



NMBS BE Reizigers Internationaal s.26 Frankrijkstraat 54 bus 5/6, 1060 BRUSSEL

De heer M. WIEDENHOF
Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Project Organisatie HSL
PO Box 43
3500 AA UTRECHT
Nederland

uw kenmerk

ons kenmerk
DDS/m

bijlage
HS-Service Contracts

datum
30 juli 89

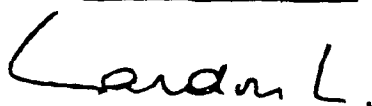
Mijnheer,

In bijlage vindt u, als reactie op het Registratie document "HSL-Zuid Transport Contracts", de inschrijving van de NMBS.

Uit de bijgevoegde documenten blijkt de belangstelling en de expertise van de NMBS voor dit belangrijke project.

We staan graag ter beschikking voor eventuele bijkomende informatie die u zou wensen.

Hoogachtend,



L. PARDON
Bestuurder - Directeur

**I. Details of Company.**

Name: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
Société Nationale des Chemins de Fer Belges

Current Trading Name: NMBS
SNCB

Previous Trading Names (if different): /

Principal Address: Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel
Rue de France 85 - 1060 Bruxelles

Name of contact persons:

a) Leo PARDON, Bestuurder - Directeur / Administrateur - Directeur
Téléphone: 02/525.45.00
Facsimile: 02/525.45.04
E-mail: leo.pardon@b-rail.be
Address: Frankrijkstraat 54, bus 5, 1060 Brussel
Rue de France 54, boîte 5, 1060 Bruxelles

b) Daniel DESNYDER, General Manager Reizigers Internationaal /
Voyageurs International
Téléphone: 02/525.45.20
Facsimile: 02/525.45.09
E-mail: daniel.desnyder.188@b-rail.be
Address: Frankrijkstraat 54, bus 5, 1060 Brussel
Rue de France 54, boîte 5, 1060 Bruxelles

Type of organisation: Een Naamloze Vennootschap naar publiek recht
Une Société Anonyme de droit public

Country of registration: Belgium / België / Belgique

Registration Number: /

Year of registration: /

Describe the nature of the business and the services the company provides.

De NMBS/SNCB is een vervoerder, per spoor, van personen en van goederen zowel in het Belgisch binnenland als in het grensoverschrijdend verkeer (verkeer met vertrek uit België, verkeer bij aankomst in België en transit verkeer).

Het vervoer van personen per spoor in het Belgisch binnenland is onderworpen aan een Beheerscontract afgesloten met de Belgische Overheid. Het huidige beheerscontract loopt van 1 januari 1997 tot en met 31 december 2001 en preciseert de regels en voorwaarden volgens welke de NMBS de haar toevertrouwde taken van openbare dienst moet uitvoeren.

Dit beheerscontract bepaalt ook het bedrag van de door de Staat verleende financiële bijdragen en compensaties voor de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst.

De drie taken van openbare dienst zijn:

- het binnenlands vervoer van reizigers met de treinen van de gewone dienst, met inbegrip van de instandhouding van het daarvoor ingezette rollend materieel;
- het verwerven, de aanleg, het onderhoud, het beheer en de exploitatie van de infrastructuur;
- de prestaties die de NMBS moet leveren voor de behoeften van de natie.

Alle andere activiteiten van de NMBS - het vervoer van goederen, zowel massagoederen als stukgoed - in binnenlands en in grensoverschrijdend verkeer als reizigersvervoer in internationaal verband (of in het binnenland met uitzondering van het vervoer van reizigers met treinen van de gewone dienst) zijn commerciële activiteiten, niet onderworpen en niet gedekt door het beheerscontract met de Belgische Overheid.

Is the company a subsidiary of another organisation?

Neen.

II. Type of contract(s).

- Internationaal Transport contract;
- De combinatie van internationaal en binnenlands contract.

III. *Expertise.*

1. Het aanbieden op de markt van een vervoersaanbod verzorgd door middel van een hogesnelheidstrein is gebaseerd op een complex geheel van activiteiten die alle op elkaar moeten worden afgestemd om te kunnen voldoen aan de verwachtingen van de potentiële klanten en dus om succesvol te zijn.

De NMBS - enerzijds door een jarenlange ervaring op het vlak van grensoverschrijdend personenvervoer en door deelname aan zeer belangrijke projecten zoals Eurostar (Brussel - Rijsel - Ashford - Londen en Parijs - Londen), Thalys (België/Frankrijk/Nederland/Duisland) en TGV-Jonction (Brussel-Zuid / Frankrijk) - beschikt over de nodige expertise in elk van de domeinen die aan bod komen bij het vermarkten van een hogesnelheidsaanbod per trein.

Deze expertise betreft o.a. de volgende domeinen:

- **Commercieel domein:**

- Marketing analyse (marktanalyse in brede zin: potentiële markten; verwachtingen van de potentiële klanten; analyse van de concurrentie en van de marktomgeving in het algemeen);
- Product- en servicedefinitie: gepast rollend materieel, dienstverlening, diensten aan te bieden aan boord van de trein, integratie met voor- en natransport en met het ander openbaar vervoer in het bijzonder, diensten in de stations;
- Prijszetting en capaciteitsbeheer = prijszetting in functie van de marktbehoeften en -mogelijkheden, de concurrentie, de eigen rentabiliteit; integratie met andere openbare en niet-openbare vervoersmodi;
- Distributie- en verkoop = de organisatie van een gemakkelijk toegankelijke informatie omtrent het product en de prijzen; het voorzien van een veelheid van gemakkelijke toegankelijke verkoopsystemen en -kanalen; een helpende klantendienst;
- Communicatie : het inzetten van de diverse ter beschikking staande communicatiemogelijkheden = reclame, pers- en public relations, promotionele acties, contacten met nationale en internationale overheidsinstellingen,...

- **Materieeldomein:**

- Een grote kennis inzake conceptie van het materieel zowel op het vlak van de inrichting van rollend materieel in functie van de behoeften van de klant als op het vlak van de technische eisen gesteld aan rollend materieel dat grensoverschrijdend moet opereren;

- Kennis en middelen om het onderhoud van het rollend materieel te organiseren (menselijke middelen, technische uitrusting in de werkplaats);
- Optimalisatie van de inzet van het rollend materieel.
- **Operationeel domein:**
 - Uitwerken van een optimale dienstverlening, rekening houdend met de integratie van het hogesnelheidsproduct in een geheel van grensoverschrijdende en binnenlandse treinen met een optimalisatie van de aansluitingen;
 - Beschikbaar stellen van goed opgeleide treinbestuurders en meertalig treinbegeleidingspersoneel;
 - Organisatie van catering aan boord van de trein;
 - Organisatie en beschikbaarheid van cateringcentra voor de bevoorrading van de treinen.

Op basis van deze in-huis expertise heeft de NMBS succesvol deelgenomen aan projecten zoals:

- Eurostar: startte op 14 november 1994 in samenwerking met de SNCF en EUKL (Eurostar UK) en Eurotunnel. Het Eurostarproduct (Brussel - Rijsel - Ashford - Londen / Parijs - Londen / Londen - Marne-la-Vallée / Londen - Bourg-St.-Maurice) wordt gecommmercialiseerd door Eurostar Group, gevormd door NMBS, SNCF en EUKL (EUKL wordt gemanaged door een consortium gevormd door NMBS, SNCF, National Express Group en British Airways).
- Thalys: startte in juni 1996 en wordt georganiseerd door een samenwerking tussen NMBS, SNCF, HST-DEM en DB AG. SNCF en NMBS hebben hun krachten gebundeld en een gemeenschappelijk filiaal opgericht: Thalys International (voorheen Westrail International) voor een doeltreffende commercialisering van Thalys. Thalys bestrijkt een zeer ruime perimeter met o.a. Brussel - Amsterdam, Brussel - Parijs, Brussel - Keulen - Düsseldorf, Brussel - Roissy - Marne-la-Vallée, Amsterdam - Disney, Rotterdam/Oostende - Brussel - Bourg-St.-Maurice, Namur - Charleroi - Mons - Parijs, Oostende - Brugge - Gent - Brussel - Parijs.
- TGV - Jonction: een geheel van TGV-treinen vanuit Brussel via Rijsel naar bestemmingen in Frankrijk zoals Nice, Marseille, Bordeaux, Grenoble, Quimper,... en dit in samenwerking met de SNCF.
- Beneluxtreinen (reeks 600): sinds jaar en dag het treinproduct tussen Amsterdam en Brussel.

2. Relevante projecten.

Het gaat om treinproducten zoals Eurostar, Thalys, TGV-Jonction, Beneluxtreinen.

Cijfermateriaal 98.

- a) Eurostar: 1.486.000 passagiers met vertrek / bij aankomst te Brussel-Zuid en met bestemming Rijsel/Ashford/Londen. Op Belgisch grondgebied vertegenwoordigt dit een totaal van 130 miljoen Reizigerskilometer en een Belgisch aandeel in de omzet van 16 miljoen Euro.
- b) Thalys: 4.700.000 passagiers (2,5 miljoen Parijs-Brussel, 0,7 miljoen Parijs-Nederland, 0,1 miljoen België-Nederland) met een Belgisch aandeel in de omzet van 57 miljoen Euro voor een totaal van 604 miljoen Reizigerskilometer op Belgisch grondgebied.
- c) TGV-Jonction: 450.000 passagiers met een totaal van 40 miljoen Reizigerskilometer op Belgisch grondgebied en een Belgisch aandeel in de omzet van 4 miljoen Euro.
- d) Beneluxtreinen: 2.700.000 passagiers aan de grensovergang te Roosendaal met een Belgisch aandeel in de omzet van 15 miljoen Euro.

Type of involvement.

De NMBS is bij elk van de hiervoor genoemde projecten betrokken als vervoerder, als distributeur, als leverancier van diensten.

- **Als vervoerder in partnerships met:**
 - Eurostar: SNCF, EUKL
 - Thalys: SNCF, DB AG, HST-VEM
 - TGV-Jonction: SNCF
 - Benelux: NS
- **Als distributeur:** de NMBS beschikt over diverse verkoopkanalen en verkoopsystemen voor de verkoop van de binnenlandse en grensoverschrijdende producten.

Verkoopkanalen.

De NMBS beschikt over 257 eigen verkooppunten verdeeld over het land. Deze verkopen alle het geheel van de NMBS-producten en een 70-tal verkooppunten verkopen ook de grensoverschrijdende producten. Daarnaast beschikt de NMBS over een aantal infocentra in de belangrijkste stations.

Verder beschikt de NMBS over een Centrale voor telefonische inlichtingen voor het binnenlands verkeer (30-tal personen), een centrale voor telefonische inlichtingen voor het internationaal verkeer (25-tal personen) en een Telesalesorganisatie voor de verkoop van Thalys, Eurostar en TGV-Jonction (65-tal personen).

Verder biedt de NMBS de verkoop via Internet aan van de producten Thalys, Eurostar en binnenkort ook van de TGV-Jonction.

De NMBS beschikt over een net van externe verkoopkanalen met een 100-tal geaccrediteerde reisbureaus en touroperators.

Verkoopsystemen.

De NMBS beschikt over het SABIN-verkoopsysteem = een online verkoopsysteem dat toelaat zowel de binnenlandse als de internationale producten te verkopen.

De verkoop van de treinen Eurostar, Thalys TGV-Jonction en de Franse binnenlandse TGV gebeurt via de module SABIN-TGV die de informatie en de stoelen opvraagt bij ResaRail Computersysteem in Rijsel, de host voor de inventaris van deze treinen.

Via een andere module in SABIN, Sabin Internationaal, worden de biljetten en reserveringen aangemaakt voor de niet-TGV treinen (gewone internationale dag- en nachttreinen) waarvoor de inventaris beheerd wordt door het Duitse EPA-systeem. Via Sabin Internationaal worden ook de internationale biljetten aangemaakt.

De reisbureaus en touroperators zijn met de NMBS-Sabin verbonden via diverse GDS-systemen (Global Distribution Systemen) zoals Amadeus, Worldspan, Galileo, Sabre.

Bijkomende diensten.

De NMBS beschikt over een ultramodern Cateringcentrum in Brussel-Zuid waar de maaltijden voorbereid worden en al het overige materiaal voor de bevoorrading van de diverse treinen.

Verder beschikt de NMBS in Brussel-Zuid over een volledig ingerichte Eurostarterminal met check-in faciliteiten, X-Ray Control, rijkswachcontrole, Business Lounge, winkel- en wachtruimtes voor de Eurostar-reizigers.

Een afzonderlijke wachtruimte is eveneens beschikbaar voor de Thalysreizigers die tevens een Thalys onthaalpunt ter beschikking hebben.

In de onmiddellijke nabijheid van deze beide faciliteiten voor Eurostar en Thalys bevindt zich de Railtouronthaalruimte waar biljetten worden verkocht, omgewisseld of waar biljetten kunnen worden afgehaald indien ze telefonisch werden besteld via Telesales of Internet. Biljetten besteld via Telesales en/of Internet worden op vraag van de klant echter ook per post besteld.

3. Consortium.

Het is de bedoeling dat een consortium gevormd wordt met de natuurlijke partners in Frankrijk (SNCF) en in Nederland (NS); dit sluit echter niet uit dat, afhankelijk van de externe gebeurtenissen, een ander consortium kan gevormd worden.