

274993-2026 - Kompetizzjoni

In-Netherlands – Servizi tal-forniment tas-software – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: SURF B.V.

Email: Arwen.Messelaar@surf.nl

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi publiċi generali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Servicemanagementsoftware (SMS)

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Identifikatur intern: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72268000 Servizzi tal-forniment tas-software

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 48000000 Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni, 48219300 Pakketti ta' software għall-amministrazzjoni, 48400000 Pakketti ta' software għat-tranzazzjonijiet tan-negozju u n-negozju personali, 48420000 Pakketti ta' software għall-ġestjoni ta' faċilitajiet u sensiela ta' pakketti ta' software, 48421000 Pakketti ta' software għall-ġestjoni ta' faċilitajiet, 48422000 Sensiela ta' pakketti ta' software, 48445000 Pakketti ta' software għall-Ġestjoni tar-Relazzjonijiet mal-Klijenti, 48517000 Pakketti ta' software għall-IT, 48900000 Pakketti tas-software varji u sistemi tal-kompjuter, 48920000 Pakketti ta' software għall-awtomazzjoni ta' l-uffiċċju, 72000000 Servizzi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' software, Internet u appoġġ, 72227000 Servizzi ta' konsulenza dwar l-integrazzjoni tas-software, 72260000 Servizzi relatati mas-software, 72261000 Servizzi ta' appoġġ għas-software, 72263000 Servizzi ta' l-implementazzjoni tas-software, 72265000 Servizzi tal-konfigurazzjoni tas-software, 72266000 Servizzi ta' konsulenza dwar is-software, 72267100 Tiswija tas-software tat-teknoloġija ta' l-informatika

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Zie documentatie

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.5. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Numru massimu ta' lottijiet li għalihom offerent wieħed jista' jissottometti offerti: 2

Termini tal-kuntratt:

Numru massimu ta' lottijiet li għalihom jistgħu jingħataw kuntratti lil offerent wieħed: 2

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist, Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Identifikatur intern: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72268000 Servizi tal-forniment tas-software

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Zie documentatie

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 4 Snin

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali**Parteċipazzjoni riżervata:**

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist, Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Termini tal-akkwist**Termini tas-sottomissjoni:**

Sottomissjoni elettronika: Permessa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteċipazzjoni: Olandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 6 Xhur

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjegi protetti: Le
Fatturazzjoni elettronika: Permess
Se tintuża l-ordni elettronika: iva
Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki**Ftehim qafas:**

Ftehim qafas, billi terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' parteċipanti: 5

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Sistema dinamika ta' xiri, li tista' tintuża wkoll mix-xerrejja li mhumiex elenkati f'dan l-avviż

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Rechtbank Den Haag

Organizzazzjoni tar-rieżami: Rechtbank Den Haag

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: Zie beschrijvend document

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Rechtbank Den Haag

5.1. Lott: LOT-0002

Titlu: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Identifikatur intern: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72268000 Servizi tal-forniment tas-software

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Zie documentatie

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 4 Snin

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali**Parteċipazzjoni riżervata:**

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist, Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Permessu

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Olandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Fin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 6 Xhur

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Permessu

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Sistema dinamika ta' xiri, li tista' tintuża wkoll mix-xerrejja li mhumiex elenkati f'dan l-avviż

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Rechtbank Den Haag

Organizzazzjoni tar-rieżami: Rechtbank Den Haag

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Rechtbank Den Haag

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: SURF B.V.

Numru tar-registrazzjoni: 50277375

Indirizz postali: Moreelsepark 48

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3511EP

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Arwen Messelaar

Email: Arwen.Messelaar@surf.nl

Telefown: +31 682680051

Indirizz tal-internet: <https://www.surf.nl>

Profil tax-xerrej: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Korp ċentrali għall-akkwisti li jagħti l-kuntratti pubbliċi jew li jikkonkludi ftehimiet qafas għal xogħlijiet, provvisti jew servizzi maħsuba għal xerrejja oħra

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Rechtbank Den Haag

Numru tar-registrazzjoni: 82946175
Indirizz postali: Prins Clauslaan 60
Belt: Den Haag
Kodiċi postali: 2595 AJ
Sottodivizzjoni tal-pajjiż (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Pajjiż: In-Netherlands
Email: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefown: (+31) 883622200
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
Organizzazzjoni tar-rieżami
Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami
Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Sottotip tal-avviż: 16
Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT
Data tad-dispaċċ tal-avviż (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT
Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Olandiż
Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 274993-2026
Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 78/2026
Data tal-pubblikazzjoni: 22/04/2026