

Marktconsultatie

**Digitalisering detentieprocessen ten behoeve van
de Dienst Justitiële Inrichtingen**

**Kenmerk: IUC DJI/INKEA/JW/2021-7
Datum: 03 mei 2021**

Inleiding

De organisatie

De Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) zorgt namens de Minister van Justitie en Veiligheid voor de uitvoer van straffen en vrijheidsbenemende maatregelen, die na uitspraak van een rechter zijn opgelegd. Met 38 vestigingen verspreid over het land en zo'n 13.000 medewerkers is DJI één van de grootste organisaties van Nederland. Jaarlijks herbergt DJI voor korte of langere tijd zo'n 37.000 justitiabelen; 8.000 tot 9.000 op enig moment.

Meer informatie over DJI: <https://www.dji.nl>.

Onderwerp consultatie

Deze consultatie is door het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) opgesteld om (meer) informatie te verkrijgen met betrekking tot oplossingen (en hun functionaliteiten) voor de digitalisering van het detentieproces ten behoeve van de medewerkers alsook de justitiabelen (justitiabelen is de verzameling van alle personen waarvan de zorgplicht aan DJI is toevertrouwd), als voorbereiding voor een mogelijk op te starten (Europese) aanbesteding.

Iedere marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de consultatie kan deelnemen.

In de periode van 03 mei 2021 tot en met 31 mei 2021 zou het IUC DJI graag van uw kennis en ervaring gebruik willen maken.

De vragen die het IUC DJI heeft met betrekking tot digitalisering van detentieprocessen zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

Het doel van een consultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en in het marktaanbod;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;
- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het meest geschikt is voor het mogelijk aan te besteden onderwerp;
- het toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen.

De specifieke doelen die het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) wil bereiken met deze consultatie zijn opgenomen in hoofdstuk 1.

Opbouw van dit document:

Hoofdstuk 1: beschrijft de consultatie.

Hoofdstuk 2: bevat informatie en indieningsinstructies omtrent de consultatieprocedure.

Hoofdstuk 3: de consultatievragen.

Bijlage A: uitgangspunten en randvoorwaarden consultatie.

1. De consultatie

De afgelopen jaren heeft DJI in enkele inrichtingen ervaring opgedaan met de digitalisering van de detentieprocessen. Justitiabelen kunnen in die inrichtingen zelf zaken digitaal invoeren en raadplegen, waardoor medewerkers meer tijd krijgen voor de begeleiding en bejegening van justitiabelen. Processen die nu veelal nog op papier worden afgehandeld kunnen digitaal efficiënter en soepeler verlopen. In klinieken en jeugdinrichtingen kan het gebruik van digitale hulpmiddelen met name pedagogische en re-integratie doelen dienen.

In enkele inrichtingen is een concept beproefd met tablets waarop justitiabelen onder andere deze functies hebben:

- digitale formulieren voor bijvoorbeeld het aanvragen van afspraken met de casemanager of kapper;
- gereguleerd internet, dit betekent dat alleen toegestane websites beschikbaar zijn en dat alle communicatiemogelijkheden hierop zijn geblokkeerd;
- bezoek plannen;
- boodschappen bestellen;
- opvragen saldo rekening courant;
- lezen van tijdschriften.

Medewerkers hebben, in hun eigen werkomgeving, functionaliteiten om de ingediende aanvragen en verzoeken af te handelen.

In enkele andere inrichtingen gebruiken justitiabelen zuilen om bezoek te plannen en boodschappen te bestellen.

In de inrichtingen bestaan veel ideeën over andere functies die door justitiabelen digitaal kunnen worden gebruikt en die kunnen bijdragen aan de verdere digitalisering van de detentieprocessen waaronder ook zinvolle dagbesteding, behandeling en onderwijs.

De ervaring die tot nu toe is opgedaan, heeft geleid tot de conclusie dat DJI de detentieprocessen verder wil gaan digitaliseren. Daarom wordt geanalyseerd of/hoe de bestaande concepten landelijk kunnen worden geïmplementeerd, maar nadrukkelijk wordt ook naar marktpartijen gekeken. Met deze marktconsultatie hoopt DJI inzicht te krijgen in de beschikbare oplossingen van marktpartijen.

Gegeven de verschillende doelgroepen die worden bediend (diverse medewerkersgroepen van DJI en diverse groepen justitiabelen waaronder langgestrafte volwassenen, jeugdigen en patiënten in de klinieken) is ook van belang op welke wijze functionaliteit geconfigureerd kan worden. Hierbij valt te denken aan:

- het niet tonen van bepaalde artikelen in een boodschappenapp op basis van leeftijd of religie;
- het kunnen aanpassen van de taal in de oplossing; én
- het kunnen uitschakelen van bepaalde functionaliteit voor een hele groep.

Omgeving

In verband met de veiligheid is binnen DJI een apart domein ingericht voor de ICT-functies voor de justitiabelen (het zogenaamde justitiabelen-domein), apart van het medewerkersdomein. De bedoeling is dat binnen het justitiabele domein een omgeving c.q. platform komt te draaien waarbinnen de verschillende ICT-functies worden aangeboden.

De verzoeken/aanvragen die justitiabelen indienen, moeten worden gesynchroniseerd naar het medewerker-domein. In dit medewerker-domein wordt momenteel een nieuwe basisvoorziening gerealiseerd. In deze basisvoorziening worden alle gegevens van de justitiabelen vastgelegd ten aanzien van verblijf, incidenten etc.

Het heeft sterk de voorkeur dat de medewerkers in deze voorziening ook de door de justitiabelen ingediende verzoeken/aanvragen kunnen afhandelen en dat de informatie in deze oplossing de autorisaties van het account van de justitiabele bepaalt.

Een deel van de vragen gaat dan ook over het synchroniseren van de gegevens tussen het justitiabele domein en het medewerkersdomein en het beschikbaar maken van de

gegevens in deze basisvoorziening op mobiele apparaten voor de medewerkers, zodat zij ter plekke zaken kunnen opzoeken zonder eerst terug te hoeven naar hun werkplek. Daarnaast moet het ook mogelijk zijn om beantwoording van verzoeken terug te synchroniseren van het medewerker-domein naar het justitiabelen-domein.

Voor de bestellingen van boodschappen geldt dat deze gesynchroniseerd moeten worden naar het backoffice systeem van de vijf verschillende distributiecentra.

Doel consultatie

Op basis van het gestelde in deze consultatie wil DJI graag weten welke functionaliteiten beschikbaar zijn, in de breedste zin van het woord. DJI is hierbij ook op zoek naar nieuwe (innovatieve) toepassingen en mogelijkheden. Hierbij kan ook worden gedacht aan functionaliteit waarbij voor het gebruik door een justitiabele betaald moet worden.

2. Procedure consultatie

Door deelname aan deze consultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de uitgangspunten en randvoorwaarden zoals opgenomen in bijlage A.

2.1 Planning

Voor deze consultatie houdt het IUC DJI onderstaande planning aan:

Activiteit	Uiterste datum
Versturen consultatie	03 mei 2021
Uiterste datum voor het indienen van vragen	13 mei 2021, vóór 15:00 uur
Beantwoordingen van vragen (nota van inlichtingen)	20 mei 2021
Uiterste datum indienen reactie consultatie	31 mei 2021
Planning gesprekken*	Week 26, 2021

* deelnemers worden vroegtijdig geïnformeerd over onder meer de inhoud, plaats, datum en tijd.

Aan bovenstaande planning kunt u geen rechten ontleen. Het IUC DJI kan deze planning tussentijds aanpassen indien daar aanleiding toe bestaat. De planning is derhalve indicatief, waarbij de zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

2.2 Inlichtingen

Indien het consultatiedocument leidt tot vragen en/of onduidelijkheid wordt u de gelegenheid gegeven om vragen te stellen. Uw vragen en/of opmerkingen kunt u uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via de 'Berichtenmodule' in onderhavig onderwerp op TenderNed indienen.

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum zal de nota van inlichtingen met de beantwoording op de vragen gepubliceerd worden op www.tenderned.nl. De ingediende vragen worden door het IUC DJI geanonimiseerd opgenomen in de nota van inlichtingen.

De contactpersoon bij het IUC DJI is mevrouw J. Waterreus, correspondentie vindt plaats via de 'Berichtenmodule' van TenderNed.

2.3 Indienen reactie consultatie

Deelnemers worden gevraagd de antwoorden op de in hoofdstuk 3 opgenomen vragen in te dienen op TenderNed via de 'Berichtenmodule'. U wordt verzocht uw reactie uiterlijk op de in de planning opgenomen datum in te dienen.

Op basis van de toegezonden informatie zal het projectteam van DJI een aantal deelnemers selecteren aan wie gevraagd wordt om een presentatie te houden. Het IUC DJI is uitdrukkelijk niet verplicht iedere deelnemer voor een nadere toelichting uit te nodigen, danwel een opgaaf van reden te geven waarom een deelnemer wel of niet is geselecteerd.

Zodra de deelnemers zijn geselecteerd wil het projectteam van DJI dat de deelnemers een presentatie houden over hun mogelijke oplossing, welke zo goed als mogelijk aansluit bij de gestelde vragen, met betrekking tot digitalisering van het detentieproces. Op het moment dat de presentaties worden georganiseerd met de deelnemer(s) zal het IUC DJI de geldende coronamaatregelen in acht nemen.

3. Vragen

Functionele vragen

1. Welke apps/functionele mogelijkheden biedt u aan op het platform voor digitalisering van de detentieprocessen waaronder ook zinvolle dagbesteding, behandeling en/of onderwijs? Graag per app/module/ICT-functie een uitgebreide omschrijving en indien mogelijk schermvoorbeelden toevoegen en aangeven of de functionaliteit voor justitiabelen, medewerkers of mogelijk ook ketenpartners kan worden ingezet.
2. Welke aanpassingen/aanvullingen in de functionaliteit staan er gepland voor de komende 2 jaar?
3. Kunt u een beschrijving geven van de omgeving (c.q. platform) die u aanbiedt? Uit welke componenten bestaat deze?
4. Kan de functionaliteit waarbij interactie nodig is tussen justitiabelen en medewerkers van DJI in samenhang met applicaties van DJI worden gebruikt? Is er een mogelijkheid om gegevens te ontvangen van en te versturen naar applicaties van DJI (in het medewerker-domein)?
5. Welke mogelijkheden voor configuratie zijn er? Is het eenvoudig mogelijk om justitiabelen van een bepaalde afdeling of in een bepaald regime bepaalde functionaliteit niet of beperkt te bieden? Is het mogelijk om op basis van locatie (bepaald deel van een inrichting) bepaalde functionaliteit uit te schakelen en zo ja wat is hiervoor nodig?
6. Op welke apparaten (mobiele en niet-mobiele apparaten) kan de functionaliteit worden aangeboden aan de gebruikers (justitiabelen)?
7. Wat kunt u betekenen voor het ontsluiten van informatie in het medewerker-domein op mobiele apparaten? Aan welke eisen moet deze omgeving en voorziening voldoen om dit mogelijk te maken?
8. Kunt u de apparaten voor justitiabelen en/of medewerkers leveren? Zo ja: welke, en welke extra fysieke en/of logische beveiliging hebben deze? Hoe vaak moeten mobiele apparaten worden opgeladen?
9. Ondersteunt de omgeving met de apps meerdere zelf in te stellen talen? Zo ja, welke talen biedt u aan?
10. Zijn er specifieke voorzieningen/functionaliteiten voor laaggeletterde en licht verstandelijk beperkte justitiabelen? Of op welke manier is hiermee rekening gehouden in de modules?
11. Indien de omgeving een mogelijkheid biedt om internetsites aan te bieden, wordt er gewerkt met een white- en/of blacklist? Op welke wijze komen sites op deze lijsten? Is het mogelijk op afhankelijk van de gebruiker communicatiefunctie (chats, mail) wel of niet te blokkeren?

Niet-functionele vragen

1. DJI beschouwt justitiabelen voor gebruik van ICT als bijzondere doelgroep. Geïdentificeerde risico's zijn uitbreken, doorbreken, inbreken wat o.a. kan leiden tot ongeoorloofd gebruik, bijvoorbeeld voor voortgezet crimineel handelen. DJI hanteert in de technische en applicatieve laag een strikte logische scheiding tussen ICT voor justitiabelen vs ICT voor medewerkers. Hoe ondersteunt de oplossing een maximale scheiding in de technische en applicatie-laag tegenover maximale aansluiting in ondersteuning van de processen in het gebruik?

2. Op welke manier worden accounts voor de justitiabelen aangemaakt? Hoe kan dit proces worden aangestuurd op basis van gegevens afkomstig uit het medewerkerdomein? Welke rollen zijn daarbij mogelijk?
3. Is het mogelijk om te monitoren welke justitabelenaccounts op welk apparaat inloggen? En hoe wordt dat zichtbaar gemaakt in rapportages tijdens en na gebruik?
4. Welke mogelijkheden zijn er om te voorkomen en/of te signaleren dat een account gelijktijdig op 2 verschillende apparaten inlogt?
5. In welke mate wordt gebruik van modules bijgehouden? En op welke manier kan deze informatie worden ingezien?
6. Welke vormen van monitoring biedt de omgeving, zowel vanuit het standpunt van veiligheid als vanuit het standpunt voor re-integratie en motivatie van justitiabelen? Op welke manieren is deze monitoring beschikbaar? Is het mogelijk alarmeren te definiëren voor bepaalde gebeurtenissen?
7. Welke beveiligingsvoorzieningen zijn in de omgeving beschikbaar (bijv. het afschermen van (delen) van websites)?
8. Is het mogelijk op apps van derden aan te bieden via uw aangeboden omgeving? Zo ja aan welke eisen moeten deze voldoen?
9. Kan de omgeving inhouse bij DJI worden gehost of is het een cloud-oplossing/oplossing die in huis bij de leverancier draait? Indien inhouse hosting mogelijk is met hoeveel servers moeten we dan rekening houden? En hoe toekomstvast is deze oplossing in uw visie voor uw oplossing?
10. Op welke wijze biedt u de mogelijkheid om de bepaalde functionaliteit voor een specifiek apparaat of een groep van apparaten per direct uit te schakelen?
11. Op welke wijze biedt u de mogelijkheid om een apparaat vanaf afstand uit te zetten?
12. Op welke wijze biedt u de mogelijkheid om een apparaat vanaf afstand over te nemen?
13. Op welke wijze biedt u de mogelijkheid om vanaf afstand mee te kijken op een apparaat?
14. Op welke wijze biedt de omgeving een zogenaamde "rode knop" waarmee de hele omgeving down gebracht kan worden?
15. Op welke manier wordt data vanuit deze omgeving in de medewerkersomgeving aangeboden? Met andere woorden welke interfaces zijn er beschikbaar voor de omgeving?
16. Welke soort van draadloze verbindingen kunnen worden gebruikt bij mobiele devices?
17. Heeft u een referentie architectuur en/of portfoliobeschrijving en of roadmap voor de oplossing?:
 - Hebben onderdelen van de oplossing/portfolio een service georiënteerde opzet? Dus een modulaire opzet met 'losse' koppeling tussen modules (verschillende onderdelen die via als service beschikbaar gestelde API's, met elkaar interacteren)?
 - In hoeverre zijn functionaliteiten configureerbaar voor kant en klaar gebruik zonder maatwerk?
 - Hoe voert de leverancier life cycle management over het portfolio?
18. Uitgangspunt vanuit onze toegang architectuur is Single Sign On en federatieve toegang (SAML of eventueel OIDConnect):
 - Op welke wijze ondersteunt de oplossing / het productportfolio Single Sign On?

- Op welke wijze kunnen de toepassingen van leverancier voor authenticatie van gebruikers gebruik maken van verschillende identiteitsbronnen vanuit een IAM oplossing?
 - Op welke wijze kan autorisatie in de toepassingen worden ingericht op basis van ABAC (attribuut gebaseerd) of RBAC (rol gebaseerd)?
 - Heeft de leverancier remote toegang nodig? Zo ja, op welke wijze vindt dit plaats?
 - Welke mogelijkheden zijn er voor MFA en eventueel identificatie op basis van biometrie, met name vingerafdruk?
19. DJI wenst dat functionaliteit zoveel als mogelijk via een browser gebruikt kan worden (zero footprint cliënt).
- In hoeverre sluit dit aan bij de oplossingen van de leverancier?
 - Welke eisen worden gesteld aan eindgebruikers devices?
 - Welke open standaarden gebruikt de oplossing?
20. Op welke wijze zijn bewaartermijnen voor de gegevens in de systemen configureerbaar?
21. Welke mogelijkheden zijn er met koppeling van (onderdelen van) de oplossing naar een SIEM systeem voor signalering? En welke ervaring is daarmee opgedaan?
22. In onze inrichtingen zijn de werkprocessen niet volledig uniform. Is het mogelijk uw oplossing voor iedere inrichting met kleine verschillen te configureren?

Vragen over de dienstverlening

1. Is het mogelijk om een deel van de functionele mogelijkheden/modules af te nemen of is het een "one-package"-deal? Is er een minimale combinatie die afgenomen moet worden?
2. Welke mogelijkheid biedt u om alleen de apps/modules af te nemen (zonder de omgeving/platform)?
3. Hoe ziet uw kostprijsmodel er uit? Wordt betaald per (gelijktijdige) gebruiker? Per module/app? Is er een eenmalige aanschafprijs? Zijn er staffels? Kunt u een grove schatting geven van de prijs van de componenten van uw oplossing (software, modules, devices, service, onderhoud, etc.)
4. Bij hoeveel én wat voor soort opdrachtgevers draait uw oplossing? Hoe lang draait deze daar al?
5. Welke andere standaardoplossingen biedt u als leverancier voor wat voor soort opdrachtgevers?
6. Hoe vindt beheer/onderhoud plaats op de servers? Is er downtime en zo ja hoe lang duurt dit en hoe vaak is dit nodig?
7. Hoe vindt beheer/onderhoud plaats op de apparaten? Is er downtime en zo ja hoe lang duurt dit en hoe vaak is dit nodig? Zijn deze updates te plannen door beheerders en/of de gebruikers van het apparaat?
8. Hoe vaak komt er een update/beheerrelease uit? Hoe wordt deze geïnstalleerd?
9. Welke vormen van beheer en onderhoud biedt u aan? Welke kosten zijn hier aan verbonden?
10. Welke penetratietesten zijn er uitgevoerd door een externe partij en staan er nog issues open uit deze testen?