

Marktconsultatie

Couverteermachines IND

Kenmerk: IND-COUVERTEER-24

Datum: 02 juli 2024

Inleiding

Deze marktconsultatie is door het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) opgesteld om (meer) informatie te verkrijgen met betrekking tot couverteermachines ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), als voorbereiding voor een mogelijk op te starten (Europese) aanbesteding.

De organisatie

De IND is onderdeel van het ministerie van Justitie en Veiligheid en voert met zo'n 5.000 medewerkers het vreemdelingenbeleid in Nederland uit. Dit betekent dat de IND alle (verblijfs-)aanvragen afzonderlijk toetst aan de regels van het vreemdelingenbeleid. Van mensen die in Nederland willen wonen, studeren en werken, tot mensen die graag Nederlander willen worden of asiel willen aanvragen. Van vluchtelingen die niet veilig zijn in eigen land tot specialistische kenniswerkers. De IND-medewerkers werken zorgvuldig omdat de IND-beslissingen een grote impact hebben op het leven van mensen. Meer informatie over de IND kunt u vinden via www.ind.nl of lezen en bekijken via [Wat doet de IND?](#)

Let wel: de IND is per definitie een zgn. groei- en krimporganisatie. De omvang en de inhoud van het werk worden gekenmerkt door (soms sterke) fluctuaties in de instroom van asielzoekers en andere vreemdelingen. Deze dynamiek heeft ook zijn weerslag op de omvang en het verloop van de Opdracht en stelt extra eisen aan de flexibiliteit van de IND en aan haar Opdrachtnemers. Zoals met betrekking tot het verwerken van de documentenstroom in het immigratie- en naturalisatieproces.

De IND heeft veel locaties die verspreid zijn door het hele land. Alle schriftelijke correspondentie met haar klanten verwerkt de IND op 1 centrale locatie: het Verzendhuis in Den Bosch.

Het Verzendhuis van de IND locatie Den Bosch is de verzamelnaam en plaats voor het centraal printen, couverteren en verzenden van correspondentie uit INDIGO. Dit is een softwarepakket dat alle IND locaties gebruiken voor het produceren van brieven die bestemd zijn voor de klanten van de IND.

De verhandeling van de IND-correspondentie in het Verzendhuis, dient te allen tijde ongehinderd doorgang te vinden. Dit is van belang omdat de door de IND genomen besluiten, aan wettelijke (bezwaar)termijnen zijn verbonden. De werkzaamheden van het Verzendhuis raken het primaire proces van de IND.

Behoefte

Een onderdeel van de documentverwerking bestaat uit het couverteren van de post. Hiertoe heeft de IND een overeenkomst gesloten voor de huur, de installatie en het onderhoud van 2 couverteermachines inclusief software. In verband met de expiratie van deze overeenkomst op 28-02-25 is de IND zich aan het beraden op welke wijze deze opdracht opnieuw in de markt kan worden gezet.

Een uitgebreide omschrijving van de behoefte is in hoofdstuk 1 opgenomen.

Iedere marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie kan deelnemen aan de marktconsultatie. In de periode van 1 juli 2024 tot 27 september 2024 zou het IUC DJI graag van uw kennis en ervaring gebruik willen maken.

De vragen die het IUC DJI heeft met betrekking tot couverteermachines ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst zijn opgenomen in bijlage A.

Het doel van een marktconsultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in het marktaanbod;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;

- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het meest geschikt is voor het aan te besteden onderwerp;
- het toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen.

Opbouw van dit document

Hoofdstuk 1: Beschrijft de marktconsultatie.

Hoofdstuk 2: Bevat informatie en indieningsinstructies omtrent de procedure.

Hoofdstuk 3: Bevat de voorwaarden van de marktconsultatie.

Bijlage A: Bevat de vragenlijst van de marktconsultatie.

1. De marktconsultatie

1.1 Procesbeschrijving Verzendhuis

- Het Verzendhuis verwerkt alle correspondentie van de verschillende IND locaties die door het hele land verspreid liggen.
- De IND medewerker verstuurt via INDIGO de correspondentie naar het Verzendhuis.
- INDIGO voorziet het document van een stuurcode.
- De software van de couverteermachines moet in staat zijn om de stuurcode op de documenten uit te lezen.
- De software van de couverteermachines verstuurt via een schedule opdrachten naar de hoogvolume printers.
- De hoogvolume printers printen de correspondentie. Een medewerker van het Verzendhuis pakt een stapel documenten van de printer en voert deze in de couverteermachines in. De mensen die werkzaam zijn in de ruimte waar de couverteermachines staan, hebben een afstand tot de arbeidsmarkt.
- De couverteermachines vouwen de documenten, stoppen deze in een envelop en lijmen de envelop dicht. Daarnaast moet de couverteermachine in staat zijn om tijdens het inpakproces een bijlage volgens een stuurcode toe te voegen (bijvoorbeeld een retourenvelop of routebeschrijving).
- Aan het einde van de couverteermachines zit een transportband voor het opvangen van de uitvoer. Deze functionaliteit dient ook aanwezig te zijn bij de nieuwe couverteermachines.
- Een medewerker van het Verzendhuis controleert de enveloppen en stopt deze vervolgens in een postzak.
- PostNL haalt dagelijks voor 14.30 uur de post op en verzendt deze naar de klanten van de IND.

1.2 Volume

Het Verzendhuis verwerkt 2 miljoen brieven per jaar.

Het werkaanbod neemt jaarlijks toe met +/- 200.000 brieven.

Het volume varieert op dit moment tussen 7.000 en 12.000 brieven per dag die door middel van 2 couverteermachines tijdig kunnen worden verwerkt

Een brief kan bestaan uit maximaal 15 A4 vellen + bijlagen voor een C4 envelop en uit maximaal 7 A4 vellen voor een C5 envelop.

De verwerking van pakketpost (≥ 15 vellen A4) wordt handmatig gedaan.

De beschikbare ruimte binnen het Verzendhuis is afdoende voor de plaatsing van maximaal 2 couverteermachines. De IND wenst een nieuw contract te sluiten voor 2 identieke couverteermachines om de continuïteit van het postverwerkingsproces te kunnen waarborgen. De couverteermachines zijn van maandag tot en met vrijdag in gebruik. Incidenteel (bijvoorbeeld bij een project) kan inzet in het weekend ook benodigd zijn.

1.3 Software

Alle correspondentie van de IND verloopt via INDIGO

Er is geen directe verbinding tussen INDIGO en de software van de couverteermachine.

De software van de couverteermachines is noodzakelijk om een zogenaamde closed loop te kunnen realiseren.

INDIGO dropt een pakket op een fileshare.

Middels een script wordt het pakket opgepakt vanaf de fileshare en gedropt op de software van de couverteermachines.

De couverteermachines maken een csv bestand aan dat vergeleken wordt met de data in INDIGO. Dit is een systeem met unieke records en registratie van de verwerking.

De closed loop stelt het Verzendhuis in staat om te controleren of alle door INDIGO gegenereerde brieven ook daadwerkelijk zijn ingepakt door de couverteermachines. Dit ter voorkoming van het zoekraken van documenten.

De software van de couverteermachines dient op IND servers te worden geïnstalleerd en daarnaast dient de software geschikt te zijn voor Windows Server 2022 datacenter.

Voor de bediening van de software heeft webbased de voorkeur. De standaard browser van de IND is Edge.

De software van de couverteermachines moet geplaatst worden binnen het beveiligde netwerk van de IND.

De software van de couverteermachines moet ook in staat zijn om digitale post te versturen (naar mailadressen). De fysieke en digitale stromen dienen gescheiden van elkaar te worden geproduceerd.

De software van de couverteermachines moet in staat zijn om pakketpost (≥ 15 vellen A4) te herkennen.

1.4 Enveloppen, papier en poststromen

Het Verzendhuis gebruikt vensterenveloppen van C5 en C4 formaat en 80 en 120 grams papier.

We onderkennen verschillende poststromen die ieder een eigen wijze van afhandeling hebben.

1. Standaard post
2. Aangetekende post
3. Diplomatieke post
4. Buitenlandse post

1.5 Scope nieuw te sluiten overeenkomst

De IND wenst een overeenkomst te sluiten voor de huur van twee identieke couverteermachines inclusief software, het bedrijfsklaar installeren, onderhoud hardware en software en training aan operators en beheerders van het Verzendhuis.

De onderdelen en de lijm die benodigd zijn voor het functioneren van de couverteermachines, dienen gedurende de looptijd van de nieuw te sluiten overeenkomst leverbaar te zijn, zodat het couverteerproces ongehinderd doorgang kan vinden.

De couverteermachines behoren correct te worden onderhouden om de continue beschikbaarheid en integriteit ervan te waarborgen. Er kan niet gelijktijdig aan de twee machines onderhoud worden gepleegd.

2. Procedure marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de uitgangspunten en randvoorwaarden zoals opgenomen in hoofdstuk 3.

2.1 Planning

Voor deze marktconsultatie houdt het IUC DJI onderstaande planning aan:

Activiteit	Uiterlijke datum
Versturen marktconsultatie	2 juli 2024
Uiterste datum voor het indienen van vragen	2 september 2024
Beantwoordingen van vragen (nota van inlichtingen)	9 september 2024
Uiterste datum indienen reactie marktconsultatie	16 september 2024
Planning gesprekken*	week 39

* deelnemers worden vroegtijdig geïnformeerd over onder meer de inhoud, plaats, datum en tijd.

Aan bovenstaande planning kunt u geen rechten ontleen. Het IUC DJI kan deze planning tussentijds aanpassen indien daar aanleiding toe bestaat. De planning is derhalve indicatief, waarbij de zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

2.2 Inlichtingen

Indien het marktconsultatiedocument leidt tot vragen en/of onduidelijkheid wordt u de gelegenheid gegeven om vragen te stellen. Uw vragen en/of opmerkingen kunt u uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via de 'Berichtenmodule' in onderhavig onderwerp op TenderNed indienen. Voor het stellen van vragen gebruikt u het bijgevoegde Excel 'Vragenformulier - marktconsultatie couverteermachines IND'.

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum zal de nota van inlichtingen met de beantwoording op de vragen gepubliceerd worden op www.tenderned.nl. De ingediende vragen worden door het IUC DJI geanonimiseerd opgenomen in de nota van inlichtingen.

De contactpersoon bij het IUC DJI is Ron van der Veen, correspondentie vindt plaats via de 'Berichtenmodule' van TenderNed.

2.3 Indienen reactie marktconsultatie

Deelnemers worden gevraagd de antwoorden op de in hoofdstuk 3 opgenomen vragen in te dienen op TenderNed via de 'Berichtenmodule'. U wordt verzocht uw reactie uiterlijk op de in de planning opgenomen datum in te dienen.

Naar aanleiding van de ingediende reacties houdt het IUC DJI de optie open om deelnemers uit te nodigen om (mondeling) een aanvullende toelichting te geven op de door hun ingestuurde informatie. Dit gebeurt online op basis van individuele gesprekken in de vorm van een presentatie en/of aanvullende vragen.

Het IUC DJI is uitdrukkelijk niet verplicht iedere deelnemer voor een nadere toelichting uit te nodigen, dan wel een opgaaf van redenen te geven waarom een partij wel of niet is geselecteerd.

2.5 Afronden marktconsultatie

Het IUC DJI zal de marktconsultatie afronden door een verslag van de marktconsultatie openbaar te publiceren op www.tenderned.nl. In het verslag zullen de, naar het oordeel van het projectteam, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden.

In verband met dit verslag wijst IUC DJI deelnemers uitdrukkelijk op het volgende:

- Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Deelnemers verlenen toestemming aan het IUC DJI om hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens te gebruiken als input voor dit verslag;
- De informatie zal geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Het verslag

- zal wel melding maken van de deelnemende marktpartijen;
- Het verslag bevat de conclusies zoals deze door IUC DJI zijn verwoord. (de inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met de deelnemers. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van het projectteam behelst en dat dit niet noodzakelijkerwijs gedeeld is door de deelnemers.

3. Voorwaarden marktconsultatie

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De marktconsultatie is geen onderdeel van een aanbestedingsprocedure;
2. De marktconsultatie is voor alle deelnemers vrijblijvend, er kunnen geen rechten aan worden ontleend;
3. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in door IUC DJI nader uit te werken aanbestedingsstukken;
4. Aan de informatie die in het kader van de marktconsultatie wordt verstrekt kunnen geen rechten worden ontleend. Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van een aanbesteding) wordt verstrekt;
5. IUC DJI kan de informatie uit de marktconsultatie vrijelijk gebruiken, tenzij expliciet is vermeld dat de betreffende informatie niet (geanonimiseerd) bekend kan worden gemaakt;
6. Eventuele kosten voor de deelname aan deze vragenlijst worden niet vergoed door IUC DJI;
7. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding hieromtrent worden niet gehonoreerd;
8. IUC DJI is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot het aanbesteden of uitvoeren van de opdracht.

Door deel te nemen aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

Bijlage A – vragenlijst marktconsultatie

In deze bijlage is de vragenlijst voor deze marktconsultatie weergegeven. Deze bijlage kunt u als bewerkbaar Word-document downloaden van TenderNed.

Daar waar in de vragen wordt gesproken van couverteermachines, verstaan we daaronder de omschrijving zoals we deze hebben gegeven in hoofdstuk 1 van deze marktconsultatie.

Algemene informatie	
Naam onderneming	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Telefoonnr. contactpersoon	

Uw onderneming en de markt		
1.	Beschrijf uw onderneming in maximaal half A4.	
2.	In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?	
3.	Heeft u couverteermachines inclusief software bij andere overheidsorganisaties geleverd? Zo ja, dan ontvangen wij graag maximaal 3 namen van organisaties en de daarbij horende gegevens van contactpersonen. Daarnaast verzoeken wij u aan te geven welke aanbestedingsprocedure deze organisaties hebben doorlopen.	
4.	Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van couverteren en documentverwerking in de komende vijf jaar?	
De opdracht		
5.	Zijn uw couverteermachines gebruiksvriendelijk, toegankelijk voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt? Zo ja, kunt u dit toelichten.	
6.	Is het mogelijk om de couverteermachines dusdanig te programmeren zodat deze bijvoorbeeld de buitenlandse post en/of foutieve/onvolledige adresseringen eruit kunnen filteren?	
7.	Op welke wijze zou u de implementatie uitvoeren voor de couverteermachines (strategie, planning, fasering)? Daarbij rekening houdend met het feit dat de operatie niet stil mag komen te liggen. Welke rol ziet u voor uw onderneming en welke rol voor de IND?	
8.	Welke levertijden kent uw bedrijf voor het leveren van de couverteermachines?	

9.	De verhandeling van de IND-correspondentie in het Verzendhuis, dient te allen tijde ongehinderd doorgang te vinden. In verband met mogelijke calamiteiten bij het Verzendhuis, is een back-up oplossing op een andere locatie noodzakelijk. Welke oplossingen zijn er hiervoor in uw ogen mogelijk? Wat zijn hiervan de voor- en nadelen?	
10.	Op dit moment verzorgt de operator van de IND het preventief onderhoud. Welke rol ziet u voor de IND bij het beheer en onderhoud van de nieuwe couverteermachines?	
11.	Heeft u via uw software toegang tot persoonsgegevens die de IND verwerkt?	
12.	Welk maximum aantal A4 vellen kunnen uw couverteermachines stoppen in een C4 en C5 envelop?	
13.	Verwacht u alle werkzaamheden m.b.t. de gevraagde producten en dienstverlening in eigen beheer uit te kunnen voeren of zou u voor deze opdracht werken met onderaannemers of in combinatie (derden) inschrijven?	
14.	Indien u met derden inschrijft, welk deel van de opdracht overweegt u dan aan die derden uit te besteden?	
15.	MVOI (Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, social return en milieuaspecten) komt vaak terug in aanbestedingen. Is het volgens u gebruikelijk in uw markt om deze onderdelen te verwerken in de opdracht? Zo ja, welke mogelijkheden zie u hiervoor in deze opdracht? Zo nee, waarom leent deze opdracht zich niet voor deze onderwerpen?	
16.	Welke responstijden en oplostijden vindt u realistisch? Bent u in staat om storingen binnen 1 werkdag op te lossen?	
17.	Welke opleiding/training kunt u aanbieden aan de beheerders en operators van de IND?	
18.	Kunnen uw machines een verhoogd volume van 15.000 brieven per werkdag van 6 uur aan?	
19.	Wat is de verwachte levensduur van uw couverteermachines bij een verwerking van 12000 brieven per dag? Een brief kan bestaan uit maximaal 15 vellen A4 vellen + bijlagen.	

	En wat is de verwachte levensduur van uw couverteermachines bij een jaarlijkse volumestijging van 10%?	
20.	Indien het volume gedurende de looptijd significant toeneemt en de couverteermachines dat niet aankunnen, hoe lost u dat op? a) Extra machine(s) ernaast zetten b) Andere machines leveren die groter volume aankunnen c) Software aanpassen d) Anders, graag toelichten	
21.	Hoe garandeert u dat de benodigde lijm en te vervangen onderdelen voor de couverteermachines, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst kunnen worden geleverd zodat de machines kunnen blijven draaien?	
22.	Momenteel worden de brieven handmatig geteld en gecontroleerd op een volledig en juist adres. Dit is niet efficiënt, kost veel tijd en is ARBO technisch gezien niet wenselijk. Dit zou met de juiste software ondervangen kunnen worden. Beschikt u over dergelijke software ?	
23.	Welke rapportages en managementinformatie kunt u aanleveren m.b.t. de software en de couverteermachines?	
24.	Beschikken uw couverteermachines over de software zoals beschreven in hoofdstuk 1 van deze marktconsultatie? Zo nee, waarin wijkt uw software af?	
25.	Hoe garandeert u dat de couverteermachines ongestoord blijven draaien? Hierbij denken wij aan het vervangen van onderdelen, het plegen van onderhoud en het draaien van software updates.	
De aanbesteding		
26.	Met welke kwalitatieve gunningcriteria kan IND volgens u de juiste partij voor de gevraagde producten en dienstverlening selecteren?	
27.	Op welke wijze kan IND de prijs voor de gevraagde producten en dienstverlening volgens u het beste uitvragen?	
28.	Welke mogelijke tips heeft u voor IND naar aanleiding van uw ervaringen met aanbestedingen en het opstellen van aanbestedingsstukken?	
29.	Zou u voornemens zijn om deel te nemen aan een aanbesteding van IND op het gebied van documentverwerking en couverteren? Licht dit desgewenst toe.	

30.	Bent u geïnteresseerd om deel te nemen aan een eventuele (video-conference) bijeenkomst om uw beantwoording op deze vragen aan IND toe te lichten?	
De overeenkomst		
31.	Welke contractduur acht u passend en waarom?	
32.	Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?	
33.	IND houdt zich aan indexatiecijfers van het CBS. Welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?	
34.	IND hanteert de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARVODI/ARBIT/ARIV-2018). Zijn er voor u mogelijke belemmeringen bij het gebruik van deze voorwaarden? Zo ja, door welke bepalingen en waarom?	
35.	Heeft u nog andere ideeën en suggesties die verband houden met de door ons geschetste opdracht, die u met ons wilt delen?	