1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	SURF B.V.
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Vooraankondiging Aanbesteding Servicemanagementsoftware (SMS)

Beschrijving:

SURF is in een vergevorderd stadium met de voorbereiding van de inkoop van servicemanagementsoftware (ticketing-systeem) namens de hieraan deelnemende organisaties. De aanbestedingsstukken en - procedures zelf zullen op korte termijn plaatsvinden. Let op! Deze zullen onder andere TenderNed-referenties worden gepubliceerd dan deze vooraankondiging. Na de publicatie zal in deze vooraankondiging een referentie worden geplaatst naar de daadwerkelijke inkooppprocedures. 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 inkooppprocedure wil SURF in de behoefte van beide “groepen” deelnemende organisaties voorzien. De opdracht wordt daarom opgedeeld in twee inkooppprocedures die onderling samenhang vertonen. Er wordt 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 onder-steunt (een ITSM-oplossing). Inschrijvers mogen kiezen of ze slechts aan één inkooppproces 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-inkooppprocedure zal leiden 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 zal door SURF een Dynamisch Aankoopsysteem worden ingericht, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Rijksoverheid

Interne identificatiecode:	afa5c9b3-7466-41bb-9bea-0c6f810517f8

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72268000 Leveren van software
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	48219300 Administratieve software
Aanvullende classificatie (cpv):	48400000 Software voor zakelijke transacties en persoonlijke zaken
Aanvullende classificatie (cpv):	48420000 Software en opvolgingssoftware voor faciliteitenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	48421000 Software voor faciliteitenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	48422000 Opvolgingssoftware
Aanvullende classificatie (cpv):	48445000 Software voor elektronisch klantenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	48517000 IT-software
Aanvullende classificatie (cpv):	48900000 Diverse software en computersystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	48920000 Kantoorautomatiseringssoftware
Aanvullende classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	72227000 Advies over software-integratie
Aanvullende classificatie (cpv):	72260000 Diensten in verband met software
Aanvullende classificatie (cpv):	72261000 Softwareondersteuningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72263000 Software-implementatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72265000 Softwareconfiguratiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72266000 Advies over software
Aanvullende classificatie (cpv):	72267100 Onderhoud van software voor informatietechnologie

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde

Rijksoverheid

exclusief btw: 40 000 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

3. Deel

3.1 Technische ID van het onderdeel: PAR-0000

Titel: Vooraankondiging Aanbesteding Servicemanagementsoftware (SMS)

Beschrijving: SURF is in een vergevorderd stadium met de voorbereiding van de inkoop van servicemanagementsoftware (ticketing-systeem) namens de hieraan deelnemende organisaties. De aanbestedingsstukken en - procedures zelf zullen op korte termijn plaatsvinden. Let op! Deze zullen onder andere TenderNed-referenties worden gepubliceerd dan deze vooraankondiging. Na de publicatie zal in deze vooraankondiging een referentie worden geplaatst naar de daadwerkelijke inkooppprocedures. 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 inkooppprocedure wil SURF in de behoefte van beide “groepen” deelnemende organisaties voorzien. De opdracht wordt daarom opgedeeld in twee inkooppprocedures die onderling samenhang vertonen. Er wordt 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 onder-steunt (een ITSM-oplossing). Inschrijvers mogen kiezen of ze slechts aan één inkooppproces 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-inkooppprocedure zal leiden 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 zal door SURF een Dynamisch Aankoopsysteem worden ingericht, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.

Interne identificatiecode: 6b4f2ec6-0736-4fae-892d-7cf973d9e831

3.1.1 Doel

Aard van het contract

Rijksoverheid

:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72268000 Leveren van software
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	48219300 Administratieve software
Aanvullende classificatie (cpv):	48400000 Software voor zakelijke transacties en persoonlijke zaken
Aanvullende classificatie (cpv):	48420000 Software en opvolgingssoftware voor faciliteitenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	48421000 Software voor faciliteitenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	48422000 Opvolgingssoftware
Aanvullende classificatie (cpv):	48445000 Software voor elektronisch klantenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	48517000 IT-software
Aanvullende classificatie (cpv):	48900000 Diverse software en computersystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	48920000 Kantoorautomatiseringssoftware
Aanvullende classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	72227000 Advies over software-integratie
Aanvullende classificatie (cpv):	72260000 Diensten in verband met software
Aanvullende classificatie (cpv):	72261000 Softwareondersteuningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72263000 Software-implementatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72265000 Softwareconfiguratiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72266000 Advies over software
Aanvullende classificatie (cpv):	72267100 Onderhoud van software voor informatietechnologie

3.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

3.1.4 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	40 000 000 Euro

3.1.5 Algemene informatie

De aanbesteding valt onder de

Rijksoverheid

Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

3.1.6 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken :	https://s2c.mercell.com/today/207156 ,

3.1.9 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	SURF B.V.
Registratienummer:	50277375
Postadres:	Moreelsepark 48
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511EP
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Arwen Messelaar
E-mail:	Arwen.Messelaar@surf.nl
Telefoon:	+31 682680051
Internetadres:	https://www.surf.nl
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/2428

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Den Haag
Registratienummer:	82946175
Postadres:	Prins Clauslaan 60
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
E-mail:	voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon:	(+31) 883622200

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	bf4d9a21-ead2-4d7c-85e5-6d3af38a74c8 - 01
Type formulier:	Geplande opdracht
Type aankondiging:	Vooraankondiging of periodieke indicatieve aankondiging die alleen ter informatie wordt gebruikt
Verzenddatum van de aankondiging:	14/04/2026 08:46 +00:00

Rijksoverheid

Aankondiging datum verzending (eSender):	14/04/2026 08:47 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands
Vermoedelijke datum waarop een aankondiging van een opdracht in het kader van deze procedure zal worden bekendgemaakt:	17/04/2026

Rijksoverheid