

Marktconsultatie

Ten behoeve van een broker voor softwarelicenties

Aanbestedende dienst: Koninklijke Bibliotheek
Referentienummer: 2026/TN 587236
Datum: 24 april 2026
CPV-code: 48000000-8 Software en informatiesystemen

© 2026 Koninklijke Bibliotheek

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van afdeling inkoop van de Koninklijke Bibliotheek.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 INLEIDING.....	3
1.1 MARKTCONSULTATIE.....	3
1.2 DOEL MARKTCONSULTATIE	3
1.3 OPENBAARHEID MARKTCONSULTATIE.....	3
2 OVER KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK.....	4
2.1 DE KB	4
2.2 HUIDIGE SITUATIE	5
2.3 GEWENSTE SITUATIE.....	6
2.4 PLANNING	8
2.5 PROCEDURE.....	8
2.6 INDIENEN ANTWOORDEN	9
3 VOORWAARDEN EN OVERIGE BEPALINGEN	9
4 MARKTCONSULTATIEVRAGEN.....	10

1 Inleiding

1.1 Marktconsultatie

De Koninklijke Bibliotheek (hierna: de KB) voert deze marktconsultatie uit ter voorbereiding van een Europese aanbesteding voor een broker (reseller) die softwarelicenties kan leveren.

Ter voorbereiding op deze aanbesteding wordt een schriftelijke open marktconsultatie gehouden met de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan met de deelnemers (marktpartijen) van deze marktconsultatie.

1.2 Doel marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel om een mogelijk aanbestedingstraject optimaal af te stemmen op de visie en ambitie van de KB, binnen de mogelijkheden en ontwikkelingen die de markt te bieden heeft.

Met deze marktconsultatie wil de KB inzicht verkrijgen in onder meer de volgende aspecten:

- De mate waarin de markt in staat is de gewenste dienstverlening en procesregie te leveren, inclusief één loket voor aanvraag, levering, licentiebeheer, support en rapportage over meerdere inkoopkanalen heen;
- De wijze waarop marktpartijen invulling geven aan grip op kosten, compliance, lifecycle en managementinformatie, waaronder centraal licentiebeheer, rapportages, integraties en ondersteuning van audit- en verantwoordingsprocessen;
- De mogelijkheden die de markt biedt voor aanvullende dienstverlening, zoals implementatie, onboarding, advies en optimalisatie, voor zover deze direct samenhangen met softwarelicenties, contracten en lifecyclebeheer.

1.3 Openbaarheid marktconsultatie

Deze marktconsultatie is gepubliceerd via TenderNed en maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijblijvend en brengt voor partijen geen verplichtingen met zich mee.

De resultaten van de marktconsultatie worden openbaar gemaakt, met uitzondering van bedrijfsgevoelige informatie. Deze gegevens worden door de KB vertrouwelijk behandeld.

De KB stelt een geanonimiseerd verslag op waarin de bevindingen uit de marktconsultatie op hoofdlijnen zijn samengevat. Dit verslag wordt als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

2 Over Koninklijke Bibliotheek

2.1 De KB

De KB is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

De KB verbindt mensen en woorden en draagt zo bij aan een slimmer, vaardiger en creatiever Nederland, nu en in de toekomst. In het [KB Beleidsplan 2023-2026](#) zijn voor de komende jaren de volgende strategische doelen geformuleerd:

1. **Lezen en digitale geletterdheid:** meer mensen de kans geven om te lezen en mee te doen in de informatiesamenleving.
2. **Onderzoeken en ontdekken:** versterken van de verbinding tussen onderzoek en samenleving.
3. **Duurzame toegang:** zorgen voor de verzameling in onze nationale bibliotheek.

Onderstaand worden enkele voorbeelden van de diensten, programma's en onderdelen van de KB.

Online Bibliotheek

De [online Bibliotheek](#) stelt digitale content voor het netwerk van Openbare Bibliotheken beschikbaar. Via het platform maken we het mogelijk om e-books, luisterboeken en digitale tijdschriften uit te lenen. Dit kan zowel via de website als via de online Bibliotheek-app. Met een collectie van bijna 40.000 e-books en 10.000 luisterboeken, en 524.000 leden wordt de online Bibliotheek intensief gebruikt.

Delpher

[Delpher](#) is de onlinebron voor gedigitaliseerde kranten, boeken en tijdschriften. In 2022 werd deze nog aangevuld met bijna 28.000 boeken en 21.000 tijdschriften, afkomstig uit de collecties van 13 partnerinstellingen. Met een jaarlijks bezoek van bijna 3,3 miljoen door 1,3 miljoen mensen die gemiddeld 13 minuten op Delpher verblijven is het 1 van onze grootste onlinediensten.

Dataservices

[Dataservices](#) (digitale collecties en metadata van de KB voor wetenschappelijk onderzoek)

Behalve in slimme diensten investeren we ook in toegang tot ruwe data. De interesse in deze datasets groeit vanuit meerdere wetenschappelijke disciplines. Om het gebruik van onze datasets verder te stimuleren en te vergemakkelijken, gaat de KB de komende jaren haar aanbod op het gebied van dataservices verbeteren.

Publieksprogrammering

Naast een bron van en voor onderzoek, willen we dat onze collecties onderdeel zijn van de maatschappelijke dialoog. Onze publieksprogrammering zetten we in om dit te bereiken, zo wordt kennis over de collecties gedeeld via publicaties, lezingen en optredens in de media. Ook worden collectiestukken in bruikleen gegeven aan instellingen binnen en buiten Nederland. De KB moedigt makers, schrijvers en denkers aan om aan de slag te gaan met de collectie en hun perspectief erop te delen.

2.2 Huidige situatie

De KB beschikt momenteel over meerdere overeenkomsten voor het afnemen van softwarelicenties. De KB is aangesloten bij SURF en heeft daarnaast een overeenkomst met SLTN. Softwarelicenties die niet via SURF of SLTN kunnen worden ingekocht, worden momenteel afgenomen via SoftwareOne (broker).

De overeenkomst met SoftwareOne eindigt in december 2026. Met het oog op de continuïteit van de dienstverlening en een tijdige voorbereiding van een opvolgende overeenkomst, bereidt de KB een nieuwe aanbesteding voor. De onderhavige marktconsultatie dient als eerste verkenning van de markt ten behoeve van de voorbereiding van deze aanbesteding. Daarbij wenst de KB een broker te contracteren die de gewenste dienstverlening, zoals beschreven in paragraaf 2.3, kan leveren.

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de huidige contractpartijen en de reikwijdte waarbinnen softwarelicenties worden afgenomen.

- **SURF:** onder meer voor de Microsoft 365-suite, Oracle, SMS/ITMS, mobiele telefonie en serverlicenties;
- **SLTN:** ten behoeve van de KB-infrastructuur, met name voor onderhoud en support en voor een aantal licenties, waaronder Cisco, Infoblox, Veeam en XIQ;
- **SoftwareOne:** voor alle overige software en licenties. Dit contract loopt af en zal opnieuw worden aanbesteed. In paragraaf 2.3 (*Gewenste situatie*) wordt de beoogde rol van de softwarebroker nader toegelicht.

2.3 Gewenste situatie

De KB wil één geïntegreerd proces voor softwareaanvragen, levering, licentiebeheer en rapportage, zodat gebruikers, budgethouders en IT niet per leverancier of kanaal hoeven te werken. De broker is hiervoor verantwoordelijk. Bestaande strategische inkoopkanalen blijven bestaan: SURF voor de producten die je daar afneemt en SLTN voor onder andere on-prem datacentercontracten; de broker levert licenties die SURF en SLTN niet kunnen leveren en is regisserend, niet vervangend. Het doel is grip op kosten, compliance en doorlooptijd, met minimale “administratieve frictie” voor KB.

Scope gewenste situatie

De broker levert één loket (portaal en/of servicecatalogus) waarin alle softwareproducten zichtbaar zijn: SURF producten, SLTN-producten en overige software die niet via SURF/SLTN worden afgenomen. De broker verzorgt end-to-end regie op: aanvraag→ autorisatie→ bestelling via het juiste kanaal→ leveringsbevestiging→ registratie in licentieregister→ renewal/stop→rapportage. De broker levert daarnaast ondersteunende diensten zoals contract- en licentieadministratie, lifecycle signalering en coördinatie van 1e lijn vragen richting de juiste partij (SURF, SLTN of vendor (fabrikant/ ontwikkelaar)).

Implementatie, onboarding software en advies/optimalisatie

De KB wil dat de broker, aanvullend op het brokerproces, ook implementatietrajecten en onboarding bij nieuwe software kan leveren of regisseren, zodat de stap van “aanschaf” naar “werkend in gebruik” beheerst en aantoonbaar plaatsvindt. Deze implementatie- en adviesdiensten sluiten aan op de bestaande inkoopkanalen (SURF/SLTN) en worden afgenomen via vooraf gedefinieerde afroepvormen met concrete deliverables, zodat de scope voldoende bepaald is en niet onbedoeld buiten de raamovereenkomst valt.

De broker levert hierbij minimaal: intake en afstemming over de omgeving waarin de oplossing moet opereren (incl. afhankelijkheden/koppelingen), basisconfiguratie/inrichting, test/pilotondersteuning, oplevering met acceptatiecriteria, overdracht naar beheer (documentatie/runbook) en een afgesproken nazorg-/hypercareperiode.

De broker levert via derden (tussenpersonen of tussenpartijen die de inkoop of implementatie regelen, maar niet de eindgebruiker of de principaal) daarnaast advies- en optimalisatiediensten die direct gekoppeld zijn aan softwareportfolio, licentie- en contractpositie en lifecycle, inclusief het opleveren van concrete adviesproducten (bijv. impactanalyse, beslisdocument, roadmap) op basis van spend- en lifecycle-inzichten.

Procesinrichting: “één intake, meerdere fulfilmentkanalen”

Alle aanvragen komen binnen via één standaard intake (portaal/formulier/catalogus) met uniforme

datavelden: aanvrager, kostendrager, business justification, gewenste startdatum, looptijd, en autorisatiematrix. Na goedkeuring routeert de broker de aanvraag automatisch naar het juiste fulfilmentkanaal: SURF voor de betreffende SURF-producten, SLTN voor on-prem datacenter software, of (indien van toepassing) andere resellers/vendors. De broker bewaakt doorlooptijden, bevestigt levering aan de aanvrager en legt elke stap vast voor audit en interne controle.

Centraal licentieregister (SAM-light als minimum)

De broker beheert één centraal licentieregister dat minimaal bevat: product/vendor, contractnummer, kanaal (SURF/SLTN/overig), metriek (named user/device/core), aantallen, ingangsdatum/einddatum, opzegtermijn, kostenplaats, en owner. Het register ondersteunt lifecycle-signalering: expiraties, renewals, true-up momenten, prijsindexaties en contractuele opzegdeadlines. De broker levert exportmogelijkheden en/of koppelingen zodat dit register bruikbaar is voor finance, ITSM/CMDB en interne audit.

Rapportage en sturing (managementinformatie)

De broker levert periodiek (bijv. maandelijks) kanaaloverstijgende rapportages: spend per vendor/productgroep, spend per organisatieonderdeel, forecast komende 3/6/12 maanden, en overzicht van renewals/risico's. Daarnaast levert de broker operationele rapportages: aantallen aanvragen, gemiddelde doorlooptijd, aantal spoedorders, first-time-right leveringen, en openstaande issues per kanaal. Rapportages zijn reproduceerbaar (zelfde definities) en herleidbaar naar brontransacties bij SURF/SLTN waar relevant.

Servicedesk en escalaties (single point of contact)

De broker fungeert als single point of contact voor vragen over aanvraagstatus, facturatievragen en algemene licentievragen. Bij inhoudelijke issues die bij SURF of SLTN horen, verzorgt de broker de triage en zet door naar de juiste servicedesk, inclusief terugkoppeling richting aanvrager en bewaking van oplostijd. We willen dit contractueel maken met heldere RACI: broker = regie/communicatie, SURF/SLTN = kanaal-specifieke fulfilment en 2e/3e lijn waar van toepassing.

Facturatie- en financiële inrichting

De gewenste situatie bevat één consistente factuur- en orderreferentie-structuur (bijv. verplicht PO-nummer, kostenplaatscodering, projectcode) zodat finance kan matchen en budgethouders kunnen sturen. De broker ondersteunt bundeling (1 verzamelfactuur) óf gescheiden facturen per kanaal, maar altijd met eenduidige specificaties en een datalevering (CSV/Excel) voor verwerking. Afspraken over fee/marge zijn transparant en onderscheiden "doorbelasting" van licentiekosten versus dienstverlening (regie, rapportage, support, en waar afgenomen: implementatie/advies).

Integraties en gegevensuitwisseling

De broker kan minimaal data uitwisselen met: finance (PO/factuurregels), IAM (gebruikers/rollen), ITSM/CMDB (config-items/contracten), en een documentrepository (contracten/voorwaarden). Waar koppelingen niet mogelijk zijn, levert de broker periodieke exports met vaste datadefinities en datakwaliteitseisen (volledigheid, juistheid, actualiteit). Alle integraties voldoen aan afgesproken beveiligings- en loggingeisen, zodat je kunt auditen wie wat heeft aangevraagd/gewijzigd.

Buiten scope

De broker is geen partij voor grote implementatieprojecten of maatwerktrajecten (bijv. complexe migraties, applicatieontwikkeling, uitgebreide change- en adoptieprogramma's); dit blijft bij bestaande implementatiepartners of aparte aanbestedingen. De broker vervangt SURF en SLTN niet als contractpartij voor de onderdelen die daar bewust zijn belegd; hij faciliteert en administreert deze stromen binnen één governance- en rapportagekader. De broker neemt geen eigenaarschap over het technische platformbeheer (on-prem beheer/operations); hij borgt wel dat licentie- en contractinformatie compleet is en aansluit op de CMDB/ITSM waar nodig.

2.4 Planning

Activiteit	Planning
Publicatie Markconsultatie	24 april 2026
Uiterlijk moment voor het stellen van verduidelijkingsvragen betreffende de marktconsultatie	8 mei 2026 tot uiterlijk 12:00 uur
Uiterlijk moment voor het beantwoorden van gestelde vragen door de KB	22 mei 2026
Uiterlijk moment indienen beantwoording marktconsultatie via de berichtenmodule van TenderNed	12 juni 2026 tot uiterlijk 12:00 uur

De KB heeft de mogelijkheid wijzigingen aan te brengen in de planning. Eventuele wijzigingen worden door of namens de KB via TenderNed gecommuniceerd.

2.5 Procedure

De procedure is als volgt:

1. Na de publicatie op TenderNed kunnen geïnteresseerde ondernemers dit document en de vragenlijst (Word-bestand) downloaden vanaf TenderNed.

2. Marktpartijen die het marktconsultatiedocument hebben gedownload, kunnen tot de in de planning genoemde datum schriftelijk vragen stellen over het marktconsultatiedocument en de procedure via de berichtenmodule op TenderNed.
3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden op de in de planning opgenomen datum gepubliceerd op TenderNed.
4. Uw reactie op de in het marktconsultatiedocument opgenomen vragen dient u in te dienen voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip voor indiening via de berichtenmodule op TenderNed.
5. De KB kan naar aanleiding van de beantwoording marktpartij(en) de marktpartij(en) uitnodigen voor een verdiepend gesprek. Deze gesprekken zullen 1-op-1 zijn (bilateraal).
6. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit verslag wordt als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

2.6 Indienen antwoorden

Geïnteresseerde worden gevraagd de ingevulde marktconsultatie via de berichtenmodule in TenderNed, in Word-format, in te dienen.

3 Voorwaarden en overige bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van belang:

- De KB bevindt zich in de oriënterende fase. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de KB (waar relevant) in de voorbereiding van een aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.
- Indien informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dan dient dit duidelijk te worden aangegeven door de betreffende marktpartij. De Koninklijke Bibliotheek zal bedrijfsvertrouwelijke informatie niet verstrekken bij de aanbesteding.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie zijn voor rekening van de marktpartij(en).

Afsluitend willen wij u alvast hartelijk danken voor uw input, perspectieven en inzet. Uw bijdrage draagt bij aan het verrijken van onze inzichten en daarmee aan het vormgeven van de meervoudig onderhandse aanbesteding.

4 Marktconsultatievragen

Als separaat document toegevoegd.