

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT-Dienstverlening
Aanbestedende Dienst: Stichting het Juridisch Loket
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 12
Onderwerp: Bijlage 5, Referentieformulier selectiecriteria

Vraag:

Bij ieder selectie criterium staan bovenaan de punten waarop inschrijvers minimaal moeten ingaan. Deze punten zijn vervolgens opgesplitst onder "5. Opdracht". Wat verwacht u precies bij "Ja, namelijk..." en wat is hier het verschil met het onderste veld waarin u de inschrijver verzoekt om een beschrijving van de referentieopdracht toe te voegen waaruit kan blijken dat de inschrijver aan het selectie criterium (dus minimaal deze punten) voldoet?

Antwoord:

Indien u aan de competentie voldoet, verzoeken wij u om 'ja' in te vullen, zodat voor ons duidelijk is dat u aan deze referentie voldoet. Daarnaast ontvangen wij graag een beschrijving waaruit wij kunnen opmaken dat uw referentie daadwerkelijk aansluit op de gevraagde competentie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr. 13
Onderwerp: Bijlage 5, Referentieformulier selectiecriteria

Vraag:

Kunnen inschrijvers bijlage 5 (met alle 6 selectiecriteria op één formulier) invullen? We vragen dit omdat er in de checklist staat "let op: per referentie één formulier". Dient de bevoegde dan nog steeds onder ieder selectie criterium te ondertekenen of is één handtekening aan het einde van het formulier voldoende?

Antwoord:

Inschrijvers dienen één referentieformulier (bijlage 5) aan te leveren waarin alle informatie met betrekking tot de selectiecriteria 1 tot en met 4 is opgenomen en daarnaast de tekstuele onderbouwing voor selectie criterium 5 en 6 in dit formulier is opgenomen. Een kopie van het voorblad van de verklaring levert u separaat aan. Zie de herziene bijlage 5 bij deze NVI.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 4, Referentieformulier kerncompetenties

Vraag:

In de checklist staat aangegeven "let op: per referentie één formulier". Bedoelt u hiermee dat inschrijvers één formulier (format bijlage 4) kunnen aanleveren per referent met daaronder de kerncompetentie(s) die inschrijver hiermee wil bewijzen? Of kunnen inschrijvers bijlage 4, met alle 8 kerncompetenties op één formulier, invullen? Dient de bevoegde dan nog steeds onder iedere referentie te ondertekenen of is één handtekening aan het einde van het formulier voldoende?

Antwoord:

Inschrijvers dienen één formulier (bijlage 4) aan te leveren waarin alle acht kerncompetenties zijn ingevuld. Aan het einde van het formulier volstaat één handtekening van een daartoe bevoegde persoon ter bevestiging dat het formulier naar waarheid is ingevuld. Zie de herziene bijlage 4 bij deze NVI.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Selectieleidraad, 4.3.6 Selectiecriteria 5: ISAE 3000 type 2 verklaring

Vraag:

U verzoekt inschrijvers om te beschikken over een geldige ISAE 3000 type 2 verklaring, of een gelijkwaardige verklaring. Mogen wij ervan uitgaan dat inschrijvers die de verdiepende variant, namelijk ISAE 3402 type 2, kunnen voorleggen eveneens beantwoorden aan dit selectiecriteria?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 5, Selectiecriteria 5 (ISAE verklaring)

Vraag:

Klopt het dat inschrijvers voor Selectiecriteria 5 alleen het gevraagde uit paragraaf 4.3.6 van de selectieleidraad moeten aanleveren? Op bijlage 5 staat hier namelijk ook de tabel 1 t/m 5 voor het invullen van een referentieproject. We gaan ervan uit dat we bij dit selectiecriteria geen referentie hoeven aan te leveren het dit uitsluitende het genoemde met

betrekking tot het certificaat zelf betreft.

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 5, Selectie criterium 6 (Social return)

Vraag:

Klopt het dat inschrijvers voor Selectie criterium 6 alleen het gevraagde uit paragraaf 4.3.7 van de selectie leidraad moeten aanleveren? Op bijlage 5 staat hier namelijk ook de tabel 1 t/m 5 voor het invullen van een referentieproject. We gaan ervan uit dat we bij dit selectie criterium geen referentie hoeven aan te leveren en alleen het onderste deel "<Voeg uw beschrijving van de referentieopdracht toe aan dit document..... Vervang deze tekst voor uw referentiebeschrijving.> moeten invullen?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 4, Referentieformulier kerncompetenties

Vraag:

In het referentieformulier 'kerncompetenties' staat bij "5. opdracht" een keuzevak "niet van toepassing" maar inschrijver dient de kerncompetentie met één referentie aan te tonen. In welke situatie zou de inschrijver gebruik maken van het keuzevak "nee"?

Antwoord:

Inschrijver dient de kerncompetentie aan te tonen met een passende referentie. Het keuzevak "niet van toepassing" is in principe niet relevant, aangezien voor elke kerncompetentie een referentie vereist is. Indien het vak toch wordt aangevinkt, gebeurt dit enkel voor de vorm, bijvoorbeeld wanneer een inschrijver niet aan de eis kan voldoen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Selectieleidraad, algemene vraag m.b.t. het inzetten van onderaannemers

Vraag:

Hebben inschrijvers ook nog de optie om onderaannemers toe te voegen bij de definitieve inschrijving aangezien het pas in de gunningsfase duidelijk wordt of wij - afhankelijk van de definitieve scope - al dan niet beroep zullen doen op derden of onderaannemers?

Antwoord:

In de selectiefase moet de aanmelder voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, eventueel met inzet van derden indien aanmelder daar een beroep op doet om aan de gestelde voorwaarden te voldoen. In de gunningsfase mag de inschrijver nog onderaannemers toevoegen, wanneer de exacte omvang bekend is. In dergelijk geval dient Inschrijver dit

duidelijk te vermelden bij Inschrijving. In het geval aanmelder reeds een beroep heeft gedaan op de kwalificaties van een derde mag zij de inzet van deze derde niet wijzigen bij Inschrijving voor dat deel waar zij een beroep op heeft gedaan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Selectieleidraad, par. 2.8 Vervolg naar dialoofase - Planning

Vraag:

Vooruitlopend op de definitieve selectie verzoeken wij u nu al om inschrijvers meer tijd gunnen voor het stellen van vragen na publicatie uw definitieve uitvraag. Voor de eerste vragenronde is het belangrijk dat alle experts van onze organisatie uw uitvraag zorgvuldig kunnen doornemen. Wij verzoeken u om de inschrijver hier meer tijd te geven om uw aanbestedingsstukken grondig te lezen en hun vragen zorgvuldig te formuleren.

Antwoord:

hJL ziet hier vooralsnog geen aanleiding toe aangezien deze data reeds ruim van tevoren bekend zijn gemaakt. hJL behoudt zich het recht voor dit te wijzigen indien daar alsnog aanleiding toe is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Selectieleidraad, par. 2.8 Vervolg naar dialoogfase - Planning

Vraag:

Vooruitlopend op de definitieve selectie verzoeken wij u nu al om inschrijvers meer tijd gunnen voor hun inschrijving na uw publicatie van uw laatste nota van inlichtingen. De minimale wettelijke termijn van 10 kalenderdagen betekent in de praktijk dat inschrijvers slechts een 5-tal werkdagen overhouden om uw antwoorden te verwerken en hun inschrijving definitief te maken omdat het hier kalenderdagen inclusief de weekenden betreft. Wij verzoeken u om inschrijvers meer te tijd te gunnen om hun inschrijving definitief te maken na de publicatie van uw definitieve nota van inlichtingen.

Antwoord:

hJL ziet hier vooralsnog geen aanleiding toe maar behoudt zich het recht voor dit te wijzigen indien daar alsnog aanleiding toe is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 5 selectiecriteria 1,2,3,4,6

Vraag:

In Bijlage 5 staat bij selectie criterium 1,2,3,4 en 6 het volgende: U onderbouwt dit met een beschrijving van het referentieproject, waarin u ten minste de bovenstaande aspecten adresseert. Voeg deze beschrijving toe aan dit formulier. U mag daarvoor maximaal 2 pagina's A4 gebruiken, exclusief afbeeldingen en schema's.

Voor de onderbouwing bedoeld U dat de bovenstaande aspecten alleen worden geadresseert in punt 5 Opdracht met de specifieke kernpunten?

Tevens vraagt u maximaal 2 pagina's A4 voor verdere onderbouwing om de bovenstaande aspecten toe te lichten. Is het de bedoeling dat de inschrijver deze twee pagina's toevoegt in bijlage 5 in de toegewezen ruimte onder punt 5 of is het toegestaan voor de inschrijver om de toelichting in een separaat document te beschrijven met referentie naar bijlage 5 selectiecriteria x en die toe te voegen aan bijlage 5?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 13.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Selectiecriteria 5

Vraag:

Hier wordt gevraagd om aan te tonen te beschikken over een geldige ISAE 3000 type 2 verklaring die relevant is voor de opdracht. Gegadigde beschikt over ISEA 3000 type 2 maar kan dit niet op de gevraagde wijze aantonen. ISAE behelst namelijk een Assurance rapportage en geen certificering. Deze rapportage bevat wel een verklaring maar deze kan niet los van de rest van de rapportage worden gezien. Tegelijkertijd bevat de volledige rapportage dusdanig veel vertrouwelijke gegevens dat wij deze niet in een systeem als TenderNed kunnen uploaden. Wij delen deze informatie slechts na gunning met onze klanten.

Kunt u akkoord gaan met een verklaring van gegadigde zelf over het beschikken over geldige ISEA 3000 type 2 verklaring? Kunt dan aangeven welke 'relevante componenten' u als onderdeel van ISAE 3000 verwacht? Dit is namelijk niet duidelijk. Deze voorgestelde eigen verklaring bevat dan een verwijzing naar deze componenten en ook een verwijzing naar de uitvoerende partij. Indien u hier niet mee akkoord kunt gaan, kunt u dan aangeven waarom u hier niet mee akkoord kunt gaan en daarbij dan een alternatieve oplossing voorstellen die tegemoet komt aan ons hierboven beschreven bezwaar?

Antwoord:

HJL begrijpt uw toelichting en verwacht hier 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. Met deze componenten bedoelt HJL de scope waar deze verklaring op toe ziet. 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 de door u ingediende informatie als volgt:

- 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.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Selectieleidraad, 3.6.1 Kerncompetenties - kerncompetentie 5

Vraag:

In kerncompetentie 5 vraagt u de gegadigde om te bewijzen dat hij verantwoordelijk was "voor end-point-detection". Is onze veronderstelling juist dat u dit bedoelt vanuit het perspectief van netwerkbeheer zoals bijvoorbeeld het monitoren van endpoints en niet vanuit het perspectief van beveiliging van endpoints?

Antwoord:

Kerncompetentie 5 ziet toe op end point detection vanuit netwerkbeheer. De overige kerncompetenties gaan in op overige aspecten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 4, .docx bestand

Vraag:

Kunt u Bijlage 4 - Referentieformulier kerncompetenties 2v0.pdf, gepubliceerd op 19 aug. 2025 ook weer als .docx beschikbaar stellen?

Antwoord:

Het document is inmiddels beschikbaar als .docx

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 3.5.3 Accountantsverklaring

Vraag:

Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 3.5.3 Accountantsverklaring
U vraagt na gunning een controleverklaring van de accountant, Inschrijver heeft geen eigen jaarrekening. Onze moedermaatschappij maakt de geconsolideerde jaarrekening op. Accepteert Aanbestedende dienst de accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf met betrekking tot de geconsolideerde jaarrekening van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponeerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt

ingediend en niet wordt gezien als onderaannemer?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Co-sourcing

Vraag:

In paragraaf 1.4 van de selectieleidraad spreekt hJL meerdere malen over co-sourcing, zowel bij SOC / SIEM als bij IAM. Kan hJL toelichten wat in deze context hiermee wordt bedoeld?

Antwoord:

Deze activiteiten worden door hJL gezamenlijk met de opdrachtnemer bepaald en uitgevoerd, met als einddoel dat hJL benodigde kennis en ervaring verkrijgt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT-Dienstverlening Tabel 2: Planning

Vraag:

Inschrijver merkt op dat er 11 dagen zitten tussen de publicatie van de NVI en de uiterste inschrijvingsdatum voor de selectiefase. Gezien de mogelijke complexiteit van de beantwoorde vragen en de impact op onze aanmelding, achten wij deze termijn als krap voor een zorgvuldige en kwalitatieve inschrijving. Is het mogelijk om de deadline voor de aanmelding van de selectiefase te verplaatsen naar vrijdag 26 september?

Antwoord:

Niet akkoord, naar de mening van hJL is de impact van antwoorden in de NvI beperkt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

3.6.2. Kwaliteit

Vraag:

Wij beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem dat aantoonbaar is gebaseerd op de principes en structuur van ISO 9001:2015, maar (nog) niet is gecertificeerd. Het systeem bevat onder andere procesmanagement, klanttevredenheid, risicobeheersing, interne audits en continue verbetering.

Kunnen wij voor geschiktheidseis 3.6.2 volstaan met een onderbouwing van gelijkwaardigheid op basis van dit systeem, inclusief een toelichting en bewijsdocument (bijvoorbeeld ons kwaliteitshandboek), zoals bedoeld in de selectieleidraad?

Antwoord:

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 11.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Selectie criterium 5: ISAE 3000 type 2 verklaring

Vraag:

We zien dat ISAE 3000 type 2 zelden gevraagd wordt bij dit type opdrachten. Het is bovendien een kostbare en specialistische verklaring die slechts bij een beperkt aantal ICT-partijen aanwezig is. Omdat het hier geen knock-outcriterium betreft, vragen we ons af in hoeverre dit selectie criterium proportioneel is en bijdraagt aan een eerlijke mededinging.

Kunt u toelichten waarom deze verklaring relevant wordt geacht voor deze opdracht, en hoe deze zich verhoudt tot meer gangbare normen zoals ISO 27001?

Antwoord:

hJL heeft dit inderdaad niet als een knock-out criterium gesteld maar als een selectie criterium dat een relatieve waarde kent van 10% in het puntentotaal van de beoordeling van de selectiecriteria. Hiermee laat hJL zien dat zij een meerwaarde ziet in partijen die beschikken over deze vaardigheid aangezien dit wel degelijk een rol zal spelen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Selectiecriterium 6 – Social Return

Vraag:

In Selectiecriterium 6 lezen we dat onze maatschappelijke inzet beoordeeld wordt op impact, ambitie, meetbaarheid en tijdgebondenheid. Omdat deze begrippen open geformuleerd zijn en er geen scoringsmodel of ondergrens is benoemd, vragen wij u:

Kunt u toelichten op basis waarvan het beoordelingsteam bepaalt wat als ‘voldoende impactvol’ en ‘realistisch ambitieus’ wordt beschouwd? En hoe wordt hierbij geborgd dat aanbieders objectief en gelijkwaardig beoordeeld worden?

Antwoord:

HJL beoordeelt uw invulling naar de mate waarin deze daadwerkelijk impact maakt: Deze invulling levert daarbij zoveel mogelijk aantoonbare, positieve effecten op het gebied van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of ondersteuning van kwetsbare doelgroepen. Bijvoorbeeld: structurele werkplekken, stages, opleidingstrajecten of samenwerking met sociale ondernemingen. De onderbouwing hiervan is zo concreet mogelijk waarbij u dit aantoont doordat deze maatschappelijke inzet verder gaat dan de minimale wettelijke verplichtingen of gangbare praktijk in de sector (ambitieuw), daadwerkelijk wordt uitgevoerd (realistisch), deze invulling is voorzien van concrete indicatoren (aantallen personen, uren, werkzaamheden, of andere vormen)(meetbaar) en uitgezet in de tijd waarin dit plaatsvindt (tijdgebonden).

Alle ontvangen aanmeldingen en invulling voor dit onderwerp wordt beoordeeld door het beoordelingsteam en volgens de procedure als beschreven in de selectieleidraad. Het toekennen van de score door het beoordelingsteam vindt enkel plaats op basis van de onderbouwing zoals dat hier uiteen is gezet.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Onderaannemer en UEA

Vraag:

Leverancier heeft in deze fase onvoldoende zicht op de exacte inhoud van de aanbestedingsstukken in de gunningsfase en de eventuele inzet van een onderaannemer. In hoeverre is in deze fase verplicht de eventuele onderaannemers te melden en hiervoor een UEA formulier in te sturen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 19.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

VOIP

Vraag:

Met betrekking tot de kerncompetentie 3, VOIP: Gaat het om het implementeren en beheren van een compleet nieuwe VOIP oplossing en zo ja, welke kern- en randvoorwaarden stelt u aan de oplossing?
Indien het gaat om het integreren van een bestaande VOIP-omgeving in de werkplekomgeving, kunt u de details van de huidige tooling delen?

Antwoord:

Het betreft hier het implementeren en beheren van een VOIP integratie. Dit kan zowel een bestaande als een nieuwe VOIP-oplossing zijn. De randvoorwaarden zijn aangegeven in kerncompetentie 3. Verdere details over de omgeving van hJL worden in de gunningsfase verstrekt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
ISAE3000

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u deze ISAE verklaring verlangt? Kijkend naar de scope van activiteiten zijn wij van mening dat een combinatie van ISO27001 en SOC2 passender zijn. is het akkoord om deze te hanteren als bewijs van een kwalitatieve manier van werken die voldoet aan veiligheids- en vertrouwelijkheidsnomen, wat waarschijnlijk is wat u praktisch gezien zoekt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 4.1 pag. 21 beoordelingsaspect

Vraag:

Wordt ieder beoordelingsaspect apart gewaardeerd conform tabel 4? Of wordt de volledige beantwoording in zijn geheel gewaardeerd?

Antwoord:

Ieder beoordelingsaspect wordt afzonderlijk beoordeeld, waarna uiteindelijk voor het betreffende selectie criterium één totaalcijfer wordt toegekend.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Selectie leidraad ICT dienstverlening par. 4.1 pag. 21 beoordelingsaspecten bij de selectiecriteria

Vraag:

Inschrijver vindt het lastig een afweging te maken tussen de onderdelen die worden genoemd in de beoordelingsaspecten bij de selectiecriteria. Bijvoorbeeld in SC 1 en 2 en 4 lezen we het volgende aspect: "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)." Mocht de referentie van inschrijver hier niet volledig aan voldoen, bv omdat het significant meer gebruikers heeft, in welke mate wordt dan de waardering (tabel 4) naar beneden bijgesteld? Geldt hetzelfde indien er significant minder gebruikers zijn? En geldt hetzelfde indien het aantal gebruikers ca 700 is, de referentie wel een maatschappelijke, juridische organisatie is maar niet in het sociaal domein acteert?

Antwoord:

HJL gaat bij de beoordeling eerst in op de vergelijkbaarheid van de scope, daarna op de vergelijkbaarheid van de organisatie (referent) en tot slot de grootte van deze organisatie en de betreffende ICT afdeling. hJL baseert het totaaloordeel op in welke mate gegadigde aantoont dat de referentie vergelijkbare complexiteit kent als HJL en de geschetste scope.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 4.3.6 pag. 24 ISEA 3000 type 2 of gelijkwaardige verklaring

Vraag:

In Selectie criterium 5 vraagt u om een ISEA 3000 type 2 of gelijkwaardige verklaring. Dit soort verklaringen bevatten beveiligingsinformatie en zijn daarom confidentieel. Bent u akkoord met het alleen toesturen van het voorblad en de inhoudsopgave (waaruit de scope valt op te maken)? Het volledige rapport kan desgewenst op een later tijdstip ingezien worden.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 24.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 4.3.6 pag. 24 ISEA 3000 type 2 of gelijkwaardige verklaring

Vraag:

In Selectie criterium 5 vraagt u om een ISEA 3000 type 2 of gelijkwaardige verklaring. U vraagt hierbij om • Een kopie van het certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie. • Geldigheid van het certificaat op de

sluitingsdatum van de aanmeldingstermijn. Een dergelijke verklaring is echter geen certificaat maar een rapport met daarop niet een geldigheidsperiode in de toekomst maar de auditperiode (doorgaans 12 maanden) in het verleden waarover de verklaring is afgegeven. Bent u akkoord met het opleveren van verklaring over de laatst afgesloten meetperiode? Doorgaans maximaal 14 maanden (de meetperiode plus de tijd voor het opstellen van de verklaring) oud.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 24.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 4.3.6 pag. 24 ISEA 3000 type 2 of gelijkwaardige

Vraag:

In Selectie criterium 5 vraagt u om een ISEA 3000 type 2 of gelijkwaardige verklaring. Ziet u een ISAE-3402 type 2 verklaring (waarbij voor deze opdracht relevante componenten binnen de scope van de audit vallen) als gelijkwaardig?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 3.6.1 pag.17 Kerncompetentie 8

Vraag:

Mogen we bij kerncompetentie 8 ook een referentie opvoeren, waarbij er sprake is van de transitie van minimaal 400 werkplekken van de eigen IT-afdeling van een klant naar ons toe?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 3.6.1 pag. 16 Kerncompetentie 5

Vraag:

Bij kerncompetentie 5 vraagt u ook als onderdeel WAN uit terwijl u eerder in de leidraad aangeeft dat dit buiten de scope van deze aanbesteding valt. Kunt u dat toelichten, of het onderdeel WAN uit de kerncompetentie verwijderen?

Antwoord:

Het onderdeel WAN in kerncompetentie 5 heeft betrekking op het koppelvlak tussen WAN en LAN.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 2.8 pag. 11

Vraag:

Uw toelichting in 2.8 lijkt meer stappen of mogelijkheden tot vragen c.q. toelichting te bieden dan in de tabel onderaan in 2.8 staat vermeld. IN de tekst staat namelijk: "Na de dialoogrondes stelt hJL herziene aanbestedingsdocumenten ter beschikking aan de Inschrijvers. Inschrijvers worden vervolgens in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen en deze individueel toe te lichten in een gesprek. Na afronding van deze toelichtende gesprekken publiceert hJL een nota van inlichtingen waarin alle vragen en antwoorden met alle partijen worden gedeeld", deze extra vragenronde en toelichting ontbreekt in de tabel o.i. Daarnaast het verzoek om te controleren of de tijdsplanning klopt; deze is nu erg krap indien de geselecteerde inschrijvers op 17 november de definitieve stukken krijgen en op 27 november reeds een inschrijving dienen in te leveren.

Antwoord:

Hier is inderdaad een verschil opgetreden tussen de tekst en de planning. De tabel met de planning in de selectieleidraad is hierin leidend: Na de dialoogrondes worden de herziene aanbestedingsdocumenten opgesteld en worden de vragen uit de Nota van Inlichtingen beantwoord. Toelichtende gesprekken vinden pas plaats ná het indienen van de inschrijving en zijn uitsluitend bedoeld om de inschrijving nader toe te lichten. Zie de herziene selectieleidraad. Desalniettemin zal de uiteindelijke procedure worden beschreven in de gunningsleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 1.6 pag. 6 Startdatum

Vraag:

Is 1 januari 2026 als ingangsdatum wel haalbaar als u een concurrentiegericht dialoog voorziet binnen deze aanbesteding en de definitieve selectie pas op 17 oktober bekend is? Onze ervaring is dat een concurrentiegericht dialoog vaak minstens vier maanden tijd in beslag neemt.

Antwoord:

Een concurrentiegericht dialoog kan in verschillende mate van complexiteit worden uitgevoerd. Opdrachtgever is van mening dat dit op deze wijze, waarbij één dialoogronde is gepland, haalbaar is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 1.5 pag. 6 Geraamde transitiekosten

Vraag:

Zijn dit de geraamde transitiekosten voor de nieuwe dienstverlener of zijn hierin ook de kosten van hJL zelf en ook de huidige dienstverlener ook in mee geraamd?

Antwoord:

Dit betreffen alleen kosten voor de nieuwe dienstverlener. Zie tevens het antwoord op vraag 46 met betrekking tot de inhoud van deze kosten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 1.5 pag. 6 Investerings

Vraag:

Wat bedoelt u precies met de opmerking: Investerings ten behoeve van assets voor de dienstverlening zijn hier van uitgesloten?

Antwoord:

Daarmee bedoelt hJL dat opdrachtnemer enkel kosten voor de dienstverlening in rekening brengt. Kosten met betrekking tot eventuele hardware/licenties (anders dan end user devices) ziet hJL als investeringen in assets. Opdrachtnemer kan geen eenmalige kosten in rekening brengen voor deze investeringen in assets. Opdrachtnemer rekent enkel een maandelijks bedrag voor de dienstverlening aan hJL. Een exacte weergave en verdeling van kosten tussen hJL en opdrachtnemer zal in de gunningsfase worden gedeeld waarbij hJL zich het recht voorbehoudt om na de dialoog af te wijken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 1.4 pag. 5 Licenties van hJL

Vraag:

Welke licenties wilt u precies bewaken die in eigendom zijn van hJL?
Hiervoor gaf u aan dat er door ons een volledig nieuwe ICT-omgeving opgebouwd moest worden en dat alleen de end-user devices in eigendom blijven van hJL.

Antwoord:

De details hiervoor worden bekendgemaakt tijdens de gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 1.4 pag. 5 architectuurprincipes hJL

Vraag:

Aan welke architectuurprincipes van hJL moeten we precies voldoen?

Antwoord:

Deze worden tijdens de dialoofase verder toegelicht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par. 1.4 pag. 3 actieve monitoring etc.

Vraag:

U wenst actieve monitoring en opvolging van beveiligingsincidenten in co-sourcing. Betekent dit dat het hJL ook een 24*7 actieve beveiligingsorganisatie zelf heeft of wil gaan opbouwen?

Antwoord:

HJL heeft momenteel geen 24*7 actieve beveiligingsorganisatie en heeft de ambitie samen met de opdrachtnemer SIEM te ontwikkelen op een (voor Opdrachtgever) passende manier.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Selectieleidraad ICT dienstverlening par 1.4 pag. 3 servicedesk ondersteuning

Vraag:

In welke talen moet de skilled servicedesk ondersteuning bieden aan hJL?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Selectieleidraad ICT dienstverlening par 1.4 pag. 3 huidige dienstverlener

Vraag:

Kunt u aangeven wie de huidige dienstverlener is en wanneer de nieuw in te richten omgeving gerealiseerd moet zijn?

Antwoord:

Dit betreft de leverancier Cegeka. Zie voor de data de selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Selectieleidraad ICT dienstverlening par1.3 pag. 2

Vraag:

U wil graag een stabiele, veilige en toekomstbestendige ICT-omgeving met ruimte voor voortdurende innovatie. Kunt u aangeven hoe belangrijk deze voortdurende innovatie voor u is, want dan kan soms vanuit gebruikersoptiek niet ervaren worden als een stabiele ICT-omgeving? Wie bepaalt straks het tempo en de richting van deze voortdurende innovatie?

Antwoord:

Hier wordt in de gunningsfase verder op ingegaan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Selectiecriterium 5: ISAE 3000 type 2 verklaring

Vraag:

In de uitvraag wordt gevraagd om een ISAE 3000-certificering. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of een SOC 2 Type II-verklaring als gelijkwaardig wordt beschouwd en daarmee volstaat voor deze eis?

Antwoord:

In tabel 3 op pagina 20 is per abuis SOC vermeld. Dit betreft een omissie en dient ISAE 3000 Type 2 te zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

telefonieoplossingen en telefonie-netwerkoplossingen

Vraag:

In de selectieleidraad wordt telefonieoplossingen en telefonie-netwerkoplossingen expliciet buiten de scope van de opdracht geplaatst. Tegelijkertijd wordt in het kader van de referenties (referentie 3) wel verzocht om een referentie op dit vlak. Kunt u toelichten hoe dit verzoek zich verhoudt tot de aangegeven scope van de opdracht?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 55.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 4 Kerncompetentie 3

Vraag:

Bijlage 4, Kerncompetentie 3, vraagt om een referentie voor het implementeren en beheren van VoIP-integratie, terwijl paragraaf 1.4 van de selectieleidraad aangeeft dat het leveren en beheren van telefonieoplossingen en telefonie-netwerkoplossingen buiten de scope valt. Kunt u de precieze afbakening van verantwoordelijkheden m.b.t. integratie tussen deze twee aspecten verduidelijken aangezien VOIP een telefonieoplossing is?

Antwoord:

Voor het beschikbaar stellen van de VOIP oplossing maakt HJL gebruik van een SAAS applicatie en van een externe leverancier voor realisatie van de Bring Your Own Carrier (BYOC) oplossing. De gevraagde verantwoordelijkheid betreft de LAN integratie van WebRTC en SIP en de werkplekintegratie van de webclient (standaard en virtuele werkplek).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Selectieleidraad paragraaf 1.4

Vraag:

In Paragraaf 1.4 staat vermeld dat Telefonieoplossingen en telefonie-netwerkoplossingen buiten scope is terwijl in bijlage 4 kercompetentie 3 een referentie gevraagd wordt over het implementeren en beheren van VOIP Integratie. Vraag: Kunt U verduidelijken wat u hier precies bedoeld met Integratie?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 55.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Selectieleidraad 4.2

Vraag:

Wie van de leden van de beoordelingscommissie is verantwoordelijk voor privacy en security?

Antwoord:

Deze verantwoordelijkheid is niet specifiek bij één persoon van het beoordelingsteam belegd. Het beoordelingsteam stelt de score vast waarbij zij in voorkomend geval een beroep kan doen op de Adviseur Informatiebeveiliging voor nadere toelichting en duiding van ontvangen stukken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
58

Onderwerp:

4.3.6. Selectiecriteria 5

Vraag:

U vraagt hier een ISAE 3000 Type 2 verklaring of een gelijkwaardige verklaring. Beschouwd u een ISAE3402 verklaring samen met een ISO 27001 certificaat als gelijkwaardig?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Selectieleidraad, Bankgarantie, paragraaf 3.5.1. Pagina 14

Vraag:

Nakoming van de verplichtingen van leverancier is reeds gegarandeerd door het feit dat een zogenaamde 403-verklaring is gedeponeerd bij het Handelsregister. Mag hiermee worden volstaan in plaats van met het stellen van een bankgarantie?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 2 en 27.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Selectieleidraad, Selectie criterium 6 , paragraaf 4.3.7. Pagina 24

Vraag:

In deze paragraaf wordt een beantwoording gevraagd hoe de inschrijver social return invult/uitvoert en is niet gekoppeld aan een referentie. Ook hier wordt in de template van bijlage 5 wel een referentie gevraagd. Op welke wijze dient inschrijver dit selectie criterium te beantwoorden ?

Antwoord:

Zie hiertoe de herziene bijlage die bij deze NvI is gepubliceerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Selectieleidraad, Selectie criterium 5 , paragraaf 4.3.6. ,pagina 24

Vraag:

In deze paragraaf wordt gevraagd om een geldige ISAE 3000 type II-verklaring, opgesteld door een onafhankelijke instantie en niet gekoppeld aan een referentie. In de template van bijlage 5 wordt echter wél om een referentie gevraagd. Kunt u aangeven hoe de inschrijver dit criterium moet beantwoorden? Volstaat uitsluitend het aanleveren van een ISAE 3000-verklaring?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 24.

Zie de herziene selectieleidraad en bijlage 5.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Selectieleidraad, paragraaf 3.5.2.

Vraag:

Leverancier wordt vanuit de verzekeraar verplicht maximale bedragen op te nemen in plaats van minimale bedragen. Bent u bereid de bedragen te vervangen door: “Het verzekerde bedrag dient maximaal € 1.250.000,- per gebeurtenis te bedragen en maximaal € 2.500.000,- per verzekeringsjaar”?

Antwoord:

Nee, wanneer gegadigden een hoger bedrag verzekerd hebben is dit ook toegestaan. Het door u verzekerde maximumbedrag betreft dus minimaal de in 3.5.2. vermelde waarde te betreffen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Selectieleidraad, paragraaf 2.6

Vraag:

Indien bewijsmiddelen, zoals een verzekeringscertificaat, niet in het Nederlands beschikbaar is, maar slechts in het Engels, mag leverancier het Engelstalige bewijsstuk indienen?

Antwoord:

Dat is akkoord, mits er ook een Nederlandse vertaling wordt aangeleverd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Selectieleidraad - Omschrijving en scope van de opdracht 1.4

Vraag:

Bij werkplekbeheer en samenwerkingstools staat onder andere het beheer van MS Teams, Sharepoint en aanverwante tools. Wordt hiermee bedoeld het technische beheer of het functionele beheer?

Antwoord:

Technisch beheer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Selectieleidraad - Omschrijving en scope van de opdracht 1.4

Vraag:

De scope items uit de Selectieleidraad (1.4): IAM, data-infrastructuur, applicatiekoppelingen en technisch applicatiebeheer komen niet terug in de referenties of selectiecriteria. Beschouwd HJL ieder van deze diensten mogelijk als een onderdeel van een van de uitgevraagde kerncompetenties of selectiecriteria? Zo ja, kunt u aangeven onder welke kerncompetentie of selectie criterium.

Antwoord:

Niet voor ieder onderdeel van de scope wordt een kerncompetentie of selectie criterium gesteld. Dit zal nader worden omschreven in de gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 5 - Selectiecriteria 1-2-4

Vraag:

We contateren een verschil tussen de aantallen gebruikers tussen de kerncompetenties (>400) en de selectiecriteria (circa 700). Kunt u toelichten

waarom u dit verschil hanteert?

Antwoord:

De aantallen zoals gegeven in de kerncompetenties betreffen de minimale eis. In het geval van de selectiecriteria wordt beoordeeld naar de mate van vergelijkbaarheid waarbij momenteel wordt uitgegaan van 700 stuks.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 5 - Selectiecriteria 1-2-4

Vraag:

"Ter voorkoming van interpretatieverschillen: hoe zou een referentie met ~400 gebruikers binnen het bedoelde (maatschappelijke, juridische organisaties in het sociale) domein zich in de beoordeling verhouden tot een referentie met ~1.000 gebruikers in een ander domein?

Wij vragen deze toelichting zodat we een referentie kunnen selecteren die het beste aansluit bij de beoordelingssystematiek en de in Bijlage 5 - Referentieformulier selectiecriteria gevraagde onderbouwing."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 37.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 4 - Kerncompetentie 5

Vraag:

In deze kerncompetentie staat dezelfde toelichting/introductie (mbt hybride cloud) als bij kerncompetentie 4; had hier een andere tekst moeten staan?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Bijlage 7 - Techniek

Vraag:

Is de wens van HJL dat aanbieder ook fungeert als regie-voerder voor deze ketenpartners?

Antwoord:

Graag verwijst hJL naar de scopebeschrijving onder 1.4 van de Selectieleidraad. hJL hanteert deze term niet in bijlage 7.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Bijlage 7 - Techniek

Vraag:
Hoeveel ketenpartners heeft HJL en op welke gebieden?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 69.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op: 8 sep 2025

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Bijlage 7 - Techniek - Clients (pag 7)

Vraag:
Heeft HJL ook nog ketenpartners voor functioneel applicatiebeheer of wordt het functioneel beheer volledig uitgevoerd door HJL?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 69.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 7 - Historie calls en incidenten (pag 6)

Vraag:

Wordt er ook gebruik gemaakt van zogenaamde 'standaard wijzigingen'? Zo ja, maken deze dan op dit moment ook onderdeel uit van de genoemde 300 incidenten en 160 niet-standaard wijzigingen?

Antwoord:

Het ligt in de lijn der verwachting dat gewerkt zal worden met "standaard wijzigingen". De definitie en aantallen hiervan worden in de gunningsfase verder bekend gemaakt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT-Dienstverlening

Beantwoord op:

8 sep 2025