

Marktconsultatie

ICT-oplossing voor In-Made productiebedrijven DJI

Ter ondersteuning van o.a. marketing, acquisitie, verkoop en relatiebeheer.

Kenmerk: IUC DJI/IENEA/JW/2024-1

Datum: 05 februari 2024

Inleiding

Deze consultatie is in het leven geroepen om meer informatie te verkrijgen over mogelijke ICT-oplossingen ter ondersteuning van de 'In-Made' productiebedrijven van DJI, voor een mogelijk op te starten (Europese) aanbesteding voor een CRM-systeem (Customer Relation Management)

Het doel van de 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.

De organisatie

DJI zorgt namens de Minister van Justitie en Veiligheid voor de tenuitvoerlegging 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.

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

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

Werken in detentie als gedetineerde onder toezicht van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI): In-Made maakt het mogelijk.

Het doel van arbeid in detentie is primair gekoppeld aan de doelen van DJI: insluiten, herstellen en voorkomen. Een continue en bij voorkeur volwaardig aanbod van arbeid in het penitentiair dagprogramma gericht op detentie én re-integratie is hierin een cruciaal onderdeel. De gezamenlijke aanpak van arbeid -In-Made- is behoud en ontwikkeling van volwaardig en evenwichtig werkaanbod voor gedetineerden, gericht op de realisatie van de DJI-doelen: het werken en aanleren van werknemersvaardigheden. De gezamenlijke aanpak van re-integratie -Ex-Made- is de ontwikkeling van volwaardig praktijkgericht leren en opleiden tijdens detentie met perspectief op succesvolle re-integratie na detentie.

Wat is In-Made?

Gedetineerden in Nederland werken in de gevangenis bij *In-Made*. De naam In-Made, een knipoog naar het Engelse "inmate", is een verwijzing naar productiewerk in de gevangenis. In-Made is de verzamelnaam van de 30 samenwerkende penitentiaire productiebedrijven in Nederland en de serviceorganisatie In-Made onder het hoofdkantoor van DJI. In de productiebedrijven werken gedetineerden 20 uur per week. In-Made wordt vormgegeven door een (franchise) formule en In-Made is tevens de merknaam voor de producten van de penitentiaire arbeid. Kern van de formule is het collectieve belang van In-Made als sterk merk en uniform gezicht naar de markt, teneinde betere resultaten te behalen.

Ex-Made is de verzamelnaam van alle activiteiten van het gevangeniswezen waarmee gedetineerden tijdens de laatste fase van de detentie begeleid worden naar een werkplek. Onder Ex-Made vallen de activiteiten binnen de arbeid die gericht zijn op scholing en arbeidstoeleiding en de arbeidsgerichte activiteiten buiten de muren van de PI tijdens het laatste deel van de straf.

Serviceorganisatie In-Made

De Serviceorganisatie In-Made is verantwoordelijk voor de centrale ondersteuning van de productiebedrijven en is landelijke procesverantwoordelijk voor gedetineerdenarbeid. De komende jaren vraagt het uniformeren en professionaliseren van de arbeidsprocessen nog de nodige inzet en energie. Ook werkt de Serviceorganisatie samen met de productiebedrijven aan het versterken van het verhaal van arbeid in detentie. Dit is ook een taak die de Serviceorganisatie heeft meegekregen vanuit de Divisiedirectie GW/VB (Gevangeniswezen/Vreemdelingenbewaring): "We moeten kunnen aantonen dat we ons geld nuttig besteden en dat de inzet op arbeid in detentie loont, tijdens en na detentie." Om hieraan te werken zetten de productiebedrijven in op de volgende processen:

1. Klantproces: het vinden en behouden van klanten, de matching met productiebedrijven;
2. Interne proces: planning, monitoring en verantwoording over het arbeids- en productieproces;
3. Gedetineerdenproces: ondersteuning gedetineerden in de ontwikkeling van werk- en opleidingsservaring;
4. Ondersteunend proces: toetsing in hoeverre de doelstellingen van de productiebedrijven worden gerealiseerd, zodat dit via de Planning- & Control cyclus kan worden gemonitord.

De aantallen gebruikers kunnen per module, per productiebedrijf en per vestiging sterk uiteenlopen. Voor CRM wordt het aantal gebruikers geschat op 50.

Specialisaties van In-Made

De 30 productiebedrijven zijn ieder aparte (penitentiare productie)bedrijven met eigen specialisaties in productie en vakarbeid en leveren daarmee ook deels andere (half)producten en/of diensten. Zowel de producten als de diensten kunnen standaardproducten/-diensten zijn of klant- en/of order-specifiek.

1. Handmatige productie

Ongeveer 70% van alle beschikbare werkplekken en urencapaciteit van penitentiare arbeid in de 30 productiebedrijven van In-Made bestaat uit *handmatige productie* met een kort cyclisch karakter, een korte inwerktijd en een laag afbreukrisico.

Deze werkvorm sluit aan bij het *primaire doel* van penitentiare arbeid:

- een zinvolle invulling van het penitentiare dagprogramma;
- het zorgen voor een dagstructuur/ritme/planning.

2. Vakarbeid:

Deze werkvorm biedt breed perspectief voor de arbeidsmarkt na detentie. De vraag naar vakkrachten is onverminderd groot. Aangeleerde competenties zijn breed inzetbaar in meerdere functies waardoor gedetineerden een betere aansluiting vinden bij re-integratie.

- Wasserijen, winkels & facilitaire werkzaamheden;
- Machinale Textielbewerking;
- Machinale Houtbewerking;
- Metaalbewerking, Lassen & Coating;
- Hoogwaardige assemblage/productie.

Doel van deze marktconsultatie

In-Made overweegt in eerste instantie de inzet van een ICT-oplossing voor de productiebedrijven van DJI ter ondersteuning van marketing, acquisitie en relatiebeheer. Deze marktconsultatie is daar primair op gericht.

Op langere termijn bestaat er de wens deze ICT-oplossing door te ontwikkelen voor ondersteuning van productieplanning, productie, voorraadbeheer, calculatie, inkoop en urenregistratie, dan wel te koppelen aan één of meerdere ICT-oplossingen die deze ondersteuning kunnen afdekken.

Om te onderzoeken wat de markt te bieden heeft, doet In-Made deze marktconsultatie. Het gaat daarbij zowel over de ICT-oplossing, als om diensten voor inrichting, implementatie, onderhoud en beheer van die oplossing.

2. Procedure consultatie

Iedere marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de consultatie kan deelnemen. De vragen die het IUC DJI heeft over mogelijke ICT-oplossingen ter ondersteuning van de 'In-Made' productiebedrijven van DJI zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

De deelnemende marktpartij gaat, bij deelname aan deze consultatie, onvoorwaardelijk akkoord met de uitgangspunten en randvoorwaarden zoals opgenomen in bijlage A.

Het IUC DJI houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties deelnemers uit te nodigen om (mondeling) een aanvullende toelichting te geven op ingestuurde informatie. Dit kan middels een plenaire sessie of op basis van individuele gesprekken in de vorm van een presentatie en/of aanvullende vragen.

Het IUC DJI is uitdrukkelijk niet verplicht iedere deelnemer voor een nadere toelichting uit te nodigen, dan wel een opgaaf van reden te geven waarom een partij wel of niet is geselecteerd.

2.1 Planning

Voor deze consultatie houdt het IUC DJI onderstaande planning aan. Het IUC DJI kan deze planning tussentijds aanpassen indien daar aanleiding toe bestaat. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Activiteit	Uiterlijke datum
Versturen consultatie	05 februari 2024
Uiterste datum voor het indienen van vragen	12 februari 2024, vóór 13:00 uur
Beantwoording van vragen (nota van inlichtingen)	16 februari 2024
Uiterste datum indienen reactie consultatie	26 februari 2024
Planning gesprekken*	In nader overleg, wel zsm na ontvangen reacties op de consultatie

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

2.2 Inlichtingen

Indien dit consultatiedocument leidt tot vragen en/of onduidelijkheid wordt 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 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.

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

2.3 Indienen informatie

Deelnemers worden gevraagd de antwoorden op de in hoofdstuk 3 opgenomen vragen in te dienen op TenderNed via de 'Berichtenmodule'. Deze reacties dienen uiterlijk op de in de planning opgenomen datum te zijn ontvangen door het IUC DJI.

3. Vragen

Deelnemers worden gevraagd de volgende vragen te beantwoorden:

1. Algemeen

- a. Geef een algemene toelichting op de functionaliteiten in de applicatie.
- b. Geef een algemene toelichting op de diensten die u aanbiedt voor inrichting en implementatie.
- c. Geef een algemene toelichting op de ondersteuningsdienstverlening bij de applicatie voor onderhoud en beheer.
- d. Is er een ondersteuningsteam (1^e- en 2^e-lijns) dat bereikbaar is in de Nederlandse tijdzone?
- e. Is de applicatie minimaal in de Nederlandse taal beschikbaar?
- f. Zijn de diensten minimaal in de Nederlandse taal af te nemen?
- g. Kent de applicatie beperkingen voor bepaalde branches en zo ja, licht deze toe?
- h. Welk type (productie) organisaties gebruiken de applicatie zoal en bij welke klanten draait het momenteel?
- i. Is de applicatie een "Customer Off The Shelf" oplossing, met voldoende flexibiliteit qua inrichting, waarin op een generieke wijze kan worden voorzien in de gevraagde functionaliteiten?
- j. Kan de applicatie in modules, los van elkaar, worden geïmplementeerd?
- k. Hoe verloopt een implementatietraject?
- l. Wat is de flexibiliteit in inrichten van de UI (dashboards) per rol en waarmee moet rekening worden gehouden bij gebruik van die flexibiliteit?
- m. Is de applicatie een 'Cloud' gebaseerde oplossing en/of een 'On-premise' oplossing?
- n. Is de applicatie ook (beveiligd) op afstand toegankelijk via mobiele middelen (laptop en/of tablet en/of telefoon)?
- o. Kunt u een grove indicatie geven van de doorlooptijd voor configuratie en implementatie?
- p. Wat is de kostenstructuur voor aankoop, implementatie, licentie, onderhoud, ondersteuning en beheer?
- q. Wat is een vrijblijvende grove inschatting van de eenmalige kosten en de terugkerende kosten per gebruiker?

2. CRM

- a. Kunnen in de applicatie prospects duidelijk apart worden gehouden van, en pas later worden doorgezet tot een klant (debiteuren en crediteuren)?
- b. Kunnen in de applicatie daarnaast ook apart de leveranciers van onze productiebedrijven in beeld worden gehouden?
- c. Welke mogelijkheden biedt de applicatie ter ondersteuning van verkoop (o.a. vergroten aantal aan prospect en klanten in relatie tot bestaande/oude klanten)?
- d. Op welke wijze kan in de applicatie worden gedifferentieerd in bijvoorbeeld land/regio/productiebedrijf/werkzaamheid en andere gegevens?
- e. Welke mogelijkheden biedt de applicatie op gebied van AI in ondersteuning van verkoop en inkoop?
- f. Ondersteunt de applicatie ook een omnichannel werkwijze?
- g. Is een 360 graden klantbeeld mogelijk in de applicatie?
- h. Welke mogelijkheden biedt de applicatie voor het doorzoeken van klantgegevens en daaraan gerelateerde ordergegevens?
- i. Is er een klantportaal/inlog mogelijk voor klanten of onze productielocaties?
- j. Welke mogelijkheden zijn er als we kijken naar een offerte volgsysteem (offerte – order – levering – factuur)?
- k. In hoeverre is de applicatie te koppelen aan social media (o.a. LinkedIn), om o.a. de actualiteit van klantgegevens te blijven optimaliseren en de lead generatie te vergroten?

- l. Welke mogelijkheden biedt de applicatie tot het registreren van contactmomenten met zowel de interne- als externe klanten?
 - m. Welke mogelijkheden biedt de applicatie voor het agenderen/attenderen op (het plannen van) contactmomenten, leadopvolging, offerte, productieopvolging?
 - n. Welke mogelijkheden biedt de applicatie tot het registreren en uitvoeren van marketing campagnes?
 - o. Kent het programma zone indeling op basis van woonplaats gemeente provincie of zelf te benoemen regio's?
 - p. Welke inzichten kan de applicatie bieden als we kijken naar lead times/orderstatus?
 - q. Welke type data kunnen worden vastgelegd in de applicatie los van de CRM-gerelateerd data (voor productie, voorraad, ...)?
 - r. Welke mogelijkheden biedt de applicatie om rapportages te genereren op het gebied van sales (percentage gescoorde/gemiste offertes, redenen daarvoor, dit per klant-/productgroep)?
 - s. Welke mogelijkheden biedt de applicatie in het maken van sales-analyses en/of tonen/aangeven van patronen in de sales-gegevens?
 - t. Welke mogelijkheden biedt de applicatie op het gebied van dashboarding per functiegroep, per productiebedrijf of per individuele medewerker?
3. **Productieplanning, productie, voorraadbeheer, calculatie en urenregistratie**
 - a. Biedt de applicatie ook functionaliteit ter ondersteuning van productieplanning, en zo ja, geef daarvan een beschrijving?
 - b. Biedt de applicatie ook functionaliteit ter ondersteuning van productie, en zo ja, geef daarvan een beschrijving?
 - c. Biedt de applicatie ook functionaliteit ter ondersteuning van voorraadbeheer, en zo ja, geef daarvan een beschrijving?
 - d. Biedt de applicatie ook functionaliteit ter ondersteuning van calculatie, en zo ja, geef daarvan een beschrijving?
 - e. Biedt de applicatie ook functionaliteit ter ondersteuning van urenregistratie, en zo ja, geef daarvan een beschrijving?
4. **Managementinformatie**
 - a. Welke mogelijkheden heeft de applicatie voor management/-stuurinformatie?
 - b. Biedt de applicatie mogelijkheden om zelf de stuurinformatie te personaliseren (bijv. o.b.v. KPI's)?
 - c. Is het mogelijk vanuit de applicatie rapportages te genereren:
 - i. op niveau (land/divisie/productiebedrijf/werkzaal/...);
 - ii. op eenheid;
 - iii. op een specifieke medewerker;
 - iv. op (specifieke nader te formuleren) regio's.
 - d. Op welke wijze ondersteunt de applicatie het exporteren van data ten behoeve van het maken van rapportages buiten de applicatie en wat zijn daarbij de eventuele beperkingen/mogelijkheden?
5. **Autorisaties**

Zijn in de applicatie voldoende standaard rollen gedefinieerd én wat is daarbij de flexibiliteit om daar zelf aanpassingen in aan te brengen en rollen aan toe te voegen?
6. **Koppelingen/integratie, o.a.:**
 - a. Biedt de applicatie standaardkoppelingen/integraties voor/met
 - i. KVK;
 - ii. MS-Office;
 - iii. Applicaties ter ondersteuning van productieplanning;

- iv. Applicaties ter ondersteuning van productie;
- v. Applicaties ter ondersteuning van voorraadbeheer;
- vi. Applicaties ter ondersteuning van calculatie;
- vii. Applicaties ter ondersteuning van urenregistratie.
- viii. B2B platformen
- b. Welke andere standaardkoppelingen biedt de applicatie of kunnen worden afgenomen als aanvulling op de applicatie, ook eventueel CRM gerelateerd? Geef een korte uitleg van te koppelen applicaties.
- c. Zijn er specifieke apps of koppelingen ontwikkeld voor voor de applicatie en welke zijn dit?
- d. Biedt de applicatie koppelingsmogelijkheden op basis van open standaarden en/of API's?