

274993-2026 - Gara

Paesi Bassi – Servizi di fornitura di software – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: SURF B.V.

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Servicemanagementsoftware (SMS)

Descrizione: 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

altre processi, come ad esempio processi nel quadro di gestione degli edifici, HR, finanze, risk management, questioni giuridiche e questioni studentesche, parte integrante di questa Missione, con la consapevolezza che deve rimanere aperto al servicemanagement software. Ciò significa ad esempio che un partecipante all'organizzazione del servicemanagement software per il supporto di ad esempio HR-processi può rinunciare, ma che ciò non è lo stesso che rinunciare a un'intera suite HR. La ESM-procedura di acquisto porta a un certo numero di accordi con i vincitori delle gare, dopo i quali i partecipanti all'organizzazione per il loro incarico individuale avranno una mini-concorso organizzare, in cui le esatte processi che il partecipante all'organizzazione desidera assumere saranno specificate. La selezione degli accordi avverrà sulla base della migliore relazione prezzo-qualità. Con riferimento alla soluzione ITSM vige che solo i processi di servicemanagement IT (ITSM) saranno supportati e che questi incarichi non supportano i processi FMS o altri processi. Per questa esigenza di acquisto SURF crea un sistema di acquisto dinamico, in cui i partecipanti all'organizzazione per il loro incarico individuale avranno una richiesta di offerta.

Identificativo della procedura: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Identificativo interno: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72268000 Servizi di fornitura di software

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 48219300 Pacchetti software di amministrazione, 48400000 Pacchetti software per transazioni commerciali e personali, 48420000 Pacchetti software e suite di pacchetti software per la gestione di installazioni, 48421000 Pacchetti software per la gestione di installazioni, 48422000 Suite di pacchetti software, 48445000 Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela, 48517000 Pacchetti software IT, 48900000 Pacchetti software e sistemi informatici vari, 48920000 Pacchetti software di office automation, 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto, 72227000 Servizi di consulenza di integrazione software, 72260000 Servizi connessi al software, 72261000 Servizi di assistenza software, 72263000 Servizi di implementazione di software, 72265000 Servizi di configurazione di software, 72266000 Servizi di consulenza di software, 72267100 Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Vedere documentazione

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.5. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Numero massimo di lotti per i quali un offerente può presentare offerte: 2

Condizioni contrattuali:

Numero massimo di lotti per i quali può essere aggiudicato un appalto a un offerente: 2

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara, Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Identificativo interno: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72268000 Servizi di fornitura di software

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Zie documentatie

5.1.3. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara, Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita
Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì
Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, con riapertura della gara
Numero massimo di partecipanti: 5

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Sistema dinamico di acquisizione utilizzabile anche da committenti non elencati nel presente avviso o bando

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Rechtbank Den Haag
Organizzazione competente per i ricorsi: Rechtbank Den Haag
Informazioni sui termini per il riesame: Zie beschrijvend document
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Rechtbank Den Haag

5.1. Lotto: LOT-0002

Titolo: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)
Descrizione: Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2 betreft Inkoopprocedure 2.
Identificativo interno: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi
Classificazione principale (cpv): 72268000 Servizi di fornitura di software

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi
Ovunque nel paese in questione
Informazioni supplementari: Zie documentatie

5.1.3. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.
Progetto di appalto non finanziato con fondi UE
L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara, Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione:
neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Sistema dinamico di acquisizione utilizzabile anche da committenti non elencati nel presente avviso o bando

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Rechtbank Den Haag

Organizzazione competente per i ricorsi: Rechtbank Den Haag

Informazioni sui termini per il riesame: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:
Rechtbank Den Haag

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: SURF B.V.

Numero di registrazione: 50277375

Indirizzo postale: Moreelsepark 48

Località: Utrecht

Codice postale: 3511EP

Suddivisione del paese (NUTS): Utrecht (NL350)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Arwen Messelaar

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Telefono: +31 682680051

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

Profilo del committente: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Centrale di committenza per l'aggiudicazione di appalti o la conclusione di accordi quadro per lavori, forniture o servizi destinati ad altri committenti

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Rechtbank Den Haag

Numero di registrazione: 82946175
Indirizzo postale: Prins Clauslaan 60
Località: Den Haag
Codice postale: 2595 AJ
Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Paese: Paesi Bassi
E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefono: (+31) 883622200

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 274993-2026

Numero dell'edizione della GU S: 78/2026

Data di pubblicazione: 22/04/2026