

460753-2026 - Nadmetanje

Nizozemska – Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Gemeente Utrecht

E-pošta: inkoop@utrecht.nl

Pravni oblik kupca: Regionalno tijelo

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Interna identifikacijska oznaka: 2025PBZ862

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

Dodatne informacije: Utrecht

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 750 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Workforce management aplikacija voor KCC en Burgerzaken

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

Opcije:

Opis opcija: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

Dodatne informacije: Utrecht

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 120 Mjeseci

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 6

Druge informacije o obnovi: 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. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 750 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Prijs

Opis: Prijs

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 30

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwaliteit

Opis: Kwaliteit

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 70

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: nizozemski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 3 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Gemeente Utrecht

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Gemeente Utrecht

Registracijski broj: 71663234

Poštanska adresa: Stadsplateau 1

Grad: UTRECHT

Poštanski broj: 3521 AZ

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: William Besseling

E-pošta: inkoop@utrecht.nl

Tel.: +31 302860000

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

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Grad: Utrecht

Poštanski broj: 3521AZ

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

E-pošta: inkoop@utrecht.nl

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Gemeente Utrecht

Grad: Utrecht

Poštanski broj: 3521AZ

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

E-pošta: inkoop@utrecht.nl

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Rechtbank Midden-Nederland

Poštanska adresa: Postbus 16005

Grad: UTRECHT

Poštanski broj: 3500 DA

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Rechtbank Midden-Nederland

E-pošta: midden-nederland@rechtspraak.nl

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski

Broj objave obavijesti: 460753-2026

Broj izdanja SL S-a: 127/2026

Datum objave: 06/07/2026