

274993-2026 - Konkurrensetsättning

Nederländerna – Tillhandahållande av programvara – Servicemanagementsoftware (SMS)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: SURF B.V.

E-postadress: Arwen.Messelaar@surf.nl

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Servicemanagementsoftware (SMS)

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0

Intern identifierare: e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72268000 Tillhandahållande av programvara

Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem, 48219300

Programvara för administration, 48400000 Programvara för affärstransaktioner och personliga affärer, 48420000 Programvara och programsviter för fastighetsförvaltning, 48421000

Programvara för fastighetsförvaltning, 48422000 Programsviter, 48445000 Programvara för kundhantering, 48517000 IT-programvara, 48900000 Diverse programvara och datorsystem,

48920000 Programvara för kontorsautomation, 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet,

programvaruutveckling, Internet och stöd, 72227000 Konsulttjänster för dataanalys, 72260000

Programrelaterade tjänster, 72261000 Stödtjänster för programvara, 72263000

Programimplementation, 72265000 Programkonfigurering, 72266000 Programkonsulttjänster,

72267100 Underhåll av IT-programvara

2.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Zie documentatie

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 75 000 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.5. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Högst antal delar som en anbudsgivare kan lämna anbud för: 2

Kontraktsvillkor:

Högst antal delar för vilka kontrakt kan tilldelas en anbudsgivare: 2

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument, Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)

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

Intern identifierare: 893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72268000 Tillhandahållande av programvara

5.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Zie documentatie

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 4 År

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument, Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 6 Månader

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal med förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 5

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Dynamiskt inköpssystem som också kan användas av köpare som inte förtecknas i detta meddelande

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Rechtbank Den Haag

Prövningsorganisation: Rechtbank Den Haag

Information om tidsfrist för prövning: Zie beschrijvend document

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Rechtbank Den Haag

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0002

Titel: IT Servicemanagementsoftware (ITSM)

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

Intern identifierare: f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72268000 Tillhandahållande av programvara

5.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Zie documentatie

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 4 År

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 75 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument, Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://s2c.mercell.com/today/205683>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 10/06/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 6 Månader

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Dynamiskt inköpssystem som också kan användas av köpare som inte förtecknas i detta meddelande

5.1.16. Kompletterande information, medling och provning

Medlingsorganisation: Rechtbank Den Haag

Prövningsorganisation: Rechtbank Den Haag

Information om tidsfrist för provning: Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Rechtbank Den Haag

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: SURF B.V.

Registreringsnummer: 50277375

Postadress: Moreelsepark 48

Ort: Utrecht

Postnummer: 3511EP

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Arwen Messelaar

E-postadress: Arwen.Messelaar@surf.nl

Tfn: +31 682680051

Webbadress: <https://www.surf.nl>

Köparprofil: <https://s2c.mercell.com/buyer/2428>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Inköpscentral som tilldelar offentliga kontrakt eller ingår ramavtal om byggentreprenader, varor eller tjänster som är avsedda för andra upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Rechtbank Den Haag

Registreringsnummer: 82946175

Postadress: Prins Clauslaan 60

Ort: Den Haag

Postnummer: 2595 AJ

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

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

Tfn: (+31) 883622200

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

Medlingsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 20/04/2026 21:42:09 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 20/04/2026 23:08:56 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 274993-2026

EUT S-nummer: 78/2026

Publiceringsdatum: 22/04/2026