

460753-2026 - Competition

Netherlands – IT services: consulting, software development, Internet and support – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Gemeente Utrecht

Email: inkoop@utrecht.nl

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Description: 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.

Procedure identifier: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Internal identifier: 2025PBZ862

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Additional information: Utrecht

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 750 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Description: 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.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Options:

Description of the options: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Additional information: Utrecht

5.1.3. Estimated duration

Duration: 120 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 6

Other information about renewals: 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. Value

Estimated value excluding VAT: 750 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Prijs

Description: Prijs

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 30

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwaliteit

Description: Kwaliteit

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 70

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information about public opening:

Opening date: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisation providing more information on the review procedures: Gemeente Utrecht

Organisation receiving requests to participate: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Gemeente Utrecht

Registration number: 71663234

Postal address: Stadsplateau 1

Town: UTRECHT

Postcode: 3521 AZ

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Contact point: William Besseling

Email: inkoop@utrecht.nl

Telephone: +31 302860000

Internet address: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

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

Other contact points:

Official name: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Town: Utrecht

Postcode: 3521AZ

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Email: inkoop@utrecht.nl

Internet address: <http://www.tenderned.nl>

Other contact points:

Official name: Gemeente Utrecht

Town: Utrecht

Postcode: 3521AZ

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Email: inkoop@utrecht.nl

Internet address: <http://www.tenderned.nl>

Other contact points:

Official name: Rechtbank Midden-Nederland

Postal address: Postbus 16005

Town: UTRECHT

Postcode: 3500 DA

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Contact point: Rechtbank Midden-Nederland

Email: midden-nederland@rechtspraak.nl

Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 460753-2026

OJ S issue number: 127/2026

Publication date: 06/07/2026