

460753-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

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: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Description: 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.

Identifiant de la procédure: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Identifiant interne: 2025PBZ862

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

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Informations complémentaires: Utrecht

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 750 000,00 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: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Description: 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.

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 appui

Options:

Description des options: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Informations complémentaires: Utrecht

5.1.3. Durée estimée

Durée: 120 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 6

Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 750 000,00 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: Prix

Nom: Prijs

Description: Prijs

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

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteit

Description: Kwaliteit

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

Nombre critère d'attribution: 70

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 05/10/2026 13:00:00 (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/431758>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

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

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Gemeente Utrecht

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: William Besseling

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: Gemeente Utrecht

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>

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: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 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: 02/07/2026 17:06:41 (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: 460753-2026

Numéro de publication au JO S: 127/2026

Date de publication: 06/07/2026