

460753-2026 - Wettbewerb

Niederlande – IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken
OJ S 127/2026 06/07/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Gemeente Utrecht

E-Mail: inkoop@utrecht.nl

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beschreibung: 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 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.

Kennung des Verfahrens: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Interne Kennung: 2025PBZ862

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Niederlande

Zusätzliche Informationen: Utrecht

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 750 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Niederlande

Zusätzliche Informationen: Utrecht

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 120 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 6

Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 750 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Prijs

Beschreibung: Prijs

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwaliteit

Beschreibung: Kwaliteit

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 70

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Gemeente Utrecht

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Gemeente Utrecht

Registrierungsnummer: 71663234

Postanschrift: Stadsplateau 1

Stadt: UTRECHT

Postleitzahl: 3521 AZ

Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Niederlande

Kontaktperson: William Besseling

E-Mail: inkoop@utrecht.nl

Telefon: +31 302860000

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

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Stadt: Utrecht

Postleitzahl: 3521AZ

Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Niederlande

E-Mail: inkoop@utrecht.nl

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Gemeente Utrecht

Stadt: Utrecht

Postleitzahl: 3521AZ

Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Niederlande

E-Mail: inkoop@utrecht.nl

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Midden-Nederland

Postanschrift: Postbus 16005

Stadt: UTRECHT

Postleitzahl: 3500 DA

Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Rechtbank Midden-Nederland

E-Mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 460753-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 127/2026

Datum der Veröffentlichung: 06/07/2026