

749564-2026 - Iomaíocht

An Bheilg – Market research services – Mystery Shopping

OJ S 210/2026 29/10/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: NMBS

R-phost: 64.bpr.aankondigingenavis@belgiantrain.be

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

Gníomhaíocht an eintitis chonarthaigh: Seirbhísí iarnróid

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Mystery Shopping

Cur síos: De NMBS wenst een raamovereenkomst te sluiten voor de uitvoering van mysteryshoppingdiensten met als doel de kwaliteit van de dienstverlening aan de reizigers binnen haar spoorwegnet te meten, op te volgen en te verbeteren. Het doel van de opdracht is om de klantervaring op onafhankelijke en objectieve wijze te evalueren op de verschillende contactpunten tussen de reizigers en de medewerkers of partners van de NMBS. De uitgevoerde observaties moeten het met name mogelijk maken om de kwaliteit van het onthaal, de professionaliteit, de beschikbaarheid, de kwaliteit van de verstrekte informatie en de naleving van de door de NMBS vastgestelde servicenormen te analyseren. De opdracht omvat onder meer de voorbereiding van de mysteryshoppingcampagnes, de rekrutering en het beheer van de mystery shoppers, de organisatie en opvolging van het terreinwerk, de verzameling en validatie van de gegevens, evenals de opmaak van de rapporten en analyses bestemd voor de NMBS.

Aitheantóir an nós imeachta: b686c50a-3ae3-4a3b-b32c-1a3d5d5bd149

Aitheantóir inmheánach: WS3171261058

An cineál nós imeachta: Idirbheartaíocht lena mbaineann foilsiú roimh ré glao ar iomaíocht / iomaíocht lena mbaineann idirbheartaíocht

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79310000 Market research services

Aicmiú breise (cpv): 79313000 Performance review services, 79342311 Customer satisfaction survey

2.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Bheilg

Aon áit sa tír áirithe

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 500 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/25/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: WS3171261058 - 1

Cur síos: De NMBS wenst een raamovereenkomst te sluiten voor de uitvoering van mysteryshoppingdiensten met als doel de kwaliteit van de dienstverlening aan de reizigers binnen haar spoorwegnet te meten, op te volgen en te verbeteren. Het doel van de opdracht is om de klantervaring op onafhankelijke en objectieve wijze te evalueren op de verschillende contactpunten tussen de reizigers en de medewerkers of partners van de NMBS. De uitgevoerde observaties moeten het met name mogelijk maken om de kwaliteit van het onthaal, de professionaliteit, de beschikbaarheid, de kwaliteit van de verstrekte informatie en de naleving van de door de NMBS vastgestelde servicenormen te analyseren. De opdracht omvat onder meer de voorbereiding van de mysteryshoppingcampagnes, de rekrutering en het beheer van de mystery shoppers, de organisatie en opvolging van het terreinwerk, de verzameling en validatie van de gegevens, evenals de opmaak van de rapporten en analyses bestemd voor de NMBS.

Aitheantóir inmheánach: 1

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79310000 Market research services

Aicmiú breise (cpv): 79313000 Performance review services, 79342311 Customer satisfaction survey

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Bheilg

Aon áit sa tír áirithe

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 01/04/2027

Fad ama: 4 Bliana

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 0

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten.

5.1.11. Doiciméid soláthair

Tá srian ar rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe

Tá eolas faoi dhoiciméid shrianta le fáil ag: <https://www.belgiantrain.be/nl/3rd-party-services/supplier/procurement>

Cainéal cumarsáide ad hoc:

URL: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/58ff5fd0-e8e6-4dd5-883b-dcd5f45dd47d/forum>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/58ff5fd0-e8e6-4dd5-883b-dcd5f45dd47d/general>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Ollainnis, Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Tá gá le ríomhshíniú nó ríomhshéala ardleibhéil nó cáilithe (mar a shainmhínítear i Rialachán (AE) Uimh. 910/2014)

Cur síos ar an ráthaíocht airgeadais: Overeenkomstig het K.B. van 14/01/2013

Spriodhata chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 30/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Am Lár na hEorpa, Am Samhraidh Iarthar na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní fios go fóill

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: De voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht worden vermeld in de opdrachtdocumenten.

Socrú airgeadais: Overeenkomstig het K.B. van 14/01/2013

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Raad van State

Eolas faoi spriodhataí athbhreithnithe: Overeenkomstig Art. 14, 15, 23 en 24 van de Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, kan er een verzoek tot nietigverklaring van de gemotiveerde beslissing ingediend worden bij de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State binnen een termijn van 60 dagen vanaf de verzending van de gemotiveerde beslissing. Er kan eveneens een verzoek tot schorsing van de gemotiveerde beslissing worden ingediend bij de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State binnen een termijn van 15 dagen vanaf de verzending van de gemotiveerde beslissing.

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Raad van State

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: NMBS

Uimhir chlárúcháin: 0203430576_5631

Roinn: NMBS-Procurement

Seoladh poist: Hallepoortlaan 40

Baile: Sint-Gillis

Cód poist: 1060

Foroinn tíre (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Tír: An Bheilg

R-phost: 64.bpr.aankondigingenavis@belgiantrain.be

Teil.: 000

Seoladh idirlín: <http://www.belgiantrain.be>

Próifíl an cheannaitheora: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=5631&includeOrganisationChildren=true>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: FOD Beleid en Ondersteuning

Uimhir chlárúcháin: BE001

Seoladh poist: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Baile: Brussel

Cód poist: 1000

Foroinn tíre (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Tír: An Bheilg

R-phost: revise@publicprocurement.be

Teil.: +32 2 740 80 00

Seoladh idirlín: <https://bosa.belgium.be>

Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Raad van State

Uimhir chlárúcháin: 0931814266

Baile: Etterbeek

Cód poist: 1040

Foroinn tíre (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Tír: An Bheilg

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 29f6b71d-1387-4e3b-8af2-851caa63b5a2 - 01

Cineál na foirme: Iomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 17

Dáta seolta an fhógra: 27/10/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Am Lár na hEorpa, Am Samhraidh Iarthar na hEorpa

Dáta seolta an fhógra (eSender): 27/10/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Am Lár na hEorpa, Am Samhraidh Iarthar na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Ollainnis, Fraincis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 749564-2026
Uimhir eagráin IO S: 210/2026
Dáta foilsithe: 29/10/2026