

## 551460-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – Levering af programmel – Servicemanagementsoftware - Enterprise  
Servicemanagement (ESM)  
OJ S 152/2026 10/08/2026  
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen  
Tjenesteydelser

### 1. Køber

---

#### 1.1. Køber

Officielt navn: SURF B.V.

E-mail: [Arwen.Messelaar@surf.nl](mailto:Arwen.Messelaar@surf.nl)

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Uddannelse

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Servicemanagementsoftware - Enterprise Servicemanagement (ESM)

Beskrivelse: De Opdracht behelst de contractering van Raamovereenkomsten ten behoeve van een enterprise servicemanagement softwaresysteem (servicemanagement-softwareoplossing, ticketing-systeem) namens 37 hieraan deelnemende organisaties. 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. Deze aanbesteding betreft een heraanbesteding ten behoeve van een Systeem dat meerdere processen kan ondersteunen, met ten minste ondersteuning voor ITSM-processen en FMIS-processen (een "Enterprise servicemanagement-oplossing (ESM)". Hierbij moet er minimaal ondersteuning 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. Deze 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 (BPKV).

Identifikator for proceduren: c01adf9a-b755-4087-a730-a1dd261320a8

Intern ID: b82e503e-241f-4066-aa78-38bdadecec63

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: ja

Begrundelse for hasteproceduren: Zie toelichting in aanbestedingsstukken

### 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 Konfigurering 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

### 2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

## 5. Delkontrakt

---

### 5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Servicemanagementsoftware - Enterprise Servicemanagement (ESM)

Beskrivelse: De Opdracht behelst de contractering van Raamovereenkomsten ten behoeve van een enterprise servicemanagement softwaresysteem (servicemanagement-softwareoplossing, ticketing-systeem) namens 37 hieraan deelnemende organisaties. 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. Deze aanbesteding betreft een heraanbesteding ten behoeve van een Systeem dat meerdere processen kan ondersteunen, met ten minste ondersteuning voor ITSM-processen en FMIS-

processen (een “Enterprise servicemanagement-oplossing (ESM)”. Hierbij moet er minimaal ondersteuning 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. Deze 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 (BPKV).

Intern ID: 444e9bd1-8da8-4404-a6fa-40d3fbbc13be

#### **5.1.1. 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

#### **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

#### 5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://s2c.mercell.com/today/226960>

#### 5.1.12. Tilbudsvilkår

##### Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Tilladt

Indgivelsesadresse: <https://s2c.mercell.com/today/226960>

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

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 21/08/2026 10:00:00 (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: Påkrævet

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:

Intet dynamisk indkøbssystem

#### 5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Rechtbank Den Haag

Oplysninger om klagefrister: zie aanbestedingsstukken

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](mailto:Arwen.Messelaar@surf.nl)

Telefon: +31 682680051

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

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

##### Denne organisations roller:

Køber

### 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](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Telefon: (+31) 883622200

#### **Denne organisations roller:**

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

## Oplysninger om bekendtgørelsen

---

Bekendtgørelsens ID: 04355b89-f62d-40b3-a487-dd6f85384053 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 06/08/2026 09:04:04 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 06/08/2026 13:11:28 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk

Bekendtgørelsesnummer: 551460-2026

EUT-S-nummer: 152/2026

Offentliggørelsesdato: 10/08/2026