

274993-2026 - Състезателна процедура

Нидерландия – Услуги по доставка на софтуерни продукти – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: SURF B.V.

Електронна поща: Arwen.Messelaar@surf.nl

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servicemanagementsoftware (SMS)

Описание: De Opdracht behelst de inkoop van servicemanagementsoftware (ticketing-systeem) namens ongeveer 40 hieraan deelnemende organisaties. De inkoop bestaat uit twee met elkaar samenhangende Inkoopprocedures die ieder onder een eigen referentie gelijktijdig zijn gepubliceerd. De onderhavige aanbesteding betreft de aanbesteding van de Raamovereenkomsten (Inkoopprocedure 1). Op hoofdlijnen bestaat de voorgenomen Opdracht uit de levering van een servicemanagement-softwareoplossing (het Systeem), de implementatie van het Systeem bij de deelnemende organisaties en gerelateerde dienstverlening. Een servicemanagement-softwareoplossing betreft een softwareoplossing waarmee dienstverlenende processen worden gestroomlijnd en ondersteund, in de regel ook wel aangeduid als een “ticketingsysteem”. Het Systeem ondersteunt het registreren en het afhandelen van Tickets en het rapporteren daarover. Hoewel de opdracht op hoofdlijnen vergelijkbaar is, bestaat er onder de deelnemende organisaties een onderscheid in behoefte. Een deel van de deelnemende organisaties heeft behoefte aan een Systeem dat (nu of in de toekomst) kan worden uitgebreid om meer processen te (kunnen) ondersteunen dan alleen IT-servicemanagement, bijvoorbeeld processen in het kader van facilitymanagement en HR, terwijl andere instellingen deze behoefte niet hebben en behoefte hebben aan een Systeem dat primair het IT-servicemanagement ondersteunt. Met de voorgenomen inkoopprocedures wil SURF in de behoefte van beide “groepen” deelnemende organisaties voorzien. De opdracht is daarom opgedeeld in twee Inkoopprocedures die onderling samenhang vertonen. Er is daarbij onderscheid gemaakt tussen een Systeem dat meerdere processen kan ondersteunen, met ten minste ondersteuning voor ITSM-processen en FMIS-processen (een “Enterprise servicemanagement-oplossing (ESM)” en een oplossing die alleen ITSM-processen ondersteunt (een ITSM-oplossing). Aanbieders mogen kiezen of ze slechts aan één Inkoopprocedure of aan beide deelnemen. Met betrekking tot de ESM-oplossing geldt dat er minimaal ondersteuning moet worden geboden aan IT-servicemanagementprocessen (ITSM) en facility managementprocessen (FMIS). De ondersteuning van ITSM-processen betreft de minimale afname van een deelnemende organisatie. Wel is de Inschrijver verplicht om ook de ondersteuning van FMIS-processen in overeenstemming met de eisen en wensen in dit kader aan te bieden, maar de daadwerkelijke ondersteuning daarvan is door een

deelnemende instelling optioneel af te nemen. Ook kunnen optioneel de ondersteuning van andere processen, zoals bijvoorbeeld processen in het kader van gebouwenbeheer, HR, financiën, risicomanagement, juridische zaken en studentenzaken, onderdeel uitmaken van deze Opdracht, met dien verstande dat het wel moet blijven gaan om servicemanagementsoftware. Dit betekent bijvoorbeeld dat een deelnemende organisatie wel servicemanagementsoftware ter ondersteuning van bijvoorbeeld HR-processen kan afnemen, maar dat dit niet hetzelfde is als het inrichten van een volledige HR-suite. De ESM-inkoopprocedure leidt tot een aantal Raamovereenkomsten met de winnende Inschrijvers, waarna deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een Minicompetitie zullen organiseren, waarbij de exacte processen die de betreffende deelnemende organisatie wenst af te nemen nader zal specificeren. Gunning van de Raamovereenkomsten zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Met betrekking tot de ITSM-oplossing geldt dat deze alleen IT-servicemanagementprocessen (ITSM) zal ondersteunen en dat deze opdrachten geen ondersteuning van FMIS-processen of andere processen omvat. Voor deze inkoopbehoefte richt SURF een Dynamisch Aankoopstelsel in, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Идентификатор на процедурата: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Вътрешен идентификатор: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 72268000 Услуги по доставка на софтуерни продукти

Допълнителна класификация (cpv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи, 48219300 Софтуерни пакети за администриране, 48400000 Софтуерни пакети за търговски и персонални трансакции, 48420000 Софтуерни пакети за управление на съоръжения и комплекти от софтуерни пакети, 48421000 Софтуерни пакети за управление на съоръжения, 48422000 Комплекти от софтуерни пакети, 48445000 Софтуерни пакети за управление на връзките с клиентите, 48517000 Софтуерни пакети за информационни технологии (ИТ), 48900000 Други софтуерни пакети и операционни системи, 48920000 Софтуерни пакети за автоматизация в офиса, 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка, 72227000 Консултантски услуги, свързани с интегриране на софтуер, 72260000 Услуги, свързани със софтуерни продукти, 72261000 Услуги по оказване на помощ, свързана със софтуерните продукти, 72263000 Услуги по инсталиране на софтуерни продукти, 72265000 Услуги по конфигурация на софтуерни продукти, 72266000 Консултантски услуги, свързани със софтуерни продукти, 72267100 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Zie documentatie

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.5. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Максимален брой обособени позиции, за които един оферент може да подаде оферти: 2

Условия на договора:

Максимален брой обособени позиции, за които могат да бъдат възложени поръчки на един оферент: 2

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки, Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

Описание: Vanwege de samenhang van beide Inkoopprocedures wordt in de inkoopomgevingen gebruik gemaakt van de term "Percelen". Hier wordt echter feitelijk "Inkoopprocedures" mee bedoeld.

Вътрешен идентификатор: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 72268000 Услуги по доставка на софтуерни продукти

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Zie documentatie

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 4 Години

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки, Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00)

западноевропейско време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 6 Месеци

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение с подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 5

Информация за динамичната система за покупки:

Динамична система за покупки, която може да бъде използвана и от купувачи, непосочени в това обявление

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Медиаторска организация: Rechtbank Den Haag

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Rechtbank Den Haag

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Zie beschrijvend document

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване): Rechtbank Den Haag

5.1. Обособена позиция: LOT-0002

Заглавие: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

Описание: Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2 betreft Inkoopprocedure 2.

Вътрешен идентификатор: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 72268000 Услуги по доставка на софтуерни продукти

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Zie documentatie

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 4 Години

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки, Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00)

западноевропейско време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 6 Месеци

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Динамична система за покупки, която може да бъде използвана и от купувачи, непосочени в това обявление

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Медиаторска организация: Rechtbank Den Haag

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Rechtbank Den Haag

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)
: Rechtbank Den Haag

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: SURF B.V.

Регистрационен номер: 50277375

Пощенски адрес: Moreelsepark 48

Град: Utrecht

Пощенски код: 3511EP

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Utrecht (NL350)

Държава: Нидерландия

Звено за контакт: Arwen Messelaar

Електронна поща: Arwen.Messelaar@surf.nl

Телефон: +31 682680051

Интернет адрес: <https://www.surf.nl>

Профил на купувача: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Роли на тази организация:

Купувач

Централен орган за покупки, възлагащ обществени поръчки или сключващ рамкови споразумения за строителство, доставки или услуги, предназначени за други купувачи

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Rechtbank Den Haag

Регистрационен номер: 82946175

Пощенски адрес: Prins Clauslaan 60

Град: Den Haag

Пощенски код: 2595 AJ

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Държава: Нидерландия

Електронна поща: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Телефон: (+31) 883622200

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Медиаторска организация

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) западноевропейско време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: нидерландски

Номер на публикуване на обявлението: 274993-2026

Номер на броя на ОВ S: 78/2026

Дата на публикуване: 22/04/2026