

551460-2026 - Competition

**Netherlands – Software supply services – Servicemanagementsoftware - Enterprise
Servicemanagement (ESM)
OJ S 152/2026 10/08/2026
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: Education

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Servicemanagementsoftware - Enterprise Servicemanagement (ESM)

Description: 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).

Procedure identifier: c01adf9a-b755-4087-a730-a1dd261320a8

Internal identifier: b82e503e-241f-4066-aa78-38bdadecec63

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: yes

Justification for the accelerated procedure: Zie toelichting in aanbestedingsstukken

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

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Servicemanagementsoftware - Enterprise Servicemanagement (ESM)

Description: 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).

Internal identifier: 444e9bd1-8da8-4404-a6fa-40d3fbbc13be

5.1.1. 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

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

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/226960>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/226960>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 21/08/2026 10:00:00 (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: Required

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:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Rechtbank Den Haag

Information about review deadlines: zie aanbestedingsstukken

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

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

Notice information

Notice identifier/version: 04355b89-f62d-40b3-a487-dd6f85384053 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 06/08/2026 09:04:04 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Notice dispatch date (eSender): 06/08/2026 13:11:28 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: Dutch
Notice publication number: 551460-2026
OJ S issue number: 152/2026
Publication date: 10/08/2026