

71082-2026 - Διαγωνισμός

Κάτω Χώρες – Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: NS Reizigers B.V.

Email: natasja.spaan@ns.nl

Νομική μορφή αγοραστή: Δημόσια επιχείρηση

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: NS Stations B.V.

Email: natasja.spaan@ns.nl

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: NS Internationaal B.V.

Email: natasja.spaan@ns.nl

Νομική μορφή αγοραστή: Δημόσια επιχείρηση

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Περιγραφή: 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 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Είδος διαδικασίας: Κλειστή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79342320 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 64200000 Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών, 64216120 Υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων, 79512000 Κέντρο κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Χώρα: Κάτω Χώρες

Οπουδήποτε στη συγκεκριμένη χώρα

Πρόσθετες πληροφορίες: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 143 000 000,00 EUR

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσιου: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

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

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/EE

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης, Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

5. Παρίδα

5.1. Παρίδα: LOT-0000

Τίτλος: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Περιγραφή: 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79342320 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 64200000 Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών, 64216120 Υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων, 79512000 Κέντρο κλήσεων

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Χώρα: Κάτω Χώρες

Οπουδήποτε στη συγκεκριμένη χώρα

Πρόσθετες πληροφορίες: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 3 Έτη

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 5

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: 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. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 143 000 000,00 EUR

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσιου: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν έχει ακόμη προσδιοριστεί

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

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

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

Πληροφορίες σχετικά με το δεύτερο στάδιο σε διαδικασία δύο σταδίων:

Ελάχιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 5

Μέγιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 5

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: ολλανδικά

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Επιτρέπεται

Διεύθυνση για υποβολή: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ολλανδικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των αιτήσεων συμμετοχής: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: zie documentatie (Selectieleidraad)

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, με επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 2

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Rechtbank Midden Nederland

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Zie documentatie (leidraad).

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Rechtbank Midden Nederland

Αριθμός καταχώρισης: 82940444

Ταχυδρομική διεύθυνση: Vrouwe Justitiaplein 1

Πόλη: Utrecht

Ταχυδρομικός κώδικας: 3511 EX

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Utrecht (NL350)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσωπο επικοινωνίας: Klachtenloket aanbestedingen NS

Email: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Τηλέφωνο: (+31)307515155

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: NS Reizigers B.V.

Αριθμός καταχώρισης: 30124362

Ταχυδρομική διεύθυνση: Laan van Puntenburg 100

Πόλη: Utrecht

Ταχυδρομικός κώδικας: 3511 ER

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Utrecht (NL350)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσωπο επικοινωνίας: mw. ir. Natasja Spaan

Email: natasja.spaan@ns.nl

Τηλέφωνο: +31 623347982

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής
Επικεφαλής ομάδας

8.1. **ORG-0003**

Επίσημη ονομασία: NS Stations B.V.
Αριθμός καταχώρισης: 30124364
Ταχυδρομική διεύθυνση: Laan van Puntenburg 100
Πόλη: Utrecht
Ταχυδρομικός κώδικας: 3511 CE
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Utrecht (NL350)
Χώρα: Κάτω Χώρες
Πρόσωπο επικοινωνίας: mw. ir. Natasja Spaan
Email: natasja.spaan@ns.nl
Τηλέφωνο: +31623347982

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

8.1. **ORG-0004**

Επίσημη ονομασία: NS Internationaal B.V.
Αριθμός καταχώρισης: 30172195
Ταχυδρομική διεύθυνση: Stationsplein 25
Πόλη: Amsterdam
Ταχυδρομικός κώδικας: 1012AB
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Χώρα: Κάτω Χώρες
Πρόσωπο επικοινωνίας: mw. ir. Natasja Spaan
Email: natasja.spaan@ns.nl
Τηλέφωνο: +31623347982

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Είδος εντύπου: Διαγωνισμός
Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υποείδος προκήρυξης: 16
Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT
Ημερομηνία αποστολής προκήρυξης/γνωστοποίησης (από τον eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT
Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ολλανδικά
Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 71082-2026
Αριθμός τεύχους EE S: 21/2026
Ημερομηνία δημοσίευσης: 30/01/2026