

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

Overal 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

Overal 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 :

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: 21/08/2026 17:00 +02:00

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435990>

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/435990>

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: 09/09/2026 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
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

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere

aankondiging die moet 76f71324-742f-4fb3-9d6b-a841f1fec754-01

worden gewijzigd:

Voornaamste reden voor
de wijziging: Correctie koper

Beschrijving: De planning in Selectieleidraadv2 klopte nog niet in relatie tot de uiterste Aanmelddatum, welke
is geworden 09-09-2026

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: eeea036d-4ad4-4937-9396-f6584acc3a0f - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 11/08/2026 08:06 +02:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands