

274993-2026 - Konkursas

Nyderlandai – Programinės įrangos tiekimo paslaugos – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: SURF B.V.

E. paštas: Arwen.Messelaar@surf.nl

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Servicemanagementsoftware (SMS)

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Vidaus identifikatorius: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72268000 Programinės įrangos tiekimo paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos, 48219300 Administravimo programinės įrangos paketai, 48400000 Verslo sandorių ir asmeninio verslo programinės įrangos paketai, 48420000 Įrangos valdymo programinės įrangos paketai ir programinės įrangos paketų rinkiniai, 48421000 Įrangos valdymo programinės įrangos paketai, 48422000 Programinės įrangos paketų rinkiniai, 48445000 Ryšių su klientais valdymo programinės įrangos paketai, 48517000 Informacinių technologijų programinės įrangos paketai, 48900000 Įvairūs programinės įrangos paketai ir kompiuterių sistemos, 48920000 Biuro automatikos programinės įrangos paketai, 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos, 72227000 Programinės įrangos integravimo konsultacinės paslaugos, 72260000 Su programine įranga susijusios paslaugos, 72261000 Programinės įrangos palaikymo paslaugos, 72263000 Programinės įrangos diegimo paslaugos, 72265000 Programinės įrangos sąrankos paslaugos, 72266000 Programinės įrangos konsultacinės paslaugos, 72267100 Informacijos technologijos programinės įrangos priežiūra

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Nyderlandai

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

Papildoma informacija: Zie documentatie

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.5. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Didžiausias pirkimo dalių, dėl kurių vienas dalyvis gali pateikti pasiūlymus, skaičius: 2

Sutarties sąlygos:

Didžiausias pirkimo dalių, dėl kurių vienam dalyviui gali būti skirtos sutartys, skaičius: 2

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas, Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Vidaus identifikatorius: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72268000 Programinės įrangos tiekimo paslaugos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Nyderlandai

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

Papildoma informacija: Zie documentatie

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 4 Metai

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas, Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Neprivalomos

Pateikimo adresas: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: nyderlandų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 6 Mėnesiai

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne
Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos
Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip
Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai**Preliminarioji sutartis:**

Preliminarioji sutartis, skelbiant naują konkursą
Didžiausias dalyvių skaičius: 5

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminė pirkimo sistema, kurią gali naudoti ir šiame skelbime neišvardyti pirkėjai

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Tarpininkavimo organizacija: Rechtbank Den Haag
Peržiūros organizacija: Rechtbank Den Haag
Informacija apie peržiūros terminus: Zie beschrijvend document
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Rechtbank Den Haag

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0002

Pavadinimas: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)
Aprašymas: Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2
betreft Inkoopprocedure 2.
Vidaus identifikatorius: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72268000 Programinės įrangos tiekimo paslaugos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Nyderlandai
Bet kurioje konkrečios šalies vietoje
Papildoma informacija: Zie documentatie

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 4 Metai

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija**Rezervuota dalyvavimo teisė:**

Dalyvavimas nerezervuotas.
Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas
Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas, Europos bendrasis viešųjų pirkimų
dokumentas (EBVPD)

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Neprivalomos

Pateikimo adresas: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: nyderlandų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 6 Mėnesiai

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai**Preliminarioji sutartis:**

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminė pirkimo sistema, kurią gali naudoti ir šiame skelbime neišvardyti pirkėjai

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Tarpininkavimo organizacija: Rechtbank Den Haag

Peržiūros organizacija: Rechtbank Den Haag

Informacija apie peržiūros terminus: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Rechtbank Den Haag

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: SURF B.V.

Registracijos numeris: 50277375

Pašto adresas: Moreelsepark 48

Miestas: Utrecht

Pašto kodas: 3511EP

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Utrecht (NL350)

Šalis: Nyderlandai

Ryšių centras: Arwen Messelaar

E. paštas: Arwen.Messelaar@surf.nl

Telefono numeris: +31 682680051

Interneto adresas: <https://www.surf.nl>

Pirkėjo profilis: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Centrinė perkančioji organizacija, skirianti viešojo pirkimo sutartis arba sudaranti preliminarąsias sutartis dėl kitiems pirkėjams skirtų darbų, prekių ar paslaugų

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Rechtbank Den Haag

Registracijos numeris: 82946175

Pašto adresas: Prins Clauslaan 60

Miestas: Den Haag

Pašto kodas: 2595 AJ

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Šalis: Nyderlandai

E. paštas: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefono numeris: (+31) 883622200

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Tarpininkavimo organizacija

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Skelbimas: išsiuntimo data (e. formų siuntėjas): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: nyderlandų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 274993-2026

OL S numeris: 78/2026

Paskelbimo data: 22/04/2026