1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Stichting ROC Summa College
Rechtsvorm van de koper :	Publiekrechtelijke instelling
Rechtsvorm van de bevoegde autoriteit:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Onderwijs

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Klantcontactdienstverlening
Beschrijving:	Stichting ROC Summa College (hierna: Summa) oriënteert zich op de toekomstige inrichting en mogelijke Europese aanbesteding van haar Klantcontactdienstverlening. Summa onderzoekt hoe contactstromen (waaronder telefonie en schriftelijke kanalen) vanuit diverse doelgroepen (studenten, ouders, cursisten en relaties) doelmatig kunnen worden georganiseerd. Hierbij worden verschillende scenario's verkend ten aanzien van uitbesteding, capaciteitsopvang (piek en overflow), procesondersteuning en kanaalsturing. Op grond van artikel 2.25 van de Aanbestedingswet 2012 voert Summa deze marktconsultatie uit om: Inzicht te krijgen in gangbare marktmodellen, technologische mogelijkheden en best practices; Te toetsen welke verdeling van taken tussen de eigen organisatie en de markt doelmatig en haalbaar is; Input op te halen over passende bekostigingsstructuren, prestatiemeting en randvoorwaarden (zoals ICT-koppelingen). Deelname aan deze marktconsultatie is geheel vrijwillig en kosteloos, en creëert geen rechten of plichten ten aanzien van een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Geïnteresseerde marktpartijen kunnen reageren conform de instructies in de bijgevoegde documentatie. +/- €150000 per jaar
Interne identificatiecode:	2026-012-LATE-EA-Klantcontactdienstverlening

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum
Aanvullende classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

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:	Klantcontactdienstverlening
Beschrijving:	Stichting ROC Summa College (hierna: Summa) oriënteert zich op de toekomstige inrichting en mogelijke Europese aanbesteding van haar Klantcontactdienstverlening. Summa onderzoekt hoe contactstromen (waaronder telefonie en schriftelijke kanalen) vanuit diverse doelgroepen (studenten, ouders, cursisten en relaties) doelmatig kunnen worden georganiseerd. Hierbij worden verschillende scenario's verkend ten aanzien van uitbesteding, capaciteitsopvang (piek en overflow), procesondersteuning en kanaalsturing. Op grond van artikel 2.25 van de Aanbestedingswet 2012 voert Summa deze marktconsultatie uit om: Inzicht te krijgen in gangbare marktmodellen, technologische mogelijkheden en best practices; Te toetsen welke verdeling van taken tussen de eigen organisatie en de markt doelmatig en haalbaar is; Input op

Rijksoverheid

	te halen over passende bekostigingsstructuren, prestatiemeting en randvoorwaarden (zoals ICT-koppelingen). Deelname aan deze marktconsultatie is geheel vrijwillig en kosteloos, en creëert geen rechten of plichten ten aanzien van een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Geïnteresseerde marktpartijen kunnen reageren conform de instructies in de bijgevoegde documentatie.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum
Aanvullende classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland
Overal in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/448590

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/448590
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Termijn ontvangst antwoorden:	04/12/2026 23:59 +01:00

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Stichting ROC Summa College - Rechtbank Oost Brabant
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Stichting ROC Summa College

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Stichting ROC Summa College
Registratienummer:	23496909
Postadres:	Sterrenlaan 10
Stad:	Eindhoven
Postcode:	5631KA
Onderverdeling land (NUTS):	Zuidoost-Noord-Brabant (NL414)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Teun Lavrijssen
E-mail:	aanbestedingen@summacollege.nl

Rijksoverheid

Telefoon:	+31 402694000
Internetadres:	http://www.summacollege.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Rechtbank Oost Brabant
Postadres:	Leeghwaterlaan 8
Stad:	Den Bosch
Postcode:	5223 BA
Onderverdeling land (NUTS):	Zuidoost-Noord-Brabant (NL414)
Land:	Nederland
E-mail:	cib@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883621000
Internetadres:	http://www.rechtspraak.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	af396cfa-8928-4ab4-afc8-1f8c50f6cb87 - 01
Type formulier:	Raadpleging
Type aankondiging:	Aankondiging van voorafgaande marktconsultatie
Verzenddatum van de aankondiging:	09/11/2026 16:21 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid