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 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 ontlenen.
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 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 ontlenen.
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