71082-2026 - Javni razpis

Nizozemska – Storitve podpore kupcem – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: NS Reizigers B.V.
E-naslov: natasja.spaan@ns.nl
Pravna vrsta kupca: Javno podjetje
Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

1.1. Kupec

Uradno ime: NS Stations B.V.
E-naslov: natasja.spaan@ns.nl
Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava
Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

1.1. Kupec

Uradno ime: NS Internationaal B.V.
E-naslov: natasja.spaan@ns.nl
Pravna vrsta kupca: Javno podjetje
Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.
Identifikator postopka: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2
Notranji identifikator: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fdfbd1358f
Vrsta postopka: Omejeni postopek
Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem
Dodatna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve, 64216120 Storitve elektronske pošte, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja, 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska
Kjer koli v določeni državi
Dodatne informacije: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 143 000 000,00 EUR
Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Dodatne informacije: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell).
Pravna podlaga:
Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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.
Notranji identifikator: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem
Dodatna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve, 64216120 Storitve elektronske pošte, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja, 79512000 Klicni center

Možnosti:
Opis možnosti: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Kraj izvajanja
Država: Nizozemska
Kjer koli v določeni državi
Dodatne informacije: Zie documentatie (Selectieleidraad)

5.1.3. Predvideno trajanje
Trajanje: 3 Leta

5.1.4. Podaljšanje
Največje število podaljšanj: 5
Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Vrednost
Ocenjena vrednost brez DDV: 143 000 000,00 EUR
Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije
Pridržana udeležba:
Udeležba ni pridržana.
Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Še ni znano
Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU
Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da
Dodatne informacije: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell).

5.1.9. Merila za izbor
Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila
Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:
Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5
Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila
Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nizozemščina
Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://s2c.mercell.com/today/189232

5.1.12. Pogoji javnega naročila
Pogoji za predložitev:
Elektronska predložitev: Dovoljeno
Naslov za predložitev: https://s2c.mercell.com/today/189232
Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nizozemščina
Elektronski katalog: Ni dovoljeno
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno
Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno
Rok za prejem prijav za sodelovanje: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT
Pogoji javnega naročila:
Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: zie documentatie (Selectieleidraad)

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno
Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da
Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:
Okvirni sporazum s ponovnim odpiranjem konkurence
Največje število udeležencev: 2
Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:
Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Rechtbank Midden Nederland
Informacije o rokih za revizijo: Zie documentatie (leidraad).

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Rechtbank Midden Nederland
Registrska številka: 82940444
Poštni naslov: Vrouwe Justitiaplein 1
Mesto: Utrecht
Poštna številka: 3511 EX
Podregija države (NUTS): Utrecht (NL350)
Država: Nizozemska
Kontaktna točka: Klachtenloket aanbestedingen NS
E-naslov: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl
Tel.: (+31)307515155
Vloge te organizacije:
Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0002

Uradno ime: NS Reizigers B.V.
Registrska številka: 30124362
Poštni naslov: Laan van Puntenburg 100
Mesto: Utrecht
Poštna številka: 3511 ER
Podregija države (NUTS): Utrecht (NL350)
Država: Nizozemska
Kontaktna točka: mw. ir. Natasja Spaan
E-naslov: natasja.spaan@ns.nl
Tel.: +31 623347982
Vloge te organizacije:
Kupec
Vodja skupine

8.1. ORG-0003

Uradno ime: NS Stations B.V.
Registrska številka: 30124364
Poštni naslov: Laan van Puntenburg 100
Mesto: Utrecht

Poštna številka: 3511 CE
Podregija države (NUTS): Utrecht (NL350)
Država: Nizozemska
Kontaktna točka: mw. ir. Natasja Spaan
E-naslov: natasja.spaan@ns.nl
Tel.: +31623347982
Vloge te organizacije:
Kupec

8.1. ORG-0004
Uradno ime: NS Internationaal B.V.
Registrska številka: 30172195
Poštni naslov: Stationsplein 25
Mesto: Amsterdam
Poštna številka: 1012AB
Podregija države (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Država: Nizozemska
Kontaktna točka: mw. ir. Natasja Spaan
E-naslov: natasja.spaan@ns.nl
Tel.: +31623347982
Vloge te organizacije:
Kupec

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473babc65d2 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT
Datum pošiljanja obvestila (ePošiljatelja): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nizozemščina
Številka objave obvestila: 71082-2026
Številka izdaje UL S: 21/2026
Datum objave: 30/01/2026