

Onderstaande tekst is een kopie uit de Gunningsleidraad.

Voor de algehele beschrijving van de Geschiktheidseisen verwijzen wij u naar de Gunningsleidraad.

De Gunningsleidraad 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 Gunningsleidraad inzien.

Definities

Definitie	Omschrijving definitie
Dashboard	In het dashboard wordt de belangrijkste informatie in één oogopslag weergegeven, waaronder maar niet beperkt tot KPI's, PI's en laatste metingen.
Dashboard en rapportage omgeving	Online omgeving waarin na inloggen de data van de Mystery Guest onderzoeken zijn terug te vinden.
Dienst(en)	De te leveren diensten door de Inschrijver zoals nader omschreven in hoofdstuk 3.
Kantooruren	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur
Key Performance Indicator (KPI) of Performance Indicator (PI)	De gemiddelde Totaalscore van Mystery Guest beoordelingen uitgezet over: - Een bepaalde periode - Een specifiek gebied
Mystery Guest	De Mystery Guest betreft een door Inschrijver in te zetten persoon die de opdracht krijgt om een Service van NS uit te proberen en te beoordelen. Het beoordelen vindt plaats door het invullen van een vragenlijst na gebruik van de Service. De ingevulde vragenlijst moet uiteindelijk resulteren in een Score.
Mystery Guest beoordeling	De ingevulde vragenlijst en Score.
Onboarding	Het welkom heten en opnemen van een persoon in de pool van Mystery Guests van de Inschrijver.
Onkostenvergoeding Mystery Guest	Maximale vergoeding die NS verstrekt aan Opdrachtnemer om gebruik te kunnen maken van de Service. Deze maximale vergoeding wordt door NS gespecificeerd.
Opleiden	Het instrueren van de Mystery Guest om een bepaalde Service te kunnen beoordelen als Mystery Guest.
Rapportage	In de rapportages zijn de ingevulde vragenlijsten met antwoorden, foto's, tijdstip, datum, locatie, de Score per vraag en de Totaalscore terug te vinden.
Score (per vraag)	Het aantal toegekende punten voor één vraag uit de vragenlijst.
Service of Serviceverlening	Een serviceverlening aan de reiziger, in dit geval zijn dat door contractspartijen van NS uit te voeren werkzaamheden m.b.t. de Fiets&Service, Fietsparkeren, OV-Fiets en Sanifair.
Stamgegevens	Referentiegegevens die onder meer bepalen: - Welke locatie hoort bij welke regio. - Wie verantwoordelijk is voor welk deel van de data, bijvoorbeeld op regio, locatie of service niveau. - Wie heeft toegang tot welke data.
Totaalscore	Een berekend rapportcijfer per vragenlijst. Deze wordt berekend door van elke vraag de score te vermenigvuldigen met de

Definitie	Omschrijving definitie
	weging en op te tellen om tot een Totaalscore per vragenlijst te komen.

1.1 Geschiktheidseisen

NS hanteert in deze aanbesteding Geschiktheidseisen binnen de volgende categorieën:

- Verzekering
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid
- Maatschappelijke geschiktheid

In onderstaand(e) paragrafen is steeds per categorie uiteengezet waaraan Inschrijver dient te voldoen.

Indien een Inschrijver niet voldoet aan één of meer van de Geschiktheidseisen dan zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

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

1.1.1 Verzekering

Inschrijver dient 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 Inschrijver. Inschrijver dient voldoende recente ervaring te hebben met het uitvoeren van soortgelijke Opdrachten. De gevraagde ervaring is in onderstaande neergelegd in kerncompetenties. Dat Inschrijver beschikt over de gevraagde kerncompetenties dient hij aan te tonen door relevante referentie(s) te overleggen. Per kerncompetentie mag maximaal één (1) relevante referentie worden overgelegd. Door middel van één (1) relevante referentie mogen ook meerdere kerncompetenties worden aangetoond.

Eis:

Inschrijver dient door middel van maximaal twee (2) relevante referentie(s) aan te tonen dat Inschrijver ervaring heeft op de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1: Ervaring met het inzetten van Mystery Guests

De relevante referentie dient te voldoen aan de volgende eisen:

- Aantoonbare ervaring met het inzetten van een Mystery Guest, waarbij deze minimaal 750 keer per jaar is ingezet, in minimaal vijf (5) provincies in Nederland verdeeld over minimaal vijftig (50) locaties.
- Aantoonbare ervaring met het implementeren van een nieuw Mystery Guest onderzoek inclusief het Opleiden en Onboarden van de Mystery Guest en zichtbaar maken van de resultaten in het Dashboard binnen twee (2) maanden na opdrachtverstrekking van opdrachtgever.
- De opdracht dient uitgevoerd te zijn in de periode vanaf 1 januari 2018 en mag op het moment van Inschrijving nog lopen.
- De opdracht dient een minimale duur van zes (6) maanden te hebben.

Wijze van aanleveren

Zie de nadere invulinstructie in het [Standaardformulier IV a. Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 1](#).

NB: De eisen die gesteld worden aan de invulinstructie staan in betreffend Standaardformulier.

Kerncompetentie 2: Ervaring met het verwerken van resultaten naar betrouwbare resultaten welke representatief zijn voor het onderzoeksgebied

De relevante referentie dient te voldoen aan de volgende eisen:

- Aantoonbare ervaring met het opzetten en inrichten van een rapportage omgeving en management Dashboard met KPI's.
- Het Dashboard en de rapportage omgeving dienen 24/7 beschikbaar te zijn voor de klant.
- De opdracht dient uitgevoerd te zijn in de periode vanaf 1 januari 2018 en mag op het moment van Inschrijving nog lopen.
- De opdracht dient een minimale duur van zes (6) maanden te hebben.

Wijze van aanleveren

Zie de nadere invulinstructie in het [Standaardformulier IV b. Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 2.](#)

NB: De eisen die gesteld worden aan de invulinstructie staan in betreffend Standaardformulier.

De Inschrijver 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 Inschrijver 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 Inschrijver, te worden uitgevoerd door de derde waarop beroep werd gedaan in het kader van de desbetreffende relevante referentie. Hiertoe dient [Standaardformulier VI – Beroep technische en beroepsbekwaamheid](#) te worden ingediend NS verwijst voorts naar [artikel 10 ARNS 'Beroep op middelen van derden'](#).

Indien een Combinatie zich aanmeldt als Inschrijver en de relevante referentie is uitgevoerd door één of meerdere (maar niet alle) Combinanten, dan dienen de werkzaamheden waarop het relevante referentie betrekking heeft, in geval van gunning aan deze Combinatie, te worden uitgevoerd door de Combinant die de desbetreffende relevante referentie heeft ingebracht.

Inschrijver dient [Standaardformulier IV a. Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 1](#) en [Standaardformulier IV b. Referentieformulier t.b.v. Kerncompetentie 2](#) geheel in te vullen op een zodanige wijze dat blijkt dat Inschrijver aan de Geschiktheidseisen 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 Inschrijver is.

Indien Inschrijver meer referenties overlegt dan het aantal dat is gevraagd, dan zullen uitsluitend de eerste referenties (in volgorde van nummering) worden beoordeeld.

Van de Inschrijver die de winnende Inschrijving heeft gedaan, verlangt NS dat zij een Tevredenheidsverklaring ([Standaardformulier IX – Tevredenheidsverklaring](#)) overleggen van de opdrachtgever(s) van de aangedragen relevante referentie(s)

NS behoudt zich het recht voor om uw referenties telefonisch te benaderen, voor een toetsing van de ingevulde Tevredenheidsverklaring. Gelieve dit vooraf te melden bij uw referenties.

Indien blijkt dat referenties niet naar waarheid zijn ingevuld, zal NS de betreffende Inschrijver uit sluiten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1.1.3 Maatschappelijke geschiktheid

1.1.3.1 NS Supplier Code of Conduct (gedragscode leveranciers)

NS hecht er groot belang aan dat de Inschrijver 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 ([Bijlage E – NS Supplier Code of Conduct](#)). Deze NS Supplier Code of Conduct zal door de Inschrijver aan wie de Overeenkomst uiteindelijk zal worden gegund moeten worden nageleefd danwel dient Inschrijver 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 Inschrijver te worden onderbouwd en zal door NS ter hare discretie worden beoordeeld.

Inschrijver verklaart door indiening van een Inschrijving 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 gelijklopende code of conduct die door hem wordt nageleefd.

1.1.3.2 Beroepsbevoegdheid

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

Inschrijver dient conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften te zijn ingeschreven in het handelsregister of beroepsregister. Voorts dient Inschrijver 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.