

Marktconsultatie

Document Management Systeem

Uitgave

Gemeente Eindhoven
Sector FAO
Afdeling DIV

Datum

26 november 2024

Versie

Definitief

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Aanbestedende dienst	3
1.3	Doel marktconsultatie	3
2.	Projectbeschrijving	4
2.1	Aanleiding van het project	4
2.2	Doel van de marktconsultatie	4
2.3	Huidige situatie	4
2.4	Gewenste situatie	4
3.	Verloop marktconsultatie	6
3.1	Planning marktconsultatie	6
3.2	Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen	6
3.3	Indienen beantwoording van vragen	6
3.4	Afronden marktconsultatie	6
4.	Voorwaarden	8
4.1	Aanbestedingsbeginselen	8
4.2	Vertrouwelijkheid door opdrachtgever	8
4.3	Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever	8
4.4	Status informatie	8
4.5	Melding onregelmatigheden	8
4.6	Vergoeding van kosten	8
	Bijlage A Vragenlijst	9
	Bijlage B voorbeeld Programma van Eisen	12
	Invulformulier A beantwoording vragen marktconsultatie	12

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit is het marktconsultatiedocument met betrekking tot inzicht en informatie verkrijgen van de beschikbare oplossing voor een Document Management Systeem (DMS) van de gemeente Eindhoven, hierna tevens te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever.

1.2 Aanbestedende dienst

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door de gemeente Eindhoven. Eindhoven is met haar ca. 230.000 inwoners de vijfde stad van Nederland. Meer informatie over de gemeente Eindhoven is te vinden op de website www.eindhoven.nl.

1.3 Doel marktconsultatie

De Gemeente Eindhoven houdt deze marktconsultatie om belangstellende partijen te raadplegen over de mogelijkheden op de markt. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

Het doel van deze marktconsultatie is dan ook het verkrijgen van inzicht in de mogelijke oplossingen voor gemeente Eindhoven voor een DMS.

Doelstellingen:

1. Inzicht in beschikbare oplossingen op de markt;
2. Afstemming van de eisen en wensen met de markt;
3. Inzicht in implementatietijd en implementatiekosten.

2. Projectbeschrijving

2.1 Aanleiding van het project

Momenteel gebruikt de Gemeente Eindhoven eDocs (leverancier: Unisys), met een speciaal gebouwde en geïntegreerde Generieke-Regel Service module (hierna te noemen GRS), als gemeente breed Document Management Systeem (DMS) voor het registreren, vernietigen, bewaren en ter beschikking stellen van informatieobjecten (documenten/dossiers/metadata).

2.2 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in de mogelijke oplossingen voor de gemeente Eindhoven voor een Document Management Systeem (DMS). Hierbij streeft de gemeente naar inzicht in de beschikbare oplossingen op de markt, het afstemmen van de eisen en wensen met de markt, en een goed beeld van de implementatietijd en -kosten.

2.3 Huidige situatie

Op dit moment maakt de gemeente Eindhoven gebruik van eDocs, een Document Management Systeem (DMS) dat wordt geleverd door Unisys. De overeenkomst met Unisys loopt echter binnenkort af, wat de aanleiding vormt voor de gemeente om de markt te verkennen. Dit biedt de kans om te onderzoeken of er nieuwe systemen beschikbaar zijn die niet alleen de huidige functionaliteiten van eDocs kunnen evenaren, maar mogelijk ook beter aansluiten op toekomstige ontwikkelingen en interne werkwijzen binnen de gemeente.

De gemeente Eindhoven hecht waarde aan een DMS dat voldoet aan de bestaande eisen, zoals vastgesteld en beschreven bijlage voorbeeld Programma van Eisen, om te waarborgen dat de kernfunctionaliteiten behouden blijven. Hierbij gaat het onder meer om documentbeheer, versiebeheer, toegangscontrole, en integratie met andere gemeentelijke systemen. De gemeente wil echter ook meer te weten komen over innovatieve mogelijkheden in de markt, die kunnen bijdragen aan een meer efficiënte, gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige manier van werken.

In het huidige DMS zijn **880 werkprocessen** ingericht, waarvan **660 werkprocessen** actief in gebruik zijn. De totale ingenomen opslagcapaciteit bedraagt op dit moment ongeveer **6,610 TB**. Deze opslag omvat zowel documentregistraties als zaakregistraties.

2.4 Gewenste situatie

In de gewenste situatie heeft de gemeente Eindhoven een toekomstbestendig Document Management Systeem (DMS) dat niet alleen de huidige functionaliteiten van eDocs op een 1-op-1-basis kan vervangen, maar ook kansen biedt voor verbetering en integratie binnen de bredere gemeentelijke IT-architectuur. Dit kan op verschillende manieren worden gerealiseerd, afhankelijk van wat de markt te bieden heeft en de behoefte om flexibel in te spelen op ontwikkelingen in digitale dienstverlening.

Een mogelijke oplossing is de vervanging van het huidige DMS door een systeem dat de bestaande processen en functionaliteiten naadloos ondersteunt. Hierbij moet het nieuwe systeem in staat zijn om de huidige functies van eDocs, zoals documentbeheer, versiebeheer, toegangscontrole, en integratie met de gemeentelijke applicaties, probleemloos voort te zetten, zodat de overgang voor medewerkers soepel verloopt en er geen afbreuk wordt gedaan aan de huidige werkprocessen.

Daarnaast onderzoekt de gemeente of er alternatieve systemen beschikbaar zijn die verbeteringen kunnen bieden op het gebied van snelheid, efficiëntie, gebruiksgemak en innovatief vermogen. Denk hierbij aan een DMS met geavanceerde functies zoals workflow automatisering, verbeterde zoekmogelijkheden, mobiele toegang, of het gebruik van kunstmatige

intelligentie voor documentclassificatie en gegevensherkenning. Een dergelijke oplossing zou de efficiëntie en productiviteit van medewerkers kunnen vergroten en de digitale dienstverlening verder kunnen professionaliseren.

Een andere optie die de gemeente Eindhoven overweegt, is het benutten van een generieke voorziening, zoals een DMS-oplossing binnen de Common Ground-architectuur, waarbij gebruik wordt gemaakt van 'openzaak'. Dit systeem is een open-sourceoplossing die aansluit bij de visie op gegevensdeling en interoperabiliteit van Common Ground. Met een oplossing als openzaak kan de gemeente Eindhoven beter inspelen op de behoefte aan gegevensuitwisseling en integratie met andere gemeentelijke processen en systemen, wat bijdraagt aan een meer flexibele, schaalbare en toekomstbestendige digitale infrastructuur.

In de ideale situatie biedt het nieuwe DMS niet alleen ondersteuning voor de huidige functionaliteiten, maar draagt het ook bij aan de optimalisatie van werkprocessen, de verbetering van interne samenwerking, en de aansluiting bij de nationale richtlijnen en standaarden zoals die van Common Ground. Zo kan het DMS een essentiële rol spelen in de duurzame digitalisering en modernisering van de dienstverlening van de gemeente Eindhoven.

Toekomstige situatie (verwachting)

Het is gepland om begin volgend jaar de zaakregistraties uit het systeem te verwijderen. Hierdoor wordt de totale opslagbehoefte naar verwachting teruggebracht naar circa **5 TB**. Het is echter lastig om de exacte omvang van de zaakregistraties afzonderlijk te specificeren, aangezien deze onderdeel zijn van de totale documentopslag.

Opmerking voor de markt

Bij de beoordeling van oplossingen voor het toekomstige DMS vragen wij rekening te houden met deze geplande vermindering in opslagbehoefte. Momenteel kan de opslagindicatie worden aangehouden als **6,610 TB** (huidige situatie), met een verwachte reductie naar ongeveer **5 TB** in de nabije toekomst.

Met deze informatie willen wij de marktpartijen voldoende inzicht bieden in de omvang en ontwikkelingen van ons huidige DMS.

3. Verloop marktconsultatie

3.1 Planning marktconsultatie

Hieronder is de planning van de marktconsultatie opgenomen.

Mijlpaal	Weeknummer/ datum
Publiceren van de marktconsultatie	26 november 2024
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure	6 december 2024
Beantwoorden door gemeente Eindhoven van de gestelde vragen over de marktconsultatieprocedure	16 december 2024
Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie	13 januari 2025
Start van <u>eventuele</u> verdiepende gesprekken	14 januari 2025
Afronden marktconsultatie en verslaglegging	27 januari 2025

Aan bovenstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. In een dergelijk geval vindt communicatie richting alle partijen plaats.

3.2 Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen

De deelnemende partijen kunnen tot 6 december 2024 vragen stellen via TenderNed. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld. De gemeente Eindhoven beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken, omdat de documenten globale beschrijvingen zijn. Aangezien momenteel de informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de partijen wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

3.3 Indienen beantwoording van vragen

De communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie zal geschieden via TenderNed. Aan de deelnemende partijen wordt gevraagd om schriftelijk antwoord te geven op de vragen in dit document.

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van deze vragen **kan** opdrachtgever een nadere toelichting vragen, die kan bestaan uit nadere overleggen, maar opdrachtgever is daar niet toe gehouden. Afhankelijk van de inhoudelijke reactie(s), neemt de aanbestedende dienst de beslissing of er gesprekken worden gepland en zo ja met welke partijen.

3.4 Afronden marktconsultatie

Het resultaat van de marktconsultatie is allereerst een vertrouwelijke set van vragen en antwoorden op de gestelde vragen van de partijen die hieraan hebben deelgenomen. Deze set aan antwoorden kan opdrachtgever gebruiken voor het (mogelijk) verder invullen van een eventuele opdracht. Opdrachtgever is echter niet verplicht suggesties of iets dergelijks van een partij over te nemen dan wel een verklaring af te leggen voor het niet overnemen van bepaalde suggesties. Een deelnemende partij kan derhalve geen rechten ontleen aan de gegeven informatie of het beantwoorden van gestelde vragen.

Indien een partij die deelneemt aan de marktconsultatie van mening is dat door hem gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, kan hij dit bij de aanbestedende dienst aangeven. Indien dit daadwerkelijk het geval blijkt te zijn, zal opdrachtgever in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

Naast de vertrouwelijke set van vragen en antwoorden stelt opdrachtgever een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen worden samengevat. Dit verslag wordt aan alle aan de marktconsultatie deelnemende partijen beschikbaar gesteld en wordt later ook als bijlage toegevoegd bij de eventuele aanbestedingsstukken.

Let op: Geen rechten ontleend aan marktconsultatie

De aanbestedende dienst wil benadrukken dat op dit moment nog niet is vastgesteld of, en zo ja, op welke wijze een opdracht zal worden aanbesteed. Zowel de informatie die tijdens deze marktconsultatie wordt verstrekt als de verkregen input van marktpartijen, biedt geen garantie dat deze onderdelen worden opgenomen in een eventuele toekomstige aanbesteding. Er kunnen dan ook geen rechten worden ontleend aan de inhoud of uitkomsten van deze consultatie.



4. Voorwaarden

Door deelname aan de marktconsultatie verklaart een deelnemende partij akkoord te zijn met het gestelde in dit marktconsultatiedocument.

4.1 Aanbestedingsbeginselen

Opdrachtgever neemt bij deze marktconsultatie de objectiviteit, transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit in acht. Dit betekent onder meer dat:

- De marktconsultatie een vrijblijvend karakter heeft oftewel partijen zijn niet verplicht mee te werken;
- Participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende partijen op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
- De door opdrachtgever tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie en belangrijke input verkregen tijdens deze marktconsultatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de aanbesteding;
- De gemeente Eindhoven zorgt ervoor dat bij de aanbesteding van de opdracht(en) alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden.

4.2 Vertrouwelijkheid door opdrachtgever

Opdrachtgever zal de input van deelnemende partijen met vertrouwelijkheid behandelen. Opdrachtgever zal deze informatie uitsluitend tonen aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij de aanbesteding zijn betrokken, tenzij opdrachtgever op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking. Indien deze situatie zich voordoet, zal opdrachtgever dit vooraf melden aan de betreffende partij of partijen die dan ook in de gelegenheid zijn tegen een eventueel voornemen tot bekendmaking op te komen. Opdrachtgever is gerechtigd de verstrekte informatie te gebruiken ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsstukken.

4.3 Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever

Alle documentatie en informatie die in het kader van de marktconsultatie verstrekt wordt, is vertrouwelijk. Partijen zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs.

4.4 Status informatie

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die door opdrachtgever wordt verstrekt in de context van de marktconsultatie. De schriftelijke documentatie (evenals eventuele mondelinge overleggen) moeten worden gezien als algemene mogelijkheden/richtingen voor de aanbesteding. Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van de informatie van de hand.

4.5 Melding onregelmatigheden

Indien een partij vindt dat informatie in dit marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dient deze partij binnen vijftien dagen na ontvangst van het betreffende document opdrachtgever schriftelijk hierop te attenderen. Als een partij niet tijdig op de voorgeschreven wijze opdrachtgever attendeert, vervalt in beginsel ieder recht van de partij jegens opdrachtgever voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

4.6 Vergoeding van kosten

De gemeente Eindhoven heeft ervoor gekozen de marktconsultatie via TenderNed bekend te maken. De door partijen aan deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.



Bijlage A Vragenlijst

In deze vragenlijst staan de ten behoeve van deze marktconsultatie te beantwoorden vragen gerangschikt naar onderwerp. De vragen zijn opgesteld aan de hand van de in hoofdstuk 1 en 2 gegeven informatie met betrekking tot dit project. Het is van belang om hier bij de beantwoording van de vragen rekening mee te houden. Daarnaast is er per hoofdonderwerp een korte beschrijving bijgevoegd zodat de keuzes, overwegingen en/of achtergrond van opdrachtgever per onderwerp duidelijk is.

#	Categorie	Vraag
1	Algemeen	Wat is de naam van uw organisatie en contactpersoon?
2	Algemeen	Kunt u een korte beschrijving geven van uw organisatie en haar activiteiten op het gebied van document management?
3	Algemeen	Wat is uw ervaring in het leveren van DMS-oplossingen aan overheidsorganisaties?
4	Bedrijfskenmerken	Sinds wanneer levert uw organisatie DMS-oplossingen?
5	Bedrijfskenmerken	Hoeveel klanten maken gebruik van uw DMS-oplossing in de publieke sector?
6	Bedrijfskenmerken	Heeft uw organisatie ervaring met gemeentelijke toepassingen van DMS-systemen?
7	Product	Wat zijn de belangrijkste kenmerken en functionaliteiten van uw DMS-oplossing?
8	Product	Kunt u een korte beschrijving geven van de technische architectuur?
9	Product	Hoe is de schaalbaarheid en flexibiliteit van uw DMS-oplossing?
10	Toekomst	Wat is uw visie op de toekomstige ontwikkelingen van DMS-systemen?
11	Toekomst	Op welke wijze wordt uw DMS-oplossing doorontwikkeld om in te spelen op markttrends en technologische ontwikkelingen?
12	Toekomst	Hoe vaak worden updates en nieuwe releases van uw oplossing geïmplementeerd?
13	Kansen	Op welke wijze kan uw oplossing bijdragen aan meer efficiëntie, snelheid en gebruiksvriendelijkheid binnen de gemeente Eindhoven?
14	Kansen	Heeft uw oplossing mogelijkheden voor geautomatiseerde workflows of AI-functies?
15	Kansen	Hoe kan uw DMS de gemeente ondersteunen bij digitaliseringsontwikkelingen en welke doelstellingen denkt u dat belangrijk zijn voor gemeenten?
16	Referenties	Kunt u referenties geven van vergelijkbare implementaties in andere gemeenten of overheidsorganisaties?
17	Referenties	Welke uitdagingen bent u tegengekomen in soortgelijke implementaties, en hoe heeft u deze aangepakt?
18	Implementatieduur	Wat is de verwachte implementatieduur van uw oplossing bij de gemeente Eindhoven?
19	Implementatieduur	Welke fasen kent de implementatie en wat zijn de bijbehorende tijdlijnen?
20	Implementatiekosten	Kunt u een inschatting geven van de totale implementatiekosten?



21	Implementatiekosten	Welke factoren beïnvloeden deze kosten en wat zijn de grootste kostendrivers?
22	Tijdsinvestering (gemeente)	Welke tijdsinvestering vraagt de implementatie van de gemeente Eindhoven?
23	Tijdsinvestering (gemeente)	Hoeveel medewerkers en welke afdelingen moeten hierbij betrokken worden?
24	Tijdsinvestering (leverancier)	Welke tijdsinvestering vraagt de implementatie van uw organisatie?
25	Tijdsinvestering (leverancier)	Op welke momenten in het traject is ondersteuning van uw team vereist?
26	Kosten voor licentiemodel	Hoe is uw licentiemodel opgebouwd (eenmalige kosten, jaarlijkse kosten, kosten per gebruiker, enz.)?
27	Kosten voor licentiemodel	Zijn er extra kosten verbonden aan het opschalen van gebruikers of functies?
28	Functioneel beheer	Hoe is het functioneel beheer van uw oplossing georganiseerd?
29	Functioneel beheer	Biedt u ondersteuning of training voor het functioneel beheer?
30	Functionaliteiten	Welke specifieke functionaliteiten biedt uw oplossing die relevant zijn voor gemeentelijke toepassingen?
31	Functionaliteiten	Kunt u aangeven of de functionaliteiten voldoen aan de voorbeeld eisen in bijlage voorbeeld Programma van Eisen? <u>Gemeente Eindhoven verzoekt u om dit aan te geven in bijlage B Programma van Eisen door antwoord te geven op de vraag of dit een standaard functionaliteit betreft met een eventuele toelichting.</u>
32	Common Ground	Op welke wijze sluit uw oplossing aan bij de Common Ground-architectuur?
33	Common Ground	Ondersteunt uw DMS de volledige set VNG ZGW-API's?
34	Koppelingen	Met welke systemen kan uw DMS koppelen?
35	Koppelingen	Hoe worden koppelingen gerealiseerd en onderhouden?
36	Dataconversie uit huidig systeem	Welke ondersteuning biedt u bij het converteren van data uit het huidige systeem (eDocs)?
37	Dataconversie uit huidig systeem	Hoeveel tijd vergt een dergelijke dataconversie?
38	Security	Welke beveiligingsmaatregelen zijn ingebouwd in uw DMS-oplossing?
39	Security	Heeft uw organisatie een ISO 27001 certificaat of SOC2 Type 2 of TPM op maatregelen?
40	Security	Voert uw organisatie jaarlijks een pentest uit door een CCV gecertificeerde instantie?
41	Privacy	Hoe waarborgt uw DMS de privacy en bescherming van persoonsgegevens?
42	Privacy	Voldoet uw oplossing aan de AVG-richtlijnen?
43	Archiefwet	Op welke manier voldoet uw DMS aan de vereisten van de Archiefwet?
44	Archiefwet	Zijn er specifieke functionaliteiten die de gemeentelijke archiveringsbehoeften ondersteunen?
45	Aanbestedingsprocedure	Wat zijn volgens u belangrijke aandachtspunten voor de aanbesteding van een DMS?
45	Aanbestedingsprocedure	Welke informatie heeft u nodig om een offerte te kunnen opstellen?
47	Gunningscriteria	Welke gunningscriteria acht u van belang voor een DMS-aanbesteding?
48	Gunningscriteria	Hoe kunt u bijdragen aan een goede prijs-kwaliteitverhouding?
49	Prijs/kwaliteitverhouding	Welke meerwaarde kan uw DMS bieden ten opzichte van andere oplossingen?
50	Prijs/kwaliteitverhouding	Hoe waarborgt uw oplossing een optimale prijs-kwaliteitverhouding?



51	Selectiecriteria	Welke minimale eisen m.b.t. selectiecriteria dient aanbestedende dienst aan de nieuwe leverancier te stellen?
52	Selectiecriteria	Beschikt uw organisatie over certificeringen of kwalificaties die relevant zijn voor de levering van DMS-oplossingen?

Bijlage B voorbeeld Programma van Eisen

Deze bijlage is separaat beschikbaar gesteld.

Invulformulier A beantwoording vragen marktconsultatie

Deze bijlage is separaat beschikbaar gesteld.