

460753-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Gemeente Utrecht

Correo electrónico: inkoop@utrecht.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Identificador interno: 2025PBZ862

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Bajos

Información complementaria: Utrecht

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 750 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Opciones:

Descripción de las opciones: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Bajos

Información complementaria: Utrecht

5.1.3. Duración estimada

Duración: 120 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 6

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 750 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prijs

Descripción: Prijs

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwaliteit

Descripción: Kwaliteit

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 70

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Gemeente Utrecht

Organización que recibe solicitudes de participación: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Gemeente Utrecht

Número de registro: 71663234

Dirección postal: Stadsplateau 1

Localidad: UTRECHT

Código postal: 3521 AZ

Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Bajos

Punto de contacto: William Besseling

Correo electrónico: inkoop@utrecht.nl

Teléfono: +31 302860000

Dirección de internet: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

Perfil de comprador: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Localidad: Utrecht

Código postal: 3521AZ

Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Bajos

Correo electrónico: inkoop@utrecht.nl

Dirección de internet: <http://www.tenderned.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Gemeente Utrecht

Localidad: Utrecht

Código postal: 3521AZ

Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Bajos

Correo electrónico: inkoop@utrecht.nl

Dirección de internet: <http://www.tenderned.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Midden-Nederland

Dirección postal: Postbus 16005

Localidad: UTRECHT

Código postal: 3500 DA

Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Rechtbank Midden-Nederland

Correo electrónico: midden-nederland@rechtspraak.nl

Dirección de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 460753-2026

Número de la edición del DO S: 127/2026

Fecha de publicación: 06/07/2026