

460753-2026 - Verseny

Hollandia – IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Gemeente Utrecht

E-mail-cím: inkoop@utrecht.nl

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Regionális hatóság

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Leírás: 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 leidinggevenden 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.

Eljárásazonosító: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Belső azonosító: 2025PBZ862

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

További információk: Utrecht

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 750 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Leírás: 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.

Belső azonosító: 1

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

Opciók:

A lehetőségek leírása: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

További információk: Utrecht

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 120 Hónapok

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 6

További információk a megújításról: 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. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 750 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Prijs

Leírás: Prijs

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 30

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Kwaliteit

Leírás: Kwaliteit

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 70

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431758>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431758>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: holland
Elektronikus katalógus: Nem megengedett
Változatok: Nem megengedett
Az ajánlatok beérkezésének határideje: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő
Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 3 Hónapok
A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:
Megnyitás dátuma: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő
A szerződés feltételei:
A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem
Elektronikus számlázás: Kötelező
Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem
Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgáló szervezet: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

A felülvizsgáló eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Gemeente Utrecht

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Gemeente Utrecht

Regisztrációs szám: 71663234

Postacím: Stadsplateau 1

Város: UTRECHT

Irányítószám: 3521 AZ

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

Kapcsolattartó pont: William Besseling

E-mail-cím: inkoop@utrecht.nl

Telefonszám: +31 302860000

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

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Város: Utrecht

Irányítószám: 3521AZ

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

E-mail-cím: inkoop@utrecht.nl

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

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Gemeente Utrecht

Város: Utrecht

Irányítószám: 3521AZ

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

E-mail-cím: inkoop@utrecht.nl

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

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Rechtbank Midden-Nederland

Postacím: Postbus 16005

Város: UTRECHT

Irányítószám: 3500 DA

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

Kapcsolattartó pont: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail-cím: midden-nederland@rechtspraak.nl

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

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: holland

A hirdetmény közzétételi száma: 460753-2026

HL S kiadás száma: 127/2026

A közzététel dátuma: 06/07/2026