

Marktconsultatie

Boodschappensysteem

Datum: 5 december 2024

Inleiding

Deze consultatie is door het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) opgesteld om (meer) informatie te verkrijgen met betrekking tot boodschappensysteem ten behoeve van DJI, als voorbereiding voor een mogelijk op te starten (Europese) aanbesteding.

De organisatie

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) levert een bijdrage aan de veiligheid van de samenleving. Dit doet zij door de tenuitvoerlegging van vrijheidsstraffen en vrijheidsbenemende maatregelen. Daarbij zet DJI zich in om de aan haar zorg toevertrouwde personen de kans te bieden een maatschappelijk aanvaardbaar bestaan op te bouwen. DJI heeft meer dan 16.000 medewerkers, verdeeld over zo'n 50 Locaties. Jaarlijks stromen er ruim 29.000 nieuwe justitiabelen in.

Insluiting vindt plaats in verschillende soorten inrichtingen. Er zijn gevangenissen en huizen van bewaring voor volwassenen, die Penitentiare Inrichtingen (PI, binnen deze aanbesteding ook wel inrichting(en) genoemd) en Justitiële Centra (JC) worden genoemd. Er zijn ook speciale inrichtingen voor jongeren: Rijks Justitiële Jeugdinrichtingen (RJJI). Voor (tbs-)patiënten zijn er Forensische Psychiatrische Centra (FPC) en voor vreemdelingen maakt DJI gebruik van Detentiecentra (DC).

Doordat DJI een agentschap van het ministerie van Justitie en Veiligheid is, bezit DJI een zekere mate van zelfstandigheid. Jaarlijks krijgt DJI een budget toegewezen vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid en worden afspraken gemaakt over de door DJI te leveren prestaties. Meer informatie over DJI kunt u vinden via www.dji.nl of te bekijken via: [Wat doet DJI?](#)

Directie Informatievoorziening (DI), onderdeel van het hoofdkantoor, zorgt voor een toekomstvaste, veilige, betaalbare en samenhangende informatievoorziening. DI is verantwoordelijk voor de vernieuwing en het beheer van de IV voor zowel medewerkers, ondersteunende diensten als justitiabelen. DI voert de regie over projecten en programma's die leiden tot vernieuwing van onderdelen van het IT landschap.

Justitiële ICT Organisatie (JIO) is de ICT-dienstverlener voor het gehele ministerie van Justitie en Veiligheid. Door hun inspanningen kunnen vele rijkscollega's hun werk makkelijk en efficiënt doen. zij zorgen voor de juiste hard- en software op werkplekken, overal in Nederland, in de vorm van op maat gemaakte apps, systemen en applicaties. Zij ontwikkelen veilige cloud-omgevingen, waardoor medewerker overal kunnen werken: op een werkplek, thuis en onderweg. En altijd veilig.

De Serviceorganisatie In-Made is een landelijke organisatie van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) die de arbeidsbedrijven ondersteunt bij het binnenhalen van opdrachten, het aanbieden van praktijkopleidingen, het voorbereiden van het productieproces en het voeren van de administratie. In-Made is geen zelfstandige entiteit maar de overkoepelende formule waaronder DJI vanuit de Penitentiare Inrichtingen (PI-en) arbeid in detentie en bijbehorende bedrijfsmatige en commerciële activiteiten organiseert.

Behoefte

DJI heeft voor haar 5 distributiecentra een nieuwe werkwijze uitgewerkt en is voornemens om de realisatie van deze oplossing aan te besteden. Alvorens dit te doen wil DJI bij de markt toetsen of haar processen duidelijk en compleet zijn en of zij geen mogelijkheden over het hoofd heeft gezien. Een uitgebreide omschrijving is in hoofdstuk 1 opgenomen.

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

Het doel van een consultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en in het marktaanbod;
- Toetsen van processen
- 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.
Bijlagen B t/m P:	Procesbeschrijvingen

1. De consultatie

Justitiabelen (verzamelnaam voor alle personen die bij DJI zijn ingesloten) hebben wekelijks de mogelijkheid om zelf, op basis van een papieren bestellijst, vanuit eigen financiële middelen producten 'te bestellen'. Het betreft hier met name levensmiddelen, zowel vers als DKW, tabaks- en rookwaren en verzorgingsartikelen.

Ook wordt de papieren bestellijst door de justitiabele gebruikt om wekelijks gratis verstrekkingen aan te schaffen op basis van een puntensysteem (weekverstrekkingen). Het betreft hier producten als suiker, koffiemelk, theezakjes en zoet broodbeleg in portieverpakkingen. Ter illustratie, wekelijks krijgt elke justitiabele een budget van 30 punten. Een zakje met 7 cups van 15 gram jam is 5 punten.

De centrale bestellijst voor alle inrichtingen (Penitentaire Inrichtingen en Detentiecentra) wordt beheerd door de Serviceorganisatie In-Made. Zij draagt zorg voor het verwerken van eventuele mutaties en voorzien de distributiecentra van de wijzigingen.

In de inrichtingen worden de bestellijsten geprint. Elke justitiabele ontvangt elke week een bestellijst waarop alle te bestellen producten en de weekverstrekkingen staan. De justitiabele vult op de bestellijst in welke producten en hoeveelheid hij of zij wenst te ontvangen. De bestellijsten worden verzameld en door een koeriersdienst naar het betreffende distributiecentrum gebracht. Hier wordt de bestellijst voorzien van een sticker met daarop de locatiegegevens van de justitiabele en het op dat moment actuele saldo op zijn interne rekening-courant.

Elke justitiabele mag op dit moment per week voor maximaal €100,- aan producten bestellen (levensmiddelen, tabaks- en rookwaren, verzorgingsartikelen of overige producten die op deze bestellijst staan). Uiteraard met de voorwaarde dat de justitiabele voldoende saldo op zijn rekening-courant heeft.

De bestellijst is in overleg met het Gevangeniswezen en een afvaardiging van justitiabelen (Gedetineerdencommissie (Gedeco)) opgesteld. Binnen specifieke regimes geldt dat niet alle producten (zoals bijvoorbeeld producten in blik of glas) besteld mogen worden, deze artikelen staan niet op de bestellijsten voor deze afdelingen. In het kader van feestdagen (Kerst, Pasen, Eid al Fitr etc.) worden tijdelijk een aantal producten aan deze lijst toegevoegd. Op de papieren bestellijsten staan alle te bestellen producten, de lijsten beslaan daarmee verschillende A-4tjes die dubbelzijdig zijn bedrukt.

Alle producten worden geleverd vanuit één van de 5 distributiecentra (DC's). De DC's zijn van DJI en gehuisvest in respectievelijk PI Lelystad, PI Almelo, PI Zuid Oost, PI Vught en JC Zaanstad.

Voor het DC in JC Zaanstad geldt dat zij nu als enige werken met digitale bestellingen die binnenkomen via kiosken die geplaatst zijn in de drie inrichtingen die zij bedient.

De DC's plaatsen elke werkdag een bestelling met versproducten en elke werkdag een bestelling met DKW-producten bij hun leverancier. Vers wordt 1-op-1 besteld. Dit betekent dat de ontvangen bestellijsten van de justitiabelen worden geïnventariseerd en op basis hiervan de bestelde versproducten bij de leverancier worden besteld. DKW-producten en rookwaren worden besteld op basis van verkopen en de min-max voorraad die vanuit het distributiesysteem (huidige kassasysteem) beheerd wordt. Hiermee heeft elk DC een passende dagvoorraad voor vers en een passende dagvoorraad voor DKW-producten/rookwaren. Vanuit deze voorraden worden de justitiabelen voorzien in hun bestelling. De producten worden in de DC's per individuele bestelling verzameld en ingepakt waarbij de bestelling verzegeld wordt. De Dienst Vervoer & Ondersteuning (DV&O) van DJI transporteert de ingepakte bestellingen gekoeld naar de ontvangende locaties van DJI. Op de betreffende locatie worden vervolgens de boxen per leefafdeling of op de cel uitgedeeld. Ook de nieuwe bestellijsten worden uitgedeeld. Het gehele proces neemt op dit moment gemiddeld ruim een week in beslag.

In-Made beleeft elke locatie op een vaste wekelijkse dag. Rondom de in Nederland erkende feestdagen en enkele religieuze feestdagen, wordt de weekvoorraad vergroot

zodat er voldoende voorraad is. De afleverdag wordt indien nodig aangepast en in minder dagen worden er meer bestellingen ingepakt.

Het verzamelen en inpakken van de bestellingen gebeurt door justitiabelen die binnen de locaties met een In-Made distributiecentra verblijven. Arbeidsmedewerkers van DJI begeleiden deze medewerkers. Dit doen zij onder de naam In-Made.

Het bestellen en ontvangen van de boodschappen is voor de justitiabelen een zeer belangrijk onderdeel tijdens hun verblijf en met het oog op orde en rust in de inrichtingen is het van belang dat dit proces probleem- en foutloos verloopt.

Er is door DJI in de afgelopen periode een nieuwe werkwijze voor de DC's uitgewerkt in een aantal procesbeschrijvingen. DJI wil een Europese Aanbesteding doen om een partij te selecteren die een oplossing realiseert die de gewenste werkwijze ondersteunt.

De oplossing bestaat uit een aantal onderdelen;

- ondersteuning van het proces in het distributiecentrum (inbound, voorraadbeheer, outbound en de financiële afhandeling)
- de hardware voor de ondersteuning van het proces in het distributiecentrum (zogenaamde handhelds voor de order pickers en eventueel andere benodigde apparatuur anders dan pc's voor DJI medewerkers en printers)
- medewerkersportaal voor medewerkers in de inrichtingen om bestellingen van justitiabelen in te kunnen zien en bestellingen voor justitiabelen die dat niet kunnen of mogen in te voeren;
- webshop (om het bestelproces door de justitiabele digitaal te ondersteunen).

De onderdelen worden gezamenlijk verder aangeduid met de term Boodschappensysteem.

Voor de handhelds geldt dat het vanwege bouwtechnische en veiligheidsredenen niet mogelijk is om in het gehele distributiecentrum een wifi-netwerk aan te leggen. Handhelds hebben daardoor niet continue connectie met het systeem en gegevensuitwisseling moet op een andere manier plaatsvinden.

Parallel aan dit traject loopt een ander project binnen DJI, de Kioskendienst. Dat project heeft als doelstelling het plaatsen van kiosken op alle leefafdelingen binnen de inrichtingen. Naast de webshop worden in de toekomst ook andere toepassingen op deze kiosken aangeboden.

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	Uiterlijke datum
Versturen consultatie	5 december 2024
Uiterste datum voor het indienen van vragen	12 december 2024
Beantwoordingen van vragen (nota van inlichtingen)	19 december 2024
Uiterste datum indienen reactie consultatie	24 januari 2025
Planning gesprekken*	Medio februari 2025

* 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 de heer L. van Heeswijk, 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.

Naar aanleiding van de ingediende reacties houdt het IUC DJI de optie open om deelnemers uit te nodigen om (mondeling) een aanvullende toelichting te geven op de door hun 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 redenen te geven waarom een partij wel of niet is geselecteerd.

2.5 Afronden consultatie

Het IUC DJI zal de consultatie afronden door een verslag van de consultatie openbaar te publiceren op www.tenderned.nl. In het verslag zullen de, naar het oordeel van het projectteam, belangrijkste conclusies van de consultatie opgenomen worden.

In verband met dit verslag wijst IUC DJI deelnemers uitdrukkelijk op het volgende:

- Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Deelnemers verlenen toestemming aan het IUC DJI om hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens te gebruiken als input voor dit verslag;
- De informatie zal geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Het verslag zal wel melding maken van de deelnemende marktpartijen;
- Het verslag bevat de conclusies zoals deze door IUC DJI zijn verwoord. (de inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met de deelnemers. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van het projectteam behelst en dat dit niet noodzakelijkerwijs gedeeld is door de deelnemers.

3. Vragen

Vragen bij de procesbeschrijvingen

Inleiding

DJI heeft samen met de medewerkers in de DC's de procesbeschrijvingen voor de nieuwe manier van werken opgesteld. DJI verwacht niet dat een oplossing beschikbaar is die 100% aansluit op haar eisen en houdt er rekening mee dat leveranciers een bepaalde mate van maatwerk moeten realiseren. Het doel is om ze zodanig uit te werken dat ze u voldoende beeld geven om te bepalen waar uw oplossing aansluit dan wel aangepast/uitgebreid moet worden. Daarnaast streeft DJI er naar om de hoeveelheid maatwerk te beperken.

De procesbeschrijvingen zijn in concept bijgevoegd.

Vragen:

DJI heeft een aantal vragen bij de procesbeschrijvingen:

1. Welke vragen heeft u bij de procesdocumenten? Wat moet verder/beter worden uitgewerkt? Wat is niet duidelijk?
2. Welke zaken/(deel)processen mist u in de procesbeschrijvingen?
3. Zijn er (deel)processen beschreven die met vergelijkbaar resultaat op standaard manier gerealiseerd kunnen worden? Zo ja, welke zijn dat?
4. Zijn er processen beschreven die veel maatwerk vragen en die u ons ontraadt? Zo ja, welke processen en welk alternatief stelt u voor?
5. Zijn er standaard oplossingen/functionariteiten beschikbaar die niet beschreven processen/functionariteiten ondersteunen maar mogelijk wel interessant zijn voor DJI? Zo ja, welke zijn dat?
6. In de procesbeschrijving over het bestelproces is een use case opgenomen m.b.t. leeftijdcheck bij rookwaren. Is deze use case te realiseren?

Vragen over de oplossing

Inleiding

Zoals in hoofdstuk 1 van dit document uitgelegd bestaat de gewenste oplossing uit een aantal onderdelen, zowel hard- als software. De oplossing moet een aantal processen ondersteunen.

Voor oplossingen binnen DJI gelden een aantal eisen en standaarden waar deze aan moeten voldoen. Concept versies van deze eisen zijn bijgevoegd als bijlage (eisen vanuit de BIO, eisen vanuit de architectuur en aansluitvoorwaarden).

Vragen

7. Is uw oplossing beschikbaar als SaaS en/of On Premise? Kunt u ons een beschrijving van de oplossing incl. high level architectuur-overzicht geven? En indien u beide varianten kunt aanbieden, kunt u de verschillen en mogelijke beperkingen aangeven?
8. Indien u de oplossing als SaaS aanbiedt, kunt u dan aangeven op welke manier u de continuïteit heeft geregeld/geborgd in geval van bijv. een faillissement, bedrijfsbeëindiging of afstoten van het betreffende bedrijfsonderdeel?
9. Ziet u noodzaak om de uitvraag in verschillende percelen op te splitsen en zo ja waarom?
10. Welke mogelijkheden (anders dan een continue wifi-verbinding) ziet u om handhelds draadloos met het systeem te verbinden en gegevens uit te wisselen?

11. Zijn de eisen die vanuit de Baseline Informatievoorziening Overheid gesteld worden aan applicatieontwikkeling, standaardsoftware en maatwerksoftware voldoende duidelijk of moeten deze nog verder gespecificeerd of toegelicht worden? Bij welke eisen heeft u nog vragen of opmerkingen?

12. Zijn de architectuureisen en aansluitvoorwaarden voldoende duidelijk voor u of moeten deze nog verder gespecificeerd of toegelicht worden? Bij welke eisen of aansluitvoorwaarden heeft u nog vragen of opmerkingen?

Vragen over de kosten en planning

Inleiding

DJI is voornemens om de oplossing 10 jaar (met de optie van 2 maal een verlenging van maximaal 5 jaar) te gaan gebruiken. Het support en beheer gedurende deze periode is onderdeel van de opdracht.

Vragen:

13. Kunt u een opsomming geven met welke kosten voor uw oplossing DJI rekening moet houden (licenties (eenmalig/jaarljks), maatwerk, implementatie, hardware etc). En kunt u een indicatie van deze kosten geven (dit mag een min-max range zijn)?

14. Kunt u een indicatie geven van de verwachte doorlooptijd om te komen tot de realisatie en implementatie van een oplossing die aansluit op de procesbeschrijvingen?

15. Kunt u aangeven welke mate van bereikbaarheid u kunt bieden voor Nederlandstalig support (24*7, alleen werkdagen, etc.)?

Implementatie

Inleiding

Binnen DJI wordt nu nog op papier gewerkt. Het project voor het plaatsen van de kiosken kent naar verwachting een andere doorlooptijd dan het project voor het nieuwe boodschappensysteem. Dit betekent dat er een overgangssituatie zal zijn waarin een deel van de inrichtingen nog met papier bestelt wanneer het nieuwe boodschappensysteem wordt geïmplementeerd.

Daarnaast is de implementatie van het nieuwe systeem in een DC complex, wanneer het proces voor een afdeling eenmaal in het oude systeem is begonnen moet het daar ook worden afgemaakt. Het is niet mogelijk om het proces in een DC tijdelijk stil te leggen om het nieuwe systeem te implementeren. De winkel moet zagezegd open blijven tijdens de verbouwing.

Meer toelichting staat in de documenten 'Beschrijving overgangssituatie' en 'Huidige situatie'.

Vraag:

16. Kunt u aangeven hoe u de implementatie van de nieuwe manier van werken en de invoering van het nieuwe boodschappensysteem in een DC voor u ziet? Kunt u iets zeggen over de doorlooptijd, benodigde inzet van DJI en te nemen maatregelen om de overgang zo probleemloos te laten verlopen?

17. Welke mogelijkheden ziet u om de papieren bestellijsten te verwerken in de nieuwe digitale manier van werken?