

## 559673-2026 - Διαγωνισμός

Κάτω Χώρες – Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου – Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing

OJ S 154/2026 12/08/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς - Γνωστοποίηση αλλαγών

Υπηρεσίες

### 1. Αγοραστής

---

#### 1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Solido

Email: [inkopen@solido-it.nl](mailto:inkopen@solido-it.nl)

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

### 2. Διαδικασία

---

#### 2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing

Περιγραφή: De doelstelling is het contracteren van één Opdrachtnemer voor de aanschaf van nieuwe toekomstbestendige Microsoft Teams oplossing met Contactcenter (KCC) / Omnichannel oplossing voor zowel Solido als diverse andere organisaties. De doelstelling is het contracteren van één Opdrachtnemer voor de aanschaf van nieuwe toekomstbestendige Microsoft Teams oplossing met Contactcenter (KCC) / Omnichannel oplossing voor zowel Solido als diverse andere organisaties.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: b9630e22-544a-4485-b5ae-de683f432f18

Εσωτερικό αναγνωριστικό: PITCT-1479

Είδος διαδικασίας: Κλειστή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

Κύρια χαρακτηριστικά της διαδικασίας: Op deze Aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De Aanbestedingsprocedure die leidt tot de opdrachtverlening verloopt in twee fasen, de selectiefase- en gunningsfase.

##### 2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

##### 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Χώρα: Κάτω Χώρες

Οπουδήποτε στη συγκεκριμένη χώρα

Πρόσθετες πληροφορίες: Heerlen

##### 2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 3 876 000,00 EUR

##### 2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/EE

### 2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

## 5. Παρτίδα

---

### 5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Περιγραφή: Solido beoogt een Raamovereenkomst te sluiten voor de dienstverlening omtrent de implementatie- en ingebruikname van Microsoft Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 1

#### 5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

##### Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: In de documenten, welke zijn geüpload door Aanbestedende dienst, staat beschreven welke dienstverlening Aanbestedende dienst wenst af te nemen. Solido behoudt zich het recht om binnen deze Raamovereenkomst de extra aankopen te doen.

#### 5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Χώρα: Κάτω Χώρες

Οπουδήποτε στη συγκεκριμένη χώρα

Πρόσθετες πληροφορίες: Heerlen

#### 5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 72 Μήνες

#### 5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 2

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: De initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 4 jaar met twee optionele verlengingsjaren.

#### 5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 3 876 000,00 EUR

#### 5.1.6. Γενικές πληροφορίες

##### Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν απαιτείται

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

#### 5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

#### 5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

##### Πληροφορίες σχετικά με το δεύτερο στάδιο σε διαδικασία δύο σταδίων:

Ελάχιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 5

Μέγιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 5

Η διαδικασία διεξάγεται σε διαδοχικές φάσεις. Σε κάθε φάση, ορισμένοι συμμετέχοντες μπορεί να αποκλειστούν

#### **5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης**

##### **Κριτήριο:**

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Subgunningscriterium Kwaliteit

Περιγραφή: Subgunningscriterium Kwaliteit

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 70

##### **Κριτήριο:**

Είδος: Τιμή

Ονομασία: Subgunningscriterium Prijs

Περιγραφή: Subgunningscriterium Prijs

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 30

#### **5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων**

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 21/08/2026 17:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435990>

#### **5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων**

##### **Όροι της διαδικασίας:**

Εκτιμώμενη ημερομηνία αποστολής των προσκλήσεων υποβολής προσφορών: 13/10/2026

##### **Όροι υποβολής:**

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435990>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ολλανδικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των αιτήσεων συμμετοχής: 09/09/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

##### **Όροι της σύμβασης:**

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

#### **5.1.15. Τεχνικές**

##### **Συμφωνία-πλαίσιο:**

Συμφωνία-πλαίσιο, εν μέρει χωρίς επανεκκίνηση και εν μέρει με επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

Αιτιολόγηση της διάρκειας της συμφωνίας-πλαισίου: Aanbestedende dienst kiest voor deze looptijd, vanwege: Hoogwaardige technische implementatie en integratie tussen de Aanbesteding Telefonie Vast en Mobiel en de Niet-Openbare Aanbesteding Teams Phone

System & Klantcontactcenter met omnichannel Doordat beide aanbestedingen met elkaar verweven zijn en bij beide aanbestedingen sprake is van hoogwaardige technische integraties en inrichting van systemen, met daarin meegenomen implementatiekosten per deelnemer, acht Aanbestedende dienst het gerechtvaardigd, juist vanwege de verschillende looptijden van de huidige contracten van individuele deelnemers, om een looptijd te kiezen van 4 jaar met twee optiejaren.

**Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:**

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

**5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή**

Οργανισμός διαμεσολάβησης: Solido - Solido - Bemiddeling

Οργανισμός προσφυγής: Solido - Rechtbank Maastricht

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Solido

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Solido - Solido - Beroepsprocedures

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: Solido

## 8. Οργανισμοί

---

**8.1. ORG-0001**

Επίσημη ονομασία: Solido

Αριθμός καταχώρισης: 846435084

Ταχυδρομική διεύθυνση: CBS-weg 2

Πόλη: Heerlen

Ταχυδρομικός κώδικας: 6412EZ

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσωπο επικοινωνίας: Fabian van Eck

Email: [inkopen@solido-it.nl](mailto:inkopen@solido-it.nl)

Τηλέφωνο: +31 653491187

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.solido-it.nl>

**Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:**

Επίσημη ονομασία: Solido - Bemiddeling

Ταχυδρομική διεύθυνση: CBS-Weg 2

Πόλη: Heerlen

Ταχυδρομικός κώδικας: 6412 EZ

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσωπο επικοινωνίας: Solido

**Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:**

Επίσημη ονομασία: Rechtbank Maastricht

Ταχυδρομική διεύθυνση: Sint Annadal 1

Πόλη: Maastricht

Ταχυδρομικός κώδικας: 6214PA

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσωπο επικοινωνίας: Rechtbank Maastricht

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.rechtspraak.nl>

**Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:**

Επίσημη ονομασία: Solido - Beroepsprocedures  
Ταχυδρομική διεύθυνση: CBS-Weg 2  
Πόλη: Heerlen  
Ταχυδρομικός κώδικας: 6412 EZ  
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)  
Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσωπο επικοινωνίας: Solido

**Ρόλοι αυτού του οργανισμού:**

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Οργανισμός διαμεσολάβησης

## 10. Αλλαγή

---

Η έκδοση της προηγούμενης προκήρυξης πρέπει να τροποποιηθεί

:

76f71324-742f-4fb3-9d6b-a841f1fec754-01

Κύριος λόγος της αλλαγής

:

Διόρθωση λαθών αγοραστή

Περιγραφή

:

De planning in Selectieleidraad2 klopte nog niet in relatie tot de uiterste Aanmelddatum, welke is geworden 09-09-2026

## Πληροφορίες προκήρυξης

---

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: eeea036d-4ad4-4937-9396-f6584acc3a0f - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 11/08/2026 08:06:53 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ολλανδικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 559673-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 154/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 12/08/2026