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:	Servicemanagementsoftware (SMS)
Beschrijving:	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 onder-steunt (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 Aankoopsysteem in, waarin deelnemende organisaties voor hun individuele opdracht een nadere uitvraag zullen plaatsen.
Identificatiecode van de	

Rijksoverheid

procedure:	fdc65f2c-c349-4b75-b514-c2bd03c572d0
Interne identificatiecode :	e8277683-f396-45ae-b2eb-4b04d052a52b
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

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

Rijksoverheid

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	75 000 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven:	2

Voorwaarden van het contract:

Maximumaantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund:	2

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel:	Enterprise Servicemanagementsoftware (ESM)
Beschrijving:	Vanwege de samenhang van beide Inkoopprocedures wordt in de inkoopomgevingen gebruik gemaakt van de term "Percelen". Hier wordt echter feitelijk "Inkoopprocedures" mee bedoeld.
Interne identificatiecode :	893ae6b7-5f74-477d-9fb1-c2bb97c2169a

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72268000 Leveren van software

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	4 Jaar

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	75 000 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname:	Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

Rijksoverheid

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/205683

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/205683
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	10/06/2026 21:59 +00:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	6 Maand
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven:	Neen
Elektronische facturering:	Toegestaan
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	ja
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	ja

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:	
Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging	
Maximumaantal deelnemers:	5
Informatie over het dynamische aankoopsysteem:	
Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers	

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie:	Rechtbank Den Haag
Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag

Rijksoverheid

Informatie over de termijnen voor beroep:	Zie beschrijvend document
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0002

Titel:	IT Servicemanagementsoftware (ITSM)
Beschrijving:	Zie beschrijvend document. Perceel 1 betreft Inkoopprocedure 1, Perceel 2 betreft Inkoopprocedure 2.
Interne identificatiecode :	f08a495f-f2f0-4df1-a460-09bcbf63effb

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72268000 Leveren van software

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	4 Jaar

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	75 000 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname:	Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/205683

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/205683
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan

Rijksoverheid

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	10/06/2026 21:59 +00:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	6 Maand

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven:	Neen
Elektronische facturering:	Toegestaan
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	ja
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	ja

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie:	Rechtbank Den Haag
Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag
Informatie over de termijnen voor beroep:	Zie Beschrijvend document en nadere informatie aangaande het DAS SMS
Organisatie die meer informatie geeft over 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

Rijksoverheid

Internetadres:	https://www.surf.nl
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/2428

Rollen van deze organisatie:

Koper

Aankoopcentrale die overheidsopdrachten gunt of raamovereenkomsten sluit voor werken, leveringen of diensten die voor andere kopers bestemd zijn

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

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	4498bae5-f531-45da-a8b3-3f4e27135108 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	20/04/2026 21:42 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	20/04/2026 23:08 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid