

460753-2026 - Súťaž

Holandsko – Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Gemeente Utrecht

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Regionálny orgán

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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 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.

Identifikátor postupu: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Interný identifikátor: 2025PBZ862

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Utrecht (NL350)

Krajina: Holandsko

Doplňujúce informácie: Utrecht

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 750 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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 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.

Interný identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

Možnosti:

Popis možností: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Utrecht (NL350)

Krajina: Holandsko

Doplňujúce informácie: Utrecht

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 120 Mesiace

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 6

Ďalšie informácie o obnovení: 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. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 750 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Nevyžaduje sa

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Prijs

Opis: Prijs

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 30

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Kwaliteit

Opis: Kwaliteit

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 70

5.1.11. Súťažné podklady

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: holandčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 3 Mesiace

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: nie

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Gemeente Utrecht

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Gemeente Utrecht

Registračné číslo: 71663234

Poštová adresa: Stadsplateau 1

Mesto: UTRECHT

PSČ: 3521 AZ

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Utrecht (NL350)

Krajina: Holandsko

Kontaktné miesto: William Besseling

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Telefón: +31 302860000

Internetová adresa: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

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

Ostatné kontaktné miesta:

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

Mesto: Utrecht

PSČ: 3521AZ

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Utrecht (NL350)

Krajina: Holandsko

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Internetová adresa: <http://www.tenderned.nl>

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Gemeente Utrecht

Mesto: Utrecht

PSČ: 3521AZ

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Utrecht (NL350)

Krajina: Holandsko

E-mail: inkoop@utrecht.nl

Internetová adresa: <http://www.tenderned.nl>

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Rechtbank Midden-Nederland

Poštová adresa: Postbus 16005

Mesto: UTRECHT

PSČ: 3500 DA

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Utrecht (NL350)

Krajina: Holandsko

Kontaktné miesto: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

Internetová adresa: <http://www.rechtspraak.nl>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: holandčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 460753-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 127/2026

Dátum uverejnenia: 06/07/2026