregister.	D2 Risicodossier
KPI-overzicht	REQ	Ja	Plan: definities K-01...K-07, meetmethodiek. Do: data verzamelen en publiceren. Check: validatie en trendanalyse. Act: CSI-roadmap. W-06. Bewijs: KPI-catalogus.	D3 KPI-overzicht
12 maanden garantie op dienstverlening	REQ	Ja	Plan: garantievoorraarden opnemen. Do: herstel zonder meerkosten binnen garantie. Check: klanttevredenheid en herhaalincidenten. Act: structurele verbeteringen. Bewijs: paragraaf garantie in SLA/overeenkomst.	B4 SLA

#### SMART-borging en PDCA-samenvatting

- Beschikbaarheid: K-01  $\geq$ 99,8% per kalendermaand gemeten via onafhankelijke monitoring; maandrapport vóór de 5e werkdag (K-07); bij <99,8% een RCA binnen 5 werkdagen en verbeteractie binnen 30 dagen (PDCA).
- Responstijd: K-02  $\leq$ 60 minuten voor alle P1/P2 meldingen, 24/7 gedekt; steekproefsgewijs gecontroleerd per maand; bij overschrijding training en capaciteitsaanpassing (PDCA).
- Oplostijd P1: K-03  $\leq$ 4 uur; bij overschrijding CAB-review en runbook-update binnen 10 werkdagen.
- Security-rapportage: K-04 P1-melding binnen 24 uur; maandelijkse overzichtsrapportage inclusief trends; verbeteracties bijgehouden in risicodossier (R-06).
- Onderhoud: K-05  $\geq$ 2 geplande vensters per jaar; communicatie  $\geq$ 10 werkdagen vooraf; post-change evaluatie binnen 5 werkdagen.
- 24/7 dekking: K-06 100% bezetting; fallback-rooster en management-alerting.

#### Bijlagenregister

- A1 UEA; A2 KvK-uittreksel (KvK 27172538); A3 Verklaring betalingsgedrag Belastingdienst; A4 BTW-registratie; A5 Jaarrekening 2023/2024; A6 Verzekeringspolissen (AVB/BAV/Cyber); A7 Bevoegdheidsverklaring.

- B1 ISO 27001-certificaat; B2 ISO 9001-certificaat; B3 VOG-overzicht personeel; B4 SLA & Runbook; B5 Monitoring-architectuur en 24/7 rooster; B6 Azure datalocatieverklaring (West Europe NL) en Policy-rapport; B7 Jaarplan onderhoud & CAB; B8 Security-incident rapportagetemplate + voorbeeld; B9 KPI-rapportageformat + voorbeeld.
- D1 Plan van Aanpak; D2 Risicodossier; D3 KPI-overzicht.

Benodigde input:

- Ondertekend UEA (A1) en bevoegdenverklaring/volmacht (A7).
- Actueel KvK-uittreksel (A2) en BTW-registratiebewijs (A4).
- Verklaring betalingsgedrag Belastingdienst (A3).
- Jaarrekening 2023/2024 (A5).
- Polisbladen AVB/BAV/Cyber (A6).
- ISO 27001- en ISO 9001-certificaten (B1, B2).
- VOG-overzicht en VOG-kopieën per betrokken medewerker (B3).
- SLA & Runbook incl. escalatiematrix en P1/P2-definities (B4).
- Monitoring-architectuur en 24/7 dienstrooster (B5).
- Azure datalocatieverklaring en Azure Policy compliance-rapport (B6).
- Jaarplan onderhoud en CAB-proces (B7).
- Security-incident rapportagetemplate + geanonimiseerd voorbeeld (B8).
- KPI-rapportageformat + geanonimiseerd maandrapport (B9).
- Plan van Aanpak, Risicodossier en KPI-overzicht (D1-D3).

Benodigde input: