ProRail

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
1	Annex 3.4 Handreiking puntenwolken / Annex 3.0 Vraagspecificatie / Annex 3.1 PvE	Annex 3.4 PF-1, PF-2, PF-9, LP-2, LP-3, LP-20 t/m LP-22 / Annex 3.0 §5.2 en §7.1 / 5.5-PvE-BO	Annex 3.0 §5.2 laat de inschrijver vrij om de bestaande puntenwolkdata uit Spoor in Beeld te gebruiken. Nieuwe of aangepaste puntenwolken moeten volgens Annex 3.0 §7.1 en 5.5-PvE-BO voldoen aan Annex 3.4, de 'Handreiking leveringseisen maatvoeringskwaliteit 360-gradenpanoramafoto's en LiDAR-puntenwolken voor SpoorInBeeld'. Vanuit onze ervaring met indoornavigatie merken wij op dat deze specificaties zijn opgesteld voor andere toepassingen dan navigatie, en op twee punten niet aansluiten op deze opdracht: (a) Ze zijn hoogwaardiger dan voor navigatie nodig is, zowel in de kwaliteit en nauwkeurigheid van de puntenwolk als in de georeferentie: een absolute positionele nauwkeurigheid van 1 cm (PF-1) en 10 mm (LP-2) in het RD- en NAP-stelsel (PF-2, LP-3), met aansluiting op referentiepunten en de bijbehorende rapportages (LP-20 t/m LP-22). Voor navigatie volstaat een relatief nauwkeurig model van de publieke ruimte. (b) Ze bevatten te weinig 360-gradenpanoramafoto's voor navigatieoplossingen die gebruikmaken van een visueel positioneringssysteem (VPS): de afstand tussen twee opnameposities is maximaal 20 meter (PF-9), terwijl deze oplossingen doorgaans een opname om de circa 3 meter nodig hebben, zoals ook tijdens de informatiebijeenkomst van 15 oktober 2026 is aangegeven. Hierdoor verwachten wij dat meerdere, mogelijk alle, inschrijvers de Spoor in Beeld-data niet kunnen gebruiken en de stations zelf zullen inmeten. Als die eigen inwinning vervolgens volgens Annex 3.4 moet worden teruggeleverd, vraagt dat veel extra werk bij het inmeten (georeferentie in het RD-stelsel via referentiepunten) en bij de verwerking, terwijl de data voor de navigatiescope, die beperkt is tot de publieke ruimte zonder perrons, niets toevoegt. ProRail zou deze extra kosten dan tweemaal betalen: in het lopende inmeetproject en via de inschrijvingsprijzen in deze opdracht. Wij zien twee mogelijkheden: 1. ProRail verhoogt in het lopende inmeetproject voor Spoor in Beeld de dichtheid van de 360-gradenpanoramafoto's voor de stations in scope. Wij achten dit weinig kansrijk zonder hoge meerkosten, tenzij het gebruik van mobiele scanners en bijbehorende specificaties wordt toegestaan. Bij inwinning met statiefscanners (TLS) betekent dit minimaal zes keer zoveel opnameposities. 2. ProRail staat de opdrachtnemer toe om bij eigen inwinning af te wijken van de specificaties in Annex 3.4. De opdrachtnemer levert de puntenwolken en 360-gradenpanoramafoto's wel terug aan ProRail, en deze worden eigendom van ProRail (Annex 3.0 §5.2). ProRail beslist vervolgens zelf of zij deze data voor andere doeleinden gebruikt of in Spoor in Beeld beschikbaar stelt, bijvoorbeeld voor navigatie. Met de tweede mogelijkheid kan de planning het best worden aangehouden, is de uitkomst voor ProRail het meest efficiënt in kosten en databeheer, en krijgen alle inschrijvers een gelijk speelveld. Is ProRail bereid deze mogelijkheid in de aanbestedingsstukken op te nemen? Zo ja, welke minimale eisen gelden dan voor de teruglevering (bijvoorbeeld formaat en dekking)? En kan ProRail daarnaast aangeven in welke omgeving (Spoor in Beeld of Spoordata), in welk formaat en volgens welke planning per station de data uit het lopende inmeetproject beschikbaar komt, en of de volgorde van inmeten aansluit op de uitrolvolgorde in Annex 3.0 §5.7?	Planning Spoor in Beeld is op dit moment nog onbekend. ProRail staat het zelf inscannen toe en af te wijken van de specificaties annex 3.4.	
2	Aanbestedingsleidraad D002 / Annex 3.0 Vraagspecificatie	§3.2 Planning / §5.3.5 Preselectie / §5.3.6 Gebruikerstest (demo-omgeving) / Annex 3.0 §7.1	In aansluiting op de vorige vraag: dit heeft directe gevolgen voor de planning van de gebruikerstesten op 21 en 22 december 2026. Volgens §5.3.6 wordt nog nader bepaald welke locatie als demo-omgeving wordt gebruikt, en volgens §3.2 volgt de selectie voor de demofase pas op 14 december. Als de Spoor in Beeld-data niet door (alle) inschrijvers kan worden gebruikt, moeten de geselecteerde inschrijvers de demolocatie na de preselectie zelf inmeten, de data verwerken en het systeem inrichten. Vanuit onze ervaring is dat, inclusief het regelen van toegang en veiligheidsplannen, niet binnen één week haalbaar, waardoor de planning zou moeten schuiven. Om de planning aan te houden en voor alle inschrijvers een gelijk speelveld te creëren, zien wij twee mogelijkheden: 1. ProRail wijst de demolocatie nu aan, zodat alle inschrijvers zich tijdig kunnen voorbereiden, inclusief het inmeten van de locatie, en ProRail regelt hiervoor de toegang. 2. ProRail stemt met de inschrijvers minimale specificaties af en laat van de demolocatie één specifieke opname maken die alle inschrijvers kunnen gebruiken. Is ProRail bereid een van deze mogelijkheden te kiezen, en wanneer wordt de demolocatie bekendgemaakt? Hoe worden de toegang tot de locatie en de veiligheidsvoorschriften (Annex 3.0 §7.1) voor deze voorbereiding en voor de gebruikerstest zelf geregeld?	Demo locatie wordt Utrecht CS. Inschrijvers worden uiterlijk 1 december op de hoogte gesteld indien puntenwolken van Spoor in Beeld niet gedeeld kunnen worden.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
3	Aanbestedingsleidraad D002	§5.3.6 Gebruikerstest / §3.2 Planning	Om de gebruikerstesten goed voor te bereiden, verzoeken wij ProRail de opzet nader te beschrijven: (1) hoeveel testgebruikers deelnemen en met welke profielen (blind, slechtziend, met geleidehond, met taststok); (2) of de testgebruikers hun eigen smartphone gebruiken of een door de inschrijver beschikbaar gesteld toestel, en welke besturingssystemen worden gebruikt; (3) een stapsgewijze uitwerking van elke customer journey (1 tot en met 4), zodat de beoordeling zo objectief mogelijk kan plaatsvinden en alle inschrijvers onder gelijke omstandigheden worden getest: bijvoorbeeld bij welke ingang de gebruiker start en of dat buiten of binnen het station is, welke bestemmingen worden gekozen en of deze vooraf bekend worden gemaakt, welke handelingen de gebruiker per stap uitvoert (zoals het opvragen van 'Waar ben ik?', het wijzigen van de bestemming of het terugkeren naar de uitgang), welke obstakels of tijdelijke situaties eventueel worden nagebootst, en met welke instellingen en gebruikersprofielen de applicatie wordt gebruikt; (4) hoeveel tijd per inschrijver en per customer journey beschikbaar is; (5) of de inschrijver de testgebruikers vooraf mag instrueren of laten oefenen (bijvoorbeeld met de trainingsmodule) en tijdens de test aanwezig mag zijn; (6) of de applicatie via de officiële appstores beschikbaar moet zijn of via een testdistributie (zoals TestFlight) mag worden aangeboden; en (7) of de inschrijver vóór de test toegang krijgt tot de demolocatie om het systeem in te richten en te controleren.	Het testplan wordt gedeeld.	
4	Annex 3.2 Prestatiecriteria / Annex 3.1 PvE	1.8-PC-TE / 4.10-PvE-TE	Prestatiecriterium 1.8 (multitasking en achtergrondgebruik) is tekstueel gelijk aan minimumeis 4.10-PvE-TE. Kunt u aangeven welk onderscheid ProRail beoogt tussen de minimumeis en het prestatiecriterium? Daarnaast beperken iOS en Android om privacyredenen welke sensoren (zoals de camera) een applicatie op de achtergrond mag gebruiken; op iOS is cameratoegang voor een applicatie op de achtergrond in principe niet mogelijk. Kan ProRail bevestigen dat de applicatie op de achtergrond binnen deze grenzen van het besturingssysteem mag werken?	4.10 PvE is aangepast. prestatiecriterium is verwijderd. Multitasking en achtergrondgebruik: De applicatiesessie wordt gepauzeerd, maar niet beëindigd wanneer de app naar de achtergrond wordt verplaatst of wanneer wordt gewisseld naar een andere applicatie op de telefoon. Bij terugkeer naar de navigatie-app wordt de sessie naadloos hervat, zonder verlies van functionaliteit of verstoring van de navigatie.	Annex 3.1 Digitale navigatie v1.1 - Programma van Eisen Annex 3.2 Digitale navigatie v1.1 - Prestatiecriteria
5	Annex 3.2 Prestatiecriteria	Tabblad 'Nog toevoegen...' en Voorblad (cel A21)	Annex 3.2 bevat een tabblad 'Nog toevoegen...' met aandachtspunten die bedoeld lijken voor intern gebruik bij ProRail (onder meer een verwijzing naar een document op SharePoint). Op het Voorblad staat daarnaast de tekst '(Onderstaande checken met leidraad en verwijderen)'. Kunt u bevestigen dat dit tabblad en deze tekst geen onderdeel zijn van de aanbestedingsstukken, en publiceert u een gecorrigeerde versie van Annex 3.2? Worden de onderwerpen die op dat tabblad staan (zoals beschikbaarheid, updatebeleid, restoreprocedures en de eisen aan de test op een referentielocatie) nog nader uitgewerkt in de stukken?	Nee, we zullen in overleg gaan met de aanbieder wat deze standaard kan aanbieden. Maar het zijn wel punten van aandacht.	
6	Annex 3.1 PvE	2.7-PvE-UX / 4.2-PvE-TE / 2.7-PC-FE	2.7-PvE-UX schrijft bij een afwijking van de hartlijn van de route een getrapt waarschuwingsmodel voor vanaf 1 meter. Volgens 4.2-PvE-TE mag de plaatsbepaling tot 1 meter (en incidenteel tot 2 meter) afwijken, en prestatiecriterium 2.7-PC-FE noemt een marge van 0,5 meter op veiligheidskritische locaties tot 5 meter in open ruimtes. Hierdoor kan een waarschuwing worden gegeven zonder werkelijke afwijking. Kan ProRail toelichten in welke situaties het waarschuwingsmodel van toepassing is? Bij vrije navigatie in open ruimtes is de hartlijn van de route dynamisch; bij navigatie langs de geleidelijn is de geleidelijn zelf de hartlijn. Een afwijking van de geleidelijn buiten veiligheidskritische zones vraagt naar onze mening niet om drie waarschuwingsniveaus, terwijl veiligheidskritische zones (zoals gevarenzones) juist altijd een waarschuwing zouden moeten geven, ongeacht de afwijking van de route. Hoe ziet ProRail de verhouding tussen deze marges, de vereiste nauwkeurigheid en de veiligheidszones?	Het getrapte waarschuwingsmodel uit 2.7-PvE-UX is bedoeld voor veiligheidskritische zones — Daar geldt de strikte marge van 0,5 meter uit 2.7-PC-FE en wordt altijd gewaarschuwd zodra de gebruiker de zone nadert of betreedt, ongeacht de afwijking ten opzichte van de hartlijn. Buiten deze zones geldt de dynamisch schaalbare marge tot maximaal 5 meter en volstaat één waarschuwingsniveau; het getrapte model is daar niet van toepassing, Bij navigeren door grote open ruimtes kan ook een bredere marge dan 5 meter volstaan. Zie ook antwoorden bij vragen 6 en 99)	
7	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§5.4 Scopegebieden (kolommen 'Volledig gebied' en 'Overgangspunt')	Annex 3.0 §5.4 onderscheidt per gebied 'Volledig gebied' en 'Overgangspunt', maar deze begrippen worden nergens gedefinieerd. Kan ProRail per domein een definitie geven van een overgangspunt? Kunt u bevestigen dat 'Overgangspunt' betekent dat alleen de toegang tot dat gebied (bijvoorbeeld de ingang van de sanitaire voorziening of de wachtruimte) als bestemming of oriëntatiepunt wordt opgenomen, en dat het gebied zelf niet in kaart hoeft te worden gebracht? Tot welk punt loopt de routegeleiding bij een overgangspunt (bijvoorbeeld tot de deur, of tot een vaste afstand ervoor, zoals de 3 meter in §6.3)? En ligt het overgangspunt 'Voorplein' op 3 meter van de uitgang, overeenkomstig 'In- en uitgangen (+3m)'?	Overgangspunten zijn deuren, ingangen, incheckpoortjes etc. Navigatie moet bij bijvoorbeeld toiletten of andere ingangen tot de deur werken,.	
8	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§6.3 Typen stations	Kan ProRail per stationstype (doorgaand station, kopstation, eilandperronstation, zijperronstation) een schematische weergave aanleveren waarin het begin- en eindpunt van de routegeleiding is aangegeven? Hoe wil ProRail omgaan met stations die verschillende typen combineren? Utrecht Centraal is bijvoorbeeld in principe een doorgaand station, maar een deel (perron 1 tot en met 3) werkt als kopstation, met een breed uitgesloten gebied op ruime afstand van het volgende perron.	Stationsplattegronden worden eventueel na gunning gedeeld. Eindpunt navigatie is per stationtype gedefinieerd. Startpunt van navigatie betreft de overgang van het omgevingsdomein naar het ontvangstdomein conform het Stationsconcept. Zie: https://www.spoorbeeld.nl/beleid/station/het-stationsconcept	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
9	Annex 3.2 Prestatiecriteria / Aanbestedingsleidraad D002	4.4a-PC-GE / 4.4b-PC-GE / 3.2-PC-FV / 2.5-PvE-UX / Leidraad §5.3.6	Prestatiecriterium 4.4a vraagt minimaal drie voorgedefinieerde profielen die aan een type gebruiker zijn gekoppeld: 'Blindenstok' (voorkeur geleidelijnen), 'Geleidehond' (bredere doorgang, trap toegestaan) en 'Slechtziend' (hoog contrast conform WCAG 2.1 AAA). Ook Leidraad §5.3.6 noemt standaardprofielen voor gebruik non-visueel, non-auditief, met verhoogd contrast en grootte, of met een geleidehond. Vanuit onze ervaring wordt het onderscheid tussen profielen gemaakt op basis van onderliggende functies, instellingen en parameters, en niet op basis van het type gebruiker. Zo is het volgen van de geleidelijnen al een route-eis (2.5-PvE-UX) en een instelbare routevoorkeur (4.4b-PC-GE, 3.2-PC-FV), die niet aan een gebruikersprofiel gekoppeld hoeft te worden. Bovendien hebben gebruikers met hetzelfde hulpmiddel vaak verschillende voorkeuren: een gebruiker met een geleidehond wil bijvoorbeeld niet altijd een bredere doorgang of een trap, en een standaardinstelling die voor de ene gebruiker logisch is, kan voor een andere gebruiker juist conflicteren. Profielen zijn daarom niet goed te generaliseren naar typen gebruikers. Staat ProRail toe dat de inschrijver, op basis van eigen ervaring en feedback van gebruikersgroepen, de voorgedefinieerde profielen zelf vaststelt, waarbij de gebruiker per functie en instelling van het profiel kan afwijken en de profielen niet per se aan een type gebruiker (zoals 'Geleidehond') zijn gekoppeld? En wordt een dergelijke invulling bij 4.4a als 'voldoet volledig' beoordeeld?	Ja. De inschrijver mag de voorgedefinieerde profielen op basis van gebruikersbehoeften invullen en route- en infrastructuurvoorkeuren als afzonderlijke, door de gebruiker aanpasbare instellingen aanbieden. Een dergelijke invulling wordt als volledig beoordeeld indien alle gevraagde functionaliteiten aantoonbaar beschikbaar zijn. Zie ook antwoorden bij vragen 9 en 97.	
10	Annex 3.2 Prestatiecriteria	4.2b-PC-GE	Prestatiecriterium 4.2b vraagt dat 'de weergave een kaart met de looproute (vooraf) van bovenaf' bevat. Voor blinde gebruikers is een kaartweergave niet toegankelijk, en ook voor veel slechtziende gebruikers is een standaard plattegrond moeilijk leesbaar. Een kaart als vast onderdeel van de weergave kan bovendien afbreuk doen aan de rustige, minimalistische weergave die 4.2a en 4.2c beogen. Wil ProRail overwegen dit criterium te herformuleren zonder verplichte kaart, bijvoorbeeld: 'De weergave toont de route en de looprichting op een toegankelijke wijze (bijvoorbeeld met richtingsaanduiding, afstanden en herkenbare pictogrammen) en heeft een reguliere indeling (terugknop linksboven, inhoud midden, opties onderzijde); een kaartweergave is optioneel'?	Ja, akkoord. De rustige indeling met praktische route instructies (ook visueel) heeft hier prioriteit.	
11	Annex 3.2 / Annex 3.0	2.7-PC-FE, 3.1a-PC-FV / Annex 3.0 §5.4 Stijgpunten	Stijgpunten (trappen en liften) vallen volgens §5.4 binnen de scope. Verwacht ProRail actieve navigatie op de trap zelf, of routegeleiding tot aan de trap met een duidelijke aankondiging, waarna de navigatie boven of beneden verdergaat? Navigatie op een trap vraagt vaak dat de gebruiker het toestel in de hand houdt. Met een taststok, geleidehond of bagage zijn dan beide handen bezet en kan de leuning niet worden vastgehouden. Vanuit veiligheid lijkt elke afleiding van de aandacht op de treden ongewenst.	Een duidelijke aankondiging bij de trap is voldoende, waarna navigatie pauzeert terwijl je op de trap loopt en automatisch hervat zodra je van de trap af bent. Actieve navigatie tijdens het traplopen is inderdaad niet wenselijk.	
12	Annex 3.2 Prestatiecriteria	Voorblad §3.1 en §4 / tabblad Prestatiecriteria kolom D / Leidraad §5.3.7	Het Voorblad beschrijft een beoordeling met een basisscore van 0, 1 of 3 punten vermenigvuldigd met een wegingsfactor van 1, 2 of 3. Het tabblad Prestatiecriteria kent per criterium 5, 10 of 15 punten toe (totaal 320), en Leidraad §5.3.7 rekent met 'behaalde score / 320'. Welke methodiek is leidend, en hoe wordt de beoordeling 'aanwezig, maar niet volledig' omgerekend naar de punten in kolom D?	Voor de beoordeling van de prestatiecriteria geldt de systematiek zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.3.5. Per prestatiecriterium dient de leverancier aan te geven of de inschrijving hierin voorziet. Indien het aangeboden wordt en dit middels de kolom F (Toelichting inschrijver) voldoende onderbouwd wordt, worden de punten toegekend (alles of niets). Bij het deels voldoen aan het prestatiecriterium of bij twijfel worden er geen (0 punten) toegekend.	Annex 3.1 Digitale navigatie v1.1 - Programma van Eisen Annex 3.2 Digitale navigatie v1.1 - Prestatiecriteria
13	Annex 3.2 Prestatiecriteria	Voorblad (cel A14) / tabblad Prestatiecriteria kolom E	De invulinstructie vraagt in kolom E 'de nummers' van de volledig ondersteunde functies in te vullen; de kolomkop luidt 'Aangeboden Ja/Nee'. Inschrijver gaat er vanuit dat hier Ja/Nee ingevuld dient te worden, kan ProRail dit bevestigen?	Ja. In kolom E van Annex 3.2 dient per prestatiecriterium Ja of Nee te worden ingevuld.	
14	Annex 3.2 Prestatiecriteria / Annex 3.1 PvE	Kopteksten	Annex 3.2 heeft als titel 'Annex 6.2 - Prestatiecriteria' en de status 'Draft' (13-8-2026); Annex 3.1 heeft eveneens de status 'Draft'. Zijn dit de definitieve versies waarop moet worden ingeschreven?	Ja dit zijn de definitieve versie, status wordt gewijzigd.	
15	Aanbestedingsleidraad	§5.3 en §5.3.2 / TenderNed-aankondiging §5.1.10	Leidraad §5.3.2 koppelt aan CO2-ambitieniveau 1 t/m 5 een fictieve korting van 1% t/m 5% (maximaal 5%). De aankondiging in TenderNed noemt 1%, 2%, 4%, 7% en 10%. Welke tabel geldt?	Voor de beoordeling van het CO_2-Prestatieladdercriterium geldt hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsleidraad. De in TenderNed opgenomen percentages zijn niet juist en zullen middels een rectificatie in overeenstemming worden gebracht met de Aanbestedingsleidraad.	
16	Aanbestedingsleidraad	§5.3 / TenderNed-aankondiging §5.1.10	De aankondiging in TenderNed hanteert gewichten (prijs 25, architectuurontwerp 5, implementatieplan 10, prestatiecriteria 10, gebruikerstest 50), terwijl de Leidraad met maximale bedragen voor de fictieve kwaliteitskorting werkt. Kunt u bevestigen dat de bedragen in Leidraad §5.3 leidend zijn voor de berekening van de evaluatieprijs?	De evaluatieprijs wordt vastgesteld overeenkomstig de systematiek zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De in de Aanbestedingsleidraad opgenomen beoordelings- en waarderingssystematiek is daarbij leidend.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
17	Aanbestedingsleidraad	D002 §5.3.7 Scoremethodiek	Voor de gebruikerstest vertaalt Leidraad D002 §5.3.7 de punten -1 t/m 4 naar een korting van -25% (bijtelling) t/m 100%. Geldt dezelfde omrekening voor het ICT-architectuurontwerp en het implementatieplan, inclusief de bijtelling bij een score van -1? Kunt u daarnaast bevestigen dat de evaluatieprijs na aftrek van de CO2-korting en de fictieve kwaliteitskorting negatief kan zijn, zoals toegelicht tijdens de informatiebijeenkomst van 15 oktober 2026?	Voor de kwaliteitscriteria geldt de beoordelingsmethodiek zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De toegekende scores worden verwerkt overeenkomstig de daarin beschreven waarderingssystematiek. De evaluatieprijs betreft een rekenkundige beoordelingswaarde die uitsluitend wordt gebruikt voor de rangschikking van inschrijvingen. De berekening vindt plaats conform de in de Aanbestedingsleidraad beschreven methodiek.	
18	Aanbestedingsleidraad D002	§5.3.5 Fase 1 Preselectie / §5.3.6, §5.3.7 en §6.4	Volgens Leidraad D002 §5.3.5 wordt de voorlopige BPKV-score voor de preselectie berekend op basis van 'criterium 1 tot en met 4'. De nummering van de subgunningscriteria is niet eenduidig: de inhoudsopgave noemt de gebruikerstest subgunningscriterium 6, §5.3.7 spreekt over gunningscriterium 3 (Plan van Aanpak), 4 (Prestatiecriteria) en 5 (Gebruikerstest), en §6.4 over 'G5: Gebruikerstesten'. Kunt u bevestigen welke subgunningscriteria meetellen in de voorlopige BPKV-score, in het bijzonder of de prestatiecriteria daarvan deel uitmaken?	De preselectie vindt plaats op basis van de beoordelingssystematiek zoals beschreven in hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad. De gebruikerstest maakt geen onderdeel uit van de preselectie, maar van de verdere beoordeling van de geselecteerde inschrijvers.	
19	Aanbestedingsleidraad	D002 §2.1, §3.2 en §5.3.5	§2.1 spreekt over gunning aan 'de laagste fictieve inschrijvingsprijs (BPKV)', terwijl §3.2 en §5.3.5 spreken over de inschrijvingen 'met de hoogste voorlopige BPKV-score' en §5.3 gunt op de laagste evaluatieprijs. Kunt u bevestigen dat in alle gevallen de laagste (voorlopige) evaluatieprijs bedoeld wordt?	Met de in de Aanbestedingsleidraad opgenomen terminologie wordt beoogd de inschrijvingen te rangschikken overeenkomstig de beschreven beoordelingssystematiek en vaststelling van de evaluatieprijs. "de vier economisch meest voordelige inschrijvingen op basis van de voorlopige evaluatieprijs".	
20	Aanbestedingsleidraad	§5.3.3 en §5.3.4	§5.3.3 vraagt om 'één Plan van Aanpak', terwijl het architectuurontwerp (max. 6 pagina's) en het implementatieplan (max. 8 pagina's) als afzonderlijke subgunningscriteria worden beoordeeld. Moeten dit twee afzonderlijke documenten zijn, elk met een eigen paginalimiet?	Het ICT-architectuurontwerp en het implementatieplan dienen als afzonderlijke documenten te worden ingediend. De afzonderlijke paginalimieten zijn per document van toepassing.	
21	Aanbestedingsleidraad D002	§6.3 a) Beoordelen kwaliteitscriteria / §5.3.7	Volgens Leidraad D002 §6.3 behandelt de beoordelingscommissie 'uitsluitend geanonimiseerde kwaliteitsdocumenten voor zover redelijkerwijs mogelijk'. Tegelijk scoort volgens §5.3.7 een aanpak beter bij 'een betere aantoonbaarheid (bijvoorbeeld door verwijzing naar relevante eerdere succesvolle toepassing/projecten)'. Wat verwacht ProRail van de inschrijver: mogen de naam van de inschrijver, opdrachtgevers en referentieprojecten in het ICT-architectuurontwerp en het implementatieplan worden genoemd, of moeten deze worden geanonimiseerd? Zo ja, hoe kan de inschrijver dan eerdere toepassingen aantoonbaar maken? En hoe verhoudt de anonimisering zich tot de gebruikerstest, waarbij de identiteit van de inschrijver zichtbaar is?	Inschrijvers mogen de informatie opnemen die zij noodzakelijk achten voor een adequate onderbouwing van hun inschrijving, met inachtneming van de eisen uit de Aanbestedingsleidraad. De beoordeling vindt plaats overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken beschreven werkwijze. Voor zover anonimisering mogelijk en passend is binnen die werkwijze, zal ProRail daar uitvoering aan geven. De gebruikerstest maakt bovendien zichtbaar welke leverancier de oplossing aanbiedt, waardoor volledige anonimisering niet mogelijk is.	
22	Aanbestedingsleidraad D002	§5.3.6 Gebruikerstest (beoordelingsaspect Functionaliteit)	Bij het beoordelingsaspect Functionaliteit noemt §5.3.6 de 'kwaliteit van ingebouwde ondersteuning en contextuele hulpmiddelen'. Wat verstaat ProRail hieronder? Gaat het bijvoorbeeld om hulp en uitleg in de applicatie zelf, om informatie over de omgeving tijdens de route, of om koppelingen met externe hulpmiddelen?	Dit betreft enerzijds de context in relatie tot de omgeving en anderzijds de beschikbare opties en functionaliteiten binnen de applicatie, gericht op het faciliteren van het gebruik door verschillende typen gebruikers.	
23	Aanbestedingsleidraad D002 / Overeenkomst	§2.1 en §5.3.6 / Overeenkomst art. 3.5 en 3.6 / Annex 3.0 §5.1	Leidraad D002 §5.3.6 bepaalt dat de praktijktest (contractuele acceptatietest) binnen 10 maanden na definitieve gunning met goed gevolg moet zijn afgelegd. Overeenkomst art. 3.5 noemt nog 'uiterlijk 6 maanden na de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt'. Wordt art. 3.5 hierop aangepast? Is de 'verplichte Proof of Concept op een representatieve stationslocatie' uit Annex 3.0 §5.1 dezelfde als de praktijktest, en op welke locatie en aan de hand van welke toetscriteria vindt deze plaats?	De in paragraaf 5.3.6 beschreven praktijktest geldt als acceptatietest. De verplichte Proof of Concept op een representatieve stationslocatie maakt hiervan onderdeel uit. De exacte locatie, beoordelingswijze en toetsingscriteria worden na gunning vastgesteld binnen de kaders van de aanbestedingsstukken. Zie ook antwoorden bij vragen 24, 82 en 164.	Aanbestedingsleidraad Digitale routegeleiding versie D003 Concept Overeenkomst van opdracht - Digitale routegeleiding op stations
24	Aanbestedingsleidraad / Annex 5.1	§2.1 / Annex 5.1 rij 18, cellen M34 en M39 / Overeenkomst art. 3.1-3.2	De Leidraad, de Overeenkomst en TenderNed noemen een looptijd van 5 jaar met 5 keer een optie van 1 jaar (maximaal 10 jaar). Annex 5.1 vermeldt 'maximaal 8 jaren waarvan 4 jaar vast en 2 x 2 optiejaren' en vermenigvuldigt de SaaS-prijs en de uren met 8. Welke looptijd geldt, en wordt Annex 5.1 hierop aangepast?	Voor de looptijd van de overeenkomst geldt hetgeen in de aanbestedingsstukken is opgenomen. De aanbestedingsstukken dienen in onderlinge samenhang te worden gelezen. Annex 5.1 wordt hierop gecorrigeerd. Zie ook antwoorden bij vragen 64,79,104 en 139.	Aanbiedingsbegroting Annex 5.1 v1.2

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
25	Aanbestedingsleidraad / Annex 5.1	§5.3.1 componenten A t/m E / Annex 5.1	§5.3.1 noemt vijf prijscomponenten: A. investeringsbedrag (ontwikkeling en levering, eerste station en aanloopkosten), B. prijs per station (klein, middel, groot), C. SaaS-kosten naar rato van het aantal stations, D. uurtarief en E. vaste prijs per station (51 t/m 400). Annex 5.1 bevat prijzen per stationsklasse (vijf klassen, inmeten en excl. inmeten), een vaste SaaS-prijs per jaar en een uurtarief, maar geen regel voor het investeringsbedrag (A) of component E. Waar dient de inschrijver het investeringsbedrag op te nemen, en welke structuur is leidend?	De inschrijfsom dient te worden opgebouwd overeenkomstig de instructies en uitgangspunten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken; de aanlebestedingleidraad en de aanbiedingbegroting (Annex 5.1) zijn met elkaar in lijn gebracht.	Aanbestedingsleidraad Digitale routegeleiding versie D003 Aanbiedingsbegroting Annex 5.1 v1.2
26	Aanbestedingsleidraad / Annex 5.1	§5.3.1 C / Annex 5.1 'Vaste basisprijs per jaar voor de SAAS dienst'	§5.3.1 spreekt over SaaS-kosten 'naar rato van de hoeveelheid stations', terwijl Annex 5.1 één vaste prijs per jaar vraagt. Geldt de aangeboden SaaS-prijs voor de 54 stations in de initiële scope, en hoe wordt de SaaS-vergoeding verrekend bij uitbreiding met optionele stations?	Zie antwoord bij vraag 25.	
27	Aanbestedingsleidraad / Annex 5.1	§2.1 / Annex 5.1 kolom 'Gegarandeerde afname'	§2.1 vermeldt dat de Overeenkomst geen gegarandeerde afname kent, terwijl Annex 5.1 voor 54 stations de kolom 'Gegarandeerde afname' gebruikt. Wat is de betekenis van deze kolom?	Annex 5.1 is tekstueel aangepast; de vermelding van aantallen in Annex 5.1 dient te worden gelezen in de context van de prijs- en beoordelingssystematiek van de aanbesteding. Aan de opgenomen aantallen kunnen geen andere rechten of garanties worden ontleend dan expliciet in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.	Aanbiedingsbegroting Annex 5.1 v1.2
28	Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting / Aanbestedingsleidraad	Cellen M27 en M28 / §2.1	In Annex 5.1 tellen de optionele stations (230 Basis en 113 Halte) volledig mee in de fictieve inschrijfsom, terwijl de afname niet gegarandeerd is en de financiering van de optiejaren nog niet vaststaat (§2.1). Daardoor bepalen de prijzen voor optionele stations een groot deel van de evaluatieprijs. Wil ProRail overwegen de optionele stations te wegen naar de verwachte afname, bijvoorbeeld met een wegingsfactor of een verwacht aantal per stationsklasse, zodat de evaluatie aansluit op de realistische omvang van de opdracht?	De evaluatie van inschrijvingen vindt plaats overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken beschreven prijs- en beoordelingsmethodiek. ProRail ziet op dit moment geen aanleiding hiervan af te wijken.	
29	Aanbestedingsleidraad / Overeenkomst / Annex 5.1	§2.1 en §5.3.1 E / art. 14.1a / Annex 5.1 / Annex 3.5	Het aantal optionele stations verschilt: 350 (§2.1), maximaal 350 (Overeenkomst art. 14.1a), 'station 51 t/m 400' (§5.3.1 E) en 343 (Annex 5.1 en Annex 3.5: 230 Basis en 113 Halte). Welk aantal is leidend?	De in de aanbestedingsstukken opgenomen aantallen dienen te worden beschouwd in de context waarin deze zijn vermeld. Aan genoemde aantallen kunnen geen verdergaande rechten of aanspraken worden ontleend dan expliciet in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.	Aanbestedingsleidraad Digitale routegeleiding versie D003
30	Annex 3.5 Stationsklasse en scope / Annex 3.0	Annex 3.5 kolom 'Toilet aanwezig?' / Annex 3.0 §5.4 en §6.3	Bij 90 Basis- en 80 Halte-stations vermeldt Annex 3.5 'Toilet aanwezig?: ?'. Welke scope (gebieden en points of interest uit Annex 3.0 §5.4) geldt bij afroep van een optioneel station, in het bijzonder een station zonder openbaar toilet? Kan de inschrijver bij het bepalen van de prijs per stationsklasse uitgaan van dezelfde scope als voor de stations in de initiële scope?	Nee, bij optionele stations zal de scope worden uitgebreid met gehele transfer ruimte.	
31	Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting / Annex 3.0	Kolommen K en L / Annex 3.0 §5.2	Annex 3.0 §5.2 laat de inschrijver vrij om de puntenwolken uit het parallelle ProRail-project te gebruiken. Hoe dient de inschrijver kolom K 'Vaste prijs per stationsklasse inmeten' in te vullen als hij voor de initiële stationsopname gebruikmaakt van deze puntenwolken?	Inschrijver dient de prijs af te geven voor het inmeten van een station	
32	Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting / Overeenkomst	Toelichting cel C14 / Overeenkomst	Annex 5.1 vermeldt dat prijzen zijn opgegeven 'conform de ProRail Inkoopvoorwaarden 2017 v2.3', terwijl de Overeenkomst is gebaseerd op ARBIT-2022. Welke voorwaarden zijn van toepassing?	De conceptovereenkomst en de daarbij van toepassing verklaarde voorwaarden zijn leidend. Op de overeenkomst zijn de ARBIT-2022 van toepassing, voor zover daarvan in de overeenkomst niet uitdrukkelijk wordt afgeweken. De verwijzing in Annex 5.1 naar de ProRail Inkoopvoorwaarden 2017 v2.3 is onjuist en zal worden gecorrigeerd.	
33	Overeenkomst / Annex 5.1	Art. 6.1	Art. 6.1 noemt drie factuurmomenten: per station na acceptatie, beheerkosten (service) per kwartaal en een jaarlijkse fee na afloop van het jaar. Annex 5.1 kent naast de stationsprijzen alleen een SaaS-prijs per jaar. Op welke prijscomponent heeft de 'jaarlijkse fee' betrekking, en wordt de SaaS-prijs per kwartaal achteraf gefactureerd?	De facturatie vindt plaats overeenkomstig artikel 6 van de conceptovereenkomst. De in Annex 5.1 opgenomen SaaS-prijs maakt onderdeel uit van de service- en beheervergoeding.	
34	Annex 3.4 Handreiking puntenwolken	Status en LP-nummering	Annex 3.4 heeft de status 'Ontwerp/concept' (v001), en de leveringsvoorwaarden LP-4 en LP-13 ontbreken in de nummering. Is dit de definitieve versie?	Annex 3.4 vormt het uitgangspunt voor deze aanbesteding. De vermelding "Ontwerp/concept" en de ontbrekende nummering van LP-4 en LP-13 betreffen redactionele onvolkomenheden. Hieraan kunnen geen inhoudelijke gevolgen worden verbonden. Indien nodig wordt een gecorrigeerde versie beschikbaar gesteld.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
35	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§5.4 Scopegebieden / §5.3.1 Leidraad / Overeenkomst art. 14.1c / Annex 3.2 (o.a. 2.7-PC-FE)	Perrons zijn volgens §5.4 en Overeenkomst art. 14.1c buiten de initiële scope. Tegelijk rekent Leidraad §5.3.1 met een oppervlakte inclusief perrons (totaal 1.512.488 m²), noemt de TenderNed-aankondiging navigatie 'naar voorzieningen en perrons', en verwijzen prestatiecriteria 1.7, 1.9, 2.4, 2.7 en 4.6 naar perrons en sporen. Wat is de afbakening ten aanzien van perrons: tot de opgang (trap/lift) naar het perron, zoals beschreven in §6.3? Kunt u bevestigen dat perrons in de initiële scope ook voor de prestatiecriteria buiten beschouwing blijven?	Ja. Perrons vallen buiten de initiële scope. De routegeleiding eindigt bij de toegang tot het perron, zoals de trap- of liftopgang. Dit geldt ook voor de beoordeling van de prestatiecriteria, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Zie ook antwoorden bij vragen 35,81,110 en 153.	
36	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§5.4 Scopegebieden / Annex 3.2 / Leidraad §5.3.6	Volgens §5.4 vallen onder meer roltrappen, horeca en commerciële ruimtes buiten scope. Elders in de aanbestedingsstukken worden andere points of interest genoemd: prestatiecriteria 3.1a en 4.4b noemen roltrappen, 2.4 de categorie 'Horeca', 2.1 'winkel X', 4.4c 'commerciële' gebieden, en Leidraad §5.3.6 (customer journey 3) noemt oriëntatiepunten zoals 'kunstwerken, balies, liften'. Kunt u bevestigen dat de points of interest in §5.4 de volledige (limitatieve) scope vormen? Zo nee, welke aanvullende points of interest en oriëntatiepunten moeten in de kaartdata worden opgenomen, ook voor de prestatiecriteria en de gebruikerstest?	De in §5.4 genoemde scopegebieden zijn leidend. Van buiten scope gelegen voorzieningen wordt ten minste de toegang of het overgangspunt als POI opgenomen; binnen deze ruimten hoeft niet te worden gescand. Roltrappen blijven wegens veiligheid buiten de routegeleidingsscope; de toegang kan als oriëntatie- of overgangspunt worden opgenomen.	
37	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§5.4 Scopegebieden (Omgevingsdomein)	Kunt u bevestigen dat bij uitgangen die leiden naar gebieden buiten scope (zoals bus-, tram- en metrostations, taxi en fietsenstallingen) geen points of interest of routes naar die voorzieningen worden verwacht?	De uitgang is een point of interest met daarbij genoemd waar deze uitgang heen gaat. Een route naar de betreffende voorziening in een gebied waar niet is gescand valt buiten scope.	
38	Annex 3.0 / Annex 3.1 / Annex 3.2	§5.4 en §6.3 / 3.1-PvE-FV, 5.3-PvE-BO / 3.2-PC-FV, 4.4c-PC-GE	In de aanbestedingsstukken worden verschillende soorten gebieden genoemd, zoals veiligheidskritische locaties, gevarenzones, no-go zones, commerciële en drukke gebieden, prikkelarme routes en perrons. Kan ProRail een eenduidige lijst geven van de gebiedstypen die in het systeem moeten worden vastgelegd, met per type een definitie? En kan ProRail aangeven wie deze gebieden per station definieert en aanlevert (ProRail of de opdrachtnemer)?	Gevarenzone wordt op het perron aangegeven dmv stippellijn en bij trappen middels noppenmarkering. Deze zijniet beke nnd met exacte definitie per station, deze lijken mij ook dynamisch dus moeilijk te duiden/projecteren voor ons en dus gegadigde.	
39	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§5.6.4 / §6.4 / 2.5-PC-FE	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren en actueel houden van aanvullende informatie over points of interest en gebieden, zoals de specifieke werking van een toilet, openingstijden of de bediening van een lift: ProRail of de opdrachtnemer? En valt het verzamelen en bijhouden van deze informatie binnen de vaste prijs per station of binnen het uurtarief?	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzamelen en actueel houden van de voor de navigatie benodigde aanvullende informatie over POI's en gebieden. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening, tenzij ProRail afzonderlijk aanvullende werkzaamheden opdraagt.	
40	Annex 3.0 / Annex 3.2	§5.6.3 / 2.1-PC-FE, 3.1a-PC-FV, 4.3-PC-GE	Hanteert ProRail regels of een standaard voor de formulering van gesproken en tekstuele instructies, zoals het antwoord op 'Waar ben ik?' (2.1-PC-FE) of een melding als 'Over 5 meter incheckpoortjes, houd OV-chipkaart/telefoon gereed' (3.1a-PC-FV)? Zo ja, kan ProRail deze beschikbaar stellen, en wie stelt de definitieve teksten vast?	Deze teksten mogen worden opgesteld door de inschrijver, eventueel in overleg met Prorail en de Oogvereniging / Visio	
41	Aanbestedingsleidraad	§5.3.1 lijst 'Contouren_Stations_Oppervlaktes'	§5.3.1 verwijst naar de lijst 'Contouren_Stations_Oppervlaktes'. Deze lijst zit niet bij de aanbestedingsstukken. Kunt u deze lijst, per station met de oppervlakte per gebiedstype, beschikbaar stellen?	Contouren_Stations_Oppervlaktes lijst wordt toegevoegd aan de stukken. (Zie ook antwoorden bij vragen 41 en 109)	Contouren_Stations_Oppervlaktes
42	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§6.3 Typen stations	§6.3 vermeldt dat stations waar het toilet niet bereikbaar is zonder het perron te betreden, worden uitgesteld tot fase 2. Om welke stations gaat het, en vallen zij binnen de 54 stations en de aantallen in Annex 5.1?	Dit dient uitgezocht worden zodat gegadigde fase 1 en fase 2 op de juiste wijze kan afprijzen. Voor het afprijzen kan worden uitgegaan van maximaal 9 stations met toiletten die alleen via het perron te bereiken zijn.	
43	Annex 3.0 Vraagspecificatie	§6.3 Typen stations (eilandperronstation) / §5.4 Overpaden	Volgens §6.3 stopt de navigatie bij een overpad op een veilige afstand (3 meter) en vervolgt de reiziger zelf de weg over de geleidelijn. Perrons vallen buiten de initiële scope (§5.4). Hoe komt een reiziger bij een overpad als de perrons aan beide zijden buiten scope zijn? Welke situatie bedoelt ProRail hier?	DIt is geen onderdeel van de initiele scope. Komt ter sprake als wij de kleinere stations gaan uitrollen.	
44	Aanbestedingsleidraad / Overeenkomst	§1.2 en §2.1 / Overeenkomst art. 2.3 en overweging C / TenderNed	De Leidraad en Annex 3.0 richten zich op reizigers met een visuele beperking; Overeenkomst art. 2.3 en de TenderNed-aankondiging spreken over reizigers met een 'visuele en/of fysieke beperking'. Valt routegeleiding voor reizigers met een fysieke beperking (bijvoorbeeld rolstoelgebruikers) binnen de scope?	De opdracht richt zich primair op het ondersteunen van reizigers met een visuele beperking. Het staat inschrijvers vrij functionaliteiten aan te bieden die tevens meerwaarde bieden voor andere reizigersgroepen, mits wordt voldaan aan de eisen en uitgangspunten van de aanbestedingsstukken. Zie ook antwoorden bij vragen 44, 89 en 126.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
45	Annex 3.1 PvE / Annex 3.0	4.3-PvE-TE / Annex 3.0 §5.1 / Leidraad §4.5 Eis 4	4.3-PvE-TE staat toe dat de applicatie bij livegang voor één besturingssysteem beschikbaar is en binnen een jaar voor beide. Annex 3.0 §5.1 vraagt een systeem 'geschikt voor iOS en Android'. Kunt u bevestigen dat 4.3-PvE-TE leidend is?	Ja, 4.3 is leidend	
46	Annex 3.1 PvE / Aanbestedingsleidraad	4.8-PvE-TE / §4.5 Eis 4	4.8-PvE-TE vraagt ondersteuning van toestellen tot vijf jaar oud (onder meer Samsung A52 en OnePlus 9). Eis 4 spreekt over 'de laatste 3 versies van Android en iOS'. Een deel van de genoemde toestellen draait niet op de laatste drie Android-versies. Welke minimale OS-versies moet de applicatie ondersteunen?	De update van drie jaar geleden moet worden ondersteund. Op moment van schrijven betekent dit dat telefoons die in oktober 2023 hun laatste android update hebben ontvangen (android 13) moeten worden ondersteund. Deze eis schuift dus in de loop van de tijd op, waarbij oudere toestellen komen te vervallen.	
47	Annex 3.0 / Annex 3.1 PvE	§5.4 'In- en uitgangen (+3m)' / 4.4-PvE-TE / 4.7-PvE-TE	Annex 3.0 §5.4 neemt bij de in- en uitgangen een zone van 3 meter buiten het station op ('In- en uitgangen (+3m)'). Dit lijkt het enige buitengebied in de scope. Zulke korte buitensegmenten liggen doorgaans in drukke gebieden, waar plaatsbepaling lastig is en direct een overdracht naar de buitenomgeving nodig is. Wij stellen voor de scope van deze opdracht te beperken tot het binnengebied van het station, met een duidelijke afbakening bij de uitgang, en een volledige begeleiding buiten het station (de hele omgeving van een vervoersknooppunt, met de buitengeleidelijnen als uitgangspunt) als waardevolle toekomstige uitbreiding te zien. Een end-to-end reiservaring heeft veel meerwaarde, maar vraagt dan wel een volledige en zorgvuldige aanpak van de omgeving, juist omdat buitengebieden vaak minder veilig zijn. Is ProRail bereid dit voorstel over te nemen? Zo ja, kunnen 4.4-PvE-TE (overgang tussen binnen en buiten binnen 2 seconden) en de buitenomstandigheden in 4.7-PvE-TE dan vervallen of als toekomstige eis worden opgenomen?	Ja. De initiële scope wordt beperkt tot het binnengebied van het station, met een duidelijke afbakening bij de uitgang. De hiermee samenhangende eisen aan de overgang naar de buitenomgeving worden overeenkomstig aangepast.	
48	Annex 3.1 PvE	4.7-PvE-TE	4.7-PvE-TE eist dat de plaatsbepaling en navigatie aan 4.2-PvE-TE blijven voldoen bij dag en nacht, regen, sneeuw, schemering en fel tegenlicht. Onder welke omstandigheden en op welke wijze wordt deze eis getoetst (bijvoorbeeld tijdens de praktijktest), en geldt de eis ook binnen het station, bijvoorbeeld bij langdurig fel tegenlicht door glazen gevels?	We hebben geen invloed op de omstandigheden tijdens de gebruikerstest, maar zullen door middel van uitvoeren van tests op diverse momenten veelvoorkomende situaties kunnen testen. Hieronder vallen ook invloeden van binnen het station.	
49	Annex 3.1 PvE / Annex 3.2	2.2-PvE-UX en Annex 3.0 §6.5 / 4.4a-PC-GE	De minimumeisen verwijzen naar WCAG 2.1 niveau AA; prestatiecriterium 4.4a vraagt een profiel 'Slechtziend' met hoog contrast conform WCAG 2.1 AAA. Kunt u bevestigen dat AA de minimumeis is en dat AAA alleen geldt voor prestatiecriterium 4.4a?	Ja, klopt.	
50	Annex 3.1 PvE / Aanbestedingsleidraad	5.6-PvE-BO, 7.1-PvE-RE, 9.1-PvE-AI / Bijlage 1 Checklist / Overeenkomst art. 2.4d	5.6-PvE-BO vraagt bij inschrijving een concept-SLA. Deze staat niet in de checklist (Bijlage 1), en Overeenkomst art. 2.4d noemt de SLA 'nog overeen te komen'. Welke documenten uit Annex 3.1 moeten bij inschrijving worden ingediend (bijvoorbeeld de concept-SLA, het verificatie- en validatieplan uit 7.1 en de AI-verklaring uit 9.1), waar in TenderNed, en worden zij beoordeeld?	De documenten die volgens de aanbestedingsstukken en de checklist bij inschrijving moeten worden ingediend zijn leidend. Voor de concept-SLA, het verificatie- en validatieplan en de AI-verklaring geldt dat deze uitsluitend bij inschrijving hoeven te worden ingediend indien dit expliciet in de aanbestedingsstukken is voorgeschreven. Zie ook antwoorden bij vragen 50 en 111.	
51	Annex 3.1 PvE	6.4-PvE-BE / 1.6-PvE-FE / 1.5-PvE-FE	6.4-PvE-BE vraagt gebruikers binnen 15 minuten via een in-app notificatie te informeren over een verstoring. Volgens 1.5- en 1.6-PvE-FE moet de applicatie ook zonder internetverbinding kunnen werken; in die situatie kan het toestel geen notificaties ontvangen. Kan ProRail bevestigen dat de notificatieplicht alleen geldt zolang het toestel verbinding heeft, en dat de melding bij het herstel van de verbinding wordt getoond?	Ja, notificaties hoeven alleen te worden doorgegeven als telefoon een internetverbinding heeft.	
52	Annex 3.1 PvE / Aanbestedingsleidraad	8.3-PvE-JD / Uitvoeringseis 4 / Annex 3.0 §5.1	8.3-PvE-JD vereist dat alle gegenereerde stationsdata direct wordt opgeslagen 'in de door ProRail aangewezen cloud-omgeving'. Uitvoeringseis 4 en Annex 3.0 §5.1 gaan uit van hosting door de leverancier. Welke omgeving bedoelt ProRail in 8.3, en om welke data gaat het?	Data moet verwerkt worden binnen de EU, en dat Prorail ten alle tijden toegang heeft tot ingescande (stations)data en waar nodig wijzigingen kan doorvoeren. Zie ook antwoorden bij vragen 67,123 en 144.	
53	Overeenkomst / Annex 3.1 PvE	Art. 8.1 / 8.7-PvE-JD / 2.6-PvE-UX / Annex 3.0 §6.4 / Annex 3.3 10.8	Art. 8.1 van de Overeenkomst vermeldt dat Opdrachtnemer geen persoonsgegevens verwerkt als verwerker voor ProRail. Tegelijk gaan 8.7-PvE-JD (tijdelijke IP-adressen), de helpdesk voor eindgebruikers waarvan ProRail de registraties kan inzien (Annex 3.0 §6.4) en Annex 3.3 (10.8) uit van verwerking van persoonsgegevens. Welke rol heeft Opdrachtnemer onder de AVG, en wordt een verwerkersovereenkomst gesloten?	Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de overeenkomst geen persoonsgegevens verwerken.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
54	Aanbestedingsleidraad D002	§7.2 Post-contractuele zaken	Leidraad D002 §7.2 voegt 'Privacy- en security documentatie' toe aan de documenten die na gunning met ProRail worden opgesteld en goedgekeurd. Om welke documenten gaat het (bijvoorbeeld een DPIA, verwerkersovereenkomst of documentatie van het informatiebeveiligingsmanagementsysteem), en aan welk normenkader moeten zij voldoen?	Met "Privacy- en security documentatie" wordt de documentatie bedoeld die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs noodzakelijk blijkt om aan de contractuele verplichtingen en toepasselijke wet- en regelgeving te voldoen. De aard en inhoud van deze documentatie worden, voor zover relevant, na gunning in overleg tussen ProRail en Opdrachtnemer vastgesteld. Daarbij gelden de eisen, uitgangspunten en toepasselijke wet- en regelgeving zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en de overeenkomst. Op dit moment zijn geen aanvullende documenten of normenkaders voorgeschreven anders dan reeds opgenomen in de aanbestedingsstukken.	
55	Annex 3.3 Cybersecurity-eisen	10.3/10.39, 10.9/10.40, 10.34/10.41, 10.35/10.42, 10.36/10.43, 10.37/10.44, 10.38/10.45, 10.47/8.4-PvE-JD	Annex 3.3 bevat meerdere eisen die (vrijwel) letterlijk dubbel voorkomen: 10.3 en 10.39, 10.9 en 10.40, 10.34 en 10.41, 10.35 en 10.42, 10.36 en 10.43, 10.37 en 10.44, 10.38 en 10.45, en 10.47 en 8.4-PvE-JD. Kunt u bevestigen dat het telkens om dezelfde eis gaat?	De genoemde dubbele bepalingen hebben dezelfde strekking. Annex 3.3 hierop aangepast.	Annex 3.3 Digitale navigatie v1.1 - Cybersecurity-eisen Annex 3.1 Digitale navigatie v1.1 - Programma van Eisen Annex 3.2 Digitale navigatie v1.1 - Prestatiecriteria
56	Annex 3.3 Cybersecurity-eisen / Aanbestedingsleidraad	10.46-PvE-CS / §5.2.2 Uitvoeringseis 5	Volgens §5.2.2 is het informatiebeveiligingsbeleid uit Annex 3.3 een uitvoeringseis, aan te tonen 'middels inschrijving'. Eis 10.46 vraagt een geldig ISO 27001-certificaat of een gelijkwaardig certificaat. Vanaf welk moment tijdens de uitvoering moet de opdrachtnemer over dit certificaat beschikken, en welke certificaten of onafhankelijke auditverklaringen aanvaardt ProRail als gelijkwaardig?	Eis 10.46-PvE-CS betreft een uitvoeringseis. Opdrachtnemer dient uiterlijk bij ondertekening van de overeenkomst te beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat. Zie ook antwoorden bij vragen 55,65, 88 en 122.	
57	Overeenkomst / ARBIT-2022	Art. 10.2 / ARBIT art. 8.1 / Bijlage 10 definitie 'Prestatie'	Volgens ARBIT-2022 art. 8.1b blijven de intellectuele eigendomsrechten op standaardprogrammatuur bij de leverancier en krijgt de opdrachtgever een gebruiksrecht. Art. 10.2 van de Overeenkomst bepaalt dat 'Opdrachtnemer en derden geen rechten van intellectuele eigendom kunnen laten gelden ten aanzien van de Prestatie'. Kunt u bevestigen dat art. 10.2 ziet op maatwerk en de datasets uit art. 10.3, en dat de rechten op standaardprogrammatuur van Opdrachtnemer en op licenties van derden (waaronder open source) bij de rechthebbenden blijven?	Artikel 10 van de conceptovereenkomst dient te worden gelezen in samenhang met de overige aanbestedingsstukken en de van toepassing verklaarde ARBIT-2022. Voor zover intellectuele eigendomsrechten op standaardprogrammatuur, programmatuur van derden en daarop toepasselijke licentievoorwaarden bij Opdrachtnemer of derden berusten, blijven deze rechten berusten bij de betreffende rechthebbenden. De intellectuele eigendomsrechtelijke bepalingen van artikel 10 van de conceptovereenkomst doen hier niet aan af. (Zie ook antwoorden bij vragen 57, 90,127)	Annex 3.3 Digitale navigatie v1.1 - Cybersecurity-eisen
58	Overeenkomst / ARBIT-2022	Art. 17.2 / ARBIT art. 37.1 / Leidraad §3.13	ARBIT-2022 art. 37.1 wijst de rechter in Den Haag aan; de Overeenkomst (art. 17.2) en de Leidraad wijzen de Rechtbank Midden-Nederland aan. Kunt u bevestigen dat de Overeenkomst hier voorgaat?	Dit kan ProRail bevestigen. artikel 17.2 van de Overeenkomst is leidend.	
59	Aanbestedingsleidraad	§2.2 en hoofdstuk 8 Bijlagen	In de lijst met bijlagen ontbreekt Bijlage 9, en ARBIT-2022 is als 'Annex 2' opgenomen. Kunt u bevestigen dat de aanbestedingsstukken compleet zijn?	Ja. De aanbestedingsstukken zijn compleet; het ontbreken van Bijlage 9 in de nummering en de aanduiding van ARBIT-2022 als Annex 2 zijn redactionele punten en betekenen niet dat een inhoudelijk document ontbreekt.	
60	Bijlage 6 / Aanbestedingsleidraad D002	§4.5.1 lid 3	Het referentieformulier (Bijlage 6) vraagt naar de 'Opdrachtwaarde (Euro, excl. BTW)'. Kan ProRail bevestigen dat voor de toets aan de minimale financiële omvang van € 50.000 (§4.5.1 lid 3) de totale in de referentieovereenkomst overeengekomen opdrachtwaarde mag worden gehanteerd, inclusief de daarin contractueel opgenomen opties en verlengingen?	Ja, mits de betreffende opties en/of verlengingen onderdeel uitmaken van de contractueel overeengekomen opdrachtwaarde van de referentieovereenkomst. De referentie zal worden beoordeeld overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken opgenomen geschiktheidseisen.	
61	Aanbestedingsleidraad D002	§4.5, Eis 4	Kan ProRail bevestigen dat voor Eis 4 een referentie volstaat waarvan de contractomschrijving ruimer is geformuleerd (bijvoorbeeld 'personen met een mobiliteitsbeperking'), indien de primaire opdrachtgever in de tevredenheidsverklaring bevestigt dat het geleverde systeem ook wordt ingezet voor en geschikt is voor mensen met een visuele beperking op Android en iOS?	Ja, ProRail beoordeelt de referentie op de inhoudelijke aantoonbaarheid van Eis 4. Een ruimere contractomschrijving staat niet aan acceptatie van de referentie in de weg, mits uit de referentie en/of de tevredenheidsverklaring ondubbelzinnig blijkt dat de geleverde oplossing voldoet aan de in Eis 4 gestelde vereisten, waaronder toepassing voor mensen met een visuele beperking op Android en iOS.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
62	Aanbestedingsleidraad D002	§4.2.3 en §4.5.1	Kan een inschrijver voor Eis 4 en/of Eis 5 een referentie opvoeren van een gelieerde vennootschap (bijvoorbeeld een vennootschap binnen dezelfde groep of een oprichtende vennootschap) via een beroep op derden (Bijlage 5)? Zo ja, is het daarbij vereist dat deze vennootschap bij de uitvoering van de opdracht zelf een deel van de werkzaamheden verricht, en zo ja, welk deel?	Ja, een referentie van een gelieerde vennootschap kan worden ingebracht via een beroep op derden, mits wordt voldaan aan de daarvoor gestelde eisen in de aanbestedingsstukken. De inschrijver dient aan te tonen dat de betreffende derde de voor de geschiktheidseis relevante middelen en/of expertise daadwerkelijk ter beschikking stelt voor de uitvoering van de opdracht. ProRail schrijft daarbij geen specifiek minimumdeel van de werkzaamheden voor.	
63	Bijlage 6 / Aanbestedingsleidraad D002	§4.5.1	In welke taal mogen de referentie (Bijlage 6) en de tevredenheidsverklaring van een buitenlandse primaire opdrachtgever worden aangeleverd? Is een verklaring in het Engels, of in de taal van de opdrachtgever vergezeld van een Nederlandse of Engelse vertaling, aanvaardbaar?	Een referentie en/of tevredenheidsverklaring van een buitenlandse opdrachtgever mag in het Nederlands of Engels worden ingediend. Documenten die in een andere taal zijn opgesteld, dienen vergezeld te gaan van een Nederlandse of Engelse vertaling. ProRail behoudt zich het recht voor nadere toelichting of verificatie te vragen indien dit voor de beoordeling noodzakelijk wordt geacht.	
64	Aanbestedingsleidraad D002 / Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting	§2.1 / Annex 5.1, tabblad 'Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting' (C18)	In §2.1 van de leidraad wordt een looptijd genoemd van 5 jaar vast met 5 maal een optie tot verlenging met 1 jaar (maximaal 10 jaar). In Annex 5.1 staat echter: 'Duur van de overeenkomst: maximaal 8 jaren waarvan 4 jaar vast en 2 x 2 optiejaren'. Welke looptijd is leidend, en met welk aantal jaren dient de inschrijfsom (o.a. de SaaS-kosten per jaar) te worden berekend?	Zie ook antwoorden bij vragen 24,79,104 en 139.	
65	Annex 3.3 Cybersecurity-eisen	Eis 10.46-PvE-CS	Eis 10.46-PvE-CS vereist dat de leverancier gedurende de looptijd van het contract beschikt over een geldig NEN-ISO 27001-certificaat (of gelijkwaardig). Op welk moment dient de leverancier over dit certificaat te beschikken: bij ondertekening van de overeenkomst, of volstaat het dat het certificaat uiterlijk bij afronding van de Praktijktest wordt overgelegd, mits bij aanvang van de overeenkomst een lopend certificeringstraject bij een geaccrediteerde certificerende instelling kan worden aangetoond?	Bij ondertekening van de overeenkomst. (zie ook antwoorden bij vragen 56,65, 88,122)	
66	Aanbestedingsleidraad D002	§5.3.6	In §5.3.6 staat dat de gebruikerstesten plaatsvinden 'op een hiervoor door de inschrijver beschikbaar gestelde Demo-omgeving' en dat nader wordt bepaald welke locatie als demo-omgeving kan worden gebruikt. Tijdens de informatiebijeenkomst werd gesproken over een nog te bepalen station. Kan ProRail verduidelijken: (a) of de gebruikerstest plaatsvindt op een station van ProRail of op een door de inschrijver te organiseren locatie; (b) wanneer de locatie bekend wordt gemaakt; (c) welke data (puntenwolken, plattegronden, toegankelijkheidsgegevens) ProRail vooraf verstrekt; en (d) of een aanvullende inmeting door de inschrijver is toegestaan, en zo ja binnen welke termijn en onder welke voorwaarden (o.a. toegang en V&G-plan)?	De gebruikerstest vindt plaats overeenkomstig paragraaf 5.3.6 van de Aanbestedingsleidraad. De nadere invulling van de demo-omgeving, waaronder de locatie van de gebruikerstest, wordt door ProRail bepaald en tijdig aan de voor de gebruikerstest geselecteerde inschrijvers bekendgemaakt. Voor zover voor de uitvoering van de gebruikerstest gegevens of documentatie door ProRail beschikbaar worden gesteld, zullen de geselecteerde inschrijvers hierover tijdig worden geïnformeerd. Eventuele voorwaarden met betrekking tot de beschikbaarstelling van gegevens, toegang tot locaties en het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden worden daarbij eveneens kenbaar gemaakt. Indien aanvullende inmetingen noodzakelijk zijn voor de aangeboden oplossing, dienen deze plaats te vinden binnen de kaders en voorwaarden die ProRail daarvoor stelt. Nadere informatie hierover wordt, voor zover relevant, verstrekt aan de voor de gebruikerstest geselecteerde inschrijvers. (Zie ook antwoorden bij vragen 66,76,115,140,166)	
67	Annex 3.1 Programma van Eisen / Annex 5.1	Eis 8.3-PvE-JD en 8.4-PvE-JD	Eis 8.3-PvE-JD bepaalt dat alle gegenereerde stationsdata direct wordt opgeslagen 'in de door ProRail aangewezen cloud-omgeving (conform eis 8.4-PvE-JD)'. Kan ProRail verduidelijken: (a) of ProRail deze cloud-omgeving zelf ter beschikking stelt, en zo ja welke omgeving dit is en via welke koppeling de data dient te worden aangeleverd; of (b) dat de opdrachtnemer de stationsdata mag opslaan in een eigen, binnen de EER gehoste cloud-omgeving die door ProRail wordt aangewezen of goedgekeurd? Indien (b): dienen de kosten van deze cloud-omgeving te worden opgenomen in de SaaS-kosten (component C van Annex 5.1)?	Optie B volgen en de kosten dienen opgenomen worden in de SaaS. Zie ook antwoord op vraag 52.(Zie ook antwoorden bij vragen 52,123,144)	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
68	Annex 3.3 Cybersecurity-eisen / ARBIT-2022	Eis 10.15-PvE-CS / artikel 23.1 ARBIT-2022	Eis 10.15-PvE-CS en artikel 23.1 ARBIT-2022 vereisen voorafgaande (schriftelijke) toestemming van ProRail voor het inschakelen van derden bij de uitvoering van de overeenkomst. Geldt het vermelden van onderaannemers en derden in de inschrijving (o.a. via Bijlage 5 en het bijbehorende organisatieschema) na gunning als deze voorafgaande toestemming? En geldt deze toestemmingsplicht ook voor standaard cloud- en hostingdiensten binnen de EER die de opdrachtnemer gebruikt voor de SaaS-dienst?	Het vermelden van onderaannemers of derden in de inschrijving geldt niet zonder meer als de contractuele toestemming. ProRail beoordeelt de inzet bij de inschrijving en bevestigt de toestemming voor de uitvoering. De toestemmingsplicht geldt ook voor relevante cloud-, hosting- en subverwerkingspartijen; standaarddiensten worden proportioneel beoordeeld op hun rol en risico.	
69	Informatiebijeenkomst 15-10-2026	-	Tijdens de informatiebijeenkomst werd verwezen naar een gebruikersonderzoek met concrete meetcriteria (o.a. de benodigde nauwkeurigheid om een reiziger met een visuele beperking te begeleiden, de wijze van meten en het type informatie). Kan ProRail dit document met alle inschrijvers delen?	Zie antwoord bij vraag 3.	
70	Informatiebijeenkomst 15-10-2026	-	Tijdens de informatiebijeenkomst werd een Engelstalige werkversie van de aanbestedingsleidraad genoemd. Kan ProRail deze, uitsluitend ter informatie en zonder dat daaraan rechten kunnen worden ontleend, beschikbaar stellen aan alle inschrijvers?	Ja, ProRail zal de Engelstalige werkversie van de aanbestedingsleidraad als informatief document beschikbaar stellen. Deze vertaling heeft uitsluitend een ondersteunend karakter. De Nederlandstalige aanbestedingsstukken zijn en blijven leidend. Indien verschillen bestaan tussen de Nederlandstalige versie en de Engelstalige werkversie, prevaleert de Nederlandstalige versie.	Guidelines for public European tendering_Routegeleiding Stations_D003_TN528179
71	Aanbestedingsleidraad	§4.5.1, lid 1 en lid 3	Mag een referentie bestaan uit opeenvolgende fasen van één project bij dezelfde primaire opdrachtgever (bijvoorbeeld pilot, doorontwikkeling en uitrol)? Zo ja, wordt de minimale looptijd van drie maanden gerekend vanaf de start van de eerste fase? En telt voor de minimale financiële omvang van € 50.000,- de totale contractueel vastgelegde waarde van alle fasen, inclusief het deel dat op het moment van inschrijving nog niet is uitgevoerd of gefactureerd?	Ja. Een referentie mag bestaan uit opeenvolgende fasen van één samenhangend project voor dezelfde primaire opdrachtgever, mits de fasen gezamenlijk betrekking hebben op de gevraagde kerncompetentie en als één verifieerbare opdracht kunnen worden aangetoond. De minimale verstreken looptijd van drie maanden wordt gerekend vanaf de start van de eerste relevante fase. Voor de minimale financiële omvang van EUR 50.000 tellen de gerealiseerde en betaalde omzet.	
72	Aanbestedingsleidraad, Annex 3.1	§4.5, Eis 4 en Eis 5; 4.3-PvE-TE	Eis 4 en Eis 5 vragen aantoonbare ervaring op de platformen Android en iOS. Volgens eis 4.3-PvE-TE (Annex 3.1) hoeft de oplossing bij livegang op minimaal één van beide besturingssystemen beschikbaar te zijn, en uiterlijk één jaar later op beide. Voldoet een referentie waarin het systeem op één van beide platformen is geleverd? Zo nee, mag de ervaring op Android en iOS over meerdere referenties worden aangetoond?	Referentie op zowel ios als android heeft sterk de voorkeur. Dat dit in twee verschillende referenties is aangetoont is geen probleem.	
73	Aanbestedingsleidraad	§4.5, Eis 4 en Eis 5	Kan ProRail bevestigen dat een referentie betrekking mag hebben op digitale routegeleiding voor mensen met een visuele beperking in andere publiek toegankelijke binnenomgevingen dan stations, zoals winkels, ziekenhuizen of andere publieke gebouwen?	Ja, dit mag, voorwaarde is dat de referentie omgeving een publiek toegankelijke locatie is met voldoende omvang om werking van een indoor navigatiesysteem aan te tonen.	
74	Aanbestedingsleidraad, Annex 3.1	§4.5.1, lid 3; 7.2-PvE-RE	Eis 7.2-PvE-RE (Annex 3.1) vraagt minimaal één referentieproject van een vergelijkbare indoornavigatie- of wayfindingoplossing in een complexe publieke omgeving, zonder minimale financiële omvang. §4.5.1 van de Leidraad vraagt een minimale omvang van € 50.000,- per referentie. Welke eis is leidend? Mag de minimale omvang van € 50.000,- met meerdere referenties gezamenlijk worden aangetoond?	De minimale opdrachtwaarde van € 50.000 mag een optelsom zijn.	
75	Aanbestedingsleidraad	§3.2 en §5.3.5	In §3.2 staat dat maximaal 4 partijen worden geselecteerd voor de gebruikerstesten. In §5.3.5 staat enerzijds dat een preselectie plaatsvindt bij meer dan vier inschrijvers, en anderzijds dat bij vijf geldige inschrijvingen alle vijf doorgaan naar de Demofase. Bij welk aantal geldige inschrijvingen vindt de preselectie plaats, en hoeveel inschrijvers worden maximaal toegelaten tot de Demofase?	Als er 6 of meer inschrijvers zijn, worden er 4 geselecteerd. Bij 5 inschrijvers worden er 5 geselecteerd.	
76	Aanbestedingsleidraad	§5.3.6	In §5.3.6 staat dat nog wordt bepaald welke locatie als demo-omgeving wordt gebruikt, en dat de gebruikerstesten plaatsvinden op een door de inschrijver beschikbaar gestelde demo-omgeving. Welke locatie wordt gebruikt, wie stelt deze beschikbaar en wanneer maakt ProRail dit bekend? Gelden voor deze locatie veiligheidseisen (zoals een V&G-plan of Plan Veilige Transfer) of is een aanmelding bij NS Stations nodig?	Utrecht Centraal, ProRail doet melding bij NS stations. (Zie ook antwoorden bij vragen 66,76,115,140,166)	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
77	Aanbestedingsleidraad	§5.3.7, Gunningscriterium 5	Bij de gebruikerstesten kan per customer journey een score van -1 punt worden toegekend. Hoe wordt een score van -1 verwerkt in de fictieve kwaliteitskorting? Leidt dit tot een korting van € 0,- of tot een verhoging van de evaluatieprijs? Kan ProRail de formule geven waarmee de scores per customer journey worden omgerekend naar de fictieve kwaliteitskorting?	Een score van -1 leidt tot toepassing van een fictieve opslag overeenkomstig de beschreven beoordelingssystematiek. Deze opslag wordt berekend op basis van de maximale kwaliteitswaarde van het betreffende beoordelingscriterium en niet over de totale inschrijfsom. Eventuele tussenliggende scores worden naar rato omgerekend. Rekenvoorbeeld-1: een score van -1 op Functionaliteit en -1 op Usability bij Customer journey 1, resulteerd in een fictieve korting van (-1-1) / max.score (8) x max. kwaliteitswaarde (€1.000.000,-); waarde = -2/8x€1.000.000 = -€250.000; oftewel een bijtelling van 250k€. Rekenvoorbeeld-2 een score van 1 op Functionaliteit en 3 op Usability bij Customer journey 2, resulteerd in een fictieve korting van (1+3) / max.score (8) x max. kwaliteitswaarde (€1.650.000,-); waarde = 4/8x€1.650.000 = €825.000; oftewel een fictieve korting van 825k€.	
78	Aanbestedingsleidraad, Annex 3.2	§5.3.7; Annex 3.2	Het voorblad van Annex 3.2 beschrijft een beoordeling per criterium op een schaal van 0, 1 of 3 punten vermenigvuldigd met een weging. Het tabblad met prestatiecriteria noemt per criterium een vast aantal punten (totaal 320, conform §5.3.7 van de Leidraad). Welke methode is leidend? Maakt het tabblad 'Nog toevoegen' in Annex 3.2 deel uit van de aanbestedingsstukken?	Zie de antwoorden op vragen 12 en 5. De puntensystematiek met een maximum van 310 punten is leidend. Interne toelichtingen en het tabblad ‘Nog toevoegen’ zijn niet zelfstandig leidend en worden waar nodig gecorrigeerd of verwijderd.	
79	Aanbestedingsleidraad, Annex 5.1	§2.1; Annex 5.1	Annex 5.1 wijkt op drie punten af van §2.1 van de Leidraad. (a) Looptijd. Annex 5.1 gaat uit van maximaal 8 jaar (4 jaar vast en 2 x 2 optiejaren), de Leidraad en de Overeenkomst van 5 jaar met 5 x 1 jaar optie. (b) Afname. Annex 5.1 vermeldt een gegarandeerde afname voor 54 stations, de Leidraad stelt dat er geen gegarandeerde afname is. (c) Aantal optionele stations. Annex 5.1 en Annex 3.5 noemen 343, de Leidraad 350. Welke gegevens zijn leidend, en past ProRail Annex 5.1 hierop aan?	Zie antwoord bij vraag 24 (Zie ook antwoorden bij vragen 24, 64,104,139)	
80	Aanbestedingsleidraad, Annex 5.1	§5.3.1; Annex 5.1	§5.3.1 noemt als component A een investeringsbedrag (ontwikkeling en levering van de navigatie-app, inrichten van het eerste station en aanloopkosten), als component E een vaste prijs per station (51 t/m 400) en SaaS-kosten per jaar naar rato van het aantal stations. Annex 5.1 bevat geen invulvelden voor component A en E en vraagt één vaste SaaS-prijs per jaar. Waar neemt de inschrijver het investeringsbedrag op? Is het toegestaan dit te verwerken in de prijzen per stationsklasse en/of de SaaS-prijs? En is de SaaS-prijs een vaste jaarprijs, ongeacht het aantal aangesloten stations?	Zie antwoord bij vragen 25 en 105)	
81	Aanbestedingsleidraad, Annex 3.0, Bijlage 8	§5.3.1; Annex 3.0; Overeenkomst art. 14	Annex 3.0 en artikel 14 van de Overeenkomst geven aan dat perrons buiten de initiële scope vallen, terwijl §5.3.1 van de Leidraad perrons (onder en buiten overkapping) meeneemt in de totale oppervlakte van 1.512.488 m². Kan ProRail bevestigen dat perrons buiten de scope en buiten de prijsstelling per station vallen? Zo nee, welke delen van de perrons vallen binnen de scope?	Perrons wel afprijzen voor inscannen, voor overige afprijzing kosten verdelen over fase 1 en 2 fase 1 enkel kosten zonder perron in scope. (Zie ook antwoorden bij vragen 35,81,110,153)	
82	Aanbestedingsleidraad, Bijlage 8	§2.1; onderdeel 'Contractueel: Praktijktest'; Overeenkomst art. 3.5	De Leidraad noemt voor de praktijktest zowel een termijn van maximaal 6 maanden na opdrachtverstrekking als een termijn van uiterlijk 10 maanden na definitieve gunning. Artikel 3.5 van de Overeenkomst noemt 6 maanden. Welke termijn is leidend, en vanaf welk moment gaat deze in?	Zie antwoorden bij vragen 24, 82 en 164	
83	Annex 3.1, Annex 3.2	4.10-PvE-TE; 1.8-PC	Eis 4.10-PvE-TE (Annex 3.1) betreft het functioneren van de applicatie op de achtergrond en is als minimumeis opgenomen. Criterium 1.8-PC (Annex 3.2) waardeert een vergelijkbare functionaliteit als prestatiecriterium. Is het functioneren op de achtergrond een minimumeis (knock-out) of een prestatiecriterium? Kan ProRail het onderscheid tussen beide verduidelijken?	Zie het antwoord bij vraag 4 en 116. Achtergrondgebruik is een minimumeis; Prestatiecriteria is verwijderd	
84	Annex 3.0, Annex 3.4	Annex 3.0 §5.2, §5.7 en §6.2	Annex 3.0 geeft aan dat puntenwolken beschikbaar zijn via SpoorInBeeld en Spoordata, en dat tussen augustus 2026 en augustus 2027 in een parallel project alle stations worden ingemeten. De uitrol start volgens Annex 3.0 in Q3 2027. Welke van de 54 stations in scope beschikken nu al over puntenwolken die voldoen aan Annex 3.4, en wat is de planning per station van het inmeetproject? Krijgen inschrijvers tijdens de aanbestedingsfase toegang tot deze puntenwolken, of kan ProRail een representatief voorbeeldbestand van één station beschikbaar stellen (bijvoorbeeld een LAZ-tegel conform Annex 3.4)?	De puntenwolken van Utrecht Centraal worden beschikbaar gesteld als ze gereed zijn. Mochten ze voor de gebruikerstest nog niet beschikbaar zijn dan dient de inschrijver het station zelf in te scannen.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
85	Annex 3.0, Annex 3.1, Annex 5.1	Annex 3.0 §5.2; 5.5-PvE-BO; 4.1-PvE	Annex 3.0 (§5.2) geeft aan dat de leverancier naar eigen inzicht gebruik mag maken van bestaande puntenwolken, maar hiertoe niet verplicht is. Minimumeis 5.5-PvE-BO (Annex 3.1) bepaalt dat de applicatie de door ProRail beschikbaar gestelde puntenwolken verwerkt. Mag een inschrijver een oplossing voor plaatsbepaling en routegeleiding aanbieden die niet is gebaseerd op deze puntenwolken of op LiDAR-scans, mits aan alle overige eisen wordt voldaan en zonder fysieke toevoegingen aan het station (eis 4.1-PvE)? Zo ja, geldt eis 5.5-PvE-BO dan nog, en mag de kolom 'Vaste prijs per stationsklasse inmeten' in Annex 5.1 dan met € 0,- worden ingevuld?	Ja, dit mag, als aan alle overige eisen over plaatsbepaling en routegeleiding, inclusief de veiligheidseisen, kan worden voldaan.	
86	Annex 3.1, Annex 3.2	Annex 3.1 (privacy en AI); 1.1-PC	Mogen functies voor plaatsbepaling, oriëntatie of herkenning van de omgeving gebruikmaken van de camera van de smartphone of van een gekoppeld draagbaar apparaat, mits beelden zo veel mogelijk lokaal en vluchtig worden verwerkt, niet worden opgeslagen, binnen de EER blijven bij verwerking op een server en er geen herkenning van personen plaatsvindt? Welke aanvullende voorwaarden stelt ProRail in dat geval, gelet op de eisen in Annex 3.1 rond privacy, AI en gegevensverwerking?	Ja, de applicatie moet in elk geval werken op de smartphone. Andere gekoppelde apparaten zijn toegestaan, maar mogen nooit vereist zijn voor het gebruiken van de applicatie.	
87	Annex 3.1, Annex 3.2	1.5-PvE-FE; 1.6-PvE-FE; 2.3-PvE-UX; 1.3-PC-TE	De eisen 1.5-PvE-FE, 1.6-PvE-FE en 2.3-PvE-UX en criterium 1.3-PC-TE gaan over het functioneren zonder of bij het wegvallen van de internetverbinding. (a) Zijn er gegevens over de mobiele dekking en wifi in de 54 stations, in het bijzonder in ondergrondse delen en tunnels, en mag de applicatie gebruikmaken van wifi op het station? (b) Mag een deel van de verwerking, zoals plaatsbepaling, op een server binnen de EER plaatsvinden, mits wordt voldaan aan eis 1.6-PvE-FE? (c) Gelden er eisen voor het mobiele dataverbruik van de gebruiker?	Plaatsbepaling op een server mag indien nodig, waarbij de voorkeur gaat naar een oplossing die kan omgaan met een tijdelijk wegvallende verbinding. Niet alle gebruikers hebben een wifiverbinding in een station, en mobiele dekking is afhankelijk van netwerk en omstandigheden als drukte, dit verschilt dus. Over datagebruik zijn geen eisen opgenomen, de huidige systemen gebruiken dusdanig kleine hoeveelheden data dat dit met de huidige databundels geen merkbare impact heeft.	
88	Annex 3.3	10.46-PvE-CS	Eis 10.46-PvE-CS (Annex 3.3) vraagt een ISO 27001-certificering of gelijkwaardig. Moet de inschrijver op het moment van inschrijving al over dit certificaat beschikken, of volstaat het dat het certificaat binnen een termijn na opdrachtverstrekking (bijvoorbeeld 12 maanden) wordt behaald? Welke certificeringen of verklaringen beschouwt ProRail als gelijkwaardig?	Zie het antwoord bij vraag 56. Opdrachtnemer dient uiterlijk bij ondertekening van de overeenkomst te beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat.	
89	Bijlage 8	Overeenkomst art. 2.3	Artikel 2.3 van de Overeenkomst spreekt over reizigers met een visuele of fysieke beperking, terwijl de Leidraad en Annex 3 uitsluitend reizigers met een visuele beperking noemen. Valt navigatie voor reizigers met een fysieke beperking (bijvoorbeeld rolstoelgebruikers) binnen de scope van de Opdracht?	Zie antwoord bij vragen 44 en 126	
90	Bijlage 8, Annex 2 (ARBIT-2022)	Overeenkomst art. 10.2; ARBIT art. 8.1	Artikel 10.2 van de Overeenkomst bepaalt dat Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtnemer en derden geen intellectuele eigendomsrechten op de Prestatie kunnen doen gelden. Artikel 8.1 ARBIT-2022 bepaalt dat rechten op specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde Prestaties bij Opdrachtgever berusten. Kan ProRail bevestigen dat de intellectuele eigendomsrechten op het bestaande (standaard)platform, de software en de technologie van de inschrijver, die niet specifiek voor ProRail zijn ontwikkeld, bij de inschrijver blijven, en dat ProRail hierop een gebruiksrecht verkrijgt conform artikel 8.1 sub b ARBIT-2022?	Ja. Rechten op bestaande standaardprogrammatuur, technologie, programmatuur van derden en daarop toepasselijke licenties blijven bij de betreffende rechthebbenden. ProRail verkrijgt de gebruiksrechten die volgens de overeenkomst en ARBIT-2022 nodig zijn.	
91	Bijlage 8	Overeenkomst art. 10.3	Artikel 10.3 van de Overeenkomst bepaalt dat datasets die tijdens de uitvoering worden aangeleverd, gecreëerd of verzameld eigendom van ProRail zijn. Welke data vallen hieronder? Gaat het uitsluitend om stationsgerelateerde data (zoals kaarten, puntenwolken en points of interest), of ook om geanonimiseerde gebruiks- en prestatiedata van de applicatie en om de algoritmes of modellen van de inschrijver?	Onder stationsdata vallen de in het kader van de opdracht verzamelde, vervaardigde of verrijkte stationsgebonden datasets, waaronder kaarten, puntenwolken, routegegevens en POI-data. Generieke software, algoritmen, modellen en technologie van de opdrachtnemer vallen daar niet onder, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.	
92	Bijlage 8	Overeenkomst art. 3.4	Artikel 3.4 van de Overeenkomst geeft ProRail het recht de Overeenkomst op elk moment op te zeggen met een opzegtermijn van drie maanden. De Overeenkomst kent geen gegarandeerde afname, terwijl de inschrijver aanzienlijke initiële investeringen doet. Voorziet ProRail bij tussentijdse opzegging in een vergoeding van aantoonbaar gemaakte, nog niet terugverdiende investeringskosten? Zo nee, is ProRail bereid hiervoor een regeling op te nemen?	Indien ProRail gebruik maakt van de mogelijkheid tot het opzeggen van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer recht op een vergoeding naar redelijkheid en billijkheid van gemaakte kosten.	
93	Annex 2 (ARBIT-2022)	ARBIT art. 1.34 en art. 26.3	Artikel 26.3 ARBIT-2022 beperkt de aansprakelijkheid tot vier maal de Vergoeding per gebeurtenis. Artikel 1.34 definieert de Vergoeding als de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs. Bij een SaaS-dienst met een looptijd van maximaal tien jaar komt het plafond daarmee op vier maal de totale contractwaarde. Klopt deze lezing? Is ProRail bereid de aansprakelijkheid te beperken tot een vast maximumbedrag per gebeurtenis of tot de jaarlijkse vergoeding?	De aansprakelijkheid kan beperkt worden tot maximaal de jaarlijkse vergoeding	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
94	Annex 2 (ARBIT-2022)	ARBIT art. 30.3	Artikel 30.3 ARBIT-2022 geeft ProRail het recht de Overeenkomst te ontbinden bij een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de onderneming van Opdrachtnemer. Kan ProRail bevestigen dat een kapitaalronde of de toetreding van investeerders, waarbij continuïteit, personeel en kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven, geen grond voor ontbinding vormt? Is ProRail bereid de bepaling te beperken tot situaties waarin de zeggenschap overgaat naar een partij waarop uitsluitingsgronden van toepassing zijn of die aantoonbaar een risico vormt voor de uitvoering?	Dit kan ProRail niet bevestigen en ProRail neemt uw voorstel niet over.	
95	Annex 3.2 Prestatiecriteria / Annex 3.1 PvE	3.1b-PC-FV	Prestatiecriterium 3.1b vraagt dat de gebruiker in het instellingenmenu kan kiezen voor drie vormen van route-attenderingen (gesproken instructies, trilsignalen en visuele pop-ups/iconen), die 'gelijktijdig of afzonderlijk in- of uitgeschakeld kunnen worden'. Als alle drie de vormen tegelijk worden uitgeschakeld, ontvangt de gebruiker geen route-attenderingen meer. Dat leidt tot een onbruikbare en onveilige situatie. Wij stellen voor dat altijd minimaal één voelbare of hoorbare vorm van route-attendering actief blijft, zodat de werking van de applicatie gewaarborgd is. Kan ProRail bevestigen dat een applicatie die dit afdwingt volledig aan 3.1b voldoet?	Ja, eens. Altijd moet een van de instructies aan staan, visueel, trilling of audio.	
96	Annex 3.1 PvE	2.2-PvE-UX	2.2-PvE-UX vraagt dat de applicatie de toegankelijkheidsinstellingen van het besturingssysteem automatisch overneemt, en daarnaast in-app opties biedt om deze instellingen specifiek voor de applicatie te overschrijven, waaronder lettergrootte, vergroting/zoom, donkere modus, contrast, spreeksnelheid en stem. Het overschrijven van systeeminstellingen binnen één applicatie is zeer ongebruikelijk: gebruikers bepalen deze instellingen zelf op hun toestel, en hulpmiddelen zoals VoiceOver en TalkBack werken op basis van die instellingen. Welke reden heeft ProRail om de systeeminstellingen specifiek voor deze applicatie te laten overschrijven? Kan ProRail bevestigen dat de applicatie aan 2.2-PvE-UX voldoet als zij de systeeminstellingen volgt en alleen eigen instellingen biedt voor onderdelen die het besturingssysteem niet regelt, zoals de navigatie-instructies van de applicatie zelf?	Ja dit klopt. Dit moet worden aangepast. De app moet waar mogelijk de systeeminstellingen volgen, en daar waar geen systeeminstellingen beschikbaar zijn zelf instellingen aanbieden voor het aanpassen van de toegankelijkheidsfuncties.	
97	Annex 3.2 Prestatiecriteria	4.4a-PC-GE / 4.4b-PC-GE (aanvulling op onze vraag 9)	In aanvulling op onze eerdere vraag over prestatiecriterium 4.4a (vraag 9 van onze vragenlijst van 21 oktober 2026): 4.4a koppelt profielen aan routevoorkeuren ('Blindenstok' met voorkeur voor geleidelijnen, 'Geleidehond' met bredere doorgang en trap toegestaan), terwijl 4.4b de route- en infrastructuurvoorkeuren (trappen, liften, roltrappen en het wel of niet volgen van geleidelijnen) als afzonderlijke persoonlijke instellingen vraagt. Door profielen aan routevoorkeuren te koppelen, kan een gebruiker wel bij een profiel passen maar niet bij de bijbehorende voorkeur: iemand met een blindenstok heeft bijvoorbeeld niet altijd een voorkeur voor de geleidelijn. Wij stellen voor profielen te reserveren voor toegankelijkheidsinstellingen, en routevoorkeuren en route-attenderingen als afzonderlijke persoonlijke instellingen aan te bieden. Bijvoorbeeld: - Profielen: 'Blind / slechtziend' (ondersteuning met VoiceOver/TalkBack, iconen met hoog contrast) en 'Ziend' (visuele weergave van het routepad); - Routevoorkeuren: voorkeur voor de geleidelijn (ja/nee), voorkeur voor de lift (ja/nee), voorkeur voor brede doorgangen (ja/nee); - Route-attenderingen: een doorlopend signaal (haptisch, audio of uit) en gesproken instructies (minimaal of uitgebreid). Kan ProRail bevestigen dat een dergelijke invulling bij zowel 4.4a als 4.4b als 'voldoet volledig' wordt beoordeeld?	Akkoord zie ook antwoord bij vraag 9	
98	Annex 3.1 PvE	Referentie: Annex 3.1, eisen 2.1, 2,4 en 4.3	Moment van realisatie per eisMaak er dit van:Bij een deel van de eisen in het PvE (Annex 3.1) staat een termijn, bijvoorbeeld bij 2.1, 2.4, 2.6 en 4.3. Bij de meeste eisen is niet aangegeven op welk moment de oplossing eraan moet voldoen. Kan ProRail per eis aangeven op welk moment deze gerealiseerd moet zijn, bijvoorbeeld bij de gebruikerstest, de praktijktest, de livegang van het eerste station of later tijdens de looptijd? Op welk moment moeten aangeboden prestatiecriteria (Annex 3.2) gerealiseerd zijn?	Prestatiecriteria moet gereed zijn op het moment van acceptatie.	
99	Annex 3.1 PvE	Referentie: Annex 3.1, eisen 2.7 en 4.2; Annex 3.2, prestatiecriterium 2.7	Samenhang tussen eis 2.7, eis 4.2 en prestatiecriterium 2.7Referentie: Annex 3.1, eisen 2.7 en 4.2; Annex 3.2, prestatiecriterium 2.7 Eis 2.7 schrijft waarschuwingen voor bij een afwijking van 1 en 2 meter van de hartlijn van de route. Eis 4.2 staat een afwijking van de positiebepaling toe van maximaal 1 meter, en op geen enkel moment meer dan 2 meter. Prestatiecriterium 2.7 noemt een marge van 0,5 meter op veiligheidskritische locaties, oplopend tot 5 meter in open ruimtes. Daarover hebben wij de volgende vragen:a) Hoe verhouden deze eisen zich tot elkaar?b) Gelden voor open ruimtes als stationshallen dezelfde marges als de veiligheidskritische locaties uit prestatiecriterium 2.7 (perrons, trappen, smalle doorgangen)?c) Kan ProRail aangeven welke ruimtes als “veiligheidskritisch” en welke als “open verblijfsgebied” gelden?	Zie antwoord bij vraag 6	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
100	Annex 3.1 PvE	Referentie: Annex	Definities en gegevens bij eis 3.1Referentie: Annex 3.1, eis 3.1Welke definitie hanteert ProRail voor “fysiek gevaarlijke situaties” en “wegen met overig verkeer”? Levert ProRail per station gegevens aan over coördinaten, type, locatie en metadata van deze locaties? Zo ja, in welk gestandaardiseerd uitwisselingsformaat?	Onder fysiek gevaarlijke situaties vallen locaties waar een afwijking van de veilige route een verhoogd risico veroorzaakt, zoals trappen, smalle doorgangen, verkeerskruisingen en afgebakende gevarenzones. ProRail stelt beschikbare broninformatie ter beschikking; de opdrachtnemer verwerkt en valideert deze in het navigatiemodel. Het uitwisselingsformaat wordt per databron of station nader bepaald.	
101	Annex 3.1 PvE	Referentie: Annex 3.1, eis 5.2; Vraagspecificatie §6.4	Rollen en autorisaties in de beheeromgevingReferentie: Annex 3.1, eis 5.2; Vraagspecificatie §6.4Welke rollen en autorisatieniveaus verwacht ProRail in de beheeromgeving? Denk bijvoorbeeld aan ProRail ICT, Operationeel beheer en de leverancier. Kan ProRail per rol aangeven welke autorisaties het nodig heeft?	De precieze rollen en autorisaties worden na gunning nader vastgesteld. Uitgangspunt is role-based access voor ten minste geautoriseerde ProRail-beheerders en beheerders van de opdrachtnemer, met functiescheiding en uitsluitend de voor de rol noodzakelijke rechten.	
102	Aanbestedingsleidraad D001	Par. 4.3 Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden – bewijsstukken 1, 2 en 3; par. 6.2	Kan ProRail voor een inschrijver, combinant of derde op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan, die is gevestigd in een andere EU-lidstaat (bijvoorbeeld Frankrijk of België), verduidelijken welke documenten zij aanvaardt als gelijkwaardig aan: (a) de Gedragsverklaring aanbesteden (bijvoorbeeld een uittreksel uit het strafregister van de rechtspersoon en van haar bestuurders, afgegeven door de bevoegde autoriteit van het land van vestiging); (b) de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen (bijvoorbeeld een verklaring inzake de nakoming van fiscale verplichtingen en een verklaring inzake de afdracht van sociale premies, afgegeven in het land van vestiging); (c) het Uittreksel van het handelsregister? Is een vertaling in het Nederlands of het Engels vereist en, zo ja, volstaat een vrije (niet-beëdigde) vertaling? Kan ProRail bevestigen dat de vereiste maximale ouderdom (niet ouder dan twee jaar voor (a), niet ouder dan zes maanden voor (b) en (c)) wordt beoordeeld per de uiterste termijn van inschrijving?	Voor ondernemingen gevestigd in een andere EU-lidstaat worden gelijkwaardige documenten geaccepteerd die zijn afgegeven door de bevoegde instanties van het betreffende land. Indien dergelijke documenten niet beschikbaar zijn, kan een gelijkwaardige verklaring worden overgelegd overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012. Documenten mogen *worden* ingediend in het Nederlands of Engels.	
103	Bijlage 6 Referentieformulier	Referentieformulier en Tevredenheidsverklaring primaire opdrachtgever; Leidraad par. 4.5.1	Mogen het referentieformulier (Bijlage 6) en de verklaring van de primaire opdrachtgever dat de opdracht naar behoren is uitgevoerd, worden opgesteld in het Engels of in de taal van de opdrachtgever (bijvoorbeeld Frans of Duits), in voorkomend geval vergezeld van een vrije vertaling in het Nederlands? Wordt een elektronische handtekening van de opdrachtgever (gekwalificeerd of eenvoudig) aanvaard?	Het referentieformulier en de tevredenheidsverklaring mogen in het Nederlands of Engels worden ingediend. Een document in een andere taal moet vergezeld gaan van een Nederlandse of Engelse vertaling. Een elektronische handtekening wordt aanvaard.	
104	Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting (versie 1.1); Aanbestedingsleidraad D001	Annex 5.1 cellen C18, M19, M34, M39; Leidraad par. 2.1; Overeenkomst art. 3.1-3.2	De Aanbestedingsleidraad (paragraaf 2.1), de Overeenkomst (artikel 3.1 en 3.2) en de aankondiging voorzien in een vaste looptijd van vijf (5) jaar met vijf (5) opties tot verlenging met één (1) jaar (maximaal tien (10) jaar). Annex 5.1 (versie 1.1 van 9 september 2026) vermeldt daarentegen 'Duur van de overeenkomst: maximaal 8 jaren waarvan 4 jaar vast en 2 x 2 optiejaren', en de formules in de cellen M34 en M39 vermenigvuldigen de prijs per jaar voor de SaaS-dienst en het jaarlijkse aantal uren met 8. Kan ProRail de toepasselijke looptijd bevestigen en aangeven of een gecorrigeerde Aanbiedingsbegroting zal worden gepubliceerd? Over welke looptijd wordt de totale (fictieve) inschrijfsom (cel M42) voor de beoordeling berekend?	Zie antwoorden bij vragen 24, 64,79 en 139	
105	Aanbestedingsleidraad D001; Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting (versie 1.1)	Leidraad par. 5.3.1 componenten A t/m E; Annex 5.1 rijen 22 t/m 39	Paragraaf 5.3.1 van de Aanbestedingsleidraad deelt de inschrijvingsprijs op in vijf componenten: A. Investeringsbedrag (navigatie-app, inrichten van het eerste station en aanloopkosten); B. Prijs per station incl. inmeten (klein, middel, groot); C. SaaS-kosten per jaar, naar rato van de hoeveelheid stations; D. Uurtarief; E. Vaste prijs per station (51 t/m 400). Annex 5.1 bevat echter uitsluitend een vaste prijs per stationsklasse (uitgesplitst in 'inmeten' en 'excl. inmeten'), één vaste prijs per jaar voor de SaaS-dienst en een uurtarief. Kan ProRail verduidelijken: (a) in welke cel het investeringsbedrag (A) moet worden opgenomen; (b) of de prijs per jaar voor de SaaS-dienst een vast bedrag is, onafhankelijk van het aantal stations, of naar rato van het aantal in gebruik genomen stations moet meegroeien en, zo ja, volgens welke formule (ook voor de optionele stations); (c) hoe component E 'Vaste prijs per station (51 t/m 400)' zich verhoudt tot de optionele afname in de stationsklassen Basis en Halte; (d) hoe 'klein, middel, groot' overeenkomt met de stationsklassen Kathedraal, Mega, Plus, Basis en Halte; (e) wat onder 'inmeten' wordt verstaan wanneer de inschrijver gebruikmaakt van de door ProRail beschikbaar gestelde puntenwolken?	Zie antwoord bij vraag 25	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
106	Aanbestedingsleidraad D001; Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting (versie 1.1)	Leidraad par. 2.1; Annex 5.1 cellen I24 t/m J28; Overeenkomst art. 14.1 sub a	De Aanbestedingsleidraad (paragraaf 2.1) vermeldt dat de Overeenkomst geen gegarandeerde afname kent, terwijl Annex 5.1 een 'Gegarandeerde afname' (Kathedraal 7, Mega 21, Plus 26) en een 'Optionele afname' (Basis 230, Halte 113, in totaal 343 stations) vermeldt, tegenover een maximum van 350 optionele stations in paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad en in artikel 14.1 sub a van de Overeenkomst. Kan ProRail bevestigen (a) of de 54 stations van de initiële scope een gegarandeerde afname vormen; (b) van welk aantal optionele stations moet worden uitgegaan (343 of 350) en hoe deze over de stationsklassen zijn verdeeld; (c) dat de prijzen per stationsklasse van toepassing zijn op optionele stations die gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst worden afgeroepen, onverminderd de indexeringsregeling van artikel 5.2?	Voor de 54 stations geldt bij goed presteren een gegarandeerde afname. Optioneel uitgaande voor 343 stations.	
107	(CONCEPT) Overeenkomst van opdracht	Art. 6.1, 3.4 en 3.6; Leidraad par. 5.3.1 component A	Artikel 6.1 van de Overeenkomst voorziet in facturatie per station na oplevering en Acceptatie, facturatie van beheerkosten (service) na afloop van ieder kwartaal en facturatie van de jaarlijkse fee na afloop van het betreffende jaar. Kan ProRail verduidelijken (a) bij welke mijlpaal en op welke wijze het investeringsbedrag (component A van paragraaf 5.3.1 van de Aanbestedingsleidraad) kan worden gefactureerd; (b) wat er gebeurt met reeds gedane investeringen bij tussentijdse opzegging door ProRail op grond van artikel 3.4 (opzegtermijn van drie maanden) of bij ontbinding op grond van artikel 3.6; (c) met welke componenten van de Aanbiedingsbegroting respectievelijk de per kwartaal gefactureerde 'beheerkosten (service)' en de 'jaarlijkse fee' uit artikel 6.1 overeenkomen?	De facturatiemomenten worden in de overeenkomst en de gecorrigeerde Annex 5.1 eenduidig gekoppeld aan de prijscomponenten. Bij opzegging door ProRail heeft de opdrachtnemer recht op een vergoeding naar redelijkheid en billijkheid van aantoonbaar gemaakte kosten. De SaaS-prijs maakt onderdeel uit van de service- en beheervergoeding.	
108	Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting (versie 1.1); (CONCEPT) Overeenkomst van opdracht	Annex 5.1 rij 14 (cel C14); Overeenkomst art. 7.1	De instructies in Annex 5.1 (rij 14) vermelden dat de 'Genoemde prijzen zijn opgegeven conform de ProRail Inkoopvoorwaarden 2017 v2.3', terwijl artikel 7.1 van de Overeenkomst de Voorwaarden (ARBIT-2022) van toepassing verklaart. Kan ProRail bevestigen dat uitsluitend de ARBIT-2022, aangevuld met de Overeenkomst, op de opdracht van toepassing is?	Dit kan ProRail bevestigen. De Inkoopvoorwaarden 2017 van ProRail zijn niet van toepassing en de ARBIT-2022 is wel van toepassing. De verwijzing in Annex 5.1 zal worden verwijderd.	
109	Aanbestedingsleidraad D001	Par. 5.3.1 lijst 'Contouren_Stations_Oppervlaktes'	Paragraaf 5.3.1 van de Aanbestedingsleidraad verwijst naar de lijst 'Contouren_Stations_Oppervlaktes' (totaal 1.512.488 m2), die niet is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en evenmin in Annex 3.5. Kan ProRail deze lijst publiceren, met voor elk van de 54 stations de oppervlakte per type gebied (stationshal, tunnel, traverse, trap, wachtruimte, perron buiten overkapping, perron onder overkapping) en, indien mogelijk, de contouren in een GIS-formaat (bijvoorbeeld GeoJSON of Shapefile, in RD New)?	ProRail voegt de lijst Contouren_Stations_Oppervlaktes toe aan de aanbestedingsstukken. De beschikbare oppervlakten worden per station verstrekt; eventuele GIS-bestanden worden alleen verstrekt voor zover deze beschikbaar zijn.	
110	Aanbestedingsleidraad D001; Annex 3.0 Hoofddocument vraagspecificatie	Leidraad par. 5.3.1; Annex 3.0 par. 5.4 en 6.3; Overeenkomst art. 14.1 sub c; Annex 3.2 criteria 1.7, 1.9, 2.4	Paragraaf 5.3.1 van de Aanbestedingsleidraad neemt 'Perron buiten overkapping' en 'Perron onder overkapping' op in de referentieoppervlakten, terwijl Annex 3.0 (paragraaf 5.4) perrons buiten scope plaatst en de Overeenkomst (artikel 14.1 sub c) voorziet in het eventueel toevoegen van perrons via de herzieningsclausule. Daarnaast verwijzen de criteria 1.7, 1.9 en 2.4 van Annex 3.2 en paragraaf 5.6.4 van Annex 3.0 naar navigatie naar een spoor of naar het perrongebied. Kan ProRail bevestigen (a) dat perrons buiten scope vallen voor de prijsvorming per station, en per station de referentieoppervlakte exclusief perrons opgeven; (b) dat bij een bestemming 'perron' of 'spoor' de routegeleiding eindigt bij het overgangspunt zoals omschreven in paragraaf 6.3 van Annex 3.0 (trap of lift naar het perron, incheckpoortjes of -paaltjes); (c) dat overpaden uitsluitend als overgangspunt worden behandeld?	Zie antwoorden bij vragen 35,81,110 en 153	
111	Aanbestedingsleidraad D001; Annex 3.1 Programma van Eisen	Leidraad par. 5.3.3, 5.3.4, 5.3.7; 5.6-PvE-BO; 9.1-PvE-AI; 7.1-PvE-RE	Paragraaf 5.3.3 vraagt om 'in één Plan van Aanpak' het ICT-architectuurontwerp te beschrijven, terwijl de paragrafen 5.3.3 en 5.3.4 voorzien in twee afzonderlijke documenten (6 en 8 pagina's A4) met twee afzonderlijke kwaliteitswaarden, en paragraaf 5.3.7 slechts één 'Gunningscriterium 3 – Plan van Aanpak' noemt. Kan ProRail bevestigen (a) dat twee afzonderlijke documenten worden verwacht, elk met een eigen maximum aantal pagina's; (b) dat de RADAR-methode en de schaal -1 t/m 4 op elk van beide documenten afzonderlijk worden toegepast; (c) onder welk onderdeel in TenderNed en in welke vorm de op grond van het PvE vereiste documenten (concept-SLA, 5.6-PvE-BO; AI-verklaring, 9.1-PvE-AI) moeten worden ingediend, en of deze buiten de paginalimieten vallen; (d) of het verificatie- en validatieplan (7.1-PvE-RE) bij inschrijving of tijdens de uitvoering wordt verwacht?	Zie antwoord bij vragen 50 en 111)	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
112	Aanbestedingsleidraad D002	Par. 5.3.5 'Fase 1_Preselectie'; par. 5.3.1 t/m 5.3.7	Paragraaf 5.3.5 van de Aanbestedingsleidraad (versie D002 van 15 oktober 2026) bepaalt dat bij meer dan vier (4) geldige inschrijvingen een voorlopige BPKV-score wordt berekend 'op basis van criterium 1 tot en met 4'. De nummering van de subgunningscriteria verschilt echter tussen de hoofdtekst (paragrafen 5.3.1 t/m 5.3.6, waarin de prestatiecriteria 'Subgunningscriterium 5' en de gebruikerstest 'Subgunningscriterium 6' zijn) en paragraaf 5.3.7 ('Gunningscriterium 3 – Plan van Aanpak', 'Gunningscriterium 4 – Prestatiecriteria', 'Gunningscriterium 5 – Gebruikerstest'). Kan ProRail bevestigen (a) welke subgunningscriteria precies meetellen voor de voorlopige BPKV-score (inschrijfsom, CO2-ambitieniveau, ICT-architectuurontwerp, implementatieplan en/of prestatiecriteria); (b) welke nummering van de subgunningscriteria in de inschrijving moet worden aangehouden?	Voor de voorlopige BPKV-score tellen criteria 1 tot en met 4 mee: inschrijfsom, CO_2-ambitieniveau, ICT-architectuurontwerp en implementatieplan. De prestatiecriteria en gebruikerstest tellen niet mee in deze preselectiescore. In de inschrijving moet de nummering uit §5.3.1 tot en met §5.3.6 worden aangehouden. Bij vijf geldige inschrijvingen gaan alle vijf door; bij zes of meer worden de vier beste geselecteerd.	
113	Aanbestedingsleidraad D002; Aankondiging (EF17)	Par. 5.3, 5.3.6 en 5.3.7 (scoremethodiek); Aankondiging sectie 5.1.10	Paragraaf 5.3.7 van de Aanbestedingsleidraad (versie D002) geeft een omrekeningsformule naar fictieve korting voor de prestatiecriteria (Kwaliteitskorting = Maximale korting * (Behaalde Score) / (320)) en, voor de gebruikerstest, een omrekeningstabel per customer journey van -25% (bijtelling) tot 100%. Kan ProRail verduidelijken (a) welke omrekening geldt voor het ICT-architectuurontwerp (€ 400.000) en het implementatieplan (€ 700.000), die worden beoordeeld op de schaal -1; 0; 1; 3; 4 (bijvoorbeeld dezelfde tabel als voor de gebruikerstest: 4 = 100%, 3 = 75%, 1 = 25%, 0 = 0%, -1 = -25%); (b) over welk bedrag een bijtelling van -25% wordt berekend (de maximale kwaliteitswaarde van de betreffende customer journey of van het subgunningscriterium, of de inschrijvingsprijs); (c) hoe het rekenkundig gemiddelde van de scores voor Functionaliteit en Usability wordt omgerekend wanneer dit niet samenvalt met een punt uit de tabel (bijvoorbeeld 2 of 3,5), en hoe de scores van de individuele beoordelaars worden samengevoegd; (d) hoe de fictieve kortingen in euro's (in totaal maximaal € 5.400.000) zich verhouden tot de gewichten in punten in de aankondiging (Prijs 25, ICT-architectuurontwerp 5, Implementatieplan 10, Prestatiecriteria 10, Gebruikerstest 50)?	Een score van -1 leidt tot toepassing van een fictieve opslag overeenkomstig de beschreven beoordelingssystematiek. Deze opslag wordt berekend op basis van de maximale kwaliteitswaarde van het betreffende beoordelingscriterium en niet over de totale inschrijfsom. Eventuele tussenliggende scores worden naar rato omgerekend.	
114	Aanbestedingsleidraad D001	Par. 3.2 Planning; par. 5.3.5 (standstill-periode)	De planning (paragraaf 3.2) voorziet in de selectie van de partijen voor de gebruikerstesten op 14 december 2026 en het uitvoeren van de gebruikerstesten op 21 en 22 december 2026, terwijl paragraaf 5.3.5 na de selectie een standstill-periode van 7 werkdagen voorschrijft, die op 23 december 2026 zou eindigen. Kan ProRail de data van de gebruikerstesten bevestigen, verduidelijken op welke datum en op welke wijze de geselecteerde inschrijvers worden uitgenodigd, en aangeven wat de minimale termijn is tussen de bekendmaking van de demo-locatie en de gebruikerstesten?	De gebruikerstesten worden verplaatst naar 14 en 15 januari 2027. De geselecteerde inschrijvers ontvangen hun uitnodiging, tijdslot en praktische voorwaarden tijdig. De demo-locatie is Utrecht Centraal.	
115	Aanbestedingsleidraad D001	Par. 5.3.6 Subgunningscriterium 'Gebruikerstest' – demo-omgeving	Paragraaf 5.3.6 vermeldt dat 'nader bepaald [wordt] welk locatie als demo-omgeving kan worden gebruikt', die minimaal een informatiepunt, toilet en uitgang moet bevatten, en vervolgens dat de gebruikerstesten plaatsvinden op een 'hiervoor door de inschrijver beschikbaar gestelde Demo-omgeving'. Kan ProRail verduidelijken (a) wie de locatie beschikbaar stelt (ProRail of iedere inschrijver); (b) of het gaat om een bestaand station in Nederland, een ander gebouw of een nagebootste omgeving, en of voor alle inschrijvers dezelfde locatie wordt gebruikt; (c) op welke datum de locatie bekend wordt gemaakt; (d) de mogelijkheden en data voor voorafgaande toegang om de locatie voor te bereiden (inmeten, configuratie, tests), ook buiten openingstijden, alsmede de daarvoor vereiste toestemmingen en veiligheidsplannen; (e) of ProRail de puntenwolk en de plattegronden van de locatie beschikbaar stelt; (f) of, indien de locatie door de inschrijver beschikbaar wordt gesteld, een locatie buiten Nederland is toegestaan?	ProRail stelt Utrecht Centraal als gemeenschappelijke demo-locatie beschikbaar. De geselecteerde inschrijvers worden tijdig geïnformeerd over toegang, veiligheidsvoorwaarden, voorbereidingsmomenten en beschikbare puntenwolk- of plattegronddata. Aanvullende inmetingen zijn toegestaan binnen de door ProRail gestelde kaders Zie ook antwoorden bij vragen 66,76,115,140 en 166.	
116	Annex 3.2 Prestatiecriteria; Annex 3.1 Programma van Eisen	4.5-PC-GE; 1.5-PC-TE; 1.6-PC-TE; 1.8-PC-TE; 4.2-PvE-TE; 4.10-PvE-TE	Criterium 4.5-PC-GE (vergrendeld scherm; toestel gedragen aan een ketting om de nek, in een borsttasje of in een riemhouder) vereist dat de applicatie 'de beloofde nauwkeurigheid (zie 1.5/1.6)' behoudt. Kan ProRail bevestigen dat, voor een inschrijver die de criteria 1.5-PC-TE en 1.6-PC-TE niet aanbiedt, de referentienauwkeurigheid voor criterium 4.5-PC-GE die van eis 4.2-PvE-TE is? Daarnaast neemt criterium 1.8-PC-TE (multitasking en achtergrondgebruik) letterlijk de minimumeis 4.10-PvE-TE over: welke aanvullende prestatie verwacht ProRail om voor criterium 1.8-PC-TE punten toe te kennen?	zie vraag 4 (Zie ook antwoorden bij vragen 4 en 83) Ja , 4.2-PvE-TE is het minimaal vereiste, 1.5PC-TE/1.6PC-TE zijn aanvullende prestaties, bij het niet aanbieden van 1.5/1.6 is 4.2PvE het minimaal vereiste waar te allen tijde aan moet worden voldaan. 1.8-PC-TE PvE 4.10 is aangepast naar sessie pauzeren maar niet beïndigen en vervolgens hervatten wanneer je app weer opent wanneer je weer switched van app, en de prestatie criteria is verwijderd	Annex 3.1 Digitale navigatie v1.1 - Programma van Eisen Annex 3.2 Digitale navigatie v1.1 - Prestatiecriteria

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
117	Annex 3.1 Programma van Eisen; Annex 3.2 Prestatiecriteria	4.2-PvE-TE; 1.5-PC-TE; 1.6-PC-TE; 4.8-PvE-TE	Kan ProRail met betrekking tot eis 4.2-PvE-TE (maximaal 1 meter afwijking over minimaal 95 meter van een continu afgelegd traject van 100 meter; absolute afwijking op geen enkel moment groter dan 2 meter) en de criteria 1.5-PC-TE en 1.6-PC-TE (minimaal 95% van de reistijd) de verificatiemethode verduidelijken: (a) de referentie voor de werkelijke, fysieke positie (bijvoorbeeld een op de vloer gemarkeerd en met een total station ingemeten traject, of een referentievolgsysteem) en de nauwkeurigheid daarvan; (b) de bemonsteringsfrequentie en de rekenwijze (op basis van afstand voor 4.2-PvE-TE, op basis van tijd voor 1.5/1.6-PC-TE); (c) of de initialisatiefase, vóór de eerste positiebepaling, al dan niet wordt meegenomen; (d) de gebruikte smartphonemodellen (vgl. 4.8-PvE-TE) en de wijze waarop het toestel wordt gedragen (in de hand voor het lichaam, in de zak, om de nek); (e) de omstandigheden (drukte, verlichting, niveauwisselingen, overgang binnen/buiten); (f) het aantal trajecten en de aggregatieregel; (g) het moment of de momenten van verificatie (inschrijving, gebruikerstesten, praktijktest, uitvoering)? Op welke wijze moet de inschrijving aantonen dat op de datum van inschrijving aan deze eis wordt voldaan (enkel een verklaring, een meetrapport, anderszins)?	zie antwoord bij vraag 6.	
118	Annex 3.1 Programma van Eisen	4.7-PvE-TE; Annex 3.0 par. 5.4	Eis 4.7-PvE-TE vereist dat aan de nauwkeurigheidseis 4.2-PvE-TE wordt voldaan bij dag en nacht, regen, sneeuw, schemering en fel tegenlicht. De scope (Annex 3.0, paragraaf 5.4) betreft hoofdzakelijk overdekte gebieden (in- en uitgangen, stationshal, tunnels, traverses), terwijl perrons en de meeste buitenruimtes buiten scope vallen. Kan ProRail verduidelijken (a) op welke gebieden de eis ten aanzien van regen en sneeuw van toepassing is (bijvoorbeeld in- en uitgangen (+3 m), voorplein tot het overgangspunt, niet-overdekte delen); (b) of de eis in overdekte gebieden betrekking heeft op variaties in verlichting (kunstlicht 's nachts, strijklicht, tegenlicht bij glazen entrees); (c) hoe en op welk moment dit wordt getoetst?	zie antword bij vraag 48.	
119	Annex 3.1 Programma van Eisen; Annex 3.0 Hoofddocument vraagspecificatie; Aanbestedingsleidraad D001	4.3-PvE-TE; Annex 3.0 par. 5.1; Leidraad par. 4.5 eisen 4 en 5	Eis 4.3-PvE-TE staat toe dat de applicatie bij livegang beschikbaar is voor ten minste één van de besturingssystemen (iOS of Android), waarbij de applicatie uiterlijk binnen 1 jaar na livegang voor beide besturingssystemen beschikbaar moet zijn, terwijl Annex 3.0 (paragraaf 5.1) een systeem 'geschikt voor iOS en Android' beschrijft en de geschiktheidseisen 4 en 5 betrekking hebben op beide platformen. Kan ProRail bevestigen (a) dat de livegang van het eerste station en de praktijktest op één besturingssysteem conform zijn; (b) dat de demonstratie en de gebruikerstesten op één besturingssysteem mogen worden uitgevoerd; (c) wat het aanvangsmoment is van de termijn van 1 jaar (livegang van het eerste station of van ieder station afzonderlijk)?	Ja. De praktijktest, livegang van het eerste station en gebruikerstest mogen op één besturingssysteem worden uitgevoerd. De applicatie moet uiterlijk één jaar na definitieve gunning op zowel iOS als Android beschikbaar zijn.	
120	Annex 3.1 Programma van Eisen; Annex 3.0 Hoofddocument vraagspecificatie	2.6-PvE-UX; 6.3-PvE-BE; Annex 3.0 par. 6.4; 10.15-PvE-CS	De eisen 2.6-PvE-UX (Nederlandstalige helpdesk voor eindgebruikers, bereikbaar via e-mail en telefoon vanaf de Go-Live datum, en uiterlijk binnen 6 maanden daarna tevens in het Engels) en 6.3-PvE-BE (ondersteuning tijdens kantooruren (9:00-17:00) voor het oplossen van verstoringen) specificeren niet de openingstijden van de helpdesk voor eindgebruikers. Kan ProRail verduidelijken (a) op welke dagen en tijden deze helpdesk bereikbaar moet zijn (kantooruren op werkdagen, of ook 's avonds, in het weekend en op feestdagen); (b) of een Nederlands telefoonnummer vereist is; (c) het verwachte aantal contacten; (d) de verwachte reactietijden; (e) de eventueel beoogde afstemming met bestaande klantenservices van ProRail of NS; (f) of de eerste lijn door een onderaannemer mag worden verzorgd, onder voorbehoud van de toestemming bedoeld in eis 10.15-PvE-CS?	De helpdesk voor eindgebruikers moet op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar zijn via een Nederlands telefoonnummer en e-mail. Voor meldingen wordt een eerste reactie binnen één uur verwacht. De afstemming met bestaande klantenservices wordt na gunning bepaald. Uitbesteding van de eerste lijn is toegestaan, mits aan alle kwaliteits-, privacy- en beveiligingseisen wordt voldaan.	
121	Annex 3.3 Cybersecurity-eisen; ARBIT-2022	10.19-PvE-CS; ARBIT art. 19.2 en 19.3	Eis 10.19-PvE-CS en artikel 19.2 van de ARBIT-2022 voorzien erin dat medewerkers van de leverancier vóór aanvang van de werkzaamheden een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen. Kan ProRail voor medewerkers die niet in Nederland woonachtig zijn verduidelijken (a) of een VOG bij Justis moet worden aangevraagd, of dat een uittreksel uit het strafregister van het land van verblijf (met vertaling) als gelijkwaardig wordt aanvaard; (b) op welke functies dit betrekking heeft (personeel dat werkzaamheden op stations verricht, beheerders met toegang tot gegevens van ProRail, helpdeskmedewerkers, ontwikkelaars); (c) de termijn van overlegging en de met ProRail af te stemmen wijze van beheer?	Deze eis komt te vervallen.	Annex 3.1 Digitale navigatie v1.1 - Programma van Eisen Annex 3.2 Digitale navigatie v1.1 - Prestatiecriteria

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
122	Annex 3.3 Cybersecurity-eisen	10.46-PvE-CS; 10.2-PvE-CS; 10.26-PvE-CS	Eis 10.46-PvE-CS vereist dat de leverancier gedurende de looptijd van het contract voldoet aan NEN-ISO 27001 'of een gelijkwaardig informatiebeveiligingsmanagementsysteem' en beschikt over een geldig certificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie. Kan ProRail verduidelijken (a) of het gaat om een uitvoeringseis, waaraan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet worden voldaan en niet op de datum van inschrijving; (b) of een certificaat dat binnen een bepaalde termijn na ondertekening van de Overeenkomst wordt behaald (bijvoorbeeld 12 maanden) wordt aanvaard, waarbij de leverancier in de tussentijd een op de norm afgestemd managementsysteem aantoont (beveiligingsbeleid, risicoanalyse, onafhankelijke penetratietesten, audits); (c) welke normenkaders of assurancerapporten ProRail als 'gelijkwaardig' beschouwt (bijvoorbeeld ISAE 3000/3402 type II, SOC 2 type II); (d) of de scope van het certificaat de leverancier zelf moet omvatten, of dat de certificeringen van zijn cloudhostingprovider voor het infrastructuurdeel worden meegewogen; (e) of bij een inschrijving als combinatie elke combinant over het certificaat moet beschikken, of alleen de partij die de ProRail-data verwerkt en host?	Zie het antwoord op vraag 56. Opdrachtnemer dient uiterlijk bij ondertekening van de overeenkomst te beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat. Zie ook antwoorden bij vragen 56,65 en 88	
123	Annex 3.1 Programma van Eisen	8.3-PvE-JD; 8.4-PvE-JD; Leidraad par. 5.2.2 Uitvoeringseis 4	Eis 8.3-PvE-JD bepaalt dat alle gegenereerde station data 'direct opgeslagen [wordt] in de door ProRail aangewezen cloud-omgeving (conform eis 8.4-PvE-JD)'. Kan ProRail verduidelijken (a) om welke omgeving het gaat (een door ProRail beheerde omgeving, Spoordata/SpoorInBeeld, of een door de Opdrachtnemer gekozen en door ProRail goedgekeurde omgeving binnen de EER); (b) of aan de eis wordt voldaan wanneer de gegevens door de Opdrachtnemer binnen de EER worden gehost en periodiek naar de omgeving van ProRail worden geëxporteerd of gesynchroniseerd; (c) de verwachte formaten, frequentie en wijze van overdracht; (d) welke partij de kosten van opslag en toegang in deze omgeving draagt?	Een door de opdrachtnemer beheerde cloudomgeving binnen de EER kan worden gebruikt indien deze door ProRail is goedgekeurd en aan 8.4-PvE-JD voldoet. De vorm, frequentie en formaten van synchronisatie of overdracht worden na gunning vastgesteld. De opslag- en toegangsvoorzieningen maken onderdeel uit van de aangeboden dienstverlening, tenzij ProRail zelf een omgeving ter beschikking stelt.	
124	Annex 3.0 Hoofddocument vraagspecificatie; Annex 3.1 Programma van Eisen	Annex 3.0 par. 5.2, 5.7 en 6.4; 5.5-PvE-BO; Annex 3.4 hoofdstuk 3	Annex 3.0 (paragraaf 5.2) vermeldt dat tussen augustus 2026 en augustus 2027 in een parallel lopend project alle stations worden ingemeten, waarna de resulterende puntenwolkdata worden geüpload naar Spoordata. Kan ProRail verduidelijken (a) de verwachte planning van beschikbaarstelling van de puntenwolken per station, in het bijzonder voor de 7 stations in de klasse Kathedraal die volgens de planning in Q3 2027 beschikbaar moeten zijn voor de eindgebruiker; (b) het leveringsformaat (LAZ, LAS 1.4, tegels van 100 bij 100 meter conform Annex 3.4, of anders), het referentiestelsel (RD/NAP), de aanwezigheid van RGB- en intensiteitswaarden, en de beschikbaarheid van bijbehorende 360-gradenpanoramafoto's en hun oriëntatieparameters; (c) de wijze van toegang (download, API) en de gebruiksvoorwaarden voor de Opdrachtnemer; (d) of de puntenwolken die reeds beschikbaar zijn in SpoorInBeeld de 54 stations dekken en de actuele situatie weergeven; (e) de gevolgen voor de contractuele planning en voor artikel 3.5 van de Overeenkomst indien een puntenwolk niet tijdig beschikbaar is; (f) of ProRail daarnaast plattegronden van de stations (DWG, PDF) en de ligging van de geleidelijnen verstrekt?	Zie antworden bij vragen vragen 84, 124 en 138. De planning en beschikbaarheid van het parallelle inmeetproject worden separaat per station gecommuniceerd. Utrecht Centraal wordt beschikbaar gesteld zodra de data gereed is. Indien data niet tijdig of niet bruikbaar beschikbaar is, mag de opdrachtnemer zelf aanvullend inmeten. Formaat, referentiestelsel, kenmerken en toegang worden bij beschikbaarstelling vermeld	
125	Annex 3.0 Hoofddocument vraagspecificatie; V&G-plan Ontwerpfase; Bouwreglement NS	Annex 3.0 par. 5.2 en 7.1; V&G-plan Ontwerpfase (railAlert-gecertificeerde VGCU); Bouwreglement NS (werkplan 20 werkdagen; DVP)	Annex 3.0 (paragrafen 5.2 en 7.1) schrijft voor dat, indien de leverancier zelf metingen op een station uitvoert, een V&G-plan Uitvoeringsfase (V&G-U) wordt opgesteld door een gecertificeerde VGCU (railAlert-gecertificeerd volgens het V&G-plan Ontwerpfase), alsmede een Plan Veilige Transfer (PVT) en een Plan Veilige Berijdbaarheid (PVB); het Bouwreglement NS (ver)bouwen op stations vereist daarnaast een werkplan dat minimaal 20 werkdagen vóór de start van de werkzaamheden moet worden opgesteld, en het Digitaal VeiligheidsPaspoort (DVP) voor werkzaamheden op perrons en in zone A en B. Kan ProRail verduidelijken (a) of deze verplichtingen van toepassing zijn op lichte, niet-ingrijpende opnamen (één persoon te voet met een handheld apparaat, zonder opstelling of afzetting, buiten de perrons en buiten zone A en B, buiten de spits) in de publieke ruimten van het station; (b) of een standaard V&G-U-plan, geldig voor alle stations, eenmalig kan worden opgesteld en vervolgens per station kan worden uitgewerkt; (c) of ProRail beschikbare gecertificeerde VGCU's kan aanwijzen; (d) of het DVP of een andere opleiding vereist is voor personeel dat uitsluitend buiten de perrons werkzaam is; (e) welke tijdvensters zijn toegestaan en wie het aanspreekpunt is (ProRail of NS Stations) voor de toegang tot de stations?	a) verplichting van PVT en V&G-U plan is voor alle werkzaamheden een vereiste, noodzaak voor PVB dient afgestemd te worden op basis van uitvoeringsmethode. In overleg kan worden overeengekomen een generiek versie van dit document op te stellen dat van toepassing is voor alle locaties. b) een generiek U-plan dat locatiespecfiek gemaakt wordt is geaccepteerd. c) Er wordt geen beschikbare gecertificeerde VGCU aangewezen.Het beterft een certificaat van railAlert. De door ProRail erkende branchedeel werkplekbeveiligingbedrijven beschikken over gecertificeerde VGCU. (https://www.prorail.nl/samenwerken/leveranciers/regelingen/erkenningsregeling) d) DVP is een vereiste voor werkzaamheden op gronden van ProRail. e) buiten spitstijden, locatiespecfieke afstemming volgt uit contact met stationsmanagers NS	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
126	(CONCEPT) Overeenkomst van opdracht; Annex 3.0 Hoofddocument vraagspecificatie	Overeenkomst overweging C en art. 2.3; Annex 3.0 par. 4.2 en 5.4	De Overeenkomst (overweging C en artikel 2.3) verwijst naar mensen 'met een visuele of fysieke beperking', terwijl de Aanbestedingsleidraad en Annex 3 betrekking hebben op reizigers met een visuele beperking. Kan ProRail verduidelijken of functionaliteiten die specifiek zijn gericht op fysieke beperkingen (bijvoorbeeld een rolstoelprofiel of traploze routes) deel uitmaken van de scope en van de beoordeling, mede gelet op het feit dat roltrappen en hellingbanen in paragraaf 5.4 van Annex 3.0 buiten scope zijn geplaatst?	De initiële opdracht richt zich op reizigers met een visuele beperking. Specifieke functionaliteiten voor fysieke beperkingen, zoals een rolstoelprofiel, zijn niet als afzonderlijke minimumscope uitgevraagd. Aanvullende functies zijn toegestaan indien zij niet afdoen aan de eisen voor de primaire doelgroep Zie ook antwoorden bij vragen 44 en 89.	
127	(CONCEPT) Overeenkomst van opdracht; ARBIT-2022; Aanbestedingsleidraad D001	Overeenkomst art. 10.1 en 10.2; ARBIT art. 8.1 sub a en b, 8.5; Leidraad par. 3.6	Artikel 10.2 van de Overeenkomst bepaalt dat Opdrachtnemer ervoor instaat 'dat Opdrachtnemer en derden geen rechten van intellectuele eigendom kunnen laten gelden ten aanzien van de Prestatie'. Artikel 8.1 sub b van de ARBIT-2022, waarop artikel 10.1 van de Overeenkomst een aanvulling vormt, bepaalt dat de intellectuele eigendomsrechten op een Prestatie die niet specifiek voor Opdrachtgever is ontworpen of vervaardigd, berusten bij Wederpartij of een derde, waarbij Opdrachtgever een niet-exclusief recht tot gebruik verkrijgt; de Aanbestedingsleidraad (paragraaf 3.6) vermeldt bovendien dat het 'bestaande systemen' betreft. Kan ProRail bevestigen (a) dat artikel 10.2 moet worden gelezen als een garantie van vrij gebruik en van het ontbreken van inbreuk op rechten van derden (in de zin van artikel 8.5 van de ARBIT-2022), en niet als een overdracht aan ProRail of een afstand van de rechten van de Opdrachtnemer of diens toeleveranciers op de standaardprogrammatuur, het SaaS-platform, de software development kits (SDK's) en reeds bestaande componenten, die onder artikel 8.1 sub b van de ARBIT-2022 vallen; (b) dat het gebruik van componenten of gegevens onder een vrije of open licentie is toegestaan, mits een overzicht van deze componenten en licenties wordt verstrekt; (c) welke onderdelen ProRail beschouwt als specifiek voor haar ontworpen in de zin van artikel 8.1 sub a van de ARBIT-2022 (bijvoorbeeld de applicatie in de huisstijl van ProRail, de stationsgegevens)?	Zie ook antwoorden bij vragen 57, 90 en 127.	
128	ARBIT-2022	ARBIT art. 47 (Escrow); Overeenkomst art. 13	Artikel 47 van de ARBIT-2022 geeft Opdrachtgever te allen tijde aanspraak op Escrow. Is ProRail voornemens Escrow te verlangen vanaf de ondertekening van de Overeenkomst? Zo ja, voor welke onderdelen (broncode van de specifieke mobiele applicatie, standaard SaaS-platform, gegevens) en volgens welk type regeling (broncode-escrow of SaaS-continuïteitsregeling)? Bevestigt ProRail dat, indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de oorspronkelijke Overeenkomst, de daaraan verbonden redelijke kosten voor haar rekening komen (artikel 47.4)?	Er is geen afzonderlijke escrowverplichting vanaf ondertekening voorgeschreven. Indien ProRail later gebruik maakt van artikel 47 ARBIT-2022, worden reikwijdte en vorm proporti oneel vastgesteld. De redelijke kosten worden behandeld overeenkomstig artikel 47.4 ARBIT-2022.	
129	(CONCEPT) Overeenkomst van opdracht	Overeenkomst art. 12 (BPKV-sanctie); Leidraad par. 5.1	Artikel 12 van de Overeenkomst voorziet erin dat de Opdrachtnemer jaarlijks aantoont dat aan de aangeboden kwaliteits- en prestatieniveaus is voldaan en, bij gebreke daarvan, in een BPKV-sanctie op basis van het verschil tussen de bij de BPKV-beoordeling bij inschrijving behaalde kwaliteitswaarde en de bij de uitvoering gerealiseerde kwaliteitswaarde. Kan ProRail verduidelijken hoe de gerealiseerde kwaliteitswaarde tijdens de uitvoering wordt vastgesteld voor elk van de subgunningscriteria (ICT-architectuurontwerp, implementatieplan, prestatiecriteria uit Annex 3.2, gebruikerstest, CO2-ambitie), in het bijzonder voor de gebruikerstest, die tijdens een eenmalige demonstratie wordt beoordeeld?	De jaarlijkse aantoonplicht ziet op het blijvend realiseren van de aangeboden kwaliteits- en prestatieniveaus. Dit wordt vastgesteld aan de hand van objectieve rapportages, controles en waar nodig herhaal- of representatieve tests. Voor eenmalige beoordelingsonderdelen, zoals de gebruikerstest, wordt getoetst of de daarmee aangeboden functionaliteit en kwaliteit in de operationele oplossing behouden zijn.	
130	Aanbestedingsleidraad D001	Par. 4.2.2 en 4.2.3; Bijlage 4 en 5; eis 10.46-PvE-CS	Een inschrijver overweegt in te schrijven samen met een tweede onderneming. Heeft ProRail een voorkeur voor (a) een inschrijving als combinatie (paragraaf 4.2.2 van de Aanbestedingsleidraad), of (b) een inschrijving door één onderneming als hoofdaannemer, met de andere onderneming als genomineerde onderaannemer met een beroep op haar draagkracht (paragraaf 4.2.3)? Kan ProRail daarnaast bevestigen dat beide vormen gelijkwaardig worden beoordeeld, met name ten aanzien van de referenties (eisen 4 en 5), het CO2-ambitieniveau en het ISO 27001-certificaat (eis 10.46-PvE-CS)?	ProRail heeft geen voorkeur voor een combinatie of een hoofdaannemer met een derde/onderaannemer. Beide vormen worden gelijkwaardig beoordeeld. Iedere vorm moet wel voldoen aan de specifieke regels voor beroep op draagkracht, referenties, CO_2-ambitie en certificering uit de leidraad.	
131	Annex 3.2 Prestatiecriteria	1.6-PC-TE; 2.6-PC-FE; 2.7-PC-FE	Prestatiecriterium 1.6-PC-TE vraagt een nauwkeurigheid van de locatiebepaling van maximaal 0,25 meter. Zijn er vanuit de gebruikersgroep of eerdere testen ervaringen of wensen bekend die deze nauwkeurigheid onderbouwen? Bij audio- en haptische routegeleiding kan een zeer fijne positiebepaling leiden tot een hogere frequentie van signalen (trillingen en geluiden), en daarmee tot cognitieve overbelasting van de gebruiker. Kan ProRail bevestigen dat de inschrijver vrij is om de frequentie en intensiteit van de feedback onafhankelijk van de nauwkeurigheid in te richten (in lijn met 2.6-PC-FE en 2.7-PC-FE)?	De nauwkeurigheid die hier wordt bedoeld gaat om het kunnen bepalen van de locatie. Dit staat los van de manier waarop feedback aan de gebruiker wordt gecommuniceerd.	
132	Annex 3.2 Prestatiecriteria	1.9-PC-TE	Prestatiecriterium 1.9-PC-TE vraagt een automatische audio/haptische melding bij het overschrijden van een zonegrens (geofencing). Geldt deze functie uitsluitend tijdens een actieve routegeleiding, of ook wanneer de gebruiker zich zonder ingestelde route door het station beweegt?	Prestatiecriterium 1.9-PC-TE geldt uitsluitend tijdens een actieve routegeleiding.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
133	Aanbestedingsleidraad D001	Par. 3.6 (Tenderkostenvergoeding); par. 5.3.6 (gebruikerstest en praktijktest)	Paragraaf 3.6 van de Aanbestedingsleidraad vermeldt dat geen tenderkostenvergoeding wordt verstrekt. Kan ProRail bevestigen of er specifieke financiering of vergoeding beschikbaar is voor de demonstratie en gebruikerstesten (demo-fase) in december 2026 en/of voor de praktijktest na gunning? Zo ja, kan ProRail het bedrag, de dekking en de betalingsvoorwaarden toelichten?	Er is geen afzonderlijke financiering of tenderkostenvergoeding voor de demo-fase, gebruikerstesten of praktijktest. De daarmee gemoeide kosten zijn voor rekening van de inschrijver respectievelijk opdrachtnemer.	
134	Aanbestedingsleidraad D001	Par. 3.3; par. 5.2.2 uitvoeringseis 3 (Taal)	Tijdens de informatiebijeenkomst van 15 oktober 2026 is aangegeven dat inschrijvers ook in het Engels mogen inschrijven. Kan ProRail schriftelijk bevestigen welke documenten van de inschrijving in het Engels mogen worden opgesteld (onder meer het ICT-architectuurontwerp, het implementatieplan, de toelichtingen in Annex 3.2, de concept-SLA en de AI-verklaring), en welke documenten verplicht in het Nederlands moeten worden ingediend (bijvoorbeeld het UEA, het inschrijvingsformulier, de aanbiedingsbegroting en de referentieformulieren)?	De inschrijving mag worden opgesteld in het Nederlands of Engels, tenzij in de aanbestedingsstukken voor specifieke documenten uitdrukkelijk anders is bepaald. Referenties en tevredenheidsverklaringen mogen eveneens in het Engels worden aangeleverd.	
135	Aanbestedingsleidraad / Annex 3.1 Programma van Eisen	Leidraad 4.5 (Eis 4); Annex 3.1 eis 7.2-PvE-RE	Eis 4 vraagt ervaring met een systeem voor digitale routegeleiding voor mensen met een visuele beperking. Eis 7.2-PvE-RE vraagt een referentie voor een vergelijkbare indoor navigatie- of wayfinding-applicatie in een complexe, publieke omgeving. Welke formulering is leidend? Volstaat voor Eis 4 een referentie van een indoor navigatie- of wayfinding-applicatie in een complexe publieke omgeving waarin toegankelijkheidsfunctionaliteit is opgenomen, of moet de referentie specifiek gericht zijn op reizigers met een visuele beperking?	Voor Eis 4 moet uit de referentie ondubbelzinnig blijken dat de oplossing geschikt is voor mensen met een visuele beperking. Een algemene wayfindingreferentie met slechts beperkte toegankelijkheidsfuncties is daarvoor onvoldoende.	
136	Aanbestedingsleidraad	Leidraad 4.5 (Eis 4 en Eis 5)	Mag aan Eis 4 en Eis 5 worden voldaan met verschillende referentieprojecten? En mag de ervaring met Android en iOS uit Eis 4 worden aangetoond met afzonderlijke referenties per platform?	Ja. Eis 4 en Eis 5 mogen met verschillende referenties worden aangetoond. Ook ervaring met Android en iOS mag met afzonderlijke referenties per platform worden onderbouwd	
137	Aanbestedingsleidraad	Leidraad 5.3 en 5.3.7 (scoremethodiek)	Tijdens de informatiebijeenkomst is aangegeven dat een score van -1 leidt tot een fictieve opslag van 25% op de evaluatieprijs. Kan ProRail bevestigen waarover deze 25% wordt berekend: over de maximale kwaliteitswaarde van het betreffende (sub)criterium of over de totale inschrijvingsprijs? En kan ProRail bevestigen dat de overige scores worden omgerekend als maximale kwaliteitswaarde x (behaalde score / 4)?	Een score van -1 leidt tot toepassing van een fictieve opslag overeenkomstig de beschreven beoordelingssystematiek. Deze opslag wordt berekend op basis van de maximale kwaliteitswaarde van het betreffende beoordelingscriterium en niet over de totale inschrijfsom. Eventuele tussenliggende scores worden naar rato omgerekend.	
138	Annex 3.0 Vraagspecificatie / Annex 3.4	Annex 3.0 par. 5.2 en 5.7; Annex 3.4	Tijdens de informatiebijeenkomst is aangegeven dat de panoramabeelden van Spoor in Beeld met een tussenafstand van circa 20 meter worden vastgelegd, terwijl visuele positiebepaling doorgaans een dichtheid van 2 tot 3 meter vereist. Is ProRail bereid de inmeetspecificatie hierop aan te passen? Daarnaast: ProRail meet tot augustus 2027 in, terwijl de eerste 7 Kathedralen in Q3 2027 opgeleverd moeten worden. Wanneer zijn de puntenwolken van de Kathedralen beschikbaar, en wordt van de opdrachtnemer verwacht zelf in te meten indien deze niet tijdig beschikbaar zijn?	Zie antwoorden bij vragen 84, 124 en 138.	
139	Aanbestedingsleidraad / Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting	Leidraad 2.1; Annex 5.1 (duur en gegarandeerde afname)	De leidraad en de Overeenkomst noemen een looptijd van 5 jaar met 5 keer een optie van 1 jaar en geen gegarandeerde afname. Annex 5.1 noemt een maximale duur van 8 jaar (4 jaar vast en 2 x 2 optiejaren) en vermeldt 54 stations onder 'Gegarandeerde afname'. Welke looptijd en welke afname zijn van toepassing, en over hoeveel jaren wordt de fictieve inschrijfsom berekend?	Zie antwoorden bij vragen 24, 64,79 en 104.	
140	Aanbestedingsleidraad	Leidraad 3.2 en 5.3.6 (Gebruikerstest)	Op welk station worden de gebruikerstesten op 21 en 22 december uitgevoerd, en wanneer wordt dit bekendgemaakt? Krijgen inschrijvers vooraf toegang tot de locatie en/of de puntenwolkdata van dit station om de demo-omgeving voor te bereiden?	De gebruikerstest vindt plaats op station Utrecht Centraal. Geselecteerde inschrijvers worden tijdig geïnformeerd over de voorwaarden voor toegang, voorbereiding en eventueel beschikbaar gestelde data. Zie ook antwoorden bij vragen 66,76,115,140 en 166.	
141	Annex 3.2; Aanbestedingsleidraad	§2.1; 3.9	Indien een PvE-eis (Programma van Eisen) wordt ingevuld met een andere oplossing die hetzelfde doel dient, wordt het antwoord dan beoordeeld als “Voldoet niet” conform Annex 3.2 §2.1, of mag de gelijkwaardigheid worden toegelicht en in de beoordeling worden meegenomen?	Ja. Indien een inschrijver een andere oplossing aanbiedt die aantoonbaar hetzelfde doel dient en ten minste een gelijkwaardig resultaat oplevert, mag deze gelijkwaardigheid worden toegelicht. De beoordeling vindt plaats op basis van de inhoudelijke onderbouwing en de mate waarin aan de doelstelling van de eis wordt voldaan.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
142	Aanbestedingsleidraad; Annex 3.1, 3.2, 3.3	5.2.1; Annex 3.2 §2.1	Welke eisen uit het PvE en Annex 3.3 moeten op de datum van inschrijving zijn vervuld (“Inschrijvingseisen”) en welke tijdens de uitvoering (“Uitvoeringseisen”), en welk bewijs wordt bij inschrijving verwacht? Graag per eisnummer aangeven.	De indeling tussen inschrijvingseisen en uitvoeringseisen is leidend zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Voor eisen die expliciet als uitvoeringseis zijn aangemerkt geldt dat hieraan tijdens de uitvoering van de overeenkomst moet worden voldaan. Voor alle overige minimumeisen geldt dat inschrijver bij inschrijving verklaart hieraan te voldoen. Aanvullend bewijs wordt uitsluitend verlangd voor zover dit expliciet in de aanbestedingsstukken is voorgeschreven.	
143	Aanbestedingsleidraad; Aankondiging	5.3, 5.3.7	De Aanbestedingsleidraad nummert de gunningscriteria 1–6 in §5.3 en 4–5 in de scoremethodiek. §5.3 beperkt de CO2-vermindering bovendien tot 5% van de inschrijvingsprijs (“max. 5% inschrijvingsprijs”), terwijl de Aankondiging CO2-treden tot 10% vermeldt. Welke nummering, weging, maximale CO2-vermindering en kortingstreden zijn van toepassing?	Zie antwoord bij vraag 15.	
144	Annex 3.1	8.3, 8.4	Wat wordt bedoeld met “de door ProRail aangewezen cloud-omgeving” in 8.3, wie beheert deze, en is deze al aangewezen? Is een omgeving binnen de EER, onder beheer van de leverancier en goedgekeurd door ProRail, acceptabel onder 8.3 en 8.4?	Met de eis "door ProRail aangewezen cloud-omgeving" wordt bedoeld een omgeving die binnen de EER wordt gehoost.	
145	Annex 3.1	8.3, 8.4	Gelden “direct opgeslagen” (8.3) en de toegangsbeperkingen in 8.4 (beveiligd werkstation, geen lokale opslag, multi-factor authenticatie bij toegang van buiten de EER) ook terwijl station data wordt geproduceerd en verwerkt vóór oplevering? Zo ja, welke verwerking is toegestaan?	De eisen ten aanzien van beveiliging, opslag en toegang gelden gedurende de gehele levenscyclus van de stationsdata, waaronder ook de fase waarin data wordt verzameld, verwerkt en gevalideerd voorafgaand aan oplevering. De gekozen werkwijze dient aantoonbaar te voldoen aan alle gestelde beveiligingseisen. Buiten de EER mag er dus geen data verwerkt worden.	
146	Annex 3.1; Overeenkomst; ARBIT 2022	8.3; Overeenkomst 10.3; ARBIT 18.1	Welke data is “station data” die op grond van 8.3 eigendom van ProRail wordt (bijvoorbeeld kaarten, ruimtelijke modellen, puntenwolken, routeringsdata, POI-data en afgeleide data), welke materialen van de leverancier (software, algoritmen) blijven eigendom van de leverancier, en in welk formaat en uiterlijk wanneer worden gegevens bij het einde van de overeenkomst geretourneerd of vernietigd?	Onder stationsdata worden verstaan alle in het kader van de opdracht verzamelde, vervaardigde of verrijkte gegevens die betrekking hebben op de stationsomgeving, waaronder kaarten, puntenwolken, routegegevens, points of interest en vergelijkbare datasets. Software, algoritmen, programmatuur, methodieken en overige generieke onderdelen van de oplossing blijven eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Nadere afspraken over overdracht, export en vernietiging van data worden na contractering vastgelegd in een Exitplan.	
147	Annex 3.1	1.6; 1.5	Welke behoefte dient 1.6 (10 minuten zonder netwerk, volledig functioneel) en in welke situaties verwacht ProRail dat deze eis van toepassing is? 1.6 spreekt over “actieve navigatiesessies en lokale routeberekeningen binnen het reeds ingeladen stationsgebied”: wat omvat “het reeds ingeladen stationsgebied”, en vallen onder de functies die moeten blijven werken ook plaatsbepaling en meldingen naast routeberekening?	De praktische invulling van deze eis is een wegvallende internetverbinding in (een deel van) het station. Dit mag een actieve route niet in de weg zitten. Route instructies, plaatsbepaling moeten blijven werken, zolang dezelfde route actief blijft. Eis 1.6 beoogt de continuïteit van een actieve navigatiesessie te waarborgen bij tijdelijk verlies van netwerkverbinding. Onder "reeds ingeladen stationsgebied" wordt verstaan het stationsgebied waarvoor de benodigde gegevens reeds op het toestel beschikbaar zijn. Gedurende deze periode dient de voor de gebruiker noodzakelijke navigatiefunctionaliteit beschikbaar te blijven voor zover dit redelijkerwijs technisch mogelijk is.	
148	Annex 3.1; Annex 3.2	4.10; 4.9; PC 4.5-PC-GE; Annex 3.2 §2.1	4.10 vereist dat de actieve navigatiesessie en bijbehorende signaleringen ononderbroken doorlopen wanneer de applicatie “op de achtergrond draait”, en PC 4.5-PC-GE vereist audio/haptische feedback bij een vergrendeld scherm of een op het lichaam gedragen toestel. 4.9 stelt: “De oplossing mag indoor niet primair afhankelijk zijn van GPS.” Mobiele besturingssystemen beperken sensortoegang en achtergrondverwerking wanneer een app op de achtergrond draait of het scherm vergrendeld is. Indien een oplossing onder deze beperkingen niet volledig aan 4.10 kan voldoen, hoe wordt dit dan beoordeeld onder Annex 3.2 §2.1: als “Voldoet niet”, of kan gelijkwaardig gedrag (bijvoorbeeld een melding van de actieve sessie of beperkte plaatsbepaling op de achtergrond) worden meegewogen? Hoe, en op welke toestellen en besturingssysteemversies, wordt de naleving van 4.10 getoetst?	Zie antwoord bij vraag 4, De beoordeling vindt plaats op basis van het beoogde resultaat van de eis. Indien besturingssysteembeperkingen volledige achtergrondfunctionaliteit beperken, wordt gekeken naar de mate waarin de aangeboden oplossing binnen deze beperkingen een gelijkwaardige gebruikerservaring en functionaliteit biedt. De beoordeling vindt plaats op gangbare versies van Android en iOS overeenkomstig de eisen uit de aanbestedingsstukken.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
149	Annex 3.0	5.2, 6.2	Welke inmeet- en stationsdata heeft ProRail in bezit en stelt ProRail beschikbaar aan inschrijvers: scanapparatuur, bestandsformaten (bijvoorbeeld E57, met of zonder beelden en positiegegevens), plattegronden, BIM-modellen, tekeningen van geleidelijnen (OVS00228) en POI-lijsten? Welke systemen (bijvoorbeeld BIM, Revit of GIS) gaan de opgeleverde data voeden, en wie bewerkt deze na oplevering?	Voor zover beschikbaar zal ProRail relevante gegevens beschikbaar stellen. Dit kunnen onder meer puntenwolken, plattegronden, tekeningen van geleidelijnen en overige stationsinformatie betreffen. De exacte inhoud, beschikbaarheid, vorm en planning verschillen per station. De inschrijver blijft zelf verantwoordelijk en kan hieraan geen rechten ontlenen.	
150	Annex 3.4; Annex 3.0	Annex 3.4; Annex 3.0 7.1	Is Annex 3.4 (aangemerkt als “Ontwerp”, 3 oktober 2025) definitief en bindend voor nieuwe scans, zoals Annex 3.0 7.1 stelt? Voor welke doeleinden naast indoornavigatie (bijvoorbeeld BIM of assetmanagement) moeten scans hieraan voldoen, zijn RD/NAP en de daarin beschreven vereffening verplicht voor alle opleveringen, en mogen gelijkwaardige methoden worden gebruikt?	Annex 3.4 geldt als uitgangspunt voor deze aanbesteding. Voor zover gebruik wordt gemaakt van eigen inmetingen mag hiervan worden afgeweken indien wordt voldaan aan de functionele doelstellingen van de opdracht en de benodigde gegevens bruikbaar worden teruggeleverd aan ProRail. Zie tevens het antwoord bij vraag 1.	
151	Annex 3.1; Annex 3.0	5.5; Annex 3.0 5.2	Annex 3.0 5.2 stelt dat een inschrijver de bestaande puntenwolkdata naar eigen inzicht mag gebruiken maar hiertoe niet verplicht is (“maar is hiertoe niet verplicht”), terwijl 5.5 stelt dat de applicatie “de door ProRail beschikbaar gestelde puntenwolken” verwerkt. Wat is van toepassing? Indien een inschrijver uitsluitend eigen metingen gebruikt, moet de applicatie dan nog steeds de puntenwolken van ProRail kunnen verwerken? 5.5 vereist dat nieuw gegenereerde ruimtelijke scans worden teruggeleverd “conform de gestelde ProRail-specificaties”: zijn dat de specificaties uit Annex 3.4? Voor welke stations en per wanneer zijn de puntenwolken van ProRail beschikbaar?	Zie de antwoorden op vraag 1 en vraag 85. Het gebruik van door ProRail beschikbaar gestelde puntenwolken is toegestaan maar niet verplicht. Inschrijvers mogen een alternatieve oplossing aanbieden mits aan alle eisen wordt voldaan. Nieuw gegenereerde scans dienen overeenkomstig de geldende specificaties of een gelijkwaardige methode beschikbaar te worden gesteld aan ProRail.	
152	Annex 3.1	5.3, 5.4	Wat is in 5.4 het “ruimtelijk model” (navigatiekaart, puntenwolk, of een BIM- of GIS-model)? Welke wijzigingen zijn “vaste aanpassingen” (dus permanent, en hoe verschillen die van de tijdelijke no-go zones onder 5.3), wanneer gaat de termijn van “maximaal 5 werkdagen” in, en welke input levert ProRail aan?	Met "ruimtelijk model" wordt het voor navigatie gebruikte digitale model van de stationsomgeving bedoeld. Onder vaste aanpassingen worden permanente wijzigingen verstaan die structureel onderdeel worden van de stationsomgeving. Tijdelijke situaties vallen onder de verwerking van no-go zones of tijdelijke beperkingen. De termijn van vijf werkdagen start nadat de benodigde informatie beschikbaar is gesteld.	
153	Annex 3.0; Annex 3.1; Overeenkomst	Annex 3.0 6.3; Overeenkomst 14.1(c)	Overeenkomst 14.1(c) sluit perrons vanwege de veiligheid uit van de initiële scope (“i.v.m. veiligheid uitgesloten van de initiële scope”), en Annex 3.0 6.3 stelt dat de routegeleiding loopt “tot aan de trap of liftopgang naar het perron”. Stopt de geleiding daar in alle gevallen, ook wanneer een perron de bestemming is of een reis op een perron begint? Mogen perrongebieden uitsluitend worden ingemeten voor geometrie en georeferentie, zonder dat daar geleiding wordt geboden?	Ja. Binnen de initiële scope eindigt de routegeleiding bij de toegang tot het perron, zoals de trap- of liftopgang. Perrons maken geen onderdeel uit van de initiële scope. Het staat Opdrachtnemer vrij perrons in te meten voor technische doeleinden indien dat noodzakelijk is voor de werking van de oplossing. Zie ook antwoorden bij vragen 35,81,110 en 153.	
154	Overeenkomst	Overeenkomst 14.1(b)	Wat wordt in de optionele uitbreiding bedoeld met “ingescand gebied (bus, metro, tram, taxi, veerpont)”, en hoeveel kaarten en/of gebouwen worden per station verwacht?	Met het ingescande gebied wordt bedoeld het gebied van andere vervoersmodaliteiten dat eventueel aan het toepassingsgebied van de overeenkomst kan worden toegevoegd. De exacte omvang van dergelijke uitbreidingen wordt per situatie vastgesteld. Aan deze bepaling kunnen geen minimale of gegarandeerde afnameaantallen worden ontleend.	
155	Annex 5.1; Aanbestedingsleidraad	Uurtarief; 5.3.1 item D	Annex 5.1 vraagt om één “gewogen gemiddeld vast all-in uurtarief”, binnen een bandbreedte van € 90–€ 145 excl. btw, voor alle optionele consultancy-, inmeet-, verwerkings- en overige werkzaamheden op regiebasis, met 400 uur per jaar begroot. Op welke werkzaamheden is dit tarief van toepassing (bijvoorbeeld kaartupdates, herscans, tijdelijke situaties en kleine toevoegingen, zoals in Aanbestedingsleidraad 5.3.1 punt D)? Wat omvat “all-in” (bijvoorbeeld reiskosten, onkosten, apparatuur en licenties)? Hoe worden uren besteld, goedgekeurd en gemeten, en wordt voor terugkerend werk zoals kaartupdates een vaste prijs per update verwacht?	Het uurtarief is bedoeld voor werkzaamheden die niet onder de vaste prijscomponenten vallen, zoals advieswerkzaamheden, aanvullende inventarisaties, wijzigingen, tijdelijke situaties, extra analyses en overige werkzaamheden op regiebasis. Het tarief dient all-in te zijn, inclusief reis- en verblijfskosten, hulpmiddelen en overige kosten die redelijkerwijs met de werkzaamheden samenhangen. Werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na opdrachtverstrekking door ProRail.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
156	Annex 3.1	3.1	Hoe wordt in 3.1 “de veiligste optie” beoordeeld (gevarencategorieën, data en wie deze onderhoudt), en welke gevaren in de in-scope gebieden worden bedoeld, gezien perrons van geleiding zijn uitgesloten? Welke TSI-PRM-bepalingen moet de routeringslogica respecteren (Annex 3.0, “Fysieke Toegankelijkheid”)? Verwacht ProRail aanvullende routeprofielen naast die in het PvE en Annex 3.2 (bijvoorbeeld rolstoel- of perronmijdende profielen), en maken deze deel uit van de uitgevraagde scope?	De veiligste route is de route die binnen de beschikbare infrastructuur en gegevens de risico's voor de gebruiker zo veel mogelijk beperkt. Voor de initiële scope ligt de nadruk op reizigers met een visuele beperking. Er worden geen aanvullende gebruikersprofielen verlangd anders dan opgenomen in de aanbestedingsstukken, al staat het inschrijvers vrij aanvullende functionaliteiten aan te bieden.	
157	Annex 3.1; Annex 3.2	2.5; PC 3.2-PC-FV	2.5 vereist een optie “in de standaardinstellingen of via het instellingenmenu” om de routeberekening volledig op het volgen van de blindengeleidelijnen in te stellen. Moet het volgen van de lijnen de standaardinstelling zijn? Wordt PC 3.2-PC-FV “Negeer Geleidelijnen” verwacht als tweede waarde van dezelfde instelling, of als aparte instelling?	De instelling heeft geen standaardwaarde, zolang deze kan worden aangepast of kan worden gedefinieerd in een gebruikersprofiel	
158	Annex 3.2	PC 3.2-PC-FV	Moet de minimale vrije breedte van 2 m gelden voor de gehele route of alleen waar een alternatief bestaat, wat moet er gebeuren als zo’n route niet bestaat, en hoe worden “permanente obstakels” en “gegarandeerde vrije doorloopbreedte” gedefinieerd, van data voorzien en geverifieerd?	De vrije breedte van 2 meter wordt beoordeeld voor zover een passend alternatief beschikbaar is. Indien een dergelijke route niet beschikbaar is, wordt beoordeeld hoe de oplossing hier op een gebruiksvriendelijke wijze mee omgaat. Permanente obstakels zijn objecten die duurzaam onderdeel uitmaken van de omgeving en niet slechts tijdelijk aanwezig zijn.	
159	Annex 3.1	5.2, 5.3	Wat betekent “in realtime” in 5.3 (maximale tijd voordat een no-go zone van kracht wordt op de “digitale plattegrond”), en moet dit gebruikers bereiken die al navigeren of gedownloade routes gebruiken? Wat moet een no-go zone doen (route-ontwijking, geblokkeerd gebied of waarschuwing)? 5.2 voorziet in rolgebaseerde toegang voor “geautoriseerde beheerders” van zowel ProRail als de leverancier: wie van hen mag no-go zones instellen, en gelden zones voor alle gebruikers of alleen voor bepaalde gebruikersgroepen?	Met realtime wordt bedoeld zonder onnodige vertraging nadat een wijziging is ingevoerd. No-go zones dienen routeberekening en navigatie hierop aan te passen. Geautoriseerde beheerders van zowel ProRail als Opdrachtnemer kunnen binnen hun autorisatieniveau dergelijke wijzigingen beheren.	
160	Annex 3.2; Overeenkomst	PC 1.4-PC-TE; Overeekomst 14.1(d)	Welke vorm van “integratiemogelijkheden met de NS-reisplanner” wordt in PC 1.4-PC-TE bedoeld: een link vanuit de planner naar de app met een bestemming (deeplink), een link vanuit de app naar de NS-app, een API of gegevensuitwisseling, of een SDK? Welke richting wordt verwacht, en moet de app zelf realtime treininformatie tonen of doorverwijzen naar de NS-app? Maakt de integratie deel uit van de initiële scope (PC 1.4) of van de optionele uitbreiding in Overeenkomst 14.1(d), “Integratie met of link van reisplanner naar digitaal nagivatiesysteem” (sic)? Wat moet de “architectuur om de functionaliteit op een later moment in andere applicaties te integreren” opleveren, is een specificatie of API-documentatie van de NS-planner beschikbaar, en is ProRail verantwoordelijk voor eventuele afspraken met NS?	Prestatiecriterium 1.4-PC-TE ziet op de mogelijkheid tot toekomstige integratie van reisplanners en navigatiefuncties. Het criterium staat zowel een koppeling, deeplink als andere integratievormen toe. De mate van openheid, uitbreidbaarheid en integratiemogelijkheid wordt hierbij beoordeeld. Concrete integraties met derde partijen maken geen onderdeel uit van de initiële scope.	
161	Annex 3.3; Aanbestedingsleidraad	10.15, 10.17; Leidraad 4.2.3	Welke partijen hebben onder 10.15 de voorafgaande schriftelijke toestemming van ProRail nodig (bijvoorbeeld partijen die inmeten en tekenen, hostingproviders en subverwerkers, helpdeskproviders), en wanneer moet toestemming worden gevraagd voor partijen die in de inschrijving worden genoemd? Wanneer wordt een onderaannemer behandeld als “draagkracht derden” waarvoor een eigen UEA nodig is (Aanbestedingsleidraad 4.2.3), en wanneer als gewone leverancier?	Voor partijen die een relevante rol vervullen in de uitvoering van de overeenkomst kan voorafgaande toestemming van ProRail noodzakelijk zijn. Indien dergelijke partijen reeds bij inschrijving kenbaar zijn gemaakt, wordt dit betrokken bij de beoordeling. Of sprake is van een beroep op draagkracht van derden wordt beoordeeld overeenkomstig hoofdstuk 4 van de Aanbestedingsleidraad.	
162	Annex 3.1	2.6, 6.3	2.6 vereist een Nederlandstalige helpdesk voor eindgebruikers per e-mail en telefoon, maar vermeldt geen openstellingstijden of responstijden, terwijl 6.3 “kantooruren (9:00-17:00)” noemt voor ondersteuning bij verstoringen. Welke openstellingstijden en responstijden gelden voor de helpdesk voor eindgebruikers, en is 6.3 hierop van toepassing?	Zie antwoord bij vraag 120.	
163	Overeenkomst	Art. 12.1–12.6	Hoe wordt de “kwaliteitswaarde” in Overeenkomst 12.5 bepaald uit de gunningsscores, en welk bewijs voldoet aan de jaarlijkse aantoonplicht in 12.1? 12.5 vermenigvuldigt het procentuele verschil met “het totaalbedrag dat in deze 12-maandelijkse periode is gefactureerd”: betreft dit alles wat in die periode onder de Overeenkomst is gefactureerd (inclusief prijzen per station, SaaS- en uurtarieven), exclusief btw?	De kwaliteitswaarde wordt bepaald op basis van de tijdens de aanbesteding behaalde beoordeling van de betreffende kwaliteitscriteria. De jaarlijkse aantoonplicht heeft tot doel vast te stellen dat de aangeboden kwaliteitsniveaus daadwerkelijk worden gerealiseerd. Onder het gefactureerde bedrag wordt verstaan het totaal van de in de betreffende periode op grond van de overeenkomst gefactureerde bedragen exclusief btw.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
164	Aanbestedingsleidraad; Overeenkomst	3.2, 5.3.6; Overeenkomst 3.5	Welke datum geldt voor de praktijktest: 1 maart 2027 (planning Aanbestedingsleidraad), binnen 10 maanden na definitieve gunning (Aanbestedingsleidraad 5.3.6), of binnen 6 maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst (Overeenkomst 3.5)? Welk station is het “eerste station”? Mag de test binnen de termijn worden herhaald voordat Overeenkomst 3.6 (“kan ProRail de Overeenkomst ontbinden”) van toepassing wordt?	Zie het antwoord bij vraag 23. Voor de praktijktest geldt de termijn van uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning. Indien de praktijktest niet direct succesvol wordt afgerond, kan binnen deze termijn herstel en herbeoordeling plaatsvinden. Pas na afloop van deze termijn beoordeelt ProRail of verdere contractuele stappen noodzakelijk zijn. Zie ook antwoorden bij vragen 82 en 164.	
165	Annex 3.1	9.3	9.3 vereist dat elke “geplande wijziging” minimaal vier weken vooraf ter goedkeuring wordt voorgelegd. Betreft dit elke release (inclusief corrigerende, beveiligings- en besturingssysteem-compatibiliteitsupdates) en wijzigingen aan infrastructuur of hosting, of alleen wijzigingen in functionaliteit? Welke goedkeuringscriteria en reactietermijn gelden, en wordt een wijziging geacht te zijn goedgekeurd als ProRail niet binnen vier weken reageert?	Het gaat alleen om eisen die impact hebben op gebruik van AI of de algehele gebruikersfunctionaliteit. Dit om te voorkomen dat elke bug fix of beveiligingsupdate door hetzelfde proces moet als een grote wijziging. De goedkeuringsplicht ziet op wijzigingen die invloed kunnen hebben op functionaliteit, beveiliging, beschikbaarheid of beheersbaarheid van de dienstverlening. Reguliere beveiligingsupdates en noodzakelijke technische onderhoudsactiviteiten vallen in beginsel niet onder een afzonderlijk goedkeuringsproces, mits deze geen impact hebben op de overeengekomen dienstverlening.	
166	Aanbestedingsleidraad	5.3.6	5.3.6 stelt dat nader wordt bepaald welke locatie als demo-omgeving kan worden gebruikt (“Er wordt nader bepaald welk locatie als demo-omgeving kan worden gebruikt”), maar verwijst ook naar een “door de inschrijver beschikbaar gestelde Demo-omgeving”. Wat is van toepassing? Welke locatie wordt het en wanneer wordt die bekendgemaakt? Wie levert en betaalt de omgeving, inclusief connectiviteit en kaartdata?	Zie de antwoorden bij vragen 76, 115 en 140. Voor de gebruikerstesten wordt Utrecht Centraal als demo-omgeving gebruikt. ProRail informeert de geselecteerde inschrijvers tijdig over de praktische randvoorwaarden, beschikbare gegevens en toegangsmogelijkheden.	
167	Aanbestedingsleidraad	5.3.6	Welke toegang hebben inschrijvers vóór de test tot de demolocatie, en voor hoe lang? Mogen inschrijvers het demostation inmeten, en is de eigen meting van ProRail van dit station beschikbaar voor alle inschrijvers?	Geselecteerde inschrijvers ontvangen tijdig informatie over de beschikbare voorbereidingsperiode, toegangsvoorwaarden en eventueel beschikbaar gestelde data. Voor zover noodzakelijk voor de aangeboden oplossing zijn aanvullende inmetingen toegestaan binnen de door ProRail gestelde kaders. Zie ook antwoorden bij vragen 66,76,115,140 en 166.	
168	Aanbestedingsleidraad	3.2	Staan de data 14 december en 21–22 december 2026 vast? Wanneer ontvangen inschrijvers hun bevestigde tijdslot, en uiterlijk wanneer moet de kaart van het demostation gereed zijn?	De planning wordt aangepast. De gebruikerstesten zijn voorzien op 14 en 15 januari 2027. Geselecteerde inschrijvers worden tijdig geïnformeerd over hun tijdslot en de verdere voorbereiding van de demo-omgeving	
169	Annex 3.2	PC 1.2-PC-TE	Wat is in PC 1.2-PC-TE een “actieve navigatiesessie” (een sessie met serververzoeken, of elke lopende sessie), en hoe wordt de limiet van 500 ms gemeten (welke interactie, welk netwerk, welk percentiel)?	Onder een actieve navigatiesessie wordt verstaan een door de gebruiker gestart navigatieproces waarbij een route actief wordt gevolgd. Het criterium ziet op de gebruikerservaring gedurende deze actieve sessie. De beoordeling vindt plaats op basis van de door inschrijver aangeleverde onderbouwing en de demonstratie tijdens de gebruikerstest.	
170	Annex 3.2	PC 1.2-PC-TE	Welk bewijs voldoet aan “aantoonbaar” in PC 1.2-PC-TE en in welke fase wordt dit beoordeeld?	Onder "aantoonbaar" wordt verstaan dat inschrijver de gestelde prestatie door middel van documentatie, testresultaten, meetgegevens, demonstraties of andere objectief verifieerbare informatie onderbouwt. De beoordeling hiervan vindt plaats tijdens de beoordeling van de inschrijving en, voor zover relevant, tijdens de gebruikerstest.	
171	Annex 3.2; Annex 3.5	PC 1.2-PC-TE;	Welk piekgebruik per station verwacht ProRail, en geldt de 1.000 voor elk van de 54 stations tegelijkertijd?	Het genoemde aantal gelijktijdige gebruikers betreft een prestatie-eis voor de schaalbaarheid van de aangeboden oplossing. Hierbij wordt niet uitgegaan van 1.000 gelijktijdige gebruikers op elk van de 54 stations afzonderlijk. Inschrijvers dienen aannemelijk te maken dat de oplossing geschikt is voor piekbelasting die redelijkerwijs binnen de scope van deze opdracht kan worden verwacht.	

Project: Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
TN ID 528179
Nvl

Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-1	22-10-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-1	05-11-2026
Uiterlijk ontvangst van vragen voor inschrijvingen Nvl-2	12-11-2026 voor 14:00 uur
Bekendmaking Nota van Inlichtingen inschrijffase Nvl-2	26-11-2026

Datum: 5-11-2026
Versie: D001
Gegadigde: Allen

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Antwoord	Gewijzigd document
172	Aanbestedingsleidraad	§ 2.1	Moet het aangeboden systeem vooral de NS App faciliteren of eigenlijk meer generieke reisplanners?	Het betreft voor generieke reisplanners, evtuteel kan als optie een koppeling met de NS-reisplanner opnemen zodat de actuele reisinformatie getoond wordt als je op het perron aankomt.	