

Europese Aanbesteding ‘ICT-Dienstverlening’

Situatieschets

Versie 1.0

Inhoud

Doel	3
Het Juridisch Loket en Afdeling IV Regie	4
Achtergrond Het Juridisch Loket.....	4
Historie.....	4
Structuur	4
Formatie.....	4
Visie	4
Kernwaarden.....	4
Dienstverlening	5
Target Operating Model	5
Afdeling IV Regie.....	6
Afdeling IV Regie bij Het Juridisch Loket.....	6
Historie Calls en Incidenten	6
Techniek van specifieke functionaliteiten	7
Clients	7
Netwerk inrichting	7
Microsoft365.....	8
Azure.....	8
RDBMS	8
Management Informatie Systeem (MIS)	8
Telefonie	8
Klantcontactregistratie	8
Intranet.....	9
Kennisbank.....	9
Website	9
Remote werken	9
Wifi binnen de panden van Het Juridisch Loket	9
Acceptatieomgeving	10
Dienstverlening op Servicepunten	10
HR, Finance, Facilitair	10
RIS koppeling	10
Internet access	10
File- en printservice	11
Remote toegang derde partij leveranciers	11
Beheer externe DNS dienst	11

Doel

De Situatieschets beschrijft de huidige situatie van de ICT-infrastructuur van Het Juridisch Lokaal en is onderdeel van de Europese Aanbestedingsstukken in het kader van de Overeenkomst 'Infra'. ICT Dienstverlening

Het Juridisch Loket en Afdeling IV Regie

Achtergrond Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket is altijd dichtbij voor mensen met juridische vragen of problemen. Online kan iedereen antwoord vinden op veel gestelde vragen. Mensen met een laag inkomen kunnen ook persoonlijk advies van een van onze juristen krijgen. Zij kunnen ons gratis bellen of bij ons langskomen.

Historie

De overheid startte in 2000 met het reorganiseren van de gesubsidieerde rechtshulp. De toegang tot gratis juridische dienstverlening en de spreiding en bereikbaarheid van de vestigingen moesten verbeterd worden. De Bureaus voor Rechtshulp verdwenen. In 2004 werd het Juridisch Loket opgericht. Een onafhankelijke en laagdrempelige stichting, waar burgers zonder enige vorm van belangenverstrengeling gratis juridische hulp krijgen.

Structuur

Het Juridisch Loket is een stichting en wordt gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Een collegiaal bestuur met 2 bestuursleden stuurt de stichting aan. De [Raad van Toezicht](#) houdt toezicht op het beleid en de bedrijfsvoering.

De Nederlandse vestiging van het netwerk van [Europese Consumenten Centra \(ECC\)](#) is ondergebracht bij het Juridisch Loket. Het ECC helpt bij het oplossen van grensoverschrijdende Europese consumentengeschillen.

Formatie

Het formatieoverzicht van HJL is per 1 januari 2025 in fulltime-equivalent (fte) inclusief het ECC ziet er als volgt uit:

- Dienstverlening 345 fte
- Dienstverlening EU-migranten 40 fte
- Bedrijfsvoering 64 fte

Visie

Wij werken aan een rechtvaardigere samenleving. Voor iedereen. Omdat niemand er alleen voor mag staan. Dat is onze visie. Dit doen wij door juridische problemen met impact op onze maatschappij te signaleren en er aandacht voor te vragen bij wetgevers, beleidsmakers en uitvoerders. Maar vooral door directe, vaak broodnodige, hulp te bieden. Iedereen die daarnaar zoekt, wijzen wij de weg naar een rechtvaardige oplossing. Dat doen we zelf of in samenwerking met onze netwerkpartners in de regio. Wij zijn de juridische professionals met een sociaal hart. Met de kwaliteiten en het verantwoordelijkheidsgevoel om te doen wat nodig is. We bieden informatie, advies en hulp. Dat doen we online voor iedereen en persoonlijk voor degenen die ons het hardst nodig hebben.

Kernwaarden

Ons werk draait om de manier waarop we omgaan met de mensen die we helpen, met elkaar als collega's en met alle partijen waarmee we samenwerken en meer. Op onze cultuurkaart staan de waarden die duidelijk maken wat rechtzoekenden van ons mogen verwachten en hoe we willen samenwerken. Deze kernwaarden zijn:

- Oplossingsgericht

- Betrokken
- Deskundig
- Verbindend
- Zelfstandig

Dienstverlening

De dienstverlening van HJL kent vele facetten. Voor deze Europese aanbesteding zijn de volgende facetten relevant:

Belteam

Rechtzoekenden bellen ons sinds 1 januari 2023 op het nummer 0800-8020. Sinds februari 2023 verzorgt een extern belteam het eerste contact met rechtzoekenden die ons bellen. Het belteam verbindt mensen met een acute hulpvraag door naar de spoedlijn, en zorgt dat de overige rechtzoekenden binnen 5 werkdagen worden teruggebeld door een juridisch adviseur uit hun eigen regio.

Spoedlijn

Rechtzoekenden met een acute hulpvraag worden doorverbonden met onze spoedlijn. In 2024 voerden wij zo'n 62.500 spoedgesprekken.

Dienstverlening vanuit de vestigingen

Wij hebben 30 vestigingen en 26 servicepunten waar rechtzoekenden kunnen binnenlopen tijdens het inloopsprek uur en aan de balie geholpen worden door een van onze adviseurs. Voor complexere vragen is er het spreekuur op afspraak.

Online dienstverlening

Met meer dan 5 miljoen bezoekers en 20 miljoen paginabezoeken per jaar is onze website voor veel mensen in Nederland hét startpunt voor het vinden van een antwoord op hun juridische vragen. Op de website kan iedereen terecht voor informatie, advies en voorbeeldbrieven. In 2025 beginnen wij met het omvormen van ons huidige digitale aanbod tot volwaardig en interactief online dienstverleningskanaal waar we op een laagdrempelige manier digitale ondersteuning bieden.

Target Operating Model

Het Juridisch Loket heeft een Target Operating Model (TOM) opgesteld. Hierin is een vertaalslag gemaakt van de visie van de organisatie en alle actoren die hierop van invloed zijn naar een strategische ontwikkelkalender voor haar informatievoorziening. Hoe moet het applicatielandschap zich ontwikkelen om bij te dragen aan de ambitie die het Juridisch loket heeft.

Het primaire proces betreft de dienstverlening aan de rechtzoekende. Diverse contactkanalen dragen hieraan bij; fysiek, telefoon, online. Naast de contactkanalen wordt de uitvoering van de dienstverlening nog door diverse applicaties gefaciliteerd. De meest in het oog springende zijn de applicaties voor de kennisbank, de klantcontactregistratie en het callcenter.

Kijkend naar de roadmap van TOM is verder ontwikkeling gewenst op de volgende terreinen: digitale samenwerking met (regionale) netwerkpartners, zoals CRM en delen van informatie; de doorontwikkeling van de klantregistratie richting een "zaaksysteem"; doorontwikkeling online dienstverlening, ook voor mobiele devices; specifieke (taal)oplossingen voor speciale doelgroepen, bijvoorbeeld arbeidsmigranten; ontsluiting van de Kennisbank voor derden; toegang van de rechtzoekende tot zijn eigen digitale dossier;

dataplatform uitbreiding voor Advanced Analytics ten behoeve van signalering.

Afdeling IV Regie

Afdeling IV Regie bij Het Juridisch Loket

De afdeling IV/Regie is een compacte IV-afdeling die een grote waaier aan IV-diensten en projecten levert, managet en ondersteunt met een hoge mate van operationele continuïteit en stabiliteit.

De rollen binnen de afdeling IV/Regie zijn Adviseur Gegevensbescherming, Adviseur Informatiebeveiliging/CISO), Adviseur IT Risk & Compliance, AI Specialist, Enterprise Architect, Functioneel Beheerders, Informatie- en Leveranciersmanager, IV/Regie-teamleider, Programmamanager, Projectleider, Service Coördinator, Service & Contractmanager, Solution Architect.

Historie Calls en Incidenten

Uit de rapportage blijkt dat de huidige Dienstverlener voor hJL over de afgelopen 12 maanden gemiddeld 300 incidenten en 160 niet standaard wijzigingsverzoeken per maand heeft geregistreerd.

Techniek van specifieke functionaliteiten

Clients

Alle medewerkers van HJL (rond de 700 medewerkers) hebben een Windows laptop. Een groep externe medewerkers (rond 90 medewerkers) maakt gebruik van Azure Virtual Desktop op eigen devices.

Alle clients zijn voorzien van kantoorautomatisering applicaties (M365), businessapplicaties en een VOIP-applicatie. De VOIP-applicatie wordt op de clients afgeleverd op basis van WebRTC.

Alle bedrijfseigen laptops en smartphones worden beheerd met behulp van Mobile Device Managent. Voor persoonlijke smartphones wordt ook Mobile Application Management gebruikt.

OnSite Support (OSS) wordt momenteel door HJL zelf verzorgd.

Voor toegangsbeveiliging wordt gebruik gemaakt van Conditional Access (CA). Onderdeel van de CA regels is dat medewerkers moeten inloggen met Multi Factor Authenticatie.

Het functionele applicatiebeheer gebeurt door HJL zelf.

HJL maakt gebruik van een set architectuurprincipes. In de inschrijvingsfase zal een voor de aanbesteding relevante subset als bijlage toegevoegd worden aan de selectieleidraad.

De volledige levering en dienstverlening van de clients valt binnen de Europese aanbesteding.

Netwerk inrichting

Alle vestigingen van hJL zijn middels een stervormig netwerk op basis van managed glasvezel access lijnen gekoppeld aan een IP VPN. Ten behoeve van VOIP is een SIP koppeling over IP VPN gekoppeld met de VOIP SAAS dienst. Sommige vestigingen en de SIP koppeling hebben een extra glasvezel voorziening als failover. Overige vestigingen hebben een mobiele breedband voorziening als failover.

Alle vestigingen van hJL hebben een bekabeld LAN. De volledige dienstverlening van het LAN valt binnen de Europese aanbesteding.

De benodigde netwerk koppelingen zijn gerealiseerd om M365 en businessapplicaties vanuit de Azure Cloud te kunnen ontsluiten.

De AWS Cloud is ingezet als hosting platform voor de website www.juridischloket.nl en als achterliggend platform voor de VOIP applicatie die als SAAS dienst wordt geleverd. Ook de SIP koppeling voor VOIP wordt als IAAS dienst geleverd.

Voor de beveiliging van het netwerk is een NDR-tool ingezet (NDR: Network Detection and Response). Ook wordt gebruik gemaakt van tooling voor Vulnerability & Compliance Management.

De volledige levering en dienstverlening van het netwerk valt binnen de Europese aanbesteding. De hosting van AWS Cloud valt niet binnen de Europese aanbesteding.

Voor het beschikbaar stellen van infrastructurele voorzieningen, zoals PSTN verbindingen en de 0900 dienstverlening, wordt gebruik gemaakt van standard service voorzieningen van een netwerkleverancier. Eventuele incidenten met deze infrastructurele voorzieningen dienen door

de Helpdesk van Dienstverlener te worden doorgezet naar deze leverancier. De leverancier levert WAN diensten en mobiele datadiensten.

Microsoft365

Alle accounts binnen het domein van hJL zijn voorzien van een Microsoft365 E5 licentie. Momenteel wordt Microsoft365 gebruikt in combinatie met lokale installatie van applicaties en met een document opslag op basis van een fileserver. Voor beveiliging wordt gebruik gemaakt van Extended Detection and Response (XDR) tooling. De volledige levering en dienstverlening van Microsoft365 valt binnen de Europese aanbesteding.

Azure

Azure is ingericht op basis van het Microsoft Cloud Adoption Framework waarbij gebruik gemaakt wordt van Landing zones.

RDBMS

HJL maakt standaard gebruik van MS SQL databases voor de Business applicatie. Deze staan voor de primaire applicatie on-premise en voor andere in Azure. De volledige dienstverlening (inclusief database beheer) van MS SQL valt binnen de Europese aanbesteding.

Management Informatie Systeem (MIS)

HJL maakt voor rapportage doeleinden gebruik van Power BI. Uitsluitend de infrastructuur van het MIS in Azure valt binnen de Europese aanbesteding.

Telefonie

De specifieke telefonie dienstverlening valt buiten de scope van de Europese aanbesteding. De aansluitvoorwaarden voor telefonie zijn van belang voor de dienstverlening.

Het belangrijkste klantcontact kanaal van het Juridisch Loket is telefonie. Daarvoor maakt het Juridisch Loket gebruik van een VOIP SAAS oplossing en een stuk IAAS voor de SIP koppeling.

Op de vestigingen staan als alarmtelefoon toestel aan de callcenterapplicatie gekoppelde bureautoestellen.

Voor het technische applicatiebeheer van de VOIP-applicatie is een servicecontract afgesloten met de VOIP-leverancier. Eventuele incidenten met de VOIP-applicatie dienen door de helpdesk van Dienstverlener te worden doorgezet naar de VOIP-leverancier. Deze leverancier levert callcenter dienstverlening, de VOIP-applicatie, het carrier deel van de SIP-infrastructuur en het beheer daarop.

Een telecomleverancier levert 0800-dienstverlening (doorzetten en routeren) en mobiele datadiensten.

Klantcontactregistratie

In de klantcontactregistratie-applicatie worden alle klantcontacten van hJL geadministreerd. Deze applicatie is een voor hJL vervaardigde browser based maatwerkapplicatie. HJL is momenteel bezig om deze applicatie technologisch te laten vernieuwen. Voor het beschikbaar stellen van de applicatie zijn 2 servers met loadbalancing in gebruik. De volledige

dienstverlening (inclusief technisch applicatie beheer) van de Webtop valt niet binnen de Europese aanbesteding.

Een softwareleverancier levert de ontwikkel dienstverlening op deze maatwerk applicatie.

Intranet

HJL maakt gebruik van een Intranetapplicatie in SharePoint in Azure. De volledige dienstverlening, inclusief technisch applicatie beheer, van de Intranetapplicatie valt binnen de Europese aanbesteding.

Voor het onderhoud en de doorontwikkeling van het intranet is een contract tot dienstverlening afgesloten met een leverancier. Eventuele incidenten met de applicatie Intranet, die niet veroorzaakt worden door SharePoint, dienen door de Helpdesk van Dienstverlener te worden doorgezet naar deze leverancier.

Kennisbank

HJL maakt gebruik van een Kennisbank applicatie in Azure. De Kennisbank applicatie is een voor HJL vervaardigde maatwerkapplicatie. De applicatie is gebaseerd op een standaard Content Management System. De dienstverlening, inclusief technisch applicatiebeheer, van de Kennisbank applicatie valt binnen van de Europese aanbesteding. Functioneel applicatiebeheer van de Kennisbank valt niet binnen de Europese aanbesteding.

Voor het onderhoud en de doorontwikkeling van de kennisbankapplicatie is een contract tot dienstverlening afgesloten met de leverancier. Eventuele incidenten met de applicatie Kennisbank dienen door de Helpdesk van Dienstverlener te worden doorgezet naar deze leverancier.

Website

HJL stelt een Website ter beschikking die in AWS wordt gehost. De dienstverlening valt buiten de Europese aanbesteding. De website-leverancier beheert de website en ontwikkelt deze door.

Remote werken

HJL maakt momenteel gebruik van een remote-werkoplossing op basis van een Always On VPN. De Always On VPN is uitsluitend te gebruiken vanaf een met MDM beheerde laptop.

Wifi binnen de panden van Het Juridisch Loket

HJL kent binnen de panden van Het Juridisch Loket Wifi twee verschillende doelgroepen voor het gebruik van Wifi.

1. Iedere vestiging van HJL heeft een consumenten Wifi SID. Deze Wifi wordt gebruikt voor en door klanten die een vestiging bezoeken, biedt toegang tot het wereldwijde internet en is openbaar toegankelijk. De SID is wel beveiligd met een wachtwoord maar het wachtwoord wordt middels publicaties aan klanten kenbaar gemaakt.

De onder 1 genoemde dienstverlening valt alleen voor wat betreft incident afhandeling binnen de scope van de Europese aanbesteding.

2. Op de twee grotere kantoren van HJL, het Hoofdkantoor te Utrecht en het KCC Den Haag maakt HJL gebruik van zakelijk Wifi. Deze Wifi biedt op beide vestigingen de volgende SID's:

HJL_Intern, toegang tot het bedrijfsnetwerk van HJL, bedoeld voor laptops in het domein van hJL.

HJL_Guest, toegang tot het internet, bedoeld voor gasten, zonder toegang tot het hJL domein.

De onder 2 genoemde dienstverlening valt volledig binnen de scope van de Europese aanbesteding.

Acceptatieomgeving

Voor functionele testen maakt hJL gebruik van een acceptatie omgeving. Van de business applicaties Klantcontactregistratie, Kennisbank en MIS/Datalakehouse bestaat naast de productie omgeving een eigen acceptatieomgeving. De volledige dienstverlening, inclusief technisch applicatie beheer, van de acceptatie omgeving van de Kennisbank en MIS (uitsluitend de infrastructuur van het MIS in Azure) vallen binnen de scope van deze aanbesteding.

Dienstverlening op Servicepunten

Een Servicepunt is een verzamelnaam voor andere locaties dan de vestigingen van hJL waar de dienstverlening van hJL geboden wordt. Op een servicepunt wordt momenteel gebruik gemaakt van een laptop, een lokale internet toegang (niet aangeboden/managed door hJL) en de Always On VPN. De dienstverlening valt volledig binnen de scope van de Europese aanbesteding.

HR, Finance, Facilitair

Voor de secundaire processen van HR, Financieel en Facilitair maakt hJL gebruik van een standaard SAAS-oplossing. Ten behoeve van het beheer van de applicatie is een servicecontract afgesloten met een softwarepartner van de leverancier. Eventuele incidenten als gevolg van het gebruik van het SAAS-product dienen door de Helpdesk van Dienstverlener te worden doorgezet naar deze softwarepartner. Het technisch applicatiebeheer en het ontsluiten van deze SaaS-oplossing valt volledig binnen de scope van de Europese aanbesteding.

RIS koppeling

Deze koppeling is voor de synchronisatie van gegevens van advocaten vanuit de Raad voor Rechtsbijstand. Voor de uitwisseling van de XML berichten wordt gebruik gemaakt van een berichtenmakelaar (ESB-applicatie).

Alhoewel de servers van HJL gestandaardiseerd zijn met Windows Server staat de RIS koppeling op een Linux Redhat server.

Ten behoeve van het technische applicatie beheer van de applicaties is een service contract afgesloten met de leverancier van de berichtenmakelaar. Eventuele incidenten met deze applicatie dienen door de Helpdesk van Dienstverlener te worden doorgezet naar de leverancier.

Internet access

HJL maakt gebruik van centrale Internet Access op basis van generieke dienstverlening van de huidige dienstverlener. De huidige dienstverlener heeft maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat hJL-medewerkers op het internet herkend worden als 'Nederlands'.

File- en printservice

HJL maakt gebruik van een fileserver voor het opslaan en delen van bestanden. HJL maakt gebruik van een dedicated printserver met de printermanagementsoftware. De dienstverlening valt volledig binnen de scope van de Europese aanbesteding.

Ten behoeve van het onderhoud op de multifunctionals is een contract afgesloten voor het onderhoud van de multifunctionals. Eventuele incidenten met de multifunctionals dienen door de Helpdesk van Dienstverlener te worden doorgezet naar de leverancier van deze multifunctionals. Deze levert en beheert de printermanagementapplicatie.

Remote toegang derde partij leveranciers

HJL heeft specifieke remote toegang voorzieningen getroffen voor derde partij dienstverleners. Hiervoor wordt momenteel een Always On VPN en een Steppingstone server gebruikt. Toegang tot Azure wordt geboden via een Azure Bastion server. De dienstverlening valt volledig binnen de scope van de Europese aanbesteding.

Beheer externe DNS dienst

HJL heeft een 70-tal domein namen geregistreerd bij één registrar. Het externe DNS beheer valt volledig binnen de scope van de Europese aanbesteding.