

Samenvatting marktconsultatie

Hoogvolume printers IND

Kenmerk: IND-HOOGVOLPRINT-2025

Datum: 22 mei 2025

Het Verzendhuis van de IND maakt gebruik van hoogvolume printers ten behoeve van het afdrukken van alle correspondentie van de IND. Om inzicht te krijgen in de markt van hoogvolume printers, is besloten een marktconsultatie te doen. Het doel van deze marktconsultatie was vooral om inzicht te krijgen in de samenstelling van de markt en de mogelijkheden van het beschikbare productenaanbod. Hiertoe zijn een aantal vragen gesteld (bijlage 1).

De marktconsultatie is gepubliceerd op 15 april 2025. De marktconsultatie is 1 maand opengesteld om marktpartijen voldoende tijd te geven om een inschrijving in te dienen. Op 15 mei 2025 was de sluiting van de marktconsultatie.

Uitkomsten van de marktconsultatie:

De markt

Op de marktconsultatie werd door drie wereldwijd opererende marktpartijen ingeschreven. Alle partijen hebben een vestiging in Nederland en zijn in staat om de gewenste hoogvolume printers te leveren.

Op de vraag waarop de marktpartijen zich onderscheiden, antwoorden alle partijen dat ze beschikken over een eigen landelijke serviceorganisatie. Twee marktpartijen geven aan dat ze beschikken over ervaring met de publieke sector. Verder worden genoemd: betrouwbare apparatuur, een printer voor elke toepassing, focus op productieprint en workflow optimalisatie, duurzaamheid als strategisch speerpunt, innovatie en onderzoek en ontwikkeling in Nederland.

Trends en ontwikkelingen:

- Transitie van offset naar digitaal drukken;
- Verschuivende vraag van zwart-wit naar kleur;
- Toenemende automatisering van printworkflows;
- Meer gebruik van AI en data-analyse;
- Efficiëntie in verbruiksgoederen en energie;
- Integratie met digitale communicatiekanalen;
- Toenemende schaalvergroting en centralisatie;
- Transitie richting multichannel-hub en communicatiecentrum voor digitale en fysieke uitingen;
- Veiligheid en compliance;
- Inzet hybride systemen;
- Inspelen op vraag van medewerkers alsook vanuit de keten (vergroten toegevoegde waarde);
- Inzet van webtool voor aanbieden van opdrachten;
- Flexibiliteit in dienstverlening (SLA);
- Verdergaan met doorvoeren efficiëntie, procesoptimalisatie;
- Samenwerking met duurzame ketenpartners;
- Besparen op vervoersbewegingen, inzet duurzamer vervoer.

De producten

De marktpartijen geven allen aan te beschikken over gebruiksvriendelijke producten die ook geschikt zijn voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daartoe beschikken de producten bijvoorbeeld over een verstelbaar gebruikersinterface of kantelbaar beeldscherm, het vergroten van display delen voor visueel beperkten, signaleringslamp voor slechthorenden en monitoring op afstand, spraakondersteuning, (grote) handgrepen op ADF en papierladen en met één hand aanpasbare papierladen, automatische papierformaat herkenning en gepersonaliseerde instellingen en ondersteuning van software.

Op de vraag hoeveel A4 op een dag geprint kunnen worden variëren de staffels in ranges van 65.000 tot circa 150.000 afdrukken A4 per dag. Indien het volume gedurende de overeenkomst significant toeneemt, dan zijn alle genoemde oplossingen (extra machine,

andere machine met groter volume, softwareaanpassingen) mogelijk, maar ook het opschalen met dezelfde machine door het upgraden naar een licentie met hoger volume.

De levensduur van de hoogvolume printers varieert tussen de 5 en 7 jaar.

De marktpartijen geven aan geen speciale software nodig te hebben, anders dan de standaard PCL of Postscript drivers onder MS Windows. De printers kunnen allen ook overweg met de software Impress Automate van het bedrijf Quadient.

De implementatie

Implementatie van de 4 hoogvolume printers neemt circa 3 werkdagen in beslag. Levertijden variëren van minimaal 4 tot maximaal 8 weken.

Voor de implementatie verzorgt de opdrachtnemer de volgende zaken: Begeleiden van het bestelproces, site-survey vooraf met advies m.b.t. inrichten van de repro, voorbereiden en aflevering, opbouw printers, integratie systemen, training van de operators.

Aan opdrachtgever wordt gevraagd te zorgen voor: aanstellen projectmanager, beschikbaarheid medewerkers voor IT en training, bereikbaarheid van de contactpersoon, toegang tot locatie en benodigde opstelruimte, juiste technische voorzieningen (elektriciteit en netwerkaansluitingen).

Alle werkzaamheden worden door de marktpartijen in eigen beheer uitgevoerd.

MVI en duurzaamheid

De inschrijvers op de marktconsultatie zien met name mogelijkheden m.b.t. duurzaamheid. Zoals duurzaamheid van het product, duurzaamheid binnen de dienstverlening (service en vervoer) en duurzaamheid in de hele keten (o.a. productie). Dit kan o.a. door gebruik te maken van de CO2-prestatieladder. Een van de inschrijvers zie mogelijkheden in Social return en over circulair inkopen zijn de meningen verdeeld. Voor internationale sociale voorwaarden, biobased inkopen, innovatiegericht inkopen en MKB-vriendelijk inkopen ziet de meerderheid geen toepassingsmogelijkheden.

De aanbesteding

Alle marktpartijen geven aan om de opdracht niet onder te verdelen in meerdere percelen.

Als mogelijke kwalitatieve gunningscriteria worden genoemd:

- Service & Accountmanagement (betrouwbaarheid, ontzorging, software en hardware up to date, innovaties);
- Implementatieplan (doorlooptijden en mijlpalen, capaciteit, risico's, verantwoordelijkheden, training);
- Duurzaamheid en Social Return (impact op milieu, energieverbruik, inzet mensen met afstand arbeidsmarkt);
- Dienstverlening en partnership.

Hoe kan de prijs het best worden uitgevraagd:

1. Vast huurbedrag per maand voor hardware en software;
2. Afdrukprijs per zwart-wit afdruk, eventueel gescheiden voor A4 en A3;
3. Eventueel eenmalige kosten voor implementatie.

Voor de weging van de kwaliteit en prijs wordt de volgende weging voorgesteld: een beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) van 30%-40% prijs en 60%-70% kwaliteit.

Alle partijen geven aan deel te willen nemen aan de aanbesteding. Ook geven de inschrijvers aan om de locatie te kunnen bezoeken om zo een betere inschrijving te kunnen doen.

De overeenkomst

Als looptijd voor de overeenkomst wordt een vaste termijn van 5 tot 6 jaar met een optie tot verlengen van 1 tot 2 jaar door de inschrijvers voorgesteld. De maximale contractduur inclusief verlengingen is 7 jaar. Inschrijvers zijn bekend met de Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV, ARVODI en ARBIT). Wel vragen zij speciale aandacht voor de aansprakelijkheid en de opzegcondities.

Als KPI's wordt merendeels een beschikbaarheidspercentagen van 95%, een responsetijd van 4 uur en oplostijd van 8 uur gehanteerd.

Als informatiebeveiliging worden genoemd:

- FIPS 140-2 en Common Criteria;
- Data overwrite security, data encryptie;
- Login beveiliging;
- Wissen van de harddisk of achterlaten van de harddisk bij retourname van de apparatuur.

Marktpartijen bevestigen dat een CBS-indexatie gebruikelijk is voor de afdrukprijzen. Huur- of leaseprijzen worden niet geïndexeerd.

Voor de verwerking van persoonsgegevens hebben inschrijvers expertise in huis. Indien noodzakelijk stellen zij voor om een verwerkersovereenkomst te sluiten.

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.	<p>Indien het volume gedurende de looptijd significant toeneemt en de hoogvolume printers dat niet aankunnen, hoe lost u dat op?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Extra machine(s) ernaast zetten b) Andere machines leveren die groter volume aankunnen c) Software aanpassen d) Anders, 	
10.	<p>Wat is de normale levensduur (lifecycle) van uw printers.</p>	
11.	<p>Hebben uw printers speciale software of drivers nodig, anders dan de standaard PCL of Postscript drivers onder MS Windows.</p>	
12.	<p>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?</p>	
13.	<p>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.</p>	
14.	<p>Indien u meerdere percelen adviseert, welke percelen zijn dit?</p>	
15.	<p>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?</p>	
16.	<p>Indien u met derden inschrijft, welk deel van de opdracht overweegt u dan aan die derden uit te besteden?</p>	
17.	<p>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</p> <p>Is het volgens u gebruikelijk in uw markt om deze onderdelen te verwerken in de opdracht?</p> <p>Zo ja, welke mogelijkheden zie u hiervoor in deze opdracht? Zo nee, waarom leent deze opdracht zich niet voor deze onderwerpen?</p>	
18.	<p>Heeft u nog andere ideeën en suggesties die u met ons wilt delen?</p>	
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 niveaus 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?	