

460753-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Gemeente Utrecht

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Status prawny nabywcy: Instytucja regionalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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 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.

Identifikator procedury: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Wewnętrzny identifikator: 2025PBZ862

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Informacje dodatkowe: Utrecht

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 750 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 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/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.

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

Opcje:

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

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Informacje dodatkowe: Utrecht

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 120 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 6

Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 750 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Prijs

Opis: Prijs

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwaliteit

Opis: Kwaliteit

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 70

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 3 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Gemeente Utrecht

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Gemeente Utrecht -

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

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Gemeente Utrecht

Numer rejestracyjny: 71663234

Adres pocztowy: Stadsplateau 1

Miejscowość: UTRECHT

Kod pocztowy: 3521 AZ

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: William Besseling

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Telefon: +31 302860000

Adres strony internetowej: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

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

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Miejscowość: Utrecht

Kod pocztowy: 3521AZ

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Adres strony internetowej: <http://www.tenderned.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Gemeente Utrecht

Miejscowość: Utrecht

Kod pocztowy: 3521AZ

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Adres strony internetowej: <http://www.tenderned.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Rechtbank Midden-Nederland

Adres pocztowy: Postbus 16005

Miejscowość: UTRECHT

Kod pocztowy: 3500 DA

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

Adres strony internetowej: <http://www.rechtspraak.nl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki

Numer publikacji ogłoszenia: 460753-2026

Numer wydania Dz.U. S: 127/2026

Data publikacji: 06/07/2026