

274993-2026 - Konkurss

Nīderlande – Programmatūras piegādes pakalpojumi – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: SURF B.V.

E-pasts: Arwen.Messelaar@surf.nl

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Servicemanagementsoftware (SMS)

Apraksts: 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 Aankoopsysteem in, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Procedūras identifikators: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Iekšējais identifikators: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir pātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 72268000 Programmatūras piegādes pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 48000000 Programmatūras pakotne un informācijas sistēmas, 48219300 Administrācijas programmatūras pakotne, 48400000 Uzņēmējdarbības darījumu un individuālo darījumu pārvaldības programmatūras pakotne, 48420000 Nekustamā īpašuma pārvaldības programmatūras pakotne un programmatūras pakotņu komplekss, 48421000 Nekustamā īpašuma pārvaldības programmatūras pakotne, 48422000 Programmatūras pakotņu kompleksi, 48445000 Klientu pārvaldības programmatūras pakotne, 48517000 IT programmatūras pakotne, 48900000 Dažādas programmatūras pakotnes un datoru sistēmas, 48920000 Biroja automatizācijas programmatūras pakotne, 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts, 72227000 Programmatūras integrēšanas konsultāciju pakalpojumi, 72260000 Ar programmatūru saistītie pakalpojumi, 72261000 Programmatūras atbalsta pakalpojumi, 72263000 Programmatūras ieviešanas pakalpojumi, 72265000 Programmatūras konfigurēšanas pakalpojumi, 72266000 Programmatūras konsultāciju pakalpojumi, 72267100 Informācijas tehnoloģiju programmatūras tehniskā uzturēšana

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Nīderlande

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Zie documentatie

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.5. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Maksimālais daļu skaits, par kuru pretendents var iesniegt piedāvājumus: 2

Līguma noteikumi:

Maksimālais daļu skaits, par kuru var piešķirt līgumus vienam pretendentam: 2

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments, Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

Nosaukums: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Iekšējais identifikators: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 72268000 Programmatūras piegādes pakalpojumi

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Nīderlande

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Zie documentatie

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 4 Gadi

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments, Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Atļauts

Iesniegšanas adrese: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: holandiešu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 6 Mēneši

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni**Pamat nolīgums:**

Pamat nolīgums ar konkursa atsākšanu

Maksimālais dalībnieku skaits: 5

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Dinamiskā iepirkumu sistēma, ko var izmantot arī šajā paziņojumā neuzskaitītie pircēji

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Starpniecības jeb mediācijas organizācija: Rechtbank Den Haag

Pārskatīšanas organizācija: Rechtbank Den Haag

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: Zie beschrijvend document

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Rechtbank Den Haag

5.1. Daļa: LOT-0002

Nosaukums: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

Apraksts: Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2 betreft Inkoopprocedure 2.

Iekšējais identifikators: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 72268000 Programmatūras piegādes pakalpojumi

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Nīderlande

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Zie documentatie

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 4 Gadi

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija**Rezervēta dalība:**

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments, Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Atļauts

Iesniegšanas adrese: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: holandiešu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 6 Mēneši

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Dinamiskā iepirkumu sistēma, ko var izmantot arī šajā paziņojumā neuzskaitītie pircēji

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Starpniecības jeb mediācijas organizācija: Rechtbank Den Haag

Pārskatīšanas organizācija: Rechtbank Den Haag

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Rechtbank Den Haag

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: SURF B.V.

Reģistrācijas numurs: 50277375

Pasta adrese: Moreelsepark 48

Pilsēta: Utrecht

Pasta indekss: 3511EP

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

Kontaktpunkts: Arwen Messelaar

E-pasts: Arwen.Messelaar@surf.nl

Tālrunis: +31 682680051

Interneta adrese: <https://www.surf.nl>

Pircēja profils: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Centralizēto iepirkumu struktūra, kas piešķir publiskā iepirkuma līgumus vai slēdz pamat nolīgumus par citiem pircējiem paredzētiem būvdarbiem, piegādēm vai pakalpojumiem

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Rechtbank Den Haag

Reģistrācijas numurs: 82946175

Pasta adrese: Prins Clauslaan 60
Pilsēta: Den Haag
Pasta indekss: 2595 AJ
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Valsts: Nīderlande
E-pasts: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Tālrunis: (+31) 883622200
Šis organizācijas lomas:
Pārskatīšanas organizācija
Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru
Starptautības jeb mediācijas organizācija

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01
Veidlapas tips: Konkurss
Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Paziņojuma apakšveids: 16
Paziņojuma nosūtīšanas datums: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks
Paziņojuma nosūtīšanas datums (e- sūtītājs): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00)
Rietumeiropas laiks
Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: holandiešu valoda
Paziņojuma publikācijas numurs: 274993-2026
OV S sērijas izdevuma numurs: 78/2026
Publicēšanas datums: 22/04/2026