

## 1. Koper

### 1.1 Koper

Officiële naam: Solido  
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  
Overall in het desbetreffende land  
Aanvullende informatie: Heerlen

#### 2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 876 000 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: 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

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Heerlen

**5.1.3 Geraamde duur**

Looptijd: 72 Maand

**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 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 ja overheidsopdrachten (GPA):

**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  
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium  
numerieke waarde: 70

Criterium:

Type: Prijs  
Naam: Subgunningscriterium Prijs  
Beschrijving: Subgunningscriterium Prijs  
Categorie van het  
gunningscriterium  
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium  
numerieke waarde: 30

#### 5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken  
om aanvullende  
informatie: 13/07/2026 09:00 +02:00

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 +02:00

## 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 optie jaren.

## 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](mailto: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  
Verzenddatum van de aankondiging: 12/06/2026 17:21 +02:00  
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands