

460753-2026 - Mededinging

Nederland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Gemeente Utrecht

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Interne identificatiecode: 2025PBZ862

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Utrecht

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 750 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Utrecht

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 120 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 6

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 750 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Prijs

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: Kwaliteit

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 70

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00)

Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Utrecht

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Utrecht

Registratienummer: 71663234

Postadres: Stadsplateau 1

Stad: UTRECHT

Postcode: 3521 AZ

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: William Besseling

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Telefoon: +31 302860000

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

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Stad: Utrecht

Postcode: 3521AZ

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

E-mail: inkoop@utrecht.nl

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Gemeente Utrecht

Stad: Utrecht

Postcode: 3521AZ

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

E-mail: inkoop@utrecht.nl

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland

Postadres: Postbus 16005

Stad: UTRECHT

Postcode: 3500 DA

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 460753-2026

Nummer uitgave PB S: 127/2026

Datum van bekendmaking: 06/07/2026