

## 460753-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

### 1. Køber

---

#### 1.1. Køber

Officielt navn: Gemeente Utrecht

E-mail: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)

Køberens retlige status: Regional myndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beskrivelse: 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/trafficers 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.

Identifikator for proceduren: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Intern ID: 2025PBZ862

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

##### 2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

##### 2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederlandene

Yderligere oplysninger: Utrecht

#### 2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 750 000,00 EUR

#### 2.1.4. Generelle oplysninger

**Retsgrundlag:**

Direktiv 2014/24/EU

#### 2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

## 5. Delkontrakt

---

### 5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beskrivelse: 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/trafficers 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.

Intern ID: 1

#### 5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

**Valgmuligheder:**

Beskrivelse af optioner: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

#### 5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederlandene

Yderligere oplysninger: Utrecht

#### 5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 120 Måneder

#### 5.1.4. **Fornyelse**

Højeste antal fornyelser: 6

Yderligere oplysninger om fornyelser: 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. **Værdi**

Anslået værdi eksklusiv moms: 750 000,00 EUR

#### 5.1.6. **Generelle oplysninger**

##### **Reserveret deltagelse:**

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

#### 5.1.7. **Strategiske udbud**

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

#### 5.1.9. **Udvælgelseskriterier**

Kilder til udvælgelseskriterier: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

#### 5.1.10. **Tildelingskriterier**

##### **Kriterium:**

Type: Pris

Navn: Prijs

Beskrivelse: Prijs

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 30

##### **Kriterium:**

Type: Kvalitet

Navn: Kwaliteit

Beskrivelse: Kwaliteit

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 70

#### 5.1.11. **Tilbudsdokumenter**

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431758>

#### 5.1.12. **Tilbudsvilkår**

##### **Vilkår for indgivelse:**

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431758>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 3 Måneder

**Oplysninger om offentlig iværksættelse:**

Åbningsdato: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

**Betingelser for kontraktens udførelse:**

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

**5.1.15. Teknikker**

**Rammeaftale:**

Ingen rammeaftale

**Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:**

Intet dynamisk indkøbssystem

**5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang**

Organisation med ansvar for klager: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Gemeente Utrecht

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)

## 8. Organisationer

---

**8.1. ORG-0001**

Officielt navn: Gemeente Utrecht

Registreringsnummer: 71663234

Postadresse: Stadsplateau 1

By: UTRECHT

Postnummer: 3521 AZ

Landsdel (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederlandene

Enhed: William Besseling

E-mail: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)

Telefon: +31 302860000

Internetadresse: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

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

**Andre kontaktpunkter:**

Officielt navn: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)

By: Utrecht

Postnummer: 3521AZ

Landsdel (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederlandene

E-mail: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)

Internetadresse: <http://www.tenderned.nl>

**Andre kontaktpunkter:**

Officielt navn: Gemeente Utrecht

By: Utrecht

Postnummer: 3521AZ

Landsdel (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederlandene

E-mail: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)

Internetadresse: <http://www.tenderned.nl>

**Andre kontaktpunkter:**

Officielt navn: Rechtbank Midden-Nederland

Postadresse: Postbus 16005

By: UTRECHT

Postnummer: 3500 DA

Landsdel (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederlandene

Enhed: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: [midden-nederland@rechtspraak.nl](mailto:midden-nederland@rechtspraak.nl)

Internetadresse: <http://www.rechtspraak.nl>

**Denne organisations roller:**

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

## Oplysninger om bekendtgørelsen

---

Bekendtgørelsens ID: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk

Bekendtgørelsesnummer: 460753-2026

EUT-S-nummer: 127/2026

Offentliggørelsesdato: 06/07/2026