

71082-2026 - Състезателна процедура

Нидерландия – Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата – EA
Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026
Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: NS Reizigers B.V.

Електронна поща: natasja.spaan@ns.nl

Правна категория на купувача: Публично предприятие

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

1.1. Купувач

Официално наименование: NS Stations B.V.

Електронна поща: natasja.spaan@ns.nl

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

1.1. Купувач

Официално наименование: NS Internationaal B.V.

Електронна поща: natasja.spaan@ns.nl

Правна категория на купувача: Публично предприятие

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Описание: De opdracht betreft het afhandelen van klantcontacten voor de afdeling NS Klantenservice. In 2025 zijn 3,4 miljoen klantcontacten afgehandeld door NS Klantenservice en de huidige sourcingpartner. NS Klantenservice besteedt permanent een groot deel van de werkzaamheden uit. Op dit moment wordt het uitbesteed volume afgehandeld in Nederland en Suriname. Met het oog op ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en regelgeving wenst NS in de nieuwe samenwerking de mogelijkheid van een locatie Nearshore (binnen de Europese Economische Ruimte) toe te voegen. Met een krachtige regieorganisatie wil NS in samenwerking met twee (2) gespecialiseerde sourcingpartners zorgen voor flexibiliteit, efficiëntie, kwaliteit en innovatie in klantcontact. De volgende elementen maken deel uit van die samenwerking en zullen nader worden uitgewerkt in de Gunningsleidraad: 1. Eén (1) virtuele organisatie – met de twee (2) sourcingpartners en de inhouse uitvoering vormt NS Klantenservice één virtuele organisatie. Gezamenlijk en in transparantie zorgen zij voor de beste dienstverlening voor de klanten, delen en bespreken de resultaten, en optimaliseren de dienstverlening; 2. Capaciteitsverdeling – gezien de verschillende kanaal- en inhoud skills en de in sommige gevallen beperkte omvang, zullen beide partners niet exact dezelfde werkzaamheden uitvoeren. Qua volume zullen zij ieder om en nabij de helft van het uit te besteden deel voor hun rekening nemen. Deze verdeling is in de basis stabiel tenzij één van de partners niet kan leveren (ontbreken van capaciteit en/of kwaliteit); 3. WFM-proces – in de

virtuele organisatie draagt NS de verantwoordelijkheid voor het WFM-proces, de uitvraag naar de partners in utilized uren, en NS draagt daarmee de eindverantwoordelijkheid voor de bereikbaarheid en het servicelevel. Om het WFM-proces te ondersteunen wordt schedule attainment als KPI gehanteerd; 4. Platform – de gehele virtuele organisatie, zowel NS als de partners, gebruikt de door NS gefaciliteerde IT-omgeving en verbindingen; 5. Kwaliteitsgericht – zonder efficiëntie uit het oog te verliezen vormt kwaliteit de basis voor het bieden van betrouwbare service met effectieve oplossingen, en daarmee voor het vertrouwen bij klanten. De samenwerking en performance indicatoren worden daarop ingericht; 6. Verbeteren en innovatie – de expertise die partners hebben op het gebied van contactcenter processen en technologieën wil NS Klantenservice aanwenden om de ontwikkelingen in de afhandeling van de klantcontacten te versnellen en klantadviseurs optimale ondersteuning te bieden (onder andere, maar niet uitsluitend door AI); 7. Locatie – om het arbeidsmarktpotentieel en kostenvoordeel te benutten wil NS werkzaamheden laten uitvoeren in Nederland en op locaties Offshore met Nederlands als voertaal of als een officiële taal. Potentieel kunnen ook werkzaamheden in zogenaamde Nearshore locaties binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden uitgevoerd; 8. (Financiële) transparantie – in de beoogde samenwerking met sourcingpartners past een eerlijke vergoeding die recht doet aan de medewerker, sourcingpartner en NS, waarvan de opbouw volkomen transparant is Sourcingpartners voeren de werkzaamheden uit op basis van een vast bedrag per periode voor kosten die niet volume gerelateerd zijn, plus een tarief voor utilized uren. NS past een transparante en proportionele bonus-malus afspraak toe. Daarmee wordt het bereiken van de beoogde prestaties gestimuleerd.

Идентификатор на процедурата: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Вътрешен идентификатор: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fdcbd1358f

Вид процедура: Ограничена

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

Допълнителна класификация (cpv): 64200000 Далекосъобщителни услуги, 64216120

Услуги на електронната поща, 79510000 Услуги, предоставени чрез телефон, 79512000

Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 143 000 000,00 EUR

Максимална стойност за рамковото споразумение: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell).

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Описание: De opdracht betreft het afhandelen van klantcontacten voor de afdeling NS Klantenservice. In 2025 zijn 3,4 miljoen klantcontacten afgehandeld door NS Klantenservice en de huidige sourcingpartner. NS Klantenservice besteedt permanent een groot deel van de werkzaamheden uit. Op dit moment wordt het uitbesteed volume afgehandeld in Nederland en Suriname. Met het oog op ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en regelgeving wenst NS in de nieuwe samenwerking de mogelijkheid van een locatie Nearshore (binnen de Europese Economische Ruimte) toe te voegen. Met een krachtige regieorganisatie wil NS in samenwerking met twee (2) gespecialiseerde sourcingpartners zorgen voor flexibiliteit, efficiëntie, kwaliteit en innovatie in klantcontact. De volgende elementen maken deel uit van die samenwerking en zullen nader worden uitgewerkt in de Gunningsleidraad: 1. Eén (1) virtuele organisatie – met de twee (2) sourcingpartners en de inhouse uitvoering vormt NS Klantenservice één virtuele organisatie. Gezamenlijk en in transparantie zorgen zij voor de beste dienstverlening voor de klanten, delen en bespreken de resultaten, en optimaliseren de dienstverlening; 2. Capaciteitsverdeling – gezien de verschillende kanaal- en inhoud skills en de in sommige gevallen beperkte omvang, zullen beide partners niet exact dezelfde werkzaamheden uitvoeren. Qua volume zullen zij ieder om en nabij de helft van het uit te besteden deel voor hun rekening nemen. Deze verdeling is in de basis stabiel tenzij één van de partners niet kan leveren (ontbreken van capaciteit en/of kwaliteit); 3. WFM-proces – in de virtuele organisatie draagt NS de verantwoordelijkheid voor het WFM-proces, de uitvraag naar de partners in utilized uren, en NS draagt daarmee de eindverantwoordelijkheid voor de bereikbaarheid en het servicelevel. Om het WFM-proces te ondersteunen wordt schedule attainment als KPI gehanteerd; 4. Platform – de gehele virtuele organisatie, zowel NS als de partners, gebruikt de door NS gefaciliteerde IT-omgeving en verbindingen; 5. Kwaliteitsgericht – zonder efficiëntie uit het oog te verliezen vormt kwaliteit de basis voor het bieden van betrouwbare service met effectieve oplossingen, en daarmee voor het vertrouwen bij klanten. De samenwerking en performance indicatoren worden daarop ingericht; 6. Verbeteren en innovatie – de expertise die partners hebben op het gebied van contactcenter processen en technologieën wil NS Klantenservice aanwenden om de ontwikkelingen in de afhandeling van de klantcontacten te versnellen en klantadviseurs optimale ondersteuning te bieden (onder andere, maar niet uitsluitend door AI); 7. Locatie – om het arbeidsmarktpotentieel en kostenvoordeel te benutten wil NS werkzaamheden laten uitvoeren in Nederland en op locaties Offshore met Nederlands als voertaal of als een officiële taal. Potentieel kunnen ook werkzaamheden in zogenaamde Nearshore locaties binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden uitgevoerd; 8. (Financiële) transparantie – in de beoogde samenwerking met sourcingpartners past een eerlijke vergoeding die recht doet aan de medewerker, sourcingpartner en NS, waarvan de opbouw volkomen transparant is Sourcingpartners voeren de werkzaamheden uit op basis van een vast bedrag per periode voor kosten die niet volume gerelateerd zijn, plus een tarief voor utilized uren. NS past een transparante en proportionele bonus-malus afspraak toe. Daarmee wordt het bereiken van de beoogde prestaties gestimuleerd.

Вътрешен идентификатор: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

Допълнителна класификация (cpv): 64200000 Далекосъобщителни услуги, 64216120 Услуги на електронната поща, 79510000 Услуги, предоставени чрез телефон, 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Варианти:

Описание на опциите: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 3 Години

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 5

Друга информация за подновявания: Zie documentatie (Selectieledraad): verlengingsoptie: mogelijkheid tot verlenging voor NS van vijf (5) x één (1) jaar of een zoveel kortere of langere periode als NS wenst, tot een maximale duur van in totaal acht (8) jaar.

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 143 000 000,00 EUR

Максимална стойност за рамковото споразумение: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Все още не е известно

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

Допълнителна информация: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieledraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell).

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 5

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 5

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: нидерландски

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски
Електронен каталог: Забранено
Варианти: Забранено
Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено
Краен срок за получаване на заявления за участие: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00)
западноевропейско време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не
Условия, свързани с изпълнението на договора: zie documentatie (Selectieleidraad)
Електронно фактуриране: Разрешено
Ще се използва електронно поръчване: да
Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение с подновяване на състезателната процедура
Максимален брой участници: 2

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Rechtbank Midden Nederland
Информация за крайните срокове за преразглеждане: Zie documentatie (leidraad).

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Rechtbank Midden Nederland
Регистрационен номер: 82940444
Пощенски адрес: Vrouwe Justitiaplein 1
Град: Utrecht
Пощенски код: 3511 EX
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Utrecht (NL350)
Държава: Нидерландия
Звено за контакт: Klachtenloket aanbestedingen NS
Електронна поща: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl
Телефон: (+31)307515155

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-0002

Официално наименование: NS Reizigers B.V.
Регистрационен номер: 30124362
Пощенски адрес: Laan van Puntenburg 100
Град: Utrecht
Пощенски код: 3511 ER
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Utrecht (NL350)
Държава: Нидерландия
Звено за контакт: mw. ir. Natasja Spaan

Електронна поща: natasja.spaan@ns.nl

Телефон: +31 623347982

Роли на тази организация:

Купувач

Водач на група

8.1. ORG-0003

Официално наименование: NS Stations B.V.

Регистрационен номер: 30124364

Пощенски адрес: Laan van Puntenburg 100

Град: Utrecht

Пощенски код: 3511 CE

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Utrecht (NL350)

Държава: Нидерландия

Звено за контакт: mw. ir. Natasja Spaan

Електронна поща: natasja.spaan@ns.nl

Телефон: +31623347982

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-0004

Официално наименование: NS Internationaal B.V.

Регистрационен номер: 30172195

Пощенски адрес: Stationsplein 25

Град: Amsterdam

Пощенски код: 1012AB

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)

Държава: Нидерландия

Звено за контакт: mw. ir. Natasja Spaan

Електронна поща: natasja.spaan@ns.nl

Телефон: +31623347982

Роли на тази организация:

Купувач

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) западноевропейско време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: нидерландски

Номер на публикуване на обявлението: 71082-2026

Номер на броя на OB S: 21/2026

Дата на публикуване: 30/01/2026