



Document marktconsultatie (versie 23 februari 2024-2)

“Generieke voorziening scan- en documentverwerking”

Kenmerk: Z/23/458305

1. Inleiding

Aanleiding

De Gemeente Sittard-Geleen wil een generieke voorziening voor scan- en documentverwerking. Wij verwerken circa 250.000 pagina's per jaar (postkamer en facturen). Ook zien wij kansen in het (automatisch) verwerken van digitale kanalen, zoals e-mailboxen (hiervoor hebben wij vooralsnog geen cijfers over de aantallen).

De generieke scan- en documentverwerkingsoplossing voorziet de organisatie in de volgende functionaliteiten:

- Scannen van fysieke documenten: De mogelijkheid om fysieke documenten te scannen vanaf een scanner of multifunctionele printer (MFP).
- Digitale documentinvoer: De optie om digitale documenten in verschillende formaten te importeren, zoals PDF's, Word-documenten, afbeeldingen, enzovoort.
- Beeldoptimalisatie: Functies zoals automatische rechtzetting, verwijderen van achtergrondruis, helderheid/contrastaanpassingen en andere beeldverbeteringen om de leesbaarheid van gescande documenten te verbeteren.
- OCR (Optical Character Recognition): Het vermogen om gescande afbeeldingen van tekst om te zetten naar doorzoekbare en bewerkbare tekst.
- Documentclassificatie en scheiding: Het systeem moet in staat zijn om verschillende soorten documenten te herkennen en automatisch te classificeren op basis van vooraf ingestelde criteria. Ook moet het mogelijk zijn om documenten te scheiden in verschillende categorieën.
- Indexering en metadata-extractie: De mogelijkheid om relevante informatie uit documenten te extraheren en te koppelen aan metadatavelden voor betere organisatie en doorzoekbaarheid.
- Automatische gegevensvalidatie: Het systeem kan gegevens in gescande documenten valideren tegen vooraf gedefinieerde regels of databases om nauwkeurigheid te waarborgen.
- Workflowautomatisering: Workflowfunctionaliteit om (gescande) documenten automatisch naar de juiste personen of systemen te routeren voor verdere verwerking.
- Beveiliging en naleving van regelgeving: Functies zoals gebruikersauthenticatie en audittrails om te voldoen aan beveiligings- en nalegingsvereisten.
- Rapportage en analyse: Het vermogen om rapporten te genereren over scanactiviteiten, zoals het aantal gescande documenten, de verwerkingstijd, enzovoort, evenals analyse van trends voor verbetering van de efficiëntie.

Probleemstelling

De gemeente maakt in haar dienstverlening en bedrijfsvoering gebruik van verschillende kanalen, bronnen, doelsystemen en procedures om fysieke en digitale documenten te verwerken. We werken in beginsel digitaal en zaakgericht, maar het complexe applicatielandschap en veelheid aan procedures hebben nog niet geleid tot een uniform proces en eenduidige distributie van documenten.

Ambitie 1: *Wij streven naar een situatie waarbij alle gedigitaliseerde documenten via een uniform proces gedigitaliseerd, geclassificeerd, gecontroleerd en gedistribueerd worden, onafhankelijk van het doelsysteem of opslaglocatie.*

Daarnaast zien we dat de ontwikkelingen op bijvoorbeeld het gebied van e-facturatie (UBL), e-formulieren en (automatische) verwerking van e-mails ook niet stil heeft gestaan, maar waar wij nog geen of onvoldoende gebruik van maken. Momenteel vindt er in de organisatie nog veel handwerk plaats om documentstromen te verwerken. Bij de verwerking van facturen is de mate van automatische herkenning nog te laag, waardoor veel capaciteit verloren gaat.

Ambitie 2: *Wij streven naar een situatie waarbij documentstromen voor minimaal 75% geautomatiseerd herkent en verwerkt worden.*

De veelheid aan procedures en werkwijzen is mede ontstaan door het decentraal beheren van verschillende scanoplossingen. Hierdoor is er geen overzicht of regie over de keten en blijven kansen onbenut. Expertise of geleerde lessen worden daardoor niet uitgewisseld en breed toegepast waar mogelijk.

Ambitie 3: *Het beheer van de generieke voorziening wordt centraal georganiseerd. Zo concentreren wij expertise, overzicht en regie over de gehele keten. We streven naar een cultuur van continue verbetering en innovatie.*

In ons streven naar verbetering van de documentverwerkingsprocessen erkennen we de noodzaak van een intuïtieve en gebruiksvriendelijke interface voor onze scanvoorziening. Een dergelijke interface zal medewerkers in staat stellen om efficiënt en effectief te werken met het systeem, waardoor de adoptie wordt vergemakkelijkt en de trainingstijd wordt geminimaliseerd. Medewerkers kunnen gemakkelijk elkaars taken overnemen indien dit gewenst is.

Ambitie 4: *We streven naar een intuïtieve en gebruiksvriendelijke interface voor de scanvoorziening, zodat medewerkers gemakkelijk kunnen werken met het systeem zonder uitgebreide training.*

Met het oog op een steeds meer mobiele werkkraacht, is het van belang dat medewerkers kunnen profiteren van de flexibiliteit die mobiele apparaten bieden. Door de mogelijkheid te bieden om documenten te scannen, verwerken en beheren vanaf smartphones en tablets, kunnen we de productiviteit en efficiëntie van medewerkers die op externe locaties werken aanzienlijk vergroten. Op dit moment worden nog workarounds gehanteerd om extern verkregen stukken verwerkt te krijgen. Een actuele praktijkcasus zijn de keukentafelgesprekken binnen het sociaal domein waarbij kopieën van bewijsstukken in de organisatie nogmaals gedigitaliseerd worden.

Ambitie 5: *Medewerkers kunnen documenten scannen en verwerken vanaf mobiele apparaten, zoals smartphones en tablets om de flexibiliteit en productiviteit te vergroten van medewerkers die op externe locaties werkzaamheden verrichten.*

Als overheidsorganisatie zijn we gebonden aan strikte wetgeving en archiveringsrichtlijnen. Onze ambitie is dan ook om ervoor te zorgen dat onze scanvoorziening volledig voldoet aan deze vereisten. Door gescande documenten correct te autoriseren, te archiveren en te voorzien van relevante metagegevens, zullen we het vertrouwen en de integriteit van onze documentbeheerprocessen behouden, terwijl we tegelijkertijd voldoen aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op overheidsinstanties.

Ambitie 6: *We leven de compliancy vereisten voor de overheid na, zoals de AVG en archiveringsrichtlijnen en wetgeving door ervoor te zorgen dat gescande documenten correct worden geautoriseerd, gearhiveerd, metagegevens bevatten en voldoen aan de vereisten voor langdurige bewaring.*

2. Doel marktverkenning

Doel van de marktverkenning is een realistische en haalbare aanbesteding formuleren die aansluit bij de markt gericht op de aanschaf van generieke voorziening voor scannen en documentverwerking.

De marktverkenning dient helder te krijgen welke ontwikkelingen er op dit gebied zijn en hoe die passen in de behoefte van de gemeente. Voor de aanbesteding is het belangrijk inzichtelijk te krijgen welke kosten geraamd moeten worden voor de looptijd van 5 jaar en eventuele optie jaren en welke aanbestedingsvorm en -opzet (wettelijk) noodzakelijk is.

Hiertoe is het wenselijk om uit de markt input te verkrijgen over inzichten, ontwikkelingen, innovaties, mogelijkheden en toegepaste licentiemodellen e.d. rondom de scan- en documentverwerkingssoftware. Resultaat van de marktverkenning is dat wij onze vraag voor onszelf realistisch en haalbaar kunnen definiëren en weten waar we contractueel en aanbestedingstechnisch rekening mee moeten houden. Zo kunnen we de aanbesteding zo goed mogelijk inrichten en de opdracht aantrekkelijk maken voor marktpartijen. Einddoel is een zo goed mogelijk contract waar alle betrokken partijen profijt van hebben.

De aan te besteden overeenkomst wordt met één leverancier afgesloten.

De verkenning is wederzijds geheel vrijblijvend. Deelnemers worden niet 'afgerekend' op antwoorden. Er is niets 'goed of fout'.

3. Spelregels marktverkenning

Dit marktconsultatie document heeft als doel het inzichtelijk maken van de achtergrond van de inkoopbehoefte en het informeren van deelnemers over vragen die de gemeente graag beantwoordt ziet.

Wij vragen u met ons mee te denken in de voorbereiding van de aanbesteding / opdracht. Door de marktconsultatie krijgt u als marktpartij de ruimte om innovatieve oplossingen, ideeën of suggesties aan te dragen. Daarbij opgemerkt dat waar deze specifiek uniek voor de leverancier zijn deze niet 1-op-1 door vertaald kunnen worden in de aanbesteding / toekomstige opdracht.

Input verkregen door marktconsultaties is bedoeld voor intern gemeentelijk gebruik, kent een vertrouwelijk karakter en wordt niet openbaar gemaakt.

Het doel van de consultatie is nadrukkelijk niet om een voorselectie van geïnteresseerden te maken in het kader van de te houden aanbesteding. Wij benadrukken dat uw deelname aan de consultatie op geen enkele wijze, positief of negatief, van invloed is op uw (mogelijkheid tot) deelname aan de aanbesteding.

Eventueel aan deze marktconsultatie verbonden kosten worden niet vergoed.

Dit document is enkel bestemd voor consultatie-doeleinden. Het wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat het uitsluitend wordt gebruikt om ideeën en suggesties aan te reiken over de voorgenomen aanbesteding / opdracht. Deelname aan de consultatie leidt niet tot verplichtingen van de deelnemende marktpartijen om een overeenkomst aan te gaan met de gemeente en omgekeerd.

4. Procedure marktconsultatie

Indien u interesse heeft om deel te nemen aan deze marktconsultatie verzoeken wij u om de vragen schriftelijk te beantwoorden en deze antwoorden **uiterlijk 5 april 2024** in te dienen via het berichtenverkeer van TenderNed. We verzoeken u de beantwoording in één digitaal PDF bestand up te loaden dat met CTRL-F doorzoekbaar is en daarbij ook de volgorde van vraagstelling te hanteren.

Mocht u vooraf vragen hebben ter verduidelijking, dan verzoeken we u die uiterlijk **18 maart 2024** in te dienen via het berichtenverkeer van TenderNed. Antwoorden worden op 22 maart 2024 geanonimiseerd verstrekt via een nota van inlichtingen.

Geef bij beantwoording van onze vragen svp aan wie namens uw organisatie contactpersoon (met bijbehorende contactgegevens) is.

Mocht daar aanleiding voor zijn, dan kan de gemeente eventueel nog contact met u opnemen ter verduidelijking van de gegeven antwoorden.

5. Schriftelijke consultatie

Wij verzoeken de marktpartijen schriftelijk te reageren op onderstaande vragen:

1. Implementatie:

- a. Wat zijn realistische termijnen voor implementatie van een volledige scanvoorziening voor post, (elektronische)facturen en akten?
- b. Wat zijn realistische termijnen voor de (automatische) verwerking van e-mailboxen?
- c. Wat zijn succesbepalende factoren bij een implementatie en wat verstaat u onder een succesvolle implementatie?
- d. Wat is bij de implementatie volgens u de ideale rolverdeling tussen opdrachtnemer en -gever?
- e. Wat zijn grofweg de te verwachten implementatiekosten voor een organisatie als de gemeente Sittard-Geleen?

2. Architectuur:

- a. Hoe ziet de architectuurplaat van uw oplossing eruit?
- b. Draait uw oplossing in de cloud? Om welke cloud-omgeving gaat het?
- c. Welke koppelstandaarden ondersteunt uw oplossing?
- d. Wat zijn de mogelijkheden voor integraties met niet gestandaardiseerde koppelvlakken?

3. Vergoeding:

- a. Hoe ziet u licentiestructuur eruit? Met welke licentiekosten per medewerker per jaar moeten wij als gemeente Sittard-Geleen rekening houden?
- b. Wij verwachten bij de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening een toename in het gebruik van e-formulieren en andere digitale kanalen en een afname van fysieke documenten en het gebruik van e-mail. Welke mogelijkheden zijn er in de toekomst om licentiekosten af te schalen? Zijn er mogelijkheden voor pay-for-what-you-use?

4. Onderscheidend innovatief vermogen:

- a. Welke (toekomstige) ontwikkelingen spelen er bij uw oplossing die van belang kunnen zijn voor een organisatie als de gemeente Sittard-Geleen? Zowel in de zin van kansen als risico's?

5. Softwareontwikkeling:

De gemeente Sittard-Geleen wil flexibel in kunnen spelen op de vraag van de organisatie. Een kort cyclische oplevering van nieuwe functionaliteiten en software updates en upgrades sluit hierbij aan.

- a. Hoe gaat u als organisatie om met het implementeren van nieuwe onderdelen en updates en upgrades?
- c. Hoe vaak en in welke periode(s) brengt u nieuwe releases uit?
- d. Hoe haalt u klantwensen op en op welke manier neemt u klantwensen mee in de (door)ontwikkeling van uw oplossing?
- e. Hoe vindt prioritering van klantwensen plaats?
- f. Op welke wijze worden trends en nieuwe ontwikkelingen in het Scan en documentverwerkingsdomein gesignaleerd en geïntegreerd in uw oplossing?

6. Common ground:

De gemeente Sittard-Geleen hanteert een common-ground strategie waarbij steeds meer oplossingen die common-ground compliant zijn het traditionele landschap vervangen:

- a. Ondersteunt u common-ground API's?

- b. Welke common-ground ontwikkelingen ziet u op het gebied van scan- en documentverwerking?
- c. Wat is de betrokkenheid van uw organisatie bij Common Ground? Welke invloed heeft dit op uw oplossing?

7. Factuurverwerking

Op dit moment verwerken wij pdf-facturen aangeleverd via een centraal e-mailadres. Wij verwerken nog geen UBL-facturen en werken nog niet met Peppol.

- a. Wat maakt uw applicatie vernieuwend en een must-have in het factuurverwerkingsproces?
- b. Wat is het standaard percentage juiste herkenning (van pdf-facturen)?
- c. Is het verwerken van UBL e-facturen mogelijk? Wat is hiervoor nodig?
- d. Is geautomatiseerde routing via herkenning van referentienummers op de facturen mogelijk? Wat is het standaard percentage van juiste herkenning bij routing?

8. Zaakgericht werken

De Gemeente Sittard-Geleen werkt zaakgericht met het Decos Join zaaksysteem. Momenteel worden de zaakdocumenten gedigitaliseerd en gevalideerd aan de hand van een vervangingsprocedure. De zaken en zaakdocumenten worden handmatig geregistreerd en gemetadateerd. Wij gebruiken I-Navigator als bron voor onze processen en gebruiken de ZaakTypeCatalogus van Decos Join (zaaktypen.nl) voor de registratie van zaaktypen.

- a. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing ter ondersteuning van het zaakgericht werken?
- b. Welke mogelijkheden zijn er voor de automatische herkenning, metadatering en registratie van zaken en zaakdocumenten?
- c. Welke mogelijkheden zijn er voor intelligent scannen? Hoeveel input (aantal en diversiteit aan documenten) dient aangeleverd te worden om tot een minimale 75% automatische documentherkenning te komen. Hoeveel tijd is er nodig om tot die 75% te komen?
- d. Biedt de software een automatische routing van het document naar het zaaksysteem met herkenning van het juiste zaaktype, naar een juiste mailbox of doelapplicatie?

9. Scope opdracht:

- a. Heeft u op of aanvullingen op de probleemstelling en scope? Zijn er kansen en risico's die wij niet in beeld hebben?

10. Overig:

- a. Biedt de software een automatische problemshooter bij onjuiste geleiding naar zaaksysteem, doelapplicaties?
- b. Is handmatige controle/aanpassing na het scannen mogelijk bij onjuiste documentscan? Welke opties zijn er zodra een grote batch aan documenten gescand is en één enkel document vervangen dient te worden?
- c. Wat zijn de mogelijkheden om gescande verzameldocumenten op te knippen in losse documenten?
- d. Op welke wijze wordt er omgegaan met de diversiteit aan verschillende afmetingen van documenten en de omzetting hiervan (kassabonnen tot a3 enveloppen)?
- e. Een akte moet kunnen worden aangevuld met een "latere vermelding". Daarbij is het van belang als op de persoon gezocht wordt ook de latere vermeldingen gevonden worden. De oorspronkelijke akte is dus niet statisch. Welke mogelijkheden ziet u voor de verwerking van akten?