

Onderstaande tekst is een kopie uit de Selectieleidraad.

Voor de algehele beschrijving van de selectie- eisen en -criteria verwijzen wij u naar de Selectieleidraad.

De Selectieleidraad is op te vragen door een mail te sturen naar procurementsupport@ns.nl met daarin de NAW gegevens van uw organisatie. In de mail die u retour ontvangt vindt u inloggegevens voor Ariba Sourcing. Door met deze gegevens in te loggen, kunt u de Selectieleidraad inzien.

Definities

Agile werken	Een manier van werken waarbij multidisciplinaire project teams snel en zelfstandig opereren in cycli van twee tot zes weken. Agile werken maakt de organisatie wendbaar en flexibel en in staat ontwikkelingen te volgen en te adopteren.
Application Programming Interface (API)	Een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren.
Analytics	Learnings op basis van data en andersoortig onderzoek.
Broadcast	Het overbrengen van een datapakket dat (in principe) door ieder aangesloten apparaat op het netwerk kan worden ontvangen.
Campagnemanagement via Selligent	Ontwikkelen, beheren en uitvoeren van campagnes via campagne tooling van Selligent.
Campagne monitoring en sturing	Dashboards en tooling om resultaten realtime te kunnen beoordelen en optimaliseren.
Complexe infrastructuur	Een IT omgeving waarin meervoudige, functionele (gestructureerde en ongestructureerde) data en communicatie systemen onderling verbonden zijn en die: - op basis van business rules en wet- en regelgeving data vastlegt, beheert, bewerkt en uitwisselt - op basis van business rules en voorspelmodellen (next best action / offer) definieert en ontsluit
Database marketing	Beheren, onderhouden, bewerken en verrijken van klantprofielen.
E-marketing / Digital Marketing	Informereren en inspireren van prospects en klanten via digitale kanalen.
Gedragsverklaring aanbesteden	Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek door Justis is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis raadpleegt daartoe het Justitieel Documentatie Systeem en gaat na of sprake is van relevante beschikkingen van de Autoriteit Consument en Markt of de Europese Commissie.
Kennisoverdracht	Het direct en indirect overbrengen van kennis, vaardigheden, ervaring en andere informatie van de opdrachtnemer naar NS.
Kennisuitwisseling	Delen van kennis, vaardigheden, ervaring en andere informatie tussen NS en NSI
NBA (Next Best Actions) predictive modelling	Modellen die op basis van klantdata de 'best mogelijke vervolgactie' kunnen voorspellen.
NSI	NS International B.V.
NSR	NS Reizigers B.V.
NS vergelijkbare omvang en structuur	Bij referenties naar de omvang en structuur van NS wordt bedoeld: - Een contractwaarde van EUR 500.000 per jaar of meer - Een campagnevolume van 500.000 records of meer - Een organisatie structuur met twee of meer marketingafdelingen

Omnichannel marketing	De integratie van beschikbare communicatie en transactie kanalen in zowel het digitale als traditionele domein. De klant bepaalt zelf welk kanaal op welk moment het beste bij de vraag of het aanbod past. Ter illustratie: de klant overweegt een abonnement bij NS dat hij op Facebook heeft gezien door te klikken op een advertentie. Hij koopt en maakt een keuze over afhalen bij de automaat of bij het serviceloket. Als de levering van het abonnement vragen oproept, vraagt hij via een chatbot op de website van NS naar zijn bestelling. Hij ontvangt een bevestiging dat hij zijn abonnement kan ophalen via sms. De factuur ontvangt hij nadien via de mail of per post.
SAP CRM	Software ten behoeve van het NS klantensysteem
Selectiecommissie	De Selectiecommissie bestaat uit door NS aangewezen medewerkers of derden die belast zijn met de taak van beoordelen van de verschillende Aanmeldingen.
Selligent	Platform voor marketingautomatisering
Selligent module(s)	Afzonderlijke onderdelen van het Selligent platform die zowel gescheiden van als verbonden met elkaar kunnen worden gebruikt en die specifieke taken vervullen.

1.1 Selectie-eisen

NS hanteert in deze aanbesteding Selectie-eisen binnen de volgende categorieën:

- Verzekering;
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;
- Maatschappelijke geschiktheid;
- Overige eisen.

In onderstaande paragrafen is steeds per categorie uiteengezet waaraan Gegadigde dient te voldoen.

Indien een Gegadigde niet voldoet aan één of meer van de Selectie-eisen dan zal Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

Gegadigde dient in het [Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deel IV, afdeling α](#) met "ja" aan te geven dat voldaan wordt aan de voorgeschreven Selectie-eisen.

1.1.1 Verzekering

Gegadigde dient bij gunning van de Opdracht over een geldige aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven met een dekking van minimaal 2,5 miljoen euro per gebeurtenis te beschikken.

1.1.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

In het kader van de Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid stelt NS eisen aan de ervaring van de Gegadigde. Gegadigde dient voldoende recente ervaring te hebben met het uitvoeren van soortgelijke Opdrachten. De gevraagde ervaring is in onderstaande neergelegd in kerncompetenties. Dat Gegadigde beschikt over de gevraagde kerncompetenties dient hij aan te tonen door relevante referentie(s) te overleggen. Per kerncompetentie mag maximaal 1 relevante referentie worden overgelegd. Door middel van 1 relevante referentie mogen wel meerdere kerncompetenties worden aangetoond. Zie voor de wijze van aanleveren het

Standaardformulier III (a t/m e) - Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie (1 t/m 4) en de daarin opgenomen nadere invulinstructie.

Eis: Gegadigde dient door middel van maximaal vier (4) relevante referentie(s) aan te tonen dat Gegadigde ervaring heeft op de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1 (Ontwikkeling (marketing)campagnes met Selligent):

De Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het uitvoeren en optimaliseren van CRM Digital Marketing dienstverlening, waarbij Gegadigde multi-disciplinaire (marketing)campagnes in een Complexe infrastructuur met Selligent –of vergelijkbaar– heeft ontwikkeld voor een opdrachtgever die vergelijkbaar is met NS ('NS vergelijkbare omvang en structuur', zie definitie hoofdstuk 1).

Eisen aan de referentie t.b.v. kerncompetentie 1. Een Relevante Referentie dient:

- te zijn uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan het tijdstip van de datum "Sluitingsdatum Aanmelding".
- betrekking te hebben op het uitvoeren van ten minste vijf (5) campagnes voor één opdrachtgever, waarbij de uitgevoerde campagnes dienen te voldoen aan de volgende elementen:

De campagnes zijn:

- Uitgevoerd met behulp van Selligent –of vergelijkbaar*–
- Ontwikkeld door een multidisciplinair team
- De campagnes zijn complex, hetgeen kan worden aangetoond d.m.v. het gebruik van twee (2) of meer van de volgende (niet limitatieve) variabelen.

Denk bijvoorbeeld aan:

- Email en actiewebsite
- Meerdere versies van uitingen
- Meerdere doelgroepen en campagnes
- Reminders en follow up acties
- Combineren van diverse databronnen binnen campagnes
- Inrichten business ruling

* Met vergelijkbaar wordt bedoeld: een campagne platform voor het automatiseren van marketing met dezelfde functionaliteiten en modules.

Wijze van aanleveren

Zie de nadere invulinstructie in het Standaardformulier III a. – Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 1.

Kerncompetentie 2 (Synergie marketingafdelingen op verschillende locaties):

Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met integrale ontwikkeling van campagnes voor een opdrachtgever (die vergelijkbaar is met NS zie definitie hoofdstuk 1), waarbij de marketingafdelingen op verschillende, fysieke locaties, niet zijnde hetzelfde gebouw, zijn gevestigd, waarbij Gegadigde een voor meer synergie heeft gezorgd. Resultaat van de verbindende rol was:

- Integrale ontwikkeling van campagnes en het samenbrengen van contactstrategieën
- Signaleren van elkaar overlappende of dubbele inspanningen
- Adviseren van de organisatie over de centrale plek 'klant' en NBA ('Next Best Actions')
- Definiëren van gezamenlijke campagne KPI's

Eis aan de referentie t.b.v. kerncompetentie 2. Een Relevante Referentie dient:

- te zijn uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan het tijdstip van de datum “Sluitingsdatum Aanmelding”.

Wijze van aanleveren

Zie de nadere invulinstructie in het Standaardformulier III b. – Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 2.

Kerncompetentie 3 (Trends en innovaties):

Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het grip hebben op en beheersen van trends en innovaties in het digitale klant domein en is in staat om nieuwe klantconcepten en klantfuncties (bijvoorbeeld: artificial intelligence en voice) te vertalen en toepasbaar te maken voor een opdrachtgever. De inzet en integratie van nieuwe functies heeft een meetbaar effect gehad op de realisatie van de campagnedoelen van de opdrachtgever.

Eisen aan de referentie t.b.v. kerncompetentie 3. Een Relevante Referentie dient:

- te zijn uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan het tijdstip van de datum “Sluitingsdatum Aanmelding”.
- Heeft voor één (1) opdrachtgever één (1) of meer nieuwe of vernieuwende klantfuncties of –trends vertaald en toepasbaar gemaakt in campagnes.

Wijze van aanleveren

Zie de nadere invulinstructie in het Standaardformulier III c. – Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 3.

Kerncompetentie 4 (Strategische klantvraagstukken):

Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met advies in en begeleiding van één (1) opdrachtgever met strategische klantvraagstukken. Een strategisch klantvraagstuk is in deze context een klantvraag van een opdrachtgever over de eindgebruiker (klant van de klant) van zijn producten waarbij het gegeven advies invloed heeft op de visie, ambitie en organisatie van de opdrachtgever.

Eis aan de referentie t.b.v. kerncompetentie 4. Een Relevante Referentie dient:

- te zijn uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan het tijdstip van de datum “Sluitingsdatum Aanmelding”.

Wijze van aanleveren

Zie de nadere invulinstructie in het Standaardformulier III d. – Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 4.

De Gegadigde dient de werkzaamheden waarmee de gevraagde ervaring wordt aangetoond middels een relevante referentie zelf feitelijk te hebben verricht tenzij hij daarvoor een beroep doet op een derde en de referent van deze derde. In dat geval moet deze derde de werkzaamheden zelf feitelijk hebben verricht en dient de Gegadigde aan te tonen op de in de aanbestedingsstukken beschreven wijze dat hij bij de Opdracht daadwerkelijk kan beschikken over deze kennis en kunde van de derde. Daarnaast dienen de werkzaamheden waarop de relevante referentie betrekking heeft, in geval van gunning aan de desbetreffende Gegadigde, te worden uitgevoerd door de Derde waarop beroep werd gedaan in het kader van de desbetreffende relevante referentie. Hiertoe dient [Standaardformulier V – Beroep technische en beroepsbekwaamheid](#) derde te worden ingediend. NS verwijst voorts naar artikel 10 ARNS ‘Beroep op middelen van derden’.

Indien een Combinatie zich aanmeldt als Gegadigde en de relevante referentie is uitgevoerd door één of meerdere (maar niet alle) Combinanten, dan dienen de werkzaamheden waarop de

relevante referentie betrekking heeft, in geval van gunning aan deze Combinatie, te worden uitgevoerd door de Combinant die de desbetreffende relevante referentie heeft ingebracht.

Gegadigde dient [Standaardformulier III a. – Referentieformulier tbv Kerncompetentie 1](#), [Standaardformulier III b. - Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 2](#), [Standaardformulier III c. - Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 3](#) en [Standaardformulier III d. - Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 4](#) geheel in te vullen op een zodanige wijze dat blijkt dat Gegadigde aan de Selectie-eisen voldoet.

Het is niet toegestaan referentiewerken in te dienen waarbij de Opdrachtgever een maatschappij (b.v. moeder-, zuster of werkmaatschappij) binnen het eigen concern van de Gegadigde is.

Van de Gegadigden die worden uitgenodigd voor de gunningsfase verlangt NS dat zij als bewijsmiddel een Tevredenheidsverklaring (**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**) overleggen van de Opdrachtgever(s) van de aangedragen Relevante Referentie(s). Indien Gegadigde wordt geselecteerd voor de volgende fase (gunningsfase) dient deze verklaring als bewijsmiddel overlegd te worden (zie hoofdstuk 7) in bewijsmiddelenronde.

1.1.3 Maatschappelijke geschiktheid

1.1.3.1 NS Supplier Code of Conduct (gedragscode leveranciers)

NS hecht er groot belang aan dat de Gegadigde zijn/haar verantwoordelijkheid neemt in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (“MVO”). NS heeft in het kader van MVO een Supplier Code of Conduct opgesteld (**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Deze NS Supplier Code of Conduct zal door de Gegadigde aan wie de overeenkomst uiteindelijk zal worden gegund moeten worden nageleefd danwel dient Gegadigde een eigen Code of Conduct/gedragscode te hebben vastgesteld die door hem wordt nageleefd en die materieel overeenstemt met de Supplier Code of Conduct van NS. Dat een eigen code materieel overeenstemt (dat wil zeggen tenminste “gelijkwaardig” is) dient door Gegadigde te worden onderbouwd en zal door NS ter hare discretie worden beoordeeld.

Gegadigde verklaart door indiening van een Aanmelding dat in het geval dat de overeenkomst wordt gegund aan hem, de NS Supplier Code of Conduct van toepassing zal zijn en hij deze zal naleven dan wel dat hij beschikt over een materieel gelijkkluidende code of conduct die door hem wordt nageleefd.

1.1.3.2 MVO-assessment

De Gegadigde aan wie de overeenkomst wordt gegund dient in het kader van MVO een EcoVadis “Basic” assessment te maken (tenzij al uitgevoerd in de twaalf maanden voorafgaand aan de publicatie van de aanbesteding op TenderNed) en waar nodig een plan op te stellen om risico’s te mitigeren. Dit resulteert in een overall scorecard die NS en Gegadigde inzicht geeft in de sterke punten en ontwikkelpunten op MVO-gebied van Gegadigde. De kosten van het assessment zal Gegadigde op zich nemen. Afhankelijk van het aantal FTE, hanteert EcoVadis een afzonderlijk tarief:

- Basic XS, 1 – 24 FTE, kosten circa 300 euro per assessment (=jaar abonnement, jaarlijks opzegbaar);
- Basic S, 25 – 99 FTE, kosten circa 450 euro per assessment (=jaar abonnement, jaarlijks opzegbaar);
- Basic M, 100 – 999 FTE, kosten circa 650 euro per assessment (=jaar abonnement, jaarlijks opzegbaar);

- Basic L, 1000+ FTE, kosten circa 1100 euro per assessment (=jaar abonnement, jaarlijks opzegbaar).

Meer informatie en de exacte prijzen van het Basic assessment kunnen worden gevonden op de website van EcoVadis: www.ecovadis.com/nl/abonnementen-prijzen/

Gegadigde verklaart door indiening van een Aanmelding dat hij het EcoVadis assessment zal uitvoeren binnen zes (6) maanden na gunning van de Opdracht alsmede dat hij, in geval de overall score lager is dan 45 punten, een plan op zal stellen om eventuele door EcoVadis geïdentificeerde risico's of aandachtspunten te adresseren met als doel op een latere assessment een score van tenminste 35 punten te behalen. De kosten van de assessment(s), het opstellen van een verbeterplan en het uitvoeren daarvan komen voor rekening van de Gegadigde.

Bij aanvang van het EcoVadis assessment gaat Gegadigde, indien er geen bezwaar wordt aangetekend, akkoord dat de overall scorecard wordt gedeeld met alle huidige en toekomstige leden van Railsponsible. Het eventuele bezwaar tegen het delen van de overall scorecard kan bij aanvang van het assessment ingediend worden bij EcoVadis. Raadpleeg www.railsponsible.org voor meer informatie over de voornaamste partners in de Spoorweg industrie.

1.1.3.3 Beroepsbevoegdheid

Gegadigden die worden geselecteerd dienen in het rechtsverkeer te kunnen optreden op een wijze zoals met de uitvoering van de Opdracht wordt beoogd.

Gegadigde dient conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften te zijn ingeschreven in het handelsregister of beroepsregister. Voorts dient Gegadigde te voldoen aan alle eventuele andere verplichtingen (bijvoorbeeld vergunningen of lidmaatschap van een beroeps- of bedrijfsvereniging) die op hem/haar van toepassing zijn om de Opdracht uit te kunnen voeren.

1.1.4 Overige eisen

Kwaliteitsborgingssysteem

Gegadigde dient te beschikken over een kwaliteitsborgingssysteem, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn beschreven:

1. Kwaliteitsmanagement
 - a) Algemene eisen ten aanzien van kwaliteit
 - b) Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen
2. Directieverantwoordelijkheid
 - a) Betrokkenheid directie
 - b) Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten
 - c) Kwaliteitsbeleid onderneming
 - d) Planning: meten voortgang doelstellingen
 - e) Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
3. Management van middelen: opleiding, training, faciliteiten
4. Uitvoering van de werkzaamheden:
 - a) Proces beschrijving
 - b) Klanteisen
 - c) Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden
 - d) Procescontrole
 - e) Beheersing van controlemiddelen (kallibratie meetapparatuur)
5. Meting, analyse en verbeteringen
 - a) Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting
 - b) Klanttevredenheid meting

- c) Afwijkende producten
- d) Analyse van kwaliteitsgegevens
- e) Verbeterproces

Gegadigde kan aantonen dat aan bovenstaande eis wordt voldaan door:

1. een geldig certificaat volgens de Europese norm EN ISO-9001 (EN29001) dat is opgesteld door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
2. gelijkwaardige certificering(en) of verklaring(en) (niet ouder dan één jaar) inhoudende dat de kwaliteitsborging voldoet aan de normen van COPC (QM); of
3. gelijkwaardige certificering(en) of verklaring(en) (niet ouder dan één jaar) inhoudende dat de kwaliteitsborging voldoet aan de normen van de ISO-9000 voor de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a) een onafhankelijke (kwaliteits) auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of
 - b) een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE17021 voor het certificeren van kwaliteitsborgsystemen; of
4. een beschrijving van het werkende kwaliteitssysteem dat gelijkwaardig is aan de normen van de ISO-9000 voor de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a) (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;
 - b) rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde kwaliteitsaudits of andere bewijzen van het continu toetsen van de kwaliteit; of
 - c) andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de ISO-9000 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van Aanbesteder).

Het bewijsmiddel (welke geselecteerde Gegadigde voorafgaand aan de gunningsfase dient te overleggen) dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- norm;
- scope;
- datum van uitgifte;
- expiratedatum.

Op de inleverdatum van de Bewijsmiddelen mag de expiratedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd.