

274993-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Bereitstellung von Software – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: SURF B.V.

E-Mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Servicemanagementsoftware (SMS)

Beschreibung: 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). Aanbidders 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.

Kennung des Verfahrens: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Interne Kennung: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72268000 Bereitstellung von Software

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme, 48219300

Verwaltungssoftwarepaket, 48400000 Softwarepaket für Geschäftstransaktionen und

persönliche Arbeitsabläufe, 48420000 Softwarepaket für das Facility-Management und

Softwarepaketreihe, 48421000 Softwarepaket für das Facility-Management, 48422000

Softwarepaketreihen, 48445000 Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

, 48517000 IT-Softwarepaket, 48900000 Diverse Softwarepakete und Computersysteme,

48920000 Büroautomatisierungssoftwarepaket, 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-

Entwicklung, Internet und Hilfestellung, 72227000 Beratung im Bereich Software-Integration,

72260000 Dienstleistungen in Verbindung mit Software, 72261000 Software-Unterstützung,

72263000 Software-Implementierung, 72265000 Software-Konfiguration, 72266000 Software-

Beratung, 72267100 Wartung von Informationstechnologiesoftware

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zie documentatie

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.5. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Höchstzahl der Lose, für die ein Bieter Angebote einreichen kann: 2

Auftragsbedingungen:

Höchstzahl der Lose, für die Aufträge an einen Bieter vergeben werden können: 2

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Interne Kennung: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72268000 Bereitstellung von Software

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zie documentatie

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 4 Jahre

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Westeuropäische Zeit, GMT

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 6 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig
Aufträge werden elektronisch erteilt: ja
Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 5

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Dynamisches Beschaffungssystem, auch von den nicht in dieser Bekanntmachung aufgeführten Beschaffern zu verwenden

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Rechtbank Den Haag

Überprüfungsstelle: Rechtbank Den Haag

Informationen über die Überprüfungsfristen: Zie beschrijvend document

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Rechtbank Den Haag

5.1. Los: LOT-0002

Titel: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Interne Kennung: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72268000 Bereitstellung von Software

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zie documentatie

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 4 Jahre

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Westeuropäische Zeit, GMT

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 6 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Dynamisches Beschaffungssystem, auch von den nicht in dieser Bekanntmachung aufgeführten Beschaffern zu verwenden

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Rechtbank Den Haag

Überprüfungsstelle: Rechtbank Den Haag

Informationen über die Überprüfungsfristen: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Rechtbank Den Haag

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: SURF B.V.

Registrierungsnummer: 50277375

Postanschrift: Moreelsepark 48

Stadt: Utrecht

Postleitzahl: 3511EP

Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Arwen Messelaar

E-Mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Telefon: +31 682680051

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

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Zentrale Beschaffungsstelle, die öffentliche Aufträge oder Rahmenvereinbarungen im Zusammenhang mit für andere Beschaffer bestimmten Bauleistungen, Lieferungen oder Dienstleistungen vergibt/abschließt

8.1. **ORG-0002**

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Den Haag

Registrierungsnummer: 82946175

Postanschrift: Prins Clauslaan 60

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2595 AJ

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

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

Telefon: (+31) 883622200

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Schlichtungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 274993-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 78/2026

Datum der Veröffentlichung: 22/04/2026