



Selectieleidraad ICT- Dienstverlening

08-09-2025

Inhoud

1	Omschrijving van de opdracht	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Over Het Juridisch Loket	2
1.3	Doelstelling en ambities	2
1.4	Omschrijving en scope van de opdracht	3
1.5	Omvang van de opdracht	6
1.6	Vorm van de overeenkomst	6
1.7	Wachtkamervereenkomst	6
1.8	Verwerkersovereenkomst	7
2	De procedure	8
2.1	Geheel digitaal	8
2.2	Planning selectieprocedure	8
2.3	Nota van Inlichtingen	8
2.4	Klachtenloket	9
2.5	De aanmelding	9
2.6	Overige informatie	10
2.7	Eén aanmelding	10
2.8	Vervolg naar dialoofase	11
3	Eisen aan de ondernemer	12
3.1	Uniform Europees Selectiedocument (UEA)	12
3.2	Sanctiepakket Rusland	12
3.3	Deelnemen in combinatie of onderaanneming	13
3.4	Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden	13
3.5	Geschiktheidseis(en): financieel en economische draagkracht	14
3.6	Geschiktheidseis(en): technische- en beroepsbekwaamheid	15
4	Selectiecriteria en selectieprocedure	20
4.1	Selectieprocedure	20
4.2	Het beoordelingsteam	21
4.3	Selectiecriteria	22
4.4	Selectiebeslissing	25
4.5	Procedure van verificatie en start inschrijffase	25
5	Bijlagen	26

1 Omschrijving van de opdracht

1.1 Inleiding

Het Juridisch Loket (hierna te noemen: 'hJL') is voornemens een dienstverleningsovereenkomst af te sluiten met betrekking tot ICT-Dienstverlening, de verdere omschrijving van de opdracht staat vermeld in paragraaf 1.4.

Er is gekozen voor een Europese aanbestedingsprocedure aan de hand van een concurrentiegericht dialoog. Deze selectieleidraad geeft een beschrijving van de opdracht (vervolg van hoofdstuk 1), de wijze waarop u een aanmelding kunt indienen en hoe de procedure is ingericht (hoofdstuk 2) en tot slot de wijze waarop de aanmelding wordt beoordeeld (hoofdstuk 4). In de bijlagen vindt u aanvullende documenten die essentieel zijn voor het indienen van een geldige en volledige aanmelding.

1.2 Over Het Juridisch Loket

HJL bestaat sinds 2004 en is voortgekomen uit de Bureaus voor Rechtshulp. Het is een onafhankelijke en laagdrempelige stichting, waar burgers onder een bepaalde inkomensgrens zonder enige vorm van belangenverstengeling gratis juridische hulp krijgen. Daarmee vervult hJL een belangrijke maatschappelijke taak: het versterken van de rechtspositie van mensen voor wie toegang tot het recht niet vanzelfsprekend is.

De juridische hulp wordt zowel telefonisch als op locatie aangeboden. De telefonische dienstverlening wordt verzorgd door een belteam en juridisch adviseurs. In 2024 betrof het 368.000 gesprekken met rechtzoekenden. Het belteam verbindt door naar een juridisch adviseur of plant een terugbelafpraak in. Vanuit 30 vestigingen en 26 servicepunten worden rechtzoekenden bediend via een balie, inloopspreekuur en spreekuur volgens afspraak. Daarnaast verstrekt hJL informatie via de website zoals de werking van het rechtssysteem en voorbeeldbrieven die burgers kunnen gebruiken. De bedrijfsvoering is gevestigd op het hoofdkantoor in Utrecht.

Daarnaast adviseert en signaleert hJL onder andere aan het ministerie van Justitie en Veiligheid over trends in hulpvragen en de wijze waarop de burger beschermd kan worden in haar recht.

Met deze inzet voor toegankelijke en onafhankelijke juridische hulp draagt hJL bij aan het versterken van rechtsbescherming en het bevorderen van maatschappelijke rechtvaardigheid. Voor een uitgebreide beschrijving verwijst hJL naar haar website, waar meer informatie over haar dienstverlening te vinden is: www.juridischloket.nl. Daarnaast biedt bijlage 10 – “Trots op wat wij doen” een nadere toelichting op het werk van hJL en de maatschappelijke waarde die zij vertegenwoordigt.

1.3 Doelstelling en ambities

Het doel van deze aanbesteding is om de juridisch adviseurs van hJL optimaal te ondersteunen in hun dienstverlening aan rechtzoekenden. Dit wordt gerealiseerd door het inrichten van een stabiele, veilige en toekomstbestendige ICT-omgeving, met ruimte voor voortdurende innovatie. Hiermee wordt niet alleen de continuïteit van de dienstverlening geborgd, maar wordt er tevens voor gezorgd dat rechtzoekenden sneller, effectiever en toegankelijker geholpen kunnen worden en hJL in haar maatschappelijke doel kan voorzien.

Daarnaast heeft hJL als doel om de wetgever en instanties onafhankelijk te rapporteren en op basis van feiten te adviseren.

Speerpunten hierbij zijn:

- Het continu verbeteren van de dienstverlening aan rechtzoekenden.
- Het bieden van een veilige, betrouwbare en toekomstgerichte ICT-dienstverlening die innovatie ondersteunt.
- Het rapporteren en signaleren op basis van inzichtelijke data, ondersteund door de nieuwste technieken met oog voor afdoende bescherming van persoonsgegevens en beveiliging.

Bovenstaande punten laten zich vertalen in de gewenste situatie (Bijlage 8).

1.4 Omschrijving en scope van de opdracht

Alle hieronder vermelde activiteiten worden afgenomen als dienst waarbij alleen laptops en telefoons (end-user devices) in eigendom van hJL komen (en geleverd worden door de opdrachtnemer). De opdracht en alle leveranciers dienen uit te gaan van een nieuw in te richten omgeving waarbij geen assets worden overgenomen van de huidige naar de nieuwe partij.

Binnen de scope van de opdracht ICT-dienstverlening ziet hJL de volgende onderdelen:

- Skilled Servicedesk en gebruikersondersteuning.
Ondersteuning via een centraal georganiseerde, remote skilled servicedesk.
 - a. Servicedesk fungeert als SPOC voor alle ICT-gerelateerde meldingen, verzoeken en incidenten.
 - b. Ondersteuning omvat functionele vragen, standaardverzoeken en incidenten.
 - c. Hulp wordt remote geleverd, o.a. via schermovername.
- Service-integratie en adoptie.
Coördinatie van incidenten en begeleiding van gebruikers bij wijzigingen.
 - a. Service-integratie is beperkt tot regie op eerstelijns incidenten over meerdere leveranciers.
 - b. Voor andere processen (zoals change, problem) geldt een oplossingsgerichte samenwerkingsverplichting zonder ketenregie.
 - c. User adoption omvat actieve begeleiding van eigen medewerkers bij wijzigingen op diensten binnen scope alsook ondersteunen van hJL, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van (beeld)materiaal bij de adoptie van wijzigingen bij haar eindgebruikers.
 - d. De leverancier ondersteunt gebruikers bij het toepassen van nieuwe of gewijzigde functionaliteiten (bijv. in Microsoft 365).
 - e. Proactieve verbeteradviezen (incl. informatiebeveiliging) maken deel uit van de dienstverlening.
- Security Operations Center (SOC) en SIEM.
Actieve monitoring en opvolging van beveiligingsincidenten (in co-sourcing).
 - a. Monitoring van infrastructuur.
 - b. Detectie, analyse en rapportage van beveiligingsdreigingen inclusief advies.
 - c. Coördinatie en uitvoering van mitigerende maatregelen bij incidenten.
 - d. Onderzoek en advies met betrekking tot SIEM en nadere invulling daarvan.
- Identity & Access Management (IAM).
Beheer van toegangsrechten en gebruikersidentiteiten (in co-sourcing).

- a. Inclusief directory services, authenticatie (zoals MFA) en gebruikersprovisioning.
 - b. Gebaseerd op principes van conditionele toegang.
 - c. Onderzoek en advies met betrekking tot Access Management en nadere invulling daarvan.
- Standaardapplicaties en technisch beheer, inclusief end user devices.
Technisch applicatiebeheer van standaardapplicaties.
 - a. Installatie, configuratie, tuning en monitoring.
 - b. Ondersteuning bij changes en releases.
 - c. Uitvoering binnen de architectuurprincipes van hJL.
 - d. Verlenen van toegang tot applicaties (waaronder SaaS).
- Data-infrastructuur.
Opslag, back-up en herstel van data.
 - a. Inclusief databasebeheer en storage-oplossingen.
 - b. Uitvoering van disaster recovery-tests.
 - c. Dataclassificatie, toegang tot data.
- Applicatiekoppelingen.
Beheer van integraties tussen systemen.
 - a. Monitoring op beschikbaarheid, incidenten en prestaties.
 - b. Herstelacties bij storingen.
 - c. Documentatie.
- Technisch applicatiebeheer (TAB).
Bewaking van de beschikbaarheid van bedrijfsapplicaties.
 - a. Preventieve monitoring en capaciteitsplanning.
 - b. Storingsanalyse en tuning van de infrastructuur.
 - c. Installatie, configuratie, versiebeheer.
 - d. Ondersteuning bij wijzigingen en releases.
- Werkplekbeheer en samenwerkingstools.
Beheer van Microsoft Windows en Microsoft 365 en samenwerkingsplatformen.
 - a. Lifecyclemanagement, incidentafhandeling en ondersteuning.
 - b. Beheer van Teams, SharePoint en aanverwante tools.
 - c. Ter beschikking stellen van virtuele werkplek.
- Beheer van end user devices.
Technisch beheer van end user devices.
 - a. Inclusief configuratie, updates, beveiliging en mobile device management (MDM, waaronder mobile application management).
 - b. Geldt voor zowel fysieke als virtuele werkplekken.
- Levering van end-user devices.
 - a. Aanschaf, uitlevering, vervanging en veilig en verantwoord afvoeren van werkplekapparatuur.
 - b. Inclusief registratie, installatie en afhandeling van defecten.

- Hybride cloud- en datacenterdiensten.
Hosting van workloads in hybride cloudlandschap.
 - a. OS-beheer (Windows/Linux), compute, storage en housing.
 - b. Inclusief connectiviteit en fail-over tussen datacenters.
- Netwerkdiensten.
Beheer van LAN- en WiFi-infrastructuur.
 - a. Configuratie, monitoring en onderhoud van switches en access points.
 - b. Inclusief connectiviteit en fail-over en poortbeveiliging.
 - c. WiFi wordt beheerd in samenwerking met een andere leverancier.
- Samenwerkingsdiensten.
 - a. Bieden van mogelijkheden om intern en extern te kunnen samenwerken.
 - b. Collaboratie via SharePoint of federatie via Teams.
 - c. Voldoet aan architectuurprincipes van hJL.
 - d. Voldoet aan privacy- en beveiligingseisen.

HJL wenst bovenstaande diensten als een dienst af te nemen waarbij hJL enkel de end-user devices in eigendom heeft. HJL is verantwoordelijk voor het inkopen (via leverancier als reseller) en bewaken van licenties die in eigendom zijn van hJL. De leverancier zorgt voor beheer en registratie en ondersteunt door inzicht te geven in het gebruik.

De leverancier is verantwoordelijk voor het technisch beheer van certificaten, waaronder installatie, vernieuwing (gedelegeerd inkopen), monitoring en tijdige vervanging van certificaten op systemen binnen scope. hJL wordt geraadpleegd bij aanvragen of inhoudelijke keuzes, maar voert dit niet zelf uit.

Bovenstaande betreft de dienst zoals hJL zie momenteel voor ogen heeft. HJL zoekt een leverancier die hJL voorziet van kennis en kunde om steeds een juiste invulling van haar ICT-dienstverlening te leveren en samen te groeien naar oplossingen die passen bij de tijd waarin zij leeft. Dit kan betekenen dat keuzes voor cloud en on premise anders worden gemaakt tijdens de contractduur en inrichting van de ICT-omgeving verandert. De opdrachtnemer heeft hier een adviserende rol waarbij projecten tot herinrichting en technologische opvolging onderdeel kunnen uitmaken van de opdracht. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat eigendom van onderdelen van de dienst van hJL of opdrachtnemer naar de toekomst verschillend wordt ingericht.

Buiten scope

- Het leveren en beheren van telefonieoplossingen en telefonie-netwerkoplossingen;
- Het leveren van het WAN tussen vestigingen van hJL;
- Het leveren en beheren van de fysieke printers.

Huidige situatie

De huidige situatie van hJL is beschreven in bijlage 7 "Situatieschets".

Gewenste situatie

De gewenste situatie van hJL is beschreven in bijlage 8 "Gewenste situatie".

1.5 Omvang van de opdracht

De opdrachtwaarde wordt geschat op circa € 3.000.000,- per jaar:

- € 2.400.000,- voor beheer en dienstverlening
- € 300.000,- voor projecten
- € 250.000,- voor aanschaf van laptops (incl. hardware voor (thuis-)werkplek)
- € 50.000,- voor aanschaf van mobiele telefoons.

Bovenstaande bedragen zijn gebaseerd op basis van de huidige kosten (prijspeil 2025) waarbij rekening is gehouden met een lichte groei in aantallen.

Transitiekosten worden aanvullend geraamd op € 700.000- (eenmalig), onder meer voor migratie, inrichting en kennisoverdracht. Investerings ten behoeve van assets voor de dienstverlening zijn hier van uitgesloten.

1.6 Vorm van de overeenkomst

HJL is voornemens een dienstverleningsovereenkomst af te sluiten met één leverancier ten behoeve van deze opdracht. De duur van de overeenkomst is vier jaren en de ingangsdatum is 1 januari 2026. Na het einde van de initiële periode, kan de overeenkomst drie keer verlengd worden met een periode van twee jaren tot uiterlijk een uiterlijke duur van tien jaren inclusief alle verlengingsmogelijkheden.

Binnen de dienstverleningsovereenkomst zal ruimte worden opgenomen om te groeien en te krimpen in aantallen en diensten. De levering van de end-user devices zal worden opgenomen als “raamovereenkomst” binnen deze dienstverleningsovereenkomst, waarbij er geen afnameverplichting is. HJL wenst deze beide onderdelen (dienstverlening en levering end user devices) van één leverancier af te nemen zodat deze integraal verantwoordelijk is voor de werkplek van de medewerker. Het eigendom ligt hier weliswaar anders, waarbij de end user devices in eigendom van hJL zijn en de dienstverlening als dienst wordt geleverd zonder eigendom (HJL blijft uiteraard wel eigenaar van haar gegevens). De raamovereenkomst kent normaliter een maximering van 4 jaar vanuit de aanbestedingswet. Vanwege de samenhang met de dienstverlening, wordt dit als onderdeel van de hoofdovereenkomst opgenomen met een contractduur die gelijk is aan de hoofdovereenkomst: 10 jaar. Het is niet wenselijk voor hJL en voor leverancier dat de overeenkomst voor levering van de end user devices eerder komt te vervallen en verantwoordelijkheden anders belegd moeten worden.

Aangezien diensten en devices naar de toekomst nog niet vast gedefinieerd kunnen worden, worden mechanismen ingebouwd om een juiste prijsstelling van de leverancier af te kunnen dwingen.

1.7 Wachtkamerovereenkomst

Op de te sluiten dienstverleningsovereenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat een rangorde van inschrijvers. De inschrijver die als eerste in de rangorde staat krijgt de opdracht gegund. Met de tweede partij in rangorde wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. HJL behoudt zich, overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst, het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de opdrachtnemer aan wie initieel gegund is de (nadere) opdracht(en) alsnog aan te bieden tegen de condities van deze

aanbesteding en te gunnen aan de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving.

1.8 Verwerkersovereenkomst

HJL voorziet dat er bij de eventuele verwerking van persoonsgegevens binnen de te sluiten overeenkomst tussen hJL en opdrachtnemer(s) sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke-verwerker-relatie. Om die reden dient er, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tussen hJL en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten. HJL heeft hiervoor reeds een concept-verwerkersovereenkomst opgesteld. Na gunning zal de verwerkersovereenkomst worden ingevuld met de relevante informatie en zal deze onderdeel uit gaan maken van de af te sluiten overeenkomst.

2 De procedure

2.1 Geheel digitaal

Deze selectieprocedure zal geheel digitaal verlopen. Dit houdt in dat:

- De aanbesteding is geplaatst op de website van TenderNed;
- De selectiedocumenten die bij deze aanbesteding horen alleen digitaal beschikbaar te zijn;
- Alle communicatie (waaronder vragen en antwoorden) tijdens deze aanbesteding gebeurt via TenderNed;
- U en andere deelnemers de aanmelding indienen via TenderNed;
- HJL de voorgenomen selectiebeslissing communiceert via TenderNed.

Een uitgebreide instructie met betrekking tot het werken met TenderNed vindt u op deze [Hulp bij het gebruik van TenderNed | TenderNed](#).

2.2 Planning selectieprocedure

De selectiefase kent meerdere vaste momenten en stappen, die vaak wettelijk bepaald zijn. Hieronder vindt u de procedure schematisch weergegeven. De data hieronder zijn "uiterlijk tot en met" data.

Let op! Indien de planning hieronder afwijkt van hetgeen is weergegeven op TenderNed, prevaleert de planning zoals vermeld op TenderNed.

De planning van procedure ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	Maandag 23 juni 2025
Uiterste datum voor het indienen van vragen	Maandag 1 september 2025, 10:00
Publicatie nota van inlichtingen	Maandag 8 september 2025
Uiterste datum voor aanmelding	Vrijdag 19 september 2025, 10:00
Verzending voorgenomen selectiebeslissing	Maandag 6 oktober 2025
Einde bezwaartermijn	Vrijdag 17 oktober 2025
Definitieve selectie	Vrijdag 17 oktober 2025

Tabel 1 : planning

HJL behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen. In het geval dat wijziging van de planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.

2.3 Nota van Inlichtingen

U kunt via de vraag- en antwoordmodule op TenderNed doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kan tot de daarvoor aangegeven

data (zie hiervoor de planning) op TenderNed. De gestelde vragen kan hJL doorlopend beantwoorden.

Deze fase van de aanbesteding betreft uitsluitend de selectie van gegadigden op basis van hun geschiktheid. Uw vragen en opmerkingen dienen hierop betrekking te hebben. Vragen en opmerkingen die betrekking hebben op de inhoud van de opdracht kan hJL in deze fase nog niet beantwoorden. De documenten in de inschrijffase zullen nadere informatie geven over de inhoud van de opdracht. Deze worden uitsluitend gedeeld met leveranciers die kwalificeren voor de inschrijffase.

De reacties op vragen en opmerkingen worden geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed in (een) zogenaamde Nota('s) van Inlichtingen. De vragen en antwoorden worden geanonimiseerd aan alle geïnteresseerden beschikbaar gesteld via TenderNed. De nota's vormen een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken in de selectiefase. HJL kan niet garanderen dat de vragen die u stelt nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd worden beantwoord.

HJL kan naar aanleiding van vragen en antwoorden in de informatiefase een invulformulier wijzigen:

Let erop dat u, voordat u uw aanmelding indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt kan dat er namelijk toe leiden dat uw aanmelding wordt afgewezen.

2.4 Klachtenloket

Alle belanghebbenden kunnen een klacht met betrekking tot deze aanbesteding indienen bij hJL. In de klachtenprocedure van hJL kunt u nagaan of u als belanghebbende een klacht in kunt dienen op de daarin vermelde gronden. Formulier "Klachtenmeldpunt aanbesteden Juridisch Loket" bevat uitleg over de klachtenprocedure (Bijlage 9).

De klacht wordt afgehandeld door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

2.5 De aanmelding

Het aanmelden vindt plaats via TenderNed. Aanmeldingen die op een andere wijze worden ingediend – bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd – accepteert hJL niet. In bijlage 6 is een checklist opgenomen zodat u kunt controleren of u alle benodigde documenten heeft ingediend.

Op TenderNed vindt u de deadline voor het indienen van de stukken. U dient uw aanmelding vóór de aangegeven deadline via TenderNed te uploaden en in de digitale kluis te plaatsen. Na deze deadline is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een aanmelding in te dienen of te wijzigen. Het op tijd in de kluis plaatsen van uw aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd! Na sluiting van de termijn voor het indienen van aanmeldingen downloadt hJL de aanmeldingen uit de digitale kluis en wordt de beoordelingsprocedure gestart.

Het is aan te raden om ruim voor de deadline van het indienen van een document te controleren of uw organisatie inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie documenten digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is, moet u zich eerst registreren op TenderNed. Dit proces kan meerdere dagen duren.

In geval van een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de aanmelding voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan hJL na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Aanmelder dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan kees.koopmans@tenderpeople.nl onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding ICT-Dienstverlening hJL'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van hJL en nadrukkelijk geen plicht. Het staat hJL niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen aanmeldingen. Aanmelder blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar aanmelding. Indien hJL besluit de termijn te verlengen worden alle gegadigden in kennis gesteld van de verlenging. De gegadigden die reeds een aanmelding (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun aanmelding binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

2.6 Overige informatie

Door uzelf aan te melden conformeert u zich onvoorwaardelijk aan onderstaande eisen:

- Uw aanmelding is in de Nederlandse taal gesteld.
- HJL behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen, bijvoorbeeld in geval van:
 - het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
 - het ontbreken van positieve besluitvorming aangaande voornemen tot gunning of gunning;
 - gewijzigde regelgeving, op nationaal en/of Europees niveau, of zodanig overheidsbeleid dat de inhoud van de opdracht aangepast dient te worden;
 - het naar het oordeel van hJL ontbreken van een passende aanmeldingen.

Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan hJL niet aansprakelijk worden gesteld. Deelnemers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.

- In beginsel komt hJL u niet tegemoet in de kosten die aan uw aanmelding verbonden zijn. In de precontractuele fase bij inschrijving draagt ieder haar eigen kosten. HJL vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen. HJL is een organisatie met een maatschappelijk belang, de beschikbare budgetten wenst zij zodanig in te zetten zodat deze zo veel mogelijk tegemoetkomt aan de rechtzoekenden. Er is om deze reden ook geen tenderkostenvergoeding van toepassing.
- U gaat ermee akkoord dat hJL zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen u heeft verklaard kan uw aanmelding terzijde worden gelegd.
- HJL behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval aanmelder onjuiste en/of onvolledige informatie verschaft aan hJL.

2.7 Eén aanmelding

Een deelnemer mag slechts éénmaal aanmelden. Indien u zich meerdere malen aanmeldt, hetzij zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, zullen al uw aanmeldingen worden uitgesloten van de aanbesteding. Het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen

binnen dezelfde holding- of moederbedrijf aan te melden, tenzij de deelnemers en het holding- of moederbedrijf kunnen verklaren dat de deelnemers volledig onafhankelijk van elkaar opereren.

2.8 Vervolg naar dialooffase

De dialooffase wordt doorlopen met maximaal drie Gegadigden. De precieze invulling van deze fase wordt te zijner tijd bekendgemaakt in de publicatie van de betreffende documenten.

Na de definitieve selectie ontvangen de geselecteerde Gegadigden de gunningsleidraad. Op basis van deze leidraad, waarin onder andere de procedurebeschrijving, randvoorwaarden en gunningscriteria zijn opgenomen kunnen Inschrijvers (de geselecteerde Gegadigden) vragen stellen en de voorgestelde eisen en randvoorwaarden ter discussie stellen tijdens een dialooggesprek. Doel hiervan is om tot een zo goed mogelijk passende oplossing voor hJL te komen.

Inschrijvers worden in het kader van deze dialoog uitgenodigd om zaken anders te formuleren of alternatieve benaderingen voor te stellen, waardoor beschikbare oplossingen beter kunnen aansluiten bij de opdracht en bij de doelstellingen en ambities van hJL. Na afloop van de dialoogronde stelt hJL herziene aanbestedingsdocumenten ter beschikking en wordt een nota van inlichtingen gepubliceerd. Na publicatie van de nota van inlichtingen worden Inschrijvers uitgenodigd om een Inschrijving in te dienen. Na de Inschrijving vindt met alle Inschrijvers een toelichtend gesprek plaats, waarin eventuele onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen worden besproken.

Bovengenoemde beschrijving geeft een globaal beeld van de dialooffase. Indien hiervan wordt afgeweken in de dialoogleidraad, is de dialoogleidraad leidend.

In onderstaande planning vindt u een vooruitblik op de dialooffase. Dit betreft een voorlopige planning waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Alle data zijn streefdata.

Activiteit	Datum
Vrijgave aanbestedingsstukken dialooffase	Maandag 20 oktober 2025
Uiterste datum voor het indienen van vragen	Donderdag 30 oktober 2025, 10:00
Dialooggesprekken	Week 45
Publicatie Nota van Inlichtingen	Maandag 17 november 2025
Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van een inschrijving	Donderdag 27 november 2025 , 10:00
Toelichtende gesprekken	Week 50
Voorlopige gunning	Maandag 15 december 2025
Verificatiegesprek	Woensdag 17 december 2025
Beoogde ingangsdatum overeenkomst	Januari 2026

Tabel 2 : planning

3 Eisen aan de ondernemer

3.1 Uniform Europees Selectiedocument (UEA)

HJL vraagt u om bij uw aanmelding het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Het UEA is bijgevoegd als bijlage 1. In het UEA geeft u aan of u voldoet aan de in deze selectieprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn.

Als u niet aan deze geschiktheidseisen en (facultatieve) uitsluitingsgronden kunt voldoen wordt uw aanmelding uitgesloten. Ook als u het UEA niet heeft ingediend legt hJL uw aanmelding terzijde. De volgende uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA:

- deelneming aan criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- betaling van belastingen;
- betaling van sociale premies.

Daarnaast verklaart de aanbestedende dienst de volgende facultatieve uitsluitingsgronden uit de aanbestedingswet van toepassing:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring.

HJL heeft de mogelijkheid om bij de voorgenomen gunningsbeslissing aan u, en eventuele onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen.

HJL vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden, een Uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de geselecteerde aanmeldingen. U dient deze binnen 10 werkdagen na verzoek aan te leveren.

Voor de gedragsverklaring aanbesteden geldt dat deze op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder mag zijn dan 2 jaar. Voor het uittreksel van het handelsregister geldt dat deze op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden. Voor de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen geldt dat deze op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) en het uittreksel van de Kamer van Koophandel gelden als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan!

3.2 Sanctiepakket Rusland

Verordening (EU) 2022/576 verbiedt aanbestedende diensten overheidsopdrachten te gunnen aan partijen waarop het onderstaande van toepassing is:

- Personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland.
- Rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-)Russische partij zoals hierboven genoemd.
- Personen of rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-)Russische partij, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

U dient te verklaren dat bovenstaande niet op u van toepassing is door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring in bijlage 3.

3.3 Deelnemen in combinatie of onderaanneming

U kunt als ondernemer zelfstandig aanmelden, maar u kunt ook in combinatie of in onderaanneming aanmelden. Als u deelneemt in combinatie dienen alle combinanten de gevraagde informatie te overleggen die nodig is ter toetsing van de gestelde geschiktheidseisen. Er dient één partij aangewezen te worden als penvoerder.

Indien u als deelnemer een deel van de opdracht uit laat voeren door één of meer onderaannemers vermeldt u hiervan voor welk gedeelte van de opdracht u dat doet in het UEA.

3.4 Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden

Indien u als combinatie of met een onderaannemer deelneemt of onderdeel uitmaakt van een concern, kunt u een beroep doen op de kwalificaties en/of draagkracht van deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie om te voldoen aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen. U dient in het UEA dat u bij uw aanmelding voegt aan te geven voor welke geschiktheidseis u dit doet.

Op deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie mag geen uitsluitingsgrond van toepassing zijn. Dit toont u aan door een volledig ingevulde UEA door deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie aan uw inschrijving toe te voegen. De combinant/onderaannemer/moederorganisatie hoeft het UEA niet te ondertekenen. Het rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring onderaannemer geldt ook als een ondertekening van het UEA.

Let op! Indien u beroep doet op de kwalificaties en/of draagkracht van een combinant/onderaannemer/moederorganisatie dient u aan te tonen dat u daadwerkelijk over deze middelen kunt beschikken gedurende de uitvoering van de opdracht.

Dit betekent dat de combinant/onderaannemer/moederorganisatie op wie u een beroep doet voor de financiële en economische draagkracht hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst.

Indien u een beroep doet op de moederorganisatie om aan te tonen dat u voldoet aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen, dan overlegt u op eerste verzoek een beschrijving van de juridische bindingen met deze onderneming(en) en wat de aard van deze relatie is. Hierbij voegt u ook het bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister waaruit deze relatie blijkt, waaronder eventueel ook moeder-/dochter-/zusterrelaties. Vermeld hierbij de concernrelatie (met percentage van het belang) met eventuele moeder-/dochter/zusterondernemingen.

3.5 Geschiktheidseis(en): financieel en economische draagkracht

3.5.1 Bankverklaring

Bij het indienen van uw aanmelding verklaart u dat u financieel voldoende gezond bent om de opdracht uit te voeren. Dat doet u door een kopie te verstrekken van een recente bankverklaring waaruit blijkt dat uw onderneming financieel in staat is om de werkzaamheden, beschreven in dit beschrijvend document, naar behoren uit te voeren. Deze verklaring moet afkomstig zijn van een EU gerenommeerde bank met een vestiging in Nederland.

Bovengenoemd bewijsmiddel dient binnen 10 werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Het verzoek vindt plaats aan de geselecteerde aanmelders door middel van de bekendmaking van de voorlopige selectiebeslissing.

In het geval u in combinatie of met onderaanneming inschrijft, dient iedere partij aan deze geschiktheidseis te voldoen.

3.5.2 Verzekering

U beschikt op de uiterste datum voor het doen van een aanmelding over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de volgende voorwaarden:

Gedurende de uitvoering van de opdracht is opdrachtnemer afdoende verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid die voortvloeit uit de dienstverleningsovereenkomst. Het verzekerde bedrag dient minimaal € 1.250.000,- per gebeurtenis te bedragen en minimaal € 2.500.000,- per verzekeringsjaar.

Bovengenoemd bewijsmiddel dient binnen 10 werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Het verzoek vindt plaats aan de geselecteerde aanmelders door middel van de bekendmaking van de voorlopige selectiebeslissing.

In het geval u in combinatie inschrijft, dient iedere partij aan deze geschiktheidseis te voldoen.

3.5.3 Accountantsverklaring

Bij een voorgenomen gunning kan een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens gevraagd worden door hJL. Deze accountantsverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten. Met het indienen van een inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de opdracht uit te voeren.

Bovengenoemd bewijsmiddel dient binnen 10 werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Het verzoek vindt plaats aan de geselecteerde aanmelders door middel van de bekendmaking van de voorlopige selectiebeslissing.

In het geval u in combinatie of met onderaanneming inschrijft, dient iedere partij aan deze geschiktheidseis te voldoen.

3.6 Geschiktheidseis(en): technische- en beroepsbekwaamheid

3.6.1 Kerncompetenties

HJL vindt het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de opdracht goed uit te kunnen voeren gedurende de gehele contractperiode. Voor de goede uitvoering van deze opdracht moet u over een aantal 'kerncompetenties' beschikken. U dient met maximaal één referentie aan te tonen dat u over een kerncompetentie beschikt.

Spelregels referenties:

- U gebruikt voor het opgeven van referentie(s) het 'Referentieformulier (bijlage 4).
- Het is mogelijk dat u één referentie indient waarmee u voldoet aan één, meerdere of alle kerncompetenties.
- Uw referenties (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- U mag alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgeven of, indien u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven en kunt u niet volstaan met een verwacht resultaat.
- Indien u een beroep doet op de referentie van een onderaannemer moet uw inschrijving ook een verklaring van de onderaannemer bevatten waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer. Daarvoor gebruikt u de 'Verklaring onderaannemer' (Bijlage 2).
- Het staat hJL vrij contact op te nemen met de ingediende referent(en).

U moet de onderstaande kerncompetenties bezitten. Indien u niet voldoet aan de gestelde kerncompetenties wordt uw organisatie uitgesloten van verdere deelname.

Kerncompetentie 1: Ervaring met het uitvoeren van werkplekbeheer

U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met het succesvol uitvoeren van werkplekbeheer. De referentie opdracht voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

U was verantwoordelijk voor het uitvoeren van werkplekbeheer:

- Ten behoeve van tenminste 400 werkplekken.
- Op basis van ingerichte bedrijfslaptops (gestandaardiseerd) en virtuele desktops i.c.m. Bring Your Own Device (BYOD).
- Op basis van Windows.
- Op afstand beheerd middels Mobile Device Management (MDM).

Kerncompetentie 2: Ervaring met het leveren van gebruikersondersteuning en servicedesk.

U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met het succesvol leveren van gebruikersondersteuning en skilled servicedesk.

U was verantwoordelijk voor:

- Het leveren van een skilled servicedesk voor tenminste 400 gebruikers.
- Het leveren van een dashboard met inzichtelijkheid voor de opdrachtgever over aantallen, inhoud en oplostijden van gebruikersvragen/-problemen.

- Gebruikmakend van minimaal 2 derde partij leveranciers, die aanvullende ICT-dienstverlening aan referentie leveren, waarbij u verantwoordelijk was voor service-integratie en uitvoeren SPOC-rol.

Kerncompetentie 3: Ervaring met het implementeren en beheren van VOIP-integratie

U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met het succesvol implementeren en beheren van VOIP-integratie.

De referentie opdracht voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

U was verantwoordelijk voor het implementeren en beheren van VOIP-integratie ten behoeve van bellen vanaf de werkplek:

- Op basis van ingerichte bedrijfslaptops (gestandaardiseerd) en virtuele desktops i.c.m. BYOD.
- Ten behoeve van tenminste 400 gebruikers.

Kerncompetentie 4: Ervaring met het beheren van een hybride cloud

U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met het succesvol beheren van een hybride cloud.

De referentie opdracht voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

U was verantwoordelijk voor het implementeren en beheren van een hybride cloud.:

- Op basis van tenminste een private en een publieke cloudomgeving.
- Op basis van in ieder geval Microsoft Azure.
- Gebaseerd op de best practices van Microsoft (bijvoorbeeld MCAF, Microsoft Cloud Adoption Framework voor Azure).

Kerncompetentie 5: Ervaring met netwerkbeheer

U toont met één referentie aan dat u ervaring heeft met het beheren en ondersteunen van netwerkdiensten.

De referentie opdracht voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

U was verantwoordelijk voor het beheer van netwerkcomponenten waar de volgende onderdelen in ieder geval deel van uitmaakten:

- WAN.
- LAN.
- WiFi.
- Bekabeld LAN (managed).
- U was verantwoordelijk voor end-point-detection.
- Ten behoeve van tenminste 400 gebruikers.

Kerncompetentie 6: Ervaring met het inrichten en uitvoeren van Security Dienstverlening

U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met het succesvol inrichten en uitvoeren van SOC en adviseren over SIEM op een omgeving die minimaal aan de volgende randvoorwaarden voldoet:

U was verantwoordelijk voor:

- Het gezamenlijk met de referentie inrichten en uitvoeren van SOC op een omgeving bestaande uit LAN/WAN en bekabeld LAN ten behoeve van tenminste 400 gebruikers en meerdere locaties.
- Inclusief 24/7 monitoring.
- Security-incidentdetectie en -respons, inclusief coördinatie van mitigerende maatregelen bij incidenten.
- Het adviseren over gebruik van een SIEM-platform.

Kerncompetentie 7: Ervaring met NIS2

U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met het succesvol begeleiden van een organisatie om de NIS2-richtlijnen te implementeren.

U was verantwoordelijk voor:

- Het adviseren over maatregelen ter bescherming van gegevens en continuïteit van dienstverlening, in lijn met de eisen uit de NIS2-richtlijn, voor een omgeving met ten minste 400 gebruikers en meerdere locaties.
- De organisatie waarop de referentie betrekking heeft, valt aantoonbaar binnen de reikwijdte van de NIS2-richtlijn. De inschrijver licht dit kort toe in de referentieomschrijving, inclusief sector en type entiteit.

Kerncompetentie 8: Ervaring met begeleiden van een transitie van minimaal 400 werkplekken

U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met het succesvol uitvoeren van een transitie van een andere ICT-dienstverlener naar u als ICT-dienstverlener. De referentie opdracht voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

U was verantwoordelijk voor:

- Het uitvoeren van de transitie waarbij u het projectplan voor de uitvoering heeft geschreven en uitgevoerd in afstemming met de klantorganisatie en met de latende partij.
- De transitie omvatte in totaal minimaal 400 werkplekken.
- Minimaal de volgende onderdelen maakten deel uit van uw te leveren dienstverlening:
 - Een werkplekdienst (inclusief levering van Microsoft 365-omgeving).
 - Een applicatiedienst (inclusief het beschikbaar stellen van servers en storage).

3.6.2 Kwaliteit

U beschikt op het moment van gunnen over een systeem van kwaliteitsborging en operationele effectiviteit dat voldoet aan de Europese normenreeks ISO 9001:2015 serie of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Deze geschiktheidseis is een "zelf" eis in de zin van artikel 2.95 lid 2 Aanbestedingswet 2012. Omdat deze werkzaamheden essentieel zijn voor een adequate dienstverlening, dient de partij die de opdracht uitvoert ook zelf te voldoen aan deze eis. U kunt voor deze geschiktheidseis dan ook geen beroep doen op een derde als bedoeld in paragraaf 4.3.1 van deze aanbestedingsleidraad. In het geval u in combinatie aanbiedt, is deze eis van toepassing op alle combinanten.

U kunt op eerste verzoek de volgende bewijsstukken overleggen:

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie of;
- Indien u een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de certificerende instantie en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO-9001:2015 systeem.

Een van bovengenoemde bewijsmiddelen dient binnen 10 werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend.

3.6.3 Informatiebeveiligingsbeleid

U dient te beschikken over een hoogwaardig systeem voor informatie en databeveiliging. Hiertoe dient u te beschikken over een geldig ISO 27001:2022-certificaat of gelijkwaardig certificaat waaruit blijkt dat haar organisatie voldoet aan de daarin gestelde hoogwaardige beveiligingseisen.

Deze geschiktheidseis is een "zelf" eis in de zin van artikel 2.95 lid 2 Aanbestedingswet 2012. Omdat deze werkzaamheden essentieel zijn voor een adequate dienstverlening, dient de partij die de opdracht uitvoert ook zelf te voldoen aan deze eis. U kunt voor deze geschiktheidseis dan ook geen beroep doen op een derde als bedoeld in paragraaf 4.3.1 van deze aanbestedingsleidraad. In het geval u in combinatie aanbiedt, is deze eis van toepassing op alle combinanten.

U dient in voldoende mate maatregelen te hebben getroffen op het gebied van informatiebeveiliging en dient op de volgende wijze aan te tonen hieraan te voldoen:

- Een kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke daartoe gecertificeerde instantie, ISO 27001:2022, geldig op de sluitingsdatum van de aanmeldingstermijn van deze aanbesteding (u volstaat met het toevoegen van een kopie van het certificaat). of;
- Indien u een gelijkwaardig gecertificeerd informatie – en databeveiligingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2022: Een kopie certificaat van de certificerende instantie en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001:2022 systeem.

Eén van bovengenoemde bewijsmiddelen dient binnen 10 werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Het verzoek vindt plaats aan de geselecteerde aanmeldingen door middel van de bekendmaking van de voorlopige selectiebeslissing.

4 Selectiecriteria en selectieprocedure

4.1 Selectieprocedure

Indien er na de check op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen meer dan drie gegadigden zijn op wie geen uitsluitingsgrond van toepassing is en die voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen zoals genoemd in paragrafen 3.4 Geschiktheidseis(en): financieel en economische draagkracht en 3.5 Geschiktheidseis(en): technische- en beroepsbekwaamheid, wordt een kwalitatieve selectie gemaakt van de gegadigden. De antwoorden/gegevens op een aantal selectiecriteria worden gewaardeerd.

HJL bepaalt de selectie gegadigden die uitgenodigd wordt om een inschrijving te doen aan de hand van de kwalitatieve selectiecriteria en de daarbij horende punten zoals genoemd in tabel 3.

Een beoordelingsteam beoordeelt de selectiecriteria. Dat gaat als volgt: Allereerst beoordeelt elk teamlid de aanmeldingen zelfstandig en kennen zij per kwalitatief selectie criterium een geheel rapportcijfer toe variërend van 0 (geen antwoord) tot en met 10 (uitmuntend). Vervolgens komt het beoordelingsteam bijeen en komt op basis van consensus en per kwalitatief selectie criterium tot een unaniem oordeel. Dit leidt tot een aantal punten per selectie criterium (zie tabel 3). Het beoordelingsteam baseert hun waarderingen op het totaalbeeld van de aanmelding met betrekking tot een bepaald selectie criterium. Hun oordeel is dan ook gebaseerd op de bij het selectie criterium vermelde elementen.

De gescoorde punten op de kwalitatieve criteria leiden tot het totaal aantal punten van de betreffende gegadigde. De drie gegadigden met hoogste totale score worden uitgenodigd om een inschrijving te doen.

In het geval dat aanmeldingen een gelijke totaalscore hebben, dan geldt het volgende. Het selectie criterium waaraan de meeste punten konden worden toegekend zal de doorslag geven. Dus de aanmelding met de hoogste waarde op dat criterium zal als hogere score in de ranking worden beschouwd. Indien de aanmeldingen ook op dat criterium gelijk scoren, zal het criterium met de daaropvolgende meeste punten de doorslag geven, et cetera. Indien vervolgens ook de score van het laatste selectie criterium zes (6) van de aanmeldingen gelijk is, bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde aanmeldingen.

Selectiecriteria (SC)		Totaal aantal punten
SC 1	Ervaring met het uitvoeren van werkplekbeheer bij vergelijkbare diensten	30
SC 2	Leveren van gebruikersondersteuning en Skilled Servicedesk bij vergelijkbare diensten	25
SC 3	Ervaring met samenwerking en relatiegericht werken	15
SC 4	Ervaring met het innoveren en stimuleren van vernieuwing bij vergelijkbare diensten	15
SC 5	ISAE SOC type 2	10
SC 6	SROI	5

Tabel 3 : punten per selectie criterium

Cijfer	Waardering	Toelichting waardering	% aantal punten
10	Uitstekend	De beantwoording voldoet volledig aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft maximale invulling aan de beoordelingsaspecten.	100%
8	Goed	De beantwoording voldoet ruimschoots aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft goede invulling aan de beoordelingsaspecten .	80%
6	Voldoende	De beantwoording voldoet aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft voldoende invulling aan de beoordelingsaspecten.	60%
4	Onvoldoende	De beantwoording beantwoordt in onvoldoende mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft een onvoldoende invulling aan de beoordelingsaspecten.	40%
2	Zeër slecht	De beantwoording geeft niet of nauwelijks invulling aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft geen of zeer slechte invulling aan de beoordelingsaspecten.	20%
0	Geen antwoord	De beantwoording sluit niet aan bij de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft geen invulling aan de beoordelingsaspecten.	0%

Tabel 4 : beoordelingscijfers

4.2 Het beoordelingsteam

De aanmeldingen worden beoordeeld door een deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit de volgende functionarissen:

Beoordelaars	Functie
Beoordelaar 1	Service- & contractmanager
Beoordelaar 2	Afdelingshoofd Financiën, Business Control en Facilitair
Beoordelaar 3	Programmamanager
Beoordelaar 4	Informatiemanager
Beoordelaar 5	Teammanager
Beoordelaar 6	Regiohoofd

Tabel 5 : beoordelaars

Wanneer het beoordelen voor één van de initiële beoordelaars onmogelijk is geworden vanwege onvoorziene omstandigheden, behoudt hJL zich het recht voor om de beoordeling zonder deze beoordelaar te doen. In alle andere gevallen streeft hJL naar het aanstellen van een vervanger die de beoordeling in plaats van de initiële beoordelaar uit zal voeren. In alle gevallen zorgt hJL ervoor dat gegadigden op een transparante en gelijke wijze worden beoordeeld.

4.3 Selectiecriteria

4.3.1 Spelregels selectiecriteria/referenties

- U gebruikt voor het opgeven van referentie(s) bijlage 5 'Referentieformulier'.
- Het is mogelijk dat u één referentie indient waarmee u voldoet aan één, meerdere of alle selectiecriteria. U kunt het selectie criterium met maximaal 1 referentie aantonen.
- Uw referenties (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de aanmeldingsdatum.
- U mag alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgegeven of, indien u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven en kunt u niet volstaan met een verwacht resultaat.
- Indien u een beroep doet op de referentie van een onderaannemer moet uw aanmelding ook een verklaring van de onderaannemer bevatten waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer. Daarvoor gebruikt u de 'Verklaring onderaannemer' (Bijlage 2).
- Het staat ons vrij contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

4.3.2 Selectie criterium 1: Ervaring met het uitvoeren van werkplekbeheer bij vergelijkbare diensten

U toont met één referentie aan dat u in staat bent om werkplekbeheer uit te voeren dat aansluit bij de behoeften van een organisatie met een maatschappelijk relevante en/of juridische taak, zoals hJL.

Het beoordelingsteam beoordeelt uw referentie op basis van de mate waarin en de wijze waarop u invulling heeft gegeven aan de volgende aspecten:

- U heeft zorggedragen voor stabiele werkplekbeheerdiensten met minimale verstoringen en heldere afspraken over beschikbaarheid en ondersteuning binnen een opdracht die zoveel mogelijk vergelijkbaar is met onderhavige opdracht.
- U heeft succesvol samengewerkt en begrijpt de context van maatschappelijke, juridische organisaties, in het sociaal domein met ca. 700 gebruikers, en begrijpt de specifieke eisen die daarbij horen (zoals vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en ondersteuning van hybride werken).

U onderbouwt dit met een beschrijving van het referentieproject waarin u minimaal bovenstaande aspecten adresseert. U mag maximaal 2 pagina's A4 (excl. Afbeeldingen en schema's) gebruiken in de opdrachtoomschrijving op het referentieformulier (bijlage 5).

Naarmate de door u aangedragen referentie overeenkomt met hJL en de opdracht, wordt uw aanmelding hoger beoordeeld.

4.3.3 Selectie criterium 2: Leveren van gebruikersondersteuning en Skilled Servicedesk bij vergelijkbare diensten

U toont met één referentie aan dat u in staat bent om gebruikersondersteuning en skilled servicedesk te leveren die aansluiten bij de behoeften van een organisatie met een maatschappelijke of juridische taak, zoals hJL.

Het beoordelingsteam beoordeelt uw referentie op basis van de mate waarin en de wijze waarop u invulling heeft gegeven aan de volgende aspecten:

- U heeft aantoonbaar bijgedragen aan een positieve gebruikerservaring, bijvoorbeeld via een toegankelijke skilled servicedesk, duidelijke communicatie of selfservicevoorzieningen binnen een opdracht die zoveel mogelijk vergelijkbaar is met onderhavige opdracht.
- U heeft succesvol samengewerkt en begrijpt de context van maatschappelijke, juridische organisaties, in het sociaal domein met ca. 700 gebruikers, en begrijpt de specifieke eisen die daarbij horen (zoals vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid, en ondersteuning van hybride werken).

U onderbouwt dit met een beschrijving van het referentieproject waarin u minimaal bovenstaande aspecten adresseert. U mag maximaal 2 pagina's A4 (excl. afbeeldingen en schema's) gebruiken in de opdrachtoomschrijving op het referentieformulier (bijlage 5).

Naarmate de door u aangedragen referentie overeenkomt met hJL en de opdracht, wordt uw aanmelding hoger beoordeeld.

4.3.4 Selectie criterium 3: Ervaring met samenwerking en relatiegericht werken

U laat met één referentie zien dat u in staat bent om een langdurige en goede samenwerking op te bouwen en te onderhouden met een opdrachtgever.

Het beoordelingsteam kijkt in uw referentie naar hoe u invulling heeft gegeven aan de volgende punten:

- U heeft zich actief verdiept in de organisatie van de opdrachtgever: de missie, cultuur en manier van werken. U heeft uw dienstverlening hierop aangepast.
- U heeft actief bijgedragen aan een goede samenwerking, bijvoorbeeld door regelmatig overleg, afstemming met interne IT-teams of door kennis en ervaringen te delen.
- U heeft gewerkt aan een open en betrouwbare relatie, waarin duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en wat men van elkaar kan verwachten.
- U heeft laten zien dat u zich voor langere tijd aan de opdrachtgever wilt binden en flexibel inspeelt op urgente verstoringen, veranderingen of nieuwe behoeften.

U onderbouwt dit met een beschrijving van het referentieproject waarin u minimaal bovenstaande aspecten adresseert. U mag maximaal 2 pagina's A4 (excl. afbeeldingen en schema's) gebruiken in de opdrachtoomschrijving op het referentieformulier (bijlage 5).

4.3.5 Selectie criterium 4: Ervaring met het innoveren en stimuleren van vernieuwing bij vergelijkbare diensten

U toont met één referentie aan dat u in staat bent om te innoveren en daadwerkelijk vernieuwing kunt doorvoeren bij een organisatie met een maatschappelijke of juridische taak, zoals hJL.

U was verantwoordelijk voor het doorvoeren van innovaties en vernieuwing op het gebied van werkplekbeheer/ICT-Dienstverlening.

Het beoordelingsteam beoordeelt uw referentie op basis van de mate waarin en de wijze waarop u invulling heeft gegeven aan de volgende aspecten:

- U heeft zorggedragen voor innovatie en vernieuwing die concrete resultaten hebben behaald met betrekking tot gebruikerservaring, beheerlast of veiligheid binnen een vergelijkbare opdracht.
- U heeft zorggedragen voor een evenwichtige inzet van mensen en middelen, waarbij vernieuwingen binnen tijd en budget werden uitgevoerd en eventuele risico's of onvoorziene omstandigheden in financiële zin werden beheerst.
- U heeft succesvol samengewerkt en begrijpt de context van maatschappelijke, juridische organisatie, in het sociaal domein met ca. 700 gebruikers, en begrijpt de specifieke eisen die daarbij horen (zoals vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en ondersteuning van hybride werken).

U onderbouwt dit met een beschrijving van het referentieproject waarin u minimaal bovenstaande aspecten adresseert. U mag maximaal 2 pagina's A4 (excl. Afbeeldingen en schema's) gebruiken in de opdrachtoomschrijving op het referentieformulier (bijlage 5).

Naarmate de door u aangedragen referentie overeenkomt met hJL en de opdracht, wordt uw aanmelding hoger beoordeeld.

4.3.6 Selectie criterium 5: ISAE 3000 type 2 verklaring

U toont aan dat u beschikt over een geldige ISAE 3000 type 2 verklaring, of een gelijkwaardige verklaring, waarbij de voor deze opdracht relevante componenten binnen de scope van de audit vallen.

U levert een kopie van het voorblad van de assurance rapportage waaruit goedkeuring blijkt door een onafhankelijke instantie met daarbij een eigen verklaring met betrekking tot de voor deze opdracht relevante componenten.

Bij het voornemen tot gunnen behoudt hJL zich het recht voor de rapportage in te zien en de goedkeuring en componenten te kunnen toetsen.

Het beoordelingsteam beoordeelt uw bewijs op basis van:

- Een kopie van het voorblad van de assurance rapportage, opgesteld door een onafhankelijke instantie.
- Geldigheid van de verklaring op de sluitingsdatum van de aanmeldingstermijn.
- Scope van de verklaring die relevant is voor deze opdracht.

Voor dit selectie criterium dient u een apart document aan te leveren waarin zowel het voorblad van de verklaring als de eigen verklaring zijn opgenomen.

4.3.7 Selectie criterium 6: Social return

HJL heeft maatschappelijke verantwoordelijkheid hoog in het vaandel staan, mede gezien haar taak en doelgroepen. In dit kader wenst hJL inzicht te krijgen in de wijze waarop u invulling geeft op maatschappelijk gebied in het bijzonder op het gebied van Social Return on Investment (SROI).

U dient tenminste in te gaan op de volgende punten, maar u wordt ook uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar uw oordeel van toegevoegde waarde kan zijn:

- Op welke wijze u bijdraagt aan het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Welke andere activiteiten u onderneemt om de zwakkeren in de samenleving te ondersteunen.

HJL zal uw inzet beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin dit impact maakt. Daartoe moet de invulling specifiek zijn, meetbaar, ambitieus, realistisch en tijdgebonden waarbij duidelijk sprake is van maatschappelijk verantwoord ondernemerschap en kansen worden gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en zwakkeren.

U mag maximaal 2 A4 (excl. Afbeeldingen en schema's) gebruiken in de opdrachtomschrijving op het referentieformulier (bijlage 5).

4.4 Selectiebeslissing

Alle gegadigden ontvangen schriftelijk bericht over de voorgenomen selectiebeslissing via TenderNed. In dit bericht leest u hoe HJL tot het oordeel is gekomen en welke gegadigden worden uitgenodigd tot het doen van een inschrijving.

Voor u bestaat de mogelijkheid om in rechte op te komen tegen de voorgenomen selectiebeslissing. Dat doet u door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter in Utrecht. De termijn hiervoor is 10 dagen na de verzenddatum van de selectiebeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de gegadigden geen bezwaar meer kunnen indienen bij de rechter tegen het besluit. De bovenstaande bezwaartermijn geldt ook in het geval dat HJL de aanbesteding stopzet. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat HJL u hierover heeft geïnformeerd u via een bericht in TenderNed. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

Indien u besluit over te gaan tot het aanhangig maken van een procedure verzoekt HJL u vriendelijk om zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te e-mailen naar cpessers@juridischloket.nl. Dit om ervoor te zorgen dat HJL tijdig op de hoogte is.

4.5 Procedure van verificatie en start inschrijffase

HJL maakt de selectie van gegadigden bekend via TenderNed en zal de geselecteerde gegadigden uitnodigen tot het doen van een inschrijving. Na het verstrijken van de bezwaartermijn zal HJL de inschrijvingsdocumenten beschikbaar stellen.

De officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en selectiecriteria zullen voorafgaand aan het beschikbaar stellen van de inschrijvingsdocumenten worden geverifieerd. Blijkt tijdens deze verificatie dat een geselecteerde gegadigde in zijn aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal HJL hem alsnog uitsluiten van verdere deelneming aan de procedure.

De gegadigden die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor het doen van een inschrijving, komen in volgorde van de rangorde na het totaaloordeel in de wachtkamer te staan. Indien één van de geselecteerde partijen afziet van het doen van een inschrijving, wordt nummer vier uitgenodigd voor het doen van een inschrijving. Indien vervolgens nog een geselecteerde partij afziet van het doen van een inschrijving, wordt nummer vijf uitgenodigd voor het doen van een inschrijving. Deze wachtkamer blijft intact tot 7 kalenderdagen voorafgaand aan de dialooggesprekken.

5 Bijlagen

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Uitvoeringsverklaring onderaannemer
Bijlage 3	Verklaring sanctiepakket Russische partijen
Bijlage 4	Referentieformulier kerncompetenties
Bijlage 5	Referentieformulier selectiecriteria
Bijlage 6	Checklist voor inschrijving
Bijlage 7	Situatieschets
Bijlage 8	Gewenste situatie
Bijlage 9	Klachtenregeling
Bijlage 10	Trots op wat we doen