

Nota van Inlichtingen Boodschappensysteem					
Het IUC DJI heeft de vragen in het kader van de Nota van Inlichtingen ontvangen.					
Deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd op www.tenderned.nl en is daarmee beschikbaar gesteld voor alle belangstellenden van deze marktconsultatie.					
ook voor eventuele derde(n) en/of leden in het kader van een samenwerkingsverband. Voor meer informatie: paragraaf 2.12 Beschrijvend document.					
Vraagnr	Document /bijlage	Paragraafnummer, artikelnummer	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1				DI voert de regie over projecten en programma's die leiden tot vernieuwing van onderdelen van het IT-landschap. Zou u kunnen verduidelijken wat DI verstaat onder implementatie? Heeft u op dit moment een visie en/of strategie met betrekking tot implementatie liggen?	DJI verstaat onder de implementatie het voorbereiden van de gebruikers op de wijzigingen in het proces en de manier waarop zij daarbij door IV worden ondersteund en het begeleiden van de gebruikers tijdens het invoeren van deze wijzigingen. Ook eventuele nazorg activiteiten zoals extra training of begeleiding vallen hieronder. Er ligt op dit moment nog geen strategie klaar voor de implementatie van het nieuwe boodschappensysteem en de webshop. Deze moet nog worden opgesteld door de DJI implementatiemanager. Van de leverancier wordt verwacht dat hij ondersteunt bij de technische implementatie van het systeem en tijdens de implementatieperiode aanwezig/beschikbaar is om problemen snel op te lossen.
2				Hoe zorgt u voor actieve draagvlak binnen de organisatie (DJI en Justitiabelen)?	Door het via de verschillende communicatielijnen informeren van de verschillende betrokkenen. De medewerkers arbeid die in de DC's werken zijn actief betrokken door middel van workshops. De hoofden arbeid worden maandelijks geïnformeerd via hun reguliere overleg. De vestigingsdirecteuren worden o.a. geïnformeerd door de (plv.) divisiedirecteur. De stuurgroep ontvangt maandelijks een voortgangsrapportage en de medewerkers in de inrichtingen worden geïnformeerd via het DJI intranet en email.
3				Wat zijn heeft de voorkeur als het gaat om custom build versus platform build?	DJI heeft de voorkeur voor zoveel als mogelijk een standaard oplossing dan wel het hergebruik van beschikbare componenten. Naar aanleiding van de antwoorden die DJI ontvangt naar aanleiding van deze marktverkenning moet duidelijk worden wat er wel en niet standaard mogelijk is. En welke mate van maatwerk noodzakelijk is.
4				Dient de solution WCAG proof te zijn?	Ja. De oplossing dient minstens te voldoen aan WCAG 2.1A, het behalen van een hoger niveau is wenselijk zolang dit mogelijk is binnen de beperkingen die de Kiosk oplegt. Zie de aansluitvoorwaarden Kiosk voor meer informatie hierover.
5				Welke talen dienen ondersteunt te worden, alleen Nederlands/Engels of ook andere talen?	DJI is verplicht om oplossingen voor justitiabelen in zes talen aan te bieden, deze verplichting is van toepassing op de webshop. De verplichting betreft de volgende zes talen: Nederlands, Engels, Frans, Spaans, Duits en Arabisch (houd hierbij ook rekening met de omgekeerde leesrichting). De verplichting geldt voor alle schermteksten, knoppen, foutmeldingen etc, met uitzondering van de gegevens van de artikelen (artikelomschrijvingen, gewicht etc). De door de justitiabele ingestelde taal moet onthouden worden. Na uitloggen gaat de taal automatisch terug naar Nederlands en wordt de inlogpagina in het Nederlands getoond. De overige onderdelen van de oplossing hoeven alleen in het Nederlands en Engels te worden aangeboden. Ook hier geldt dat de door de medewerker ingestelde taal onthouden moet worden.
6				Wat is het device waarop het Loket / webshop voor de justitiabele gaat draaien?	Op de Kiosken, die bestaan uit een touch screen en Windows-PC
7				Jullie hebben processen / use cases opgesteld, in hoeverre zijn gebruikersgroepen al actief betrokken bij dit traject om hun behoeften te inventariseren (en de use cases hierop aan te laten sluiten)?	De gebruikersgroep medewerkers arbeid zijn zeer intensief betrokken, zij hebben via een vertegenwoordiging deelgenomen aan de workshops waarin de use cases zijn opgesteld. De hoofden arbeid zijn allemaal geïnterviewd. De vestigingsdirecteuren worden actief geïnformeerd via verschillende communicatiekanalen. Een aantal medewerkers uit de inrichtingen zijn bij één workshop aanwezig geweest. De justitiabelen zijn bij een eerdere pilot betrokken bij het ontwerp voor de webshop die destijds werd gebruikt.
8				Hebben jullie personas en klantreizen ('customer journeys') beschikbaar, die naast de functionele stappen ook meer inzicht geven in de gewenste toekomstige beleving rondom interactie met de oplossing?	Nee, die hebben we niet gemaakt.
9				Hebben jullie een set aan ontwerpcriteria ('design principles') waar de oplossing aan getoetst dient te worden? Zo niet, zal dit onderdeel zijn van de scope om op te stellen?	Er is geen set aan ontwerpcriteria binnen DJI. Wel kan in het algemeen rekening gehouden worden met de doelgroep, waar ruim 90% man is en waar ruim 40% een licht verstandelijk beperking heeft wat kan betekenen dat zij moeite heeft met het interpreteren van teksten, symbolen en beelden. De vorm moet daarom simpel zijn, er moet veel gebruik gemaakt worden van visuele ondersteuning, duidelijke feedback (o.a. meldingen) gedurende het (bestel)proces en de applicatie moet vaste elementen in de vormgeving hebben (kleuren, font, buttons, iconen).
10				Is er een design system beschikbaar om de front-end een passende uitstraling te geven (en zo ja, is dit een design system van DJI of algemene Rijkshuisstijl)?	Er is een stijlgids aanwezig. Deze is bijgevoegd bij deze nota. Voor aanvullende zaken kan gebruik worden gemaakt van de algemene rijkshuisstijl, zie: https://www.rijkshuisstijl.nl/
11				Is het testen en betrekken van gebruiksgroepen onderdeel van de scope? Zo niet, hoe en waar is dit belegd?	Nee, dit is onderdeel van de GAT. De GAT wordt voorbereid en uitgevoerd door de testmanager van DJI.

Vraagnr	Document /bijlage	Paragraafnummer, artikelnummer	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
12				Is het ondersteunen van de uitrol, denk aan interne communicatie, training en het mogelijk doorvoeren van procesveranderingen onderdeel van de scope?	Onderdeel van de scope is: - Al het trainingsmateriaal voor en het trainen van medewerkers van DJI (zoals de medewerkers arbeid, medewerkers van de serviceorganisatie, hoofden arbeid) - Al het materiaal om de andere gebruikers (denk hierbij aan justitiabelen en medewerkers in de inrichtingen) te ondersteunen bij het gebruik van de oplossing Alle andere zaken vallen onder de verantwoordelijkheid van de implementatiemanager van DJI.
13				Welke operationele uren, dagen en activiteiten vinden momenteel plaats waarbij support noodzakelijk is?	Het huidige systeem wordt gebruikt tijdens werkdagen tussen 7 en 17 uur. Voor het nieuwe systeem geldt dat het gebruik van het deel voor de ondersteuning van het proces in de DC's in dit zelfde tijdsframe valt. Voor de webshop geldt een groter gebruiksvenster, namelijk alle dagen van de week van 7 uur tot 22 uur.
14				Zijn er specifieke piekuren of -dagen waarop de ondersteuning kritischer is?	Er zijn specifieke piekuren, het proces in de DC's is belangrijk en er is zo goed als geen ruimte om het stilvallen van het proces door uitval van het systeem op te vangen. Rond de feestdagen, wanneer er meer werk in minder werkdagen moet worden gedaan, is de beschikbaarheid van het systeem nog kritischer. Voor de webshop geldt dat elke afdeling een eigen vast bestelmoment in de week heeft en de webshop, naarmate dat moment dichterbij ligt, intensiever gebruikt zal worden. Eventuele uitval op zo'n moment zal leiden tot onrust op de afdelingen.
15				Is er een interne (IT) supportafdeling die eventueel eerstelijns problemen en vragen kan afvangen?	Ja, onze interne supportafdeling is de eerste lijn. Zij zet de meldingen over de systemen door naar de betreffende leverancier of interne afdeling.
16				Kan leverancier remote toegang krijgen tot het interne netwerk om (dringende) verstoringen te verhelpen?	Nee, dat is niet mogelijk/toegestaan. De oplossing zal foutlogging moeten genereren, aan de hand waarvan een gedegen foutanalyse plaats kan vinden. Belangrijk voorwaarde van deze logging is dat de privacy van justitiabelen geborgd blijft. Dit betekent ook dat updates etc door onze interne ICT organisatie moeten worden geïnstalleerd.
17				Waarom is Nederlandstalige support belangrijk voor uw organisatie? Zijn er specifieke redenen of ervaringen die deze voorkeur ondersteunen?	Nederlandstalige support is van belang omdat niet alle medewerkers het Engels in voldoende mate beheersen om technische problemen toe te kunnen lichten of eventuele Engelstalige acties uit te voeren om problemen te verhelpen.
18				Het melden van verstoringen gebeurt doorgaans via een supportportal. Wordt het gebruik van een web-based supportportal toegestaan door opdrachtgever?	Indien er een geautomatiseerde koppeling (via email) tussen het systeem van DJI en dat van de leverancier gemaakt kan worden is dat toegestaan. Daarbij vereisen we ook telefonische bereikbaarheid tijdens supporturen voor opvolging van meldingen en escalaties.
19				Welke monitoringtools of systemen worden momenteel gebruikt om potentiële problemen vroegtijdig te signaleren?	DJI gebruikt een combinatie van Trellix en Ivanti om policy compliance e.d. af te dwingen. Deze tools signaleren ook afwijkingen en misbruik van oa. de kiosken. Verder beschikt DJI over een centrale Elastic-omgeving waar onder andere event logs, applicatie-logs, en performance logging wordt verzameld. Deze tooling wordt door een SOC gemonitord.
20				Hoe belangrijk is het voor uw organisatie om problemen te voorkomen voordat ze impact hebben op de bedrijfsvoering?	Het is zeer belangrijk om problemen te voorkomen, zoals toegelicht is het proces rond de booschappen van groot belang voor de justitiabelen en een bron van klachten en onrust als het niet goed gaat. Het te laat of niet geleverd krijgen van artikelen kan betekenen dat iemand niet meer zelf kan koken voor hij weer wordt ingesloten.
21				Wat zijn de verwachtingen met betrekking tot de rapportage van (proactief) beheer? Welke informatie moet regelmatig worden verstrekt?	DJI wil in ieder geval regelmatig informatie ontvangen over de gerealiseerde beschikbaarheid, te plannen onderhoud met gevolgen voor beschikbaarheid, nieuwe releases, incidenten en verstoringen, hersteltijden, uitgevoerde back-up en restore testen, uitgevoerde pentesten en geleverde support. Dit zal tijdens het inregelen van de dienstverlening verder ingevuld worden.
22				Hoe belangrijk is het voor de organisatie om toegang te hebben tot real-time rapportages en analyses?	De operationele rapportages en overzichten zullen real-time beschikbaar moeten zijn. Voor managementrapportages geldt dat niet.
23	Marktconsultatie Boodschappensysteem			DJI verwacht niet dat er een 100% passende oplossing beschikbaar is. Dat betekent dat leveranciers naast een standaard oplossing een deel maatwerk moeten realiseren. Dat kan betekenen dat de oplossing kan worden gerealiseerd door een samenwerking tussen leveranciers, die ieder delen van de oplossing hebben. 1) Staat DJI open voor een dergelijke invulling van de opdracht, bijv. hoofdaannemer met onderaannemer(s)?	Ja daar staat DJI voor open.
24	Bijlage N Aansluitvoorwaarden kiosk-concept			De Kiosk is een werkplek die door DJI beschikbaar gesteld wordt aan justitiabelen voor het gebruik van self-service applicaties. Applicaties die via de Kiosk beschikbaar worden gesteld moeten voldoen aan bepaalde bijzondere eisen. 1) Is leverancier volledig vrij om zijn technologie te kiezen voor de webapplicatie (K.AP-01)? De voorwaarden die gelden voor de de KA-werkplek van DJI-medewerkers kunnen afwijken van de voorwaarden die gesteld worden aan gebruik van de applicatie/dienst door justitiabelen op de Kiosk. 2) Is er sprake van een standaard KA-werkplek configuratie? Kunt u de specificatie met ons delen?	1) Het antwoord op deze vraag hangt af van de gekozen oplossingsrichting. Indien inschrijver de oplossing als SaaS-dienst aanbiedt: DJI legt enkele beperkingen op aan de technologie achter de web-applicatie. Het gebruik van WebAssembly (oa. Blazor) staan we niet toe. Het is voor DJI van belang dat er zo min mogelijk processing client-side uitgevoerd wordt. De Kiosken krijgen alleen een verbinding naar (het/de) domein(en)/ip-adres(sen) van de oplossing zelf; calls naar API's (incl. die van DJI) op andere locaties zijn derhalve vanaf de client niet mogelijk. Technologiekeuze voor de webapplicatie dient hiermee rekening te houden. Indien inschrijver de oplossing aanbiedt om door DJI te worden gehost: DJI beschikt over zowel Linux- als Windows-hosts en kan voorzien in diverse runtimes. Voornamelijk wordt binnen de omgeving waar het boodschappensysteem terechtkomt gebruik gemaakt van Windows Server-vm's, voorzien van IIS en Sql Server. 2) DJI kent een standaard werkplek configuratie; Windows 2016 gebaseerde Citrix SBC waarin Edge als standaard browser gebruikt wordt, naast standaard kantoorapplicaties. Deze omgeving heeft toegang tot internet, waarbij al het verkeer gefilterd en geïnspecteerd wordt. Dit kan gevolgen hebben voor het presteren van dynamische en/of realtime webtechnologie. In de komende jaren zal DJI migreren naar laptops met meer directe internet toegang, die naar verwachting beter geschikt zullen zijn voor dat soort toepassingen.
25				Kan DJI aangeven in hoeverre een modulaire architectuur waarbij een applicatielaag over meerdere systemen wordt gebouwd, past binnen hun visie op de technische architectuur? Zijn hier restricties op, zoals bepaalde vereisten rondom integratie of beveiliging?	DJI verwacht ten minste BIO-compliance en dat beveiligingsmaatregelen worden genomen die toepasselijk zijn op de gekozen architectuur. DJI vereist dat aangetoond wordt welke beveiligings-maatregelen genomen zijn en behoudt zich het recht voor deze maatregelen te toetsen door middel van een audit. De verdere specifieke architectuur van de oplossing is aan de inschrijver.

Vraagnr	Document /bijlage	Paragraafnummer, artikelnummer	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
26				Welke bestaande systemen binnen DJI of haar distributiecentra moeten in ieder geval geïntegreerd worden met de nieuwe oplossing? Zijn er specifieke technische of organisatorische beperkingen waarmee rekening moet worden gehouden bij het bouwen van een applicatielaag?	De belangrijkste integratie is met de Federatieve Diensten van JustID. Zie ook https://www.justitieconnect.nl/app/fs-public/. Via deze dienst wordt authenticatie van DJI-medewerkers geregeld. Om het boodschappenproces uit te kunnen voeren, moet de oplossing een aantal gegevens hebben: identificatie van justitiabelen (het zgn. DJI-nummer), locatie van justitiabelen en rekening-courant saldo van justitiabelen. Er zijn twee methodes voorzien om deze gegevens te verzamelen; via (nog door DJI te ontwikkelen) REST-api's, en op basis van een bestandsuitwisseling. Omdat de precieze oplevertermijn van de benodigde API's nog niet bekend is, zal in eerste instantie integratie o.b.v. bestandsuitwisseling noodzakelijk zijn. Ten slotte is het noodzakelijk dat in het distributiecentrum gebruik gemaakt kan worden van de daar aanwezige printers.
27				Wordt er door DJI de voorkeur gegeven aan een volledig "off the shelf" oplossing, of staat DJI ook open voor hybride modellen waarin "off the shelf" systemen een kernfunctie behouden en worden uitgebreid met een centrale interface?	DJI verwacht niet dat er een off the shelf oplossing is die voor 100% voldoet aan haar eisen. DJI heeft de voorkeur voor een oplossing die voor een zo groot mogelijk deel uit een standaard oplossing of hergebruikte onderdelen bestaat. Uit de antwoorden op deze marktverkenning moet blijken wat er mogelijk is. Het uitgangspunt is dat DJI een oplossing afneemt waarmee de beschreven behoefte ingevuld wordt en de leverancier zorgt draagt voor alle activiteiten (bijvoorbeeld integratie van verschillende componenten) om deze te bieden.
28				Welke mate van ondersteuning kan DJI bieden tijdens de ontwikkeling en implementatie van een oplossing? Is er voldoende interne technische expertise beschikbaar voor samenwerking en integratie?	Het is aan de inschrijver om aan te geven welke ondersteuning vanuit DJI nodig is. DJI is voornemens om de 2 betrokken business analisten te behouden tijdens de realisatiefase, daarnaast heeft DJI een testmanager, implementatiemanager, projectarchitect en projectmanager. Waar nodig kan andere expertise worden aangehaakt.
29				Hoe ziet DJI de verantwoordelijkheid voor beheer en onderhoud van de oplossing, zeker gezien de lange gebruiksduur van 10+ jaar? Zijn er voorkeuren voor hoe updates, upgrades, vernieuwing en support worden ingericht?	DJI wil de verantwoordelijkheid voor het beheer bij de inschrijver leggen. DJI verwacht dat de oplossing wordt geüpdatet n.a.v. uitgebrachte security patches op de gebruikte onderdelen, dat bevindingen worden opgelost etc. Daarnaast voorziet DJI een aantal toekomstige noodzakelijke aanpassingen, deze worden, voor zover bekend, benoemd in het beschrijvend document van de aanbesteding.
30				Welke technische eisen of standaarden moeten worden gevolgd bij het integreren van het Boodschappensysteem met bestaande DJI-systemen? Zijn er bijvoorbeeld restricties rond data-uitwisseling of preferred frameworks voor integratie?	DJI streeft er naar om data-uitwisseling tussen applicaties altijd plaats te laten vinden d.m.v. rest-api's (met OAuth voor autorisatie). Een DJI-breed integratieplatform (met o.a. API-management, messaging/eventing, en bijbehorende governance) is in ontwikkeling, maar oplevering hiervan wordt niet verwacht voordat het boodschappensysteem in gebruik genomen wordt. Dit betekent dat in eerste instantie wordt uitgegaan van bestandsuitwisseling. Wanneer het boodschappensysteem API's aanbiedt die door andere DJI-systemen gebruikt kunnen/moeten worden, dienen deze API's voorzien te zijn van een OpenAPI-specificatie. Data-uitwisseling dient voor zover mogelijk te worden geminimaliseerd en moet altijd getoetst en vastgelegd worden door DJI. Dit wil zeggen; DJI wil zicht hebben op welke informatie tussen interne en externe systemen wordt uitgewisseld en beoordeeld of deze uitwisseling noodzakelijk en doelmatig is.
31				Hoe ziet DJI de balans tussen beveiliging en gebruiksvriendelijkheid voor de justitiabelen, met name bij het beheren van pincodes en het resetten hiervan? Zijn er aanvullende beveiligingsmaatregelen vereist, zoals tweefactorauthenticatie of beperkingen op wachtwoordhergebruik?	In de toekomst komen er meer oplossingen op de kiosken te draaien. Voordat er meerdere oplossingen worden aangeboden, wordt door DJI een generieke authenticatiemechanisme gerealiseerd, hier zal tweefactorauthenticatie onderdeel van zijn. Op dat moment vervalt het inlogmechanisme in de webshop zelf. Voor de webshop gaat tweefactorauthenticatie te ver. Voor het wachtwoord geldt dat dit moet voldoen aan een aantal eisen waardoor het niet eenvoudig te raden is. Deze eisen worden uitgewerkt in het beschrijvend document van de aanbesteding.
32				Welke beleidsmatige uitgangspunten hanteert DJI voor de beveiliging van accounts en autorisaties binnen systemen, specifiek met betrekking tot justitiabelen en medewerkers? Zijn er bijvoorbeeld eisen of voorkeuren rond audit trails, meldplichten bij beveiligingsincidenten of minimalisering van rechten?	DJI beheert AD-accounts van medewerkers, op basis van functies in de applicatie kunnen rollen worden toegekend via het binnen DJI gangbare proces (adhv SmartAim). Accounts voor justitiabelen zullen tijdelijk in de oplossing zelf beheerd dienen te worden. Het aantal rollen/claims dat justitiabelen toegewezen kunnen krijgen is zeer beperkt. Minimalisering van rechten zal meegenomen worden in het opstellen van de autorisatiematrix, deze wordt nog nader uitgewerkt. Meldplicht voor beveiligings-incidenten bestaat; deze moeten bij het SOC worden gemeld. Detailvoorwaarden worden nog uitgewerkt. Alle mutaties op gebruikers-accounts moeten gelogd worden conform de aansluitvoorwaarden logdepot DJI.
33				Hoe belangrijk acht DJI continue beschikbaarheid van het Boodschappensysteem voor justitiabelen en medewerkers, en welke toleranties worden geaccepteerd bij storingen of onderhoud? Zijn er specifieke KPI's of beleidsdoelen die hierop van toepassing zijn?	Zoals aangegeven is het bestellen en ontvangen van de boodschappen een belangrijk proces voor de justitiabelen wat bijdraagt aan de orde en rust in de inrichtingen. De distributiecentra werken van 7 uur tot 17 uur op werkdagen volgens een strak schema waarin zij alle bestellingen gereed maken voor vervoer. De vrachtwagens komen op vaste afgesproken momenten om de bestellingen op te halen. Er is geen tot weinig ruimte om het stilvallen van het proces door uitvallen van het systeem op te vangen. Het bestellen van boodschappen door justitiabelen vindt 7 dagen per week tussen 7 uur en 22 uur plaats. Wanneer tijdens deze uren de webshop niet beschikbaar is, zal dit in een aantal inrichtingen onherroepelijk tot onrust leiden. Kortom het is voor DJI van groot belang dat het systeem zo min mogelijk onderbrekingen kent. DJI verwacht van de leverancier dat zij zorg draagt voor beschikbaarheid tijdens gebruiksuren en dat men bij het opzetten van het systeem rekening houdt met het kunnen bieden van een hoge beschikbaarheid. Denk hierbij aan (mogelijkheden tot) clustering, load-balancing, verhoogde fouttolerantie. KPI's hiervoor worden opgenomen in het beschrijvend document van de aanbesteding.
34				Welke rolverdeling ziet DJI voor zich bij het beheren van accounts en autorisaties? Wordt dit centraal geregeld door een specifieke afdeling, of is decentrale verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld per DC of PI) een optie? Welke governance-eisen zijn hieraan gekoppeld?	De accounts voor de medewerkers worden geregeld via SmartAim en via federatieve authenticatie doorgegeven aan het boodschappensysteem. Iedere inrichting kent één of meerdere medewerkers die medewerkers kunnen autoriseren via SmartAim, zij doen dit met toestemming van de daarvoor aangewezen personen. Voor de accounts van de justitiabelen geldt dat deze worden aangemaakt en afgesloten op basis van de bestanden van de rekening courant.