

254907-2026 - Planning

Netherlands – Software supply services – Vooraankondiging Aanbesteding

Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 73/2026 15/04/2026

Prior information notice or a periodic indicative notice used only for information

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: SURF B.V.

Email: Arwen.Messelaar@surf.nl

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Vooraankondiging Aanbesteding Servicemanagementsoftware (SMS)

Description: SURF is in een vergevorderd stadium met de voorbereiding van de inkoop van servicemanagementsoftware (ticketing-systeem) namens de hieraan deelnemende organisaties. De aanbestedingsstukken en - procedures zelf zullen op korte termijn plaatsvinden. Let op! Deze zullen onder andere TenderNed-referenties worden gepubliceerd dan deze vooraankondiging. Na de publicatie zal in deze vooraankondiging een referentie worden geplaatst naar de daadwerkelijke inkoopprocedures. 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 inkoopprocedure wil SURF in de behoefte van beide “groepen” deelnemende organisaties voorzien. De opdracht wordt daarom opgedeeld in twee inkoopprocedures die onderling samenhang vertonen. Er wordt 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). Inschrijvers mogen kiezen of ze slechts aan één inkoopproces 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, risicomangement, 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 zal leiden 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 zal door SURF een Dynamisch Aankoopstelsel worden ingericht, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Internal identifier: afa5c9b3-7466-41bb-9bea-0c6f810517f8

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72268000 Software supply services

Additional classification (cpv): 48000000 Software package and information systems, 48219300 Administration software package, 48400000 Business transaction and personal business software package, 48420000 Facilities management software package and software package suite, 48421000 Facilities management software package, 48422000 Software package suites, 48445000 Customer Relation Management software package, 48517000 IT software package, 48900000 Miscellaneous software package and computer systems, 48920000 Office automation software package, 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support, 72227000 Software integration consultancy services, 72260000 Software-related services, 72261000 Software support services, 72263000 Software implementation services, 72265000 Software configuration services, 72266000 Software consultancy services, 72267100 Maintenance of information technology software

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zie documentatie

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 40 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

3. Part

3.1. Part: PAR-0000

Title: Vooraankondiging Aanbesteding Servicemanagementsoftware (SMS)

Description: SURF is in een vergevorderd stadium met de voorbereiding van de inkoop van servicemanagementsoftware (ticketing-systeem) namens de hieraan deelnemende organisaties. De aanbestedingsstukken en - procedures zelf zullen op korte termijn plaatsvinden. Let op! Deze zullen onder andere TenderNed-referenties worden gepubliceerd dan deze vooraankondiging. Na de publicatie zal in deze vooraankondiging een referentie worden geplaatst naar de daadwerkelijke inkoopprocedures. 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 inkoopprocedure wil SURF in de behoefte van beide “groepen” deelnemende organisaties voorzien. De opdracht wordt daarom opgedeeld in twee inkoopprocedures die onderling samenhang vertonen. Er wordt 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). Inschrijvers mogen kiezen of ze slechts aan één inkoopproces 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, risicomangement, 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 zal leiden 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 zal door SURF een Dynamisch Aankoopstelsel worden ingericht, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Internal identifier: 6b4f2ec6-0736-4fae-892d-7cf973d9e831

3.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 72268000 Software supply services
Additional classification (cpv): 48000000 Software package and information systems
Additional classification (cpv): 48219300 Administration software package
Additional classification (cpv): 48400000 Business transaction and personal business software package
Additional classification (cpv): 48420000 Facilities management software package and software package suite
Additional classification (cpv): 48421000 Facilities management software package
Additional classification (cpv): 48422000 Software package suites
Additional classification (cpv): 48445000 Customer Relation Management software package
Additional classification (cpv): 48517000 IT software package
Additional classification (cpv): 48900000 Miscellaneous software package and computer systems
Additional classification (cpv): 48920000 Office automation software package
Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support
Additional classification (cpv): 72227000 Software integration consultancy services
Additional classification (cpv): 72260000 Software-related services
Additional classification (cpv): 72261000 Software support services
Additional classification (cpv): 72263000 Software implementation services
Additional classification (cpv): 72265000 Software configuration services
Additional classification (cpv): 72266000 Software consultancy services
Additional classification (cpv): 72267100 Maintenance of information technology software

3.1.2. Place of performance

Country: Netherlands
Anywhere in the given country
Additional information: Zie documentatie

3.1.4. Value

Estimated value excluding VAT: 40 000 000,00 EUR

3.1.5. General information

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

3.1.6. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/207156>

3.1.9. Further information, mediation and review

Review organisation: Rechtbank Den Haag

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: SURF B.V.
Registration number: 50277375
Postal address: Moreelsepark 48
Town: Utrecht
Postcode: 3511EP
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands

Contact point: Arwen Messelaar
Email: Arwen.Messelaar@surf.nl
Telephone: +31 682680051
Internet address: <https://www.surf.nl>
Buyer profile: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: Rechtbank Den Haag
Registration number: 82946175
Postal address: Prins Clauslaan 60
Town: Den Haag
Postcode: 2595 AJ
Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Country: Netherlands
Email: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telephone: (+31) 883622200

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: bf4d9a21-ead2-4d7c-85e5-6d3af38a74c8 - 01
Form type: Planning
Notice type: Prior information notice or a periodic indicative notice used only for information
Notice subtype: 4
Notice dispatch date: 14/04/2026 08:46:41 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Notice dispatch date (eSender): 14/04/2026 08:47:10 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: Dutch
Notice publication number: 254907-2026
OJ S issue number: 73/2026
Publication date: 15/04/2026
Estimated date of publication of a contract notice within this procedure: 17/04/2026