

Algemene informatie

Aanbesteding: Mobiliteitskaarten
Aanbestedende Dienst: GGD regio Utrecht
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad (zie o.a. tabblad 'Instructies', randvoorwaarde 6) is te lezen dat de voltarieven als een vast, voorgevuld gegeven worden beschouwd en dat de financiële score puur wordt bepaald door de mate waarin Inschrijvers hier in de groene cellen een 'korting %' of specifieke abonnementsproducten (tabblad 'Kortingen') tegenover kunnen stellen.

Wanneer een OV-vervoersbedrijf zélf (of via een gelieerde entiteit) als inschrijver optreedt, beschikt deze partij logischerwijs over directe controle over de eigen interne kostprijzen, tariefstructuren en marge-allocaties. Onafhankelijke externe mobiliteitsaanbieders (resellers) zijn voor ditzelfde OV-aanbod echter strikt afhankelijk van de commerciële resell-tarieven, inkoopvoorwaarden en marges die deze specifieke vervoerders aan derden in de markt beschikbaar stellen. Dit zorgt voor een aanzienlijk risico op een ongeoorloofd concurrentievoordeel bij het aanbieden van kortingen in het prijzenblad.

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat er, met het oog op het transparantie- en gelijkheidsbeginsel, voor alle inschrijvers een objectief level playing field wordt gecreëerd door van OV-vervoersbedrijven die als inschrijver optreden te eisen dat zij in het prijzenblad rekenen met aantoonbaar gelijke inkoop- of doorbelastingsprijzen als het resell-tarief dat zij aan onafhankelijke derden in de markt hanteren?

Zo nee, op welke concrete wijze borgt de Aanbestedende Dienst dan bij de beoordeling dat er geen sprake is van kruissubsidiëring of concurrentievervalsing ten nadele van onafhankelijke mobiliteitsaanbieders?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst is zich bewust van het risico op concurrentieverschillen tussen OV-vervoersbedrijven en resellers en houdt hier bij de beoordeling rekening mee.

Zo heeft de Aanbestedende Dienst inzicht in de bandbreedtes van gangbare kortingen en wordt hierop gecontroleerd. Wanneer een inschrijving kortingen bevat die niet marktconform zijn of buiten de gebruikelijke kaders vallen, kan dit aanleiding zijn voor nadere beoordeling en eventueel uitsluiting.

Voor alle inschrijvers geldt dat zij in het prijzenblad uitsluitend kortingen mogen aanbieden ten opzichte van het vastgestelde voltarief. Dit voltarief staat vast en kan niet door inschrijvers worden aangepast. De onderlinge vergelijking vindt dus plaats op basis van de aangeboden kortingen. Daarnaast geldt dat alle tarieven en kortingen marktconform moeten zijn. Als er twijfel ontstaat over de realiteit van een aanbieding, bijvoorbeeld bij een vermoeden van een abnormaal lage inschrijving of kruissubsidiëring, kan de Aanbestedende Dienst een nadere toelichting op de kostprijs en prijsopbouw opvragen.

Op deze manier borgt de Aanbestedende Dienst dat de beoordeling plaatsvindt volgens de aanbestedingsrechtelijke uitgangspunten van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit en een objectieve beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Service Level Agreement

Vraag:

Aanbestedende dienst hanteert een concept-SLA als contractuele eis. Inschrijver wenst een marktconforme SLA aan te bieden die op onderdelen afwijkt van de concept-SLA, maar daarvan niet significant afwijkt.

Vraag:

Is aanbestedende dienst bereid een inschrijving te accepteren waarbij inschrijver op de door aanbestedende dienst gevraagde onderdelen van de SLA een eigen, marktconforme SLA hanteert, mits deze niet significant afwijkt van uw concept-SLA?

Antwoord:

"Aanbestedende dienst hanteert de concept-SLA als onderdeel van de contractuele uitgangspunten en beschouwt deze als marktconform.

Het is inschrijvers niet toegestaan om in de inschrijving een eigen SLA te hanteren die afwijkt van de door aanbestedende dienst voorgeschreven concept-SLA. Het toestaan van afwijkende SLA's kan leiden tot verschillen in risicoverdeling, prestatieniveaus en daarmee samenhangende kosten, hetgeen een objectieve en transparante vergelijking van inschrijvingen belemmert en kan leiden tot een ongelijk speelveld.

Aanbestedende dienst is wel bereid om na voorlopige gunning, in overleg met de winnende inschrijver, beperkte en ondergeschikte aanpassingen aan de SLA te bespreken, voor zover deze geen wezenlijke wijziging van de opdracht inhouden. Ook is AD bereid om op voorhand aanpassingen te doen aan de SLA, indien Inschrijver specifiek kan aantonen wat volgens hen niet marktconform is. Hiermee doelt AD op het borgen van een gelijk speelveld voor alle Inschrijvers."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.**Onderwerp:**

3

PVE 5.3.5

Vraag:

Deze eis stelt dat de Opdrachtgever bepaalt wanneer aanpassingen in beheersmaatregelen noodzakelijk zijn. Kan de Opdrachtgever verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot de eigen verantwoordelijkheid van Inschrijver als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de inschrijver zelf primair verantwoordelijk is voor het bepalen en implementeren van passende beheersmaatregelen conform artikel 32 AVG? Inschrijver is bereid tot overleg en afstemming, maar kan de eindverantwoordelijkheid voor de eigen beheersmaatregelen niet eenzijdig bij Opdrachtgever leggen.

Antwoord:

Ongeacht de juridische positie van Opdrachtnemer in het kader van de AVG, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om, indien daartoe aanleiding bestaat, aanvullende beheersmaatregelen te verlangen. Dit laat de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen onverlet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

4

Onderwerp:

PVE 5.3.2

Vraag:

Kan de Opdrachtgever bevestigen dat deze verplichting uitsluitend ziet op gegevens waarvoor de Inschrijver als verwerker in de zin van de AVG optreedt, en dus niet op gegevens waarvoor de Inschrijver als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke kwalificeert?

Antwoord:

"De verplichting ziet op de gegevens waarvoor Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG optreedt.

Voor gegevens waarvoor Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke kwalificeert, geldt dat Opdrachtnemer zelfstandig verantwoordelijk is voor naleving van de AVG. Daarbij dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de grondslag voor verwerking kan vervallen na beëindiging van de raamovereenkomst."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

5

Onderwerp:

PVE 5.2.7

Vraag:

Kunt u toelichten welke procedure en randvoorwaarden u hanteert bij het uitvoeren van penetratie- of securitytesten, zoals voorafgaande kennisgeving, afstemming over scope en timing, en coördinatie met de Inschrijver?

Antwoord:

Opdrachtgever zal geen invasieve penetratie- of beveiligingstesten uitvoeren zonder Opdrachtnemer voorafgaand te informeren. Eventuele testen worden in overleg afgestemd ten aanzien van scope, timing en uitvoering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

6

Onderwerp:

PVE 5.2.5

Vraag:

Inschrijver ziet zichzelf voor het grootste deel van de dienstverlening als verwerkingsverantwoordelijke. Voor het deel van de dienstverlening waarvoor we verwerker zijn, sluiten we graag een verwerkersovereenkomst af. Is opdrachtgever bereid de exacte AVG-rollen van beide partijen in een later stadium in overleg vast te leggen?

Antwoord:

De rollen van partijen zijn in beginsel vooraf bepaald. De nadere concretisering per gegevensstroom wordt vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PVE 5.2.4

Vraag:

Persoonsgegevens worden opgeslagen en primair verwerkt binnen de EER. Wij maken gebruik van infrastructuurpartijen zoals Microsoft en Google, die conform de AVG passende waarborgen hanteren (standaardcontractbepalingen, adequaatheidsbesluiten). Een absolute garantie dat geen enkel datapakket de EER passeert, is technisch niet af te geven, en dat geldt voor iedere partij die gebruikmaakt van deze infrastructuur.

De eis in huidige vorm is daarmee feitelijk onuitvoerbaar en niet in lijn met de AVG-systematiek, die doorgifte buiten de EER toestaat mits voorzien van passende waarborgen (art. 46 AVG) in plaats van een absolute eis te stellen.

Wij stellen voor de eis te herformuleren als: "Persoonsgegevens worden opgeslagen binnen de EER. Doorgifte buiten de EER is uitsluitend toegestaan op basis van een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen conform art. 46 AVG." Is opdrachtgever bereid de eis op deze wijze aan te passen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde verduidelijking, mits doorgifte buiten de EER plaatsvindt op basis van passende waarborgen conform artikel 46 AVG of een adequaatheidsbesluit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

8

Onderwerp:

PVE 5.1.7

Vraag:

Kan de Opdrachtgever verduidelijken wat onder "traceerbaar voor de Opdrachtgever" wordt verstaan? Gaat het om:

- a) inzage via rapportages of dashboards die door Opdrachtnemer worden aangeleverd, of
 - b) directe toegang tot logdata of koppeling met de SIEM/SOC-omgeving van de Opdrachtgever?
- Deze verduidelijking is nodig om de technische en organisatorische invulling correct te kunnen beoordelen.

Antwoord:

Hieronder wordt verstaan: inzage via rapportages of dashboards die door Opdrachtnemer worden aangeleverd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PVE 3.14

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om de geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en neverwerkzaamheden te delen?

Antwoord:

De beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden zijn ingericht conform de geldende CAO SGO én de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Ambtenarenwet. Daarnaast is een nadere organisatorische vertaling gemaakt in onder andere een gedragscode en een meldregeling. Voor de uitvoering van de opdracht relevante kaders en verplichtingen zijn afdoende opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.
10

Onderwerp:
PVE 3.11

Vraag:

Opdrachtgever is, net als andere Marktpartijen, afhankelijk van TLS voor het produceren van de mobiliteitskaart, en Post NL voor het afleveren van de mobiliteitskaart. Beide leveranciers hanteren een termijn van maximaal 5 dagen. Is Opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen van maximaal 3 werkdagen naar maximaal 10 werkdagen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met aanpassing van de levertermijn naar maximaal 10 werkdagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Depot-/voorschotconstructie PvE 3.5

Vraag:

"In eis 3.5 geeft Opdrachtgever aan dat alle kosten volledig achteraf in rekening dienen te worden gebracht en dat geen sprake mag zijn van een budget (saldo) op de kaart of van borg ten laste van de Inschrijver.

Binnen de mobiliteitsmarkt is het gebruikelijk dat vervoerskosten direct bij gebruik worden afgerekend met vervoerders en mobiliteitspartners, terwijl facturatie aan de opdrachtgever op een later moment plaatsvindt. Om deze voorfinanciering van reiskosten mogelijk te maken, wordt veelal gewerkt met een voorschot- of depotconstructie waarbij de daadwerkelijk gemaakte kosten periodiek worden verrekend en volledig transparant worden verantwoord.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een dergelijke voorschot- of depotconstructie is toegestaan, mits alle daadwerkelijk gemaakte reiskosten inzichtelijk worden verantwoord en periodiek worden afgerekend?

Indien Opdrachtgever een voorschot- of depotconstructie niet toestaat, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat inschrijvers de kosten van de noodzakelijke voorfinanciering mogen verwerken in hun prijsstelling? Het niet kunnen toepassen van een voorschotconstructie leidt immers tot aanvullende financieringskosten, hetgeen de ruimte beperkt om kortingen en prijsvoordelen aan Opdrachtgever door te geven.

"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met een voorschot- of depotconstructie, mits deze voldoet aan de overige gestelde eisen en volledige transparantie en periodieke verrekening van daadwerkelijk gemaakte kosten is geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Nieuwe mobiliteitsvormen PvE 3.3 + RO art. 4

Vraag:

Kunnen nieuwe mobiliteitsvormen gedurende de looptijd worden toegevoegd?

Antwoord:

"Aanbestedende dienst staat open voor het toevoegen van nieuwe mobiliteitsvormen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Toevoegingen vinden uitsluitend plaats na voorafgaand overleg en worden vastgelegd in nadere werkafspraken, mits deze passen binnen de scope en geen wezenlijke wijziging vormen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Derdeninzet opdrachtgever PvE 1.3 + RO art. 2.6

Vraag:

Op basis van welke objectieve criteria wordt vastgesteld dat Opdrachtnemer onvoldoende kan leveren?

Antwoord:

"Van onvoldoende levering is sprake indien Opdrachtnemer aantoonbaar niet (volledig of tijdig) kan voldoen aan de vraag van Opdrachtgever, voor zover passend binnen de aanbestedingsstukken.

Dit wordt onder meer vastgesteld indien:

1. niet wordt voldaan aan overeengekomen termijnen en serviceniveaus;
2. mobiliteitskaarten of dienstverlening (tijdelijk) niet geleverd kunnen worden;
3. benodigde kennis of capaciteit ontbreekt.

Beoordeling vindt plaats op basis van contractuele eisen en feitelijke uitvoering."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Vervangende kaart binnen 3 werkdagen PvE 3.11

Vraag:

"De eis schrijft voor dat bij een kwijtgeraakte of beschadigde mobiliteitskaart binnen maximaal drie werkdagen een nieuwe kaart beschikbaar moet zijn voor de medewerker. De productie en fysieke bezorging van mobiliteitskaarten is mede afhankelijk van externe partijen, waaronder kaartproducenten en postvervoerders, waardoor deze doorlooptijd niet altijd door de opdrachtnemer kan worden gegarandeerd.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien Opdrachtnemer de vervangende kaart onverwijld in productie neemt en de medewerker gedurende de periode tot ontvangst van de fysieke kaart een passend tijdelijk reisalternatief aanbiedt, bijvoorbeeld in de vorm van digitale vervoersbewijzen of e-tickets voor het openbaar vervoer?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met het aanbieden van een passend tijdelijk reisalternatief, mits dit in lijn is met de aanbestedingsstukken en de vervangende kaart onverwijld in productie wordt genomen. Zie ook antwoord op vraag 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.
15**Onderwerp:**

Facturatie op persoonsniveau Beschrijvend document

Vraag:

Welke gegevens moeten minimaal per medewerker beschikbaar zijn?

Antwoord:

"Per medewerker dienen minimaal de volgende gegevens beschikbaar te zijn:

Type abonnement;
Engraved-ID;
Kaarthouder (naam medewerker);
Kostenplaats;
Kostendrager;
Categorie reis (trein/bus/tram etc.);
Datum van reis;
Dag van reis;
Dienstverlener;
Beschrijving reis;
Beginpunt reistransactie;
Eindpunt reistransactie;
Aantal kilometers;
BTW-percentage;
Prijs exclusief btw;
BTW bedrag;
Prijs inclusief btw;
Personeelsnummer."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.
16**Onderwerp:**

SURF Security Baseline PvE 5.1.1-5.1.2

Vraag:

Is een risico-gebaseerde implementatie ondersteund door ISO27001 voldoende?

Antwoord:

Ja, een risicogebaseerde implementatie ondersteund door ISO27001 wordt als voldoende beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Federatief beheer PvE 5.1.4

Vraag:

Welke systemen zijn leidend voor gebruikers, autorisaties en organisatiegegevens?

Antwoord:

Na nadere beoordeling is deze eis komen te vervallen en derhalve niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 jun 2026

Percelen:

P1 Mobiliteitskaarten