

460753-2026 - Hange

Madalmaad – IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Gemeente Utrecht

E-posti aadress: inkoop@utrecht.nl

Hankija õiguslik vorm: Piirkondlik omavalitsus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Sisemine tunnus: 2025PBZ862

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

Lisateave: Utrecht

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 750 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

Lisateave: Utrecht

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 120 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 6

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 750 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Prijs

Kirjeldus: Prijs

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwaliteit

Kirjeldus: Kwaliteit

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 70

5.1.11. Hankedokumentid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Gemeente Utrecht

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Gemeente Utrecht

Registreerimisnumber: 71663234

Postiaadress: Stadsplateau 1

Linn: UTRECHT

Sihtnumber: 3521 AZ

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: William Besseling

E-posti aadress: inkoop@utrecht.nl

Telefon: +31 302860000

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

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Linn: Utrecht

Sihtnumber: 3521AZ

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

E-posti aadress: inkoop@utrecht.nl

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Gemeente Utrecht

Linn: Utrecht

Sihtnumber: 3521AZ

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

E-posti aadress: inkoop@utrecht.nl

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Rechtbank Midden-Nederland

Postiaadress: Postbus 16005

Linn: UTRECHT

Sihtnumber: 3500 DA

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: Rechtbank Midden-Nederland

E-posti aadress: midden-nederland@rechtspraak.nl

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel

Teate avaldamise number: 460753-2026

ELT S väljaande number: 127/2026

Avaldamise kuupäev: 06/07/2026