

274993-2026 - Súťaž

Holandsko – Dodávky softvéru – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: SURF B.V.

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Servicemanagementsoftware (SMS)

Opis: 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.

Identifikátor postupu: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Interný identifikátor: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72268000 Dodávky softvéru

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 48000000 Softvérové balíky a informačné systémy, 48219300 Softvérový balík pre administratívu, 48400000 Softvérový balík na obchodné transakcie a osobné podnikanie, 48420000 Softvérový balík na správu zariadení a súbor balíkov softvéru, 48421000 Softvérový balík na správu zariadení, 48422000 Súbor softvérového balíka, 48445000 Softvérový balík na riadenie vzťahov so zákazníkmi, 48517000 Softvérový balík pre informačné technológie, 48900000 Rôzne softvérové balíky a počítačové systémy, 48920000 Softvérový balík na automatizáciu kancelárskych prác, 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora, 72227000 Poradenstvo pri integrácii softvéru, 72260000 Služby súvisiace so softvérom, 72261000 Softvérové podporné služby, 72263000 Implementácia softvéru, 72265000 Konfigurovanie softvéru, 72266000 Softvérové poradenstvo, 72267100 Údržba programového vybavenia (softvér) informačných technológií

2.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Holandsko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Zie documentatie

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.5. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Maximálny počet častí, za ktoré môže jeden uchádzač predložiť ponuky: 2

Podmienky zmluvy:

Maximálny počet častí, za ktoré môžu byť zmluvy zadané jednému uchádzačovi: 2

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad, Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Interný identifikátor: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72268000 Dodávky softvéru

5.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Holandsko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Zie documentatie

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 4 Roky

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad, Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povoľená

Adresa na predkladanie: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: holandčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 6 Mesiace

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povolená
Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno
Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, s opätovným vyhlásením súťaže
Maximálny počet účastníkov: 5

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Dynamický nákupný systém, použiteľný aj kupujúcimi neuvedenými v tomto oznámení

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia: Rechtbank Den Haag
Organizácia pre preskúmanie: Rechtbank Den Haag
Informácie o lehotách na preskúmanie: Zie beschrijvend document
Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Rechtbank Den Haag

5.1. Časť: LOT-0002

Názov: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)
Opis: Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2 betreft Inkoopprocedure 2.
Interný identifikátor: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby
Hlavná klasifikácia (cpv): 72268000 Dodávky softvéru

5.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Holandsko
Kdekoľvek v danej krajine
Doplňujúce informácie: Zie documentatie

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 4 Roky

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.
Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ
Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad, Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povolená

Adresa na predkladanie: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: holandčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 6 Mesiace

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Dynamický nákupný systém, použiteľný aj kupujúcimi neuvedenými v tomto oznámení

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia: Rechtbank Den Haag

Organizácia pre preskúmanie: Rechtbank Den Haag

Informácie o lehotách na preskúmanie: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Rechtbank Den Haag

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: SURF B.V.

Registračné číslo: 50277375

Poštová adresa: Moreelsepark 48

Mesto: Utrecht

PSČ: 3511EP

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Utrecht (NL350)

Krajina: Holandsko

Kontaktné miesto: Arwen Messelaar

E-mail: Arwen.Messelaar@surf.nl

Telefón: +31 682680051

Internetová adresa: <https://www.surf.nl>

Profil kupujúceho: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Centrálna obstarávacia organizácia, ktorá zadáva verejné zákazky alebo uzatvára rámcové dohody na stavebné práce, dodávky tovaru alebo služby určené pre iných kupujúcich

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Rechtbank Den Haag

Registračné číslo: 82946175

Poštová adresa: Prins Clauslaan 60

Mesto: Den Haag

PSČ: 2595 AJ

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Krajina: Holandsko

E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefón: (+31) 883622200

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

Sprostredkovateľská organizácia

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Dátum odoslania oznámenia (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: holandčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 274993-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 78/2026

Dátum uverejnenia: 22/04/2026