

460753-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Gemeente Utrecht

Correio eletrónico: inkoop@utrecht.nl

Forma jurídica do adquirente: Autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Identificador interno: 2025PBZ862

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Utrecht

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 750 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

Opções:

Descrição das opções: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Utrecht

5.1.3. Duração estimada

Duração: 120 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 6

Mais informações sobre renovações: 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. Valor

Valor estimado, sem IVA: 750 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Prijs

Descrição: Prijs

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwaliteit

Descrição: Kwaliteit

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 70

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Gemeente Utrecht

Organização que recebe pedidos de participação: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Gemeente Utrecht

Número de registo: 71663234

Endereço postal: Stadsplateau 1

Cidade: UTRECHT

Código postal: 3521 AZ

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: William Besseling

Correio eletrónico: inkoop@utrecht.nl

Telefone: +31 302860000

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

Perfil do adquirente: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>

Outros pontos de contacto:

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

Cidade: Utrecht

Código postal: 3521AZ

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: inkoop@utrecht.nl

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Gemeente Utrecht

Cidade: Utrecht

Código postal: 3521AZ

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: inkoop@utrecht.nl

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Rechtbank Midden-Nederland

Endereço postal: Postbus 16005

Cidade: UTRECHT

Código postal: 3500 DA

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Rechtbank Midden-Nederland

Correio eletrónico: midden-nederland@rechtspraak.nl

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

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 460753-2026

N.º de edição do JO S: 127/2026

Data de publicação: 06/07/2026