



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Achtergrondinformatie

Openbare Europese Aanbesteding

Boodschappensysteem

t.b.v. DJI

Kenmerk : DJI-Boodschappensysteem-24
Datum : 7-11-2025
Versienummer : 0.2

Inhoud

1. ARCHITECTUUR	4
1.1 BEVEILIGING	4
1.2 SITUATIE IN DE DJI-LOCATIES	5
1.3 KOPPELINGEN.....	65
1.4 JIO	6
2. TESTEN	8
2.1 TESTVOORBEREIDING- EN UITVOER LEVERANCIER	8
2.2 TESTVOORBEREIDING EN -UITVOER OPDRACHTGEVER	8
2.3 OPLEVERINGEN EN ACCEPTATIE.....	8
2.4 BEOORDELING BEVINDINGEN.....	9
2.5 REGISTRATIE BEVINDINGEN.....	9
2.6 TEST- EN ACCEPTATIEOMGEVING	9
3. PROJECTORGANISATIE DJI	10
4. IMPLEMENTATIE	12
4.1 ZES SPOREN.....	12
4.2 PILOT EN UITROL	12
4.3 INZET.....	13

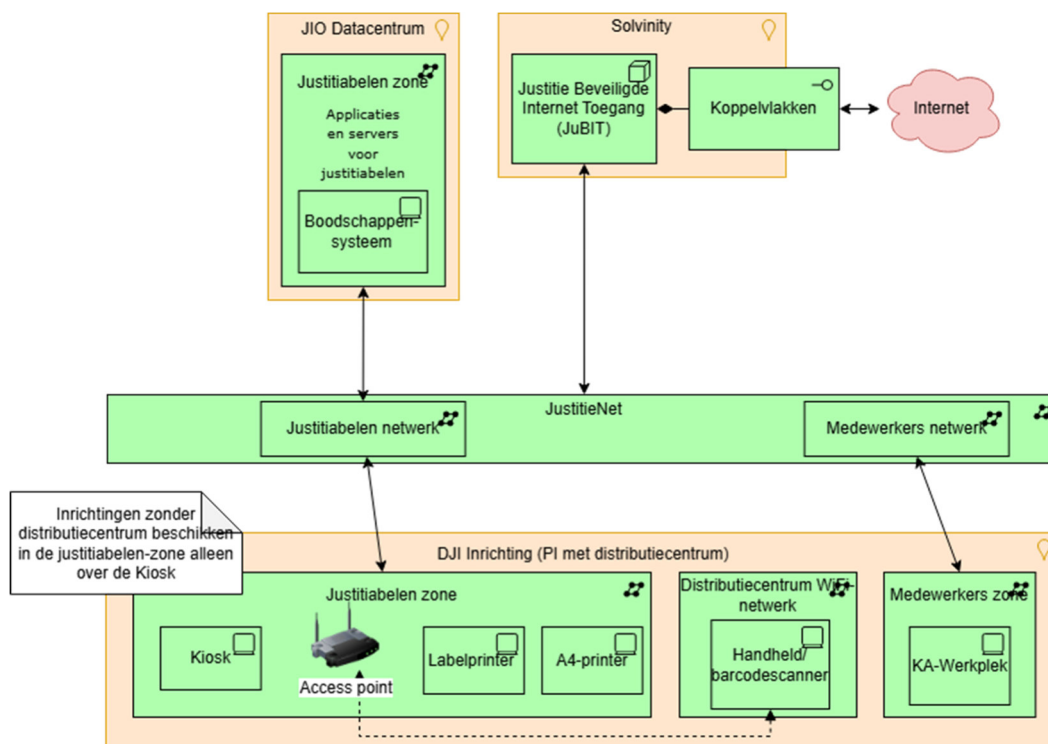
Inleiding

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 ervan uitgegaan worden dat er aparte netwerken voor medewerkers en Justitiabelen zijn en dat deze van elkaar zijn gescheiden. Beide netwerken zijn beschikbaar in alle instellingen van DJI en in de datacenter-omgevingen van DJI.

Interne communicatie tussen de verschillende netwerken verloopt via JustitieNet (WAN), deze communicatie wordt gecontroleerd en doormiddel van firewalls beperkt. Externe communicatie verloopt via JuBIT, het koppelvlak tussen JustitieNet en het Internet. Ook hier zijn maatregelen getroffen om controle en afscherming toe te passen.

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 (J-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 beveiligingsdoelen:

- 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 de aanbestedingsstukken zijn opgesteld teneinde onder andere deze doelen te realiseren.

1.2 Situatie in de DJI-locaties

Situatie in Inrichtingen

Informatievoorzieningen voor medewerkers en Justitiabelen zijn in de Inrichtingen 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. De KA-werkplek wordt door medewerkers in de Inrichtingen en in de Distributiecentra gebruikt om het Boodschappensysteem te benaderen. KA-werkplekken bevinden zich altijd op locaties die afsluitbaar zijn en waar justitiabelen nooit zonder toezicht aanwezig zijn.
- 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 Inrichtingen. In de Distributiecentra werken zowel medewerkers als Justitiabelen, wat de bijzondere situatie oplevert dat de IT-informatievoorzieningen voor medewerkers en Justitiabelen naast elkaar bestaan en ook door beide groepen wordt gebruikt. Voor medewerkers zijn in een aparte ruimte KA-werkplekken beschikbaar, deze zijn niet door Justitiabelen te gebruiken en zijn ingericht zoals eerder omschreven.

Situatie in Zaanstad, Schiphol en Rotterdam

Op drie locaties (JC Zaanstad, JC Schiphol en Detentiecentrum Rotterdam) geldt een afwijkende situatie. Op deze locaties zijn reeds kiosken aanwezig, maar dit zijn andere kiosken dan op de overige locaties geplaatst worden. Deze zgn. PPS-kiosken worden door een externe partij beheerd en worden op een andere manier ingezet dan de Kiosken op de overige locaties.

De PPS-kiosken beschikken over een eigen webshop met een daaraan gekoppeld betaalsysteem. De Webshop die onderdeel is van het Boodschappensysteem, wordt niet op de PPS-kiosken beschikbaar gesteld. Andere applicaties die op de PPS-kiosken draaien worden niet beschikbaar gesteld op de Kiosken op de overige locaties en zijn daarmee niet relevant voor het project Boodschappensysteem.

Het Boodschappensysteem moet in staat zijn te communiceren met de bestaande PPS-webshop; bestellingen die via deze webshop worden gedaan moeten via het Boodschappensysteem worden uitgeleverd. Deze communicatie vindt plaats door middel van bestandsuitwisseling. In de verschillende procesbeschrijvingen is aangegeven wanneer en hoe met deze afwijkende situatie omgegaan moet worden.

Op een nader te bepalen moment in de toekomst worden de PPS-kiosken in JC Zaanstad, Detentiecentrum Rotterdam en JC Schiphol vervangen door Kiosken en komt de Webshop van het Boodschappensysteem ook op deze drie locaties beschikbaar, waarmee hun huidige webshop komt te vervallen.

Printers

Het Boodschappensysteem moet in staat zijn om op twee manieren informatie te printen. Dit omdat medewerkers gebruik maken van printers in de medewerkers-omgeving, terwijl vanaf de handhelds geprint wordt op printers in de justitiabelen-omgeving.

- 1) Vanuit het Medewerkerportaal en DC-systeem dat op de KA-werkplek gebruikt wordt, moeten printopdrachten client-side worden uitgevoerd. Dit houdt in dat wanneer een medewerker op de KA-werkplek het portaal opent in de browser en voor printen kiest, de printopdracht door de werkplek wordt verwerkt. De medewerker kan dan zelf een printer in het KA-domein kiezen.
- 2) Printopdrachten vanaf de handhelds moeten naar een centrale printserver in het justitiabelen-netwerk worden gestuurd. Vanaf hier kunnen de opdrachten worden gestuurd naar de aan de opdracht gekoppelde printer.

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) saldo-informatie en mutaties met de Rekening Courant;
- 2) informatie over Justitiabelen;
- 3) inkooporders en assortiment;
- 4) authenticatie en autorisatie.

Saldo-informatie en mutaties Rekening Courant

In de Rekening Courant wordt bijgehouden hoeveel tegoed een Justitiabele heeft om onder andere boodschappen en telefoontegoed van te kunnen kopen. Het Boodschappensysteem wisselt met Rekening Courant saldo-informatie en mutaties uit, bijvoorbeeld wanneer een Justitiabele boodschappen bestelt.

Het huidige Rekening Courant systeem is verouderd en werkt met import en export op basis van fixed-width tekstbestanden op een share. Omdat een vervangingstraject loopt, is het niet meer mogelijk deze uitwisseling aan te passen in het oude systeem. Het Boodschappensysteem moet op basis van bestandsuitwisseling met het huidige Rekening Courant systeem kunnen werken (zie bijlage 14.14 Koppeling RC – Boodschappensysteem).

Het nog te realiseren nieuwe Rekening Courant systeem biedt, naast de export van tekstbestanden ook REST-API's aan. Het Boodschappensysteem moet hier in de toekomst mee gaan communiceren (zie ook toekomstige wijzigingen in het Beschrijvend Document). Wanneer aansluiting op de API's van de nieuwe Rekening Courant is gerealiseerd, vervalt de bestandsuitwisseling.

Justitiabelen-informatie

In het Boodschappensysteem verwacht DJI een aantal gegevens over Justitiabelen nodig te hebben:

- Het identificerende nummer (DJI-nummer) van de Justitiabele
- De locatie waar de Justitiabele verblijft (t.b.v. het juist kunnen versturen van boodschappen en het bepalen van de juiste catalogus)
- Een indicatie of een Justitiabele meer- of minderjarig is (t.b.v. het bepalen of een Justitiabele rookwaren mag bestellen).

In de huidige situatie wordt deze informatie uit de eerdergenoemde Rekening Courant bestanden geëxtraheerd. Deze manier om Justitiabelen-informatie in het Boodschappensysteem te krijgen is echter niet in lijn met de toekomstwensen van DJI.

DJI ontwikkelt op dit moment REST-API's op de kernregisters die Justitiabelen-informatie bevatten. Zodra deze API's beschikbaar zijn, wordt het Boodschappensysteem aangepast om Justitiabelen-informatie via deze weg op te halen. De exacte doorlooptijd van de API-ontwikkeling is nog onbekend; verwacht wordt dat deze opgeleverd worden voordat het Boodschappensysteem in productie wordt genomen (zie ook toekomstige wijzigingen in het Beschrijvend Document).

Inkooporders en assortiment

Deze informatie wordt uitgewisseld met artikelleveranciers van vers, DKW, verzorgingsproducten en rookwaren. Dit gebeurt in standaardformaten als GS1/EAN EDI (XML). Het Boodschappensysteem dient in staat te zijn via REST-API's berichten uit te wisselen op basis van gangbare standaarden.

Authenticatie en autorisatie

Om medewerkers te authentifieren op het Boodschappensysteem en de juiste autorisaties te kunnen geven, wordt gebruik gemaakt van de bestaande AD-omgeving en de Federatieve Service van JustID. Het Boodschappensysteem sluit hierop aan en gebruikt het om authenticatie te controleren en autorisatiegegevens (voor toegang tot het Boodschappensysteem) op te halen.

1.4 JIO

De Justitiële ICT Organisatie (JIO) is de vaste leverancier van infrastructuur en netwerkdiensten voor DJI. Namens DJI beheert JIO de fysieke en logische IT-infrastructuur in zowel Inrichtingen als datacentra (hieronder vallen ook de Kiosken, alle beheer van de Kiosken wordt door JIO

uitgevoerd). Voor het Boodschappensysteem geldt dat JIO verantwoordelijk is voor de volgende zaken:

- Het realiseren van wifi-netwerken in de Distributiecentra;
- Het plaatsen en beheren van printers, PC's en fysieke netwerk-infrastructuur in de Inrichtingen (inclusief de Distributiecentra);
- Het leveren van virtuele servers en aanverwante gevirtualiseerde infrastructuur t.b.v. het Boodschappensysteem;
- Het beheren van servers op infrastructuur- en OS-niveau;
- Het voorzien van servers van de juiste monitorings- en managementtooling;
- Het voorzien van netwerk-infrastructuur en verbindingen waarmee het Boodschappensysteem opgenomen kan worden in de J-tenant;
- Het uitvoeren van technisch beheer op alle hierboven genoemde infrastructurele componenten;
- Het configureren en beheren van o.a. firewalls om netwerkbeveiliging te garanderen maar ook de benodigde verbindingen mogelijk te maken tussen Boodschappensysteem en aangrenzende systemen;
- Het installeren van de software-componenten van het Boodschappensysteem. Hier vallen ook updates en patches onder. Installatie wordt uitgevoerd conform door Opdrachtnemer geleverde installatie-instructies;
- Het aanbieden van een SoC waar logging, monitoring en SIEM plaatsvindt;
- Het uitvoeren van extra logging en monitoring op het Boodschappensysteem zoals voorgeschreven door Opdrachtnemer;
- Het samen met Opdrachtnemer oplossen van problemen die zich voordoen op de omgevingen van DJI.

De fysieke en logische inpassing van het Boodschappensysteem in het landschap van DJI wordt uitgevoerd in samenspraak tussen DJI, JIO en Opdrachtnemer. Het is hierbij voorzien dat het overgrote deel van het technisch beheer bij JIO ligt.

2. Testen

2.1 Testvoorbereiding- en uitvoer Opdrachtnemer

Onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer vallen de volgende testen:

- Unit Testen (UT)
- Systeem Testen (ST)
- Systeem Integratie Testen (SIT)
- Keten Integratie Testen (KIT)
- Load- en Performance Testen
- Soak Testen
- Regressietesten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de testvoorbereiding (aanmaken van testaccounts en testdata, opstellen van testscenario's, inrichten en beheren van haar eigen testomgeving(en) etc.) en de testuitvoer (vastleggen en delen testresultaten etc.) van bovenstaande testen. Deze testen vinden plaats op de ontwikkel- en testomgeving van Opdrachtnemer.

De Load- en Performance Testen en Soak Testen worden twee keer uitgevoerd. De eerste keer worden ze door Opdrachtnemer uitgevoerd op de omgeving van Opdrachtnemer met ondersteuning van DJI t.b.v. het inrichten van de omgeving. De testresultaten en volledige testset worden vervolgens met DJI gedeeld. Nadat de testen succesvol zijn uitgevoerd bij Opdrachtnemer, vindt de tweede keer plaats op de acceptatieomgeving van DJI. Deze test wordt uitgevoerd door JIO waarbij de Opdrachtnemer ondersteuning biedt bij zowel de testuitvoer als het oplossen van bevindingen.

2.2 Testvoorbereiding en -uitvoer Opdrachtgever

Binnen het Projectteam DJI is de testmanager verantwoordelijk voor de voorbereiding, planning en uitvoer van de testen die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen. Dit zijn de volgende testen:

- Functionele Acceptatie Testen (FAT)
- Ketentest
- Gebruikers Acceptatie Testen (GAT)
- Productie Acceptatie Testen (PAT)
- Regressietesten (RT)

De testmanager DJI heeft de volgende taken:

- Specificeren van de testscenario's
- In overleg met Opdrachtnemer en JIO bepalen wanneer welke oplevering op welke omgeving wordt geïnstalleerd
- Planning van de testen met betrokkenen van DJI en JIO en afstemmen ondersteuning door Opdrachtnemer
- Uitvoeren van de testen
- Opstellen voortgangsrapportage
- Beoordelen testresultaten van Opdrachtnemer en DJI
- Opstellen testrapportage inclusief vrijgaveadvies
- Vastleggen resultaten met Opdrachtnemer.

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

De GAT wordt tevens gebruikt om de gebruikers kennis te laten maken met het nieuwe Boodschappensysteem en de nieuwe werkwijze. In overleg met de implementatiemanager wordt hiervoor een aanpak uitgewerkt.

2.3 Opleveringen en acceptatie

(Deel)opleveringen worden altijd in overleg met de testmanager van DJI opgeleverd. Het testen van de oplevering wordt z.s.m. na bevestiging van de installatie op de (test)omgeving(en) uitgevoerd en uiterlijk 20 werkdagen na aanbieden van de oplevering.

De bevindingen worden z.s.m., maar minimaal 1 keer per dag, gedeeld met Opdrachtnemer.

De acceptatie van DJI op de (deel)oplevering wordt altijd schriftelijk vastgelegd en gedeeld.

DJI gaat na succesvolle afronding en acceptatie van alle testsoorten over tot acceptatie en in productie name van de gehele oplossing.

2.4 Beoordeling bevindingen

Onderstaande prioriteringen worden voor de bevindingen gehanteerd:

- **Blokkerend:** Bevinding blokkeert de testvoortgang, oplossing dient zo snel als mogelijk opgeleverd te worden (door middel van een quick fix of patch);
- **Ernstig:** bevinding verhindert voortgang in meerdere testscenario's, herstel nodig in eerstvolgende oplevering;
- **Storend:** bevinding is storend en moet opgelost worden voor in productie name;
- **Cosmetisch:** herstel op termijn nodig.

2.5 Registratie bevindingen

Bevindingen worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer afzonderlijk geregistreerd en bijgehouden in hun eigen registratiesysteem. Statussen van bevindingen worden gedeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer d.m.v. bevindingenrapportages. De bevindingenrapportage van de Opdrachtgever is leidend. Aan de hand van de nog nader af te stemmen statussen van de bevindingen (bv open, gereed voor hertest, hertest OK, hertest NOK etc.) worden de vervolgacties en actiehouders bepaald. Opdrachtnemer beheert de bevindingen in haar registratiesysteem en rapporteert volgens afspraak over onder meer de status van de toegewezen open bevindingen met de uitgevoerde analyse en de verwachte opleverdatum.

Bevindingen worden besproken in het bevindingenoverleg. Het bevindingenoverleg vindt gedurende de FAT 2 keer per week plaats. Gedurende andere testen wordt de frequentie van het overleg afgestemd. Het bevindingenoverleg wordt voorgezeten door de testmanager van DJI en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer, JIO en DJI (indien nodig) nemen deel.

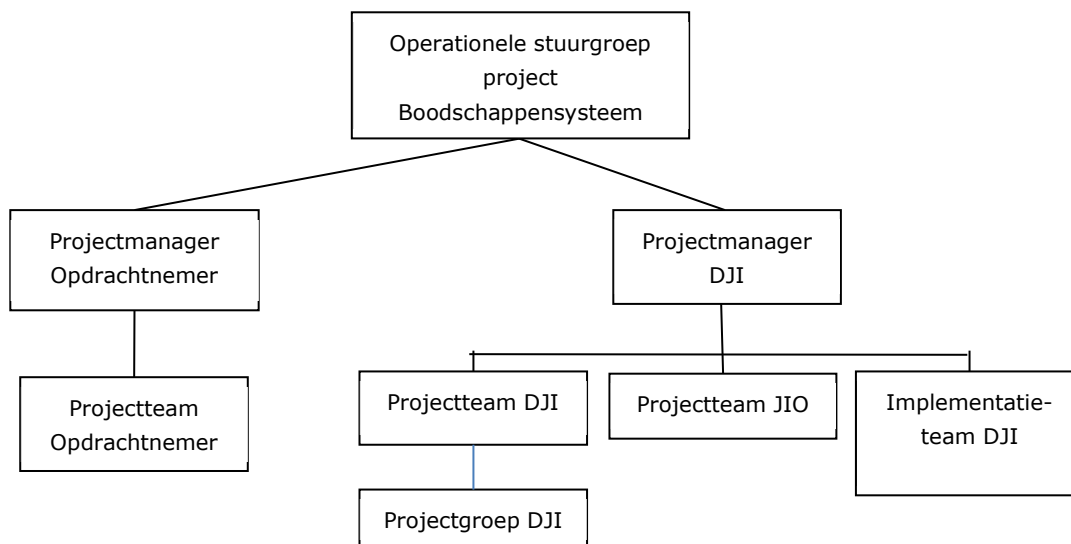
2.6 Test- en acceptatieomgeving

Binnen DJI worden er in totaal vier omgevingen ingericht om de verschillende testen op uit te voeren, welteverstaan:

- 2 testomgevingen: op één testomgeving worden de FAT en Ketentest uitgevoerd, op de andere testomgeving wordt de GAT uitgevoerd.
- 1 acceptatieomgeving: op de acceptatieomgeving wordt de PAT uitgevoerd.
- 1 productieomgeving: de omgeving waarop het systeem na acceptatie komt te draaien.

3. Projectorganisatie DJI

De projectorganisatie binnen DJI is als volgt opgebouwd:



De Operationele stuurgroep project Boodschappensysteem is ingericht voor dit project. De stuurgroep wordt voorgezeten door het hoofd van de Serviceorganisatie die tevens gedelegeerd Opdrachtgever is. Daarnaast bestaat de stuurgroep uit:

- Vertegenwoordiging vanuit Opdrachtnemer
- Vertegenwoordiging van de gebruikersorganisatie DJI (een hoofd arbeid en een manager van de Serviceorganisatie)
- Vertegenwoordiging Directie Informatievoorziening DJI.

De projectmanager DJI is verantwoordelijk voor de aansturing van het Projectteam DJI, Projectteam JIO en het Implementatieteam DJI.

In het Projectteam DJI zijn de volgende rollen opgenomen:

- Projectarchitect: verantwoordelijk voor o.a. afstemming en beoordeling van architectuurvraagstukken, afstemming met de architect van JIO en waar nodig afstemming met de Enterprise architecten van DJI.
- Testmanager: verantwoordelijk voor o.a. het voorbereiden en uitvoeren van de Functionele Acceptatie Test (FAT) en Ketentest en het voorbereiden en gezamenlijk met de gebruikers uitvoeren van de GAT en PAT. Daarnaast verantwoordelijk voor afstemming met de externe Pentesters.
- Business analist: verantwoordelijk voor o.a. het afstemmen en beschrijven van de use cases in overleg met de Projectgroep DJI en andere betrokkenen en nadere afstemming met Projectgroep DJI.
- Functioneel beheerder: verantwoordelijk voor de voorbereiding voor de in beheername en acceptatie van de oplossing door Functioneel beheer DJI.

De Projectgroep DJI bestaat uit medewerkers vanuit de 5 DC's. Indien nodig wordt de Projectgroep DJI (tijdelijk) uitgebreid met een vertegenwoordiging van de Serviceorganisatie en andere betrokkenen.

Het Implementatieteam DJI bestaat uit een Implementatiemanager die verantwoordelijk is voor het voorbereiden en uitvoeren van het verandertraject (zie ook hoofdstuk 4 van dit document). Het Implementatieteam bestaat uit floorwalkers, implementatiebegeleiders en een vertegenwoordiger van elk distributiecentrum.

Het Projectteam JIO bestaat uit onder andere een (technisch) projectleider, projectarchitect en netwerkspecialist. Het team betreft waar nodig benodigde afdelingen/specialismes binnen JIO. De projectleider JIO is hiervoor verantwoordelijk.

4. Implementatie

4.1 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 Inrichtingen 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 Inrichtingen.
3. Implementeren van nieuwe werkwijzen in de Distributiecentra, zoals voorraadbeheer, , verwerken digitale bestellingen, bestellingen verzamelen met de handhelds en uitleveren, financiële afhandeling; 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 nieuwe werkwijze zowel in de DC's als in de Inrichtingen, groot. De verandering raakt naast de Justitiabelen en de medewerkers in de Inrichtingen, 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.

4.2 Pilot en uitrol

Na een succesvolle GAT en PAT wordt een pilot gehouden in (waarschijnlijk) 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. In deze periode gaan ook de Inrichtingen die belevend worden door dat DC over op de nieuwe manier van werken. 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 succesvolle 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 belevende Inrichtingen;
- 3) de aangepaste werkwijze op de afdelingen geïmplementeerd wordt (ofwel bestellen via de Kiosk of nieuwe werkwijze met papieren bestellijsten).

Voor het Implementatieteam en Opdrachtnemer betekent het dat implementatievoorbereiding en

–begeleiding in het DC en in één keer in meerdere Inrichtingen 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 en 7 Inrichtingen).

4.3 Inzet

De implementatie wordt gepland, gecoördineerd, voorbereid en operationeel aangestuurd door de implementatiemanager van DJI en zijn/haar team. De implementatiemanager die het verandertraject en de organisatorische inbedding inclusief trainingen en communicatie, voorbereidt, coördineert, begeleidt en uitvoert, is verantwoordelijk voor:

- Maken implementatieplannen en draaiboeken
- Planning uitrolvolgorde DC's/Inrichtingen
- Bepalen inhoud toolkit
- Reviewen en accepteren door de Opdrachtnemer geleverde trainingsmaterialen en gevraagde documentatie
- Plannen en begeleiden van de livegang per DC
- Plannen en coördineren van het bestellen in de Inrichtingen die zijn aangesloten op betreffend DC
- Begeleiden en coördineren van het trainingsproces
- Ondersteunen communicatie, uitreiken materialen
- Begeleiden van evaluatie en kennisborging na live-gang
- Signaleren implementatie gerelateerde risico's en het nemen van mitigerende maatregelen.

Van Opdrachtnemer 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. En van Opdrachtnemer wordt verwacht ondersteuning te leveren bij de implementatie zodat de transitie van het oude systeem naar nieuw Boodschappensysteem vloeiend verloopt en de medewerkers in DC's, Inrichtingen, Serviceorganisatie, RC en Beheer zich de nieuwe manier van werken 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 Inrichtingen, berichten voor intranet en de aankondigingen in de Inrichtingen worden door het Implementatieteam DJI in overleg met de communicatiemedewerkers van betreffende Inrichting verzorgd.

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

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

Van Opdrachtnemer 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):

- (online) training voor medewerkers DC per taak
- (online) training voor medewerkers Serviceorganisatie per taak
- (online) training voor medewerkers Functioneel beheer per taak

Opdrachtnemer zorgt naast de genoemde materialen voor een uitgebreide uitleg/knoppentraining aan het Implementatieteam DJI. Dit betreft een team van maximaal 6 medewerkers. Het Implementatieteam DJI gaat ervoor zorgen dat de trainings- en communicatiematerialen aangeboden worden aan de Inrichtingen.

Indien klassikale trainingen noodzakelijk blijken, dan worden deze gegeven, gecoördineerd en ingepland door het Implementatieteam DJI.

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 de medewerkers ook quick reference cards (QRC's) en handleidingen tot hun beschikking te hebben (onderdeel van de QRC's is wat te doen i.g.v. incidenten/storingen). Opdrachtnemer 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
- overall handleiding Medewerkerportaal
- instructies (eventueel een samengevoegde set van bovengenoemde documenten) voor DJI floorwalkers.

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

Opdrachtnemer 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 hand-outs 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