

## 460753-2026 - Konkurrensutsättning

Nederländerna – IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd –  
Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

OJ S 127/2026 06/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

### 1. Upphandlare

---

#### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Gemeente Utrecht

E-postadress: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)

Köparens rättsliga status: Regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

### 2. Förfarande

---

#### 2.1. Förfarande

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Intern identifierare: 2025PBZ862

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

##### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

##### 2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kompletterande information: Utrecht

### 2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 750 000,00 EUR

### 2.1.4. Allmänna upplysningar

#### Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

### 2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

## 5. Del (anbudsområde)

---

### 5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beskrivning: 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.

Intern identifier: 1

#### 5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

#### Optioner:

Beskrivning av alternativen: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

#### 5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kompletterande information: Utrecht

#### 5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 120 Månader

#### **5.1.4. Förlängning**

Högst antal förlängningar: 6

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde**

Beräknat värde exklusive moms: 750 000,00 EUR

#### **5.1.6. Allmänna upplysningar**

##### **Reserverad upphandling:**

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA  
: ja

#### **5.1.7. Strategisk upphandling**

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

#### **5.1.9. Urvalskriterier**

Källor till urvalskriterier: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

#### **5.1.10. Tilldelningskriterier**

##### **Kriterium:**

Typ: Pris

Namn: Prijs

Beskrivning: Prijs

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

##### **Kriterium:**

Typ: Kvalitet

Namn: Kwaliteit

Beskrivning: Kwaliteit

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 70

#### **5.1.11. Upphandlingsdokument**

Sista dag för att begära kompletterande information: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431758>

#### **5.1.12. Upphandlingsvillkor**

##### **Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431758>

De språk som kan användas i anbuderna eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

**Information om offentlig anbudsöppning:**

Öppningsdatum: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

**Kontraktsvillkor:**

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

**5.1.15. Metoder**

**Ramavtal:**

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

**Information om det dynamiska inköpssystemet:**

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

**5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning**

Prövningsorganisation: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Gemeente Utrecht

Organisation som mottar anbudsansökningar: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)

## 8. Organisationer

---

**8.1. ORG-0001**

Officiellt namn: Gemeente Utrecht

Registreringsnummer: 71663234

Postadress: Stadsplateau 1

Ort: UTRECHT

Postnummer: 3521 AZ

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: William Besseling

E-postadress: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)

Tfn: +31 302860000

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

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

**Andra kontaktpunkter:**

Officiellt namn: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)

Ort: Utrecht

Postnummer: 3521AZ

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna  
E-postadress: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)  
Webbadress: <http://www.tenderned.nl>

**Andra kontaktpunkter:**

Officiellt namn: Gemeente Utrecht  
Ort: Utrecht  
Postnummer: 3521AZ  
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)  
Land: Nederländerna  
E-postadress: [inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)  
Webbadress: <http://www.tenderned.nl>

**Andra kontaktpunkter:**

Officiellt namn: Rechtbank Midden-Nederland  
Postadress: Postbus 16005  
Ort: UTRECHT  
Postnummer: 3500 DA  
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)  
Land: Nederländerna  
Kontaktpunkt: Rechtbank Midden-Nederland  
E-postadress: [midden-nederland@rechtspraak.nl](mailto:midden-nederland@rechtspraak.nl)  
Webbadress: <http://www.rechtspraak.nl>

**Den här organisationens roller:**

Upphandlare  
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet  
Organisation som mottar anbudsansökningar  
Prövningsorganisation  
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

## Information om meddelandet

---

Identifierare/version för meddelandet: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01  
Formulärtyp: Konkurrensutsättning  
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem  
Meddelandets undertyp: 16  
Avsändningsdatum för meddelandet: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid  
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska  
Meddelandets publiceringsnummer: 460753-2026  
EUT S-nummer: 127/2026  
Publiceringsdatum: 06/07/2026