

274993-2026 - Iomaíocht

An Ísiltír – Software supply services – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: SURF B.V.

R-phost: Arwen.Messelaar@surf.nl

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Servicemanagementsoftware (SMS)

Cur síos: 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 Aankoopstelsel in, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Aitheantóir an nóis imeachta: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Aitheantóir inmheánach: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

An cineál nóis imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrochtú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 72268000 Software supply services

Aicmiú breise (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. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Zie documentatie

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.5. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Líon uasta na luchtóg ar féidir le tairgeoir amháin tairiscintí a chur isteach ina leith: 2

Téarmaí an chonartha:

Líon uasta na luchtóg ar féidir conarthaí a dhámhachtain ina leith ar aon tairgeoir amháin: 2

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair, Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Aitheantóir inmheánach: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 72268000 Software supply services

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Zie documentatie

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 4 Bliana

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair, Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Ceadmhach

Seoladh an chur isteach: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Ollainnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 6 Míonna

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear fócaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, maille le hathoscailt na hiomaíochta

An t-uaslíon rannpháirtithe: 5

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Córas ceannaigh dinimiciúil is féidir le ceannaitheoirí nach bhfuil liostaithe san fhógra seo a úsáid freisin

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: Rechtbank Den Haag

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Rechtbank Den Haag

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: Zie beschrijvend document

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: Rechtbank Den Haag

5.1. Luchtóg: LOT-0002

Teideal: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

Cur síos: Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2 betreft Inkoopprocedure 2.

Aitheantóir inmheánach: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 72268000 Software supply services

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Zie documentatie

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 4 Bliana

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair, Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Ceadmhach

Seoladh an chur isteach: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Ollainnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spríodhata chun tairiscintí a fháil: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 6 Míonna

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear fócaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící**Creat-chomhaontú:**

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Córas ceannaigh dinimiciúil is féidir le ceannaitheoirí nach bhfuil liostaithe san fhógra seo a úsáid freisin

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: Rechtbank Den Haag

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Rechtbank Den Haag

Eolas faoi spríodhataí athbhreithnithe: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: Rechtbank Den Haag

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: SURF B.V.

Uimhir chlárúcháin: 50277375

Seoladh poist: Moreelsepark 48

Baile: Utrecht

Cód poist: 3511EP

Foroinn tíre (NUTS): Utrecht (NL350)

Tír: An Ísiltír

Pointe teagmhála: Arwen Messelaar

R-phost: Arwen.Messelaar@surf.nl

Teil.: +31 682680051

Seoladh idirlín: <https://www.surf.nl>

Próifíl an cheannaitheora: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Comhlacht lárnach ceannaigh a dhámhann conarthaí poiblí nó a thugann i gcrích creat-chomhaontuithe maidir le hoibreacha, soláthairtí nó seirbhísí ar son ceannaitheoirí eile

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Rechtbank Den Haag

Uimhir chlárúcháin: 82946175
Seoladh poist: Prins Clauslaan 60
Baile: Den Haag
Cód poist: 2595 AJ
Foroinn tíre (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Tír: An Ísiltír
R-phost: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Teil.: (+31) 883622200

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

Eagraíocht idirghabhála

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó lamhálas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Dáta seolta an fhógra (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Ollainnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 274993-2026

Uimhir eagráin IO S: 78/2026

Dáta foilsithe: 22/04/2026