

Marktconsultatie

Hoogvolume printers

Kenmerk: IND-HOOGVOLPRINT-2025

Datum: 15 april 2025

Inleiding

Deze marktconsultatie is door het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) opgesteld om (meer) informatie te verkrijgen met betrekking tot de lease van hoogvolume printers 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 Asiel en Migratie 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 uitgaande 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 verzamelaar en plaats voor het centraal printen, couverteren en verzenden van correspondentie uit INDIGO. Indigo is een applicatie 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 printen van de post. Hiertoe heeft de IND een overeenkomst gesloten voor de huur, de installatie en het onderhoud van o.a. vijf hoog volume printers voor het Verzendhuis. In verband met de expiratie van deze overeenkomst begin 2026 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. In de periode van 15 april 2025 tot 22 mei 2025 zou het IUC DJI graag van uw kennis en ervaring gebruik willen maken. De vragen die het IUC DJI heeft met betrekking tot hoog volume printers zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

Het doel van een marktconsultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en 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 mogelijk aan te besteden onderwerp;
- het toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen.

De specifieke doelen die het Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI) wil bereiken met deze marktconsultatie zijn opgenomen in hoofdstuk 1.

Opbouw van dit document:

Hoofdstuk 1: beschrijft de marktconsultatie.

Hoofdstuk 2: bevat informatie en indieningsinstructies omtrent de marktconsultatieprocedure.

Hoofdstuk 3: randvoorwaarden marktconsultatie.

Bijlage 1: de marktconsultatievragen.

1. De marktconsultatie

Binnen de huidige overeenkomst voor hoogvolume printers maakt de IND gebruik van 5 hoogvolumeprinters. Drie hoogvolume printers worden gebruikt voor het primaire proces van het verzendhuis. Twee voor reproactiviteiten. In de nieuw aan te besteden opdracht vervalt een van de hoogvolume printers voor de repro en blijven er in totaal 4 hoogvolume printers over.

De aan te besteden producten en diensten bestaan uit de levering, installatie, bedrijfsklaar instellen en onderhoud van vier hoogvolume printers inclusief bijbehorende software ten behoeve van het Verzendhuis. De oude printers dienen stapsgewijs te worden vervangen door nieuwe printers terwijl het productieproces van het Verzendhuis ongehinderd door kan gaan. Onder bedrijfsklaar instellen verstaan we het gereed maken van de hoogvolume printers voor in gebruik name door de medewerkers van het Verzendhuis.

1.1 Procesbeschrijving Verzendhuis

Het Verzendhuis van de IND is verantwoordelijk voor het afdrukken, couverteren en verzenden van alle correspondentie van de primaire processen. Alle besluiten die de IND neemt op bijvoorbeeld aanvragen van vreemdelingen en aanvragen tot naturalisatie, lopen via het Verzendhuis.

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. Een te late verzending van dergelijke brieven is uiterst onwenselijk. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk en dient in voldoende mate te beschikken over zowel technische als personele capaciteit. Het Verzendhuis is dusdanig belangrijk voor het primaire proces van de IND, dat de IND ook een uitwijk mogelijkheid heeft ingeregeld voor het hele proces van postverwerking (printen, couverteren en verzenden). Deze uitwijkmogelijkheid valt buiten de scope van de aanbesteding.

De printers en couverteermachines zijn van maandag tot en met vrijdag in gebruik. Incidenteel (bijvoorbeeld bij een project) kan inzet in het weekend ook benodigd zijn.

1.2 Volume

Momenteel heeft de IND vijf hoogvolume printers in gebruik, op locatie Den Bosch. Over de periode 2024 heeft de IND hiermee 9,5 miljoen afdrukken gemaakt. De verwachting voor dit jaar en komende jaren is dat er een volumegroei van 10% ten opzichte van het voorgaande jaar zal zijn. Alle afdrukken zijn gemaakt in zwart-wit. De afdrukken kunnen zowel enkelzijdig als dubbelzijdig zijn uitgevoerd. De afdrukken kunnen gemaakt zijn in A4 of A3 formaat. Er wordt gebruik gemaakt van papier met logo, en van verschillende zwaarte (75, 80, 85 gram). Er wordt gebruik gemaakt van speciaal papier, zoals fotokaarten en enveloppen.

1.3 Hardware

Op dit moment maakt de IND gebruik van 5 hoogvolume printers van Ricoh, type Pro 8220S, met verschillende uitbreidingsmogelijkheden.

De printqueue en printdrivers zijn ondergebracht op gevirtualiseerde MS Windows servers Enterprise versie 2022.

1.4 Software

De geïnstalleerde printdrivers zijn standaard Postscript en PCL drivers. De aangeboden printjobs bestaan uit PDF documenten, met een toegevoegde code.

Op de servers is extra software geïnstalleerd, Impress Automate van het bedrijf Quadient, dat de couverteermachines heeft geplaatst. Deze software controleert de afhandeling van de printjobs middels codes.

1.5 Scope nieuw te sluiten overeenkomst

Om de continuïteit van het postverwerkingsproces te kunnen waarborgen wenst de IND een overeenkomst te sluiten voor de lease/huur van vier identieke hoogvolume printers, het bedrijfsklaar installeren, onderhoud hardware en software en training aan operators en beheerders van het Verzendhuis.

De onderdelen die benodigd zijn voor het functioneren van de hoogvolume printers, dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn, zodat het printproces ongehinderd doorgang kan vinden.

De hoogvolume printers behoren correct te worden onderhouden om de continue beschikbaarheid en integriteit ervan te waarborgen. Er kan niet gelijktijdig aan alle printers onderhoud worden gepleegd.

1.6 Specifieke doel(en) marktconsultatie

Deze marktconsultatie heeft als doel om na te gaan of de functionaliteit die de IND nu gebruikt nog steeds wordt aangeboden op de markt.

Ook verneemt de IND het graag als er slimme mogelijkheden bestaan waardoor er meer flexibel kan worden ingespeeld op externe (geopolitieke) veranderingen, waardoor bijvoorbeeld volumegroei of volumekrimp kan optreden.

De IND wil graag maatschappelijk verantwoord inkopen en zoekt informatie hoe dit het beste gerealiseerd kan worden.

De IND wil zich een beeld kunnen vormen over de mate van interesse in deze marktconsultatie. IND verwacht een inzicht te krijgen in de huidige markt en kan op basis daarvan strategische keuzes maken, zodat de gevraagde oplossing op een realistische en aantrekkelijke manier in de markt gezet wordt.

Met deze marktconsultatie wil de IND:

- weten hoeveel partijen de functionele behoefte in kunnen vullen.
- nagaan in hoeverre standaard software aansluit op de functionele behoefte.
- nagaan of de contractvoorwaarden (in bijzonder leasetijd) acceptabel is in de markt.
- bepalen of de gunningscriteria leiden tot het selecteren van de beste oplossing.
- in hoeverre het budget passend is.
- weten welk financieel model de markt aanraadt.
- bepalen welke verwervingsstrategie het beste past bij deze opdracht.

De door deelnemers van de marktconsultatie verstrekte informatie en gegeven antwoorden kunnen als informatiebron dienen voor de aanbesteding. Deze marktconsultatie is als zodanig een belangrijke bron van informatie.

2. Procedure marktconsultatie

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

2.1 Planning

Voor deze marktconsultatie houdt het IUC DJI onderstaande planning aan:

Activiteit	Uiterlijke datum
Versturen marktconsultatie	15 april 2025
Uiterste datum voor het indienen van vragen	1 mei 2025
Beantwoordingen van vragen (nota van inlichtingen)	8 mei 2025
Uiterste datum indienen reactie marktconsultatie	15 mei 2025
Afronden marktconsultatie	22 mei 2025

* 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.

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 bijlage 1 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.

Het IUC DJI is uitdrukkelijk niet verplicht iedere deelnemer voor een nadere toelichting uit te nodigen, dan wel een opgaaf van reden 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 van de marktconsultatie.

Bijlage 1 – vragenlijst marktconsultatie

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

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.	Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van hoog volume printen in de komende vijf jaar? Zijn er ontwikkelingen/innovaties ten aanzien van hoogvolume printers die voor de IND interessant zouden kunnen zijn?
De opdracht	
4.	Zijn uw hoogvolume printers gebruiksvriendelijk, toegankelijk voor personen met een beperking?
5.	Kunt u met staffels aangeven welk volume (in aantal A4 per dag) de hoogvolume printers van uw bedrijf aankunnen. Bijvoorbeeld: machine A tot 5.000 A4 per dag, machine B tot 20.000, machine C tot 50.000 etc.
6.	Hoeveel tijd schat u nodig te hebben voor de implementatie van de hoogvolume printers? Wat is de snelst mogelijke levertijd van de hoogvolume printers na ontvangst van de bestelopdracht?
7.	Welke rol heeft uw bedrijf bij de implementatie van de hoogvolume printers? En welke rol voor de opdrachtgever?
8.	Welke levertijden kent uw bedrijf voor het leveren van de hoogvolume printers?

9.	Indien het volume gedurende de looptijd significant toeneemt en de hoogvolume printers 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,	
10.	Wat is de normale levensduur (lifecycle) van uw printers.	
11.	Hebben uw printers speciale software of drivers nodig, anders dan de standaard PCL of Postscript drivers onder MS Windows.	
12.	Weet u op voorhand al of uw printers overweg kunnen met de software Impress Automate van het bedrijf Quadient? Zo ja, zijn daarbij grote aanpassingen nodig?	
13.	Is de aangegeven scope (zie hoofdstuk 1.5) volgens u uit te vragen in één opdracht of adviseert u dit in meerdere percelen uit te vragen? Licht uw antwoord toe.	
14.	Indien u meerdere percelen adviseert, welke percelen zijn dit?	
15.	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?	
16.	Indien u met derden inschrijft, welk deel van de opdracht overweegt u dan aan die derden uit te besteden?	
17.	MVI kent de volgende thema's: Internationale sociale voorwaarden Social return / Inkopen met Impact Milieuvriendelijk inkopen Biobased inkopen Circulaire inkopen Innovatiegericht inkopen MKB-vriendelijk inkopen 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?	
18.	Heeft u nog andere ideeën en suggesties die u met ons wilt delen?	
De aanbesteding		
19.	Met welke kwalitatieve gunningcriteria kan	

	IND volgens u de juiste partij voor de gevraagde producten en dienstverlening selecteren?	
20.	Op welke wijze kan IND de prijs voor de gevraagde producten en dienstverlening volgens u het beste uitvragen?	
21.	Welke mogelijke tips heeft u voor IND naar aanleiding van uw ervaringen met aanbestedingen en het opstellen van aanbestedingsstukken?	
22.	Zou u voornemens zijn om deel te nemen aan een aanbesteding van IND op het gebied van hoogvolume printers? Licht dit desgewenst toe.	
23.	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		
24.	Welke contractduur acht u passend en waarom?	
25.	Welke niveau's van dienstverlening levert u? Wat zijn uw responstijden en garanties?	
26.	Heeft u speciale voorzieningen t.b.v. informatiebeveiliging?	
27.	Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?	
28.	IND houdt zich doorgaans aan indexatiecijfers van het CBS. Hanteert u een indexatie en zo ja, welke indexatie acht u het meest geschikt voor deze opdracht?	
29.	IND hanteert de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARVODI/ARBIT/ARIV-2018) / andere voorwaarden. Zijn er voor u mogelijke belemmeringen bij het gebruik van deze voorwaarden? Zo ja, door welke bepalingen en waarom?	
30.	Heeft u speciale voorzieningen om aan de AVG wetgeving te conformeren?	