

TENDER VAN DE WEEK

Tenderanalyse

Stichting ICT Beheer

Managed IT-dienstverlening

Analysedatum: februari 2026

Martin van Leeuwen

Epikouros Consulting Company

SECTIE 1

Opening en context

Je ontvangt dit omdat je reageerde op Tender van de Week. Elke week neem ik een openbare aanbesteding apart die relevant is voor IT-dienstverleners, en deze week is dat de managed IT-dienstverlening voor Stichting ICT Beheer.

Deze analyse is gebaseerd op de gepubliceerde marktconsultatie (TenderNed 409083) en openbare bronnen. Dat maakt de vraagstelling anders dan bij een aanbesteding: er is geen beoordeling, wel een kans om de uitvraag te beïnvloeden.

SECTIE 2

Wie is de opdrachtgever

Stichting ICT Beheer is een samenwerkingsverband van twee bibliotheken: Bibliotheek Zuid-Kennemerland en Cpunt Haarlemmermeer. Samen 380 medewerkers, 17 locaties, non-profit met gemeentesubsidies. De stichting is in 2010 opgericht met één doel: ICT-taken gezamenlijk uitvoeren.

Ze hebben geen eigen technische ICT-capaciteit. Wel tien mensen op helpdesk-, key user- en functioneel beheer-niveau. Voor alles wat technisch is — infrastructuur, platformen, security — zijn ze volledig afhankelijk van externe dienstverlening.

Het huidige contract met ProAct loopt af op 31 december 2026. ProAct is een Europese, beursgenoteerde MSP met meer dan duizend medewerkers. Geen MKB'er.

Ze hebben geen eigen technische ICT-capaciteit. Voor alles wat technisch is zijn ze volledig afhankelijk van externe dienstverlening.

SECTIE 3

Wat willen ze

Ze gebruiken consequent het woord "takeover" en verduidelijken het met een metafoor: de chauffeur wisselen, de auto blijft rijden. Geen herinrichting, geen transformatie, geen grote projecten bij de start. Continuïteit en kostenstabiliteit staan centraal.

De technische omgeving is modern en gestandaardiseerd: Microsoft 365, Entra ID met MFA en Conditional Access, Intune voor device management, FortiNet-stack voor netwerk en security. Cloud-tenzij is het uitgangspunt, met een minimale on-premise footprint.

Ze willen een contract van meer dan vijf jaar, mogelijk zeven, afgestemd op de hardware-lifecycle. De contractduur volgt de hardware, niet andersom. Dat is ongebruikelijk. Normaal bepaalt de opdrachtgever de contractduur en past de leverancier zijn investeringen en pricing daarop aan. Hier is het omgekeerd. Voor de opdrachtgever is dat gunstig: geen gedwongen vervanging om contractredenen. Voor de leverancier betekent het langere commitment, minder flexibiliteit in prijsherziening, meer risico op technologische verschuivingen.

Wat zit er onder de oppervlakte

De nadruk op MKB-toegankelijkheid

Vraag 1 gaat expliciet over drempelverlagende maatregelen en lage inschrijvingslast. Ze schrijven letterlijk dat ze de aanbesteding toegankelijk willen maken voor zowel grotere partijen als MKB-bedrijven. Dat is ongebruikelijk: de meeste opdrachtgevers zeggen dit niet hardop, laat staan dat ze er een aparte vraag aan wijden.

Dit suggereert ontevredenheid met de huidige schaalgrootte van hun leverancier. ProAct is enterprise. Hun nadruk op MKB-toegankelijkheid suggereert dat ze een ander type relatie zoeken dan ze nu hebben.

De hybride transitieperiode

Een à twee legacy-applicaties blijven circa een jaar na contractstart bij ProAct. De nieuwe leverancier beheert de rest, maar moet samenwerken met de oude partij voor die applicaties. Zonder eigen technische capaciteit bij SIB ontstaat een governance-vraagstuk: wie stuurt als de twee leveranciers het oneens zijn over een storing?

De marktconsultatie vraagt hier expliciet naar. Ze willen weten hoe MSP's omgaan met dergelijke situaties. Dat betekent dat ze het risico zien maar niet weten hoe ze het moeten beheersen.

De contractstrategie

Ze willen een lang contract, maar met ingebouwde flexibiliteit. Vragen over verlengingsconstructies, hardware-lifecycle en kwaliteitssturing binnen langere contracten. Ze erkennen dat lange contracten risico's hebben en zoeken mechanismen om die te beheersen: periodieke reviews, verbetercycli, maturity-afspraken.

Dit is het profiel van een opdrachtgever die is gebrand. Niet per se door ProAct, maar door eerdere ervaringen met leveranciers die na contractondertekening achterover leunden.

De drie kamervragen beantwoord

Is deze marktconsultatie een echte zoektocht of een drukmiddel?

Waarschijnlijk een echte zoektocht, met een slag om de arm. De vragen zijn te gedetailleerd en te kwetsbaar voor puur theater. Ze erkennen hun beperkingen, vragen om advies over governance, en willen expliciet weten hoe MKB'ers de drempel ervaren. Dat doe je niet als je alleen een benchmark wilt voor heronderhandeling.

Maar: ze moeten sowieso aanbesteden. De Europese drempel dwingt een procedure af. Het is mogelijk dat ze na de marktconsultatie concluderen dat ProAct toch de beste optie is — niet uit voorkeur, maar uit gebrek aan alternatief.

Wat betekent "takeover zonder transformatie"?

Het betekent dat je andermans ontwerpkeuzes erft. De omgeving is gestandaardiseerd en modern, dus technisch is dat beheersbaar. Maar je erft ook andermans documentatie (of gebrek daaraan), andermans workarounds, andermans relaties met eindgebruikers.

De vragen over kennisbeheer en documentatie zijn veelzeggend. Ze willen weten welk detailniveau documentatie heeft, of die actief wordt bijgehouden, welke typen standaard worden geleverd. Dat zijn geen vragen die je stelt als de huidige documentatie op orde is.

Een takeover zonder transformatie is dus geen rustige klus. Het is forensisch werk: uitzoeken hoe het echt zit, zonder de luxe om het opnieuw in te richten.

Met twee leveranciers in de transitie: wie stuurt?

Niemand, tenzij je het regelt. SIB heeft geen eigen technische capaciteit. De nieuwe leverancier beheert de cloudomgeving, de oude leverancier beheert de legacy-applicaties. Bij een storing die beide raakt — bijvoorbeeld een identity-probleem dat toegang tot een legacy-applicatie blokkeert — is er geen interne partij die kan arbitreren.

De marktconsultatie vraagt naar "operationele regie". Ze willen weten wanneer regie bij de MSP ligt en wanneer bij de opdrachtgever. Het eerlijke antwoord: bij een opdrachtgever zonder technische capaciteit ligt regie per definitie bij de MSP. Maar dan moet die MSP ook het mandaat krijgen om beslissingen te nemen, inclusief beslissingen die de oude leverancier niet leuk vindt. Dit is een onderhandelingspunt, geen technisch probleem.

Voor wie is deze tender interessant

MSP's die M365 en FortiNet-ervaring hebben, takeovers kunnen uitvoeren zonder transformatie-dwang, gewend zijn aan multi-vendor situaties, regionale focus hebben op West-Nederland, en zich kunnen positioneren als tegengif voor corporate dienstverlening.

De winnende propositie is niet technische superioriteit of de laagste prijs. Het is: wij zijn de partner die opneemt als je belt, die je omgeving begrijpt zonder hem te willen verbouwen, en die de transitieperiode met de oude leverancier beheersbaar houdt.

De winnende propositie is niet technische superioriteit. Het is: wij zijn de partner die opneemt als je belt.

Wat deze analyse wel en niet vertelt

Deze analyse vertelt je wat de opdrachtgever wil en waar de spanning zit. Wat hij niet vertelt: of jij daarbij past.

Dat hangt af van je track record, je capaciteit, je positionering, je prijsstelling. En van de vraag of je bereid bent om de volle inschrijvingslast te dragen voor deze opdracht.

Wil je weten of deze tender bij jou past? Dan maken we een Tender DNA: jouw profiel naast deze opdracht, met een concrete inschatting van je kansen en een positioneringsadvies.

Stuur een bericht, dan plannen we een kort gesprek.

Martin van Leeuwen

Epikouros Consulting Company

Nafplio (Argolidas) | Griekenland
(+316) 2413 0803 | (+30) 69408 18236
epikouros.biz | martin@epikouros.biz

Deze analyse is geen juridisch advies en geen vervanging voor eigen due diligence. Bij twijfel over juridische of procedurele stappen: raadpleeg een aanbestedingsadvocaat.

martin@epikouros.biz | epikouros.biz | (+316) 2413 0803

Epikouros Consulting Company