

71082-2026 - Kompetizzjoni

In-Netherlands – Servizi dwar il-kura tal-klijenti – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026
Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: NS Reizigers B.V.

Email: natasja.spaan@ns.nl

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi publiċi ġenerali

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: NS Stations B.V.

Email: natasja.spaan@ns.nl

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi publiċi ġenerali

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: NS Internationaal B.V.

Email: natasja.spaan@ns.nl

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi publiċi ġenerali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Identifikatur intern: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2dfdbd1358f

Tip ta' proċedura: Ristretta

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 64200000 Servizi tat-telekomunikazzjonijiet, 64216120

Servizi tal-posta elettronika, 79510000 Servizi tat-tweġib tat-telefon, 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 143 000 000,00 EUR

Valur massimu tal-ftehim qafas: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

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

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist, Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni principali (cpv): 79342320 Servizzi dwar il-kura tal-klijenti

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 64200000 Servizzi tat-telekomunikazzjonijiet, 64216120 Servizzi tal-posta elettronika, 79510000 Servizzi tat-twegib tat-telefon, 79512000 Ċentru tas-sejnhiet telefoniċi

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 3 Snin

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 5

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: 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. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 143 000 000,00 EUR

Valur massimu tal-ftehim qafas: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt:

Għadha mhijiex magħrufa

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

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

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

Informazzjoni dwar it-tieni stadju ta' proċedura b'żewġ stadji:

Numru minimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 5

Numru massimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 5

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Olandiż

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Permesssa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteċipazzjoni: Olandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

L-offerenti jistgħu jifgħu aktar minn offerta waħda: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu t-talbiet għall-partecipazzjoni: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) Hin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjegi protetti: Le Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: zie documentatie (Selectieleidraad)

Fatturazzjoni elettronika: Permissa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, billi terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' partecipanti: 2

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Rechtbank Midden Nederland

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: Zie documentatie (leidraad).

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Rechtbank Midden Nederland

Numru tar-registrazzjoni: 82940444

Indirizz postali: Vrouwe Justitiaplein 1

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3511 EX

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Klachtenloket aanbestedingen NS

Email: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telefown: (+31)307515155

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: NS Reizigers B.V.

Numru tar-registrazzjoni: 30124362

Indirizz postali: Laan van Puntenburg 100

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3511 ER

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: mw. ir. Natasja Spaan

Email: natasja.spaan@ns.nl

Telefown: +31 623347982

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Mexxej ta' grupp

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: NS Stations B.V.
Numru tar-reġistrazzjoni: 30124364
Indirizz postali: Laan van Puntenburg 100
Belt: Utrecht
Kodiċi postali: 3511 CE
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)
Pajjiż: In-Netherlands
Punt ta' kuntatt: mw. ir. Natasja Spaan
Email: natasja.spaan@ns.nl
Telefown: +31623347982
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
Xerrej

8.1. ORG-0004

Isem uffiċjali: NS Internationaal B.V.
Numru tar-reġistrazzjoni: 30172195
Indirizz postali: Stationsplein 25
Belt: Amsterdam
Kodiċi postali: 1012AB
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Pajjiż: In-Netherlands
Punt ta' kuntatt: mw. ir. Natasja Spaan
Email: natasja.spaan@ns.nl
Telefown: +31623347982
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
Xerrej

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Sottotip tal-avviż: 16
Data ta' meta ntbaġħat l-avviż: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT
Data tad-dispaċċ tal-avviż (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT
Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Olandiż
Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 71082-2026
Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 21/2026
Data tal-pubblikazzjoni: 30/01/2026