

413745-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Portaal Schuldhulpverlening

OJ S 115/2026 17/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Gemeente Utrecht

Adresse électronique: inkoop@utrecht.nl

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Portaal Schuldhulpverlening

Description: De gemeente Utrecht wil een dienstverleningsovereenkomst afsluiten voor het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een SaaS-oplossing voor een portaal ter ondersteuning van de werkzaamheden in het kader van Schuldhulpverlening (SHV). De te leveren applicatie is een zelfstandige module die eenvoudig te koppelen is aan andere applicaties en waaruit data ontsloten kan worden. De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode. De implementatieperiode start direct bij inwerkingtreding van de dienstverleningsovereenkomst en duurt maximaal 4 maanden. De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De geraamde opdrachtwaarde voor deze opdracht op basis van een looptijd van maximaal 7 jaar (inclusief de kosten van implementatie), bedraagt € 770.000,00, exclusief eventuele additionele werkzaamheden voor doorontwikkeling of consultancy, welke zijn begroot op maximaal 30% van de opdrachtwaarde. Hoewel deze raming is gebaseerd op indicatieve aantallen kunt u aan deze ramingen geen rechten ontleen. Hieronder staan huidige aantallen uit groepen die in het portaal actief kunnen zijn: - Circa 140 medewerkers binnen SHV - 3 Tot 5 beheerders - Circa 3000 inwoners die schuldhulpverlening ontvangen - Tussen de 200 en 400 ketenpartners. Dit zijn mensen van buiten de gemeente die betrokken zijn bij een dossier. Dit kunnen buurtteammedewerkers, medewerkers van aanvullende zorgpartijen en financieel vrijwilligers zijn. De SHV-afdeling zal in aantal medewerkers gedurende 2026 enigszins dalen. Verder zien we in de voorbije jaren een lichte stijging van het aantal aanmeldingen van inwoners in onze schuldhulp. Afhankelijk van politieke, beleidsmatige, maatschappelijke en economische ontwikkelingen kan het inwonersbestand de aankomende jaren enigszins fluctueren. Aanvullende werkzaamheden Gedurende de looptijd van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid om aanvullende werkzaamheden, waaronder doorontwikkeling en consultancy. Voor deze werkzaamheden is een budget gereserveerd van maximaal 30% van de opdrachtwaarde. De afname van aanvullende werkzaamheden vindt plaats via een offerteprocedure: - opdrachtgever dient een offerteaanvraag in bij opdrachtnemer; - opdrachtnemer levert een gespecificeerde offerte; - opdrachtgever

beoordeelt en accepteert de offerte, waarna een aanvullende opdracht wordt verstrekt. De voor deze werkzaamheden geldende uurtarieven zijn vastgelegd in het prijsinvulformulier. De opdrachtnemer is gehouden om marktconforme aanbiedingen te doen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeboden tarieven en voorstellen te benchmarken. Indien de aanbidding niet marktconform wordt geacht, kan de opdrachtgever de offerte gemotiveerd afwijzen en de betreffende werkzaamheden bij derden uitvragen.

Identifiant de la procédure: d2494ff6-6980-4868-adbb-33b0572740ba

Identifiant interne: 2025WI802

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 770 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Portaal Schuldhulpverlening

Description: De gemeente Utrecht wil een dienstverleningsovereenkomst afsluiten voor het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een SaaS-oplossing voor een portaal ter ondersteuning van de werkzaamheden in het kader van Schuldhulpverlening (SHV). De te leveren applicatie is een zelfstandige module die eenvoudig te koppelen is aan andere applicaties en waaruit data ontsloten kan worden. De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode. De implementatieperiode start direct bij inwerkingtreding van de dienstverleningsovereenkomst en duurt maximaal 4 maanden. De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De geraamde opdrachtwaarde voor deze opdracht op basis van een looptijd van maximaal 7 jaar (inclusief de kosten van implementatie), bedraagt € 770.000,00, exclusief eventuele additionele werkzaamheden voor doorontwikkeling of consultancy, welke zijn begroot op maximaal 30% van de opdrachtwaarde. Hoewel deze raming is gebaseerd op indicatieve aantallen kunt u aan deze ramingen geen rechten ontleen. Hieronder staan huidige aantallen uit groepen die in het portaal actief kunnen zijn: - Circa 140 medewerkers binnen SHV - 3 Tot 5 beheerders - Circa 3000 inwoners die schuldhulpverlening ontvangen - Tussen de 200 en 400 ketenpartners. Dit zijn mensen van buiten de gemeente die betrokken

zijn bij een dossier. Dit kunnen buurtteammedewerkers, medewerkers van aanvullende zorgpartijen en financieel vrijwilligers zijn. De SHV-afdeling zal in aantal medewerkers gedurende 2026 enigszins dalen. Verder zien we in de voorbije jaren een lichte stijging van het aantal aanmeldingen van inwoners in onze schuldhulp. Afhankelijk van politieke, beleidsmatige, maatschappelijke en economische ontwikkelingen kan het inwonersbestand de aankomende jaren enigszins fluctueren. Aanvullende werkzaamheden Gedurende de looptijd van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid om aanvullende werkzaamheden, waaronder doorontwikkeling en consultancy. Voor deze werkzaamheden is een budget gereserveerd van maximaal 30% van de opdrachtwaarde. De afname van aanvullende werkzaamheden vindt plaats via een offerteprocedure: - opdrachtgever dient een offerteaanvraag in bij opdrachtnemer; - opdrachtnemer levert een gespecificeerde offerte; - opdrachtgever beoordeelt en accepteert de offerte, waarna een aanvullende opdracht wordt verstrekt. De voor deze werkzaamheden geldende uurtarieven zijn vastgelegd in het prijsinvulformulier. De opdrachtnemer is gehouden om marktconforme aanbiedingen te doen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeboden tarieven en voorstellen te benchmarken. Indien de aanbidding niet marktconform wordt geacht, kan de opdrachtgever de offerte gemotiveerd afwijzen en de betreffende werkzaamheden bij derden uitvragen.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appli

Options:

Description des options: Er zijn opties mogelijk.

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Durée: 40 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode. De implementatieperiode start direct bij inwerkingtreding van de dienstverleningsovereenkomst en duurt maximaal 4 maanden.

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 770 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Functionaliteit aan de hand van Use Cases

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.1 van de Inschrijvingsleidraad.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Nom: Should have's en Could have's

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.2.1 van de Inschrijvingsleidraad.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Nom: Volledigheid en kwaliteit van de SaaS-dienstverlening (SaaS Service Organisatie)

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.3 van de Inschrijvingsleidraad.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 15

Critère:

Type: Qualité

Nom: Haalbaarheid en kwaliteit van de implementatie aanpak

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.4 van de Inschrijvingsleidraad.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 15

Critère:

Type: Prix

Nom: Prijs

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.5 van de Inschrijvingsleidraad en het Prijsinvulformulier wat als bijlage is toegevoegd bij de publicatie.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 20/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429228>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429228>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Description de la garantie financière: Kwaliteitsborging-Informatiebeveiliging

Date limite de réception des offres: 10/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 10/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 20 dagen bezwaartermijn.

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Gemeente Utrecht - Vragen over de aanbesteding of aanbestedingsdocumenten dienen te worden gesteld via www.tenderned.nl

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Gemeente Utrecht - Financiën en Inkoop

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Gemeente Utrecht

Numéro d'enregistrement: 71663234

Adresse postale: Stadsplateau 1

Ville: UTRECHT

Code postal: 3521 AZ

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Patricia Mattheijssen

Adresse électronique: inkoop@utrecht.nl

Téléphone: +31 302860000

Adresse internet: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

Profil de l'acheteur: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>

Autres points de contact:

Nom officiel: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Ville: Utrecht
Code postal: 3521AZ
Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)
Pays: Pays-Bas
Adresse électronique: inkoop@utrecht.nl
Adresse internet: <http://www.tenderned.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Vragen over de aanbesteding of aanbestedingsdocumenten dienen te worden gesteld via www.tenderned.nl

Ville: Utrecht
Code postal: 3521AZ
Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)
Pays: Pays-Bas
Adresse électronique: inkoop@utrecht.nl
Adresse internet: <http://www.tenderned.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Rechtbank Midden-Nederland
Adresse postale: Postbus 16005
Ville: UTRECHT
Code postal: 3500 DA
Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)
Pays: Pays-Bas
Point de contact: Rechtbank Midden-Nederland
Adresse électronique: midden-nederland@rechtspraak.nl
Adresse internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Financiën en Inkoop
Adresse postale: Postbus 10080
Ville: UTRECHT
Code postal: 3505 AB
Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)
Pays: Pays-Bas
Point de contact: Team Aanbesteden
Adresse électronique: inkoop@utrecht.nl
Adresse internet: <http://www.utrecht.nl/Inkoop>

Rôles de cette organisation:

Acheteur
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures
Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 29a5159f-3802-45b8-bcd7-5daa79015da2 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 15/06/2026 15:26:49 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 413745-2026

Numéro de publication au JO S: 115/2026

Date de publication: 17/06/2026