



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Wensen

Bijlage 2

Boodschappensysteem

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

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Wensen. Het bevat een aantal vragen die wij u verzoeken te beantwoorden. Deze vragen noemen wij de 'wensen'. Graag ontvangen wij enerzijds meer informatie over hoe u de beschreven opdracht zou invullen. Anderzijds bieden wij u de mogelijkheid om u te onderscheiden en te presenteren als mogelijke partner van de Deelnemende organisaties.

Het gunningscriterium

Voor de gunning wordt het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving' (emvi) volgens de 'beste prijs-kwaliteitverhouding' (BPKV) op basis van de methodiek 'gunnen op waarde' gehanteerd.

De kwalitatieve beoordeling wordt vertaald naar een fictieve geldwaarde. De fictieve geldwaarde wordt berekend op basis van een percentage (afhankelijk van de beoordeling van een wens) van de inschrijfprijs. Deze fictieve geldwaarde wordt op de inschrijfprijs in mindering gebracht. Zo ontstaat er een vergelijkingsprijs. De vergelijkingsprijs van de Inschrijvingen wordt met elkaar vergeleken en de Inschrijving met de laagste vergelijkingsprijs wordt aangemerkt als Economisch Meest Voordelige Inschrijving. (EMVI) volgens beste prijs-kwaliteitverhouding. Het is mogelijk dat de vergelijkingsprijs een minbedrag is. ook dan geldt, de Inschrijving met de laagste vergelijkingsprijs komt voor gunning in aanmerking.

De verhouding

Aan het gunningscriterium liggen meerdere subgunningscriteria ten grondslag, die betrekking hebben op kwaliteit en prijs. Het subgunningscriteria dat betrekking heeft op kwaliteit wordt tot uitdrukking gebracht in vijf wensen zoals uiteengezet in onderhavig Programma van Wensen.

In onderstaande tabel wordt het subgunningscriteria voor de kwaliteit weergegeven met de bijbehorende te behalen maximale fictieve korting:

| Subgunning-criteria | Wens | Onderwerp wens | Maximaal te behalen fictieve korting per wens |
|--|------|---|---|
| Kwaliteit | 1 | Plan en planning project | € 800.000,- |
| Kwaliteit | 2 | Voorstel digitaliseren papieren bestellijsten | € 800.000,- |
| Kwaliteit | 3 | Toekomstige wijzigingen | € 600.000,- |
| Kwaliteit | 4 | Mogelijkheden beveiliging | € 600.000,- |
| Kwaliteit | 5 | Recovery | € 600.000,- |
| Maximaal te behalen fictieve waarde (korting) | | | € 3.400.000,- |

Beoordeling en berekening score van de wensen

De beoordeling van de wensuitwerking wordt uitgevoerd door een multidisciplinaire beoordelingscommissie. De namen van de beoordelaars worden niet vrijgegeven.

De beoordeling van een wensuitwerking vindt plaats op de volgende wijze:

Stap 1:

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel de wensuitwerking. Ieder lid kent hierbij een waardering toe aan de wensuitwerking conform het beoordelingskader per wens (hoofdstuk 3).

Stap 2:

Na deze individuele beoordelingen vindt een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie. Deze plenaire sessie wordt gehouden onder begeleiding van de adviseur Europees aanbesteden van het IUC DJI, die tevens de inachtneming van het beoordelingskader dat is geschetst in de Aanbestedingsstukken bewaakt.

In deze plenaire sessie worden de individuele waardering besproken en komt de beoordelingscommissie voor iedere wensuitwerking tot een gezamenlijk oordeel wat betreft de toe te kennen waardering. De in consensus vastgestelde waardering leidt vervolgens tot de bijbehorende kwaliteitswaarde. De in de gunningsbeslissing opgenomen motivering van de behaalde waardering zal uitsluitend zien op de beoordeling waartoe de beoordelingscommissie in zijn geheel is gekomen.

Instructie voor het beantwoorden van de wensen

- De uitwerking van de wensen dient uitgewerkt te zijn op het maximaal bij betreffende wens aangegeven aantal A4's (inclusief eventuele afbeeldingen, tabellen, schema's, figuren en bijlagen etc.) in lettertype Arial of Verdana met puntgrootte 9, enkele regelafstand. Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en

zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's;

- Om gelijkheid in beoordeling te kunnen waarborgen worden toegevoegde linken niet beoordeeld;
- Binnen de wenstuitwerking dient Inschrijver de eventuele subvragen te onderscheiden van elkaar door duidelijk aan te geven (met kopjes) op welke subvraag de uitwerking betrekking heeft;
- Let op dat uw beschrijving niet in tegenspraak is met de gestelde eisen in het Programma van Eisen;
- De beantwoording van de wensen wordt opgenomen in de Overeenkomst, hetgeen betekent dat Leverancier in de uitvoering van de Overeenkomst gehouden wordt aan hetgeen hij in de wensuitwerking heeft opgenomen;

Het beoordelingskader

De op de wensen gegeven antwoorden, worden beoordeeld door het beoordelingsteam van DJI. De wensen worden afzonderlijk gewaardeerd.

| Waardering | Normering |
|-------------|--|
| Uitstekend | 100% van het maximaal te behalen fictieve waarde |
| Goed | 80% van het maximaal te behalen fictieve waarde |
| Voldoende | 50% van het maximaal te behalen fictieve waarde |
| Zwak | 20% van het maximaal te behalen fictieve waarde |
| Onvoldoende | 0% van het maximaal te behalen fictieve waarde |

Waardering beantwoording wensen

De waardering wordt toegekend naar de mate waarin uw antwoord op **de wensen** voldoet aan:

- **Volledigheid:** De mate waarin de gevraagde wensen compleet en specifiek zijn beantwoord / uitgewerkt en in lijn met de gevraagde dienstverlening. Aanvullende informatie wordt (indien nodig) gegeven;
- **Realistisch, acceptabel en haalbaar:** Het gegeven antwoord is realistisch, acceptabel en haalbaar. Het overtuigt dat hetgeen beschreven is ook daadwerkelijk uitvoerbaar is binnen acceptabele doorlooptijden en inspanning;
- **Inlevingsvermogen:** Het door u gegeven antwoord is inhoudelijk relevant en toe te passen bij DJI. Het sluit aan bij de organisatie DJI, bij de gevraagde Producten en dienstverlening en bij de doelstelling(en) van de aanbesteding.
- **Onderbouwing en overtuiging:** U overtuigt DJI van uw kennis en kunde als mogelijke Opdrachtnemer. Het gegeven antwoord is onderbouwd met verifieerbare uitvoerings- en prestatie informatie en (waar mogelijk) meetbaar. Het laat zien / bewijst dat u daadwerkelijk in staat bent om hetgeen u beschreven heeft te realiseren. Kortom, we vragen u weg te blijven van belofteantwoorden en invulling te geven aan bewijsantwoorden.

Overige spelregels toekenning waardering

- Er wordt één waardering gegeven per wens. Niet voor afzonderlijk uitgewerkte praktijkvoorbeelden, benoemde aspecten, subvragen en/of aandachtspunten;
- De toekenning van de waardering is absoluut. Dit betekent dat wanneer bijvoorbeeld een inschrijver een 'uitstekend' heeft gescoord, een andere inschrijver ook een 'uitstekend' kan scoren. Een waardering kan dus meerdere malen gegeven worden.

Uitkomsten waardering

De uitkomst van de waardering bepaalt de behaalde fictieve waarde voor de betreffende wens.

Voorbeeld

| | |
|--|--------------------------------|
| Maximaal te behalen fictieve waarde voor de betreffende de wens: | € 100.000,- |
| Behaalde waardering in consensus door het beoordelingsteam: | 'goed' |
| Behaalde fictieve waarde voor de betreffende wens: | € 100.000,- * 80% = € 80.000,- |

Programma van Wensen

Wens 1 – Plan en planning project

Inleiding

Het project Boodschappensysteem kent een grote afhankelijkheid en samenhang met het project Kioskendienst. De Kiosken kunnen niet ver voor ze in gebruik genomen kunnen worden, opgehangen worden en de nieuwe manier van werken is gebaseerd op de invoer van digitale bestellingen. Deze grote afhankelijkheid tussen beide projecten vraagt om realistische en haalbare planningen van beide projecten. Daarnaast is ook flexibiliteit van beide projecten nodig om waar nodig de planningen in lijn van elkaar te krijgen. DJI heeft, om deze afhankelijkheid zo goed mogelijk te bewaken, beide projecten in één programma ondergebracht.

In nauwe samenwerking met de vertegenwoordigers uit de DC's zijn door het projectteam DJI de toekomstige processen uitgewerkt, waarbij ook veel aandacht is besteed aan de diverse uitzonderingen (zie bijlage 14). Er is veel tijd in gestoken om de use cases zo eenduidig mogelijk te verwoorden, maar het is niet te voorkomen dat de use cases anders worden geïnterpreteerd dan bedoeld. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij in zijn aanpak tijd op neemt om de processen gezamenlijk te doorgronden en de realisatie van eventueel noodzakelijke aanvullende use cases.

DJI gaat er vanuit dat een oplossing die 100% aansluit op haar eisen niet beschikbaar is en Inschrijver een bepaalde mate van maatwerk moet realiseren. Met het invullen van Formulier F. Uitwerking functionaliteit geeft u DJI inzicht in welke mate uw oplossing voldoet aan de gevraagde functionaliteit en eisen en waarvoor maatwerk nodig is. De realisatie van dit maatwerk is onderdeel van de planning voor de realisatie.

Doelstelling

Een betrouwbare en realistische aanpak en planning om de gehele oplossing (configuratie van standaard functionaliteit, realisatie van maatwerk en implementatiematerialen) op te leveren inclusief een door Opdrachtgever uitgevoerde Functionele Acceptatietest (FAT) en Ketentest (dit mag per increment gepland worden). Onderdeel van een realistische planning is o.a. dat er rekening wordt gehouden met gangbare vakantieperiodes rond de feestdagen (Pasen, Kerst, etc.) en zomervakantie. Daarnaast wordt in deze planning rekening gehouden met de beschikbare capaciteit bij DJI. DJI heeft haar capaciteit gebaseerd op een planning van 18 tot 24 maanden.

De Gebruikers Acceptatie Test (GAT) wordt door Opdrachtgever gepland op basis van de aanpak en planning van Opdrachtnemer. Na het succesvol doorlopen van alle testen wordt de volledige oplossing in één keer geaccepteerd.

De Implementatiefase wordt gepland door de Opdrachtgever aansluitend op de acceptatie van de volledige oplossing.

Van de Inschrijver wordt ondersteuning verwacht tijdens de uitvoering van de testen en implementatie door Opdrachtgever.

Vraagstelling

Aan Inschrijver wordt gevraagd een plan van aanpak met planning uit te werken waarin aandacht is voor het te realiseren maatwerk, het testen van de oplossing door zowel Inschrijver als Opdrachtgever "Go-No Go" momenten en de samenwerking met het projectteam DJI (zie bijlage 8 Achtergrondinformatie).

Daarbij dient hij de volgende punten op te nemen:

- a) Aanpak om het Boodschappensysteem te realiseren.
- b) Volledige planning vanaf het moment van aanvang van de opdracht inclusief de FAT en Ketentest door Opdrachtgever, inclusief mijlpalen c.q. Go-No go momenten. In de planning dient voldoende ruimte te zijn voor (her)testen door Opdrachtgever.
- c) Beschrijving van wijze van samenwerking met (de rollen in) het projectteam DJI, eventuele extra benodigde rollen bij DJI en de verwachte inzet per rol bij DJI.
- d) Rollen en inzet per rol van de Inschrijver.
- e) De randvoorwaarden en afhankelijkheden in/bij deze planning.
- f) Voorziene risico's en mitigerende maatregelen.

Uw voorstel dient uitgewerkt te zijn in maximaal **10 pagina's enkelzijdig A4**.

Na het indienen van de Inschrijving krijgt u de gelegenheid om wens 1 toe te lichten gedurende een gesprek met presentatie voor de leden van het beoordelingsteam. De leden van het beoordelingsteam

hebben tevens de gelegenheid vragen te stellen over uw Plan van Aanpak.

De presentatie dient enkel ter toelichting op de schriftelijke Inschrijving en indien van toepassing om delen of ontwerpen van de oplossing te laten zien. Het is dan ook niet toegestaan om tijdens de presentatie de Inschrijving te wijzigen. Daarnaast is het niet toegestaan om de inschrijfprijs bekend te maken, aangezien de inschrijfprijs niet bekend is bij de leden van het beoordelingsteam. Op basis van de presentatie kan ieder lid van de beoordelingscommissie zijn/haar individuele beoordeling bijstellen. Voor de presentatie wordt één (1) uur gepland zie tevens par. 6.5.4 van het Beschrijvend document.

Opdrachtgever hecht belang aan de toegevoegde waarde die behaald kan worden met deze wens. Voor deze wens geldt dat er minimaal een **voldoende** behaald moet worden. Dit houdt in dat indien voor deze wens een zwak of onvoldoende behaald wordt, de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Wens 2 –Digitaliseren papieren bestellijsten

Inleiding

De plaatsing van de Kiosken op de leefafdelingen vraagt in alle gevallen bouwtechnische aanpassingen. De bouwtechnische aanpassingen worden gerealiseerd door de huisaannemer van de betreffende Inrichting onder de verantwoordelijkheid van het Rijks Vastgoed Bedrijf (RVB). De snelheid waarmee deze bouwtechnische aanpassingen uitgevoerd kunnen worden zijn van vele factoren afhankelijk, zoals de planning van eventuele andere bouwtechnische aanpassingen, de planning van de huisaannemer en de omvang van de wijzigingen. De verwachting is dat bouwtechnische aanpassingen een doorlooptijd van minimaal 3 jaar kennen. Dit betekent dat op het moment van livegang van het nieuwe Boodschappensysteem nog niet alle Justitiabelen digitaal kunnen bestellen. De nieuwe werkwijze en het nieuwe systeem zijn echter wel gebaseerd op digitaal bestellen.

Doelstelling

Het efficiënt omgaan met papieren bestellingen binnen het nieuwe systeem en de nieuwe werkwijze.

Vraagstelling

Aan Inschrijver wordt gevraagd uit te werken hoe binnen de nieuwe werkwijze c.q. het nieuwe systeem om gegaan kan worden met papieren bestellijsten met inachtneming van de randvoorwaarden zoals opgenomen in Bijlage 14.2 Beschrijving overgangssituatie.

Daarbij dient hij de volgende punten te beschrijven:

- a) Hoe de papieren bestellijsten worden opgenomen/verwerkt in de nieuwe werkwijze c.q. het nieuwe systeem, inclusief eventuele aanpassingen aan de papieren bestellijsten.
- b) Welke extra of andere werkzaamheden door welke gebruikersgroep moeten worden uitgevoerd in deze werkwijze en een inschatting van de benodigde tijd per bestellijst per actie. En, indien van toepassing, welke werkzaamheden door Inschrijver worden uitgevoerd en tegen welke kosten.
- c) Welke maatregelen getroffen (kunnen) worden om fouten in het verwerken van de lijsten te voorkomen.

Uw voorstel dient uitgewerkt te zijn in maximaal **3 pagina's enkelzijdig A4**.

Wens 3 – Toekomstige wijzigingen

Inleiding

Zoals is opgenomen in het beschrijvend document, zijn er in de nabije toekomst een aantal wijzigingen in het DJI landschap waarop het Boedschappensysteem aangepast moet worden (zie Beschrijvend document 2.1.3).

Doelstelling

Opdrachtgever wil duidelijkheid krijgen over hoe Inschrijver om gaat met de voorziene wijzigingen in het landschap en de aanpassingen in de oplossing die daar uit voortvloeien.

Opdrachtgever wil ook van Inschrijver weten hoe deze om gaat met nog niet voorziene wijzigingen en de daaruit voortvloeiende aanpassingen in de oplossing.

Vraagstelling

Aan Inschrijver wordt gevraagd om uit te werken hoe de aanpak er uit ziet die gevolgd wordt om de aanpassingen naar aanleiding van wijzigingen te realiseren.

Daarbij dient hij de volgende punten te beschrijven:

- a) Aanpak/werkwijze in blokken activiteiten, waaronder ontwerp, realisatie, de verschillende testen en implementatie.
- b) Welke randvoorwaarden ingevuld moeten zijn voor gestart kan worden met de realisatie.
- c) Welke maatregelen worden getroffen om de implementatie zo probleemloos mogelijk te laten verlopen?

Voor elk van de reeds voorziene wijzigingen dient Inschrijver tevens per wijziging te beschrijven:

- d) De specifieke randvoorwaarden die ingevuld moeten zijn voordat gestart kan worden met de realisatie.
- e) De specifieke risico's die Inschrijver ziet bij deze wijziging.
- f) Een uitwerking (min-max) van de verwachte kosten voor de wijziging en een onderbouwing op welke wijze deze kosten zijn berekend.

Uw voorstel dient uitgewerkt te zijn in maximaal **6 pagina's enkelzijdig A4**.

Wens 4 - Mogelijkheden beveiliging

Inleiding

DJI kent een bijzonder security-landschap. 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 grote lijnen 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.

DJI heeft teneinde deze objectives te realiseren een groot aantal eisen opgenomen in het Programma van Eisen.

Doelstelling

De Opdrachtgever wil graag weten welke aanvullende maatregelen er getroffen kunnen worden, **naast de al door Opdrachtgever zelf in het Programma van Eisen opgegeven maatregelen.**

Vraagstelling

Aan Inschrijver wordt gevraagd om uit te werken welke aanvullende maatregelen hij mogelijk acht om de beveiligings-objectives te bereiken.

Beschrijf van elke maatregel:

- a) De maatregel en aard (proces en techniek, etc.).
- b) Hoe de maatregel bijdraagt aan de beveiligings-objectives.
- c) Welke risico's brengt de maatregel met zich mee.
- d) Welke kosten aan de maatregel zijn verbonden.

Uw voorstel dient uitgewerkt te zijn in maximaal **2 pagina's enkelzijdig A4.**

Wens 5 – Recovery proces

Inleiding

Binnen het Boodschappensysteem van DJI is het van essentieel belang dat de dienstverlening niet langdurig onderbroken raakt bij technische verstoringen en dat bij herstel de continuïteit van gegevens gewaarborgd is. De integratie van meerdere systemen (de Webshop, het Medewerkerportaal en het DC-systeem) binnen de distributiecentra maakt het herstel van werkzaamheden complex en gevoelig voor fouten. De afhankelijkheden tussen deze systemen vereisen een zorgvuldig opgezet recoveryproces dat voorziet in zowel snelle hervatting van diensten als het voorkomen van dataverlies.

Het niet beschikbaar zijn van het Boodschappensysteem of het verlies van bestelinformatie, artikel- en prijsinformatie of saldo-informatie kan directe gevolgen hebben met name voor de rust en orde in de inrichtingen en leidt bovendien tot extra handmatige verwerking en klachtenafhandeling. DJI vraagt daarom een concreet uitgewerkt recoveryproces dat aantoonbaar functioneert binnen het gehele systeemlandschap (zie ook bijlage 8 Achtergrondinformatie).

Doelstelling

Een aantoonbaar effectief recoveryproces dat DJI in staat stelt om:

- Werkzaamheden binnen het Boodschappensysteem snel en ordentelijk te hervatten na verstoringen;
- Gegevensverlies, met name bestelinformatie, transactiegegevens, saldooverwerking en voorraadstanden structureel te voorkomen;
- Systemen en processen gecontroleerd te herstellen, met inachtneming van de afhankelijkheden tussen Webshop, Medewerkerportaal en het DC-systeem.

Uitgangspunt hierbij is dat DJI de acties zoals beschreven in het recoveryproces kan coördineren en uitvoeren en wordt voldaan aan het gestelde in eis 59.

Vraagstelling

Opdrachtgever vraagt Inschrijver om uit te werken hoe door middel van preventieve- en recovery-maatregelen dataverlies- en corruptie kan worden voorkomen. Hierbij wordt gevraagd:

- a) Een beschrijving van het recoveryproces dat door JIO/Opdrachtgever gevolgd kan worden wanneer zich binnen het Boodschappensysteem een verstoring voordoet (inclusief detectie, diagnose, herstel en validatie).
- b) Hoe het Boodschappensysteem bestand is tegen het falen van hardware of systemen waarmee het een integratie heeft (zoals uitval server, niet beschikbaar zijn van andere systemen, geen internet toegang voor bestellingen, corrupte database) en hoe het Boodschappensysteem met een dergelijk falen omgaat.
- c) Welke maatregelen binnen het Boodschappensysteem worden getroffen om dataverlies tegen te gaan, zowel technisch als functioneel.
- d) Hoe Inschrijver bij kan dragen aan het herstellen van data van het Boodschappensysteem nadat een incident zich heeft voorgedaan.

Uw voorstel dient uitgewerkt te zijn in maximaal **6 pagina's enkelzijdig A4**.