

## 71082-2026 - Konkurss

Nīderlande – Klientu apkalpošanas pakalpojumi – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice  
OJ S 21/2026 30/01/2026  
Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms  
Pakalpojumi

### 1. Pircējs

---

#### 1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: NS Reizigers B.V.

E-pasts: [natasja.spaan@ns.nl](mailto:natasja.spaan@ns.nl)

Pircēja juridiskais statuss: Publiskais uzņēmums

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

#### 1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: NS Stations B.V.

E-pasts: [natasja.spaan@ns.nl](mailto:natasja.spaan@ns.nl)

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

#### 1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: NS Internationaal B.V.

E-pasts: [natasja.spaan@ns.nl](mailto:natasja.spaan@ns.nl)

Pircēja juridiskais statuss: Publiskais uzņēmums

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

### 2. Procedūra

---

#### 2.1. Procedūra

Nosaukums: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Apraksts: 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.

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

Iekšējais identifikators: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Procedūras veids: Slēgta

Procedūra ir pātrināta: nē

#### **2.1.1. Mērķis**

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 64200000 Telekomunikāciju pakalpojumi, 64216120 Elektroniskā pasta pakalpojumi, 79510000 Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi, 79512000

Informācijas zvanu centrs

#### **2.1.2. Izpildes vieta**

Valsts: Nīderlande

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Zie documentatie (Selectieleidraad)

#### **2.1.3. Vērtība**

Paredzamā vērtība bez PVN: 143 000 000,00 EUR

Pamatlīguma maksimālā vērtība: 143 000 000,00 EUR

#### **2.1.4. Vispārīga informācija**

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

**Juridiskais pamats:**

Direktīva 2014/24/ES

#### **2.1.6. Izslēgšanas iemesli**

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments, Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

## 5. Daļa

---

### 5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Apraksts: 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.

Iekšējais identifikators: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

#### 5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 64200000 Telekomunikāciju pakalpojumi, 64216120 Elektroniskā pasta pakalpojumi, 79510000 Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi, 79512000 Informācijas zvanu centrs

**Iespējas:**

Opciju apraksts: Zie documentatie (Selectieledraad).

**5.1.2. Izpildes vieta**

Valsts: Nīderlande

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Zie documentatie (Selectieledraad)

**5.1.3. Paredzamais ilgums**

Darbības termiņš: 3 Gadi

**5.1.4. Pārjaunojums**

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 5

Cita informācija par pārjaunojumiem: 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. Vērtība**

Paredzamā vērtība bez PVN: 143 000 000,00 EUR

Pamat nolīguma maksimālā vērtība: 143 000 000,00 EUR

**5.1.6. Vispārīga informācija**

**Rezervēta dalība:**

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Vēl nav zināms iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Papildu informācija: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieledraad, op te vragen via informatiepunt (Mecell).

**5.1.9. Atlases kritēriji**

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

**Informācija par divposmu procedūras otro posmu:**

Minimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 5

Maksimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 5

**5.1.11. Iepirkuma dokumenti**

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: holandiešu valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

**5.1.12. Iepirkuma noteikumi**

**Iesniegšanas noteikumi:**

Elektroniskā iesniegšana: Atļauts

Iesniegšanas adrese: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: holandiešu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Nav atļauts

Dalības pieprasījumu saņemšanas termiņš: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

**Līguma noteikumi:**

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: zie documentatie (Selectieleidraad)

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

**5.1.15. Paņēmieni****Pamat nolīgums:**

Pamat nolīgums ar konkursa atsākšanu

Maksimālais dalībnieku skaits: 2

**Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:**

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

**5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana**

Pārskatīšanas organizācija: Rechtbank Midden Nederland

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: Zie documentatie (leidraad).

## 8. Organizācijas

---

**8.1. ORG-0001**

Oficiālais nosaukums: Rechtbank Midden Nederland

Reģistrācijas numurs: 82940444

Pasta adrese: Vrouwe Justitiaplein 1

Pilsēta: Utrecht

Pasta indekss: 3511 EX

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

Kontaktpunkts: Klachtenloket aanbestedingen NS

E-pasts: [klachtenloketaanbestedingen@ns.nl](mailto:klachtenloketaanbestedingen@ns.nl)

Tālrunis: (+31)307515155

**Šīs organizācijas lomas:**

Pārskatīšanas organizācija

**8.1. ORG-0002**

Oficiālais nosaukums: NS Reizigers B.V.

Reģistrācijas numurs: 30124362

Pasta adrese: Laan van Puntenburg 100

Pilsēta: Utrecht

Pasta indekss: 3511 ER

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

Kontaktpunkts: mw. ir. Natasja Spaan

E-pasts: [natasja.spaan@ns.nl](mailto:natasja.spaan@ns.nl)

Tālrunis: +31 623347982

**Šīs organizācijas lomas:**

Pircējs

Grupas vadītājs

**8.1. ORG-0003**

Oficiālais nosaukums: NS Stations B.V.

Reģistrācijas numurs: 30124364  
Pasta adrese: Laan van Puntenburg 100  
Pilsēta: Utrecht  
Pasta indekss: 3511 CE  
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)  
Valsts: Nīderlande  
Kontaktpunkts: mw. ir. Natasja Spaan  
E-pasts: [natasja.spaan@ns.nl](mailto:natasja.spaan@ns.nl)  
Tālrunis: +31623347982  
**Šis organizācijas lomas:**  
Pircējs

#### 8.1. **ORG-0004**

Oficiālais nosaukums: NS Internationaal B.V.  
Reģistrācijas numurs: 30172195  
Pasta adrese: Stationsplein 25  
Pilsēta: Amsterdam  
Pasta indekss: 1012AB  
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)  
Valsts: Nīderlande  
Kontaktpunkts: mw. ir. Natasja Spaan  
E-pasts: [natasja.spaan@ns.nl](mailto:natasja.spaan@ns.nl)  
Tālrunis: +31623347982  
**Šis organizācijas lomas:**  
Pircējs

## Informācija par paziņojumu

---

Paziņojuma identifikators/versija: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01  
Veidlapas tips: Konkurss  
Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms  
Paziņojuma apakšveids: 16  
Paziņojuma nosūtīšanas datums: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks  
Paziņojuma nosūtīšanas datums (e- sūtītājs): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00)  
Rietumeiropas laiks  
Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: holandiešu valoda  
Paziņojuma publikācijas numurs: 71082-2026  
OV S sērijas izdevuma numurs: 21/2026  
Publicēšanas datums: 30/01/2026