



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Achtergrondinformatie

Openbare Europese Aanbesteding

Boodschappensysteem

t.b.v. DJI

Kenmerk : DJI-Boodschappensysteem-24
Datum : 14-7-2025
Versienummer : 0.1

INLEIDING

In dit document vindt u achtergrond-informatie behorende bij het Beschrijvend Document. Deze achtergrond-informatie wordt gedeeld teneinde meer inzicht te geven in werkwijzen, processen, en technologie van DJI.

Inhoud

1. ARCHITECTUUR.....	5
1.1 BEVEILIGING.....	5
1.2 SITUATIE IN DE DJI-LOCATIES	6
1.3 KOPPELINGEN.....	6
2. TESTEN	7
2.1 GEBRUIKERSACCEPTATIE-TESTEN	7
2.2 BEOORDELING BEVINDINGEN.....	7
2.3 REGISTRATIE BEVINDINGEN.....	7
3. IMPLEMENTATIE.....	7
3.1 ZES SPOREN.....	7
3.2 PILOT	8
3.3 INZET	8

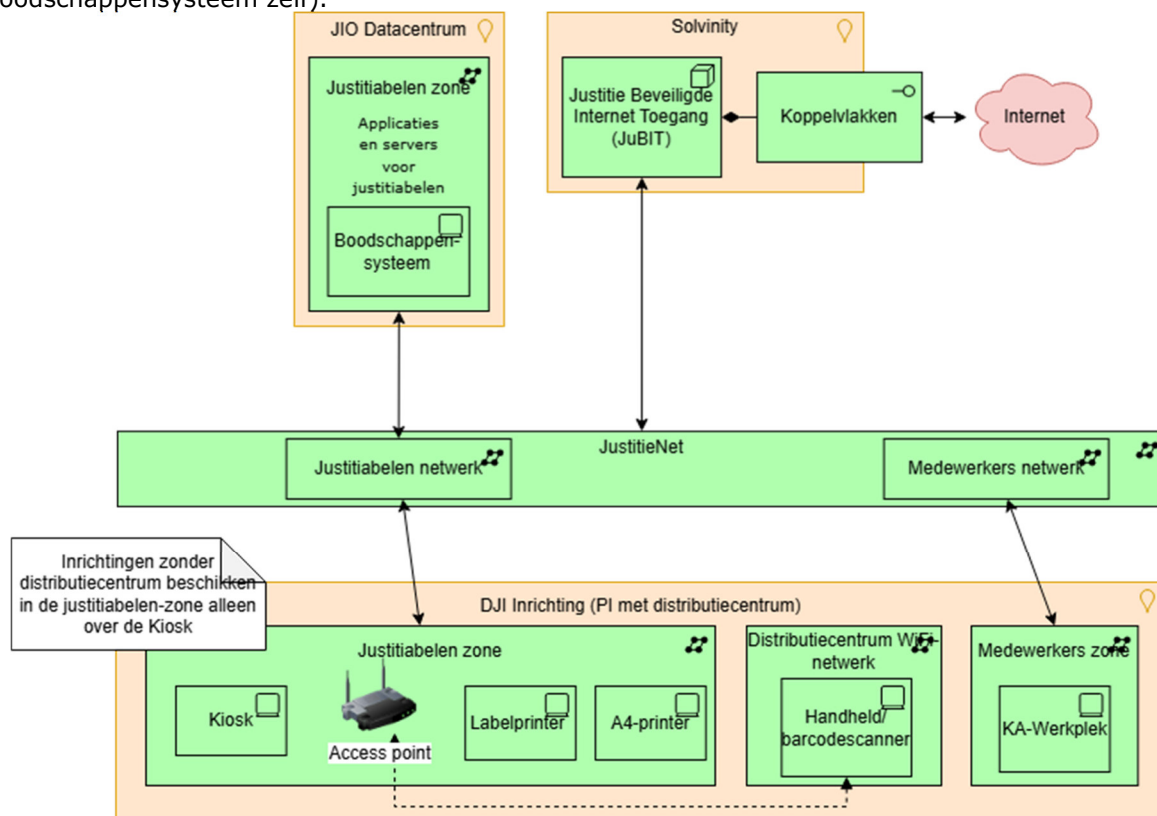
Inleiding

Bij de opdracht zijn vanuit verschillende perspectieven achtergronden en aanvullende informatie te geven. Deze informatie is in dit document verzameld en dient als een nadere toelichting op het beschrijvend document, het Programma van Eisen, het Programma van Wensen en de procesbeschrijvingen.

Achtergronden

1. Architectuur

Onderstaande plaat geeft een versimpeld overzicht van de voor het boodschappensysteem relevante netwerk- en infrastructuur-onderdelen (inclusief een mogelijke invulling van het boodschappensysteem zelf).



Binnen het landschap van DJI bestaan meerdere netwerken. Versimpeld kan er vanuit gegaan worden dat er aparte netwerken voor medewerkers en justitiabelen zijn, deze zijn van elkaar gescheiden. Voor de interne communicatie maakt DJI gebruik van JustitieNet als WAN. Daarbij zijn er aparte netwerken voor de medewerkers van DJI en voor de justitiabelen. Alle communicatie tussen deze netwerken gebeurt op gecontroleerde en afgeschermd wijze (firewalls e.d.).

JuBIT is het beveiligd koppelvlak tussen JustitieNet en Internet. Communicatie tussen medewerkers- en justitiabelennetwerk en het internet loopt via JuBIT, waar beschermende en controlerende maatregelen zijn getroffen.

Zowel het medewerkers- als het justitiabelennetwerk zijn beschikbaar in alle instellingen van DJI en in datacenter-omgevingen.

Strikte scheiding tussen gebruikersgroepen is noodzakelijk en verplicht; justitiabelen of devices (handhelds, printers, andere HID en I/O apparatuur) bedoeld voor justitiabelen mogen onder geen beding een verbinding hebben met het medewerkersnetwerk.

1.1 Beveiliging

De DJI Justitiabelen tenant heeft een aantal bijzondere security kenmerken / eisen. Naast rekening houden met intrusion van buitenaf (hacking, ransomware, verstoring van dienstverlening) is ook het voorkomen van zgn. digitale uitbraak van groot belang. Justitiabelen mogen geen ongeoorloofde communicatie voeren met de personen buiten de inrichtingen of onderling en op communicatie wordt toezicht gehouden.

Voor het Boodschappensysteem gelden dan ook op hoofdlijnen de volgende beveiligings-objectives:

- Voorkomen van het lekken van informatie over justitiabelen (locatie, bestelgegevens, etc)
- Voorkomen van het bieden van een mogelijkheid voor justitiabelen om te communiceren met elkaar of met de buitenwereld.

De beveiligings-eisen en richtlijnen in dit document zijn opgesteld teneinde onder andere deze objectives te realiseren.

1.2 Situatie in de DJI-locaties

Informatievoorzieningen voor medewerkers en justitiabelen zijn in de instellingen van DJI strikt van elkaar gescheiden.

- Medewerkers gebruiken de zgn. KA-werkplek. Dit is een thin client in combinatie met Citrix (Virtual Desktop), voorzien van beeldscherm, toetsenbord en muis. Medewerkers gebruiken Microsoft Edge als browser. Medewerkers kunnen zelf geen software installeren.
- Justitiabelen gebruiken Kiosken; een afgesloten behuizing voorzien van een fat client met Windows11 en een touchscreen. De kiosk heeft geen toetsenbord of muis. Op de kiosken wordt Microsoft Edge (in kiosk-modus) gebruikt, andere applicaties zijn niet toegankelijk.

Situatie in distributiecentra

De distributiecentra bevinden zich in enkele (5, later 6) van de PI's. In de distributiecentra werken zowel medewerkers als justitiabelen, wat een bijzondere situatie oplevert waarbij IT-informatievoorzieningen voor medewerkers en justitiabelen naast elkaar bestaan in de fysieke ruimte. Voor medewerkers zijn in een aparte ruimte KA-werkplekken beschikbaar, deze zijn niet door justitiabelen te gebruiken, en zijn ingericht zoals eerder omschreven.

1.3 Koppelingen

Het IT-landschap van DJI is volop in beweging; er lopen meerdere projecten om onderdelen te vernieuwen, toe te voegen, en uit te faseren. Voor het Boodschappensysteem betekent dit dat DJI onderkent dat er zowel met huidige systemen moet kunnen worden gekoppeld, als dat er voorbereidingen getroffen moeten worden om met in ontwikkeling zijnde systemen te koppelen. De belangrijkste soorten informatie die het Boodschappensysteem moet kunnen uitwisselen zijn 1) informatie over justitiabelen, 2) saldo-informatie en mutaties van het interne tegoedensysteem; de zgn. Rekening Courant, 3) inkooporders en assortiment.

Justitiabelen-informatie. Dit betreft het identificerende nummer van een justitiabele, de locatie (tot aan afdeling) waar de justitiabele zich bevindt, en een indicatie of de justitiabele meer- of minderjarig is. De benodigde informatie wordt in eerste instantie uit de rekening-courant bestanden gehaald (deze bevatten naast saldi ook justitiabelen-informatie) en in het Boodschappensysteem worden opgeslagen. In de toekomst worden er door DJI REST-API's ontwikkeld waarmee het Boodschappensysteem justitiabelen-informatie kan ophalen uit de hiervoor bedoelde kernregisters.

Saldo-informatie en mutaties Rekening Courant. Het huidige rekening-courant systeem is verouderd en werkt met import- en export op basis van textbestanden. Omdat een vervangingstraject loopt, is het niet meer mogelijk deze uitwisseling aan te passen voor het oude systeem. Het Boodschappensysteem moet op basis van bestandsuitwisseling met het huidige Rekening Courant systeem kunnen werken. Het te realiseren nieuwe rekening-courant systeem zal REST-API's aanbieden die door het Boodschappensysteem gebruikt moeten worden.

Inkooporders en assortiment. Deze informatie wordt uitgewisseld met leveranciers van verswaren, DKW en rookwaren. Dit gebeurt in standaard-formaten als GS1/EAN EDI (XML). Het boodschappensysteem dient in staat te zijn via REST-api's en/of bestandsuitwisseling berichten uit te wisselen op basis van gangbare standaarden.

Authenticatie en autorisatie. Om medewerkers te authenticeren op het boodschappensysteem en de juiste autorisaties te kunnen verschaffen, wordt gebruik gemaakt van de bestaande AD-omgeving en de Federatieve Service van JustID. Het boodschappensysteem sluit hier op aan en gebruikt het om authenticatie te controleren en autorisatiegegevens (voor toegang tot het boodschappensysteem) op te halen.

2. Testen

2.1 Gebruikersacceptatietesten

De gebruikersacceptatietest (GAT) wordt uitgevoerd in een distributiecentrum, samen met de medewerkers van het DC. De GAT staat onder leiding van de testmanager van DJI. Deze bereidt de test, testscenario's etc voor en begeleidt de gebruikers bij de uitvoering ervan.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze ondersteuning biedt in de vorm van het onderzoeken en oplossen van bevindingen.

De GAT kent, naar verwachting een doorlooptijd van 4 weken. En de herGat een doorlooptijd van 2 weken.

De GAT wordt tevens gebruikt om de gebruikers kennis te laten maken met het nieuwe systeem en de nieuwe werkwijze.

2.2 Beoordeling bevindingen

Onderstaande prioriteringen worden voor de bevindingen gehanteert:

- **Blokkerend:** bevinding legt de bedrijfsvoering stil indien het naar productie zou gaan. Bevinding blokkeert de testvoortgang;
- **Ernstig:** herstel nodig binnen huidige release (bij voorkeur eerstvolgende oplevering/patch);
- **Storend:** herstel nodig binnen huidige release, moment van oplossen in overleg met opdrachtgever;
- **Cosmetisch:** herstel op termijn nodig;

2.3 Registratie bevindingen

Bevindingen worden door Opdrachtgever in het registratiesysteem (JIRA) van Opdrachtgever geregistreerd. Opdrachtgever zal Leverancier hiertoe toegang geven tot het registratiesysteem. Leverancier zal de Bevindingen in dit registratiesysteem managen en volgens afspraak rapporteren over onder meer de status van de open bevindingen met de verwachte deadline dat ze zijn opgelost.

3. Implementatie

3.1 Zes sporen

De implementatie van het boodschappensysteem verloopt langs 6 implementatiesporen:

1. Implementeren van het plaatsen van digitale bestellingen door Justitiabelen via de kiosken en het gebruiken van het medewerkerportaal door de medewerkers op de afdelingen in de PI's waar de kiosken geplaatst zijn.
2. Implementeren van het digitaliseren van de bestellijsten, daar waar (nog) geen kiosken beschikbaar zijn (uitwerking wens 2). En, net als bij 1, het gebruiken van het medewerkerportaal door de medewerkers op de afdelingen in de PI's.
3. Implementeren van nieuwe werkwijzen in de Distributiecentra. Voorraadbeheer, bestellingen, orders ontvangen en verwerken digitale bestellingen, financiële afhandeling, orderverzamenen met de handhelds en uitleveren; dit alles met het nieuwe Boodschappensysteem.
4. Implementeren van de nieuwe werkwijze in het nieuwe Boodschappensysteem bij de serviceorganisatie.
5. Implementeren van wijzigingen financiële afhandeling, RC werkzaamheden zullen veranderen naar aanleiding van het nieuwe Boodschappensysteem.

6. Implementeren van gewijzigde beheertaken bij functioneel beheer rondom het nieuwe Boodschappensysteem.

De impact van de implementatie op de organisatie is, vanwege de digitalisering en een verandering zowel in de DC's als in de PI's, groot. De verandering raakt naast de Justitiabelen en de medewerkers van de afdelingen in de PI's, alle onderdelen van de DC's en de serviceorganisatie ook de medewerkers van RC en de beheer-organisatie.

De implementatie van het Boodschappensysteem vindt, idealiter, plaats per DC.

3.2 Pilot en uitrol

Na een succesvolle GAT wordt een pilot gehouden in DC Vught. Voordat de pilot kan starten wordt het nieuwe Boodschappensysteem geïntroduceerd bij de serviceorganisatie.

In de pilot wordt door één afdeling digitaal besteld en in het DC worden deze bestellingen middels het nieuwe boodschappenproces volledig voorbereid, afgehandeld, afgerekend en uitgeleverd.

Wanneer dit succesvol verloopt vindt de bredere implementatie plaats.

De inrichtingen die bij DC Vught bestellen gaan na de pilot gefaseerd over, waarbij er per week een inrichting + een afdeling van PI Vught overgaan op het nieuwe boodschappenproces. Dit zal ongeveer 5 à 6 weken doorlooptijd kennen.

Deze pilot en de gefaseerde overgang worden door het Implementatieteam zorgvuldig begeleid.

Na pilot en gefaseerde overgang van het eerste DC vindt er implementatie per DC plaats. De verwachting is dat gedurende een periode van 2 weken een DC overschakelt van het huidige systeem naar het nieuwe systeem. Aansluitend op deze periode wordt het DC een maand begeleid in de nieuwe manier van werken en wordt gemonitord dat er zich geen problemen voordoen. Vervolgens wordt gestart in het volgende DC, wat na enkele weken voorbereiding ook in 2 weken overgaat naar het nieuwe systeem.

De verwachting is dat de implementatie van het systeem in alle DC's ongeveer een half jaar gaat duren. Na volledige afronding van de implementatie wordt decharge voor het project verleend en wordt het resultaat overgedragen aan beheer.

De implementatie houdt in dat:

- 1) het Boodschappensysteem ingericht en geïmplementeerd wordt voor het betreffende DC
- 2) het medewerkerportaal ingericht en beschikbaar wordt voor de te beleveren PI's
- 3) implementatie van de aangepaste werkwijze op de afdelingen (ofwel bestellen via de kiosk of nieuwe werkwijze met papieren bestellijsten).

Voor het implementatieteam en de Inschrijver betekent het dat implementatievoorbereiding en – begeleiding in het DC en in één keer in meerdere PI's tegelijk uitgevoerd moet worden.

(bijvoorbeeld DC in PI Almelo levert aan de inrichtingen in Almelo, Leeuwarden, Veenhuizen, Zwolle, Ter Apel, Zutphen en Arnhem – Dus implementatievoorbereidingen, uitrol en begeleiding tegelijkertijd in 1 DC, 8 PI's).

3.3 Inzet

De implementatie wordt gepland, gecoördineerd, voorbereid en operationeel aangestuurd door de implementatiemanager van DJI en zijn/haar team. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij meedenkt in de implementatie-aanpak en bij de implementatie ondersteunt door het onderzoeken en oplossen van eventuele problemen die zich voordoen. Inschrijver wordt gevraagd te ondersteunen bij de implementatie zodat de transitie van het oude systeem naar nieuw Boodschappensysteem vloeiend verloopt en de medewerkers in DC's, PI's, RC en Beheer zich de nieuwe manier van werken zich snel eigen kunnen maken.

Met de implementatie in de DC's wordt rekening gehouden met de zomervakantie en kerstperiode, dit zijn voor de DC's drukke periodes waarin de implementatie niet kan plaatsvinden. De verwachting is dat de gehele implementatie een half jaar in beslag gaat nemen.

Een groep DJI medewerkers worden ingezet als floorwalkers in de verschillende inrichtingen.

Het benodigde communicatiemateriaal voor de implementatie zoals presentaties voor bijeenkomsten in DC's en voor de PI's, berichten voor intranet en de aankondigingen in de PI's

worden door het DJI team in overleg met de communicatiemedewerkers van betreffende PI verzorgd.

Tijdens de pilot wordt van de Inschrijver verwacht dat hij voor begeleiding, ondersteuning en dagelijks contact een fulltime aanspreekpunt/ondersteuner die aanwezig is in het DC inzet. Inschrijver heeft ook (op afstand) mensen beschikbaar om problemen te analyseren en op te lossen. Vanuit het Implementatieteam van DJI worden floorwalkers ingezet.

Tijdens de implementatie wordt van de Inschrijver verwacht dat hij voor begeleiding, ondersteuning en wekelijks contact een aanspreekpunt inzet en Inschrijver (op afstand) mensen beschikbaar heeft om eventuele problemen te analyseren en op te lossen

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij, als onderdeel van de opdracht, de onderstaande zaken realiseert en oplevert;

Voor de medewerkers geldt dat zij, bij voorkeur een online training krijgen aangeboden (NB: het netwerk van DJI ondersteunt geen geluid).

Voor medewerkers DJI:

- online training voor medewerkers DC per taak
- online training voor medewerkers serviceorganisatie per taak
- online training voor medewerkers functioneel beheer per taak

Voor een kleine groep kerngebruikers van DJI bij DC's/serviceorganisatie is uitgebreidere begeleiding in de vorm van training on the job nodig. Deze training vindt grotendeels plaats gedurende de GAT.

Naast de online training dienen er voor de medewerkers ook quick reference cards en handleidingen tot hun beschikking te hebben. Inschrijver levert;

- 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.

Al het materiaal voor het personeel moet in het Nederlands en Engels beschikbaar zijn.

De Inschrijver levert ook materiaal wat uitgereikt wordt aan de Justitiabelen die gaan bestellen via de kiosken of die gaan bestellen via de papieren lijsten die gedigitaliseerd worden. Folders en/of handouts dienen zo veel als mogelijk gevisualiseerd te zijn., Indien teksten nodig zijn, dienen deze in 6 talen (Nederlands, Engels, Frans, Duits, Arabisch en Spaans) opgeleverd te worden.

Benodigde materialen:

- quick reference cards voor werkzaamheden DC
- quick reference card voor bestellen kiosk
- quick reference card voor bestellen papier