

22/10/2025

## 1. Koper

### 1.1 Koper

Officiële naam: Sociale Verzekeringsbank  
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling  
Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

## 2. Procedure

### 2.1 Procedure

Titel: Enterprise Service Management Applicatie (ESMA)  
Beschrijving: Verwerving van SaaS-dienst ten behoeve van servicemanagement processen. Overeenkomst van 10 jaar voor 4 domeinen met totaal 5500 medewerkers.  
Identificatiecode van de procedure: 5cfc122-b39c-4293-a25b-f4616ab06742  
Interne identificatiecode: EA2023004  
Type procedure: Openbaar  
De procedure wordt versneld: neen

#### 2.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen  
Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen  
Aanvullende classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

#### 2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland  
Overall in het desbetreffende land  
Aanvullende informatie: Amstelveen

#### 2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 11 000 000 Euro

#### 2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:  
Richtlijn 2014/24/EU

## 5. Perceel

### 5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: ESMA  
Beschrijving: Verwerving van SaaS-dienst ten behoeve van servicemanagement processen.  
Interne identificatiecode: 1

#### 5.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen  
Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen  
Aanvullende classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: Mogelijke uitbreiding voor 3 domeinen (organisatorische eenheden).

#### 5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Amstelveen

### **5.1.3 Geraamde duur**

Looptijd: 120 Maand

### **5.1.4 Verlenging**

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: Opties tot verlenging met twee (2) maal de periode van twee (2) jaar en één (1) maal de periode van één (1) jaar.

### **5.1.6 Algemene informatie**

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de

Overeenkomst inzake ja  
overheidsopdrachten (GPA):

### **5.1.7 Strategische aanbestedingen**

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

### **5.1.10 Gunningscriteria**

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: Kwaliteit

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 70

Criterium:

Type: Kosten

Naam: Prijs

Beschrijving: Prijs

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

### **5.1.15 Technieken**

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

### **5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank - Rechtbank Amsterdam

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die het contract ondertekent: Sociale Verzekeringsbank

## **6. Resultaten**

Waarde van alle contracten  
toegekend in deze kennisgeving: 9 611 514 Euro

### **6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000**

Er is ten minste één winnaar gekozen.

#### **6.1.2 Informatie over winnaars**

Winnaar:

Officiële naam: TOPdesk Nederland B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de  
inschrijving: 1

Identificatiecode van het perceel of  
de groep percelen: LOT-0000

Waarde van de aanbesteding: 9 611 514 Euro

De inschrijving is gerangschikt: neen

De inschrijving is een variant: neen

Onderaanneming: Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract: CON-0001

Titel: P1 ESMA

Datum van sluiting van het contract  
: 01/09/2025

Organisatie die het contract  
ondertekent: Sociale Verzekeringsbank

#### **6.1.4 Statistische informatie**

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen  
inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of  
verzoeken tot deelname: 4

Type van de ontvangen  
inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of  
verzoeken tot deelname: 0

Type van de ontvangen  
inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of  
verzoeken tot deelname: 4

## **8. Organisaties**

### **8.1 ORG-0001**

Officiële naam: Sociale Verzekeringsbank

Registratienummer: 281871642

Postadres: Van Heuven Goedhartlaan 1

Stad: Amstelveen

Postcode: 1181 KJ

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)

Land: Nederland

Contactpunt: Wim Hogendoorn

E-mail: inkoop@svb.nl

Telefoon: +31 206565656  
Internetadres: <http://www.svb.nl>  
Andere contactpunten:  
Officiële naam: Rechtbank Amsterdam  
Postadres: Parnassusweg 220  
Stad: Amsterdam  
Postcode: 1076 AV  
Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)  
Land: Nederland  
E-mail: [berichtenprocesvoeringKG.rbams@rechtspraak.nl](mailto:berichtenprocesvoeringKG.rbams@rechtspraak.nl)  
Internetadres: <http://www.rechtbankamsterdam.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

### **8.1 ORG-0002**

Officiële naam: TOPdesk Nederland B.V.  
Omvang van de ondernemer: Groot  
Registratienummer: 56849990  
Postadres: Westlandseweg 40  
Stad: DELFT  
Postcode: 2624AD  
Onderverdeling land (NUTS): Delft en Westland (NL362)  
Land: Nederland  
E-mail: [info@topdesk.nl](mailto:info@topdesk.nl)  
Telefoon: +31 152700900  
Fax: +31 152575256  
Internetadres: <http://www.topdesk.nl>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

### **Informatie over een aankondiging**

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 59754a49-cdf0-40c4-933b-2f35922a634b - 01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 22/10/2025 16:13 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands