



Aanbesteding Document Management Systeem (DMS)
25 november 2010
AL/10070





Aanbesteding Document Management Systeem

25 november 2010
AD/10070

1 Inleiding

De komende jaren is de ontwikkeling van de digitale dienstverlening een belangrijk speerpunt. Hiermee wil de gemeente de dienstverlening aan de burgers en ondernemers van Meppel verbeteren. Hierbij hoort niet alleen het aanbieden van diverse elektronische producten maar ook het online beschikbaar maken van bijvoorbeeld administratieve en geografische informatie. Een nieuw aan te schaffen Document Management Systeem (DMS) zal een cruciaal onderdeel zijn van deze ontwikkeling.

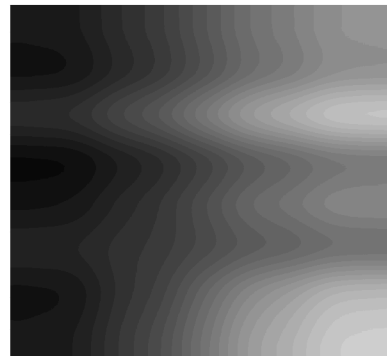
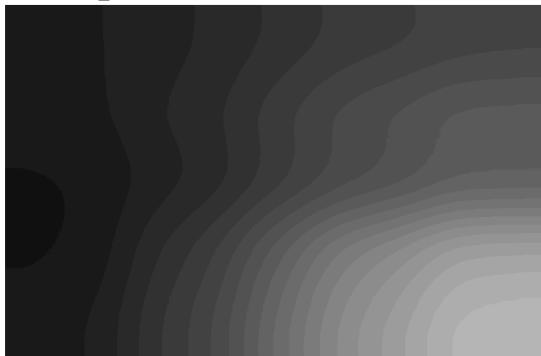
2 Beschrijving van de aanbesteding

2.1 Doel

Het doel van deze aanbesteding is een overeenkomst af te sluiten met een leverancier voor de levering, begeleiding en fasegewijze implementatie van een Document Management Systeem (DMS). Er moeten werkzame koppelingen zijn met de Office omgeving, SharePoint 2007, de BackOffice applicaties van Centric, integratie met het sjablonensysteem van MIT Office en de Key2Datadistributie van Centric.

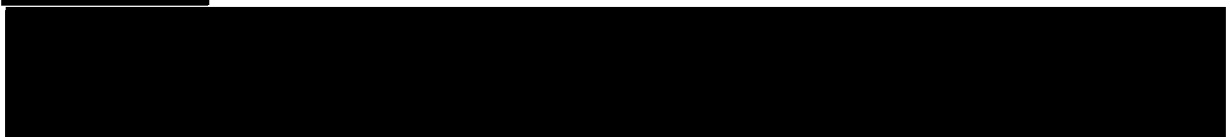
Het doel van deze aanbesteding is niet alleen het vervangen van het huidige DMS en de functionaliteit, maar komt vooral voort uit de behoefte naar meer functionaliteit en naar een gebruiksvriendelijker systeem.

Er moet een werkend systeem worden opgeleverd waarmee de organisatie de in de bijlagen B en C beschreven manier van omgaan met documenten direct kan uitvoeren. Bij de inrichting van het nieuwe DMS verwacht opdrachtgever ondersteuning volgens de eisen en wensen van de gemeentelijke organisatie. Uiteraard moet er rekening worden gehouden met toekomstige ontwikkelingen in het kader van de E-overheid



2.3 Omvang

Het doel is om vanaf juni 2011 het nieuwe DMS concernbreed in gebruik te gaan nemen voor de in de bijlage C beschreven workflow. De gemeente Meppel wil eind 2012 de implementatie (inclusief koppeling naar BackOffice applicaties) te kunnen afronden. Per 1 januari 2013 zal er een volledig operationeel systeem moeten staan.



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

2.9 Huidige situatie

Sinds 2002 werkt de gemeente Meppel met het systeem *Appexx* van de firma Techxx. Dit systeem is volledig geïntegreerd met de Microsoft *Outlook*. Het systeem kent een geïntegreerde workflow en archiveringsmodule en zorgt er voor dat documenten digitaal worden geproduceerd en opgeslagen.

Concreet wordt sinds 2002 de post (behalve facturen en reclame) gescand en met een workflow de organisatie in gestuurd. De originele stukken blijven bij Documentatie en worden gearchiveerd. De workflow wordt door de betrokken medewerkers afgehandeld. De adviesnota's worden via een workflow door medewerkers gestart en in de vervolgstappen digitaal afgehandeld.

De financiële administratie scant de facturen en de diverse budgethouders coderen en fiatteren de stukken. De originele facturen worden gearchiveerd.

Voor het beheer van de huisstijl is *MIT Office* ingezet. *MIT Office* begeleidt de gebruiker bij het samenstellen van een brief of adviesnota.

Eind 2009 is als MidOffice de software van Centric in gebruik genomen. Het MidOffice (*Conductor*) zorgt voor de beschikbaarheid van informatie (zaken, documenten, persoonsgegevens, etc.) in de website en in het Klantcontactcentrum (KCC). De website van Meppel wordt gerealiseerd door de firma Daadkracht. Als KCC software is *Key2klantcontact* (Centric) aangeschaft wat momenteel wordt geïmplementeerd.

Gescande post en inkomende e-mail uit de centrale postbus worden geregistreerd in het DMS. Er wordt een zakendossier aangemaakt en metadata wordt gekoppeld vanuit het DSP en Key2datadistributie. Nieuwe buitengemeentelijke klanten moeten middels de GBA-V koppeling opgevoerd kunnen worden. Deze zaak wordt op basis van de zaaknaam doorgezet naar de behandelend ambtenaar of een team van ambtenaren. Anders gezegd: per zaak worden de behandelende ambtenaren toegewezen (dit kunnen ook teams zijn van meerdere mensen). Meppel wil hierbij het systeem van "halen i.p.v. brengen" gaan toepassen.

Ten behoeve van bovenstaande is er een koppeling met het model DSP, *I-Navigator* van VHIC. Ook is er een koppeling met *Key2datadistributie* van Centric voor het vastleggen van de juiste persoons-/bedrijfsgegevens.

Het aanmaken van nieuwe zaakdossiers wordt vooralsnog door team DIV uitgevoerd. Op termijn is het de bedoeling dat medewerkers van de afdeling dit zelf kunnen doen. De software moet het eenvoudig aanmaken van zaken ondersteunen (bijv. middels keuzelijstjes).

Inkomende post moet middels koppelingen/integratie met de bij Meppel in gebruik zijnde BackOffice systemen afgedaan kunnen worden. De documenten gemaakt in de BackOffice systemen dienen opgeslagen te worden in het centrale DMS. Het printen en de verzending van de documenten zal centraal op de reproafdeling c.q. postkamer moeten kunnen plaatsvinden.

Documenten worden digitaal goedgekeurd en voorzien van een elektronische handtekening. Analoge ondertekening van de uitgaande post zal dus niet meer plaatsvinden (naar voorbeeld van de Belastingdienst). Documenten waarvan interne of externe regelgeving een dergelijke vorm van ondertekening niet toelaat worden digitaal getekend, waarbij het document wordt voorzien van een digitale handtekening (gekwalificeerde elektronische handtekening). Hieronder verstaan wij een handtekening waarbij een digitaal bestand aan het oorspronkelijke document is toegevoegd op basis van een persoonlijk X.509-certificaat uitgegeven door PKI (Public Key Infrastructure) gecertificeerde instantie.

Na goedkeuring van de uitgaande documenten worden deze aangeboden aan de postservice om deze uit te printen en te versturen. Bij voorkeur worden deze echter digitaal verstuurd.

Vanwege de complexiteit en de veranderingen zal het niet mogelijk zijn direct voor alle processen zaakgericht te gaan werken. Het DMS moet dus gefaseerd ingevoerd kunnen worden.

Het op een juiste manier, conform de wettelijke kaders, kunnen beheren van het (elektronisch) archief is de belangrijkste doelstelling van het recordmanagement systeem. De documenten en dossiers moeten toegankelijk, authentiek, betrouwbaar en bruikbaar blijven gedurende hun gehele bewaarperiode. Het RMA moet voorzien in overzichten en inventarislijsten van te vernietigen zaken en deze op een dusdanige manier vernietigen dat deze niet meer reproduceerbaar zijn.

Een medewerker kan betrokken zijn bij meerdere zaken en zo ook meer rollen hebben. Het DMS moet op basis van LDAP, een koppeling maken met de aanwezige Active Directory om de autorisatie van een bepaalde medewerker te controleren. Op Basis van LDAP kan ook met e-Directory gekoppeld worden.

De autorisatie kan wijzigen op basis van de processtap van een document (bijv. concept, vrijgegeven, definitief).

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item 1]
- [Redacted list item 2]
- [Redacted list item 3]
- [Redacted list item 4]

[Redacted text block]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



[Redacted text block consisting of six horizontal lines of varying lengths]

[Redacted]

[Redacted]

5 Programma van eisen en wensen

5.1 Inhoud en mogelijkheden

5.1.1 Archiveren, scannen, inboeken en toevoegen

Het DMS bewaart automatisch alle aangemaakte versies van documenten en legt daarbij het versienummer, de status, de creatiedatum, de tijd en de auteur of de aanduiding van degene die wijzigingen heeft aangebracht, vast. Het DMS houdt automatisch alle aangemaakte versies van documenten bij in een "documenthistorie".

Documenten moeten stapelsgewijs kunnen worden gescand. Scheiding tussen de documenten door scheidingsvellen die automatisch worden herkend op barcode, numerieke en alfanumerieke gegevens.

Gescande documenten worden automatisch geconverteerd naar tekst, zodat full tekst wordt gezocht (ge-OCRd). Het originele digitale document wordt opgeslagen in PDF/A-1a of ODF formaat.

Digitale aanvragen, via een webformulier, worden automatisch geregistreerd en opgeslagen in het DMS. Hierbij gebruikmakend van de gegevens op het digitale formulier. Er wordt een nieuwe zaak aangemaakt en automatisch doorgezet naar de behandelende afdeling c.q. het behandelende BackOffice systeem.

De definitieve versies van documenten worden door het DMS automatisch omgezet naar het PDF/A-1a formaat of ODF.

Het DMS ondersteunt het vernietigen van digitale dossiers en documenten op een dusdanige wijze dat reconstructie niet mogelijk is. Het vernietigen van dossiers moet bewust (handmatig) door een DIV specialist gebeuren.

5.1.2 E-mail

Alle gebruikers kunnen hun e-mail, digitaal vanuit de standaard mailclient, toevoegen aan het DMS behorende bij de zaak of dossier.

Alle gebruikers kunnen middels het toevoegen van een e-mail, digitaal vanuit de standaard mailclient, een nieuwe zaak aanmaken.

Bij het toevoegen van e-mail worden automatisch de bijlagen opgenomen.

5.1.3 Workflow management

Het DMS ondersteunt:

- seriële routing
- parallelle routing
- iteratieve routing.

Het DMS heeft de beschikking over werkbakjes voor individuele medewerkers en groepen van medewerkers. Bij voorkeur is er een integratie met Outlook.

Het DMS voorziet in automatische bewaking van termijnen en een daaraan gekoppelde wijze van rappelleren/notificeren. Bijvoorbeeld door het versturen van een e-mail notifi-

catie na het verstrijken van een geplande behandeltermijn (rappelleren) dan wel voordat de geplande behandeltermijn verstreken is (attenderen). Deze notificatie kan per zaak worden aangepast c.q. uitgezet.

Het DMS biedt voor geautoriseerde gebruikers de mogelijkheid, om van de standaardroute af te wijken (overslaan van een stap, een stap nogmaals uitvoeren, stap toevoegen, teruggaan in het proces, stoppen van het proces, tijdelijk stoppen van het proces, activiteit doorsturen, document weigeren).

Het is mogelijk voor de behandelaar om opmerkingen/notities aan een processtap of zaak toe te voegen.

Een behandelaar kan toegekende taken op een eenvoudige wijze aan een andere behandelaar kan toewijzen.

Het DMS kan automatisch documenten genereren (zoals ontvangstbevestigingen, formulieren, adviezen en beschikkingen) op basis van bepaalde waarden van metadatavelden c.q. op basis van het toegekende zaaktype.

5.1.4 Zoeken, vinden en beschikbaar stellen

Het DMS ondersteunt de volgende zoekopdrachten en -combinaties:

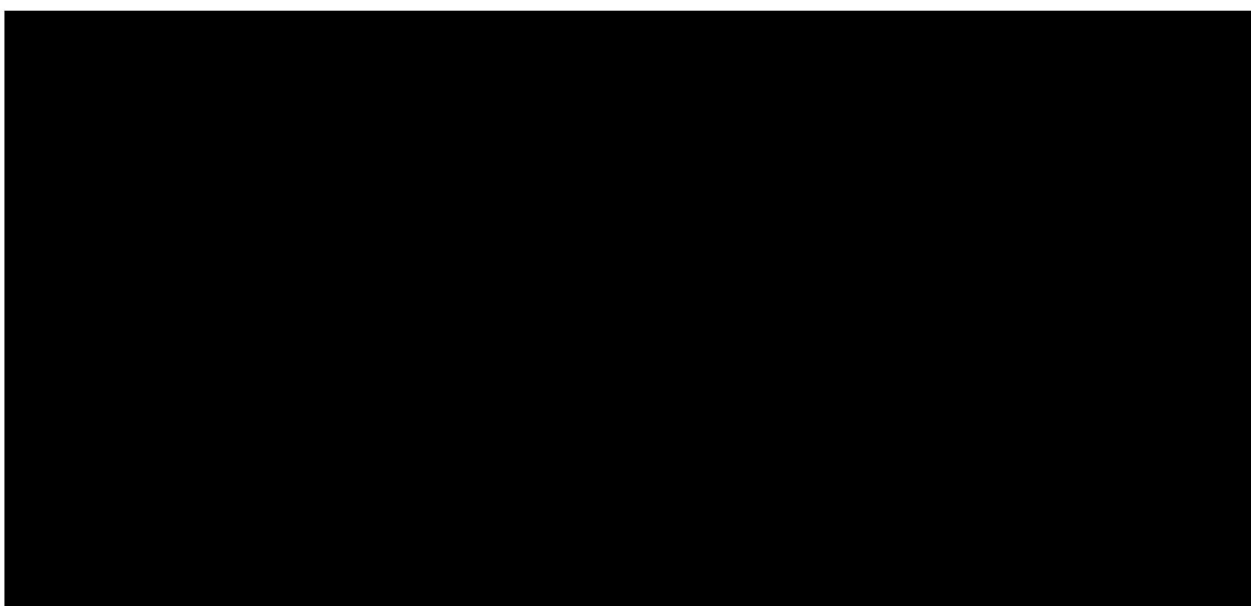
- Zoeken op inhoud van alle documenten die tekst (kunnen) bevatten (full-text, OCR)
- Zoeken op mappen en folders m.b.v. boomstructuren (navigeren)
- Zoeken op metadata eventueel m.b.v. gecontroleerde hulptabellen
- Gecombineerd zoeken op metadata, full-text en folderstructuren
- Full-text zoeken in mappenstructuren op netwerkschijven.

Het DMS ondersteunt zoekmachines van derden.

5.1.5 Koppelingen

Bij de registratie van een poststuk wordt voor het vullen van de NAW gegevens gebruik gemaakt van de NAW-gegevens vanuit Key2datadistributie.

Het systeem kent een zelfstandige koppeling met de GBA-V.





5.1.6 MidOffice/Website

Elektronische aanvragen van de Front-Office moeten in het nieuwe DMS automatisch binnen kunnen komen. Een terugkoppeling van de status van zaken moet vanuit het nieuwe DMS via het zakenmagazijn van de MidOffice mogelijk zijn.

Documenten die in het DMS opgeslagen zijn moeten inclusief de bijbehorende metadata eenvoudig voor publicatie beschikbaar gesteld kunnen worden op het Bestuurlijk Informatie Systeem. De documenten worden standaard gepubliceerd in ODF/PDF/A-formaat.

Regelgeving (verordeningen & Regelingen) als onderdeel van bestuurlijke informatie volgens IPM model 4.0 worden gepubliceerd vanuit het DMS naar de website geleverd door Daadkracht.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

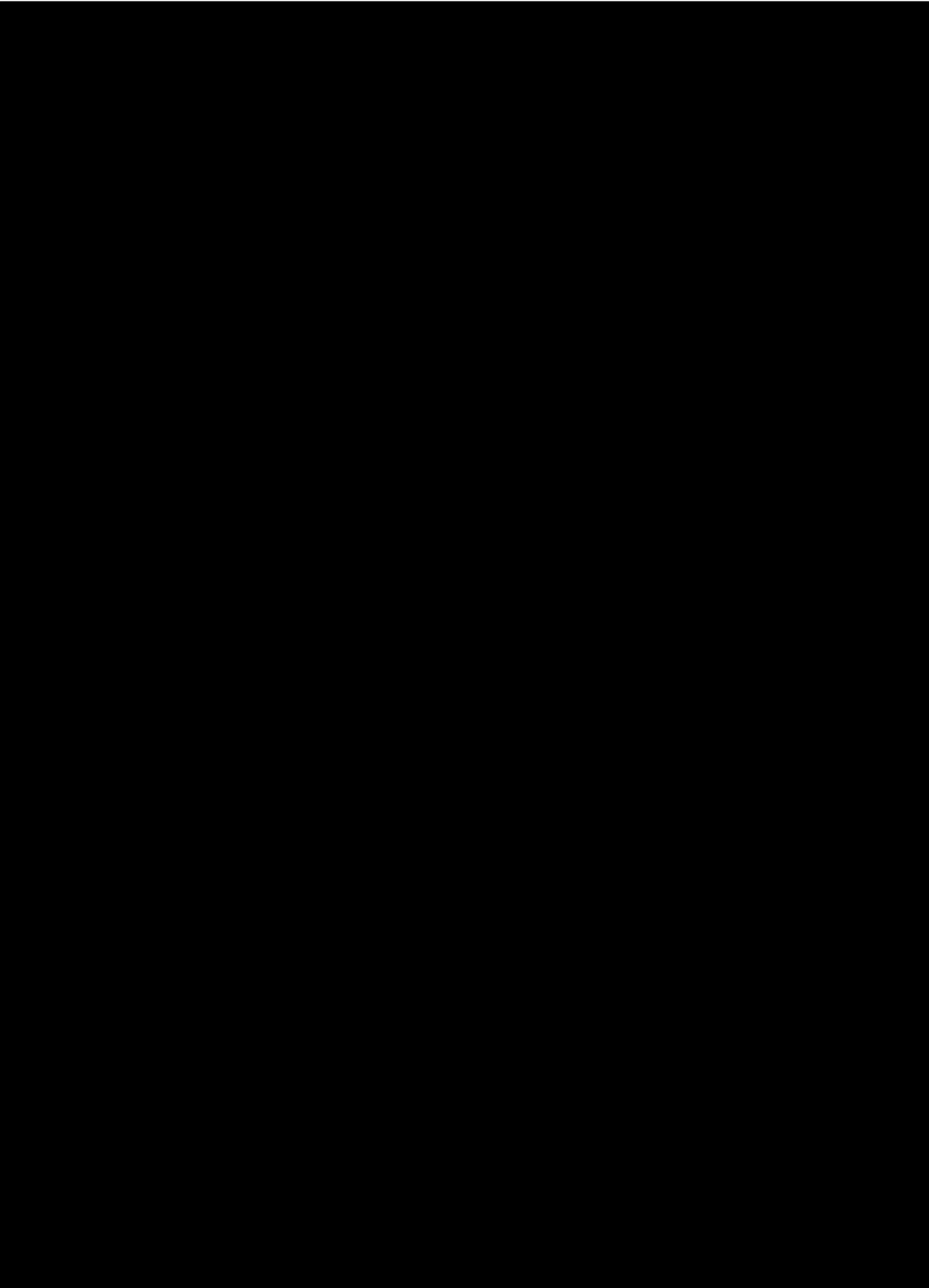
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

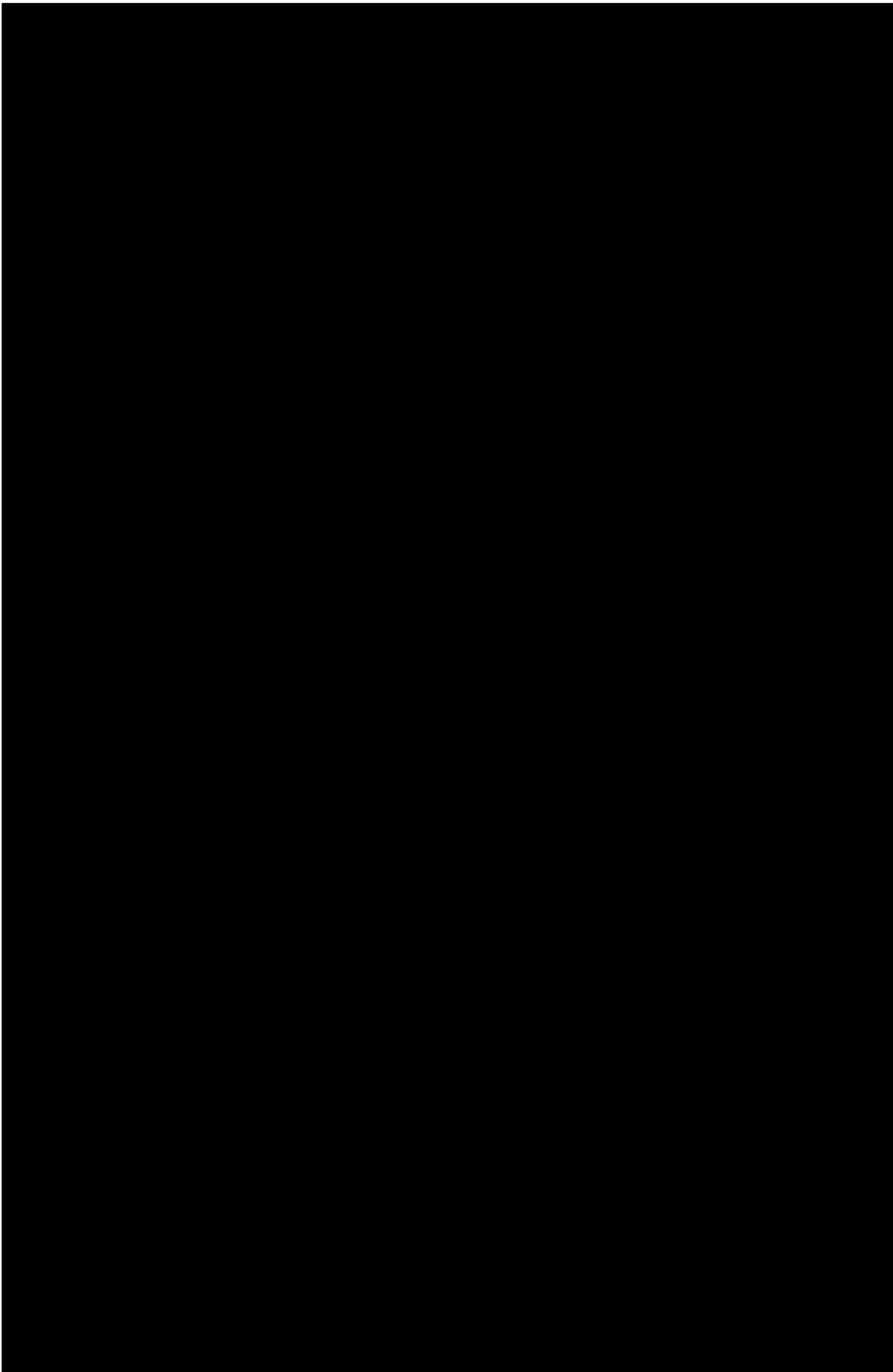
[Redacted text block]

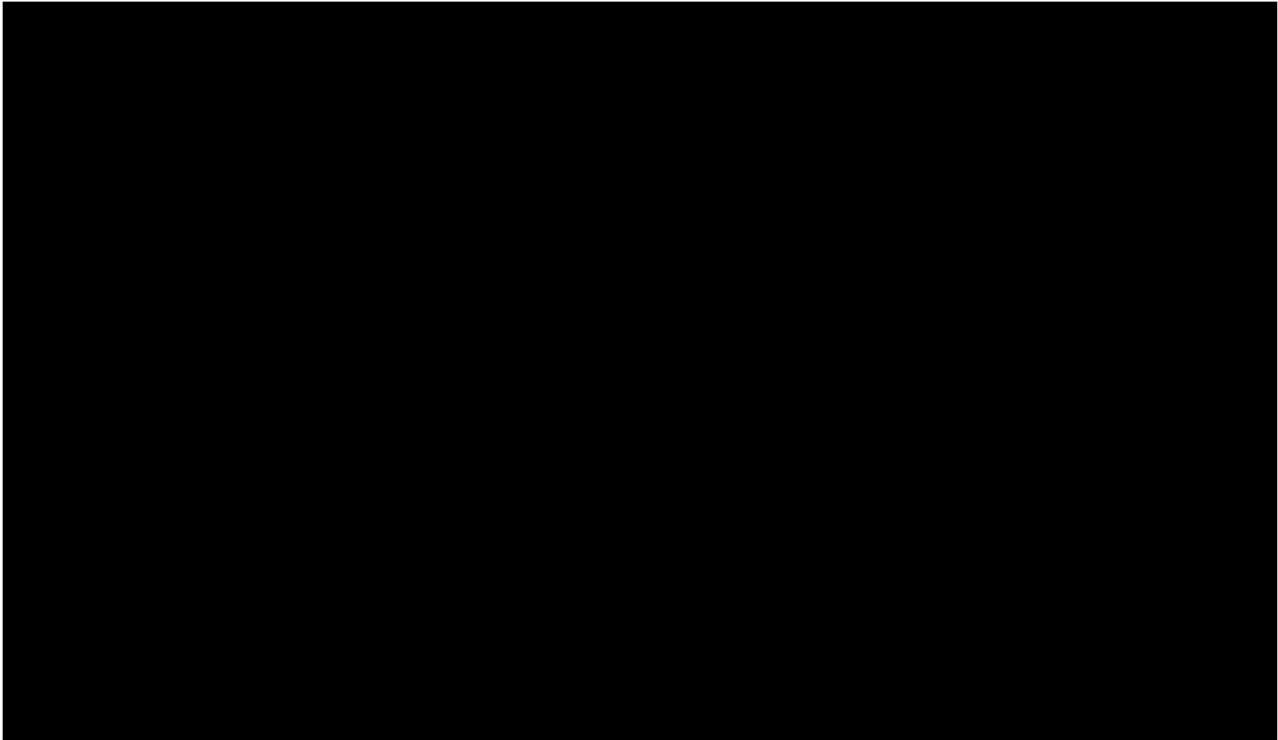
[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





6 Bijlagen

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

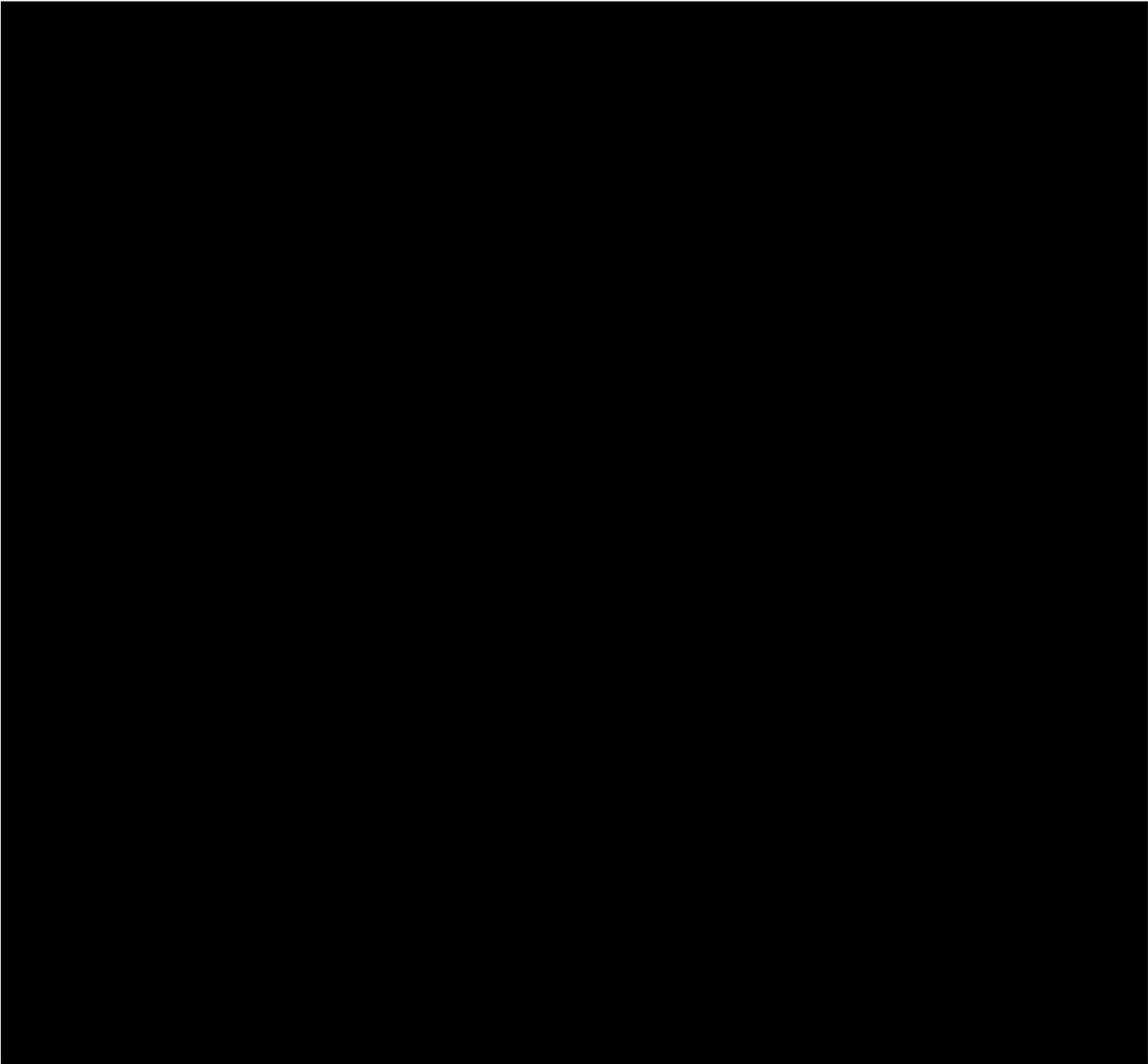
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

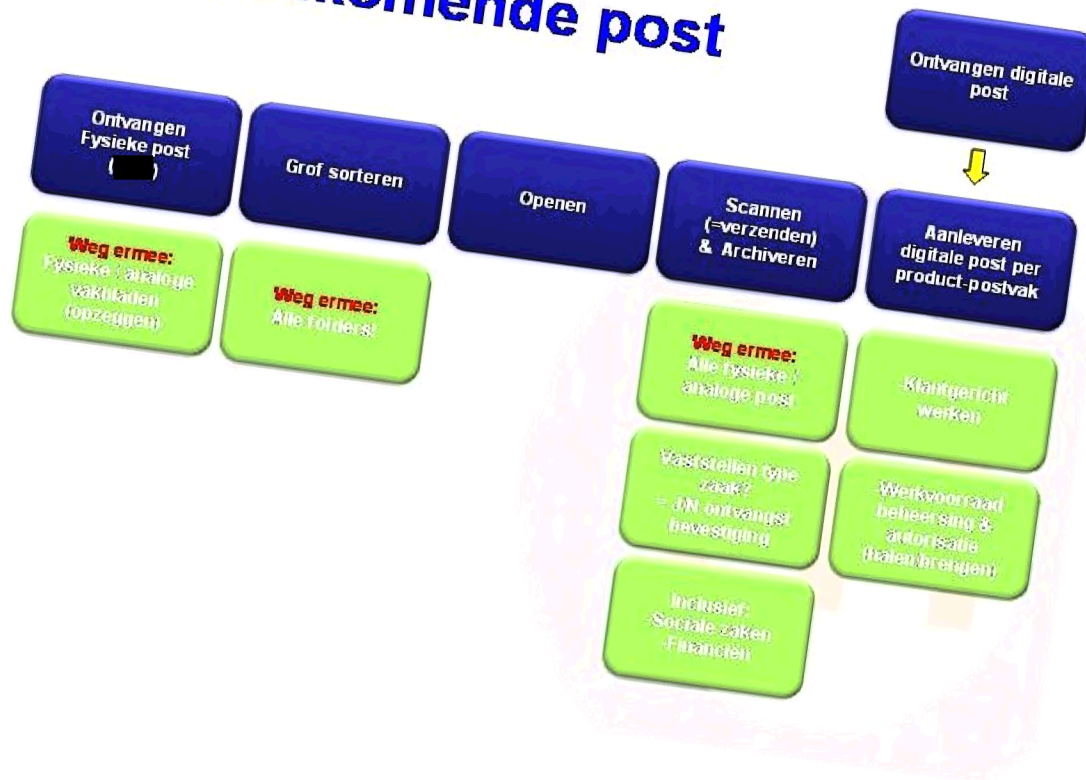


r

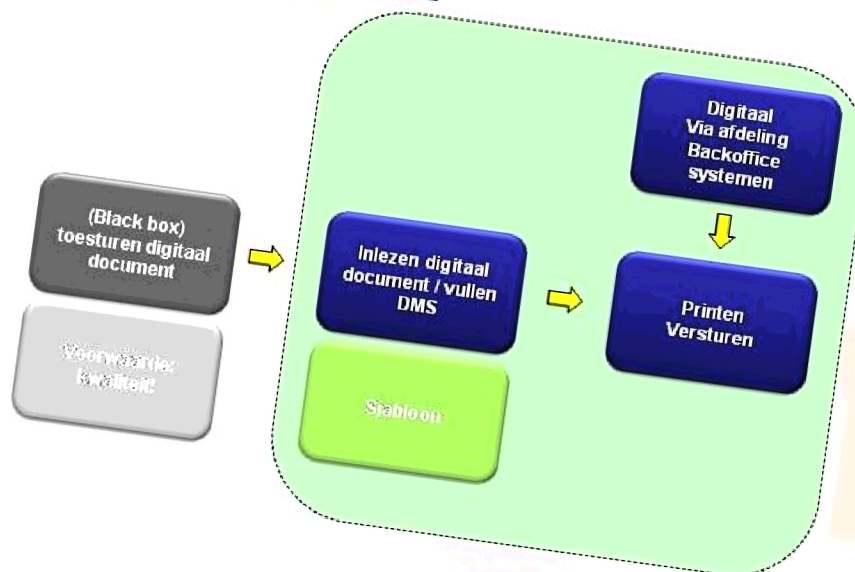
r

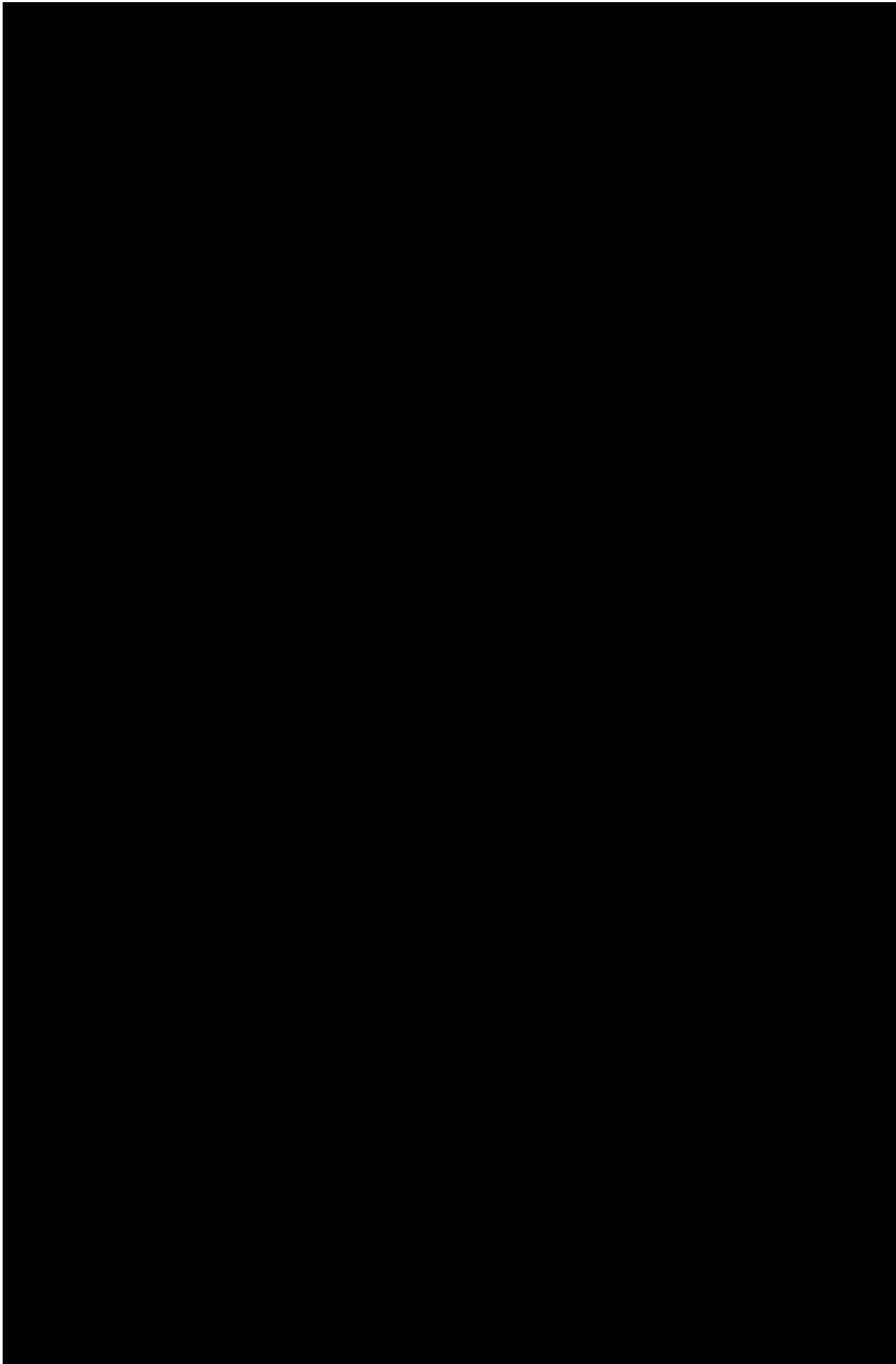
B. Workflow binnenkomende- en uitgaande post

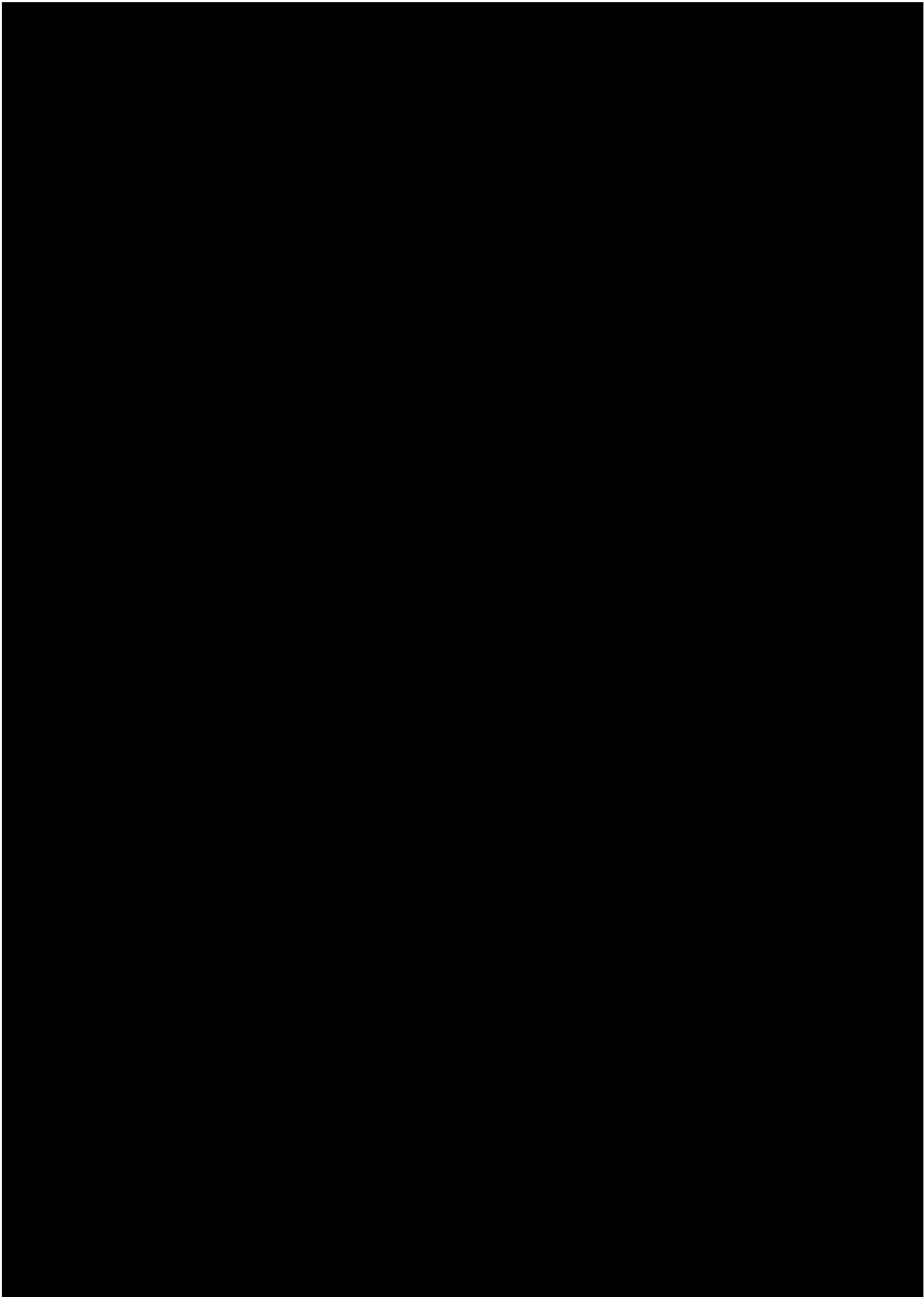
Binnenkomende post

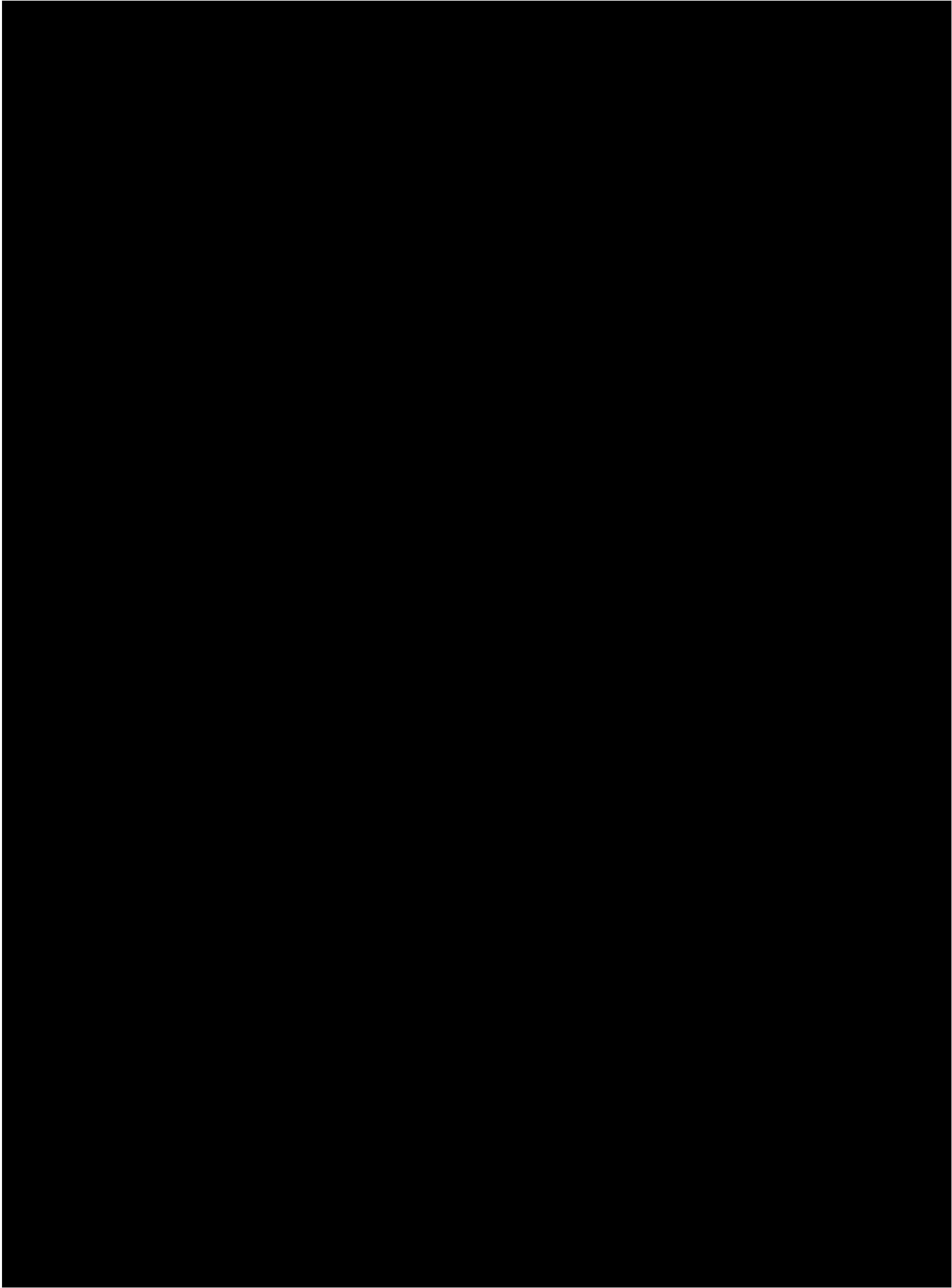


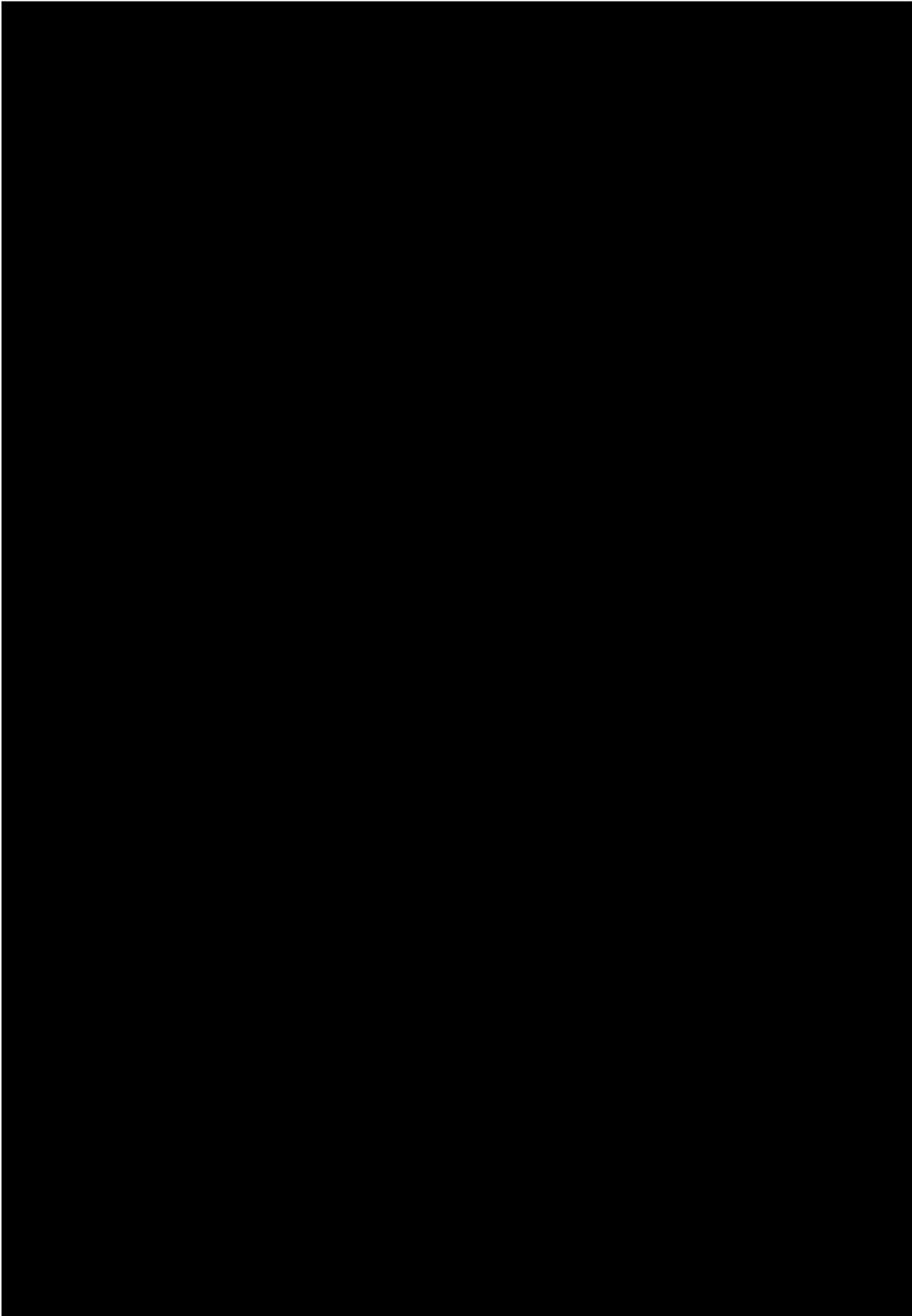
Uitgaande post

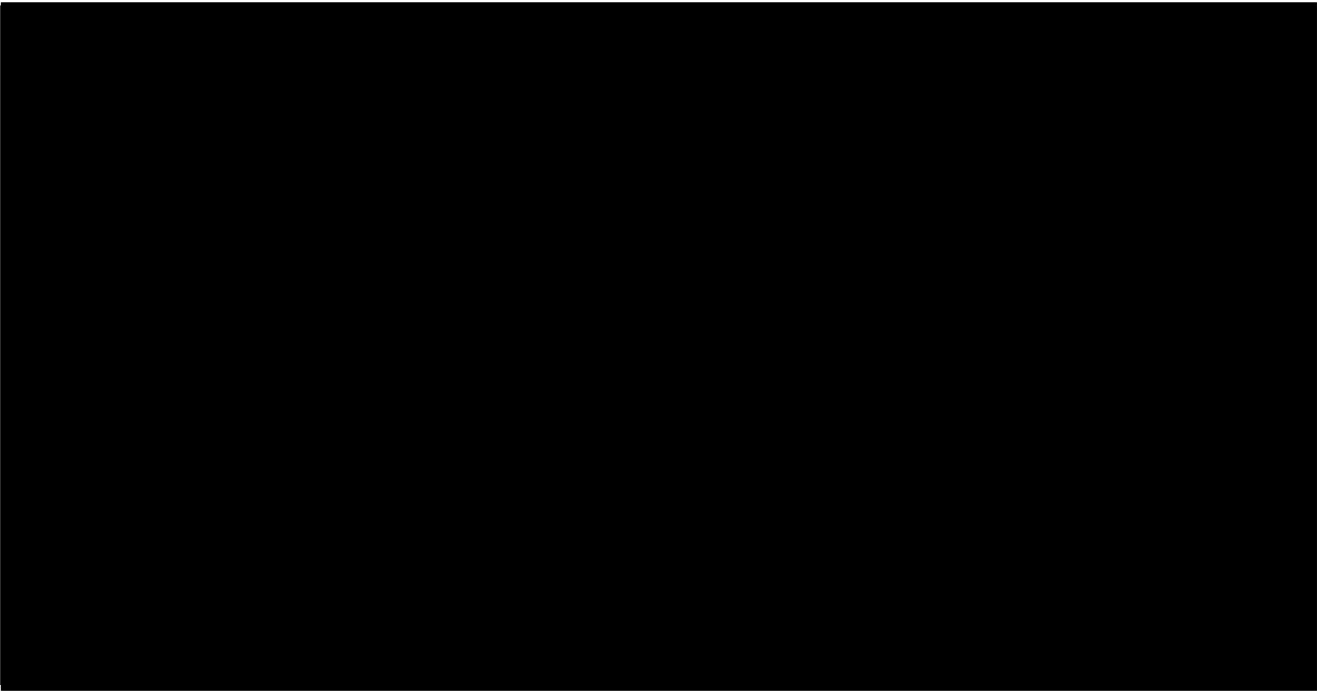












[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

