

274993-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – Levering af programmel – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: SURF B.V.

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Servicemanagementsoftware (SMS)

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Intern ID: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72268000 Levering af programmel

Supplerende klassifikation (cpv): 48000000 Programpakker og informationssystemer, 48219300 Programpakke til administration, 48400000 Programpakke til forvaltning af forretningstransaktioner og privatsager, 48420000 Programpakke til administration af faciliteter og kontorprogrampakke, 48421000 Programpakke til administration af faciliteter, 48422000 Programpakke suites, 48445000 Programpakke til håndtering af kundeoplysninger og -relationer, 48517000 It-programpakke, 48900000 Diverse programpakker og computersystemer, 48920000 Programpakker til kontorautomation, 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support, 72227000 Konsulentvirksomhed i forbindelse med integration af programmel, 72260000 Programmelrelaterede tjenester, 72261000 Programmelsupport, 72263000 Implementering af programmel, 72265000 Konfigurerings af programmel, 72266000 Konsulentvirksomhed i forbindelse med programmel, 72267100 Vedligeholdelse af programmel til informationsteknologi

2.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Zie documentatie

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.5. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Det højeste antal delkontrakter, for hvilket en tilbudsgiver kan indgive tilbud: 2

Betingelser for kontraktens udførelse:

Det højeste antal delkontrakter, for hvilket der kan tildeles kontrakter til én tilbudsgiver: 2

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument, Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Intern ID: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72268000 Levering af programmel

5.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Zie documentatie

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 4 År

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument, Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Tilladt

Indgivelsesadresse: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 6 Måneder

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet

beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt
Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja
Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale med fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 5

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Dynamisk indkøbssystem, som også kan bruges af købere, der ikke er nævnt i denne bekendtgørelse

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for mægling: Rechtbank Den Haag

Organisation med ansvar for klager: Rechtbank Den Haag

Oplysninger om klagefrister: Zie beschrijvend document

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Rechtbank Den Haag

5.1. Delkontrakt: LOT-0002

Titel: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Intern ID: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72268000 Levering af programmel

5.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Zie documentatie

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 4 År

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument, Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Tilladt

Indgivelsesadresse: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 6 Måneder

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet

beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Dynamisk indkøbssystem, som også kan bruges af købere, der ikke er nævnt i denne bekendtgørelse

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for mægling: Rechtbank Den Haag

Organisation med ansvar for klager: Rechtbank Den Haag

Oplysninger om klagefrister: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Rechtbank Den Haag

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: SURF B.V.

Registreringsnummer: 50277375

Postadresse: Moreelsepark 48

By: Utrecht

Postnummer: 3511EP

Landsdel (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederlandene

Enhed: Arwen Messelaar

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Telefon: +31 682680051

Internetadresse: <https://www.surf.nl>

Køberprofil: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Denne organisations roller:

Køber

Indkøbscentral, der tildeler offentlige kontrakter eller indgår rammeaftaler om bygge- og anlægsarbejder, vareindkøb eller tjenesteydelser tiltænkt andre købere

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Rechtbank Den Haag

Registreringsnummer: 82946175

Postadresse: Prins Clauslaan 60

By: Den Haag

Postnummer: 2595 AJ

Landsdel (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederlandene

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

Telefon: (+31) 883622200

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Organisation med ansvar for mægling

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk

Bekendtgørelsesnummer: 274993-2026

EUT-S-nummer: 78/2026

Offentliggørelsesdato: 22/04/2026