

71082-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de atendimento a clientes – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: NS Reizigers B.V.

Correio eletrónico: natasja.spaan@ns.nl

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

1.1. Adquirente

Nome oficial: NS Stations B.V.

Correio eletrónico: natasja.spaan@ns.nl

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

1.1. Adquirente

Nome oficial: NS Internationaal B.V.

Correio eletrónico: natasja.spaan@ns.nl

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Identificador interno: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2dfbd1358f

Tipo de procedimento: Limitado

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

Classificação adicional (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações, 64216120 Serviços de correio electrónico, 79510000 Serviços de atendimento de telefones, 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 143 000 000,00 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

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

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso, Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Descrição: 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.

Identificador interno: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

Classificação adicional (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações, 64216120 Serviços de correio electrónico, 79510000 Serviços de atendimento de telefones, 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Zie documentatie (Selectieleidraad)

5.1.3. Duração estimada

Duração: 3 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 5

Mais informações sobre renovações: 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. Valor

Valor estimado, sem IVA: 143 000 000,00 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Ainda não é conhecida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

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

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 5

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: neerlandês

Endereço dos documentos do concurso: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: zie documentatie (Selectieleidraad)

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, com reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 2

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Rechtbank Midden Nederland

Informações sobre os prazos de recurso: Zie documentatie (leidraad).

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Rechtbank Midden Nederland

Número de registo: 82940444

Endereço postal: Vrouwe Justitiaplein 1

Cidade: Utrecht

Código postal: 3511 EX

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Klachtenloket aanbestedingen NS

Correio eletrónico: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telefone: (+31)307515155

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: NS Reizigers B.V.

Número de registo: 30124362

Endereço postal: Laan van Puntenburg 100

Cidade: Utrecht

Código postal: 3511 ER

Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: mw. ir. Natasja Spaan

Correio eletrónico: natasja.spaan@ns.nl

Telefone: +31 623347982

Funções desta organização:

Adquirente

Líder do grupo

8.1. ORG-0003

Nome oficial: NS Stations B.V.
Número de registo: 30124364
Endereço postal: Laan van Puntenburg 100
Cidade: Utrecht
Código postal: 3511 CE
Subdivisão do país (NUTS): Utrecht (NL350)
País: Países Baixos
Ponto de contacto: mw. ir. Natasja Spaan
Correio eletrónico: natasja.spaan@ns.nl
Telefone: +31623347982

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-0004

Nome oficial: NS Internationaal B.V.
Número de registo: 30172195
Endereço postal: Stationsplein 25
Cidade: Amsterdam
Código postal: 1012AB
Subdivisão do país (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
País: Países Baixos
Ponto de contacto: mw. ir. Natasja Spaan
Correio eletrónico: natasja.spaan@ns.nl
Telefone: +31623347982

Funções desta organização:

Adquirente

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT
Data de envio do anúncio eSender: 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês
Número de publicação do anúncio: 71082-2026
N.º de edição do JO S: 21/2026
Data de publicação: 30/01/2026