1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Gemeente Arnhem
Rechtsvorm van de koper :	Regionale overheid
Rechtsvorm van de bevoegde autoriteit:	Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Marktconsultatie Telefonie Klant Contract Centrum (KCC) Arnhem
Beschrijving:	Gemeente Arnhem bereidt een Europese aanbesteding voor een nieuwe, cloud-gebaseerde Contact Center oplossing (KCC/Frontoffice) voor. Ter voorbereiding houdt de gemeente een open, schriftelijke marktconsultatie via TenderNed. De oplossing wordt ingezet voor het Klant Contact Centrum van gemeente Arnhem en de Frontoffice van Cluster De Connectie. In een later stadium sluiten mogelijk ook de gemeenten Rheden en Renkum aan. De gemeente heeft de ambitie haar Contact Center voorzieningen in de eerste helft van 2027 te vernieuwen. Zie marktconsultatie documenten
Interne identificatiecode:	5139058

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Leveringen
Belangrijkste classificatie (cpv):	48510000 Communicatiesoftware

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Ander

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Marktconsultatie Telefonie Klant Contract Centrum (KCC) Arnhem
Beschrijving:	Gemeente Arnhem bereidt een Europese aanbesteding voor een nieuwe, cloud-gebaseerde Contact Center oplossing (KCC/Frontoffice) voor. Ter voorbereiding houdt de gemeente een open, schriftelijke marktconsultatie via TenderNed. De oplossing wordt ingezet voor het Klant Contact Centrum van gemeente Arnhem en de Frontoffice van Cluster De Connectie. In een later stadium sluiten mogelijk ook de gemeenten Rheden en Renkum aan. De gemeente heeft de ambitie haar Contact Center voorzieningen in de eerste helft van 2027 te vernieuwen.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Leveringen
Belangrijkste classificatie (cpv):	48510000 Communicatiesoftware

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Rijksoverheid

Andere looptijd:	Onbekend

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433442

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433442
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Termijn ontvangst antwoorden:	26/08/2026 23:59 +02:00

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Gemeente Arnhem - Rechtbank Gelderland
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Gemeente Arnhem

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Arnhem
Registratienummer:	24287678
Postadres:	Eusebiusbuitensingel 53
Stad:	ARNHEM
Postcode:	6828HZ
Onderverdeling land (NUTS):	Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Selcuk Sari
E-mail:	aanbesteden@connectie.nl
Telefoon:	+31 08001809
Internetadres:	http://www.arnhem.nl
Kopersprofiel:	http://www.arnhem.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Rechtbank Gelderland
Stad:	Arnhem
Postcode:	6811CD
Onderverdeling land (NUTS):	Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land:	Nederland
Rollen van deze organisatie:	

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Rijksoverheid

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	32f8d994-052b-428d-8550-0fbe7b530369 - 01
Type formulier:	Raadpleging
Type aankondiging:	Aankondiging van voorafgaande marktconsultatie
Verzenddatum van de aankondiging:	15/07/2026 14:12 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid