Bijlage 13 - Vragenformulier TN-539466 'Indicatiestelling en uitgifte OV-BK'

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van de offerteaanvraag en de daarbij behorende bijlagen. In deze nota van inlichtingen worden de ingediende (geanonimiseerde) vragen weergegeven met daar achter de beantwoording van de aanbestedende dienst.

vraag nr.	Document	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document 1.1.1	In paragraaf 1 van het Beschrijvend Document wordt de dienstverlening inhoudelijk beschreven. In deze beschrijving ontbreekt echter een expliciete duiding van de wettelijke grondslag waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd. De uitvoering van de indicatiestelling en uitgifte van de OV-Begeleiderskaart vindt thans plaats op basis van een ministeriële regeling, waarbij de opdrachtnemer namens de Minister besluiten neemt die kwalificeren als besluiten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) met bijbehorende verantwoordelijkheden en verplichtingen (onder meer ten aanzien van mandaat, zorgvuldigheid, bezwaar en beroep, archivering en rechtsbescherming). Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen: 1. of de uitvoering van de opdracht ook onder deze aanbesteding plaatsvindt op basis van de Regeling OV-Begeleiderskaart, en 2. of de opdrachtnemer daarbij gemandateerd wordt om namens de Minister bestuursrechtelijke besluiten te nemen in de zin van de Awb? Indien dit het geval is, verzoekt inschrijver tevens te bevestigen dat: - dit publiekrechtelijke karakter onderdeel vormt van de opdrachtomschrijving, en - hiermee samenhangende verplichtingen worden geacht te zijn inbegrepen in de reikwijdte van de opdracht.	Ja, de uitvoering van de opdracht vindt plaats op basis van de Regeling OV-Begeleiderskaart zoals onder punt 1 genoemd. De opdrachtnemer wordt ook gemandateerd om namens de minister besluiten te nemen zoals onder punt 2 genoemd.
2	Beschrijvend document 1.1.1	In paragraaf 1.1.1 van de beschrijvend document is opgenomen dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de migratie van de huidige OV-chipkaarten naar de nieuwe kaarten. Voor inschrijver is niet duidelijk welke activiteiten en verantwoordelijkheden hieronder precies worden verstaan, mede in relatie tot de rol van OVpay/Translink en hetgeen is beschreven in Bijlage 15 (Beschrijving OVpay-proces). Vraag: Kan de Aanbestedende dienst nader toelichten hoe de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer voor de migratie wordt geïnterpreteerd, in het bijzonder: 1. of van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij verantwoordelijk is voor de daadwerkelijke uitgifte en productie van de fysieke OVpay-passen, inclusief layout, druk, distributie en bijbehorende kosten; 2. of dat deze taken (uitgifte, productie en vormgeving) via OVpay/Translink worden verzorgd; 3. en indien het laatste het geval is, of de rol van de opdrachtnemer in dit kader beperkt blijft tot: - het informeren en begeleiden van kaarthouders, en - het tijdig en correct aanleveren van de benodigde gegevens ten behoeve van de migratie. Daarnaast verzoekt inschrijver te verduidelijken hoe deze verantwoordelijkheidsverdeling zich verhoudt tot hetgeen is opgenomen in Bijlage 15, nu daaruit niet eenduidig volgt welke onderdelen expliciet tot de scope van de opdrachtnemer behoren.	De inschrijver treedt op als hoofdaannemer en is integraal verantwoordelijk voor de levering van het product, inclusief de aansturing van en afstemming met eventuele onderaannemers of producenten.
3	Beschrijvend document 1.1.1	In paragraaf 1.1.1 wordt aangegeven dat in de (huidige) situatie wordt verwacht dat de opdrachtnemer de uitgifte van de OV-Begeleiderskaart volledig regelt, waaronder begrepen het ontwerp, het drukken en het verzenden van de fysieke kaart. Voor inschrijvers is niet expliciet gemaakt hoe deze verantwoordelijkheid zich verhoudt tot de migratie naar OVpay en tot de financiële uitgangspunten van de opdracht. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of de verantwoordelijkheid voor de uitgifte van de OV-Begeleiderskaart, inclusief ontwerp, productie, distributie en bijbehorende kosten van de fysieke kaart, onderdeel vormt van de opdracht en geacht wordt te zijn verdisconteerd in de aangeboden prijs?	Ja, de Aanbestedende dienst bevestigt dit.
4	Beschrijvend document 1.1.1	In paragraaf 1.1.1 is opgenomen dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitgifte van de OV-Begeleiderskaart. Tegelijkertijd is voorzien dat de huidige situatie zal wijzigen in verband met de overgang naar OVpay. Deel 1 – scope en kosten OVpay Vraag: Indien de verantwoordelijkheid voor de uitgifte van de OV-Begeleiderskaart geheel of gedeeltelijk wijzigt in het kader van de overgang naar OVpay, kan de Aanbestedende dienst dan expliciet verduidelijken: a. welke onderdelen van het uitgifteproces (zoals ontwerp, productie, distributie en overige aan de kaart gerelateerde activiteiten) onder de scope van de opdrachtnemer blijven vallen; en b. welke kostenposten in dat geval wel of niet geacht worden te zijn opgenomen in de prijsopbouw van de inschrijving. Deze informatie is voor inschrijvers noodzakelijk om de uitvoering, capaciteit en kosten op een realistische en onderling vergelijkbare wijze te kunnen bepalen.	De kosten voor de verwachte werkzaamheden met betrekking tot de transitie naar OV Pay worden door de inchrijvers inzichtelijk gemaakt in het prijzenblad, maar worden niet beoordeeld als gunningscriterium omdat de uiteindelijke invulling van OVPay nog niet helder is.
5	Beschrijvend document 1.1.1	In paragraaf 1.1.1 is opgenomen dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitgifte van de OV-Begeleiderskaart. Tegelijkertijd is voorzien dat de huidige situatie zal wijzigen in verband met de overgang naar OVpay. Deel 2 – planning overgang OVpay Vraag Kan de Aanbestedende dienst aangeven wanneer de overgang van de OV-Begeleiderskaart naar OVpay naar verwachting zal plaatsvinden, en of hierbij wordt uitgegaan van: - een vaste ingangsdatum, of - een gefaseerde of conditionele overgang. Deze informatie is voor inschrijvers noodzakelijk om de uitvoering, capaciteit en kosten op een realistische en onderling vergelijkbare wijze te kunnen bepalen.	In de stukken is aangegeven dat de overgang naar OV Pay naar verwachting op 1 maart 2027 plaats vindt. Over de manier waarop (vaste datum of gefaseerd) is nog geen uitsluitsel. Bij de gunning wordt daar niet op beoordeeld omdat dit nog niet duidelijk is.
6	Beschrijvend document 1.1.1 Pagina 6 "Beoordeling"	"dan word de aanvraag voorgelegd aan medisch geschoolde mensen". Kunt u toelichten wat u verstaat onder medisch geschoolde mensen?	Een BIG-geregistreerde verpleegkundige/arts.
7	Beschrijvend document 1.1.1 pagina 7	In paragraaf 1.1.1 (pagina 7, onderdeel Toekenning) is opgenomen dat bij toekenning een standaardbrief richting de aanvrager wordt verzonden. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat met deze standaardbrief wordt gedoeld op een formeel besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, inclusief rechtsmiddelenvoorlichting, en dat deze communicatie derhalve onderdeel uitmaakt van het bestuursrechtelijke besluitvormingsproces binnen de opdracht? Indien dit het geval is, verzoekt inschrijver te bevestigen dat de daaraan verbonden juridische vereisten en verantwoordelijkheden (onder meer zorgvuldigheid, motivering en archivering) geacht worden onderdeel te zijn van de scope van de opdracht.	Met deze standaardbrief wordt gedoeld op een formeel besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

8	beschrijvend document 1.1.1 pagina 7	In paragraaf 1.1.1 (onderdeel Afwijzing) wordt vermeld dat bij afwijzing een standaardbrief aan de aanvrager wordt verzonden, waarin de afwijzing wordt gemeld. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een afwijzing van een aanvraag voor een OV-Begeleiderskaart kwalificeert als een formeel besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, en dat de betreffende communicatie derhalve moet voldoen aan de daarbij behorende wettelijke vereisten? In dat kader verzoekt inschrijver te verduidelijken of bij een afwijzing in ieder geval wordt vereist dat: - sprake is van een gemotiveerd besluit; - de rechtsmiddelenvoorlichting (bezwaar en beroep) wordt opgenomen; - en de benodigde informatie en stukken worden verstrekt om de aanvrager in staat te stellen tijdig en volledig bezwaar te maken.	Met deze standaardbrief wordt gedoeld op een formeel besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.
9	Beschrijvend document 1.1.1 pagina 7	Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of de bezwaarprocedure bij afwijzing van een aanvraag voor een OV-Begeleiderskaart mede ziet op inhoudelijke bezwaren, waaronder bezwaren waarbij aanvullende medische informatie wordt overgelegd? Indien dit het geval is, verzoekt inschrijver te bevestigen of in dergelijke situaties: - een inhoudelijke herbeoordeling door een arts is vereist, en - indien daartoe aanleiding bestaat, de aanvrager in het kader van de bezwaarprocedure kan worden gehoord, al dan niet met een fysieke beoordeling door een arts. Graag verneemt inschrijver of deze elementen geacht worden onderdeel uit te maken van de reguliere bezwaarafhandeling binnen de scope van de opdracht.	De genoemde elementen worden geacht onderdeel uit te maken van de reguliere bezwaarafhandeling binnen de scope van de opdracht.
10	Beschrijvend document 1.1.1 pagina 8	Onder het kopje Transitie naar OVpay wordt aangegeven dat de overgang naar OVpay onderdeel uitmaakt van de opdracht. Tegelijkertijd blijkt uit de aanbestedingsstukken dat er nog geen volledige duidelijkheid bestaat over de inrichting van het nieuwe proces en de exacte rol en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer daarin. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe inschrijvers geacht worden een reële, onderling vergelijkbare prijs te calculeren voor (de transitie naar) OVpay, zolang: - de concrete inrichting van het OVpay-proces nog niet vaststaat, en - niet expliciet is bepaald welke werkzaamheden, verantwoordelijkheden en kosten in het kader van OVpay tot de scope van de opdrachtnemer behoren? Deze verduidelijking is noodzakelijk om te voorkomen dat inschrijvingen gebaseerd zijn op verschillende aannames, hetgeen de vergelijkbaarheid van inschrijvingen en het beginsel van gelijke behandeling kan raken.	De transitiekosten van OV-chip naar Ovpay o.b.v. 41.000 kaarten worden bij de beoordeling van de Prijs buiten beschouwing gelaten omdat de migratie van OV-chip naar Ovpay nog niet duidelijk is. U wordt gevraagd een prijsindicatie te geven. Zie ook het Prijzenblad en pagina 23 van het Beschrijvend Document. De nog nader vast te stellen (daadwerkelijke) transistiekosten van OV-chip naar OVpay zijn voor rekening van de Aanbestedende dienst.
11	Beschrijvend document 1.1.1 pagina 9	In paragraaf 1.1.1 van het Beschrijvend Document (pagina 9) is opgenomen dat de overeenkomst per 1 mei aanvangt. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe deze startdatum zich verhoudt tot de huidige contractsituatie, nu de bestaande overeenkomst voor de uitvoering van de dienstverlening loopt tot en met 30 juni? Inschrijver merkt op dat een aanvang van de nieuwe overeenkomst per 1 mei, voor zover dit ziet op het afhandelen van aanvragen en het uitvoeren van de reguliere dienstverlening, zou leiden tot: - een overlap van contractuele verantwoordelijkheden, of - risico’s voor de continuïteit en zorgvuldige uitvoering van de dienstverlening. In dit kader verzoekt inschrijver te bevestigen of met de ingangsdatum van 1 mei wordt bedoeld: - de start van een implementatie- en voorbereidingsperiode, en - dat het inhoudelijk afhandelen van aanvragen en het uitvoeren van de reguliere dienstverlening niet eerder dan per 1 juli aanvangt.	Dit is bedoeld als overgangsperiode voor afronding werkzaamheden van de ene opdrachtnemer en starten van de nieuwe opdrachtnemer en de goede overdracht daarvan. Afspraken over de nadere invulling zullen tussen deze partijen gemaakt moet worden, zoals het inhoudelijk afhandelen van aanvragen en het uitvoeren van de reguliere dienstverlening. Deze overgangsperiode is niet aan de orde als de opdrachtnemer niet verandert.
12	Beschrijvend document 1.1.3	In paragraaf 1.1.3 van de beschrijvend document is bepaald dat de tarieven pas na twee (2) contractjaren voor het eerst kunnen worden geïndexeerd. De opdracht betreft een doorlopende dienstverlening met een hoge mate van personele inzet, waarbij de kostenstructuur in belangrijke mate wordt bepaald door loon- en cao-ontwikkelingen en overige externe kostenontwikkelingen die zich jaarlijks voordoen. In de markt is het gebruikelijk dat bij dergelijke opdrachten jaarlijkse indexering wordt toegepast om onvoorziene kostenstijgingen evenwichtig te verdelen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst toelichten op welke gronden is gekozen voor een eerste indexeringsmoment na twee contractjaren, en is de Aanbestedende dienst bereid om de indexering jaarlijks toe te staan, voor het eerst na het eerste contractjaar, conform gangbare marktpraktijk?	Nee, dit is de looptijd van de initiele opdracht. De aanbestedende dienst is niet bereid om de indexering na het eerste contractjaar in te laten gaan.
13	Beschrijvend document 2.2.2	In paragraaf 2.2.2 is opgenomen dat inschrijvers onderdelen van de opdracht kunnen laten uitvoeren door derden, waarbij het vermelden daarvan als niet verplicht lijkt te zijn geformuleerd. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of het correct is dat het inzetten van derden voor (onderdelen van) de uitvoering van de opdracht altijd vooraf kenbaar dient te worden gemaakt, onder meer in de Eigen Verklaring, ongeacht of het daarbij gaat om onderaannemers of andere derden die niet in dienstverband staan tot de opdrachtnemer (zoals zelfstandigen zonder personeel)? Indien het inzetten van derden daadwerkelijk is toegestaan zonder dit te hoeven melden, verzoekt inschrijver toe te lichten hoe in dat geval wordt geborgd dat: - de Aanbestedende dienst inzicht heeft in de feitelijke uitvoeringsstructuur; - wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van verantwoordelijkheid, continuïteit en kwaliteit; - en dat inschrijvingen onderling vergelijkbaar blijven in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.	In paragraaf 2.2.2 is opgenomen dat tijdens de looptijd van de overeenkomst, **na toestemming van de Aanbestedende dienst**, ook andere ondernemingen mogen worden ingezet om delen van de opdracht uit te voeren. Dit zijn onderaannemers op wie de Inschijver **geen beroep hoeft te doen** om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Deze onderaannemers dienen altijd vooraf, vóór de inzet, kenbaar te worden gemaakt aan de Aanbestedende dienst. Het is niet verplicht dit in de Eigen Verklaring op te nemen. De Aanbestedende dienst ziet geen reden toe te lichten hoe in dat geval wordt geborgd dat: - de Aanbestedende dienst inzicht heeft in de feitelijke uitvoeringsstructuur; - wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van verantwoordelijkheid, continuïteit en kwaliteit; - en dat Inschrijvingen onderling vergelijkbaar blijven in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.
14	Beschrijvend document 3.2.1	In het Beschrijvend Document is een bandbreedte voor de prijsbeoordeling opgenomen. In combinatie met de gekozen systematiek leidt dit ertoe dat relatief beperkte prijsverschillen een groot effect hebben op de score. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat van inschrijvers wordt verwacht dat zij bij hun prijsstelling alle werkzaamheden en verplichtingen die voortvloeien uit het Beschrijvend Document, de bijlagen en de Nota van Inlichtingen volledig en integraal meenemen, inclusiefde kostendrukwerk kaart, bestuursrechtelijke besluitvorming, bezwaarafhandeling en medische herbeoordeling? Deze bevestiging is voor inschrijvers van belang om tot een realistische en onderling vergelijkbare prijsstelling te komen.	Ja, de Aanbestedende dienst kan bevestigen dat inschrijvers bij haar prijsstelling alle werkzaamheden en verplichtingen die voortvloeien uit het Beschrijvend Document, de bijlagen en de Nota van Inlichtingen volledig en integraal dienen mee te nemen, inclusief de kosten drukwerk kaart, bestuursrechtelijke besluitvorming, bezwaarafhandeling en medische herbeoordeling. (De migratiekosten van OV-chip naar OVpay en de inbeheername kosten worden niet in de prijsbeoordeling meegenomen).
15	Beschrijvend document 3.2.1	In paragraaf 3.2.1 is voor de prijsbeoordeling een vaste bandbreedte opgenomen met een minimum- en maximumprijs. Kan de Aanbestedende dienst toelichten op basis van welke uitgangspunten en aannames deze bandbreedte is vastgesteld? Is er bijvoorbeeld rekening gehouden met de kosten voor de uitgifte van de fysieke kaart en het verzenden daarvan naar de clienten. Deze toelichting is voor inschrijvers van belang om te kunnen beoordelen of zij bij hun prijsstelling uitgaan van gelijkluidende aannames, teneinde tot onderling vergelijkbare inschrijvingen te komen.	Deze bandbreedte is gekozen op basis van opgedane ervaringen met de huidige OV Begeleiderskaart volgens de OV Chip systematiek, dus daar zit de uitgifte en het verzenden van de fysieke kaart bij. In deze bandbreedte zijn de kosten voor een transitie van OV-chipkaart naar OV Pay niet meegenomen. Daar worden de aanbiedingen zoals eerder aangegeven ook niet op beoordeeld.

16	Beschrijvend document 3.4	U geeft aan dat wij bij de inschrijving een model referentieopdrachten moeten indienen. U heeft dit niet als een apart, invulbare, bijlage meegestuurd. Zouden wij een apart, invulbaar model referentieopdrachten van u mogen ontvangen?	Deze is op pagina 39 en 40 van het Beschrijvend Document opgenomen. Bijgaand ontvangt u een apart, invulbaar model referentieopdrachten.
17	Programma van eisen E-D 1	In eis E-D1 is opgenomen dat de opdrachtnemer de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in acht dient te nemen. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of met deze eis wordt bedoeld dat de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht volledig handelt overeenkomstig de Awb, nu de opdrachtnemer op basis van mandaat namens de Minister besluiten neemt die kwalificeren als besluiten in de zin van artikel 1:3 Awb? Indien dit het geval is, verzoekt inschrijver te bevestigen dat de opdrachtnemer derhalve: - optreedt binnen een bestuursrechtelijk kader; en - gehouden is aan de volledige toepassing van de Awb, waaronder begrepen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, de vereisten ten aanzien van besluitvorming, bezwaar en beroep, en dossiervorming. Deze verduidelijking is voor inschrijvers noodzakelijk om de aard en zwaarte van de	Ja de Aanbestedende dienst bevestigt dit.
18	Programma van eisen E-D 5	In eis E-D5 is opgenomen dat de opdrachtnemer de webpagina van de huidige opdrachtnemer overneemt. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat onder het “overnemen van de webpagina” in deze eis precies wordt verstaan? Meer specifiek verzoekt inschrijver te bevestigen of hiermee wordt bedoeld: - het overnemen van het beheer en de domeinnaam van de webpagina, dan wel - het overnemen van inhoud, structuur en vormgeving van de bestaande webpagina. In het laatste geval verzoekt inschrijver te verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot de rechten en verantwoordelijkheden van de huidige opdrachtnemer, nu webcontent, structuur en vormgeving in beginsel niet zonder meer overdraagbaar zijn. Deze verduidelijking is voor inschrijvers noodzakelijk om de eis juist te interpreteren en uitvoerbaar te maken.	De website wordt niet overgenomen, maar er wordt gevraagd een nieuwe pagina te realiseren op een bestaande URL-structuur, waarbij de inhoud en techniek volledig nieuw zijn.
19	Programma van eisen E-D 5	E-D 5 - Er wordt aangegeven dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een digitoegankelijkheidsverklaring. Bedoelt u hiermee dat Opdrachtnemer verplicht is om een digitoegankelijkheidsverklaring met status 'A' te hebben?	De Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat het door de opdrachtnemer geleverde digitale product aantoonbaar voldoet aan de wettelijke eisen voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1 AA), en dat dit transparant wordt vastgelegd in een digitoegankelijkheidsverklaring.
20	Programma van eisen E-D13	In eis E-D13 is opgenomen dat het ontwerp van de OVpay-kaart in overleg met de opdrachtgever wordt bepaald. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of met deze eis wordt gedoeld op: - het ontwerp van een OV-chipkaart die (tijdelijk) wordt gebruikt voorafgaand aan de invoering van OVpay, of - het ontwerp van een OVpay-kaart in het kader van de toekomstige OVpay-situatie? Indien het laatste wordt bedoeld, verzoekt inschrijver toe te lichten hoe deze eis zich verhoudt tot de rolverdeling binnen OVpay, nu het ontwerp en de productie van OVpay-passen in belangrijke mate gestandaardiseerd zijn. Deze verduidelijking is noodzakelijk om de eis correct te interpreteren en om vast te stellen welke ontwerpverantwoordelijkheden en eventuele kosten tot de scope van de opdrachtnemer behoren.	Het ontwerp van de OV-chipkaart die tijdelijk wordt gebruikt is vrij gestandaardiseerd en er is weinig ruimte voor eigen ontwerp. Er is ook geen sterke behoefte aan een ander ontwerp. Wij verwachten op dit gebied minimale kosten (zowel voor de OV-chipkaart als Ovpas).
21	Programma van eisen E-P 2	In eis E-P2 wordt gesproken over de inzet van een indicatieadviseur. In het Beschrijvend Document wordt daarentegen aangegeven dat de indicatiestelling (mede) wordt uitgevoerd door BIG-geregistreerde verpleegkundigen. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken hoe de term “indicatieadviseur” in eis E-P2 moet worden geïnterpreteerd, en of hiermee wordt gedoeld op een functionaris die beschikt over een geldige BIG-registratie (bijvoorbeeld een verpleegkundige)? Indien dit niet het geval is, verzoekt inschrijver toe te lichten: - welke kwalificaties en bevoegdheden voor deze rol minimaal worden vereist; en - hoe deze eis zich verhoudt tot de beschrijving van de indicatiestelling in het Beschrijvend Document. Deze verduidelijking is noodzakelijk om te borgen dat inschrijvers de personele inzet op consistente wijze interpreteren en onderling vergelijkbare inschrijvingen kunnen doen.	De Aanbestedende dienst doelt hiermee op een geldige BIG-registratie van een verpleegkundige die adviseert, maar een BIG-geregistreerde arts maakt het besluit.
22	Programma van eisen E-P 4	In eis E-P4 wordt gesproken over het verrichten van onderzoek in het kader van de uitvoering van de opdracht. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of met het in eis E-P4 genoemde onderzoek tevens wordt gedoeld op het inhoudelijk (medisch) onderzoek dat kan plaatsvinden in het kader van een bezwaarprocedure, waaronder begrepen een herbeoordeling naar aanleiding van nieuwe informatie en/of het horen van de aanvrager tijdens een hoorzitting? Indien dit het geval is, verzoekt inschrijver te bevestigen dat dit onderzoek onderdeel uitmaakt van de reguliere uitvoering van de opdracht en derhalve moet worden meegenomen in de interpretatie van deze eis.	Ja, de Aanbestedende dienst bevestigt dit.
23	Programma van Eisen E-M 4	In eis EM-4 wordt verwezen naar de uitvoering van onderzoek als onderdeel van de opdracht. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of voor de uitvoering van het in EM-4 bedoelde onderzoek een specifiek tarief is opgenomen op het prijzenblad, dan wel wordt verwacht dat deze werkzaamheden geacht worden te zijn inbegrepen in een ander tarief?	Deze kosten dienen verdisconteerd te worden in één of meer van de producten/diensten (4 t/m 9) die in het prijzenblad zijn opgenomen.
24	Programma van Eisen E-M 4	In EM-4 is opgenomen dat eens per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst toelichten waarom is gekozen voor een frequentie van eens per twee jaar, gelet op het feit dat een groot deel van de cliënten slechts eenmalig of zeer beperkt contact heeft met de dienstverlening? In het bijzonder verzoekt inschrijver toe te lichten hoe wordt geborgd dat cliënten, na een periode van twee jaar, nog in staat zijn om een betrouwbaar en representatief oordeel te geven over de ontvangen dienstverlening.	De initiele overeenkomst eindigt na 2 jaar en is daarmee een goed moment voor evaluatie. Het is voor de opdrachtgever belangrijk hoe de doelgroep de dienstverlening ervaart en of dit constant is.
25	Programma van eisen E-KR 4	E-KR 4 Kunt u aangeven wat wordt bedoeld met 'het klachtenmeldpunt' en waarom de afhandeling van deze klachten niet binnen de gangbare Awb-termijn afgehandeld dient te worden maar binnen 10 werkdagen?	Er moet duidelijk zijn waar gebruikers terecht kunnen met klachten. De opmerking over afhandelingstermijn is terecht en wordt aangepast aan de Awb-termijn van 6 weken. Zie ook het gewijzigde Programma van Eisen - versie 1.1.
26	Programma van Eisen E-MV1	In eis E-MV1 wordt gesproken over een minimaal percentage van 2,5%. In het Beschrijvend Document wordt daarentegen gesproken over het streven naar 2,5%. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welk uitgangspunt hier leidend is: - betreft het een inspanningsverplichting waarbij wordt gestreefd naar 2,5%, of - betreft het een resultaatsverplichting met een minimaal te realiseren percentage van 2,5%?	De Aanbestedende dienst bevestigt hierbij dat het om een minimaal te realiseren percentage van 2,5% gaat.

27	Prijzenblad	Op het prijzenblad is opgenomen dat de prijzen onder nummer 1 en 2 (transitieplan / plan van aanpak in beheer name) niet worden meegenomen in de totaalprijs, terwijl nummer 3 (exitplan) wel wordt meegenomen in de berekening van de totaalprijs. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst toelichten waarom het exitplan wél onderdeel uitmaakt van de totaalprijs, terwijl de transitie- en inbeheernameplannen daarvan zijn uitgezonderd? Inschrijver merkt hierbij op dat het exitplan – net als het transitieplan – ziet op een overdracht naar een (mogelijke) opvolgende leverancier en daarmee geen onderdeel vormt van de reguliere gevraagde dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht. In het belang van transparantie en onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen verzoekt inschrijver te verduidelijken of de Aanbestedende dienst bereid is om het exitplan eveneens te maximaliseren en buiten de berekening van de totaalprijs te houden, dan wel toe te lichten waarom voor dit onderdeel een afwijkende behandeling wordt gehanteerd.	De Aanbestedende dienst is van mening dat een level playing field voor de kosten met betrekking tot het opstellen van een exitplan gegarandeerd kan worden. Deze kosten worden dan ook niet buiten de berekening van de totaalprijs gehouden. De kosten met betrekking tot het transitieplan/plan van aanpak in beheername zijn buiten beschouwing gehouden omdat de huidige opdrachtnemer deze kosten niet hoeft te dragen wanneer deze opdracht wederom aan de huidige opdrachtnemer gegund wordt.
28	Prijzenblad	Op het prijzenblad zijn onder nummer 1 en 2 prijzen opgenomen voor respectievelijk het transitieplan en het plan van aanpak in beheer name. Deze onderdelen worden niet meegenomen in de berekening van de totaalprijs. Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of de bij nummer 1 en 2 opgegeven prijzen wel worden betrokken bij de beoordeling van de gunningscriteria, in die zin dat wordt beoordeeld of de voorgestelde aanpak en uitwerking in de gunningscriteria realistisch en uitvoerbaar zijn in relatie tot de daarvoor opgegeven prijzen? Deze verduidelijking is voor inschrijvers van belang om te begrijpen op welke wijze prijs en kwaliteit zich tot elkaar verhouden bij de beoordeling.	De Aanbestedende dienst bevestigt hierbij dat de kosten voor de producten/diensten 1 en 2 niet betrokken worden bij de beoordeling van de Gunningscriteria 1 en 3.
29	Bijlage 1 - Concept dienstverleningsovereenkomst	Artikel 5 - In de concept-dienstverleningsovereenkomst is opgenomen dat alle auteursrechten en databankrechten die voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht volledig worden overgedragen aan de opdrachtgever. Kunt u toelichten hoe deze bepaling zich verhoudt tot het feit dat de opdrachtnemer binnen deze opdracht een onafhankelijk onderzoek uitvoert en gemandateerd besluiten neemt namens het ministerie? Specifiek: 1. Betreft de overdracht ook de inhoud van adviezen en besluiten die de opdrachtnemer namens het ministerie neemt? 2. Hoe wordt voorkomen dat de verplichting tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten conflicteert met de mandaatrelatie en de professionele onafhankelijkheid die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is? 3. Is de opdrachtgever bereid deze bepaling te verduidelijken of aan te passen?	1. Ja de Aanbestedende dienst bevestigt dit. 2. Het intellectueel eigendom van de systemen blijft in handen van de opdrachtnemer. De uitkomsten/data met behulp van de systemen is eigendom van de opdrachtgever. 3. Zie punt 2.
30	Beschrijvend Document, paragraaf 2.5.4	Inn paragraaf 2.5.4 (Technische en beroepsbekwaamheid, referenties) wordt geëist dat inschrijvers minimaal drie jaar aantoonbare werkervaring hebben met integrale medische en administratieve processen én met de uitgifte van minimaal 5.000 OV-begeleiderspassen of vergelijkbare vervoerspassen. Volgens inschrijver is deze referentie-eis zodanig specifiek geformuleerd dat deze feitelijk uitsluitend kan worden ingevuld door de huidige opdrachtnemer, aangezien in de markt geen andere partij actief is die gedurende drie jaar op deze schaal OV-begeleiderspassen, inclusief medische indicatiestelling en bezwaarprocedures, heeft uitgevoerd. Daarmee lijkt de eis verder te gaan dan noodzakelijk is om de geschiktheid voor uitvoering van de opdracht aan te tonen en ontstaat het risico dat de mededinging onevenredig wordt beperkt, in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Kan de aanbestedende dienst toelichten op welke wijze deze specifieke referentie-eis noodzakelijk en proportioneel is voor een succesvolle uitvoering van de opdracht, en is de aanbestedende dienst bereid de eis te verruimen zodat ook aantoonbaar gelijkwaardige ervaring met grootschalige medische indicatieprocessen, bestuursrechtelijke besluitvorming en persoonsgebonden pasuitgifte kan worden ingebracht?	Een aanbesteder kan een bedrijf verplichten om aan te tonen dat zij over voldoende technische bekwaamheden beschikt om de huidige aanbesteding uit te voeren. Deze technische bekwaamheden toon je in de praktijk vaak aan via 'kerncompetenties'. Een aanbesteder kan één of meer kerncompetenties verlangen. In de praktijk betekent dit dat je een referentieopdracht dient te overleggen die voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Er mag slechts één referentie per kerncompetentie worden gevraagd door de aanbesteder. De waarde van de referentie is gemaximaliseerd tot 60% van de geraamde waarde van de opdracht. De Aanbestedende dienst is niet bereid deze eis aan te passen.
31	Algemeen	Zou de Aanbestedende dienst een overzicht kunnen geven van de reistransacties over de afgelopen [bijv. 24 of 36] maanden, waarbij de data als volgt is uitgesplitst: 1. Aantal transacties: Een uitsplitsing per vervoersmodaliteit (Bus, Trein, Metro). 2. Financiële waarde: De totale omzetwaarde van deze transacties, eveneens gesplitst per modaliteit (Bus, Trein, Metro). 3. Indien mogelijk een verdeling per kwartaal of maand om eventuele seizoensinvloeden inzichtelijk te maken. Indien deze gegevens niet exact beschikbaar zijn, ontvangen wij graag de meest nauwkeurige inschatting of beschikbare managementinformatie waarover de Aanbestedende dienst beschikt.	De OV-Begeleiderskaart is een zichtkaart waarmee kan worden aangetoond dat iemand een begeleider mee mag nemen. Er worden geen reisbewegingen beschikbaar. Dat is ook niet het doel van deze kaart.
32	Beschrijvend Document, paragraaf 4.1	Naar aanleiding van de publicatie van deze aanbesteding, vlak voor de kerstperiode, verzoeken wij u vriendelijk om de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving te verlengen met een termijn van drie weken. Wij baseren dit verzoek op de volgende argumenten: 1. Door de publicatie net voor de kerstdagen waren de cruciale functies binnen onze organisatie die noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige beoordeling en voorbereiding (zoals juridische, financiële en inhoudelijke experts) niet direct beschikbaar. De effectieve start van de voorbereiding heeft hierdoor pas op 5 januari jongstleden kunnen plaatsvinden. 2. Om een kwalitatief hoogwaardige en volledige inschrijving in te dienen die nauw aansluit bij uw ambities, is een redelijke voorbereidingstijd essentieel. De huidige termijn, gerekend vanaf de effectieve startdatum, achten wij hiervoor ontoereikend gezien de omvang van de aanbesteding. 3. In het verzochte uitstel van drie weken hebben wij tevens rekening gehouden met de komende voorjaarsvakantie, om te waarborgen dat de voortgang van het proces en de beschikbaarheid van experts gedurende de gehele looptijd geborgd blijft. Wij vertrouwen erop dat u, in het kader van het proportionaliteitsbeginsel en om een gezonde concurrentiestelling te bevorderen, positief zult beslissen op dit verzoek.	De Aanbestedende dienst verschuift de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen van vrijdag 13 februari (17:00) naar dinsdag 17 februari (23:59). Zie ook het gewijzigde Beschrijvend document versie 1.1.
33	Beschrijvend Document, paragraaf 4.6	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat het beoordelingsteam in beginsel uit drie personen bestaat en dat de gunning plaatsvindt op basis van het consensusmodel. Kunt u toelichten welke disciplines of functies vertegenwoordigd zijn in dit beoordelingsteam?	Dit zijn beleidsverantwoordelijken vanuit de Aanbestedende dienst.
34	Programma van Eisen ED-4	Is de telefonische wachttijd gemiddeld maximaal één minuut óf mag dit nooit langer dan één minuut zijn?	Maximaal gemiddeld één minuut.
35	Programma van Eisen ED-5	Mag Opdrachtnemer ervanuit gaan dat de website op het moement van overname al voldoet aan alle gestelde eisen omtrent digitale toegankelijkheid?	Zie het antwoord op vraag 18.
36	Programma van Eisen ED-10	Waarom wordt gekozen om schriftelijk contact op te nemen bij een onvolledige aanmeldingen? Is het sneller en klantvriendelijker om dit telefonisch te doen. Zeker gezien de doelgroep?	De Aanbestedende dienst bevestigt dit. Indien de vraag incompleet is, kan er zowel éénmaal telefonisch of schriftelijk contact met de aanvrager opgenomen worden. Zie ook het gewijzigde Programma van Eisen versie 1.1.
37	Programma van Eisen ED-11	Zijn er bij verlies of schade ook nog kosten aan verbonden voor de aanvrager?	Nee, bij verlies of schade zijn geen kosten voor de aanvrager verbonden.
38	Programma van Eisen ED-13	Mogen kosten voor het (extern) ontwerpen van de kaart gedeeld worden met de Opdrachtgever? Welke eisen heeft Opdrachtgever aan opmaak van de kaart?	De kosten voor het ontwerp dienen verdisconteerd te worden in één van de producten/diensten (4 t/m 9) die in het Prijzenblad zijn opgenomen. De Ovpas dient een technisch, werkbare kaart te zijn en dient afgestemd te worden met OV/Translink.
39	Programma van Eisen E-P4	Dient bij de beoordeling op locatie de locatie geregeld te zijn door Opdrachtnemer?	Ja, de Aanbestedende dienst bevestigt dit.
40	Programma van Eisen E-M2	Is Opdrachtgever akkoord met een portal waarin ingelogd kan worden en de data altijd realtime inzichtelijk is?	We zien dit als extra service op de gestelde rapportage eis. Ja, de Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Dit voorstel is meer dan wordt beoogd in de gestelde eis E-M2.
41	Programma van Eisen E-M3	Is Opdrachtgever akkoord met een portal waarin ingelogd kan worden en de data altijd realtime inzichtelijk is?	We zien dit als extra service op de gestelde rapportage eis. Ja, de Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Dit voorstel is meer dan wordt beoogd in de gestelde eis E-M3.
42	Beschrijvend document 1.6.2	Mag alleen aan de SROI-verplichting worden gedaan door het creëren van werkplaatsen? Of mag sociaal inkopen ook worden opgevoerd om te voldoen aan de SROI?	Ja, er mag alleen aan de SROI-verplichting worden gedaan door het creëren van werkplaatsen. Sociaal inkopen is voor de SROI-verplichting niet toegestaan.
43	Beschrijvend document 2.5.4	De in paragraaf 2.5.4 gestelde referentie-eisen lijken met name gericht op ervaring met vervoerspassen. Naar onze mening ligt de kern van de opdracht echter bij medische beoordelingen en indicatiestelling, aangevuld met ervaring in bezwaar- en beroepsprocedures. Kan de aanbestedende dienst toelichten of en hoe referenties die primair zien op medische beoordeling, indicatiestelling en bezwaar- en beroepsafhandeling — zonder directe ervaring met vervoerspassen — als passend kunnen worden aangemerkt, dan wel of de referentie-eis op dit punt	De Aanbestedende dienst is niet bereid de referentie-eisen (zie paragraaf 2.5.4 van het Beschrijvend document) aan te passen.
44	Beschrijvend document 4.1	Is de aanbestende dienst bereid om een tweede nota van inlichting toe te voegen aan de planning om de aanbesteding zo zorgvuldig mogelijk vorm te geven in samenwerking met potentiële inschrijvers?	De sluitingsdatum voor het stellen van vragen (2e ronde) is opgenomen in paragraaf 4.1 van het Beschrijvend document en wel op donderdag 22 januari 2026 (11:00).
45	Beschrijvend document 1.1.3	Kunt u inzicht geven in de aannames en onderbouwing die zijn gebruikt om te komen tot de geraamde financiële omvang van de opdracht, gelet op de volledige scope van de opdracht, waaronder de indicatiestelling en afhandeling van circa 7.000 aanvragen per jaar, de begeleiding van de migratie naar OVpay, het opstellen en uitvoeren van communicatie, het borgen van telefonische bereikbaarheid, én de benodigde inzet van gekwalificeerd personeel inclusief het op peil houden van kennis, deskundigheid en capaciteit gedurende de looptijd van de opdracht?	De geraamde financëie omvang is tot stand gekomen op basis van historische cijfers met betrekking tot de daadwerkelijk gemaakte kosten van de afgelopen jaren. De transitiekosten van OV-chipkaart naar OVPay zijn niet opgenomen in de bandbreedte die is opgenomen in het Beschrijvend document.
46	Dienstverleningsovereenkomst 3.4	Is opdrachtgever bereid om aan te passen naar indexatie na 1 jaar in plaats van na 2 jaar?	Zie het antwoord op vraag 12.
47	Dienstverleningsovereenkomst 3.5	Waarom is gekozen voor facturatie per kwartaal en niet per maand?	Vanwege de efficiëncy (minder administratieve lasten) heeft de Aanbestedende dienst voor facturatie per kwartaal gekozen
48	Niet ingevuld	Is het toegestaan om de productie en distributie van de OV-Begeleiderskaart door een gespecialiseerde onderaannemer te laten uitvoeren, mits de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor regie, kwaliteit en contractuele verplichtingen richting opdrachtgever?	Ja, de Aanbestedingsdienst bevestigt dat dit mogelijk is. Zie ook paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document.

49	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke activiteiten exact onder de uitgifte van de OV-Begeleiderskaart vallen (zoals productie, personalisatie, verzending en vervanging) en welke activiteiten nadrukkelijk buiten de scope van de opdracht vallen?	De Aanbestedende dienst verwijst u naar de scope in het Beschrijvend document, het Programma van Eisen en het Overdrachtsdocument uitovering regeling OV-Begeleiderskaart (Bijlage 12).
50	Niet ingevuld	Kan worden bevestigd of naast AVG en BIO2 aanvullende security- of compliance-eisen gelden in relatie tot OVpay, Translink of kaartproductie?	Voor deze opdracht zijn AVG en BIO2 de eisen, aangevuld met een DPIA, vereist. De Aanbestedende dienst kan op dit moment niet voorzien of de aanvullende security- of compliance eisen nodig zijn.
51	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke verantwoordelijkheden de opdrachtnemer heeft ten aanzien van datakwaliteit, gegevensuitwisseling, DPIA-uitvoering en structurele compliance met AVG en BIO2, inclusief verantwoordelijkheden richting eventuele onderaannemers?	De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk en dient zijn/haar verantwoordelijkheid ten opzichte van de onderaannemers te nemen.
52	Niet ingevuld	Zijn er eisen gesteld aan een gebruikersportaal waarin aanvragers hun aanvraagstatus kunnen inzien en/of zelfstandig hun OV-Begeleiderskaart kunnen beëindigen? Indien ja, kan de aanbestedende dienst deze eisen nader specificeren?	Nee, daar zijn geen eisen aangesteld (behalve de genoemde eisen AVG en BIO2 en die rond digitale toegankelijkheid).
53	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in het huidige gebruik van de OV-Begeleiderskaart op basis van beschikbare historische data (bijvoorbeeld aantallen reizen of check-in/check-out-gegevens)?	Deze data zijn niet beschikbaar.
54	Niet ingevuld	Is het gewenst of vereist dat controles worden uitgevoerd op het gelijktijdig gebruik van de OV-Begeleiderskaart en het vervoerbewijs van de cliënt, en zo ja, welke rol heeft de opdrachtnemer hierin?	Nee, dit is niet vereist.
55	Niet ingevuld	Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat periodiek wordt gerapporteerd over het gebruik van de OV-Begeleiderskaart, bijvoorbeeld op basis van check-in- en check-out-gegevens of gebruiksintensiteit?	Nee, dit is niet vereist.
56	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat kosten voor kaartproductie en distributie als afzonderlijke kostencomponenten mogen worden opgenomen binnen het prijzenblad?	Nee, deze kosten dienen in de overige producten/diensten (4 t/m 9) verdisconteerd te worden.
57	Niet ingevuld	In het prijzenblad (Bijlage 8) zijn geen afzonderlijke posten opgenomen voor kaartproductie, personalisatie, distributie en vervanging. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe deze kosten geacht worden te zijn verdisconteerd?	Deze kosten dienen in de producten/diensten 4 t/m 9 verdisconteerd te worden. U kunt bijvoorbeeld in product/dienst 4) afhandeling aanvraag simpel en product/dienst 5) afhandeling aanvraag uitgebreid de kosten voor de kaartproductie, personalisatie en distributie meenemen en in product/dienst 6 Duplicaatproces de kosten voor de vervanging van de kaart.
58	Niet ingevuld	veiligheidskenmerken) volledig gestandaardiseerd binnen OVpay, of verwacht de aanbestedende dienst aanvullende maatwerkvereisten van de opdrachtnemer (zoals logo-voering of specifieke visuele kenmerken)?	Ontwerp zal zijn op basis van de nieuwe OVPay met beperkte ontwerpaanpassingen.
59	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke partij verantwoordelijk is voor de aansluiting op OVpay en de contractuele relatie met Translink, en welke uitvoerende en coördinerende rol daarbij van de opdrachtnemer wordt verwacht?	De uitvoering (inclusief de afspraken met Translink) ligt bij de opdrachtnemer.
60	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de opdrachtnemer integraal verantwoordelijk is voor de end-to-end keten van indicatiestelling, kaartuitgifte, migratie naar OVpay en operationele continuïteit, inclusief afstemming met ketenpartijen zoals Translink en kaartproducenten?	De Aanbestedende dienst bevestigt dit.
61	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het borgen van continuïteit van dienstverlening bij wijzigingen of vertragingen in de OVpay-uitrol, inclusief tijdelijke alternatieve processen en communicatie richting kaarthouders?	De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor vertragingen die buiten de invloedsfeer van de opdrachtnemer liggen. In geval van calamiteiten treedt de opdrachtnemer onverwijld in contact met de opdrachtgever.
62	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat, indien OVpay bij de start van de overeenkomst (beoogd mei 2026) nog niet operationeel is voor de OV-Begeleiderskaart, het toegestaan en/of vereist is om tijdelijk OV-chipkaarten uit te geven, inclusief de daarbij behorende vereisten zoals pasfoto-personalisatie?	Ja,de Aanbestedende dienst bevestigt dit. Sterker nog; de Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat er eerst nog een periode is dat de OV-Begeleiderskaart in OV Chipkaart vorm moet worden uitgegeven, omdat de OVPay pas in 2027 wordt uitgerold.
63	Niet ingevuld	Indien de uitrol van OVpay wordt vertraagd of gefaseerd plaatsvindt, wordt van de opdrachtnemer verwacht dat gedurende de overgangsperiode nog OV-chipkaarten worden uitgegeven, of dient vanaf de start van de overeenkomst uitsluitend met OVpay-passen te worden gewerkt?	Ja, de Aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer dat deze gedurende de overgangsperiode nog OV-chipkaarten uitgeeft.
64	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid van en toegang tot het benodigde reisproduct (bijvoorbeeld via Translink/OVpay), en dat van de opdrachtnemer geen zelfstandige contractuele relatie met vervoerders wordt verwacht?	Nee, de Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk hiervoor. De opdrachtnemer dient afspraken met de betrokken partijen (Translink) te maken.
65	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst toelichten welke eisen worden gesteld aan de migratieaanpak van circa 41.000 bestaande OV-chipkaarten naar OVpay en in hoeverre ervaring met grootschalige kaartmigraties hierbij als randvoorwaarde wordt gezien?	Hiervoor is geen specifieke eis opgenomen.
66	Niet ingevuld	vervangingsscenario wordt voorzien en welke verantwoordelijkheden daarbij bij de opdrachtnemer worden belegd?	Er is (nog) geen vervangingsscenario. Dit is nog niet opportuun.
67	Niet ingevuld	Worden alle bestaande OV-Begeleiderskaarten in het kader van de overgang naar OVpay actief vervangen, of vindt vervanging uitsluitend plaats bij het bereiken van de reguliere vervaldatum (vijf jaar) of bij verlies of beschadiging?	Zoals het er nu naar uitziet gaan we uit van actieve vervanging. De OV Chipkaart gaat buiten werking; dit geldt ook voor de OV-Begeleiderskaart.
68	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst bevestigen door welke partij(en) de huidige OV-Begeleiderskaarten worden geproduceerd en geleverd, en welke rol de huidige opdrachtnemer daarbij vervult?	De drukker is Multipost. Het reisrecht wordt door een balieapplicatie van het GVB op de kaart gezet. Zie ook Bijlage 12 - Overdrachtsdocument uitvoering regeling OV-Begeleiderskaart.
69	Niet ingevuld	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoeveel OV-Begeleiderskaarten momenteel in omloop zijn, uitgesplitst naar type (OV-chipkaart, zichtpas of eventuele andere varianten)? Indien meerdere varianten bestaan, kan worden toegelicht welke dit zijn en in welke aantallen?	Het betreft 41.000 OV-Begeleiderskaarten. Er is 1 type kaart.

RWS ONGECLASSIFICEERD

RWS ONGECLASSIFICEERD

RWS ONGECLASSIFICEERD

RWS ONGECLASSIFICEERD

RWS ONGECLASSIFICEERD

RWS ONGECLASSIFICEERD