

274993-2026 - Zadávání

Nizozemsko – Dodávka programového vybavení – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: SURF B.V.

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Servicemanagementsoftware (SMS)

Popis: 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 Aankoopsysteem in, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Identifikátor řízení: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Interní identifikátor: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 72268000 Dodávka programového vybavení

Další klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy, 48219300 Balík programů pro administrativu, 48400000 Balík programů pro obchodní transakce a soukromé podnikání, 48420000 Balík programů pro správu zařízení a sada balíků programů, 48421000 Balík programů pro správu zařízení, 48422000 Sady balíků programů, 48445000 Balík programů pro řízení vztahů se zákazníky, 48517000 Balík programů pro IT, 48900000 Různé balíky programů a počítačové systémy, 48920000 Kancelářský automatizační balík programů, 72000000 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora, 72227000 Poradenské služby v oblasti integrace programového vybavení, 72260000 Služby programového vybavení, 72261000 Podpora programového vybavení, 72263000 Implementace programového vybavení, 72265000 Konfigurace programového vybavení, 72266000 Poradenství v oblasti programového vybavení, 72267100 Údržba programového vybavení pro informační technologie

2.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Zie documentatie

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.5. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Maximální počet částí, při kterém může podat nabídku jeden uchazeč: 2

Smluvní podmínky:

Maximální počet částí, při kterém mohou být zakázky zadány jednomu uchazeči: 2

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace, Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Interní identifikátor: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 72268000 Dodávka programového vybavení

5.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Zie documentatie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 4 Roky

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace, Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) západoevropský čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 6 Měsíce

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolená
Bude použito elektronické objednávání: ano
Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda s obnovením soutěže

Maximální počet účastníků: 5

Informace o dynamickém nákupním systému:

Dynamický nákupní systém mohou využívat i kupující neuvedení v tomto oznámení

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení: Rechtbank Den Haag

Organizace příslušná pro přezkum: Rechtbank Den Haag

Informace o lhůtách pro přezkum: Zie beschrijvend document

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Rechtbank Den Haag

5.1. Část: LOT-0002

Název: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Interní identifikátor: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 72268000 Dodávka programového vybavení

5.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Zie documentatie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 4 Roky

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace, Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolená

Adresa pro podání: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) západoevropský čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 6 Měsíce

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Dynamický nákupní systém mohou využívat i kupující neuvedení v tomto oznámení

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení: Rechtbank Den Haag

Organizace příslušná pro přezkum: Rechtbank Den Haag

Informace o lhůtách pro přezkum: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Rechtbank Den Haag

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: SURF B.V.

Registrační číslo: 50277375

Poštovní adresa: Moreelsepark 48

Obec: Utrecht

PSČ: 3511EP

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: Arwen Messelaar

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Telefon: +31 682680051

Internetová adresa: <https://www.surf.nl>

Profil kupujícího: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Úlohy této organizace:

Kupující

Centrální zadavatel zadávající veřejné zakázky nebo uzavírající rámcové dohody na stavební práce, dodávky nebo služby určené pro jiné kupující

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Rechtbank Den Haag

Registrační číslo: 82946175

Poštovní adresa: Prins Clauslaan 60

Obec: Den Haag

PSČ: 2595 AJ

Nižší územní jednotka země (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Země: Nizozemsko

E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefon: (+31) 883622200

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) západoevropský čas

Datum odeslání oznámení (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) západoevropský čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 274993-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 78/2026

Datum zveřejnění: 22/04/2026