



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Boodschappensysteem

t.b.v. DJI

Kenmerk : DJI-Boodschappensysteem-24
Datum : 14-7-2025
Versienummer : 1.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE EISEN, WET- EN REGELGEVING	3
2	EISEN TEN AANZIEN VAN SOFTWARE	4
3	EISEN TEN AANZIEN VAN HARDWARE EN DEVICES	11
4	EISEN TEN AANZIEN VAN FUNCTIONALITEIT	13
5	EISEN TEN AANZIEN VAN TESTEN	13
6	EISEN TEN AANZIEN VAN IMPLEMENTATIE	14
7	EISEN TEN AANZIEN VAN DOCUMENTATIE	14
8	EISEN TEN AANZIEN VAN BEËINDIGING CONTRACT EN ESCROW	15
9	EISEN TEN AANZIEN VAN SUPPORT EN BEHEER	15
10	EISEN TEN AANZIEN VAN HET PERSONEEL	16
11	FINANCIËLE EISEN	17
12	NADERE OPDRACHTEN EN/OF BESTELLINGEN	18
13	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	19

1 Algemene eisen, wet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer start het project binnen één maand na ondertekening contract.
3.	Indien er gebruik gemaakt wordt van Open Source moet er een Software Bill of Materials (SBOM) opgeleverd worden om inzicht te geven in alle gebruikte softwarecomponenten. Richtlijn is de Factsheet van het Nationaal Cyber Security Center (NCSC) https://www.ncsc.nl/documenten/factsheets/2022/december/12/factsheet-open-source-security
4.	Het Boodschappensysteem moet voldoen aan tenminste WCAG 2.1A, zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21 In overleg met DJI kan afgeweken worden van specifieke WCAG-bepalingen, indien deze conflicteren met andere eisen gesteld aan het Boodschappensysteem
5.	Het Boodschappensysteem moet voldoen aan de Telecommunicatiewet (Cookiewet), dan wel logische opvolgers daarvan. Zie https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/rijkswebsites/verplichte-richtlijnen/telecommunicatiewet-cookiewet
6.	Het Boodschappensysteem moet voldoen aan de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens (WJSG). Hierin is vastgelegd hoe en hoe lang gegevens van Justitiabelen dienen worden opgeslagen en verwerkt.
7.	Het Boodschappensysteem moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
8.	Het Boodschappensysteem moet voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), Basis Beveiligings Niveau 3 (BBN3). DJI vervult de eisen behorend bij opdrachtgever en gegevens-eigenaar. Opdrachtnemer vervult de eisen behorend bij opdrachtnemer en gegevensverwerker. De opdrachtnemer neemt de nodige maatregelen om te voldoen aan BBN3, op verzoek kan opdrachtgever dit aantonen.
9.	De archiveringsfunctionaliteit van het Boodschappensysteem voldoet aan ISO15489. Reden: NEN-ISO 15489-1 geeft advies over het beheer van archiefbescheiden van archiefvormende organisaties, publiek- en privaatrechtelijk, voor interne of externe gebruikers.
10.	De applicatie, product of dienst voldoet aan de verplichte Open Standaarden die op de 'pas toe of leg uit'-lijst (Verplichte standaarden) van Forum Standaardisatie staan (www.forumstandaardisatie.nl). Hiervan zijn ten minste de volgende standaarden van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> - Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) - HTTPS en HSTS - IPv4 en 6 - NEN-ISO/IEC 27001 - NEN-ISO/IEC 27002 - NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0 - OpenAPI Specification - REST-API Design Rules - SPF
11.	Het Boodschappensysteem wordt via DJI Kiosken (pc's met Windows 11 en Microsoft Edge in kioskmodus) beschikbaar gesteld aan Justitiabelen. Alle onderdelen van het Boodschappensysteem die benaderd worden via de Kiosk dienen derhalve te voldoen aan de aansluitvoorwaarden Kiosken zoals vastgesteld door DJI. Zie Bijlage 14.17 Aansluitvoorwaarden Kiosk.
12.	Justitiabelen hebben er mogelijk baat bij digitale systemen te manipuleren of misbruiken. Dit om digitaal uit- en in te breken; communiceren met de buitenwereld en uitwisselen van gevoelige informatie. In alle ontwerp-aspecten van het Boodschappensysteem dient rekening gehouden te worden met beveiliging gericht op omgang met deze groep.

1.1 Beschikbaarheid

Eisnr	Omschrijving
13.	Alle onderdelen van het Boodschappensysteem die beschikbaar zijn binnen instellingen van DJI dienen dagelijks beschikbaar te zijn tussen 07:00 en 22:00 lokale tijd (CET/CEST). Alle onderdelen van het Boodschappensysteem die in de distributiecentra worden gebruikt of benaderd dienen dagelijks beschikbaar te zijn tussen 07:00 en 19:00 lokale tijd (CET/CEST). Hieronder valt ook de in de distributiecentra aanwezige hardware. Alle beheerfunctionaliteit van het Boodschappensysteem dient dagelijks beschikbaar te zijn tussen 07:00 en 19:00 lokale tijd (CET/CEST).

2 Eisen ten aanzien van Software

2.1 Gebruikers-interactie, grafische interfaces

Eisnr	Omschrijving
14.	Teneinde te voorkomen dat het Booschappensysteem gebruikt wordt om informatie door te spelen, mogen er voor Justitiabelen geen vrije tekstvelden bruikbaar zijn binnen het Booschappensysteem. Keuzelijsten, checkboxes en invoervelden waarin integers/decimals ingevuld kunnen worden zijn wel toegestaan.
15.	Indien het Booschappensysteem wordt gebaseerd op een bestaand product of dienst, dient alle functionaliteit welke door DJI niet wordt gebruikt uitgeschakeld te worden. Dit dient zodanig te gebeuren dat er geen mogelijkheid is om deze te activeren of te benaderen vanuit het Booschappensysteem. Denk hierbij aan het verwijderen van knoppen, ontoegankelijk maken van pagina's, uitschakelen van interactieve help-functies, et cetera.
16.	Elke actie die in het Booschappensysteem wordt uitgevoerd en een create-, update- of delete-handeling tot gevolg heeft, dient herleidbaar te zijn naar één gebruiker. Er mag nooit onduidelijkheid bestaan over wie welke actie heeft uitgevoerd. Dit geldt ook voor beheeractiviteiten.
17.	Foutmeldingen zijn eenduidig, uniform en traceerbaar. Foutmeldingen als gevolg van gebruikers-acties dienen in eenvoudige taal uit te leggen welke stappen de gebruiker kan ondernemen om de fout te adresseren indien de fout user-recoverable is. Technische foutmeldingen die de onderliggende werking van het Booschappensysteem blootleggen mogen niet worden getoond aan gebruikers die geen beheerders-rol hebben.
18.	De grafische interface van de webshop voldoet aan de Rijkshuisstijl en bevat te allen tijde: <ul style="list-style-type: none"> • Een zichtbare uitlogfunctie • Nieuwsruimte (per DC configureerbaar) • Zichtbaar: identificatie ingelogde gebruiker, RC-saldo, resterend saldo, puntenaantal en limieten • Bestel- en levermoment duidelijk weergegeven • Taalkeuze zichtbaar en wijzigbaar (vlag/landcode) • Intuïtieve, visueel ondersteunende UI m.b.v. iconen en afbeeldingen • Zoekfunctie met autosuggestie, fouttolerant (hoofdletters, diakrieten, deels zoeken) • Besteloverzicht in zijscherm, per hoofdcategorie (artikelhiërarchie, alfabetisch gesorteerd)
19.	De webshop voor Justitiabelen moet minimaal de volgende 6 talen ondersteunen: Nederlands, Engels, Duits, Spaans, Frans en Arabisch. Het Arabisch dient van rechts naar links geschreven te worden (denk aan knoppen, meldingen, etc). Een uitzondering hierop zijn artikelomschrijvingen, deze worden alleen in Nederlands getoond. Het document Aansluitvoorwaarden Kiosken (bijlage 14.17) bevat een overzicht van aanvullende eisen aan gebruikers-interfaces aangeboden via de Kiosken.
20.	Gebruikers-interfaces aangeboden op of via de handhelds dienen te worden aangeboden in het Nederlands en Engels.
21.	Gebruikers-interfaces voor medewerkers van DJI moeten worden aangeboden in het Nederlands en het Engels.
22.	In grafische onderdelen van het Booschappensysteem mogen (tenzij het functionaliteit betreft die expliciet het inzien of aanpassen van deze informatie als doel heeft) geen namen, adressen, telefoonnummers of andere identificerende gegevens anders dan een DJI-nummer zichtbaar zijn.
23.	Elke web-based grafische interface van het Booschappensysteem functioneert volledig wanneer deze wordt benaderd vanuit Microsoft Edge, de standaard-browser bij DJI. DJI maakt gebruik van de Extended Stable channel releases van Edge.
24.	Alle gebruikers-interfaces die het Booschappensysteem biedt (portalen) dienen aangeboden te worden als web-applicatie, met uitzondering van eventuele applicaties op handhelds. Installatie van applicaties op KA-werkplek of Kiosk is niet mogelijk.
25.	Web-based interfaces moeten om kunnen gaan met verbroken sessies, bijvoorbeeld door een automatisch herstel van de verbinding of door het gebruik van een "keepalive" feature.

2.2 Uitrol, updates

Eisnr	Omschrijving
26.	Backend-onderdelen van het Booschappensysteem dient te kunnen draaien op een omgeving bestaande uit hosts met de volgende eigenschappen: <ul style="list-style-type: none"> - VMware vSphere 7 virtuele omgeving met - 1 tot 8 cores, x86-64

	<ul style="list-style-type: none"> - maximaal 32gb RAM - 1 NIC - Windows server 2022 of hoger / RHEL 8 of hoger - Disk-opslag via Vmware virtual disks - Webserver: IIS / Apache HTTPD & Tomcat / Jboss EAP - RDBMS: PostgreSQL 15 of hoger / Microsoft SQL Server 2022 of hoger / Oracle 19 of hoger (in overleg, voorkeur gaat niet uit naar Oracle) <p>Installeren van SDK's, runtimes, etc. gebeurt in overleg met DJI.</p>
27.	Opdrachtnemer dient installatiebestanden aan te leveren als executable of package. Bij de installatiebestanden wordt ook een mogelijkheid meegeleverd om de integriteit ervan te valideren (bijv. een SHA-checksum).
28.	<p>Alle onderdelen (soft- en hardware) van het Booschappensysteem die ondergebracht zijn in het Justitiabelennetwerk, worden door DJI afgeschermd d.m.v. firewalls. Het uitvoeren van remote management is niet mogelijk.</p> <p>Opdrachtnemer levert updates van het Booschappensysteem aan op een zodanige manier dat DJI ze uit kan voeren. Updates van devices e.d. kunnen bijvoorbeeld via een webpagina worden aangeboden voor installatie door bevoegde medewerkers, of er kan in overleg met DJI een firewall-uitzondering gemaakt worden om updates vanaf een internet-locatie binnen te halen. Google-diensten zoals de Play Store worden niet beschikbaar gemaakt.</p>
29.	<p>Opdrachtnemer stelt een SBOM (Software Bill Of Materials) beschikbaar waarin de toegepaste componenten zijn opgenomen, bij voorkeur is de SBOM gebaseerd op standaarden zoals SPDX of CycloneDX.</p> <p>Opdrachtnemer stelt een Platform Bill Of Materials beschikbaar waarin staat gespecificeerd welke infrastructuur- en platformdiensten benodigd zijn voor het Booschappensysteem. Hierbij onder andere aantal en afmetingen VM's, operating systems, RDBMS'en, certificaten, accounts, etc.</p>
30.	Het installeren en configureren van het Booschappensysteem kan geautomatiseerd worden door middel van native scripting talen van het OS. (Powershell, Bash, Python of Ansible playbooks). De serverzijde van het Booschappensysteem (alle lagen van de applicatie met uitzondering van de client) kan zonder handmatige tussenkomst (unattended) worden geïnstalleerd op een besturingssysteem met de standaard bij het besturingssysteem meegeleverde gereedschap. Voor Linux servers wordt specifiek geëist dat software als RPM wordt aangeleverd.
31.	<p>Uitbreidingen, upgrades en patches van het Booschappensysteem kunnen worden aangebracht zonder verstoring van het applicatiegebruik.</p> <p>Wanneer een update downtime met zich meebrengt, moet het mogelijk zijn deze update uit te voeren buiten openingstijden (zie eis nr. 13) van het Booschappensysteem. Dit houdt in dat het update-proces niet langer mag duren dan de tijdsspanne waarin het Booschappensysteem gesloten is.</p>
32.	Licentiecodes worden vastgelegd in configuratiebestanden, binnen het Booschappensysteem zelf, of dmv licentieservers. Het gebruik van USB dongles en/of MAC address gebonden licenties is niet mogelijk. Beperkte koppeling met internet voor controle licenties en updates is in overleg met DJI mogelijk.
33.	Opdrachtnemer levert voldoende licenties om zowel een Productie-omgeving als een nader overeen te komen aantal Test- en Acceptatie-omgevingen op te kunnen zetten.

2.3 Software-kwaliteit

Eisnr	Omschrijving
34.	<p>Het ontwikkelen en uitrollen van applicaties is een proces waarin veel mis kan gaan. Voor DJI is het van groot belang dat de applicaties die binnen haar landschap draaien ontwikkeld worden volgens standaarden waarbij veiligheid en kwaliteit een grote rol spelen.</p> <p>DJI wil daarom inzicht in het voortbrengingsproces en, indien van toepassing, in de development roadmap.</p> <p>Opdrachtnemer levert na gunning een document op waarin wordt beschreven hoe;</p> <ul style="list-style-type: none"> - het voortbrengingsproces er uitziet en hoe hierin kwaliteit, veiligheid en betrouwbaarheid hierin zijn geborgd - op welke wijze secure development wordt toegepast in het voortbrengingsproces (bijvoorbeeld MITRE en OWASP controles); - de doorontwikkeling van het Booschappensysteem er uit ziet en hoe daarbij continue aandacht is voor compliance en security.

35.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de nieuwste versies van benodigde ondersteunende software, zoals het RDBMS, OS, webbrowser en middleware, door het Boodschappensysteem worden ondersteund, uiterlijk één jaar voordat de gebruikte versies end-of-life zijn. Updates van deze componenten gebeurt altijd in overleg met DJI.
36.	Opdrachtnemer borgt dat het Boodschappensysteem geen gebruik maakt van onderliggende software, tooling of protocollen die als onveilig bekend staan. De Opdrachtnemer heeft een procedure(s) waarmee hij aantoonbaar op de hoogte blijft van de kwetsbaarheden in de door hem gebruikte platformen en protocollen en hij zo snel als mogelijk de Opdrachtever informeert en zorgt voor aanlevering van de aanbevolen en noodzakelijke patches en updates.
37.	De architectuur van de applicatie is bij voorkeur opgedeeld in drie aparte lagen ("tiers"); er is een scheiding tussen User Interface, applicatie-logica en database. Iedere laag van de applicatie kan op gescheiden systemen draaien. Twee lagen architectuur (User Interface/applicatie-logica en database) is ook acceptabel.
38.	Het Boodschappensysteem mag geen telemetrie verzamelen en verzenden anders dan de door DJI gevraagde log- en telemetriegegevens. Integratie met bijvoorbeeld Google Analytics is niet toegestaan.
39.	DJI heeft het recht om, indien daar aanleiding toe is, penetratietesten, risicoanalyses of vergelijkbare onderzoeken uit te voeren of te laten uitvoeren op de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer. Meewerken door Opdrachtnemer aan deze onderzoeken is onderdeel van de overeenkomst.
40.	DJI heeft het recht om zelf privacy- en security-audits te laten uitvoeren tot een maximum van twee per jaar. Meewerken door Opdrachtnemer aan deze audits is onderdeel van de overeenkomst.
41.	Opdrachtnemer beschikt over een incident-proces waarbij geconstateerde informatiebeveiligings- of privacy-incidenten direct worden gecommuniceerd met Opdrachtgever.

2.4 Logging en monitoring

Eisnr	Omschrijving
42.	<p>Vanuit het Boodschappensysteem moet auditlog-informatie beschikbaar gesteld worden aan DJI. Elke gebruikersactie die leidt tot een wijziging aan gepersisteerde informatie wordt gelogd. Denk hierbij aan tijdstippen en gebruikers betrokken bij bestellingen, logins en uitgevoerde acties.</p> <p>Log-informatie moet worden aangeleverd aan de centrale log-systemen van DJI. Dit gebeurt via de Windows Eventlog of doormiddel van het wegschrijven van logregels naar bestanden. Logregels in bestanden moeten in JSON-formaat worden weggeschreven in een door DJI aan te leveren format. Naast deze centrale logging is het ook noodzakelijk dat bepaalde log-informatie binnen het Boodschappensysteem zelf kan worden geraadpleegd; door DJI wordt een selectie gemaakt welke log-events binnen het systeem zelf zijn te raadplegen</p>
43.	De logging wordt ingericht met inachtneming van de bepalingen in de AVG, Richtlijn 2016/680 (Richtlijn gegevensbescherming bij rechtshandhaving - RGR) en moet voldoen aan de BIO-versie 1.04.
44.	Een eenmaal vastgelegde logregel mag niet wijzigbaar zijn door systemen of personen.

2.5 Autorisatie en Authenticatie

Eisnr	Omschrijving
45.	Voor het authenticeren van medewerkers op portalen (vanaf de KA-werkplek) moet het Boodschappensysteem worden aangesloten op de Federatieve Service van JustID. Voor details, zie https://justitieconnect.nl/fs-public/
46.	Het boodschappensysteem ondersteunt het gelijktijdig werken met meerdere Identity Providers; dit in verband met verwachte toekomstige ontwikkelingen.
47.	<p>Bij de eerste invoering van het Boodschappensysteem is centraal vastgelegde identiteit voor Justitiabelen nog niet beschikbaar.</p> <p>Het Boodschappensysteem moet hierom in staat zijn om voor Justitiabelen interne applicatieaccounts aan te maken binnen het Boodschappensysteem. Dit wil zeggen, combinaties van gebruikersnaam en wachtwoord waarbij het Boodschappensysteem zelf dient als identity provider en die buiten het Boodschappensysteem geen waarde hebben.</p>
48.	Het is niet mogelijk om vanaf de handhelds gebruik te maken van de centraal beheerde medewerkers-accounts. Om deze reden moet het in het boodschappensysteem mogelijk zijn om voor medewerkers die in de distributiecentra werken ook applicatie-accounts aan te maken. Deze accounts mogen alleen op de handhelds worden gebruikt en mogen geen toegang verschaffen tot de portalen.

49.	<p>Accounts voor Justitiabelen moeten automatisch worden aangemaakt op basis van de ID's die aanwezig zijn in de bestanden met Justitiabelen informatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer een nieuw ID wordt aangetroffen in het bestand, dient een zoals eerder beschreven lokaal account aangemaakt te worden, met een default wachtwoord - Wanneer een nieuw account voor het eerst inlogt, dient een wachtwoordswijziging te worden vereist. - Wanneer een ID gedurende een periode niet voorkomt in de bestanden, dient het account te worden gedeactiveerd. <p>In de functionele specificaties is een gedetailleerde beschrijving opgenomen van de processen voor het opvoeren, wijzigen en verwijderen van Justitiabelen-accounts.</p>
50.	<p>Voor het gebruik van het Booschappensysteem door Justitiabelen moet een balans gevonden worden tussen een minimale wachtwoordcomplexiteit die veilig is en een complexiteit die niet te hoog ligt ivm laaggeletterdheid en beperkingen.</p> <p>Het Booschappensysteem moet, waar gebruik gemaakt wordt van interne accounts, een door DJI instelbare wachtwoordcomplexiteit ondersteunen.</p>
51.	<p>Het inzetten van MFA voor Justitiabelen is nog niet mogelijk, omdat er nog geen passende 2e factor voor deze groep is vastgesteld.</p> <p>Het Booschappensysteem moet MFA ondersteunen voor medewerkers.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portalen voor medewerkers moeten MFA ondersteunen op basis van de Federatieve Service - Portalen voor Justitiabelen gebruiken nog geen MFA
52.	<p>Autorisatie binnen het Booschappensysteem vindt plaats op basis van RBAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rollen voor medewerkers worden in Active Directory toegewezen. Het Booschappensysteem moet in staat zijn deze rollen te gebruiken. - Autorisaties op basis van groepen en rollen in Active Directory moeten in het Booschappensysteem gebruikt kunnen worden. - Rollen voor Justitiabelen worden (door beheerders) toegewezen in het Booschappensysteem zelf.
53.	<p>Per autorisatie rol moet gedifferentieerd worden naar</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) gegevens (bv. alleen gegevens van de eigen vestiging), (2) naar functionaliteiten en (3) naar type rechten (lees, wijzig, maak en verwijderrechten). <p>Deze rollen en rechten zijn vastgelegd in de autorisatiematrix die in de functionele beschrijvingen is opgenomen.</p>
54.	<p>De autorisatie rollen binnen de oplossing mogen alleen toegang geven tot de onderdelen conform de autorisatiematrix.</p>
55.	<p>Het moet voor functioneel beheerders mogelijk zijn om de rechten die in het Booschappensysteem zijn toegekend aan een rol aan te passen. Denk aan het voor een rol wel of niet toekennen van rechten om inkooporders aan te maken.</p>
56.	<p>Wachtwoorden worden nooit als plain tekst opgeslagen maar altijd middels een éénzijdig hash algoritme en zijn dus nooit leesbaar (ook niet voor beheerders).</p>
57.	<p>Wanneer ten behoeve van authenticatie/autorisatie cookies worden opgeslagen of tokens worden gegenereerd (oa SAML-tokens), dienen deze een zo kort mogelijke (door Opdrachtnemer en DJI instelbare) geldigheidsduur te hebben. Dit om te voorkomen dat een gebruiker te lang ingelogd blijft bij inactiviteit.</p>

2.6 Backup en recovery

Eisnr	Omschrijving
58.	Het Booschappensysteem kan worden gebackupt met Commvault 11.xx.
59.	DJI heeft voor het Booschappensysteem een RTO (restore time objective) van 9 uur en een RPO (restore point objective) van 24 uur vastgesteld. De recovery-mogelijkheid van aangeboden oplossing dient aan deze eisen voor RTO en RPO te voldoen.
60.	Opdrachtnemer verleent ten minste voor livegang van het Booschappensysteem ondersteuning bij een test van het recovery-proces.

2.7 Encryptie

Eisnr	Omschrijving
61.	Data van en/of betreffende DJI dient in-transit versleuteld te zijn.

	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik TLS1.3 of hoger voor https-verbindingen - Gebruik geen onversleutelde http-verbindingen <p>Versleutel andere gegevens-opslag en overdracht met gelijkwaardige encryptie-methodes. Communicatie in transit dient beveiligd te zijn met cryptografische technieken die door het NCSC zijn beoordeeld en als veilig worden geacht.</p>
62.	<p>Data van en/of betreffende DJI dient at-rest altijd versleuteld te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik database-versleuteling (ten minste AES 256 of equivalent) <p>Andere gegevens-opslag dient met gelijkwaardige encryptie-methodes te zijn versleuteld. Encryptie-methodiek wordt vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtnemer en DJI.</p>
63.	<p>Versleutelde communicatie wordt zo geconfigureerd, dat er geen terugval naar (niet of onvoldoende) versleutelde communicatie kan zijn.</p>

2.8 Gegevensopslag en verwerking

Eisnr	Omschrijving
64.	<p>Sla in het Boedschappensysteem alleen de data op die noodzakelijk is voor correcte werking. Data dient zoveel mogelijk opgehaald te worden bij de bron wanneer deze benodigd is.</p>
65.	<p>Persoons-identificerende informatie, anders dan door DJI uitgereikte ID's (oa. het zgn. DJI-nummer) mogen niet zonder expliciete toestemming van DJI worden gepersisteerd binnen de context van het Boedschappensysteem.</p> <p>Wanneer deze gegevens nodig zijn dienen ze bij verantwoordelijke diensten/applicaties te worden opgevraagd. Cachen van deze gegevens voor een beperkte tijd is toegestaan.</p>
66.	<p>De door DJI uitgereikte ID's mogen binnen het Boedschappensysteem worden opgeslagen. Hiervoor gelden twee beperkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deze ID's dienen altijd versleuteld te worden opgeslagen, teneinde de data minder eenvoudig bruikbaar te maken ihgv een datalek. - Deze ID's mogen niet gedeeld worden met andere systemen, wanneer deze systemen niet tot DJI behoren
67.	<p>Gegevens afkomstig van en/of betreffende DJI, blijven eigendom van DJI. Rechten en plichten van Opdrachtnemer rondom deze gegevens worden vastgelegd in een Gegevensleverings overeenkomst (GLO).</p>
68.	<p>Gegevens in het Boedschappensysteem, waaronder bestelhistorie en inhoud van bestellingen, worden bewaard gedurende een door DJI vastgestelde termijn (op basis van wettelijk geldende bewaartermijnen). Na deze termijn worden de gegevens onherroepelijk vernietigd.</p>
69.	<p>Toegang tot data van DJI door Opdrachtnemer dient zo beperkt mogelijk te zijn.</p> <p>Indien toegang nodig is voor bijvoorbeeld het oplossen van incidenten, dient doelbinding aangegeven (bijv. op basis van incidentnr of changenummer) te zijn, toegang te worden vastgelegd en te worden gedeeld met DJI (auditeerbaar).</p>

2.9 Koppelingen en gegevensuitwisseling

Eisnr	Omschrijving
70.	<p>Het Boedschappensysteem dient in staat te zijn REST-api's aan te roepen, welke beveiligd zijn dmv accesskeys en/of certificaten (PKI-Overheid) en Oauth gebruiken voor authenticatie en autorisatie, teneinde informatie op te halen uit door DJI aangeboden API's. Deze API's gebruiken JSON of XML als in- en output-format.</p> <p>In toekomstige ontwikkelingen worden door DJI API's ontwikkeld voor de volgende informatie-objecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verblijfsgegevens Justitiabelen - Basisinformatie Justitiabelen - Saldo rekening courant - Mutaties rekening courant <p>Exacte API-specificaties (obv OpenAPI specs) worden door DJI gedeeld wanneer deze beschikbaar komen. De aanpassingen naar het gebruik van REST-API's zijn voorzien als toekomstige aanpassingen.</p>
71.	<p>Het Boedschappensysteem koppelt met het huidige Rekening Courant systeem op basis van bestandsuitwisseling. Het gaat om een ASCII formaat met vaste veldlengte waarmee het saldo van de rekening courant van een Justitiabele beschikbaar wordt gemaakt voor het Boedschappensysteem en een update van het saldo gedaan kan worden op basis van de afgerkende artikelen.</p>

	<p>Het huidige Rekening Courant systeem wordt niet meer actief doorontwikkeld, omdat een vervangingstraject loopt. Dit houdt in dat voor de korte termijn, het Boodschappensysteem de bestandsformaten van de Rekening Courant 'as is' moet beschouwen, deze kunnen niet worden aangepast.</p> <p>Importeren van data uit Leonardo moet zowel geautomatiseerd als handmatig (via bestandsupload) kunnen plaatsvinden.</p>
72.	Wanneer het Boodschappensysteem API's aanbiedt voor gebruik door DJI of door DJI aangewezen derde partijen, dienen dit REST-api's te zijn en stelt Opdrachtnemer een OpenAPI-specificatie ter beschikking.
73.	Een aantal (3) inrichtingen van DJI maakt gebruik van een bestaand systeem van kiosken en webwinkel. Dit bestaande systeem kan pas over enkele jaren worden uitgefaseerd. Het Boodschappensysteem moet bestanden met bestelregels (exports uit het bestaande systeem) kunnen inlezen en verwerken, teneinde samen te kunnen werken met dit bestaande systeem. Dit kunnen CSV- of TXT-bestanden zijn.
74.	Het Boodschappensysteem dient in staat te zijn periodiek (ten minste dagelijks) gegevens te exporteren in CSV-formaat tbv het data-analytics platform van DJI. Ten minste bestellings-informatie en leverings-informatie moeten worden geëxporteerd. Het Boodschappensysteem dient in staat te zijn de export-bestanden weg te schrijven naar door DJI nader te bepalen locatie.
75.	Inkooporders naar leveranciers van artikelen dienen geautomatiseerd te kunnen worden verstuurd vanuit het Boodschappensysteem. Afhankelijk van de systemen van artikel-leveranciers dient dit te gebeuren in EDI-compliant formaat of XML danwel JSON via (REST-)API's.
76.	Het Boodschappensysteem ondersteunt het in PDF- en XLS/CSV-formaat exporteren van bestellingen, orderlijsten, et cetera.
77.	Het Boodschappensysteem ondersteunt het importeren van artikelgegevens en afbeeldingen (in JP(E)G-formaat) doormiddel van een API-koppeling met artikel-leveranciers danwel via het gebruik van importbestanden.

2.10 Performance

Eisnr	Omschrijving
78.	Het Boodschappensysteem kan gelijktijdig gebruikt worden door tenminste +-750 gebruikers. Het Boodschappensysteem moet schaalbaar zijn tot hogere aantallen maximaal gelijktijdige gebruikers, bijvoorbeeld wanneer een PI geopend of heropend wordt.
79.	Onderdelen van het boodschappensysteem die het logistieke proces ondersteunen mogen geen performance-degradatie ervaren wanneer er een groot aantal winkel-sessies gelijktijdig plaatsvindt.
80.	<p>De Opdrachtnemer dient in de Inschrijving aan te geven welke infrastructurele omgeving nodig is om aan de hierna volgende 3 performance-eisen te voldoen.</p> <p>Uitgangspunten voor onderstaande eisen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De user interface is webbased; • De transmissie naar de client, de client hardware en de client software liggen buiten de invloedsfeer van de opdrachtnemer; • De performance eisen hebben primair betrekking op de verschillende portals; • Praktisch gezien zijn dit dan requests die aan de (web)servers van het Boodschappensysteem worden toegevoerd en de tijd tussen binnenkomst van een request en de reactie daarop door de (web)server. <p>Voor het meten van de performance wordt uitgegaan van een standaard KA-werkplek van DJI die via een stabiel netwerk is verbonden met de (web)server(s). De extra vertraging die door de browserverwerking van o.a. javascript en html wordt veroorzaakt mag nergens de 1 seconde overschrijden.</p>
81.	<p>Pagina-opvragingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • norm: alle requests die benodigd zijn om de gebruiker een complete pagina te serveren worden in 95% van de gevallen beantwoord binnen 0,5 seconde; • norm: 4% van de requests wordt binnen 1 seconde beantwoord; • norm: de resterende 1% van de requests wordt binnen 2,5 seconden beantwoord.
82.	<p>Fout- en andere systeemmeldingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • norm: een request om systeem-status/systeemmeldingen wordt in 95% van de gevallen beantwoord binnen 0,5 seconde; • norm: 4% van de status-requests wordt binnen 1 seconde beantwoord; • norm: de resterende 1% van de status-requests wordt binnen 2,5 seconden beantwoord.

83.	<p>In- en uitloggen:</p> <ul style="list-style-type: none">• norm: wanneer de gebruiker de inlog-actie uitvoert wordt in 95% van de gevallen binnen 3 seconden de startpagina getoond;• norm: in 4% van de gevallen wordt binnen 5 seconden beantwoord;• norm: de resterende 1% van de requests wordt binnen 10 seconden beantwoord.
-----	--

3 Eisen ten aanzien van hardware en devices

Eisnr	Omschrijving
84.	In de distributiecentra (DC's) zijn A4- en labelprinters aanwezig. Dit zijn netwerkprinters die door DJI worden geplaatst en beheerd. Het Boodschappensysteem moet deze kunnen aansturen. Bij DJI worden de volgende labelprinters gebruikt: <ul style="list-style-type: none"> - Zebra ZD420 (model ZD420T met lintrol) - Zebra ZD421 (model ZD421C met lintcassette) De volgende printers worden gebruikt voor printen op A4-formaat: <ul style="list-style-type: none"> - Lexmark MS826 - Lexmark CS725 - Xerox Versalink C600 - Xerox Versalink C605 (met scanfunctie)
85.	In elk DC staan meerdere soorten printers (label en A4) op verschillende locaties (waar DKW, versartikelen en rookwaren worden verzameld). Het Boodschappensysteem moet in staat zijn de juiste printer te kiezen per categorie. Zo moeten labels voor DKW bijvoorbeeld geprint worden op de labelprinter die op de DKW-afdeling staat.
86.	Alle hardware die aan DJI wordt geleverd ondersteunt Network Access Control dmv certificaten.

3.1 Eisen met betrekking tot handhelds

Eisnr	Omschrijving
87.	De handhelds maken gebruik van een op Android gebaseerd operating system. Hierbij dient minstens Android 13 als basis te dienen. Android Enterprise features dienen beschikbaar te zijn.
88.	De handhelds vereisen geen Google-account om te functioneren.
89.	De handhelds dienen in kiosk-modus te kunnen worden gebruikt. Dat wil zeggen op een zodanige wijze dat op OS-niveau geen gebruiker ingelogd is en dat slechts de applicatie(s) behorende tot het boodschappensysteem gestart kunnen worden.
90.	De handhelds dienen te beschikken over Wifi-functionaliteit. Hierbij dient minstens Wifi 5 ondersteund te worden.
91.	De handhelds dienen geschikt te zijn om Wifi-verbindingen beveiligd met WPA-3 Enterprise te gebruiken.
92.	De handhelds mogen niet beschikken over 2/3/4/5G modems.
93.	De handhelds mogen niet beschikken over een eSIM-mogelijkheid.
94.	Indien de handhelds beschikken over NFC-functionaliteit, moet deze zodanig uit te schakelen zijn dat een (niet-administrator) gebruiker deze niet in kan schakelen.
95.	Indien de handhelds beschikken over Bluetooth of IrDA (infrarood) verbindingsmogelijkheden, moeten deze zodanig uit te schakelen zijn dat een (niet-administrator) gebruiker deze niet in kan schakelen
96.	De handhelds dienen te beschikken over een 2D barcode-scanner, waarmee zowel EAN barcodes als QR-codes kunnen worden gescand.
97.	De handhelds dienen gemakkelijk in de hand gehouden te kunnen worden. Bijvoorbeeld dmv een handvat, ergonomische grip, of strap.
98.	De handhelds beschikken over een capacitief touchscreen met een diagonaal van tussen 4" en 6.5".
99.	Het scherm van de handhelds heeft tenminste een resolutie van 1920*1080 / 1080*1920.
100.	Het scherm van de handhelds is voldoende helder dat het goed leesbaar is bij daglicht of TL-licht.
101.	De handhelds dienen stof- en waterdicht te zijn, met tenminste een Ingress Protection rating IP65.
102.	De handhelds dienen te beschikken over ten minste 64gb intern opslag.
103.	De handhelds dienen te beschikken over ten minste 4gb RAM-geheugen.
104.	De handhelds dienen te beschikken over een 64-bits processor op basis van de ARMv8.x of ARMv9.x architectuur.
105.	De handhelds dienen geleverd te worden met een oplaad-oplossing die op een vaste plaats neergezet of opgehangen kan worden. Voorkeur heeft een cradle of dergelijke oplossing. Opladers met een losse usb-kabel (zoals telefoon-opladers) zijn niet toereikend. De oplaad-oplossing beschikt over een AC-adapter met een voor Nederland geschikte stekker.
106.	De handhelds dienen stoot- en valbestendig te zijn. Gezien de beoogde gebruikersgroep genieten ruggedized devices de voorkeur.
107.	De handhelds dienen niet afhankelijk te zijn van een internetverbinding. In de omgeving van DJI zullen de handhelds op een afgescheiden netwerk worden aangesloten, waar geen toegang tot het internet mogelijk is. In overleg met DJI is toegang tot een specifiek IP of endpoint tbv het updaten van de handhelds mogelijk.
108.	De handhelds kunnen niet door partijen anders dan DJI remote worden beheerd.

109.	De handhelds dienen niet opengemaakt te kunnen worden zonder hiervoor bedoeld gereedschap. Dit teneinde het verbergen van contrabande in de handhelds te voorkomen.
110.	De handhelds dienen minimaal 8 uur op één batterijlading te kunnen functioneren, uitgaande van een continue gebruik van gemiddeld elke 10 seconden een scan.
111.	Opdrachtnemer levert handhelds fabrieksnieuw, geseald in de originele verpakking. Opdrachtnemer levert handhelds bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import.
112.	Opdrachtnemer levert de te installeren applicaties welke benodigd zijn om de handhelds op te nemen in het Boedschappensysteem digitaal aan aan DJI, voorzien van een digitale handtekening en installatiehandleiding. DJI configureert de handhelds en installeert de software conform handleiding.
113.	Te installeren applicaties moeten voldoen aan de maatregelen die zijn beschreven in de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor mobiele apps' van het NCSC.
114.	DJI verwacht 210 handhelds nodig te hebben, welke in gebruik genomen zullen worden in fases voordat elk distributiecentrum over gaat naar het nieuwe Boedschappensysteem. Opdrachtnemer is in staat in overleg met DJI dit aantal handhelds op een vastgesteld schema te leveren.
115.	DJI koopt de handhelds van Opdrachtnemer. Prijzen van de handhelds kunt u opgeven in Formulier D Prijzenblad.
116.	Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen na aanvraag aan DJI ten minste 5 nieuwe handhelds, teneinde uitgevallen en beschadigde handhelds te vervangen.
117.	Opdrachtnemer garandeert dat het voorgestelde model handheld voor een periode van ten minste 3 jaar leverbaar is aan DJI.
118.	Opdrachtnemer heeft het recht 1x per 2 jaar een nieuw model handheld voor te stellen aan DJI, waarbij graduele vervanging beoogd wordt. DJI heeft de keuze om dit model wel of niet in gebruik te nemen.
119.	Opdrachtnemer garandeert dat de handhelds voor een periode van ten minste 3 jaar (vanaf introductie bij DJI) worden voorzien van OS-updates, zodanig dat een door Google ondersteunde Android-versie beschikbaar is.
120.	Opdrachtnemer kan aan DJI gangbare reserve-onderdelen en accessoires leveren, zoals (indien vervangbaar) accu's, cases, screen protectors, straps, opladers.
121.	Opdrachtnemer geldt voor DJI als verkoper van de handhelds. Hiermee is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het bieden van 24 maanden garantie aan DJI na levering van de handheld.
122.	Opdrachtnemer biedt, ook buiten de garantie, DJI de mogelijkheid defecte handhelds te laten repareren. Wanneer dit buiten wettelijke garantie valt, mag Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengen.
123.	De handhelds dienen het Boedschappensysteem te benaderen door gebruik te maken van een frontend (GUI danwel API's). Directe communicatie met bijvoorbeeld database-systemen is niet toegestaan.
124.	Opdrachtnemer levert tezamen met de handhelds de bijbehorende beheerssoftware. Deze beheerssoftware dient afkomstig te zijn van de fabrikant van de handhelds of een door Opdrachtnemer gecontracteerde partij
125.	Opdrachtnemer garandeert een correcte werking van de handhelds met de bijgeleverde beheerssoftware (compatibiliteit).
126.	De beheerssoftware moet tenminste de volgende functionaliteit bieden: <ul style="list-style-type: none"> - Beheren van toegestane applicaties op de handheld (whitelisting) - Beperken van gebruikerstoegang tot device-instellingen van de handheld - Remote uitschakelen of onklaar maken van de handheld - Bijhouden welke gebruikers op de handheld zijn ingelogd - Geautomatiseerd inspoelen en updaten van de handheld - Oneigenlijk gebruik van de handheld signaleren
127.	De geleverde beheerssoftware kan als on-premise oplossing worden gehost
128.	Opdrachtgever voert onder eigen beheer een pentest uit op de voorgestelde handhelds of laat deze uitvoeren. Opdrachtgever verwacht hierbij van opdrachtnemer meewerking op de volgende wijze: <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer er bevindingen worden geconstateerd met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeleverde software, levert opdrachtnemer een verbeterplan aan waarin aangegeven wordt hoe en op welke termijn de bevindingen worden opgelost. - Wanneer er kritieke bevindingen worden geconstateerd op punten die door opdrachtnemer niet kunnen worden aangepast (omdat deze alleen door de fabrikant zijn op te lossen, bijvoorbeeld de firmware of fysieke eigenschappen van de handhelds), verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer actief meewerkt aan het vinden van een alternatieve oplossing. Dit kan bijvoorbeeld het voorstellen van een ander model handheld zijn.

4 Eisen ten aanzien van functionaliteit

4.1 Eisen m.b.t. functionaliteit en beheer van waarden in het systeem

Eisnr	Omschrijving
129.	Het Booschappensysteem ondersteunt alle door DJI beoogde functionaliteit zoals verwoord in de use cases (bijlages 14).
130.	Alle in de oplossing gebruikte lijst waarden (categorieën, statussen etc.) kunnen in het systeem worden onderhouden.
131.	Een gebruiker moet altijd de mogelijkheid hebben om een gestarte actie in het Booschappensysteem te annuleren. Wanneer hij deze annuleert vraagt het Booschappensysteem altijd om een bevestiging en worden de eventuele wijzigingen na bevestiging niet opgeslagen.

5 Eisen ten aanzien van Testen

5.1 Eisen rondom het testproces Opdrachtnemer

Eisnr	Omschrijving
132.	De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend met testrapporten, bevindingenadministratie of geautomatiseerde testverslagen, dat het beschreven test- en kwaliteitsmanagementproces ook daadwerkelijk bij het ontwikkelen en testen van de dienst(en)/software is gevolgd.
133.	De Opdrachtnemer heeft tijdens de testvoorbereiding en -uitvoering door Opdrachtgever minimaal een dedicated "single point of contact" inclusief back-up voor vragen en ondersteuning.
134.	De Opdrachtnemer stelt een materiedeskundige inclusief back-up beschikbaar om zitting te nemen in het voortgangs- en bevindingenoverleg op verzoek van de testmanager van Opdrachtgever. De voertaal in dit overleg is Nederlands.
135.	De Opdrachtnemer lost bevindingen tijdens de testen door Opdrachtgever zo snel als mogelijk en conform afspraak op. Opdrachtnemer maakt afspraken met opdrachtgever over de oplostijd van de bevindingen. De oplostijd van de bevindingen is afhankelijk van de ernstcategorie en prioriteit van de bevinding. Mogelijk ernstcategorie: -Blokkerend -Ernstig -Storend -Cosmetisch
136.	De Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij de uitvoering van een intake op een opgeleverd (deel)Product op de (test)omgevingen van Opdrachtgever.
137.	De positieve én de negatieve testgevallen die Opdrachtnemer bij het ontwikkelen en testen van de dienst(en)/software hanteert worden door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever op logisch niveau overlegd.
138.	De Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever op verzoek inzage in de testresultaten van de verschillende uit te voeren testen (zoals unittesten, systeemtest, systeemintegratietest en regressietest). Hiermee kan Opdrachtnemer aantonen dat de testen zijn uitgevoerd en dat de dienst(en)/software voldoet aan de overeengekomen kwaliteit.
139.	De Opdrachtnemer zal Opdrachtgever (op verzoek) na elke release inzage geven in bevindingen die door Opdrachtnemer tijdens het testen zijn geconstateerd.
140.	De Opdrachtnemer deelt bij elke (deel)oplevering de testrapporten voor systeem- en integratietesten, met als bijlage de scenario's (zowel uitgevoerde als niet uitgevoerde) en testresultaten.
141.	De Opdrachtnemer deelt bij elke (deel)oplevering het resultaat van de (geautomatiseerde) regressietest.
142.	De Opdrachtnemer deelt bij elke (deel)oplevering een impactanalyse waarin duidelijk staat aangegeven welk gedeelte van de functionaliteit is geraakt door de (code)aanpassing bij bijvoorbeeld het oplossen van bevindingen.
143.	De Opdrachtnemer deelt bij elke (deel)oplevering een overzicht met bekende bevindingen voor de betreffende (deel)oplevering.
144.	De Opdrachtnemer deelt bij elke (deel)oplevering een testadvies voor de opdrachtgever op basis van mogelijke risico's van de betreffende oplevering.
145.	De Opdrachtnemer deelt bij elke (deel)oplevering een overzicht met alle geconstateerde bevindingen, inclusief de opgeloste.
146.	De Opdrachtnemer stelt technische testplannen op en houdt deze actueel, ook in de beheerfase.

5.2 Eisen rondom Non-functional testing Opdrachtnemer

Eisnr	Omschrijving
147.	De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend met testrapporten, bevindingenadministratie of geautomatiseerde testverslagen, dat de dienst(en)/software is getest

	onder een vooraf gestelde belasting (load), waarbij wordt gekeken of de prestaties van de software binnen de bepaalde normen blijven. (Performance en load testen)
148.	De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend met testrapporten, bevindingenadministratie of geautomatiseerde testverslagen, dat de dienst(en)/software is getest met een hogere (extreme) belasting om te kijken hoe de software hierop reageert en wat er maximaal voor belasting mogelijk is. (Stress testen)
149.	De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend met testrapporten, bevindingenadministratie of geautomatiseerde testverslagen, dat de dienst(en)/software is getest met een productie-like dagelijkse workload (langdurig en intensief gebruik). (Soak testen)
150.	De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend met testrapporten, bevindingenadministratie of geautomatiseerde testverslagen, dat de dienst(en)/software is getest op security risico's. Uitgangspunt hierbij dat minimaal wordt voldaan aan de OWASP (API) top 10. Denk bijvoorbeeld ook aan: <ul style="list-style-type: none"> - Identity and Access Management (IAM), Intrusion Detection Systems (IDS), Intrusion Prevention Systems (IPS), Encryptie, PEN-Testing rapport environment, etc. (security testen)
151.	De performance en load-, stress- en soak testen vinden plaats op een configuratie die overeenkomt met de productie-omgeving.
152.	De Opdrachtnemer hanteert tijdens het ontwikkelen en testen van de geleverde dienst(en)/software een test- en kwaliteitsmanagementproces voor de nonfunctional requirements dat aantoonbaar is beschreven.

6 Eisen ten aanzien van implementatie

Eisnr	Omschrijving
153.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren en up to date houden van de volgende online trainingen in Nederlands en Engels voor de medewerkers DJI: <ul style="list-style-type: none"> • online training voor medewerkers DC per taak • online training voor medewerkers serviceorganisatie per taak • online training voor medewerkers functioneel beheer per taak
154.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren en up to date houden van de volgende opleidingsmaterialen in Nederlands en Engels voor de medewerkers DJI, in digitale en printbare vorm: <ul style="list-style-type: none"> • quick reference cards voor werkzaamheden DC • quick reference cards voor werkzaamheden serviceorganisatie • handleiding voor werkzaamheden functioneel beheer • quick reference cards voor werkzaamheden medewerkerportaal per medewerkergroep (in de QRC's ook steeds opnemen wat te doen igv incidenten/storingen) • overall handleiding medewerkerportaal • instructies (eventueel een samengevoegde set van bovengenoemde documenten) voor DJI floorwalkers.
155.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren en up to date houden van de volgende materialen gevisualiseerd of in 6 talen voor Justitiabelen, in printbare vorm: <ul style="list-style-type: none"> • quick reference cards voor werkzaamheden DC • quick reference card voor bestellen kiosk • quick reference card voor bestellen papier
156.	De Opdrachtnemer is met betrekking tot de implementatie verplicht tot: <ul style="list-style-type: none"> • het meedenken in de implementatie-aanpak • het tijdens de pilot inzetten van een fulltime aanspreekpunt/ondersteuner die aanwezig is in het DC • de pilot en implementatie te ondersteunen door het tijdig onderzoeken en oplossen van eventuele problemen die zich voordoen conform de afspraken in SLA.

7 Eisen ten aanzien van documentatie

Eisnr	Omschrijving
157.	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige installatie-handleiding aan te leveren met hierin alle prerequisites, uit te voeren acties en controlestappen beschreven.
158.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van een uitgebreide, eenduidige en printbare (pdf) functionele beschrijving (na elke nieuwe versie) van de dienst(en)/software/opgeleverde functies in begrijpelijke Nederlandse taal en houdt deze actueel.
159.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van een uitgebreid, eenduidig en printbaar (pdf) technisch ontwerp (na elke nieuwe versie) van de oplossing in begrijpelijke Nederlandse taal.
160.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van releasenotes (uiterlijk 24 uur voor oplevering van een nieuwe versie) voorzien van versiebeheer.

8 Eisen ten aanzien van beëindiging contract en Escrow

8.1 Eisen ten aanzien van beëindiging overeenkomst

Eisnr	Omschrijving
161.	Wanneer de overeenkomst beëindigd wordt, of op verzoek van DJI op een eerder moment, zal de Opdrachtnemer aan DJI binnen 1 maand alle opgeslagen gegevens (inclusief logging) aanleveren of de middelen verstrekken om deze op te halen danwel te exporteren uit het Boedschappensysteem.

8.2 Eisen ten aanzien van Escrow

Eisnr	Omschrijving
162.	De Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor een geldige en werkzame escrowregeling ter waarborging van de continuïteit van de onder deze Overeenkomst geleverde (maatwerk)programmatuur.
163.	De escrowregeling voldoet ten minste aan de volgende voorwaarden: <ol style="list-style-type: none"> De regeling wordt overeengekomen in de vorm van een driepartijenovereenkomst tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer en een onafhankelijke, gecertificeerde escrow-agent; De regeling voorziet in de deponering van: <ul style="list-style-type: none"> de volledige broncode van de betrokken programmatuur; installatiescripts, buildinstructies en configuratiebestanden; technische, functionele en beheerdocumentatie; overige informatie benodigd voor het zelfstandig kunnen beheren, onderhouden en voortzetten van de dienst of software; De regeling bevat vrijgavemechanismen (triggers) voor de Opdrachtgever, waaronder ten minste: <ul style="list-style-type: none"> faillissement, surseance van betaling of beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtnemer; het structureel niet-nakomen van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst; beëindiging van de dienstverlening of de onderhoudsverplichtingen van de betreffende software; De escrow-agent beschikt aantoonbaar over een informatiebeveiligingscertificering overeenkomstig ISO/IEC 27001 en ISO 27002 of gelijkwaardig en is aantoonbaar onafhankelijk van de Opdrachtnemer; De deponeringen worden ten minste jaarlijks geactualiseerd; Opdrachtgever kan verlangen dat de escrow-agent verificatie uitvoert op de gedeponeerde materialen ten aanzien van volledigheid en bruikbaarheid.
164.	De kosten van de escrowregeling, waaronder de kosten van depot, beheer, verificaties en eventuele verlengingen, komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze kosten zijn inbegrepen in de inschrijfprijs en de in de Overeenkomst overeengekomen vergoedingen. Opdrachtnemer dient bij inschrijving een gespecificeerd kostenoverzicht te overleggen, waarin de kosten van de escrowregeling voor de volledige duur van de opdracht zijn opgenomen (inclusief eventuele verlengingsopties).
165.	Opdrachtnemer overlegt binnen 30 dagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst een ondertekend exemplaar van de Escrowovereenkomst en documentatie betreffende het eerste depot. Opdrachtnemer verstrekt voorts op eerste verzoek aanvullende informatie over de actuele status van de regeling.

9 Eisen ten aanzien van Support en beheer

9.1 Eisen rondom beheer

Eisnr	Omschrijving
166.	De Opdrachtnemer conformeert zich voor Support en Beheer aan de concept SLA zoals opgenomen in Bijlage 10.
167.	De Servicedesk van de Opdrachtnemer is aanspreekpunt op operationeel niveau en dient op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van Nederlandse feestdagen) telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn tussen 08.00 en 17.00 uur Nederlandse tijd, voertaal Nederlands.
168.	De ticketmelding voor serviceverzoek (vragen en incidenten) en wijzigingsverzoek worden per e-

	mail (via Topdesk DJI) aan de Opdrachtnemer aangeboden. Verdere communicatie verloopt verder per e-mail met DJI referentienummer in het onderwerpveld.
169.	De oplossing monitort en logt gebruikershandelingen (full audit trail) en stelt deze minimaal 6 maanden beschikbaar via de oplossing.
170.	Alle data die aan de Justitiabelen hangt (zoals bestellijsten), maar ook de data in stamdatabeheer, financiële gegevens, logging, rapportages, foutmeldingen en bestelgegevens moeten te exporteren zijn (.xls/.csv) voor analyse.
171.	Bewaartermijnen van gegevens zoals bestelorders en transacties moeten in te stellen zijn.
172.	De Opdrachtnemer hanteert een marktstandaard beheermethodiek (ITIL4, BISO of vergelijkbaar).
173.	Beheeractiviteiten vinden plaats via een van de standaard gebruikersinterface gescheiden beheerinterface.
174.	De Opdrachtnemer levert bij elke oplevering een testverslag op waaruit blijkt wat op welke wijze en met welk resultaat is getest.

9.2 Eisen rondom support

Eisnr	Omschrijving
175.	Voor escalaties en tijdgevoelige vragen moet de Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar te zijn via de servicedesk met een adequate escalatiepad indien geen gehoor.
176.	De Opdrachtnemer geeft toegang tot of communiceert periodiek een actuele releasekalender.
177.	De Opdrachtnemer overhandigt tijdig installatie bestanden en routines aan DJI om een actuele acceptatie omgeving te behouden voor acceptatietest nieuwe releases.
178.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede (blijvende) werking van de geleverde hardware in combinatie met de oplossing. Updates aan de software moet de geleverde hardware blijven ondersteunen. Door Opdrachtnemer voorgestelde nieuwe hardware moet compatible zijn met geleverde software.

9.3 Adaptief onderhoud

Eisnr	Omschrijving
179.	De Opdrachtnemer voert adaptief onderhoud uit met inachtneming van de externe factoren en ontwikkelingen zoals benoemd in het Beschrijvend Document, paragraaf 2.1.3. (bijv. "Inloggen in het Boedschappensysteem, Nieuwe Rekening Courant, Gebruik van nieuwe API's op systemen AJU en P&I of Kunnen bestellen van artikelen bij meerdere leveranciers"). Deze wijzigingen maken integraal deel uit van de scope van de opdracht. De Opdrachtnemer is gehouden deze aanpassingen tijdig in de oplossing te verwerken.
180.	De Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd om de oplossing aan te passen, op offertebasis, om te borgen dat de oplossing blijft functioneren en compliant blijft naar aanleiding van gewijzigde externe omstandigheden. Hierbij kan gedacht worden aan zaken zoals gewijzigde wet- en regelgeving, standaardwijzigingen, koppelvakwijzigingen of veranderde infrastructuur.
181.	De Opdrachtnemer monitort actief externe ontwikkelingen die impact hebben op de werking van de oplossing en informeert de Opdrachtgever tijdig, met een inhoudelijke impactanalyse, zodra een wijziging in de omgeving tot adaptieve aanpassing noopt.
182.	Bij iedere wijziging die voortvloeit uit adaptief onderhoud levert de Opdrachtnemer vooraf een schriftelijke impactanalyse aan, waarin ten minste de benodigde doorlooptijd, technische en functionele consequenties en kosten worden opgenomen.

10 Eisen ten aanzien van het personeel

Eisnr	Omschrijving
183.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

11 Financiële eisen

11.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
184.	<p>WANNEER</p> <p>De tarieven in deze Overeenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 1 oktober 2026 en vervolgens elk jaar op dezelfde datum zolang de overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum te zijn en kan door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemergeïnitieerd worden. Daarbij wordt altijd het cijfer van de maand mei gebruikt.</p> <p>HOE</p> <p>Op basis van het CBS-indexcijfer "Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 620 Computerprogrammering, advisering.</p> <p>Voor de berekening van de indexering wordt het indexeringscijfer genomen van de maand mei. De indexering wordt als volgt berekend:</p> $\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$ <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p>WIE</p> <p>Opdrachtnemer dient minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum van de indexering, op basis van bovenstaande, een voorstel tot indexering in bij Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden. Opdrachtgever past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever.</p> <p>Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de Contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht.</p> <p>Een te laat ingediend verzoek tot indexering houdt automatisch een latere ingangsdatum van de indexering in. De drie maanden blijft gehandhaafd waarbij altijd de eerste dag van de maand als startdatum wordt gebruikt. Voorbeeld: op 1 februari mag er geïndexeerd worden. Een verzoek dient op 1 november binnen te zijn. Het verzoek komt echter pas op 10 november binnen. De ingangsdatum van de indexering wordt 1 maart. Een volgende indexatie is vervolgens weer mogelijk per 1 februari. Deze datum blijft gedurende de gehele contractperiode gehandhaafd.</p> <p>Om prijsindexering aan te vragen dient het verzoek tot indexering minimaal drie maanden voor de ingangsdatum van de indexering compleet te zijn ontvangen door Contractmanagement van het IUC. Het verzoek tot indexering wordt als compleet beschouwd wanneer het minimaal onderstaande bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> URL en screenprint(s) van de website van het CBS waarin staat: welke prijsindex en filters, het basisjaar (100), het meest recente definitieve jaarindexcijfer [jaar], het definitieve jaarindexcijfer over het hieraan voorafgaande jaar [jaar-1]; <input type="checkbox"/> Een prijzenblad met in kolommen/spreadsheet weergegeven per product/dienst: de huidige prijzen, de prijsindexering in procenten (de uitkomst van de berekening), de nieuw voorgestelde prijzen. <p>Voor zover van toepassing worden de prijzen geïndexeerd volgens de definitieve jaarindexcijfers zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table. Hierbij wordt uitgegaan van: Dienstenprijzen, SBI-Sectie J Informatie en Communicatie, SBI 61 t/m 63 (61. Telecommunicatie, 62. Computerprogrammering, advisering, 63. Diensten op het gebied van informatie). Het CBS heeft aangekondigd dat per 2025 de SBI-Sectie J wordt gesplitst, waardoor SBI 61 t/m 63 onder een nieuwe sectie vallen: SBI-Sectie K Communicatie. Het CBS gaat, op het moment van schrijven, uit van kalenderjaar 2021 als basisjaar (100).</p>

	<p>Voor de berekening van de indexering worden het meest recente definitieve jaarindexcijfer [jaar] en het definitieve jaarindexcijfer over het hieraan voorafgaande jaar [jaar-1] genomen. De indexering wordt volgens de onderstaande formule berekend, waarbij de uitkomst van de berekening wordt afgerond op één decimaal. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn.</p> $(\text{indexcijfer [jaar]} - \text{indexcijfer [jaar-1]}) \div \text{indexcijfer [jaar-1]} \times 100\%$ <p>Na schriftelijke bevestiging van de voorgestelde indexering en het nieuwe prijzenblad door Contractmanagement van het IUC DJI is de prijswijziging per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar van kracht, mits het verzoek tijdig en compleet is ingediend.</p> <p>In het geval het CBS wijzigingen doorvoert die van invloed zijn op de indexering behouden wij ons het recht voor om dit redelijkerwijs aan te passen.</p> <p>WIE</p> <p>Opdrachtnemer dient minimaal drie maanden voor de ingangsdatum van de indexering een verzoek hiertoe, volgens bovenstaande, in bij Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering worden geïnitieerd. Opdrachtnemer past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dit aan Opdrachtgever. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door Contractmanagement van het IUC DJI is de prijswijziging per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar van kracht, mits het verzoek tijdig en compleet is ingediend.</p>
--	---

11.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
185.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
186.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 7 'Bijsluiter e-factoreren'.
187.	Elke deelnemende aanbestedend dienst heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres.
188.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats conform Overeenkomst.
189.	Opdrachtnemer De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
190.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
191.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

12 Nadere opdrachten en/of bestellingen

12.1 Het bestelproces

Eisnr	Omschrijving
192.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever per e-mail Bestellingen kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
193.	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Order-/bestelnummer; ▪ Debiteurennummer; ▪ Aantal colli; ▪ Volledig afleveradres; ▪ Omschrijving van de geleverde producten; ▪ Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld; ▪ Datum van de levering.

13 Maatschappelijk verantwoord inkopen

13.1 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Eisnr	Omschrijving
194.	<p>RISICO PRODUCTIEKETEN</p> <p>Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aangeleverd. De risicoanalyse gaat in op de eerste schakel van het productieproces. Hierin is minimaal het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een beschrijving van de eerste schakel van het productieproces; ▪ een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. <p>PLAN VAN AANPAK MITIGEREN RISICO'S</p> <p>Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een plan van aanpak mitigeren risico's door Opdrachtnemer verstrekt. Dit plan gaat in op de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. Hierin is minimaal het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; ▪ een planning ten aanzien van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren; ▪ (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. <p>JAARLIJKSE RAPPORTAGE</p> <p>Gedurende de Overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer zijn uiterste best heeft gedaan en maximale inzet heeft getoond om de risico's ten opzichte van de vorige rapportage verder te mitigeren.</p> <p>De rapportage moet eveneens gelijktijdig openbaar worden gemaakt. Dit kan als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer weergeeft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. Hierin is minimaal het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een risicoanalyse zoals beschreven bij risicoanalyse productieketen; ▪ de maatregelen die, in het jaar waarover gerapporteerd wordt, zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; ▪ de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; ▪ informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. <p>De rapportage is vormvrij, maar moet voor de begrijpelijkheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.</p>

13.2 Inkopen met Impact

Eisnr	Omschrijving
195.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Opdrachtnemer 3 % van de aanneemsom/loonsom/aantal in te zetten uren/totale waarde van de Werkopdrachten die deel uitmaken van de type Overeenkomst aan werk(ervarings)plaatsen voor Justitiabelen en/of andere activiteiten die ten goede komen aan Justitiabelen.
196.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever gaan binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in gesprek over een plan van aanpak.
197.	Binnen 10 kalenderdagen na het laatste gesprek over de invulling van Inkopen met Impact, stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het plan van aanpak Inkopen met Impact toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer in ieder geval: <ol style="list-style-type: none"> de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit; de garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren.
198.	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk jaar een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier toe. Dit verantwoordingsformulier dient u uiterlijk 30 kalenderdagen na afloop van deze periode te overleggen. Het Bouwblokkenmodel hiervoor is opgenomen in bijlage 15.
199.	Opdrachtnemer stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen inzet Inkopen met Impact, het overgebleven bedrag ten goede komt aan een door DJI voorgedragen en gerelateerd doel ten behoeve van de (re-integratie van) justitiabelen. Dit vindt niet plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet Inkopen met Impact buiten de schuld van Opdrachtnemer niet behaald is.