

Verslag marktconsultatie 'Document Management Systeem'

Gemeente Eindhoven

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector FAO

Afdeling DIV

Datum

5 februari 2025

Versie

Definitief

Inleiding

1.1 Algemeen

Op 26 november 2024 heeft gemeente Eindhoven een document doen uitgaan met als onderwerp “Marktconsultatie Document Management Systeem” via TenderNed zodat deze publiekelijk beschikbaar is voor alle geïnteresseerde. 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. Doordat zeven partijen informatie hebben gedeeld is de gemeente van mening voldoende informatie te hebben vergaard uit de markt.

1.2 Vragen

Middels de marktconsultatie wilde de gemeente Eindhoven antwoord krijgen, binnen verschillende categorieën, op de volgende inhoudelijke vragen:

#	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 kostendrijvers?
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 PVE DMS? 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.
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?

1.3 Samenvatting

Gemeente Eindhoven is zeer te spreken over de actieve deelname en betrokkenheid van de leveranciers bij deze marktconsultatie. De gedeelde inzichten en aangeboden oplossingen tonen aan dat er meerdere leveranciers zijn die kunnen voldoen aan de meegestuurde eisen en wensen voor een toekomstig Document Management Systeem (DMS). Dit biedt waardevolle input voor een mogelijke aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie heeft bevestigd dat er diverse geschikte en schaalbare oplossingen beschikbaar zijn, waarbij leveranciers de nadruk leggen op flexibiliteit, automatisering, integratiemogelijkheden en naleving van wet- en regelgeving. Ook de ontwikkelingen op het gebied van zaakgericht werken, Common Ground en digitale archivering worden breed ondersteund door de markt.

Daarnaast is duidelijk geworden dat leveranciers een breed scala aan functionaliteiten aanbieden, variërend van geavanceerde zoekopties en AI-gebaseerde automatisering tot uitgebreide koppelingen met bestaande systemen. Er is tevens aandacht voor de implementatieduur en kosten, waarbij de meeste leveranciers aangeven ervaring te hebben met het ondersteunen van gemeenten bij de overgang naar een nieuw DMS.

In bijlage 1 van dit verslag heeft gemeente Eindhoven per categorie de belangrijkste punten samengevoegd.

Bijlage 1 Samenvatting beantwoording van vragen per categorie

1. Algemeen

De marktconsultatie heeft inzicht gegeven in de mogelijkheden en ontwikkelingen binnen Document Management Systemen (DMS). Diverse leveranciers hebben hun visie gedeeld op functionaliteiten, implementatie, kosten en relevante wetgeving.

2. Product

Leveranciers benoemen de volgende kernaspecten:

- Ontwikkelde archieffunctionaliteiten voor zowel digitale als fysieke documenten;
- Centrale documentopslag;
- Automatische documentkenmerken;
- Geschiktheid voor diverse apparaten (mobiel, tablet, laptop);
- Zaakgericht werken in plaats van traditioneel DMS;
- Schaalbaarheid en flexibiliteit door een modulaire opbouw.

3. Toekomst

De transitie van traditioneel DMS naar zaakgericht werken wordt als toekomstbestendig beschouwd. Daarnaast wordt ingezet op automatisering, AI, compliance met wet- en regelgeving, data-integratie en kostenefficiëntie. Doorlopende updates en klantbetrokkenheid bij ontwikkeling zijn hierbij essentieel.

4. Kansen

Efficiëntie, snelheid en gebruiksvriendelijkheid kunnen worden verbeterd door:

- Snelle toegang tot informatie;
- Automatisering en AI-integraties;
- Standaardisatie en overzichtelijkheid van schermen;
- Logische structuren en kleurgebruik bij belangrijke informatie.
- Bijna alle leveranciers bieden geautomatiseerde workflows en AI-functionaliteiten aan.

5. Referenties

De meeste leveranciers hebben vergelijkbare implementaties uitgevoerd bij andere gemeenten en/of overheidsorganisaties. Veelvoorkomende uitdagingen zijn gebruikersweerstand, beperkte beschikbaarheid van koppelpartijen en onduidelijke scope van de aanbesteding.

6. Implementatieduur

- Geschatte implementatieperiode varieert van 4 tot 9 maanden;
- Leveranciers zijn terughoudend met details over de implementatiefasen, maar benoemen standaardfasen zoals 'test en acceptatie'.

7. Implementatiekosten

De implementatiekosten betreffen bedrijfsgevoelige informatie en worden niet openbaar gedeeld.

8. Tijdsinvestering (gemeente)

Leveranciers geven aan dat de benodigde inzet van de gemeente afhangt van de scope van de opdracht.

9. Tijdsinvestering (leverancier)

Leveranciers geven aan gedurende de volledige implementatie ondersteuning te bieden.

10. Kosten voor licentiemodel

De kosten voor het licentiemodel betreffen bedrijfsgevoelige informatie en worden niet openbaar gedeeld.

11. Functioneel beheer

- Gemeente Eindhoven wordt opgeleid in functioneel beheer;
- Technisch beheer blijft bij de leverancier.

12. Functionaliteiten

De meeste leveranciers kunnen grotendeels voldoen aan de meegestuurde eisen.

13. Common Ground

- De meeste leveranciers volgen de Common Ground-ontwikkelingen;
- Ondersteuning van VNG ZGW-API's is wisselend.

14. Koppelingen

- Integratie met bestaande systemen is goed mogelijk;
- De meeste leveranciers hebben veel ervaring met het realiseren van koppelingen.

15. Dataconversie uit huidig systeem

- Leveranciers hebben ervaring met dataconversie en beschikken over specialisten;
- Geschatte doorlooptijd varieert van 3 weken tot 3 maanden.

16. Security

- ISO27001-certificering en jaarlijkse TPM-rapportages;
- Jaarlijkse pentesten door CCV-gecertificeerde instanties;
- Maatregelen zoals encryptie, WAF, MFA en audit trails zijn standaard.

17. Privacy

Leveranciers voldoen aan de AVG-richtlijnen.

18. Archiefwet

Leveranciers bieden verschillende benaderingen, maar geven allen aan te kunnen voldoen aan de Archiefwet:

- ISO16175-certificering;
- Ondersteuning bij MDTO en DUTO.

19. Aanbestedingsprocedure

- Belangrijke aandachtspunten:
 - Duidelijke visie en scope;
 - Transparantie en prijs-kwaliteitverhouding;
 - Duidelijke gunningscriteria.
- Essentiële informatie voor offertes:

- Aantal gebruikers, architectuurschets, migratieomvang en gebruikersondersteuning.

20. Gunningscriteria

De volgende gunningscriteria worden het vaakst genoemd:

- Demo;
- Implementatieplan;
- Visie;
- Gebruiksgemak;
- Prijs.

21. Prijs/kwaliteitverhouding

Gemeente Eindhoven deelt deze informatie niet openbaar vanwege de mogelijke unieke selling points van leveranciers.

22. Selectiecriteria

De volgende selectiecriteria worden het vaakst genoemd;

- Vergelijkbare referenties;
- Nederlandstalige support
- Ervaring in de publieke sector
- Certificeringen:
 - ISO27001
 - ISO9001
 - ISAE3402.

Conclusie

Gemeente Eindhoven waardeert de hoge betrokkenheid van leveranciers. De marktconsultatie bevestigt de aanwezigheid van meerdere passende oplossingen, wat gunstig is voor een eventuele aanbestedingsprocedure.