

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	Vraag 2 en algemene scope	Beschouwt het NLVi ook MaaS-platformen en technologiepartners die treinreisproducten via vervoerders of ticketingpartners distribueren als potentiële opdrachtnemers, mits zij verantwoordelijk zijn voor de aanvraagomgeving, uitgifte, beheer, rapportages en gebruikersondersteuning?	Ja. Het NLVi richt zich niet uitsluitend op vervoerders. Ook wederverkopers, intermediairs, platformaanbieders en technologiepartners die treinreisproducten via vervoerders of ticketingpartners distribueren, beschouwt het NLVi als potentiële opdrachtnemers, mits zij kunnen voldoen aan de eisen die het NLVi gaat stellen aan onder meer de aanvraagomgeving, uitgifte, beheer, rapportages en gebruikersondersteuning.
2.	Scope opdracht en doelstelling kostenbesparing	Is het NLVi primair geïnteresseerd in een specifiek treinreisproduct (zoals een dagkaart of dagretour), of staat het NLVi ook open voor oplossingen waarbij per aanvraag automatisch het meest kostenefficiënte treinproduct wordt geselecteerd op basis van reisdatum, vertrek- en aankomststation en beschikbare kortingsregelingen?	Het NLVi is niet gebonden aan een specifiek treinreisproduct. Het uitgangspunt is het verstrekken van de meest kostenefficiënte reisoctie per aanvraag. Het NLVi staat daarom open voor oplossingen waarbij per aanvraag automatisch het voordeligste treinproduct wordt geselecteerd op basis van reisdatum, vertrek- en aankomststation en beschikbare kortingsregelingen.
3.	Vraag 14	Heeft het NLVi een voorkeur voor een volledig geïntegreerde aanvraagstroom binnen Mijn-NLVi, of worden ook oplossingen overwogen waarbij veteranen via een externe mobiele applicatie of webomgeving aanvragen indienen, eventueel ondersteund door Single Sign-On of een API-koppeling met Mijn-NLVi?	Het NLVi zit op dit moment in een verkennende fase om te bepalen welke mogelijkheden in de markt aanwezig zijn. Het door de marktpartij genoemde voorstel is een interessante optie, mits de kosten voor dergelijke oplossingen in verhouding staan tot de aard en omvang van deze opdracht.
4.	Toekomstbestendige inrichting regeling	Wordt binnen de marktconsultatie uitsluitend gekeken naar treinreisproducten, of staat het NLVi ook open voor toekomstbestendige mobiliteitsoplossingen waarbij treinvervoer onderdeel uitmaakt van een breder digitaal mobiliteitsplatform dat eventueel in de toekomst kan worden uitgebreid met andere vervoersmodaliteiten (zoals lokaal OV, publiek vervoer, deelvervoer etc)?	Deze marktconsultatie ziet uitsluitend toe op de treinreisproducten aangezien de onderhavige regeling zich beperkt tot deze reikwijdte. Het is eventueel mogelijk dergelijke opties op te nemen in een herzieningsclausule, hetgeen het NLVi zal overwegen bij de voorbereiding van de aanbesteding. Andersom merkt Inschrijver op dat de door Inschrijver aangeboden oplossing prima kan bestaan uit een breder digitaal mobiliteitsplatform voor zover die voor het NLVi wordt beperkt tot de treinreisproducten.
5.	3.2 Scope Opdracht	In de scope wordt 'uitgifte ondersteuning' omschreven als het afhandelen van de aanvraag, uitgifte, administratie en verantwoording. Beoogt het NLVi dat de leverancier aanvragen van veteranen volledig	Deze marktconsultatie is bedoeld om te kijken welke mogelijkheden de markt biedt om de gevraagde dienstverlening in te richten, zie ook paragraaf 1.3 van het document 'Marktconsultatie treinreisproducten en

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		zelfstandig beoordeelt, goedkeurt en verstrekt — waarbij NLVi uitsluitend inzicht ontvangt via rapportages? Of wenst het NLVi de regie over het goedkeuringsproces zelf te behouden, waarbij de leverancier het platform en de producten levert en NLVi zelf aanvragen verwerkt en budgetten toekent? Deze keuze heeft een fundamentele impact op de vereiste taakverdeling, het dienstverleningsmodel en de aansprakelijkheid van de leverancier.	uitgifte ondersteuning 10-06-2026'. Het NLVi zal de vraag -in dit stadium- zo goed als mogelijk trachten te beantwoorden: In de scope is het NLVi -zie paragraaf 3.2- is vooralsnog uitgegaan van de volledig zelfstandige beoordeling, goedkeuring en verstrekken via de leverancier: • Levering van treinreisproducten aan veteranen; • Uitgifte ondersteuning (afhandelen van de aanvraag, uitgifte treinreisproducten, administratie en verantwoording daarvan).
6.	3.3 Opdrachtwaardering	De opdrachtwaardering van gemiddeld € 1.100.000 per jaar is gebaseerd uitsluitend op productkosten en omvat de verwerkingskosten van 2,3 FTE niet. De scope (§ 3.2) vermeldt echter tevens het 'afhandelen van de aanvraag'. Wordt verwacht dat de leverancier de volledige aanvraagverwerking overneemt die thans door 2,3 FTE wordt uitgevoerd — inclusief klantcontact met veteranen, beoordeling en uitgifte? Of behoudt NLVi deze taken zelf? Indien de leverancier de aanvraagverwerking overneemt: maakt de vergoeding hiervoor onderdeel uit van de geraamde opdrachtwaarde, of dient de leverancier hiervoor separaat een prijs aan te bieden?	Zie het antwoord op vraag 6 in deze nota van inlichtingen en aanvullend de vermelding in paragraaf 3.3 van het document 'Marktconsultatie treinreisproducten en uitgifte ondersteuning 10-06-2026': <i>Het NLVi heeft als doelstelling om de regeling de komende jaren doelmatiger en efficiënter in te richten. Dit moet leiden tot een forse besparing op de kosten voor de te verstrekken treinreisproducten en op de verwerkingskosten. Met de marktconsultatie wil het NLVi dan ook alsmede toetsen op welke wijze het NLVi invulling kan geven aan de opdracht om deze doelstelling te realiseren.</i>
7.	3.1.2 Huidige situatie	In 2025 zijn 35.273 treinreisproducten verstrekt bij 11.000 verwerkte aanvragen. Dit resulteert in een gemiddelde van circa 3,2 producten per aanvraag, terwijl de toelichting vermeldt dat in de meeste gevallen twee producten per aanvraag worden verstrekt. Wat wordt precies verstaan onder een 'verwerkte aanvraag'? Kan een veteraan meerdere aanvragen per jaar indienen voor verschillende evenementen? En geldt het maximale aantal reisproducten per jaar als limiet per individuele veteraan, of per aanvraag inclusief begeleider?	Een "verwerkte aanvraag" staat hier voor een unieke aanvrager: een veteraan die in 2025 een beroep op de regeling heeft gedaan. De 11.000 zijn dus 11.000 individuele veteranen, niet 11.000 losse bestellingen. Een veteraan kan in de loop van het jaar voor meerdere evenementen kaarten aanvragen, en per aanvraag meestal 2 kaarten (één voor zichzelf, één voor de begeleider). Een veteraan kan per jaar meerdere aanvragen indienen voor verschillende evenementen, tot het jaarmaximum is bereikt.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			In de afgelopen jaren is in voorkomende gevallen maatwerk geleverd, waardoor een deel van de veteranen meer dan het jaarmaximum heeft ontvangen, passend bij hun situatie en bij de toen gehanteerde werkwijze.
8.	3.1.2 Huidige situatie	In de huidige situatie verstrekt het NLVi per aanvraag in de meeste gevallen twee reisproducten: één voor de veteraan en één voor de begeleider of relatie. Is het de bedoeling dat dit in de nieuwe situatie wordt voortgezet? Zo ja, dient het reisproduct voor de begeleider ook persoonsgebonden te zijn (op naam), of volstaat een anoniem product? En geldt het maximale aantal reisproducten per jaar als limiet per individuele veteraan, of per aanvraag inclusief begeleider?	Ja, ook in de nieuwe situatie kan een veteraan per aanvraag een treinreisproduct voor zichzelf en een begeleider aanvragen. De treinreisproducten worden bij voorkeur niet op naam uitgegeven i.v.m. anonimiteit. Ze zijn gekoppeld aan een reisdatum en aan een traject van station naar station (van A naar B), niet aan een persoon. Een anoniem product volstaat dus, ook voor de begeleider. De leverancier ontvangt geen persoonsgegevens, alleen een anoniem ordernummer en de reisinformatie.
9.	3.1.1 Algemeen	Voor de initiële kaartproductie en -distributie bij persoonsgebonden reisproducten is actuele informatie over rechthebbenden essentieel. Beschikt het NLVi over een actueel, volledig bestand van alle circa 75.000 rechthebbende veteranen inclusief NAW- en contactgegevens? Zo ja, op welke wijze en onder welke voorwaarden wordt dit bestand beschikbaar gesteld aan de leverancier? Zo nee, hoe voorziet het NLVi in de identificatie en verificatie van rechthebbenden bij aanvraag?	De vraag gaat uit van persoonsgebonden treinreisproducten en dat is bewust niet het uitgangspunt. De treinreisproducten dienen <u>anoniem</u> te zijn en alleen gekoppeld aan een reisdatum en een traject van station naar station, niet op naam. Een bestand met NAW- en contactgegevens van rechthebbenden is voor de productie en distributie dus niet nodig en wordt niet aan de marktpartij/leverancier verstrekt. Hoe de daadwerkelijke identificatie en verificatie moet worden ingericht laat het NLVi graag over aan de kennis en kunde van de marktpartij of het NLVi neemt hiervoor eisen op in het programma van eisen.
10.	3.1.1 Algemeen	De opdracht omschrijft dat veteranen reisproducten mogen aanvragen voor 'een voor hen relevante activiteit'. Welke activiteiten kwalificeren als zodanig, en wie beoordeelt of een activiteit aan deze definitie voldoet — de veteraan zelf, het NLVi of de leverancier? Is de veteraan verplicht vooraf of achteraf bewijs te leveren van de activiteit? En wordt een maximaal aantal activiteiten per jaar per veteraan gehanteerd, of geldt uitsluitend een maximum op het aantal reisproducten?	Het NLVi stelt een evenementenkalender op met de erkende veteranenevenementen en richt een route in waarmee organisatoren uit het veteranenveld een evenement op die kalender kunnen laten plaatsnemen. De kalender vormt de basis voor de validatie van aanvragen: bij een evenementgebonden aanvraag controleert het systeem of het gekozen evenement op de kalender staat en of de reisdatum klopt. De veteraan hoeft achteraf geen bewijs van deelname te leveren. Het uitgangspunt is wel dat de kaarten worden gebruikt voor het evenement

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			waarvoor ze zijn aangevraagd. We werken met validatie vooraf en met monitoring van de opkomst, niet met een bewijsplicht achteraf. Er geldt een jaarmaximum per veteraan, inclusief de begeleiderskaart. In de afgelopen jaren is hier in voorkomende gevallen maatwerk geleverd, waardoor een deel van de veteranen meer kaarten heeft ontvangen waardoor het gemiddelde hoger is uitgevallen.
11.	3.1.1 Algemeen	In de huidige situatie worden NS-dagkaarten zonder vaste reisdatum verstrekt, zodat veteranen flexibel kunnen bepalen wanneer zij reizen. In het kader van kostenbesparing lijken datumgebonden reisproducten een logische stap. Wil het NLVi de flexibiliteit van een reisproduct zonder vaste reisdatum behouden als vereiste, of staat het NLVi open voor datumgebonden producten? Indien datumgebonden: hoe dient te worden omgegaan met annulering of niet-gebruik als een veteraan onverhoopt niet kan reizen op de geplande datum, en wie draagt dan het kostenrisico?	Deze marktconsultatie is bedoeld om te kijken welke mogelijkheden de markt biedt om de gevraagde dienstverlening in te richten, zie ook paragraaf 1.3 van het document 'Marktconsultatie treinreisproducten en uitgifte ondersteuning 10-06-2026'. Het NLVi zal de vraag -in dit stadium- zo goed als mogelijk trachten te beantwoorden: Het NLVi heeft geen specifieke voorkeur. Gegadigde wordt verzocht mee te denken en in haar antwoorden in te gaan op de mogelijkheden voor het vraagstuk van het NLVi.
12.	3.1.1 Algemeen	De marktconsultatie verwijst uitsluitend naar NS-dagkaarten en NSdagretours. Voor sommige veteranen kan een regionaal OV-product — via GVB, HTM, Connexxion, Qbuzz, RET of Transdev — voor een specifiek traject goedkoper of passender zijn. Is het NLVi bereid ook regionale OVproducten toe te staan als onderdeel van de opdracht, in het kader van de doelstelling om de regeling doelmatiger en efficiënter uit te voeren? Of is de scope nadrukkelijk beperkt tot NS-treinproducten?	Nee, de scope van deze marktconsultatie en de opvolgende aanbesteding ziet uitsluitend toe op treinreisproducten.
13.	4.1 Vraag 14	Om de haalbaarheid en implementatietijd van een koppeling met Mijn-NLVi te beoordelen: Beschikt Mijn-NLVi over een beschikbare en gedocumenteerde API voor externe koppelingen, of dient deze nog te worden ontwikkeld? Welke authenticatiemethode wordt	Nee, dat is maatwerk en dient te worden ontwikkeld. Let op: De database en de Mijn-NLVi omgeving is gerubriceerd op niveau DV/TBB4 en dat legt aanvullende beveiligingseisen en beperkingen op bij

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		gehanteerd (bijv. SSO, OAuth 2.0)? En welke technische eisen of beperkingen gelden voor externe partijen die een koppeling willen realiseren?	het koppelen en/of uitwisselen van gegevens. M.a.w. er kan niet zonde meer gekoppeld worden met de Mijn-NLVi omgeving. Idealiter zijn de uit te wisselen gegevens geanonimiseerd. Een mogelijkheid/denkrichting kan zijn, dat de Gegadigde in deze aanbesteding een API aanbiedt die in de MIJN omgeving geïmplementeerd kan worden en waarmee geanonimiseerd (bv a.d.h.v. een ordernummer) een bestelling via Gegadigde geplaatst kan worden.
14.	4.1 Vraag 16	Om te beoordelen of en op welke termijn aan ABRO/NBIV-eisen kan worden voldaan: Op welk beveiligingsniveau (bijv. Vertrouwelijk, Geheim) is een NBIV-autorisatie vereist? Geldt deze eis voor het platform als geheel, voor specifieke data, voor de fysieke locatie van de leverancier, of voor individuele medewerkers? En is een gefaseerde autorisatie mogelijk waarbij de leverancier het vereiste niveau gedurende de implementatieperiode verkrijgt?	Het rubriceringsniveau van de MIJN-omgeving is TBB4/DV. Afhankelijk van de mate van integratie geldt mogelijk een access-to-site-procedure of een regulier autorisatieproces. Dit wordt bij de aanbesteding nader bepaald en vastgelegd in het programma van eisen.
15.	4.1 Vraag 16	Welke aanvullende AVG- of privacyvereisten gelden voor de verwerking van veteranengegevens door een externe leverancier, bovenop de standaard AVG-verplichtingen? Zijn er specifieke eisen ten aanzien van de opslaglocatie van data (bijv. uitsluitend Nederland of EU), verwerkersovereenkomsten of auditmogelijkheden? En heeft het NLVi een DPIA uitgevoerd voor deze opdracht waarvan de uitkomsten gedeeld kunnen worden met potentiële inschrijvers?	In volgorde van het gevraagde: • Bij de aanbesteding wordt in het kader van gegevensverwerking een verwerkersovereenkomst bijgesloten waarin relevante onderwerpen worden vermeld. • Bij de aanbesteding wordt in het kader van gegevensverwerking een verwerkersovereenkomst bijgesloten waarin relevante onderwerpen worden vermeld. • Nee, deze heeft het NLVi nog niet uitgevoerd of beschikbaar, maar er zal een DPIA worden uitgevoerd.
16.	3.3 Opdrachtwaardering	De OV-sector is in transitie van OV-chipkaart naar OVPay. Hoe voorziet het NLVi in de omgang met deze transitie gedurende de beoogde looptijd van zes jaar? Zijn er specifieke eisen ten aanzien van de gebruikte reis- of betaalinfrastructuur? En wie draagt de kosten van eventuele aanpassingen aan het platform of de uitgegeven kaarten als gevolg van de OVPaytransitie?	Het is aan de marktpartij om geschiktheid van OVPay te bepalen in relatie tot de scope van deze aanbesteding. Indien dit tijdens de looptijd van de Overeenkomst pas relevant wordt, wordt gekeken naar de aanbestedingsrechtelijke mogelijkheden dit onder te brengen in de overeenkomst en in overleg een proportionele kostenverdeling afgesproken.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
17.	3.3 Opdrachtwaardering	Committeert het NLVi zich aan een minimale jaarafname van reisproducten of budgetladingen, ongeacht het daadwerkelijke gebruik? Of is het volume volledig variabel en afhankelijk van de jaarlijkse subsidietoekenning door Defensie? Welke contractuele voorzieningen gelden bij tussentijdse verlaging of volledige intrekking van de Defensie-subsidie is er een opzegtermijn en een vergoeding voor door de leverancier reeds gemaakte implementatie- en opstartkosten?	Deze marktconsultatie is bedoeld om te kijken welke mogelijkheden de markt biedt om de gevraagde dienstverlening in te richten, zie ook paragraaf 1.3 van het document 'Marktconsultatie treinreisproducten en uitgifte ondersteuning 10-06-2026'. Het NLVi zal de vraag -in dit stadium- zo goed als mogelijk trachten te beantwoorden: De afname is in eerste aanleg afhankelijk van de subsidietoekenning en in tweede aanleg afhankelijk van het aantal aanvragen. Deze zullen fluctueren en derhalve wordt waarschijnlijk een raamovereenkomst aangegaan zonder minimale afnameverplichting. Een en ander vanwege de omstandigheid dat de regeling biedt een mogelijkheid aan rechthebbende om gebruik te maken, maar dit is geen verplichting. Exacte contractuele voorzieningen zijn nog niet bekend op dit moment, maar logischerwijs worden de Rijksinkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI) van toepassing verklaard.