

274993-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de fourniture de logiciels – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: SURF B.V.

Adresse électronique: Arwen.Messelaar@surf.nl

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Identifiant interne: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72268000 Services de fourniture de logiciels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 48219300 Logiciels d'administration, 48400000 Logiciels de transactions commerciales et de transactions personnelles, 48420000 Logiciels de gestion des installations et suites logicielles, 48421000 Logiciels de gestion des installations, 48422000 Suites logicielles, 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle, 48517000 Logiciels de TI, 48900000 Logiciels et systèmes informatiques divers, 48920000 Logiciels de bureautique, 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui, 72227000 Services de conseil en intégration de logiciels, 72260000 Services relatifs aux logiciels, 72261000 Services d'assistance relative aux logiciels, 72263000 Services d'implémentation de logiciels, 72265000 Services de configuration de logiciels, 72266000 Services de conseil en logiciels, 72267100 Maintenance de logiciels de technologies de l'information

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zie documentatie

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 2

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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.

Identifiant interne: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72268000 Services de fourniture de logiciels

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zie documentatie

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 6 Mois

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Facturation électronique: Autorisée
La commande en ligne sera utilisée: oui
Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, avec remise en concurrence
Nombre maximal de candidats: 5

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Système d'acquisition dynamique, également utilisable par les acheteurs ne figurant pas dans l'avis en question

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Rechtbank Den Haag
Organisation chargée des procédures de recours: Rechtbank Den Haag
Description des délais d'introduction des procédures de recours: Zie beschrijvend document
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Rechtbank Den Haag

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)
Description: Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2 betreft Inkoopprocedure 2.
Identifiant interne: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72268000 Services de fourniture de logiciels

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas
N'importe où dans le pays donné
Informations complémentaires: Zie documentatie

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.
Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE
Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 6 Mois

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Système d'acquisition dynamique, également utilisable par les acheteurs ne figurant pas dans l'avis en question

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Rechtbank Den Haag

Organisation chargée des procédures de recours: Rechtbank Den Haag

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Rechtbank Den Haag

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: SURF B.V.

Numéro d'enregistrement: 50277375

Adresse postale: Moreelsepark 48

Ville: Utrecht

Code postal: 3511EP

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Arwen Messelaar

Adresse électronique: Arwen.Messelaar@surf.nl

Téléphone: +31 682680051

Adresse internet: <https://www.surf.nl>

Profil de l'acheteur: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Centrale d'achat qui passe des marchés publics ou conclut des accords-cadres de travaux, de fournitures ou de services destinés à d'autres acheteurs

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Rechtbank Den Haag

Numéro d'enregistrement: 82946175

Adresse postale: Prins Clauslaan 60

Ville: Den Haag

Code postal: 2595 AJ

Subdivision pays (NUTS): Agglomération 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Adresse électronique: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Téléphone: (+31) 883622200

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Organisation chargée des procédures de médiation

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 274993-2026

Numéro de publication au JO S: 78/2026

Date de publication: 22/04/2026