

Marktconsultatieleidraad

Repro en Printers

Datum: 31 maart 2026

Inhoud

1.	De marktconsultatie	4
1.1	De Connectie en haar gemeenten	4
1.2	Aanleiding en doel van de marktconsultatie	4
1.3	Inhoudelijke informatie	7
1.4	Gewenste situatie	7
2.	Procedure	9
2.1	Opbouw marktconsultatie	9
2.2	Verslaglegging	9
2.3	Planning	9
3.	Voorwaarden	10
4.	Vragenlijst	12



Inleiding

Hartelijk dank voor uw interesse in de marktconsultatie met betrekking tot Repro en Printers. We waarderen uw betrokkenheid en kijken uit naar uw waardevolle input.

Met deze marktconsultatie wil gemeente Arnhem een beeld vormen van hoe de markt voor Repro en Printers eruitziet en welke aanbestedingsprocedure het beste bij deze opdracht past. Uw inzichten helpen gemeente Arnhem om de opdracht zo goed mogelijk te beschrijven en een passende inkoopstrategie en aanbestedingsprocedure te kiezen.

Door middel van deze marktconsultatie wordt u uitgenodigd om een aantal vragen te beantwoorden. Het doel van deze marktconsultatie is niet om partijen te selecteren of contracteren; u hoeft dan ook geen aanmelding of inschrijving in te dienen.

In dit document vindt u een beschrijving van de consultatieprocedure, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname en de eisen en verwachtingen die De Connectie stelt aan de mogelijke toekomstige dienstverlening/leveringen.

De marktconsultatie wordt begeleid door een adviseur van het team Inkoop en Aanbesteding van Gemeente Arnhem.



1. De marktconsultatie

1.1 De Connectie en haar gemeenten

De Connectie

De Connectie is een cluster binnen de gemeente Arnhem en voert bedrijfsvoeringsdiensten uit voor de drie gemeenten Arnhem Renkum en Rheden en enkele aangesloten derden.

De Connectie biedt bedrijfsvoeringsdiensten aan waarbij efficiëntie een kernwaarde is. De volgende afdelingen zijn onderdeel van De Connectie: Facilitaire Zaken en Frontoffice, Administratie en Beheer en Inkoop & Aanbesteding, Basisregistraties, Belastingen, DIV, ICT en Management Support.

Onderstaand worden de gemeente nader uitgelegd.

Arnhem

Arnhem is de hoofdstad van de provincie Gelderland. De gemeente Arnhem telt ruim 165.000 inwoners.

Renkum

De gemeente Renkum ligt op de grens van het heuvelachtige gebied van de Zuid-Veluwe en het Gelders Rivierengebied. In de gemeente Renkum wonen ongeveer 32.000 mensen, verdeeld over de dorpen Oosterbeek, Renkum, Heelsum, Wolfheze, Doorwerth en Heveadorp.

Rheden

Rheden is een gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente telt ruim 43.000 inwoners, verdeeld over de dorpen De Steeg, Dieren, Ellecom, Laag-Soeren, Rheden, Spankeren en Velp.

De gemeente is genoemd naar de plaats Rheden, één van haar kernen, en ligt ten oosten van Arnhem. Omdat de twee grootste plaatsen, Velp en Dieren, aan de west- respectievelijk de oostrand van de gemeente liggen, is het gemeentehuis in het centraal gelegen dorp De Steeg gevestigd.

1.2 Aanleiding en doel van de marktconsultatie

Algemene informatie Repro

Repro en Post maakt deel uit van de afdeling Facilitaire Zaken en DIV. Het streven is om zo min mogelijk buiten de deur te laten printen/drukken.

De afdeling Informatie & Communicatie Technologie (ICT) van cluster De Connectie ontwikkelt en verzorgt diensten ten behoeve van haar klanten (gemeente Renkum en gemeente Rheden) en de



gemeente Arnhem zelf. ICT Telefonie en Applicatiebeheer Flux is verantwoordelijk voor het beheren van (grootvolume)printers en scanners.

Naast het scannen van documenten en printen van grote volumes worden de grootvolume printers gebruikt voor:

- Printen van boekjes;
- Perforeren;
- Bedrukken van enveloppen;
- Multivouw;
- Printen van etiketten;
- Nietten.

Doelstellingen en toekomst van Facilitaire zaken Repro en Post

Repro en Post (hierna Repro) wil de nadruk leggen op kwaliteit, denk hierbij aan snelheid, kwaliteit van de print en afwerking. Opdrachten worden zoveel mogelijk in eigen beheer verwerkt.

Repro en Post beschikt over twee kleurenprinters, die ook zwart wit kunnen printen en één zwart wit printer. Printopdrachten worden door de medewerkers van de gemeenten besteld via TOPdesk.

Het printvolume is al jaren redelijk stabiel voor zowel kleur als zwart wit. De verwachting is wel dat de aantallen de komende jaren terug zullen lopen gezien de verdere digitalisering.

De Repro afdeling beschikt over drie Groot Volume Printers van Konica Minolta

- 1x AccurioPress 6136
- 2x Accuriopress C6100.

De printvolumes over één jaar zijn:

November 2024 t/m oktober 2025	Kleur	Zwart Wit
Q1	343.515	167.239
Q2	469.826	133.237
Q3	344.335	163.593
Q4	388.619	181.329
Totaal	1.546.295	645.398



Algemene informatie Printers

De Connectie verzorgt als cluster van de gemeente Arnhem onder andere de werkplekken van ongeveer 3200 medewerkers van de gemeentes Arnhem, Rheden en Renkum. Geografisch gezien zitten deze medewerkers verdeeld over vier grote locaties (stadhuis Rheden, stadhuis Renkum, stadhuis Arnhem, stadskantoor Arnhem). Daarnaast hebben we 20 tot 30 kleine locaties met vaak een gering aantal medewerkers. Op elke locatie moet op een beveiligde manier (follow-me systeem) geprint kunnen worden. De MFP's en (balie)printers staan dus verdeeld over meerdere locaties die in grootte sterk verschillen. De (balie)printers staan op locaties waar burgers binnen komen, om diensten van de betreffende gemeente af te nemen.

MFP's en printers die thans beheerd worden door het cluster De Connectie, zijn eigendom van de huidige leverancier. Deze apparatuur wordt centraal geleased en wordt door de afdeling ICT doorbelast aan de gebruiker. Met de implementatie van deze raamovereenkomst zal ook het beheer van de MFP's voor de gemeenten Renkum en Rheden door het cluster De Connectie van gemeente Arnhem (hierna te noemen De Connectie) uitgevoerd worden.

Op dit moment bestaat het printerpark uit 106 kleur-MFP's en 38 zwart-witbalieprinters.

De printvolumes van het laatste kwartaal zijn als volgt:

	december 2025	januari 2026	februari 2026
Kleur			
Connectie	15.219	9.060	13.970
Arnhem	43.151	49.068	56.878
Rheden	15.765	19.049	16.792
Renkum	16.552	18.846	12.865
RBL	855	1.031	543

Zwartwit	december 2025	januari 2026	februari 2026
Connectie	9.131	7.435	7.641
Arnhem	44.400	55.793	59.141
Rheden	25.442	26.156	26.706
Renkum	16.587	17.839	17.083
RBL	1.920	1.899	1.805



1.3 Inhoudelijke informatie

De Connectie verwacht na afloop van de marktconsultatie een aanbestedingsprocedure te starten, waarbij de uitkomst naar verwachting een raamovereenkomst zal zijn met één partij. Deze partij dient op flexibele wijze ondersteuning te bieden bij uiteenlopende bekabelingsbehoeften in gemeentelijke gebouwen en opvanglocaties. De dienstverlening dient van hoge kwaliteit te zijn, met directe communicatielijnen en korte oplostijden. De Connectie behoudt zich het recht voor om ook voor een andere mogelijkheid te kiezen en verplicht zich derhalve niet tot het doorlopen van een aanbesteding na afloop van deze marktconsultatie.

1.4 Gewenste situatie

De Connectie heeft ter voorbereiding van de marktconsultatie de volgende kenmerken voor de gewenste situatie opgesteld:

Repro

De scope betreft:

- de levering in huur van grootvolumeprinters;
- het onderhoud hiervan;
- de gevraagde printmanagementsoftware;
- het leveren van supplies: Nietjes + nietkoppen, drums, toner en cartridges, exclusief papier, overig hecht- of bindmaterialen.

Printers

- Binnen en buiten VDI secure (follow-me systeem) kunnen printen
- Met huidige toegangspassen en tags kunnen koppelen aan de printomgeving
- Diverse rapportages kunnen genereren over verbruik per machine en gebruiker, beschikbaarheid van machines, responsetijden en oplostijden bij verstoringen
- Korte hersteltijden bij verstoringen. In de huidige situatie zijn er op vaste tijden een vaste on site engineer aanwezig om de overeengekomen SLA te kunnen nakomen.

De gevraagde dienstverlening zal bestaan uit huur/aanschaf printers, het onderhoud van de printers, de benodigdheden zoals toners (geen papier) en de benodigde software.

- De huidige scope van 106 MFP's en 38 balieprinters blijft het huidige uitgangspunt voor de scope.



- Flexibiliteit in op- en afschalen moet mogelijk zijn. In de toekomst kunnen Renkum en Rheden geen onderdeel meer zijn van het contract. Dan zal afschaling nodig zijn. Ook kunnen de kleinere locaties afnemen of toenemen.
- Oplostijden van storingen zijn nu vastgesteld op 8 uur Mean Time To Repair.
- Het aantal afdrukken zal gelijk blijven of afnemen in de toekomst. Ook hier is flexibiliteit nodig.
- Balieprinters printen officiële documenten, ook op dikker papier, die minstens 10 jaar goed leesbaar moeten blijven. Printjes zullen moeten voldoen aan de archiefwet en de ISO11798 normering.



2. Procedure

2.1 Opbouw marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit twee rondes. De eerste ronde is een open, schriftelijke ronde. Bij deze marktconsultatieleidraad vindt u een invulformulier met vragen als bijlage. De Connectie nodigt u graag uit om deze vragenlijst in te vullen en om deze als bijlage via een bericht in TenderNed aan De Connectie toe te sturen.

Na deze schriftelijke ronde wil De Connectie graag met u in gesprek gaan voor een verdere verdieping. Voor deze mondelinge ronde nodigt De Connectie de partijen uit. We vragen in deze gesprekken vooral om nadere toelichting op de door u gegeven antwoorden.

2.2 Verslaglegging

De informatie die uit de marktconsultatie is opgehaald kan verwerkt worden in de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten.

2.3 Planning

De Connectie hanteert voor deze marktconsultatie onderstaande planning. We kunnen deze termijnen aanpassen lopende de marktconsultatie. Indien de termijnen in deze planning afwijken van die in TenderNed, dan zijn de termijnen op TenderNed leidend.

Datum	Beschrijving/activiteit
dinsdag 31 maart 2026	Publicatie van de marktconsultatie
woensdag 8 april 2026	Uiterste termijn voor het stellen van vragen
donderdag 16 april 2026	Nota van inlichtingen
Woensdag 22 april 2026	Uiterste datum ontvangst schriftelijke reacties
donderdag 30 april 2026	Mondelinge gesprekken



3. Voorwaarden

Uw deelname aan deze marktconsultatie is geheel vrijwillig. Indien u besluit deel te nemen, dient u rekening te houden met de volgende voorwaarden:

1. Vrijwillige en Vrijblijvende Deelname

Deelname aan deze marktconsultatie is volledig vrijwillig en zonder enige verplichting. De deelnemers kunnen geen aanspraak maken op een vergoeding voor hun bijdrage.

2. Gebruik van Informatie

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u ermee in dat de door u verstrekte informatie door De Connectie kan worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. U verklaart tevens akkoord te gaan met alle genoemde voorwaarden.

3. Doel van de Marktconsultatie

De marktconsultatie is uitsluitend bedoeld om informatie te verzamelen van potentiële inschrijvers. Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie, namelijk het verstrekte marktconsultatiedocument inclusief bijlagen.

4. Geen Onderdeel van Aanbestedingsprocedure

De marktconsultatie maakt geen deel uit van de formele aanbestedingsprocedure. Deelname aan deze consultatie heeft geen invloed op de kansen en mogelijkheden tijdens een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie schept geen enkele overeenkomst of juridische binding tussen De Connectie en de deelnemende partijen. De Connectie behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie op elk gewenst moment, om welke reden dan ook, te beëindigen.

5. Aanvullende Vragen en Toelichtingen

De Connectie behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van uw ingediende schriftelijke reactie aanvullende vragen te stellen of om verdere toelichting of aanvulling te verzoeken.

6. Vertrouwelijkheid

De Connectie verzoekt u duidelijk aan te geven wanneer u van mening bent dat er sprake is van concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie. Tevens wordt van u verwacht dat u vertrouwelijk omgaat met de door De Connectie verstrekte informatie, die door hen als “vertrouwelijk” is aangeduid.



7. Geen Rechten aan Documenten

Aan de inhoud van de verstrekte documenten in het kader van deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend. De documenten bevatten louter voorlopige gegevens die geen bindende rechten scheppen.



4. Vragenlijst

De onderstaande vragen willen wij graag beantwoord zien. Gebruikt u hiervoor het Invulformulier.

vraag nr.	onderdeel / vraag
	Organisatie
1.	a. Kunt u een korte schets van uw organisatie geven? b. Welke ontwikkelingen verwacht u binnen het vakgebied in de komende vijf jaar? c. Welke referenties voor vergelijkbare opdrachten heeft u?
	Aanbesteding
2.	Welke geschiktheidseisen (certificaten en kerncompetenties/referenties) adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding?
3.	Welke minimum- en uitvoeringseisen adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding?
4.	Welke gunningscriteria en wegingsfactoren adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding?
5.	Welke prijscomponenten zijn van belang en hoe zou de gemeente de prijzen het beste uit kunnen vragen?
6.	Is er een implementatie periode nodig? Zo ja, wat is volgens u het belangrijkste aspect waar u mee te maken krijgt en de hoelang zou de implementatieperiode moeten duren?
7.	Wat is uw visie op een eventuele perceelsindeling?
	Techniek en dienstverlening Repro
8.	Groot volume printers: Hoeveel groot volume printers adviseert u met de aantallen prints zoals hiervoor genoemd?
9.	Hoe ziet u de verdeling tussen kleur en zwart-wit printers?
10.	Welke snelheid adviseert u voor kleur- en zwart wit prints per minuut?
11.	Welke kwaliteitseis adviseert u minimaal voor kleur?
12.	Welke kwaliteitseisen adviseert u minimaal uit te vragen? Bijvoorbeeld: kleuren kalibratie, registratie tolerantie zwart-wit en kleur, gsm voor kleur en zwart?
13.	Momenteel worden repro-orders aangemaakt via TOPdesk. Welke mogelijkheden heeft u ten aanzien van het aansturen van orders, al dan niet via TOPdesk of middels een API koppeling?
	Techniek en dienstverlening Printers



14.	Op welke wijze richt u het follow me systeem in m.b.t. secure kunnen printen en scannen ?
15.	Welke chip protocollen kunnen de readers lezen van de kaarten/tags ?
16.	Op welke wijze richt u redundantie in voor de printomgeving ?
17.	Op welke wijze kunnen de MFP's aangesloten worden op ons netwerk m.b.t. veiligheid (certificaten / 802.1x e.d.)?
18.	Op welke wijze wordt het mogelijk gemaakt dat men zowel binnen als buiten de werkomgeving (VDI) kan printen (follow me) naar MFP's (printers) die op het interne netwerk aangesloten zijn en voldoet dit aan de minimale standaard veiligheidseisen?
19.	Voldoen de MFP's (printers) aan certificering ISO11798 (COT) (archief eisen) zodat documenten aan de archief wet voldoen, en dat ze dus minimaal 5, 10 jaar of langer geen verlies van kwaliteit hebben ?
20.	Op welke wijze richt u een POC omgeving in?
	Contractmanagement
21.	Wat zijn volgens u gebruikelijke SLA afspraken voor printers, zoals responsetijden, oplostijden, beschikbaarheid van de printers, levertijden etc.?
22.	Wat is uw visie op koop versus lease van apparatuur? Welke voor- en nadelen ziet u?
23.	Met het huidige gebruik van de printers, welke soort apparatuur raadt u aan uit te vragen? Welke voor- en nadelen ziet u?
24.	Welke dienstverlening acht u belangrijk om uit te vragen in een aanbesteding?
25.	Welke rapportages zijn er mogelijk? AD heeft sommige gegevens nodig voor doorbelasting aan eindklanten. Welke gegevens zijn eraan te leveren?
	Duurzaamheid en Social Return
26.	Welke kansen/mogelijkheden ziet u op het gebied van duurzaamheid en hoe adviseert u ons duurzaamheid op te nemen in de aanbesteding?
	Overige
27.	Zijn er nog andere zaken waarover u de gemeente wilt adviseren ten aanzien van de voorgenomen aanbesteding?
28.	Bent u bereid om uw antwoorden mondeling toe te lichten op donderdag 30 april 2026? Zo ja, wilt u dan de naam en het emailadres opgeven van uw contactpersoon?

