

714417-2026 - Mededinging

Nederland – Ondersteunende diensten voor luchtvervoer – Passenger Service Point

OJ S 200/2026 15/10/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Schiphol Nederland B.V.

E-mail: merel.van.dorp@schiphol.nl

Activiteit van de aanbestedende instantie: Luchthavenactiviteiten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Passenger Service Point

Beschrijving: Het Passenger Service Point, hierna: PSP, vormt één geïntegreerd en herkenbaar dienst-verleningsconcept voor passagiers, bezoekers en overige gebruikers van de luchthaven. Het PSP voorziet gedurende de gehele klantreis in informatie, klantcontact, persoonlijke ondersteuning en aanverwante dienstverlening. De Opdrachtnemer voert de dienstverlening samenhangend uit via fysieke en digitale klantcontactkanalen en werkt daarbij samen met Opdrachtgever en de door Opdrachtgever aangewezen ketenpartners.

Identificatiecode van de procedure: ecf0b50f-a090-4c79-a655-19b297dbcd9c

Interne identificatiecode: b1874ae6-84e4-4d78-aa20-2d279decc332

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 63730000 Ondersteunende diensten voor luchtvervoer

Aanvullende classificatie (cpv): 63121000 Opslag- en opzoekdiensten, 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Evert van de Beekstraat 202

Stad: Schiphol

Postcode: 1118CP

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Zie documentatie

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 96 000 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Passenger Service Point

Beschrijving: Het Passenger Service Point, hierna: PSP, vormt één geïntegreerd en herkenbaar dienst-verleningsconcept voor passagiers, bezoekers en overige gebruikers van de luchthaven. Het PSP voorziet gedurende de gehele klantreis in informatie, klantcontact, persoonlijke ondersteuning en aanverwante dienstverlening. De Opdrachtnemer voert de dienstverlening samenhangend uit via fysieke en digitale klantcontactkanalen en werkt daarbij samen met Opdrachtgever en de door Opdrachtgever aangewezen ketenpartners.

Interne identificatiecode: 3a73d2c6-500a-4ba8-bbcc-05873c4123ab

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 63730000 Ondersteunende diensten voor luchtvervoer

Aanvullende classificatie (cpv): 63121000 Opslag- en opzoekdiensten, 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Evert van de Beekstraat 202

Stad: Schiphol

Postcode: 1118CP

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/02/2028

Einddatum van de duur: 31/01/2033

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

Overige informatie over verlengingen: Na afloop van de initiële contractperiode heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst eenzijdig te verlengen met één (1) aansluitende verlengingsperiode van drie (3) jaar tot uiterlijk 31 januari 2036.

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 96 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 5

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://s2c.mercell.com/today/236592>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/236592>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Vereist

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 02/12/2026 22:59:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Zie aanbestedingsdocumentatie.

Financiële regeling: Zie aanbestedingsdocumentatie.

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Rechtbank Den Haag

Informatie over de termijnen voor beroep: OPT-301-Lot-ReviewInfo

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Schiphol Nederland B.V.

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rechtbank Den Haag

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Schiphol Nederland B.V.

Registratienummer: 34166584

Postadres: Evert van de Beekstraat 202

Stad: Schiphol

Postcode: 1118CP

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)

Land: Nederland

Contactpunt: Merel van Dorp

E-mail: merel.van.dorp@schiphol.nl

Telefoon: +31628765717

Internetadres: <https://www.schiphol.nl>

Kopersprofiel: <https://s2c.mercell.com/buyer/31189>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1. **ORG-0002**

Officiële naam: Rechtbank Den Haag

Registratienummer: 82946175

Postadres: Prins Clauslaan 60

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

E-mail: info.gerechtshofdenhaag@rechtspraak.nl

Telefoon: +31883616161

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: d304f99b-19fb-4efa-bec3-89a29510c3a0 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 17

Verzenddatum van de aankondiging: 13/10/2026 15:30:48 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Aankondiging datum verzending (eSender): 14/10/2026 06:35:06 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 714417-2026

Nummer uitgave PB S: 200/2026

Datum van bekendmaking: 15/10/2026