1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Schiphol Nederland B.V.
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
Aanvullende classificatie (cpv):	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 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Rijksoverheid

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
Aanvullende classificatie (cpv):	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 Euro

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:

Rijksoverheid

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 +00:00

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 aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

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

Rijksoverheid

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
Verzenddatum van de aankondiging:	13/10/2026 15:30 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	14/10/2026 06:35 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid