



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Beschrijvend document

Openbare Europese Aanbesteding

Boodschappensysteem

t.b.v. DJI 2.0

Kenmerk : DJI-Boodschappensysteem-24
Datum : 10-11-2025
Versienummer : 1.1

INLEIDING

Hartelijk dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding 'Boodschappensysteem'. In dit Beschrijvend document vindt u alle informatie, zoals de procedure, eisen en voorwaarden, die u nodig heeft voor het inschrijven op deze Opdracht.

Aanbesteder en de Opdracht

Het Inkoop Uitvoeringscentrum DJI (IUC DJI) zoekt namens Dienst Justitiële Inrichtingen, hierna Aanbestedende dienst genoemd, een partner voor het leveren en onderhouden van een nieuwe ICT-oplossing Boodschappensysteem.

Leeswijzer

Wij vragen u zich te verdiepen in dit Beschrijvend document inclusief alle bijlagen en formulieren. Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Wie zijn wij?
- Wat willen wij?
- Waar moet u aan voldoen?
- Wat biedt u ons?
- Hoe schrijft u in?

Uw contactpersoon

Leon van Heeswijk, Adviseur Europees aanbesteden van het IUC DJI begeleidt deze aanbesteding en is uw contactpersoon. Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met hem op via de berichtenmodule in Tendered.

Toelichting naar aanleiding van eerdere publicatie

Deze aanbesteding is eerder gepubliceerd geweest en ingetrokken.

De reden voor het intrekken van de eerdere publicatie lag in het feit dat in Bijlage 5 Concept Overeenkomst een beperking was opgenomen van maximaal 12 maanden voor de Realisatiefase. Deze beperking doet geen recht aan de kwaliteit die wij als Opdrachtgever wensen. Om de gewenste kwaliteit te behalen is, naar verwachting van Opdrachtgever, een realisatiefase van 18 tot 24 maanden nodig, mede gelet op de door Opdrachtgever verwachte inzet van eigen resources en de beschikbaarheid daarvan.

Naar aanleiding van de eerdere publicatie zijn 2 NvI's gepubliceerd. De antwoorden van deze 2 NvI's zijn, indien van toepassing, in de stukken verwerkt.

Tevens zijn nadere inzichten, die gedurende en na de eerdere publicatie zijn ontstaan, verwerkt in dit Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen.

Deze aanpassingen zijn geel gearceerd ter herkenning. Met uitzondering van bijlage 8 Achtergrondinformatie, deze is in zijn totaliteit aangescherpt en aangevuld.

Met vriendelijke groet,
Het projectteam 'Boodschappensysteem'

Inhoud

1. DEELNEMER	8
1.1 DIENST JUSTITIËLE INRICHTINGEN.....	8
2. DE OPDRACHTBESCHRIJVING	9
2.1 DE ACHTERGROND VAN DE OPDRACHT	10
2.1.1 <i>Toelichting huidige situatie</i>	10
2.1.2 <i>Huidige ervaringen</i>	11
2.1.3 <i>Toekomstige ontwikkelingen</i>	11
2.2 DE OPDRACHT	13
2.2.1 <i>De scope van de aanbesteding</i>	13
2.2.2 <i>Doelstellingen van de Opdracht</i>	13
2.2.3 <i>De geraamde waarde</i>	14
2.2.4 <i>Voorbehoud</i>	14
2.2.5 <i>Het Programma van Eisen</i>	14
2.2.6 <i>Toelichting op de use cases</i>	15
2.2.7 <i>De opdrachtvoorwaarden</i>	15
2.2.8 <i>Open standaarden en software</i>	15
2.3 SAMENVOEGING.....	15
3. DE OVEREENKOMST	17
3.1 INKOOPVOORWAARDEN	17
3.2 DUUR OVEREENKOMST.....	17
3.3 DE VERWERKERSOVEREENKOMST	17
4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	18
4.1 INVULLING FORMULIEREN EN RECHTSGELDIGE ONDERTEKENING	18
4.2 INSCHRIJVINGSVORMEN.....	18
4.3 DE UITSLUITINGSGRONDEN.....	18
4.3.1 <i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i>	18
4.3.2 <i>Inschrijfformulier en akkoordverklaring</i>	19
4.4 DE GESCHIKTHEIDSEISEN	19
4.4.1 <i>Beroepsbevoegdheid</i>	19
4.4.2 <i>Technische en beroepsbekwaamheid</i>	19
5. DE GUNNINGSCRITERIA	21
5.1 GUNNINGSMETHODIEK	21
5.1.1 <i>Subgunningscriterium kwaliteit</i>	21
5.1.2 <i>Subgunningscriterium prijs</i>	21
6. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	22
6.1 AANBESTEDEN EN COMMUNICATIE VIA TENDERNEED	22
6.2 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	22
6.3 DE INFORMATIEFASE	22
6.3.1 <i>Vragen stellen en de Nota van Inlichtingen</i>	22
6.3.2 <i>Melden (vermeende) tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden</i>	23
6.4 DE INSCHRIJVINGSFASE.....	23
6.4.1 <i>Gestandoeningstermijn</i>	23
6.4.2 <i>Voertaal</i>	23
6.4.3 <i>Overige inschrijvingsvoorwaarden</i>	23
6.4.4 <i>Sluitingstermijn inschrijven</i>	23
6.4.5 <i>Openen Inschrijvingen</i>	23
6.5 DE BEOORDELINGSFASE.....	23

6.5.1	<i>Stap 1: Beoordeling op volledigheid en geldigheid</i>	23
6.5.2	<i>Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</i>	24
6.5.3	<i>Stap 3: Inhoudelijke beoordeling Inschrijvingen</i>	24
6.5.4	<i>Stap 4: Presentatie en vragen</i>	24
6.6	DE GUNNINGSFASE	24
6.6.1	<i>Voornemen tot gunning</i>	24
6.6.2	<i>Standstill-termijn</i>	24
6.6.3	<i>Verificatie</i>	24
6.6.4	<i>Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst</i>	24
6.7	OVERIGE (JURIDISCHE) PROCEDURELE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN	25
6.7.1	<i>Artikel 2.81 AW</i>	25
6.7.2	<i>Sanctiepakket Rusland</i>	25
6.7.3	<i>Stoppen van de aanbesteding</i>	25
6.7.4	<i>Uitbesteding</i>	25
6.7.5	<i>Tenderkostenvergoeding</i>	25
6.7.6	<i>Klachtenprocedure</i>	25

Overzicht bijlagen en formulieren

Bijlagen

Alle bijlagen zijn genummerd.

1. Programma van Eisen
2. Programma van Wensen
3. Checklist Inschrijving
4. Uitleg inschrijvingsvormen en invulling bijlagen
5. Concept Dienstverleningsovereenkomst
6. Inkoopvoorwaarden ARBIT-2022
7. Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid
8. Achtergrondinformatie
9. Concept Verwerkersovereenkomst
10. Concept Service Level Agreement
11. Gedragscode en integriteit Rijk
12. VERVALLEN
13. BIO 2
14. Use Cases en andere bijlagen
15. Bouwblokkenmodel
16. Specificatie van de Basis Logregel in JSON-formaat 1.3.8 NVI 1
17. Voorbeeld papieren bestellijst

Formulieren

Alle formulieren die ingevuld ingediend moeten worden zijn geletterd.

- A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- B. Inschrijvingsformulier en akkoordverklaring
- C. Specificatie referentieopdracht
- D. Prijzenblad
- E. Vragenformulier t.b.v. de NvI
- F. Uitwerking functionaliteit

Definities

In aanvulling op/in afwijking van de Aanbestedingswet 2012 en ARBIT-2022 gelden de volgende begrippen. Deze begrippen zijn in het document aangeduid met een hoofdletter. Daarnaast zijn er begrippen opgenomen in onderstaande lijst die gebruikt worden in de bijlagen van deze Aanbesteding.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden, ministerie van Justitie en Veiligheid, Dienst Justitiële Inrichtingen.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten behorende bij deze Europese aanbesteding.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012 zoals gewijzigd in Stb. 30 juni 2016, 241. Ook wel Aw 2012 of Aw genoemd.
Afdelingsbestelling	Bestelling namens een afdeling, bijvoorbeeld voor inkomstenpakketten.
Artikelhiërarchie	Groepering van artikelen o.a. voor gebruik in de webshop en medewerkerportaal t.b.v. het bestellen van de artikelen.
Banderolprijs	Vastgestelde verkoopprijs voor rookwaren, inclusief accijnzen. De hoogte is bepaald door de overheid.
Beschrijvend document	Dit document.
Besteladvies	Een automatisch of handmatig gegenereerd voorstel voor in te kopen artikelen, gebaseerd op bestellingen (vers) of voorraadniveaus (o.a. DKW).
Bestelmoment	Vast tijdstip waarop bestellingen definitief worden gemaakt en verder worden verwerkt. Na dit moment zijn wijzigingen in de bestelling niet meer mogelijk.
Besteltype	Dit kan een bestelling zijn geplaatst door een Justitiabele of door een medewerker voor een Justitiabele (justitiabele bestelling) of een bestelling geplaatst door een medewerker namens een afdeling (afdelingsbestelling).
Blanco artikel	Een artikel zonder vastgestelde omschrijving of prijs, gebruikt om afwijkende bestellingen vast te leggen.
Boodschappensysteem	De beoogde oplossing bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> - systeem ter ondersteuning van de processen in de 5 DC's van DJI met betrekking tot het inkoop-, logistieke en financiële proces; - de specifieke hardware (handhelds) om het proces in de DC's te ondersteunen; - medewerkerportaal voor op de werkplek; - de webshop voor op de Kiosken.
Codeartikel(en)	Artikelen die zijn voorzien van een THT (Ten Minste Houdbaar) en TGT (Te Gebruiken Tot) datum.
Controlelijst	Overzichtslijst waarop wordt geregistreerd hoeveel boxen aan welke Justitiabelen zijn uitgeleverd, gebruikt voor verificatie bij transport.
Cycle Count	Tussentijdse voorraad telling als reactie op meldingen van voorraadverschillen tijdens het verzamelproces.
DC-categorie	De categorieën waarin het assortiment is ingedeeld ter ondersteuning van het DC-proces. Dit zijn DKW (droge kruidenierswaren), Waarde/Rookwaar (tabak- en waarde-artikelen), Weekverstrekking en Vers.
Distributiecentrum (DC)	Ruimte op één van de locaties van DJI waar de bestellingen worden verzameld en ingepakt. Er bevindt zich een DC in de PI Lelystad, PI Almelo, PI Ter Peel, PI Vught en JC Zaanstad
DJI-nummer	Uniek identificatienummer dat wordt gebruikt als loginID voor Justitiabelen in het Boodschappensysteem.
DKW	Droge Kruideniers Waren.
DPIA	Data Protection Impact Assessment.
Federatieve service	De Federatieve Service is de gemeenschappelijke digitale toegangsdienst waarmee op een veilige, vertrouwde en efficiënte manier gebruik gemaakt kan worden van (web)applicaties binnen en buiten JenV. https://www.justid.nl/producten-en-dienstencatalogus/nieuwbouw-en-onderhoud-systemen/federatieve-service
Implementatie/ Implementatiefase	De fase waarin de geteste en geaccepteerde oplossing in productie wordt genomen en de gebruikers er mee gaan werken.
Indexcategorie	Groepering van artikelen op basis van prijsindexatie, waarmee bij aanpassing automatisch inkooprijzen kunnen worden herberekend.
Inkomstenpakket	Vooraf samengestelde artikelenbundel, besteld door medewerkers voor nieuw binnengekomen Justitiabelen die nog niet zelf kunnen bestellen.
Inpakstation	Fysieke plek binnen het DC waar verzamelopdrachten worden afgerond, nota's worden toegevoegd en stickers op de boxen worden geplakt.
Inrichting	Verzamelnaam voor locaties van DJI, te weten Penitentiare Inrichting (PI), Detentiecentrum, Justitieel Complex (JC), Klinieken en Justitiële Jeugdinstellingen.

Inschrijving	De offerte en/of geheel aan documenten zoals ingediend door een Inschrijver in het kader van deze aanbesteding.
JustID	De Justitiële Informatiedienst, het orgaan binnen het ministerie van Justitie & Veiligheid belast met het beschikbaar stellen en veilig houden van informatie tussen instanties. https://www.iustid.nl
Justitiabelen	Verzamelnaam voor alle doelgroepen die aan de zorg van DJI worden toevertrouwd, te weten Gedetineerden, Jeugd, Vreemdelingen en Patiënten. In deze aanbesteding worden voorts met deze term alleen de doelgroepen Gedetineerden en Vreemdelingen bedoeld. Het kan dat later de overige doelgroepen alsnog aansluiten.
Kiosk	De kiosk bestaat uit een metalen afgesloten kast met daarin een touchscreen en pc. Op deze pc draait Windows 11 in zogenaamde kioskmodus.
Ladingdrager	Een kar of krat voorzien van een unieke barcode waarmee het verzamelen van artikelen plaatsvindt.
Leonardo	Het huidige financieel systeem van DJI waar de Rekening Courant voor Justitiabelen onderdeel van uitmaakt.
Locatie	Een Inrichting kan op meerdere locaties zijn gevestigd.
Logretentie	De minimale bewaartermijn van logbestanden. Gegevens in het Boodschappensysteem, waaronder bestelhistorie en inhoud van bestellingen, worden bewaard gedurende een door DJI vastgestelde termijn (op basis van wettelijk geldende bewaartermijnen).
Medewerker DC	Medewerker Arbeid in een Distributiecentrum.
Medewerker PI	Medewerker in een Penitentiaire Inrichting.
Medewerkerportaal	Digitale omgeving waarin DJI-medewerkers bestellingen namens Justitiabelen of afdelingen kunnen beheren of invoeren.
Nota('s) van Inlichtingen	Het/de document(en) met door potentiële inschrijvers gestelde vragen over de aanbestedingsprocedure en de Aanbestedingsdocumenten en door de Aanbestedende dienst geanonimiseerde antwoorden op deze vragen.
Ontslag	Beëindiging van de detentie van een Justitiabele, wat leidt tot het afsluiten van het account en het verwerken van eventuele resterende bestellingen.
Opdracht	Het op basis van de Overeenkomst uitvoeren van de diensten, zoals beschreven in dit Beschrijvend document.
Overeenkomst	De verbintenis – een dienstverleningsovereenkomst - die als resultaat van deze aanbesteding met één Opdrachtnemer wordt afgesloten voor dit onderwerp, met inbegrip van eventuele bijlagen.
Overplaatsing	Het verplaatsen van een Justitiabele naar een andere Inrichting met impact op openstaande bestellingen.
Penitentiaire Inrichting (PI)	Dit is een door de overheid beheerde instelling waar gedetineerden een aan hen opgelegde straf uitzitten.
PKI-overheid	Een afsprakenstelsel dat zorgt voor een veilige gegevensuitwisseling en verbinding tussen overheid, burgers en bedrijfsleven en tussen overheden onderling. Het is een van de bouwstenen van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) van de Digitale Overheid.
Programma van Eisen	De eisen die door Aanbestedende dienst aan de (uitvoering van de) Opdracht zijn gesteld.
Programma van Wensen	De kwalitatieve criteria/wensen die door Aanbestedende dienst aan de Opdracht worden gesteld. Inschrijver wordt hierop beoordeeld.
Realisatie/ Realisatiefase	De eerste fase van de overeenkomst waarin de oplossing wordt gerealiseerd. De fase loopt tot en met acceptatie door de Opdrachtgever.
Regime	De wijze waarop het detentieklimaat en het dagelijkse leven binnen een Justitiële inrichting is vormgegeven.
Sealbag	Afsluitbare zak waarin artikelen in de box worden verpakt.
SmartAIM	IAM-oplossing waarmee per medewerker de rollen zijn vastgelegd op basis waarvan wordt bepaald tot welke functies binnen het systeem de medewerker toegang heeft.
TOPdesk	Incident- en servicemanagementsysteem dat DJI gebruikt voor het beheren van meldingen, verzoeken en communicatie met leveranciers.
Verwerkersovereenkomst	Een aparte overeenkomst waarin afspraken staan over de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer.
Volwassenheidsindicator	Kenmerk (J/N) in het RC-bestand dat aangeeft of een Justitiabele als volwassen wordt beschouwd voor het mogen bestellen van bepaalde artikelen.
Webshop	Digitale bestelomgeving bedoeld voor Justitiabelen, toegankelijk via een Kiosk.
Weekverstrekking	Artikelen die onder een wekelijks puntenbudget van een Justitiabele vallen. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld kuipjes met pindakaas. Het wekelijkse puntenbudget is op dit moment vastgesteld op 30 punten.

WIE ZIJN WIJ?

1. Deelnemer

In dit hoofdstuk is de organisatie omschreven die deelneemt aan deze aanbesteding. Een deelnemer is een organisatie (onderdeel) van de Aanbestedende dienst die gebruik gaat maken van de Overeenkomst.

1.1 Dienst Justitiële Inrichtingen

De Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) levert een bijdrage aan de veiligheid van de samenleving. Dit doet zij door de tenuitvoerlegging van vrijheidsstraffen en vrijheidsbenemende maatregelen. Daarbij zet DJI zich in om de aan haar zorg toevertrouwde personen de kans te bieden een maatschappelijk aanvaardbaar bestaan op te bouwen. DJI heeft meer dan 15.000 medewerkers, verdeeld over zo'n 38 Locaties. Doordat DJI een agentschap van het ministerie van Justitie en Veiligheid is, bezit DJI een zekere mate van zelfstandigheid. Jaarlijks krijgt DJI een budget toegewezen vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid en worden afspraken gemaakt over de door DJI te leveren prestaties. Meer informatie over DJI kunt u vinden via www.dji.nl of te bekijken via: [Wat doet DJI?](#)

Directie Informatievoorziening

De Directie Informatievoorziening (DI) van DJI zorgt voor een toekomstvaste, veilige, betaalbare en samenhangende informatievoorziening. Voor DJI-collega's, voor inrichtingen en Justitiabelen en ketenpartners, zoals het Openbaar Ministerie. De afdeling voert regie op alle veranderingen die in samenhang met bestaande processen en systemen worden doorgevoerd. Ook ondersteunt en adviseert DI alle divisies, stafdirecties en landelijke diensten.

De Justitiële ICT Organisatie (JIO)

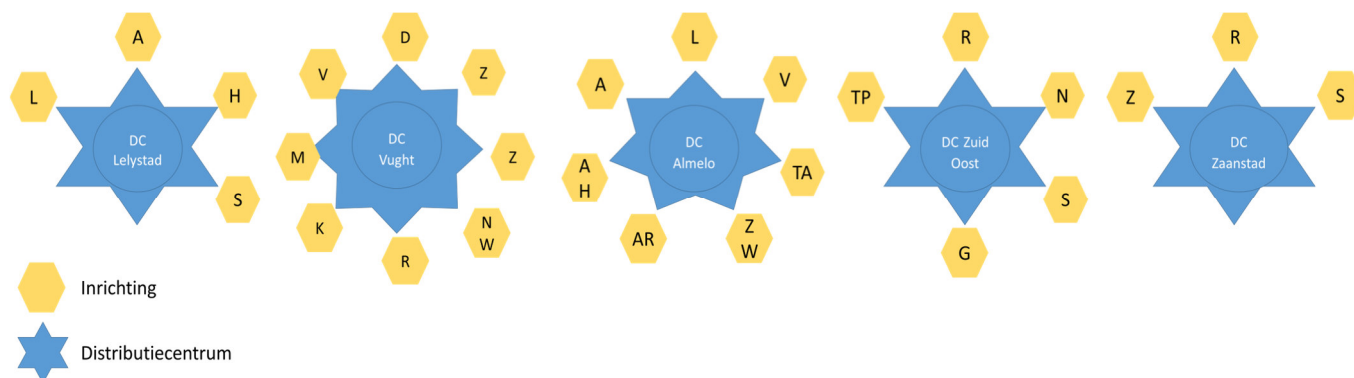
De Justitiële ICT Organisatie (JIO) is voor DJI verantwoordelijk voor het technisch beheer van de applicaties en systemen. JIO ontwikkelt, bouwt, implementeert en beheert/host ICT-werkplekken, applicaties en infrastructuur voor onder meer alle medewerkers van DJI.

WAT WILLEN WIJ?

2. De opdrachtbeschrijving

In iedere Inrichting van DJI kunnen Justitiabelen artikelen kopen als aanvulling op de door DJI verstrekte maaltijden en voor persoonlijke hygiëne (deo, zeep, tandpasta, etc.). De artikelen worden op dit moment in de meeste gevallen via een papieren bestellijst besteld. Ook wordt de bestellijst door de Justitiabelen gebruikt om wekelijks gratis verstrekkingen aan te schaffen op basis van een puntensysteem (weekverstrekkingen). Het betreft hier artikelen als suiker, koffiemelk, theezakjes en zoet broodbeleg in portieverpakkingen. Ter illustratie; wekelijks krijgt elke Justitiabele een budget van 30 punten. Een zakje met 7 cups van 15 gram jam is 5 punten.

Alle artikelen worden geleverd vanuit één van de 5 distributiecentra (DC's). In de DC's worden de bestellingen op basis van de bestellijsten verzameld, verpakt, afgerekend per Justitiabele en gedistribueerd naar de inrichtingen. De DC's zijn van DJI en gehuisvest in respectievelijk PI Lelystad, PI Almelo, PI Zuid Oost, PI Vught en JC Zaanstad.



Figuur 1. Schematisch overzicht Inrichtingen per DC

Het bestellen en ontvangen van de boodschappen is voor de Justitiabelen een zeer belangrijk onderdeel tijdens hun verblijf, het is één van de weinige zaken waar ze zelf invloed op hebben. Het wel of niet tijdig ontvangen van de volledige bestelling betekent dat er wel of niet gekookt kan worden voordat de Justitiabele weer wordt ingesloten. Met het oog op orde en rust in de inrichtingen is het daarom van belang dat dit proces probleem- en foutloos verloopt. Elke Inrichting heeft zijn vaste levermoment per week.

De werkzaamheden ten behoeve van het verzamelen, verpakken en afrekenen van de boodschappen worden voornamelijk uitgevoerd door Justitiabelen. De DC's vervullen een belangrijke rol in het voorzien in arbeid voor Justitiabelen. De DC's vallen onder regie van de serviceorganisatie In-Made. In-Made is de gedelegeerde opdrachtgever van dit project en wordt ook de functioneel eigenaar van de oplossing.

Voor de DC's wil DJI een nieuw systeem verwerven. Dit systeem bestaat uit de volgende delen;

- De webshop voor op de Kiosken (om het bestelproces door de Justitiabele digitaal te ondersteunen);
- Het medewerkerportaal (om Justitiabele bestellingen en afdelingsbestellingen in te zien of op te voeren);
- Het DC-systeem (ter ondersteuning van de processen in de 5 DC's van DJI en functionaliteit voor het beheer door zowel de Serviceorganisatie als Functioneel Beheer);
- De hardware in de vorm van handhelds (ter ondersteuning van het proces in het DC).

In deze aanbesteding worden de onderdelen gezamenlijk verder aangeduid met de term Boodschappensysteem.

Het medewerkerportaal en de webshop hoeven geen separaat systeem te zijn. Van belang is dat het via de webshop (met het oog op de gebruikersgroep) nooit mogelijk is om bij de andere

onderdelen van het Boodschappensysteem te komen, zoals het voorraadbeheer en de financiële afhandeling.

Voor het gebruik van de handhelds wordt in de DC's door DJI een wifi-netwerk aangelegd. Dit wifi-netwerk kent een aantal strikte beveiligingseisen om te voorkomen dat er door andere apparaten dan de handhelds gebruik van gemaakt kan worden. Dit om ongeoorloofd gebruik te voorkomen. Dit leidt tot een aantal eisen die aan de handhelds worden gesteld.

Dit project loopt parallel aan een ander project binnen DJI, de Kioskendienst. Dat project heeft als doelstelling het plaatsen van Kiosken op alle leefafdelingen binnen de Penitentiaire Inrichtingen (waar de gedetineerden zijn gehuisvest) en de Detentiecentra (waar de vreemdelingen zijn gehuisvest). Naast de webshop worden in de toekomst ook andere toepassingen op deze Kiosken aangeboden.

2.1 De achtergrond van de Opdracht

2.1.1 Toelichting huidige situatie

De Justitiabelen bestellen nu hun artikelen door het invullen van een papieren bestellijst. Op de bestellijsten staan alle te bestellen artikelen, de lijsten beslaan daarmee een aantal A-4tjes die dubbelzijdig zijn bedrukt. Deze bestellijsten worden wekelijks voor elke individuele Justitiabele geprint (zie bijlage 17 voor een voorbeeld van deze lijst. De artikelen en prijzen op deze lijsten zijn niet de actuele artikelen en prijzen en dienen slechts als voorbeeld. Het aangebrachte watermerk is ten behoeve van het delen van de lijsten). Na het invullen worden de lijsten verzameld en door een koerier naar het betreffende DC gebracht.

Er is een vastgestelde lijst met artikelen waaruit Justitiabelen hun keuze kunnen maken. Het assortiment bestaat uit ongeveer 500 artikelen. In het kader van (religieuze) feestdagen zoals Kerst, Pasen en Eid al Fitr etc. worden tijdelijk een aantal artikelen aan deze lijst toegevoegd.

Binnen specifieke regimes geldt dat niet alle artikelen (zoals bijv. zaken in blik of glas) besteld mogen worden, deze artikelen staan niet op de bestellijsten voor deze afdelingen. Tweemaal per jaar kunnen er wijzigingsvoorstellen voor artikelen op de lijst worden gedaan, het gaat hierbij om het vervangen van artikelen. De artikelen worden door de DC's op basis van contracten ingekocht bij groothandels.

De huidige werkwijze, met papieren bestellijsten (in 4 DC's) is ontstaan vanuit de situatie, waarbij in elke PI nog een "winkeltje" aanwezig was. Deze winkeltjes zijn jaren geleden samengevoegd in de huidige DC's. De werkwijze en ondersteuning uit de winkels is overgenomen in de DC's, die zich op dit vlak als winkels gedragen. Dit houdt onder andere in dat de bestelde artikelen per Justitiabele aan de hand van de papieren lijst worden verzameld in een boodschappenkar. Door middel van een scankassa wordt vervolgens het totaalbedrag van de boodschappen per Justitiabele bepaald en vindt er een controle plaats of de Justitiabele voldoende saldo heeft. Het gebruikte kassasysteem is door de leverancier voor DJI aangepast, om het proces zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Voor 4 DC's die op deze manier werken heeft DJI een contract met één leverancier voor de kassa's en het systeem die worden gebruikt.

Het proces voor het verwerken van de papieren bestellijsten start voor elke inrichting (en soms voor een deel van een inrichting) op een andere dag, waardoor de werklast voor het DC evenredig over de week verspreid wordt. Met andere woorden; er worden elke dag versbestellingen ingevoerd, versbestellingen geleverd en DKW-bestellingen ingepakt etc. Hierin kan niet zomaar geschoven worden, omdat dit onherroepelijk leidt tot verstoring van het proces voor andere (delen van de) inrichting(en) die van hetzelfde DC afhankelijk zijn.

Voor het DC in JC Zaanstad geldt dat zij nu als enige werken met digitale bestellingen. De drie inrichtingen die zij bedient zijn Publiek-Privaat-Samenwerkingen (PPS) zijn en zij beschikken al over kiosken. Het DC Zaanstad volgt op een aantal punten een afwijkend proces, dit is uitgewerkt in de procesbeschrijvingen (zie Bijlages 14). In DC Zaanstad wordt nu gebruik gemaakt van een kassasysteem van een andere leverancier dan in de andere 4 DC's. Het is de bedoeling dat het kassasysteem in DC Zaanstad ook wordt vervangen door de nieuwe oplossing, echter zij blijven gebruikmaken van de huidige webshop, deze kan voorlopig (door andere toepassingen die ook op deze kiosken worden aangeboden) niet worden vervangen door de nieuwe webshop.

De DKW-voorraad wordt per DC minimaal 2 keer per week op peil gebracht door een besteladvies op basis van min-max voorraadstanden, wat leidt tot een inkooporder bij de groothandel.

In bijlage 14.10 Beschrijving huidige situatie is de huidige werkwijze in meer detail uitgewerkt.

2.1.2 Huidige ervaringen

De huidige werkwijze, met name die in de 4 DC's waar op basis van papieren bestellijsten wordt gewerkt, wordt ervaren als omslachtig en tijdrovend. Er kleven verschillende nadelen aan de papieren bestellijsten;

- Indien de Justitiabele een groot of onduidelijk handschrift heeft, is niet altijd duidelijk welk artikel door de Justitiabele is besteld. De Justitiabele kan daardoor een ander artikel geleverd krijgen, dan dat deze heeft willen bestellen;
- Door de wijze van invullen is het bestelde aantal artikelen niet altijd duidelijk, betekent II 2 of 11, de Justitiabele kan daardoor een ander aantal artikelen geleverd krijgen dan dat deze heeft willen bestellen;
- De Justitiabele moet zelf uitrekenen of het totaal van zijn bestelling binnen zijn saldo past, indien de Justitiabele te veel besteld moet in het DC worden gekozen welke artikelen niet geleverd worden, een Justitiabele kan daardoor een ander (aantal) artikel(en) geleverd krijgen, dan dat deze heeft willen bestellen;
- In het DC moeten, om de inkooporder bij de groothandel voor vers te kunnen plaatsen, alle versbestellingen handmatig in het systeem worden ingevoerd. Dit is een foutgevoelig proces, waardoor verkeerde artikelen of verkeerde aantallen kunnen worden ingevoerd waardoor ze niet geleverd kunnen worden;
- Het gehele proces kost veel papier en vervoerskosten om de bestellijsten van de PI's naar de DC's te vervoeren;
- Er zijn veel verschillende handmatige acties nodig om de papieren bestellijsten te verwerken.

Ervaringen met een pilot waarbij digitaal besteld werd en de werkwijze in DC Zaanstad leren dat de DC's efficiënter kunnen werken en de Justitiabelen minder klachten hebben over hun bestellingen wanneer bestellingen digitaal geplaatst en verwerkt worden. Daarnaast biedt digitaal bestellen ook de mogelijkheid voor Justitiabelen om zelf terug te zoeken wat ze besteld hadden.

2.1.3 Toekomstige ontwikkelingen

Binnen DJI worden in de nabije toekomst, waarbij de exacte volgorde en planning nog niet vaststaat, een aantal ontwikkelingen verwacht die van invloed zijn op het Boodschappensysteem. Om steeds goed aan te blijven sluiten op zaken, vragen we de leverancier daarom om in zijn Inschrijving rekening te houden met de voorziene aanpassingen en de impact (in tijd en financieel) hiervan aan te geven **in wensuitwerking 3. De wijzigingen worden, zodra deze aan de orde zijn, op offertebasis uitgevraagd.**

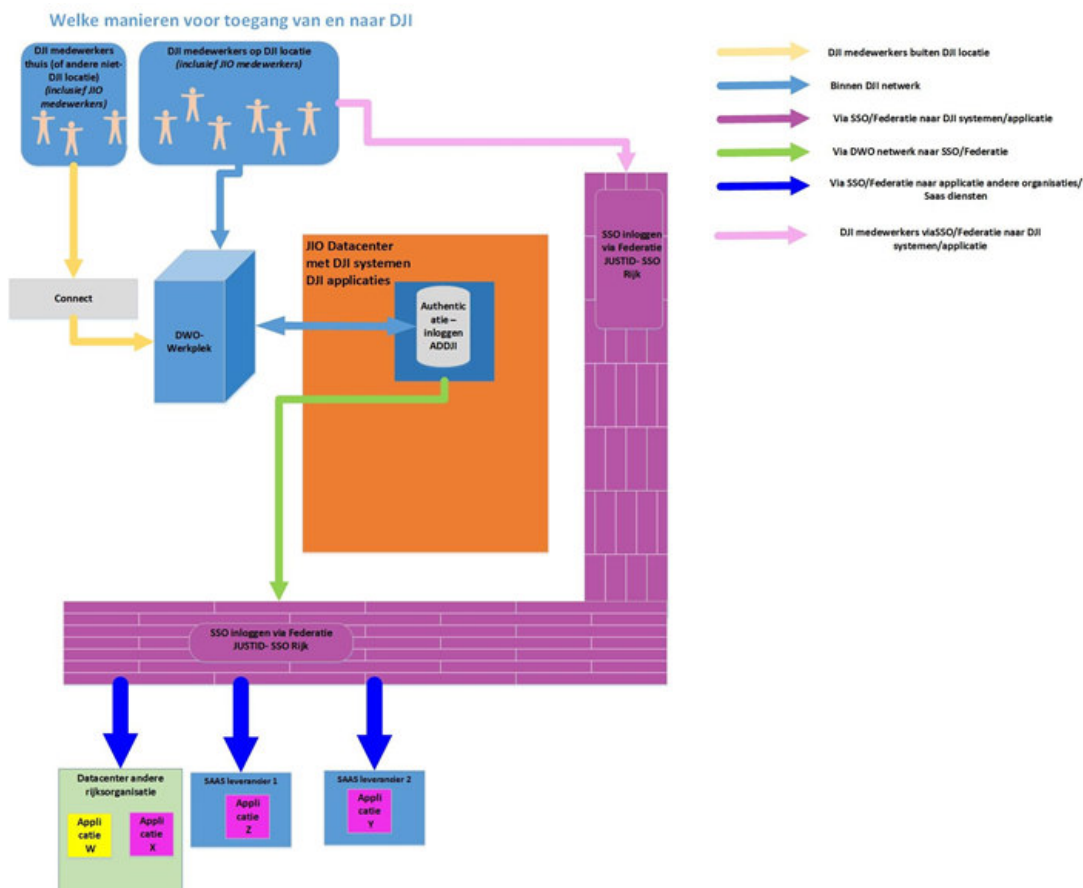
De wijzigingen die DJI op dit moment voorziet zijn:

1. Inloggen in het Boodschappensysteem: in eerste instantie logt de Justitiabele direct in op het Boodschappensysteem en wordt het accountbeheer (aanmaken en deactiveren van accounts) geregeld in het Boodschappensysteem. Wanneer er meer toepassingen op de Kiosken aangeboden gaan worden, is inloggen per oplossing niet werkbaar. Om dit te voorkomen wordt door DJI een algemene dienst ontworpen en gerealiseerd waarmee het accountbeheer voor Justitiabelen in zijn geheel wordt geregeld en wordt een federatieve authenticatie gerealiseerd. Zodra e.e.a. gereed is moet het Boodschappensysteem worden aangepast zodat aangesloten wordt op deze dienst. Op dat moment vervalt het direct inloggen in het Boodschappensysteem door de Justitiabele.

Een meer gedetailleerde uitwerking:

In het Boodschappensysteem (webshop/medewerkerportaal en de systemen in het distributiecentrum) zijn twee groepen gebruikers actief; DJI-medewerkers (kantoorpersoneel, DC-medewerkers, PI-medewerkers) en Justitiabelen. Beide groepen moeten zich in het Boodschappensysteem authenticeren en voor beide groepen moeten autorisaties kunnen worden uitgedeeld.

Alle DJI-medewerkers zijn geregistreerd in de DJI Active Directory, autorisatiebeheer (rollen, attributes) wordt uitgevoerd aan de hand van SmartAIM. Via JustID wordt de zgn. Federatieve Service (Portaal Federatieve Service) aangeboden; DJI maakt hier gebruik van voor Single Sign On (SSO). DJI vereist dat het Boodschappensysteem op deze dienst wordt aangesloten.



Voor Justitiabelen is bij livegang van het Boodschappensysteem een dergelijke toegangsdienst nog niet beschikbaar; in de toekomst komt een Active Directory presence voor Justitiabelen beschikbaar en een federatieve authenticatie-oplossing voor Justitiabelen wordt ingericht. DJI wil dat het Boodschappensysteem hierop aansluit zodra deze beschikbaar komt.

Totdat deze federatieve authenticatie-oplossing voor Justitiabelen is opgezet, zullen (voor Justitiabelen) lokale accounts gebruikt moeten worden in het Boodschappensysteem. Dat wil zeggen, accounts die opgeslagen en beheerd worden binnen het Boodschappensysteem en slechts daarbinnen bruikbaar zijn. In deze situatie dient het Boodschappensysteem dus tegelijkertijd twee soorten authenticatie te ondersteunen; lokaal voor Justitiabelen en federatief (SSO) voor DJI-medewerkers.

2. Nieuwe Rekening Courant: de huidige oplossing van de Rekening Courant werkt op basis van bestandsuitwisseling. Dit houdt in dat éénmaal per dag de bestanden met de saldo's van dat moment worden ontvangen en verwerkt in het Boodschappensysteem. Eenmaal per dag worden door het Boodschappensysteem bestanden met de debet- en creditbedragen aangeboden aan de Rekening Courant, die daar verwerkt worden.

De nieuwe Rekening Courant gaat het mogelijk maken om interactief te communiceren (d.m.v. Rest-API's), hierbij wordt het mogelijk om zodra de Justitiabele inlogt zijn/haar actuele saldo op te halen bij de Rekening Courant. Ook het doorgeven van debet- en creditmutaties vanuit het Boodschappensysteem zal dan via REST-api's lopen. De bestandsuitwisseling komt dan te vervallen.

3. Gebruik van nieuwe API's op systemen AJU en P&I

Het Boodschappensysteem gebruikt voor allerlei doeleinden enkele gegevens over Justitiabelen, namelijk de verblijfsgegevens en een indicatie of de Justitiabele meerderjarig is. De

verblijfsgegevens bestaan uit de onderdelen Inrichting, afdeling en cel. In eerste instantie zal het Boodschappensysteem de informatie over Justitiabelen uit de door Rekening Courant aangeleverde bestanden extraheren en opslaan in de eigen opslag.

Er wordt gewerkt aan Rest-API's die direct toegang bieden tot het Kernregister voor verblijfsgegevens (AJU) en het Kernregister Personen en Identiteit (P&I). Wanneer deze API's beschikbaar zijn, is het de eis dat het Boodschappensysteem hiervan gebruik gaat maken. Dit houdt in dat justitiabelen-gegevens uit de Rekening Courant-bestanden niet meer worden gebruikt, en dat tenminste het gegeven 'cel' verwijderd wordt uit de eigen opslag van het Boodschappensysteem.

4. Kunnen bestellen van artikelen bij meerdere leveranciers

Momenteel kan elk artikel bij één leverancier worden besteld. Het Boodschappensysteem moet er wel op voorbereid zijn dat er artikelen bij meerdere leveranciers besteld kunnen worden. Dit betekent onder andere dat er per artikel of artikelgroep leveranciers kunnen worden toegewezen, voorkeursleveranciers gekozen kunnen worden en meerdere levertijden kunnen worden vastgelegd.

2.2 De Opdracht

2.2.1 De scope van de aanbesteding

De scope van de aanbesteding bestaat uit;

- Realisatie, configuratie en ondersteuning bij de implementatie van:
 - De webshop voor op de Kiosken (om het bestelproces door de Justitiabele digitaal te ondersteunen);
 - Het medewerkerportaal (om justitiabele bestellingen en afdelingsbestellingen in te zien of op te voeren);
 - Het DC-systeem (ter ondersteuning van de processen in de 5 DC's van DJI en functionaliteit voor het beheer door zowel de Serviceorganisatie als Functioneel Beheer);
 - De hardware in de vorm van handhelds en toebehoren (zoals opladers) ter ondersteuning van het proces in het DC (totaal 210 stuks).
- Het beheer en support van de oplossing bestaande uit:
 - correctief, perfectief en preventief onderhoud;
 - adaptief onderhoud, zoals omschreven in het Programma van Eisen hoofdstuk 9.3 (o.a. om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving);
 - ondersteuning bij en het oplossen van (gebruikers)problemen.

Het projectteam DJI (zie ook bijlage 8 Achtergrondinformatie) heeft veel tijd geïnvesteerd om samen met een vertegenwoordiging van de medewerkers uit de DC's (projectgroep DJI) het nieuwe beoogde proces uit te werken in use cases (bijlages 14). Het streven is geweest om de use cases zo compleet en volledig mogelijk uit te werken, maar DJI beseft ook dat een ieder een eigen interpretatie heeft op basis van deze beschrijvingen. Van de Inschrijver wordt op dit punt dan ook expliciet eigen inbreng verwacht met betrekking tot eventueel ontbrekende use cases, die logischerwijs volgen uit de beschreven use cases en een aanpak om de use cases gezamenlijk goed te doorgronden.

Buiten scope van deze aanbesteding vallen:

- het leveren van Kiosken (kast, pc, scherm, etc.) voor de leefafdelingen
- het leveren van artikelen
- het leveren en/of implementeren van een oplossing voor de Rekening Courant
- het leveren van andere zaken voor de DC's dan de handhelds (zoals nieuwe karren)
- het leveren van andere hardware buiten de handhelds (zoals bijv. printers)
- verbouwingen van/in de DC's om de nieuwe werkwijze mogelijk te maken.

2.2.2 Doelstellingen van de Opdracht

DJI wil de processen in de DC's aanpassen, waardoor het minder de manier van werken in een winkel wordt en meer de manier van werken in een regulier distributiecentrum. Daarbij wil DJI het papieren bestelproces vervangen door een digitaal bestelproces. Bij deze manier van werken hoort een andere IV-ondersteuning.

Voor het uitvoeren van deze Opdracht, heeft de Aanbestedende dienst een tweetal doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen bepalen voor ons de mate waarin de uitvoering van deze Opdracht als positief wordt ervaren:

Doelstelling 1: Verbeterd proces zowel in de DC's als in de inrichtingen

Resultaat na realisatie en implementatie van het Boodschappensysteem i.c.m. de Kioskendienst is een nieuwe manier van werken in de DC's en in de inrichtingen.

De nieuwe manier van werken in de DC's leidt tot efficiency verbetering doordat er een aantal tijdrovende activiteiten overbodig worden, zoals het handmatig overnemen van de bestellingen in het systeem en het plakken van stickers op de bestellijsten. Daarnaast wordt het aantal handelingen met de artikelen ook beperkt doordat ze direct in de box worden ingepakt, i.p.v. eerst in een kar en daarna via de kassa in een box.

Voor de inrichtingen geldt dat het digitaal bestellen de medewerkers ontlast en de Justitabelen zelf verantwoordelijk worden voor het op tijd doorgeven van hun bestelling (zelfredzaamheid). Door het digitaal bestellen, neemt het aantal klachten over de bestellingen af doordat duidelijker is voor de Justitiabele wat hij bestelt (d.m.v. van plaatjes) en hoeveel hij kan bestellen (omdat er automatisch wordt opgeteld en wordt afgezet tegen het saldo van de Justitiabele).

Om deze doelstelling te behalen sluit het nieuwe systeem aan op de door DJI beoogde manier van werken en voldoet aan de DJI specifieke (veiligheids) eisen.

Doelstelling 2: Justitabelen worden beter voorbereid op hun terugkeer in de maatschappij

DJI heeft de verantwoordelijkheid Justitabelen zo goed mogelijk voor te bereiden op hun terugkeer in de maatschappij. De maatschappij digitaliseert steeds sneller. Door Justitabelen digitale mogelijkheden, zoals het digitaal bestellen, te bieden doen zij de daarvoor benodigde vaardigheden op en worden ze beter voorbereid op een terugkeer in de steeds digitaler wordende samenleving. Om Justitabelen kansen te bieden op werk dienen zij over de vaardigheden te beschikken die door mogelijke werkgevers worden gevraagd. De Justitabelen die in de DC's werken, doen met de nieuwe manier van werken ervaring op in een realistischere werkomgeving en maken met deze ervaring meer kans om een baan te vinden na terugkeer in de samenleving.

2.2.3 De geraamde waarde

De geraamde waarde voor deze Opdracht is vastgesteld op aantallen.

Aantal initiële gebruikers DC-systeem: 100

Aantal systemen waaraan gekoppeld wordt: **in eerste instantie 5 , daarna meer**

Aantal gebruikers van de webshop/medewerkerportaal: 10.000 **(waarvan gemiddeld gelijktijdig aantal gebruikers 1.000)**

Aantal bestellingen van gebruikers per jaar: 507.000

Aantal nieuwe gebruikers van de webshop per jaar: 30.000

Aantal handhels: 210 stuks

Aantal Kiosken: 700

2.2.4 Voorbehoud

Bij de voorbereiding van deze aanbesteding is alles in het werk gesteld om zo veel mogelijk informatie te verzamelen over de verwachte omvang van de Opdracht. Ondanks dat geldt dat de genoemde aantallen indicatief zijn en uitgaan van een geprognosticeerde omvang. De Aanbestedende dienst kan niet exact voorspellen hoe de organisatie(s) zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ontwikkelt. Organisatorische, maatschappelijke en/of politieke ontwikkelingen kunnen invloed hebben op de omvang van deze Opdracht. De daadwerkelijke afname kan in werkelijkheid dus lager of hoger zijn dan de geraamde waarde. Er geldt dan ook geen afnameverplichting, afnamegarantie of omzetgarantie. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke afname kan afwijken van de geprognosticeerde omvang. U kunt geen rechten ontlenen aan genoemde aantallen. Aanbestedende dienst verwacht daarom een flexibele opstelling voor de uitvoering van de Opdracht.

2.2.5 Het Programma van Eisen

In bijlage 1 'Programma van Eisen' staan de eisen van de (uitvoering van de) Opdracht. Met het ondertekenen van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' accepteert u het gehele Programma van Eisen.

Onderdeel van de Opdracht is het leveren van handhels die goed samenwerken met de software van het Boodschappensysteem. Opdrachtgever stelt een aantal minimum-eisen aan deze handhels teneinde toekomstvastheid en veiligheid te borgen.

Opdrachtgever vraagt Inschrijver om de specificatie van de voorgestelde handheld en oplaad-oplossing aan te leveren. In deze specificatie verwacht Opdrachtgever dat ten minste aangetoond wordt hoe de door Inschrijver voorgestelde handheld en oplaad-oplossing voldoen aan de volgende eisen uit het PvE: eisen 86 t/m 106, 109, 110, 111 en 119. Dit geldt ook voor de beheerssoftware voor de handhels. In de specificatie dient ten minste uiteengezet te worden hoe wordt voldaan aan eisen 124 t/m 127.

De gevraagde specificatie van de handheld, oplaad-oplossing en beheerssoftware dient als Formulier I te worden meegeleverd bij de Inschrijving, zie ook bijlage 3 Checklist Inschrijving.

2.2.6 Toelichting op de use cases

Opdrachtgever wil graag zekerheid dat met de door u voorgestelde oplossing alle door Opdrachtgever beoogde functionaliteit zoals verwoord in de use cases (bijlages 14) daadwerkelijk mogelijk is. Daarom vragen we u Formulier F. Uitwerking functionaliteit in te vullen. Aan deze uitwerking worden geen punten toegekend en wordt alleen gebruikt ter validatie dat alle beschreven use cases realiseerbaar zijn. **Het vermelden van functionaliteit in dit formulier die onder meerwerk valt is niet toegestaan.** Ook mag beschreven functionaliteit niet strijdig zijn met het PvE. Indien Inschrijver een alternatieve werkwijze voorstelt, is Opdrachtgever niet verplicht dit voorstel over te nemen en is Inschrijver, zonder dat er sprake is van meerwerk, verplicht de functionaliteit conform de use case te realiseren. Misinterpretatie van de in use cases gevraagde functionaliteit valt onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.

2.2.7 De opdrachtvoorwaarden

Inkopen met impact

DJI is verantwoordelijk voor Justitiabelen die aan hun zorg zijn toevertrouwd. Onderdeel hiervan is dat zij hen de mogelijkheid biedt om een maatschappelijk aanvaardbaar bestaan na detentie op te bouwen. Opdrachtnemers zijn daarbij belangrijke partners. Wij vragen u dan ook een deel van de opdrachtwaarde te besteden aan deze initiatieven. Binnen deze aanbesteding wordt hier invulling aan gegeven op basis van de gestelde eisen in hoofdstuk 13.2 van het programma van eisen.

2.2.8 Open standaarden en software

De rijksoverheid schrijft bij de aanschaf van ICT-producten en -diensten voor dat de relevante open standaarden van het Bureau Forum Standaardisatie worden toegepast. De toepassingsgebieden en desbetreffende open standaarden zijn gepubliceerd op [Forum standaardisatie](#).

De voor deze aanbesteding relevante open standaarden zijn:

- Digoetankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1), zie EA-L02
- 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.

Voor open source programmatuur geldt dat het gebruik ervan wordt gestimuleerd, maar open source software is niet de norm. Bij gelijke geschiktheid geldt dat open source software de voorkeur heeft.

2.3 Samenvoeging

Samenvoeging

De Aanbestedende dienst heeft weloverwogen besloten om de Opdracht als één geheel in de markt te zetten. Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is er hierbij sprake van samenvoeging van Opdrachten. Er is sprake van een samenvoeging doordat de oplossing bestaat uit verschillende functionaliteiten. Deze functionaliteiten betreffen een webshop, een medewerkerportaal en een oplossing voor de werkzaamheden in het distributiecentrum.

Indien de functionaliteiten separaat worden aanbesteed ontstaan verschillende onderdelen/systemen. De aanbestedende dienst heeft gekozen voor de samenvoeging om risico's met de integratie van de verschillende onderdelen te voorkomen. De verantwoordelijkheid voor de

samenwerking tussen alle onderdelen komt hiermee bij de Inschrijver te liggen. Dit geldt tevens voor het beheer van de totaal oplossing. Op deze manier ontstaat voor de Aanbestedende dienst een optimaal betrouwbaar proces.

De samenvoeging heeft geen invloed op de toegang van het MKB op de Opdracht. De markt voor deze aanbesteding bestaat immers voornamelijk uit MKB-bedrijven.

Uit de evaluatie van de huidige overeenkomst is en marktonderzoek is de conclusie dat MKB-bedrijven in staat zijn om zowel zelfstandig als in samenwerking met derden in te schrijven op de (samengevoegde) opdrachten.

3. De Overeenkomst

Op de uitvoering van de diensten is de toegevoegde Concept Overeenkomst, eventueel gewijzigd in de Nota van Inlichtingen, van toepassing. Zie hiervoor bijlage 5 Concept Overeenkomst. DJI heeft gekozen voor een dienstverleningsovereenkomst omdat er goed is in te schatten wat in grote lijnen de behoefte zal zijn en daarna is een langere looptijd gewenst.

3.1 Inkoopvoorwaarden

Op de bijgevoegde Concept Overeenkomst zijn de rijksbreed vastgestelde ARBIT-2022 inkoopvoorwaarden van toepassing, voor zover daar niet in de Overeenkomst van wordt afgeweken. De inkoopvoorwaarden zijn als bijlage 6 ARBIT-2022' toegevoegd. Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitgesloten.

3.2 Duur Overeenkomst

De Overeenkomst gaat in op het moment dat de Overeenkomst door beide partijen rechtsgeldig is ondertekend. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 10 jaar, dit is inclusief de realisatie- en implementatieperiode.

Opdrachtgever heeft de optie, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, om de Overeenkomst, tweemaal te verlengen met elke keer een periode van maximaal 24 maanden.

Daarnaast wil DJI de mogelijkheid hebben om de gedurende de looptijd, indien nodig, extra handhels aan te schaffen tegen het tarief dat is opgenomen in formulier D.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing, een klacht wordt ingediend en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt, heeft de Aanbestedende dienst het recht de Overeenkomst op een later tijdstip te starten.

3.3 De Verwerkersovereenkomst

De Verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de Overeenkomst. De inschrijver waarmee de Aanbestedende dienst een Overeenkomst afsluit, dient bijlage 9 'Concept Verwerkersovereenkomst' voor gunning in te vullen en te ondertekenen. Door ondertekening van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' gaat u akkoord met de in de Verwerkersovereenkomst opgenomen afspraken over de verwerking van persoonsgegevens.

Maakt de Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de Opdracht gebruik van een of meerdere onderaannemers die (een gedeelte van) de persoonsgegevens verwerken dan sluiten ook zij met de Aanbestedende dienst eenzelfde Verwerkersovereenkomst.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

4. Eisen aan de inschrijver

In dit hoofdstuk zijn de voorwaarden opgenomen waar een inschrijver aan moet voldoen: de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen. Ook is opgesomd welke inschrijfvormen er zijn om te kunnen voldoen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

4.1 Invulling formulieren en rechtsgeldige ondertekening

In dit hoofdstuk is onder andere uitgewerkt welke formulieren u dient in te vullen en te overleggen. In bijlage 4 'Uitleg inschrijvingsvorm en invulling bijlagen' staat meer uitleg.

Indien er gevraagd wordt om rechtsgeldige ondertekening, dan houdt dit het volgende in: de Inschrijving is ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van inschrijver. Dit is de natuurlijke persoon die als bevoegd geregistreerd staat in het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Dit kan ook een gezamenlijke bevoegdheid zijn. Let op dat in dit geval beide personen de Inschrijving ondertekenen. Vindt ondertekening plaats door een niet bevoegd geregistreerd persoon, dan voegt u bij uw Inschrijving (een kopie van) de volmacht toe. Deze volmacht is ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger (met ondertekeningsbevoegdheid) conform het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Naast een originele handgeschreven, ingescande handtekening is ook een de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek toegestaan. De Inschrijving is alleen geldig als deze is ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van inschrijver.

4.2 Inschrijvingsvormen

Om aan al het gestelde in deze aanbesteding te kunnen voldoen, kunt u op basis van verschillende inschrijvingsvormen/handelsrelaties een Inschrijving indienen:

- Zelfstandig, zonder onderaanneming;
- Zelfstandig, met onderaanneming;
- Samenwerkingsverband, zonder onderaanneming;
- Samenwerkingsverband, met onderaanneming.

U kunt zich voor de Opdracht slechts eenmaal inschrijven: óf zelfstandig, óf als onderdeel van een samenwerkingsverband. Als onderaannemer is het overigens wel toegestaan om aan meerdere inschrijvingen deel te nemen.

Mocht u inschrijven op basis van een van voornoemde inschrijvingsvormen, dan kunt u gebruik maken van bijlage 4 'Uitleg inschrijvingsvorm en invulling bijlagen'. In dit document is uitgewerkt hoe én met welke bijlagen u zich in dit geval kan inschrijven voor deze Opdracht.

4.3 De uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden zijn bedoeld om niet-integere bedrijven uit te sluiten. Hiervoor gebruiken we twee formulieren: formulier A 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring'. Hieronder is uitgelegd wat er van u verwacht wordt.

4.3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna UEA genoemd) wordt gebruikt voor de verificatie van de uitsluitingsgronden. U dient formulier A in te vullen en bij Inschrijving in te dienen. U verklaart daardoor dat de betreffende uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn.

Het invullen van het UEA

U dient in het UEA antwoord te geven op alle gestelde vragen. Het onjuist of onvolledig invullen of het niet indienen van het UEA kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijving. U hoeft het UEA niet te ondertekenen. De ondertekening van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' geldt als ondertekening van het UEA.

Schrijft u als samenwerkingsverband in? Of doet u beroep op een derde om te voldoen aan een geschiktheidseis? Dan moeten de andere leden van het samenwerkingsverband (dus niet de penvoerder) en/of de derde(n) het UEA wel rechtsgeldig ondertekenen. Zie voor meer informatie: [Hoe vul ik het Uniform Europees Aanbestedingsdocument \(UEA\) in? | TenderNed](#)

Direct contact bij eventuele wijzigingen

Indien na Inschrijving of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wijzigingen zijn waardoor er toch uitsluitingsgronden op u of uw organisatie van toepassing zijn, meldt u dit dan direct aan de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de inschrijver of de Opdrachtnemer alsnog uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding of aan de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij er sprake is van een bagatel. Reeds gemaakte afspraken kunnen worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor de Aanbestedende dienst. Dit geldt ook wanneer u inschrijft in een samenwerkingsverband of u maakt gebruik van een derde of onderaannemer. Tot slot mag de Aanbestedende dienst vervanging van een onderaannemer verlangen.

Te overleggen bewijsstukken

Indien de Opdracht wordt gegund, dient inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan te kunnen tonen dat de gevraagde uitsluitingsgronden daadwerkelijk niet van toepassing zijn op zichzelf. Bij verificatie dient u op verzoek de volgende bewijsstukken te overleggen:

- Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan twee jaar gerekend vanaf de uiterste inschrijftermijn, te verkrijgen bij Justis);
- Verklaring belastingdienst (niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de uiterste inschrijftermijn, te verkrijgen bij de Belastingdienst). Dit betreft de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen en dient te worden aangevraagd op de onderneming van de Inschrijver.

De aanvraag van de gedragsverklaring neemt ongeveer acht weken en de verklaring Belastingdienst ongeveer twee weken in beslag. Vraag deze verklaringen dus tijdig aan.

4.3.2 Inschrijfformulier en akkoordverklaring

Formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' wordt gebruikt om in meer detail inzage te krijgen in de wijze waarop u op deze Opdracht inschrijft, bijvoorbeeld met welke handelsrelatie(s). Daarom dient u bij Inschrijving formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen en toe te voegen bij uw Inschrijving. Daarnaast dient dit formulier rechtsgeldig ondertekent te zijn waardoor u laat zien dat u akkoord gaat met al het gestelde in deze aanbesteding. De ondertekening van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' geldt als ondertekening van uw gehele Inschrijving.

4.4 De geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om te toetsen of u daadwerkelijk geschikt bent om de Opdracht uit te voeren. In het UEA worden deze ook wel selectiecriteria genoemd. Als u niet voldoet aan (een van) de geschiktheidseisen, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Om te voldoen aan de geschiktheidseisen kunt u een beroep doen op (een) derde(n). Indien de Opdracht wordt gegund, dient inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan te kunnen tonen dat de derde(n) voldoe(t)(n) aan de betreffende geschiktheidseis(en).

4.4.1 Beroepsbevoegdheid

U verklaart door het invullen van het UEA (formulier A) dat u bent ingeschreven in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar u bent gevestigd. De Aanbestedende dienst verifieert dit op basis van een uittreksel uit het handelsregister. Indien u als Inschrijver gevestigd bent in het buitenland, dient u via bewijs aan te tonen dat wordt voldaan aan bovenvermelde geschiktheidseis. Dit kan bijvoorbeeld door het aanleveren van een kopie van het uittreksel van het land waar u bent gevestigd.

4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Door het invullen van het UEA verklaart u te beschikken over de gevraagde kerncompetenties.

Inschrijver dient te beschikken over de volgende kerncompetenties:

1.	Ervaring met het implementeren van een warehouse management oplossing on premise bij een Opdrachtgever
2.	Ervaring met het implementeren van een (bestel)portaal bij een Opdrachtgever

U toont aan dat u over deze kerncompetenties beschikt door middel van één of meerdere opdrachten die uitgevoerd zijn in de afgelopen drie jaren, gerekend vanaf de datum van Inschrijving. De kerncompetenties mogen zowel zijn uitgevoerd binnen een en dezelfde opdracht als in verschillende opdrachten. Een referentie mag dan ook meerdere malen worden opgevoerd

om te voldoen aan meerdere kerncompetenties. Hiervoor dient u het ingevulde en ondertekende formulier C 'Specificatie referentieopdracht' bij de Inschrijving te voegen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, ter verificatie, contact op te nemen met de in het formulier genoemde contactpersoon/instantie van de ingediende referent.

5. De gunningscriteria

In dit hoofdstuk zijn de gunningscriteria (de wensen en de prijs) en de gunningsmethodiek (wijze van beoordelen) uitgewerkt. De Opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1 Gunningsmethodiek

De gunningsmethodiek van deze aanbesteding is 'gunnen op waarde'. De verdeling van de subgunningscriteria is onderstaand uitgewerkt. Op basis van deze verdeling worden de geldige Inschrijvingen beoordeeld:

- Kwaliteit - concreet betreft het hier de mate waarin wordt voldaan aan de geformuleerde wensen. Voor de wensen is in bijlage 2 aangegeven wat hiervan de maximale 'waarde' is per wens. Deze maximale 'waarde' wordt, na beoordeling en score, voor alle wensen bij elkaar opgeteld tot een 'Totale geldwaarde', waarna deze 'Totale geldwaarde' wordt afgetrokken van de 'Inschrijfprijs'.
- Prijs - concreet betreft het hier de aangeboden prijs, verder te noemen 'Inschrijfprijs'.

De volgende formule wordt gehanteerd:

$$\text{Vergelijkingsprijs} = \text{Inschrijfprijs} - \text{Totale geldwaarde behaald op het gunningscriterium kwaliteit (bestaande uit de vier kwalitatieve subgunningscriteria wens 1 tot en met 5)}$$

De Inschrijving met de laagste 'Vergelijkingsprijs' is de economisch meest voordelige Inschrijving.

Ingeval sprake is van gelijke geschiktheid van twee of meer Inschrijvingen – dat wil zeggen de situatie waarbij twee of meer Inschrijvingen met exact dezelfde eindscore op de 1^e plaats zijn geëindigd – zal de gunningsbeslissing op basis van het prijsonderdeel (degene die de laagste Inschrijfprijs heeft) worden bepaald. Indien ook dit resulteert in gelijke totaalscores dan zal de gunningsbeslissing van de inschrijvers met gelijke eindscores op basis van loting worden bepaald.

5.1.1 Subgunningscriterium kwaliteit

De maximaal te behalen 'Totale geldwaarde' voor het gunningscriterium kwaliteit is €3.400.000,-.

De kwalitatieve wensen zijn inhoudelijk verder uitgewerkt in het Programma van Wensen (zie bijlage 2). Verder staat in deze bijlage omschreven hoe u de wensen moet beantwoorden en op welke manier de uitwerking van de wensen worden beoordeeld (beoordelingsmethodiek).

5.1.2 Subgunningscriterium prijs

DJI wil een goede prijs voor het Boodschappensysteem. De prijs voor het Boodschappensysteem kunt u invullen in formulier D.

U dient nauwlettend de invulinstructies zoals opgenomen in deze bijlage op te volgen. U mag hier enkel Formulier D voor gebruiken.

HOE SCHRIJFT U IN?

6. De aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk is beschreven hoe u inschrijft en uit welke fases de aanbestedingsprocedure bestaat.

6.1 Aanbesteden en communicatie via TenderNed

De aanbestedingsprocedure is digitaal via het online aanbestedingsplatform TenderNed. De communicatie en het indienen van de Inschrijving vindt enkel plaats via dit platform. Met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst of via andere kanalen communiceren over deze aanbesteding, is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van deelname.

6.2 De planning van de aanbestedingsprocedure

Hieronder staat de planning van de aanbestedingsprocedure. **De vetgedrukte data en tijdstippen zijn fatale momenten.** De Aanbestedende dienst heeft altijd het recht om de planning te wijzigen. De laatst vastgestelde data staan vermeld in TenderNed, deze data zijn altijd leidend.

Planningstabel aanbestedingsprocedure

Omschrijving	Datum
Verzending publicatie naar TenderNed	2 december 2025
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen	19 december 2025 - 12.00 uur
Uiterste datum waarop de ingediende vragen schriftelijk worden beantwoord (Nota van Inlichtingen 1)	8 januari 2026
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen n.a.v. Nota van Inlichtingen 1	19 januari 2026 - 12.00 uur
Uiterste datum waarop de ingediende vragen schriftelijk worden beantwoord (Nota van Inlichtingen 2)	28 januari 2026
Uiterste inlevertermijn Inschrijving digitaal	10 februari 2026 - 11.00 uur
Opening Inschrijvingen	10 februari 2026 - 11.15 uur
Presentatie	Begin maart 2026
Mededeling gunningsbeslissing	23 maart 2026
Ingangsdatum Overeenkomst	1 mei 2026

6.3 De informatiefase

6.3.1 Vragen stellen en de Nota van Inlichtingen

U kunt vragen stellen, voorstellen doen of opmerkingen geven over deze aanbesteding. Wij vragen u hiervoor het format (formulier E) te gebruiken. Deze dient u als Wordbestand toe te voegen in het bericht via de 'Berichtenmodule' op TenderNed. Wij kunnen uw vragen alleen beantwoorden als de vragen op deze manier en tijdig zijn ingediend. Indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan door de Aanbestedende dienst niet worden gegarandeerd dat deze vragen worden beantwoord.

De tweede gelegenheid tot het stellen van vragen is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vervolgvragen: vragen die betrekking hebben op beantwoording van vragen uit de meest recente Nota van Inlichtingen. Indien het geen vervolgvragen betreffen of indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan door de Aanbestedende dienst niet worden gegarandeerd dat deze vragen worden beantwoord.

De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen schriftelijk en geanonimiseerd. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn opgenomen of individueel schriftelijk zijn beantwoord.

Naar aanleiding van vragen vanuit de Nota('s) van Inlichtingen kan de Aanbestedende dienst wijzigingen in de Aanbestedingsdocumenten aanbrengen. De Nota('s) van Inlichtingen maken integraal deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Als er meerdere Nota's van inlichtingen zijn met tegenstrijdigheden, dan prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

6.3.2 *Melden (vermeende) tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden*

Dit Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen zijn met grote zorg samengesteld. Mocht u van mening zijn dat informatie of een bepaling in de Aanbestedingsdocumenten onjuist, tegenstrijdig, onvolkomen, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient u de contactpersoon hierop direct en tijdig te attenderen – dat wil zeggen voor de uiterste termijn van het indienen van Inschrijvingen. Dit kunt u doen via de berichtenmodule van TenderNed.

6.4 De inschrijvingsfase

6.4.1 *Gestanddoeningstermijn*

U doet uw Inschrijving gestand gedurende minimaal 120 kalenderdagen na de laatste dag van de inschrijftermijn. Op verzoek dient u deze termijn te verlengen met 120 kalenderdagen. Aan dit verzoek kan geen aanspraak op gunning worden ontleend. Bij verlenging van de termijn vindt geen prijsindexering plaats. Indien tijdens de aanbesteding een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving automatisch verlengd tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de rechter inzake het kort geding.

6.4.2 *Voertaal*

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht is Nederlands. Alle documenten van de Inschrijving moeten in het Nederlands zijn opgesteld. Bijlagen met toelichtende technische informatie dienen bij voorkeur in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Indien dit niet mogelijk is, is een Engelstalige versie toereikend. In dit geval kan de Aanbestedende dienst, eventueel op kosten van inschrijver, om een Nederlandse vertaling verzoeken.

6.4.3 *Overige inschrijvingsvoorwaarden*

Om voor gunning in aanmerking te komen, gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijvers onthouden zich van gedragingen die in strijd zijn met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht (waaronder met artikel 6 Mededingingswet c.q. artikel 101 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie), te weten overleg voorafgaande aan of tijdens de aanbesteding waarbij de in te dienen prijzen en/of voorwaarden van Inschrijving en/of werkverrichting wordt afgestemd.
- Het is niet toegestaan een voorwaardelijke Inschrijving in te dienen.
- Deze Opdracht is één geheel. Inschrijven op delen van de Opdracht is niet mogelijk.

6.4.4 *Sluitingstermijn inschrijven*

Uw Inschrijving is op tijd. De specifieke datum en tijd staan op TenderNed. Na deze datum en tijd wordt uw Inschrijving niet meer in behandeling genomen. Er zijn hiervoor geen uitzonderingen, ook niet als de Inschrijving niet op tijd is buiten uw schuld om, bijvoorbeeld door een slechte netwerkverbinding. Wij adviseren u dan ook ruim op tijd uw Inschrijving te uploaden in TenderNed. Is er vlak voor het verstrijken van de inschrijftermijn sprake van een storing bij TenderNed, meldt dit dan direct bij TenderNed én via een e-mail IENEA@dji.minjus.nl. Verder dient u zo spoedig als mogelijk uw Inschrijving tijdig versleuteld te versturen. Zie voor een uitwerking hiervan hiervoor art. 2.109a Aw. De informatie van TenderNed over de storing is bepalend voor de beslissing van de Aanbestedende dienst om de inschrijftermijn eventueel te verlengen.

6.4.5 *Openen Inschrijvingen*

De Aanbestedende dienst heeft pas toegang tot de digitale kluis ná het sluiten van de inschrijftermijn. Bij het openen van de digitale kluis met de ontvangen Inschrijvingen zijn geen vertegenwoordigers van inschrijvers aanwezig.

6.5 De beoordelingsfase

In de beoordelingsfase worden diverse stappen doorlopen met als doel de Opdracht te gunnen. Voor alle stappen geldt: u dient elke stap succesvol te doorlopen om voor gunning in aanmerking te kunnen komen. Indien een stap niet succesvol wordt doorlopen, kan uw Inschrijving terzijde worden gelegd, tenzij het IUC DJI van mening is dat het geconstateerde gebrek in de Inschrijving voor herstel vatbaar is. Gedurende de beoordeling kan verduidelijking worden gevraagd.

6.5.1 *Stap 1: Beoordeling op volledigheid en geldigheid*

De ontvangen Inschrijvingen worden eerst beoordeeld op de formele eisen:

- Tijdige indiening van uw Inschrijving via TenderNed;
- Inschrijving volledig en conform het gestelde in de Aanbestedingsdocumenten;
- Inschrijving rechtsgeldig ondertekend.

6.7 Overige (juridische) procedurele bepalingen en voorwaarden

6.7.1 Artikel 2.81 AW

Op de uitvoering van de Opdracht is Artikel 2.81 Aw 2012, lid 1 van toepassing. In geval er vragen zijn met betrekking tot deze verplichtingen dan kunt u terecht bij de Belastingdienst via www.belastingdienst.nl, de milieubescherming / het ministerie van Infrastructuur en Milieu via www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm en www.rvo.nl. Voor informatie over arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunt u terecht bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid via www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw en het UWV via www.uwv.nl/werkgevers.

6.7.2 Sanctiepakket Rusland

De Aanbestedende dienst wijst u op de '[circulaire sanctiepakket Rusland](#)' van 22 juli 2022 met kenmerk CE-MC / 22156112. Deze is opgesteld naar aanleiding van de Verordening EU 2022/576. Deze sanctie heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen. Conform deze Verordening en circulaire mogen er geen opdrachten meer gegund worden aan Russische partijen.

U dient in formulier 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' (formulier B) de benodigde informatie te verstrekken. Indien u (1) een Russische partij bent of (2) een Russische partij als onderaannemer inzet of (3) gebruik maakt van een Russische (toe)leverancier die voor meer dan 10% deelneemt in de Overeenkomst, dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. U wordt uitgesloten van verdere deelname, tenzij een van de uitzonderingen zoals opgenomen in de circulaire aantoonbaar van toepassing is.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de inhoud van de circulaire. Ook kunt u voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van de RVO. Daar is ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd. Zie hiervoor Sanctieloket Rusland (rvo.nl). Het kan zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst en dat dit gevolgen heeft op de uit te voeren Opdracht.

6.7.3 Stoppen van de aanbesteding

De Aanbestedende dienst heeft het recht om, schriftelijk en met opgaaf van redenen, de aanbesteding geheel of gedeeltelijk in te trekken, te staken en gestaakt te houden, af te zien van (definitieve) gunning en/of af te zien van het aangaan van de beoogde Overeenkomst.

6.7.4 Uitbesteding

De Aanbestedende dienst heeft het recht om in bijzondere situaties onderdelen van deze Opdracht uit te besteden. Dit aan een derde als onderdeel van een integraal project, aan een publiek-private samenwerking, middels een Design, Build, Finance, & Maintain contract of via een vergelijkbare constructie of indien een dergelijke benadering naar het oordeel van de Aanbestedende dienst wenselijk is. De betreffende dienstverlening valt in dergelijke situaties buiten de werking van de Overeenkomst en de partij kan geen aanspraak maken op de dienstverlening dan wel enige vergoeding waaronder gedeerde omzet en/of winst of anderszins.

6.7.5 Tenderkostenvergoeding

De Aanbestedende dienst is van mening dat de activiteiten die u moet verrichten in het kader van het uitbrengen van een Inschrijving niet van dien aard zijn dat hiervoor een inschrijfkostenvergoeding dient te worden verstrekt. De Aanbestedende dienst keert daarom in deze aanbesteding geen inschrijfkostenvergoeding uit.

6.7.6 Klachtenprocedure

Klachten over de inhoud van deze aanbesteding of over de handelwijze van de Aanbestedende dienst in deze aanbesteding kunnen via de Nota van Inlichtingen naar voren worden gebracht. Als de Aanbestedende dienst deze klacht niet honoreert dan kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Klachten kunt u per post of e-mail indienen. Geef in uw klacht duidelijk aan:

- de datum waarop u de klacht verstuurt;
- naam, vestigingsplaats en handelsregisternummer van klager;
- naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager;
- titel en TenderNed-nummer van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij de Aanbestedende dienst voor de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- de inhoud van de klacht met motivatie;
- een suggestie waarmee voor u de klacht verholpen kan worden.

U stuurt de klacht naar:

Klachtenmeldpunt Europees Aanbesteden Justitie en Veiligheid
Afdeling strategische inkoop
Turfmarkt 147
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Mail: klachtenmeldpunt.ea@minjenv.nl

Het Klachtenmeldpunt onderzoekt uw klacht en informeert de Aanbestedende dienst hierover. De klacht kan in dit advies gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. De Aanbestedende dienst beslist vervolgens over de klacht en informeert de klager. Indien nodig neemt de Aanbestedende dienst eventueel preventieve of corrigerende maatregelen.

Als u geen beslissing van de Aanbestedende dienst ontvangt of de klager is het niet eens met het oordeel, dan kan de klacht ook worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Zie ook www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.