

71082-2026 - Zadávání

Nizozemsko – Péče o zákazníky – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026
Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: NS Reizigers B.V.
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Právní forma kupujícího: Veřejný podnik
Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

1.1. Kupující

Oficiální název: NS Stations B.V.
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt
Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

1.1. Kupující

Oficiální název: NS Internationaal B.V.
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Právní forma kupujícího: Veřejný podnik
Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
Popis: 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 uitbestede 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 regioorganisatie 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.

Identifikátor řízení: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Interní identifikátor: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fdcbd1358f

Typ řízení: Užší

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 64200000 Telekomunikační služby, 64216120 Služby elektronické pošty, 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky, 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 143 000 000,00 EUR

Maximální hodnota rámcové dohody: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

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

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace, Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Popis: 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 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.

Interní identifikátor: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 64200000 Telekomunikační služby, 64216120 Služby elektronické pošty, 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky, 79512000 Call centra

Možnosti:

Popis možností: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Zie documentatie (Selectieleidraad)

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 3 Roky

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 5

Další informace o obnovení: 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. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 143 000 000,00 EUR

Maximální hodnota rámcové dohody: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace**Vyhrazená účast:**

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Dosud neznámá

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Další informace: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mecell).

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Minimální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 5

Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 5

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: nizozemština

Adresa zadávací dokumentace: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek**Podmínky podání:**

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Nepovolena

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) západoevropský čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: zie documentatie (Selectieleidraad)

Elektronická fakturace: Povolená
Bude použito elektronické objednávání: ano
Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda s obnovením soutěže

Maximální počet účastníků: 2

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Rechtbank Midden Nederland

Informace o lhůtách pro přezkum: Zie documentatie (leidraad).

8. Organizace

8.1. **ORG-0001**

Oficiální název: Rechtbank Midden Nederland

Registrační číslo: 82940444

Poštovní adresa: Vrouwe Justitiaplein 1

Obec: Utrecht

PSC: 3511 EX

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: Klachtenloket aanbestedingen NS

E-mail: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telefon: (+31)307515155

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

8.1. **ORG-0002**

Oficiální název: NS Reizigers B.V.

Registrační číslo: 30124362

Poštovní adresa: Laan van Puntenburg 100

Obec: Utrecht

PSC: 3511 ER

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: mw. ir. Natasja Spaan

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Telefon: +31 623347982

Úlohy této organizace:

Kupující

Vedoucí skupiny

8.1. **ORG-0003**

Oficiální název: NS Stations B.V.

Registrační číslo: 30124364

Poštovní adresa: Laan van Puntenburg 100

Obec: Utrecht

PSČ: 3511 CE
Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)
Země: Nizozemsko
Kontaktní místo: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982
Úlohy této organizace:
Kupující

8.1. **ORG-0004**

Oficiální název: NS Internationaal B.V.
Registrační číslo: 30172195
Poštovní adresa: Stationsplein 25
Obec: Amsterdam
PSČ: 1012AB
Nižší územní jednotka země (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Země: Nizozemsko
Kontaktní místo: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982
Úlohy této organizace:
Kupující

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Druh formuláře: Zadávání
Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Podtyp oznámení: 16
Datum odeslání oznámení: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) západoevropský čas
Datum odeslání oznámení (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) západoevropský čas
Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština
Číslo zveřejnění oznámení: 71082-2026
Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 21/2026
Datum zveřejnění: 30/01/2026