**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: | 14/12/2026 11:00 +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

**10. Wijziging van een aankondiging**

| | |
|---|---|
| Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd: | d304f99b-19fb-4efa-bec3-89a29510c3a0-01 |
| Voornaamste reden voor de wijziging: | Correctie koper |

**10.1 Wijziging van een aankondiging**

| | |
|---|---|
| Identificatiecode afdeling : | PROCEDURE |

**10.1 Wijziging van een aankondiging**

| | |
|---|---|
| Identificatiecode afdeling : | LOT-0000 |
| Beschrijving van de wijzigingen: | De wijzigingen hebben betrekking op: - planning; - Kerncompetentie 1; - Selectiecriteria - kleinere aanpassingen |

De



Rijksoverheid

| | |
|---|---|
| aanbestedingsstukken zijn gewijzigd op: | 11/11/2026 |

**Informatie over een aankondiging**

| | |
|---|---|
| Identificatiecode/versie van de aankondiging: | 4732d0b6-1715-422d-884a-1341c868a0cb - 01 |
| Type formulier: | Mededinging |
| Type aankondiging: | Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling |
| Verzenddatum van de aankondiging: | 11/11/2026 14:13 +00:00 |
| Aankondiging datum verzending (eSender): | 11/11/2026 14:13 +00:00 |
| Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: | Nederlands |



Rijksoverheid