

71082-2026 - Verseny

Hollandia – Értékesítés utáni szolgáltatások – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026
Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok
Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: NS Reizigers B.V.
E-mail-cím: natasja.spaan@ns.nl
Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közvállalkozás
Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

1.1. Vevő

Hivatalos név: NS Stations B.V.
E-mail-cím: natasja.spaan@ns.nl
Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közjogi intézmény
Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

1.1. Vevő

Hivatalos név: NS Internationaal B.V.
E-mail-cím: natasja.spaan@ns.nl
Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közvállalkozás
Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
Leírás: 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 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.

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

Belső azonosító: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Az eljárás típusa: Zárt

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 64200000 Távközlési szolgáltatások, 64216120 Elektronikus levelezési szolgáltatások, 79510000 Telefonos üzenetrögzítő szolgáltatások, 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Ország: Hollandia

Bárhol az adott országban

További információk: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 143 000 000,00 EUR

A keretmegállapodás maximális értéke: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

További információk: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Merceel).

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum, Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Leírás: 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.

Belső azonosító: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 64200000 Távközlési szolgáltatások, 64216120 Elektronikus levelezési szolgáltatások, 79510000 Telefonos üzenetrögzítő szolgáltatások, 79512000 Hívóközpont

Opciók:

A lehetőségek leírása: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. A teljesítés helye

Ország: Hollandia

Bárhol az adott országban

További információk: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 3 Évek

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 5

További információk a megújításról: 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. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 143 000 000,00 EUR

A keretmegállapodás maximális értéke: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Még nem ismert

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

További információk: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieledraad, op te vragen via informatiepunt (MerceII).

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

A kétszakaszos eljárás második szakaszára vonatkozó információk:

Az eljárás második szakaszára min. ennyi jelentkezőt kell meghívni: 5

Az eljárás második szakaszára max. ennyi jelentkező hívható meg: 5

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: holland

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Megengedett

A benyújtásra használható cím: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: holland

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Nem megengedett

A részvételi jelentkezések beérkezésének határideje: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00)

Nyugat-európai idő, GMT

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: zie documentatie (Selectieleidraad)

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitásával

A résztvevők maximális száma: 2

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Rechtbank Midden Nederland

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: Zie documentatie (leidraad).

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Rechtbank Midden Nederland

Regisztrációs szám: 82940444

Postacím: Vrouwe Justitiaplein 1

Város: Utrecht

Irányítószám: 3511 EX

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

Kapcsolattartó pont: Klachtenloket aanbestedingen NS

E-mail-cím: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telefonszám: (+31)307515155

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: NS Reizigers B.V.

Regisztrációs szám: 30124362

Postacím: Laan van Puntenburg 100

Város: Utrecht

Irányítószám: 3511 ER

Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)

Ország: Hollandia

Kapcsolattartó pont: mw. ir. Natasja Spaan

E-mail-cím: natasja.spaan@ns.nl

Telefonszám: +31 623347982

E szervezet szerepei:

Vevő

Csoportvezető

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: NS Stations B.V.
Regisztrációs szám: 30124364
Postacím: Laan van Puntenburg 100
Város: Utrecht
Irányítószám: 3511 CE
Ország alegysége (NUTS): Utrecht (NL350)
Ország: Hollandia
Kapcsolattartó pont: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail-cím: natasja.spaan@ns.nl
Telefonszám: +31623347982

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. ORG-0004

Hivatalos név: NS Internationaal B.V.
Regisztrációs szám: 30172195
Postacím: Stationsplein 25
Város: Amsterdam
Irányítószám: 1012AB
Ország alegysége (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Ország: Hollandia
Kapcsolattartó pont: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail-cím: natasja.spaan@ns.nl
Telefonszám: +31623347982

E szervezet szerepei:

Vevő

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Hirdetmény megküldésének dátuma (az eSender rendszerben): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: holland

A hirdetmény közzétételi száma: 71082-2026

HL S kiadás száma: 21/2026

A közzététel dátuma: 30/01/2026