

460753-2026 - Procedură concurențială

Țările de Jos – Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Gemeente Utrecht

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Forma juridică a achizitorului: Autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Identificator intern: 2025PBZ862

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

Informații suplimentare: Utrecht

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 750 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Descriere: 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.

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

Informații suplimentare: Utrecht

5.1.3. Durata estimată

Durată: 120 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 6

Alte informații despre reînnoire: De inițiale 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 750 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Prijs

Descriere: Prijs

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 30

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Kwaliteit

Descriere: Kwaliteit

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 70

5.1.11. Documentele achiziției

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:

Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Gemeente Utrecht

Organizația care primește cererile de participare: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Gemeente Utrecht

Număr de înregistrare: 71663234

Adresă poștală: Stadsplateau 1

Localitate: UTRECHT

Cod poștal: 3521 AZ

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: William Besseling

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Telefon: +31 302860000

Adresa de internet: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

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

Alte puncte de contact:

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

Localitate: Utrecht

Cod poștal: 3521AZ

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Adresa de internet: <http://www.tenderned.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Gemeente Utrecht

Localitate: Utrecht

Cod poștal: 3521AZ

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Adresa de internet: <http://www.tenderned.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Rechtbank Midden-Nederland

Adresă poștală: Postbus 16005

Localitate: UTRECHT

Cod poștal: 3500 DA

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

Adresa de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: neerlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 460753-2026

Numărul ediției JO S: 127/2026

Data publicării: 06/07/2026