

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Utrecht
Rechtsvorm van de koper:
Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613

Interne identificatiecode: 2025PBZ862

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Utrecht

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 750 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Utrecht

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 120 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 6

Overige informatie over verlengingen: 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 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 750 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname : Deelname is niet voorbehouden.

De namen en
beroepskwalificaties van
het voor de uitvoering
van de opdracht
ingezette personeel
moeten worden vermeld
:

Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt
onder de Overeenkomst
inzake
overheidsopdrachten
(GPA):

ja

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische
aanbestedingen:

Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van
selectiecriteria:

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Prijs

Categorie van het
gunningscriterium
drempel:

Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde:

30

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: Kwaliteit

Categorie van het
gunningscriterium
drempel:

Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde:

70

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken
om aanvullende
informatie:

05/10/2026 13:00 +02:00

Adres van de
aanbestedingsstukken:

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

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening:

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

Talen waarin
inschrijvingen of

verzoeken tot deelname Nederlands
kunnen worden
ingediend:

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van 03/11/2026 14:00 +01:00
inschrijvingen:

Uiterste datum tot
wanneer de inschrijving 3 Maand
geldig moet blijven:

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 03/11/2026 14:00 +01:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de
opdracht moet
plaatsvinden binnen het kader van programma's
voor maatwerkbedrijven

Neen

:

Elektronische facturering Vereist

:

Er zal worden
gebruikgemaakt van elektronische
orderplaatsing:

neen

Er zal worden
gebruikgemaakt van elektronische betaling:

neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Gemeente Utrecht

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via
www.tenderned.nl

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Utrecht

Registratienummer: 71663234

Postadres: Stadsplateau 1
Stad: UTRECHT
Postcode: 3521 AZ
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Contactpunt: William Besseling
E-mail: inkoop@utrecht.nl
Telefoon: +31 302860000
Internetadres: <http://www.utrecht.nl/inkoop>
Kopersprofiel: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl
Stad: Utrecht
Postcode: 3521AZ
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
E-mail: inkoop@utrecht.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Gemeente Utrecht
Stad: Utrecht
Postcode: 3521AZ
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
E-mail: inkoop@utrecht.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland
Postadres: Postbus 16005
Stad: UTRECHT
Postcode: 3500 DA
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Contactpunt: Rechtbank Midden-Nederland
E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 02/07/2026 17:06 +02:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands