

412690-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de centralitas telefónicas – Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing

OJ S 114/2026 16/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Solido

Correo electrónico: inkopen@solido-it.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: b9630e22-544a-4485-b5ae-de683f432f18

Identificador interno: PITCT-1479

Tipo de procedimiento: Restringido

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: 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. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Heerlen

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 876 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

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

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Heerlen

5.1.3. Duración estimada

Duración: 72 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: De initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 4 jaar met twee optionele verlengingsjaren.

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 876 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Subgunningscriterium Kwaliteit

Descripción: Subgunningscriterium Kwaliteit

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 70

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Subgunningscriterium Prijs

Descripción: Subgunningscriterium Prijs

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 13/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429079>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones del procedimiento:

Fecha estimada de envío de las invitaciones a presentar ofertas: 13/10/2026

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429079>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 04/09/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco, en parte con y en parte sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Justificación de la duración del acuerdo marco: 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.

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Solido - Solido - Bemiddeling

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Solido - Rechtbank Maastricht

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Solido

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Solido - Solido - Beroepsprocedures

Organización que recibe solicitudes de participación: Solido

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Solido

Número de registro: 846435084

Dirección postal: CBS-weg 2

Localidad: Heerlen

Código postal: 6412EZ

Subdivisión del país (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Fabian van Eck

Correo electrónico: inkopen@solido-it.nl

Teléfono: +31 653491187

Dirección de internet: <http://www.solido-it.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Solido - Bemiddeling

Dirección postal: CBS-Weg 2

Localidad: Heerlen

Código postal: 6412 EZ

Subdivisión del país (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Solido

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Maastricht

Dirección postal: Sint Annadal 1

Localidad: Maastricht

Código postal: 6214PA

Subdivisión del país (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Rechtbank Maastricht

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

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Solido - Beroepsprocedures

Dirección postal: CBS-Weg 2

Localidad: Heerlen

Código postal: 6412 EZ

Subdivisión del país (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Solido

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Organización de mediación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 76f71324-742f-4fb3-9d6b-a841f1fec754 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 12/06/2026 17:21:04 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 412690-2026

Número de la edición del DO S: 114/2026

Fecha de publicación: 16/06/2026