

274993-2026 - Kilpailu

Alankomaat – Ohjelmiston toimituspalvelut – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: SURF B.V.

Sähköposti: Arwen.Messelaar@surf.nl

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Servicemanagementsoftware (SMS)

Kuvaus: 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). Aanbieders 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 Aankoopsysteem in, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Menettelyn tunniste: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Sisäinen tunniste: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72268000 Ohjelmiston toimituspalvelut

Lisäluokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät, 48219300 Hallinto-ohjelmatuotteet, 48400000 Liiketoimien ja henkilökohtaisen liiketoiminnan ohjelmatuotteet, 48420000 Laitteistohallinto-ohjelmatuotteet ja ohjelmatuotesarja, 48421000 Laitteistohallinto-ohjelmatuotteet, 48422000 Ohjelmatuotesarjat, 48445000 Asiakassuhteiden hoito-ohjelmatuotteet, 48517000 IT-ohjelmatuotteet, 48900000 Erilaiset ohjelmatuotteet ja tietokonejärjestelmät, 48920000 Toimistojärjestelmän ohjelmatuotteet, 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki, 72227000 Ohjelmiston integrointia koskevat konsulttipalvelut, 72260000 Ohjelmistoihin liittyvät palvelut, 72261000 Ohjelmistotuki, 72263000 Ohjelmiston toteutuspalvelut, 72265000 Ohjelmiston kokoonpanopalvelut, 72266000 Ohjelmistokonsulttipalvelut, 72267100 ATK-ohjelmiston ylläpito

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Zie documentatie

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.5. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Osien enimmäismäärä, joiden osalta yksi tarjoaja voi jättää tarjouksia: 2

Sopimusehdot:

Osien enimmäismäärä, joista voidaan tehdä sopimus yhden tarjoajan kanssa: 2

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja, Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Sisäinen tunniste: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72268000 Ohjelmiston toimituspalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Zie documentatie

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 4 Vuodet

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja, Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Sallittu

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 6 Kuukaudet

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon liittyy uudelleen kilpailuttaminen

Osallistujien enimmäismäärä: 5

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Dynaaminen hankintajärjestelmä, jota voivat käyttää myös muut kuin tässä ilmoituksessa luetellut ostajat

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Rechtbank Den Haag

Muutoksenhakuelin: Rechtbank Den Haag

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Zie beschrijvend document

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Rechtbank Den Haag

5.1. Osa: LOT-0002

Ilmoituksen nimi: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Sisäinen tunniste: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72268000 Ohjelmiston toimituspalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Zie documentatie

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 4 Vuodet

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja, Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Sallittu

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 6 Kuukaudet

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Dynaaminen hankintajärjestelmä, jota voivat käyttää myös muut kuin tässä ilmoituksessa luetellut ostajat

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Rechtbank Den Haag

Muutoksenhakuelin: Rechtbank Den Haag

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Rechtbank Den Haag

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: SURF B.V.

Rekisterinumero: 50277375

Postiosoite: Moreelsepark 48

Postitoimipaikka: Utrecht

Postinumero: 3511EP

Maaryhmittely (NUTS): Utrecht (NL350)

Maa: Alankomaat

Yhteyspiste: Arwen Messelaar

Sähköposti: Arwen.Messelaar@surf.nl

Puhelin: +31 682680051

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

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Muille ostajille tarkoitettuja julkisia urakoita sekä tavara- ja palveluhankintoja koskevia sopimuksia tai puitejärjestelyjä tekevä yhteishankintayksikkö

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Rechtbank Den Haag

Rekisterinumero: 82946175

Postiosoite: Prins Clauslaan 60
Postitoimipaikka: Den Haag
Postinumero: 2595 AJ
Maaryhmittely (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Maa: Alankomaat
Sähköposti: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Puhelin: (+31) 883622200

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin
Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio
Välityselin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppe: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT
Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: hollanti
Ilmoituksen julkaisunumero: 274993-2026
EUVL S -lehden numero: 78/2026
Julkaisupäivä: 22/04/2026