

71082-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Usługi w zakresie obsługi klientów – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026
Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: NS Reizigers B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: NS Stations B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: NS Internationaal B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Opis: 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.

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

Wewnętrzny identyfikator: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Rodzaj procedury: Ograniczona

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 64200000 Usługi telekomunikacyjne, 64216120 Usługi poczty elektronicznej, 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych, 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 143 000 000,00 EUR

Maksymalna wartość umowy ramowej: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

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

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia, Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 64200000 Usługi telekomunikacyjne, 64216120 Usługi poczty elektronicznej, 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych, 79512000 Centrum obsługi klienta

Opcje:

Opis opcji: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 3 Lata

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 5

Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 143 000 000,00 EUR

Maksymalna wartość umowy ramowej: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Jeszcze nie wiadomo

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

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

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 5

Maksymalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury: 5

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niderlandzki

Adres dokumentów zamówienia: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Dozwolone

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00)
czas zachodnioeuropejski, GMT

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: zie documentatie (Selectieleidraad)

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, z ponownym poddaniem zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 2

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Rechtbank Midden Nederland

Informacje o terminach odwołania: Zie documentatie (leidraad).

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Rechtbank Midden Nederland

Numer rejestracyjny: 82940444

Adres pocztowy: Vrouwe Justitiaplein 1

Miejscowość: Utrecht

Kod pocztowy: 3511 EX

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Klachtenloket aanbestedingen NS

E-mail: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telefon: (+31)307515155

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: NS Reizigers B.V.

Numer rejestracyjny: 30124362

Adres pocztowy: Laan van Puntenburg 100

Miejscowość: Utrecht

Kod pocztowy: 3511 ER

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: mw. ir. Natasja Spaan

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Telefon: +31 623347982

Role tej organizacji:

Nabywca

Lider grupy

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: NS Stations B.V.
Numer rejestracyjny: 30124364
Adres pocztowy: Laan van Puntenburg 100
Miejscowość: Utrecht
Kod pocztowy: 3511 CE
Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)
Kraj: Niderlandy
Punkt kontaktowy: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-0004

Oficjalna nazwa: NS Internationaal B.V.
Numer rejestracyjny: 30172195
Adres pocztowy: Stationsplein 25
Miejscowość: Amsterdam
Kod pocztowy: 1012AB
Podpodział krajowy (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Kraj: Niderlandy
Punkt kontaktowy: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982

Role tej organizacji:

Nabywca

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Ogłoszenie - Data wysłania (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki
Numer publikacji ogłoszenia: 71082-2026
Numer wydania Dz.U. S: 21/2026
Data publikacji: 30/01/2026