

460753-2026 - Kilpailu

Alankomaat – Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Gemeente Utrecht

Sähköposti: inkoop@utrecht.nl

Ostajan oikeudellinen muoto: Alueviranomainen

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Kuvaus: 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/traffickers 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.

Menettelyn tunniste: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Sisäinen tunniste: 2025PBZ862

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Utrecht (NL350)

Maa: Alankomaat

Lisätiedot: Utrecht

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 750 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: 1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

Optiot:

Optioiden kuvaus: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Utrecht (NL350)

Maa: Alankomaat

Lisätiedot: Utrecht

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 120 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 6

Lisätietoja uusimisesta: 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. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 750 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Prijs

Kuvaus: Prijs

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 30

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwaliteit

Kuvaus: Kwaliteit

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 70

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 3 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Gemeente Utrecht

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Gemeente Utrecht

Rekisterinumero: 71663234

Postiosoite: Stadsplateau 1

Postitoimipaikka: UTRECHT

Postinumero: 3521 AZ

Maaryhmittely (NUTS): Utrecht (NL350)

Maa: Alankomaat

Yhteyspiste: William Besseling

Sähköposti: inkoop@utrecht.nl

Puhelin: +31 302860000

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

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

Muut yhteyspisteet:

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

Postitoimipaikka: Utrecht

Postinumero: 3521AZ

Maaryhmittely (NUTS): Utrecht (NL350)

Maa: Alankomaat

Sähköposti: inkoop@utrecht.nl

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Gemeente Utrecht

Postitoimipaikka: Utrecht

Postinumero: 3521AZ

Maaryhmittely (NUTS): Utrecht (NL350)

Maa: Alankomaat

Sähköposti: inkoop@utrecht.nl

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Rechtbank Midden-Nederland

Postiosoite: Postbus 16005

Postitoimipaikka: UTRECHT

Postinumero: 3500 DA

Maaryhmittely (NUTS): Utrecht (NL350)

Maa: Alankomaat

Yhteyspiste: Rechtbank Midden-Nederland

Sähköposti: midden-nederland@rechtspraak.nl

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: hollanti

Ilmoituksen julkaisunumero: 460753-2026

EUVL S -lehden numero: 127/2026

Julkaisupäivä: 06/07/2026