

274993-2026 - Javni razpis

Nizozemska – Storitve oskrbe s programsko opremo – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: SURF B.V.

E-naslov: Arwen.Messelaar@surf.nl

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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). 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

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.

Identifikator postopka: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Notranji identifikator: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72268000 Storitve oskrbe s programsko opremo

Dodatna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi in informacijski sistemi, 48219300

Programski paket za upravo, 48400000 Programski paket za poslovne transakcije in osebno

poslovanje, 48420000 Programski paket za upravljanje naprav in zbirka programskih paketov,

48421000 Programski paket za upravljanje naprav, 48422000 Zbirke programskih paketov,

48445000 Programski paket za upravljanje odnosov s strankami, 48517000 Programski paket

za informacijsko tehnologijo, 48900000 Razni programski paketi in računalniški sistemi,

48920000 Programski paket za avtomatizacijo pisarn, 72000000 Storitve informacijske

tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora, 72227000 Storitve

svetovanja na področju integracije programske opreme, 72260000 Storitve, povezane s

programsko opremo, 72261000 Podporne storitve za programsko opremo, 72263000 Storitve

izvajanja programske opreme, 72265000 Storitve konfiguracije programske opreme, 72266000

Storitve svetovanja o programski opremi, 72267100 Vzdrževanje programske opreme za

informacijsko tehnologijo

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Zie documentatie

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.5. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Največje število sklopov, za katere lahko en ponudnik predloži ponudbe: 2

Pogoji javnega naročila:

Največje število sklopov, za katere se javna naročila lahko oddajo enemu ponudniku: 2

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: 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.

Notranji identifikator: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72268000 Storitve oskrbe s programsko opremo

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Zie documentatie

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 4 Leta

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije**Pridržana udeležba:**

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Pogoji javnega naročila**Pogoji za predložitev:**

Elektronska predložitev: Dovoljeno

Naslov za predložitev: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nizozemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 6 Meseci

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne
Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno
Uporabljen bo elektronsko naročanje: da
Uporabljen bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum s ponovnim odpiranjem konkurence

Največje število udeležencev: 5

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Dinamični nabavni sistem, ki ga lahko uporabljajo tudi kupci, ki niso navedeni v tem obvestilu

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za mediacijo: Rechtbank Den Haag

Organizacija za revizijo: Rechtbank Den Haag

Informacije o rokih za revizijo: Zie beschrijvend document

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Rechtbank Den Haag

5.1. Sklop: LOT-0002

Naslov: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Notranji identifikator: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72268000 Storitve oskrbe s programsko opremo

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Zie documentatie

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 4 Leta

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Dovoljeno

Naslov za predložitev: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nizozemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 6 Meseci

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Dinamični nabavni sistem, ki ga lahko uporabljajo tudi kupci, ki niso navedeni v tem obvestilu

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za mediacijo: Rechtbank Den Haag

Organizacija za revizijo: Rechtbank Den Haag

Informacije o rokih za revizijo: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Rechtbank Den Haag

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: SURF B.V.

Registrska številka: 50277375

Poštni naslov: Moreelsepark 48

Mesto: Utrecht

Poštna številka: 3511EP

Podregija države (NUTS): Utrecht (NL350)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Arwen Messelaar

E-naslov: Arwen.Messelaar@surf.nl

Tel.: +31 682680051

Spletni naslov: <https://www.surf.nl>

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

Vloge te organizacije:

Kupec

Osrednji nabavni organ, ki oddaja javna naročila ali sklepa okvirne sporazume za gradnje, blago ali storitve za druge kupce

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Rechtbank Den Haag

Registrska številka: 82946175

Poštni naslov: Prins Clauslaan 60

Mesto: Den Haag

Poštna številka: 2595 AJ

Podregija države (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Država: Nizozemska

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

Tel.: (+31) 883622200

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

Organizacija za mediacijo

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Datum pošiljanja obvestila (ePošiljatelja): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nizozemščina

Številka objave obvestila: 274993-2026

Številka izdaje UL S: 78/2026

Datum objave: 22/04/2026