

460753-2026 - Zadávání

Nizozemsko – Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Gemeente Utrecht

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Právní forma kupujícího: Regionální orgán

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Popis: De gemeente Utrecht wil een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluiten voor het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-applicatie voor Workforce Management van het Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. In lijn met het huidige ICT-beleid van de gemeente Utrecht is gekozen voor de uitvraag van een SaaS-applicatie. Met deze roosterapplicatie worden de medewerkers ingeroosterd en wordt de bezetting gemanaged (traffic control). Gebruikers WFM-applicatie De WFM applicatie ondersteunt naar verwachting circa 250 ingeroosterde medewerkers, verdeeld over KCC en Burgerzaken. Daarnaast maken circa 10 planners/forecasters/traffickers gebruik van de WFM applicatie voor forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage. De applicatie wordt beheerd door ongeveer 5 functioneel beheerders. Ook 15 leidinggevend en coördinatoren maken gebruik van de beschikbare functionaliteiten, waaronder medewerkersselfservice. De genoemde aantallen en kenmerken zijn indicatief en hebben tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de schaal en complexiteit van de Opdracht. Inkoopvolume De omvang van de Opdracht wordt geschat op € 750.000,- (exclusief BTW). Dit betreft de omvang bij een looptijd van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse (licentie)kosten voor gebruik en onderhoud en een fictieve post voor aanvullende dienstverlening op basis van de opgegeven uurtarieven en opleidingen. Let op: het genoemde bedrag vormt slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. De Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

Identifikátor řízení: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Interní identifikátor: 2025PBZ862

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 72000000 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Další informace: Utrecht

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 750 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Popis: De gemeente Utrecht wil een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluiten voor het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-applicatie voor Workforce Management van het Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. In lijn met het huidige ICT-beleid van de gemeente Utrecht is gekozen voor de uitvraag van een SaaS-applicatie. Met deze roosterapplicatie worden de medewerkers ingeroosterd en wordt de bezetting gemanaged (traffic control). Gebruikers WFM-applicatie De WFM applicatie ondersteunt naar verwachting circa 250 ingeroosterde medewerkers, verdeeld over KCC en Burgerzaken. Daarnaast maken circa 10 planners/forecasters/traffickers gebruik van de WFM applicatie voor forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage. De applicatie wordt beheerd door ongeveer 5 functioneel beheerders. Ook 15 leidinggevenden en coördinatoren maken gebruik van de beschikbare functionaliteiten, waaronder medewerkersselfservice. De genoemde aantallen en kenmerken zijn indicatief en hebben tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de schaal en complexiteit van de Opdracht. Inkoopvolume De omvang van de Opdracht wordt geschat op € 750.000,- (exclusief BTW). Dit betreft de omvang bij een looptijd van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse (licentie)kosten voor gebruik en onderhoud en een fictieve post voor aanvullende dienstverlening op basis van de opgegeven uurtarieven en opleidingen. Let op: het genoemde bedrag vormt slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. De Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 72000000 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

Možnosti:

Popis možností: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Další informace: Utrecht

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 120 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 6

Další informace o obnovení: De initiële Overeenkomst die met de Opdrachtnemer wordt gesloten, heeft een looptijd van vier (4) jaar. Deze Overeenkomst kan door de Opdrachtgever, onder gelijkblijvende voorwaarden en conform de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012, eenzijdig worden verlengd voor periodes van telkens één (1) jaar, met een maximum van zes (6) verlengingsopties.

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 750 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Prijs

Popis: Prijs

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 30

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Kwaliteit

Popis: Kwaliteit

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 70

5.1.11. Zadávací dokumentace

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Gemeente Utrecht

Organizace přijímající žádosti o účast: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Gemeente Utrecht

Registrační číslo: 71663234

Poštovní adresa: Stadsplateau 1

Obec: UTRECHT

PSČ: 3521 AZ

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: William Besseling

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Telefon: +31 302860000

Internetová adresa: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

Profil kupujícího: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Obec: Utrecht

PSČ: 3521AZ

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Internetová adresa: <http://www.tenderned.nl>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Gemeente Utrecht

Obec: Utrecht

PSČ: 3521AZ

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Internetová adresa: <http://www.tenderned.nl>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Rechtbank Midden-Nederland

Poštovní adresa: Postbus 16005

Obec: UTRECHT

PSČ: 3500 DA

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

Internetová adresa: <http://www.rechtspraak.nl>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Druh formuláře: Zadávací

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 460753-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 127/2026

Datum zveřejnění: 06/07/2026