

551460-2026 - Iomaíocht

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

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Servicemanagementsoftware - Enterprise Servicemanagement (ESM)

Cur síos: 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).

Aitheantóir an nós imeachta: c01adf9a-b755-4087-a730-a1dd261320a8

Aitheantóir inmheánach: b82e503e-241f-4066-aa78-38bdadecec63

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: tá

An bonn cirt leis an nós imeachta brostaithe: Zie toelichting in aanbestedingsstukken

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

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: Servicemanagementsoftware - Enterprise Servicemanagement (ESM)

Cur síos: 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).

Aitheantóir inmheánach: 444e9bd1-8da8-4404-a6fa-40d3fbbc13be

5.1.1. 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

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

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://s2c.mercell.com/today/226960>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Ceadmhach

Seoladh an chur isteach: <https://s2c.mercell.com/today/226960>

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

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spríodhata chun tairiscintí a fháil: 21/08/2026 10:00:00 (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: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht 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:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Rechtbank Den Haag

Eolas faoi spríodhataí athbhreithnithe: zie aanbestedingsstukken

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

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

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 04355b89-f62d-40b3-a487-dd6f85384053 - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 06/08/2026 09:04:04 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Dáta seolta an fhógra (eSender): 06/08/2026 13:11:28 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

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

Uimhir foilseacháin an fhógra: 551460-2026

Uimhir eagráin IO S: 152/2026

Dáta foilsithe: 10/08/2026