

71082-2026 - Procedură concurențială

Țările de Jos – Servicii de asistență pentru clienți – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: NS Reizigers B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Forma juridică a achizitorului: Întreprindere de stat

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: NS Stations B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: NS Internationaal B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Forma juridică a achizitorului: Întreprindere de stat

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Identificator intern: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fdffd1358f

Tip de procedură: Restrânsă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

Clasificare suplimentară (cpv): 64200000 Servicii de telecomunicații, 64216120 Servicii de poștă electronică, 79510000 Servicii de secretariat telefonic, 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 143 000 000,00 EUR

Valoarea maximă a acordului-cadru: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Merccell).

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție, Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Descriere: 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.

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

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

Clasificare suplimentară (cpv): 64200000 Servicii de telecomunicații, 64216120 Servicii de poștă electronică, 79510000 Servicii de secretariat telefonic, 79512000 Centre de apel

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Durata estimată

Durată: 3 Ani

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 5

Alte informații despre reînnoire: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 143 000 000,00 EUR

Valoarea maximă a acordului-cadru: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale**Participare rezervată:**

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu se cunoaște încă

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

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

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: neerlandeză

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

5.1.12. Condițiile achiziției publice**Condiții de depunere:**

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: zie documentatie (Selectieleidraad)

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, cu reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 2

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Rechtbank Midden Nederland

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Zie documentatie (leidraad).

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Rechtbank Midden Nederland

Număr de înregistrare: 82940444

Adresă poștală: Vrouwe Justitiaplein 1

Localitate: Utrecht

Cod poștal: 3511 EX

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: Klachtenloket aanbestedingen NS

E-mail: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telefon: (+31)307515155

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: NS Reizigers B.V.

Număr de înregistrare: 30124362

Adresă poștală: Laan van Puntenburg 100

Localitate: Utrecht

Cod poștal: 3511 ER

Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: mw. ir. Natasja Spaan

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Telefon: +31 623347982

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Lider de grup

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: NS Stations B.V.

Număr de înregistrare: 30124364

Adresă poștală: Laan van Puntenburg 100

Localitate: Utrecht
Cod poștal: 3511 CE
Subdiviziunea țării (NUTS): Utrecht (NL350)
Țara: Țările de Jos
Punct de contact: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982
Rolurile acestei organizații:
Cumpărător

8.1. **ORG-0004**

Denumire oficială: NS Internationaal B.V.
Număr de înregistrare: 30172195
Adresă poștală: Stationsplein 25
Localitate: Amsterdam
Cod poștal: 1012AB
Subdiviziunea țării (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Țara: Țările de Jos
Punct de contact: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982
Rolurile acestei organizații:
Cumpărător

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Tip de formular: Procedură concurențială
Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Subtipul anunțului: 16
Data notificării expedierii: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT
Data de expediere a anunțului eSender: 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: neerlandeză
Numărul de publicare al anunțului: 71082-2026
Numărul ediției JO S: 21/2026
Data publicării: 30/01/2026