

274993-2026 - Competition

Netherlands – Software supply services – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Contract or concession notice – standard regime

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: Servicemanagementsoftware (SMS)

Description: 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.

Procedure identifier: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Internal identifier: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

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: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.5. Terms of procurement

Terms of submission:

Maximum number of lots for which one tenderer can submit tenders: 2

Terms of contract:

Maximum number of lots for which contracts can be awarded to one tenderer: 2

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Internal identifier: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72268000 Software supply services

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zie documentatie

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No
Electronic invoicing: Allowed
Electronic ordering will be used: yes
Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, with reopening of competition

Maximum number of participants: 5

Information about the dynamic purchasing system:

Dynamic purchasing system, also usable by buyers not listed in this notice

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Rechtbank Den Haag

Review organisation: Rechtbank Den Haag

Information about review deadlines: Zie beschrijvend document

Organisation providing more information on the review procedures: Rechtbank Den Haag

5.1. Lot: LOT-0002

Title: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Internal identifier: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72268000 Software supply services

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zie documentatie

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

Dynamic purchasing system, also usable by buyers not listed in this notice

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Rechtbank Den Haag

Review organisation: Rechtbank Den Haag

Information about review deadlines: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organisation providing more information on the review procedures: 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

Central purchasing body awarding public contracts or concluding framework agreements for works, supplies or services intended for other buyers

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

Organisation providing more information on the review procedures

Mediation organisation

Notice information

Notice identifier/version: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Notice dispatch date (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 274993-2026

OJ S issue number: 78/2026

Publication date: 22/04/2026