

412690-2026 - Mededinging

Nederland – Telefooncentralediensten – Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing

OJ S 114/2026 16/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Solido

E-mail: inkopen@solido-it.nl

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: b9630e22-544a-4485-b5ae-de683f432f18

Interne identificatiecode: PITCT-1479

Type procedure: Niet-openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: 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. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Heerlen

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 876 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

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

Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Heerlen

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 72 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: De initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 4 jaar met twee optionele verlengingsjaren.

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 876 000,00 EUR

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)

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 5

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 5

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Subgunningscriterium Kwaliteit

Beschrijving: Subgunningscriterium Kwaliteit

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 70

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Subgunningscriterium Prijs

Beschrijving: Subgunningscriterium Prijs

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 13/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429079>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:

Vermoedelijke datum van verzending van de uitnodigingen tot inschrijving: 13/10/2026

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429079>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands
Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 04/09/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

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

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, deels zonder en deels met hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst: 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.

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Solido - Solido - Bemiddeling

Organisatie voor beroepsprocedures: Solido - Rechtbank Maastricht

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Solido

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Solido - Solido - Beroepsprocedures

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Solido

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Solido

Registratienummer: 846435084

Postadres: CBS-weg 2

Stad: Heerlen

Postcode: 6412EZ

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: Fabian van Eck

E-mail: inkopen@solido-it.nl

Telefoon: +31 653491187

Internetadres: <http://www.solido-it.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Solido - Bemiddeling

Postadres: CBS-Weg 2

Stad: Heerlen

Postcode: 6412 EZ

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: Solido

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Maastricht

Postadres: Sint Annadal 1

Stad: Maastricht

Postcode: 6214PA

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: Rechtbank Maastricht

Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Solido - Beroepsprocedures

Postadres: CBS-Weg 2

Stad: Heerlen

Postcode: 6412 EZ

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: Solido

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

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 76f71324-742f-4fb3-9d6b-a841f1fec754 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 12/06/2026 17:21:04 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 412690-2026

Nummer uitgave PB S: 114/2026

Datum van bekendmaking: 16/06/2026