

460753-2026 - Kompetizzjoni

In-Netherlands – Servizi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' softwer, Internet u appoġġ – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Gemeente Utrecht

Email: inkoop@utrecht.nl

Tip legali tax-xerrej: Awtorità reġjonali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi publiċi ġenerali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Identifikatur intern: 2025PBZ862

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72000000 Servizi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' softwer, Internet u appoġġ

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodiviziżni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Informazzjoni addizzjonali: Utrecht

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 750 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 1

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72000000 Servizi ta' IT: consulenza, żvilupp ta' softwer, Internet u appoġġ

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodiviziżni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Informazzjoni addizzjonali: Utrecht

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 6

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: 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. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 750 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Prijs

Deskrizzjoni: Prijs

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 30

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Kwaliteit

Deskrizzjoni: Kwaliteit

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 70

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteċipazzjoni: Olandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) F'lin tal-Ewropa Ċentrali, F'lin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 3 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) F'lin tal-Ewropa Ċentrali, F'lin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: Ie

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Gemeente Utrecht

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partekipazzjoni: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Gemeente Utrecht

Numru tar-registrazzjoni: 71663234

Inderizz postali: Stadsplateau 1

Belt: UTRECHT

Kodiċi postali: 3521 AZ

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: William Besseling

Email: inkoop@utrecht.nl

Telefown: +31 302860000

Inderizz tal-internet: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

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

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3521AZ

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Email: inkoop@utrecht.nl

Inderizz tal-internet: <http://www.tenderned.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Gemeente Utrecht

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3521AZ

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Email: inkoop@utrecht.nl

Iindirizz tal-internet: <http://www.tenderned.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Midden-Nederland

Iindirizz postali: Postbus 16005

Belt: UTRECHT

Kodiċi postali: 3500 DA

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Rechtbank Midden-Nederland

Email: midden-nederland@rechtspraak.nl

Iindirizz tal-internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteciġazzjoni

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Olandiż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 460753-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 127/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 06/07/2026