



Ministerie van Economische Zaken

# **1<sup>e</sup> NOTA VAN INLICHTINGEN**

**Behorende bij**

**Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Leveringen en Diensten  
met betrekking tot  
Evenementen Registratie en Technologie**

Datum: 18 juli 2025

Versie: DEFINITIEF 1.0

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 2 Prijzenblad	Bijlage 2 Prijzenblad Tabblad 5 Kosten koffers Er zijn 3 cellen geblokkeerd. Deze kunnen niet ingevuld worden. Kunt u een nieuwe versie van het prijzenblad publiceren?	Dat is een omissie van onze zijde. Bijgevoegd treft u een aangepaste versie van Bijlage 2 - Prijzenblad v1.1 waarin ook deze 3 cellen zijn vrijgegeven om in te vullen.
2	4. Eisen inschrijver 4.3.1 pagina 31	4. Eisen inschrijver 4.3.1 pagina 31 Wat zijn de criteria die worden gesteld waaraan de verklaring betreffende de totale omzet moet voldoen?	In het aanbestedingsdocument p. 34 kader 'bewijsmiddelen' staat een nadere toelichting.
3	inlog accounts	Hoeveel inlog accounts zijn er tegelijkertijd nodig voor live polling / interactie etc?	Dit zijn geen inlog accounts. Indien u bedoelt deelnemers aan een live polling / interactie etc. dan geldt het volgende: Er kunnen wel 1.000 deelnemers aan een dergelijke tooling meedoen. Zelfs met de mogelijkheid om op te schalen. Deze opschaling kan apart in rekening gebracht worden. In 'WENS SM-06 Software module, Interactie/real-time feedback module' dient u rekening te houden met tenminste 1.000 deelnemers. Zo ook bij de prijs in het Prijzenblad, tabblad 6 'Kosten extra modules (wensen)' indien u bevestigend antwoord op deze wens.
4	exposanten	Hoeveel exposanten per jaar (opgeteld per event) die gebruik maken van de exposanten module?	Naar verwachting per jaar zijn er 0 – 5 evenementen met variërend per event 10-100 exposanten die gebruik maken van de module.
5	budget	Is het uitgangspunt om ook de functionele wensen binnen het genoemde budget te laten vallen of is deze enkel gebaseerd op de geëiste functionaliteiten?	Voor wat betreft de geraamde waarde, het is geen budget: Het bedrag van € 600.000 is de geraamde totale waarde van de raamovereenkomst over 4 jaar. Indien gedurende de vier jaar (of korter) deze waarde wordt bereikt verliest de raamovereenkomst zijn werking en dient de Aanbestedende dienst een nieuwe aanbesteding in de markt te zetten. De functionele wensen worden niet meegeteld bij het bepalen van de beoordelingsprijs, de eventuele kosten vallen wel binnen de genoemde waarde.

6	tarieven	De tarieven voor de hostessen. Welke elementen dienen daarin opgenomen te zijn? Uurtarief, reiskosten, reistijd, parkeerkosten, uniform. Parkeren en reistijd zijn veelal afhankelijk van de locatie van het event.	De tarieven dienen all-in te zijn exclusief BTW. Zie ook "EIS PT-04: All-in: De prijzen en tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn in elk geval begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factureren, lokale reis- en verblijfkosten." De kosten met betrekking tot reiskosten, reistijd, parkeerkosten en uniform zijn, in overleg en met voorafgaande goedkeuring, apart declarabel.
7	sroi	Accepteert RVO dat wij Social Return (2 %) volledig via onze partners vervullen, of wenst u ook direct zicht op individuele deelnemers bij die partners?	Ja, dat wordt geaccepteerd. U dient wel rekening te houden met de uitlegbaar- en aantoonbaarheid in verband met transparantie.
8	facturatie	Moet de facturatie voor hostesses en hardware via de hoofdaannemer verlopen of verlangt RVO aparte facturen per leverancier met eigen kostentoelichting?	Ja, alle facturatie en toelichting dient via de hoofdaannemer (Inschrijver) te verlopen. Onderaannemers en/of leverancier mogen geen facturen indienen.
9	incidenttypes	Kunt u specificeren welke incidenttypes onder Severity 1, 2 en 3 vallen en welke escalatielijnen daarbij horen?	De incidenttypes zijn de algemene Severity niveaus bij SaaS software zoals omschreven in de bijlage van deze Nota van Inlichtingen.  Ook worden de escalatielijnen aangegeven in de bijlage. Echter dit zijn de escalatielijnen binnen de organisatie van de inschrijver. Bij de opdrachtgever wordt gecommuniceerd met de Administrators en/of de gebruikers.  Daarbij worden richttijden/lijnen aangegeven voor de oplossing.  Volgens EIS AVG/IB-17 dient bij contractering e.e.a. specifiek vastgelegd door Opdrachtnemer met Opdrachtgever m.b.t. hoe om te gaan met het oplossen van (informatiebeveiliging) incidenten.
10	speeddate module	Voor welke type evenementen (bv. ook handelsmissies?) dient de Speeddate module te worden gebruikt? Hoeveel meetings gemiddeld per evenement en voor hoeveel deelnemers per jaar?	De speeddate module wordt naar verwachting bij tussen de 1 – 10 evenementen per jaar gebruikt met 50 – 500 deelnemers per evenement. Daarvan maken gemiddeld 66,7% van de deelnemers gebruik van de module per evenement.

			Buitenlandse handelsmissies zijn out of scope voor de gehele aanbesteding.
11	budgetberekening	In hoeverre zijn de fictieve aantallen leidend in de jaarlijkse budgetberekening? Met marktconforme uurtarieven kom je met bouw website en bemensing al snel uit op 150k per jaar.	De genoemde aantallen zijn fictief, maar wel richtinggevend voor de aantallen per jaar. Voor wat betreft de waarde, het is geen budget: Het bedrag van € 600.000 is de geschatte totale waarde van de raamovereenkomst over 4 jaar. Indien gedurende de vier jaar (of korter) deze waarde wordt bereikt c.q. meer wordt uitgegeven verliest de raamovereenkomst zijn werking en dient de Aanbestedende dienst een nieuwe aanbesteding in de markt te zetten. U dient de Bijlage 2 - Prijsblad v1.1 in te vullen. Indien de bijlage 2 is ingevuld, dan creëert dit een beoordelingsprijs exclusief BTW. De aantallen gemeld zijn fictief voor een jaar.
12	modules	Is de volledigheid van de gewenste modules belangrijker dan te werken binnen één systeem?	Nee, de volledigheid is niet belangrijker dan te werken binnen één systeem.
13	bereikbaarheid	Is de telefonische bereikbaarheid voor alle vragen / ongelimiteerd, of kan hier ivm waarborgen van kwaliteit / specialistische ondersteuning, kan hierin worden gekeken naar een balans tussen gebruikers vragen en vragen met prioriteit / urgentie?	Ja, de telefonische bereikbaarheid is ongelimiteerd. Echter de gebruikers krijgen van u een training en de administrators nog extra training in het gebruik van de applicatie.
14	inlog accounts	Voor welk deel van de inlog accounts is het voldoende om individuele template mails te sturen, deelnemersgegevens te wijzigen, badges te printen, chats te modereren en rapportages te maken?	Alle inlog accounts dienen alle en dezelfde mogelijkheden / rechten te hebben. Er is 1 soort inlogaccount.
15	inlog accounts	Hoeveel roulatie zit er jaarlijks in de inlogaccounts qua personen?	Vervanging en/of nieuwe personen zal niet veel zijn per jaar, de verwachting is maximaal 4 per jaar.
16	inlog accounts	Hebben de inlog accounts allemaal toegang nodig tot de helpdesk? Of kan dit worden gecentraliseerd tot een kleine groep om kwaliteit en processen te stroomlijnen?	Alle inlog accounts dienen alle en dezelfde mogelijkheden / rechten te hebben. Er is 1 soort inlogaccount. Alle inlog accounts dienen dus toegang te hebben tot de helpdesk.

## Bijlage: Algemene Severity levels en escalatielijnen

Severity-niveaus bij SaaS-software

Severity	Omschrijving	Voorbeeld bij SaaS
1	Kritiek: essentiële productie-functionaliiteit onbeschikbaar voor veel of alle gebruikers.	Totale uitval van de dienst, geen workaround, grote zakelijke impact.
2	Hoog: belangrijke functionaliteit werkt niet voor een deel van de gebruikers, of ernstige storing.	Subset van gebruikers kan niet inloggen, integratie werkt niet.
3	Medium: beperkte impact, workaround mogelijk, minimale verstoring van de bedrijfsvoering.	Kleine bug, performance-issue, gebruikers kunnen doorwerken.
4	Laag: geen impact op productie, cosmetisch of informatief.	Typfout in de interface, verzoek om kleine aanpassing.

Severity	Reactietijd* (target)	Oplostijd* (target)
1	30 minuten	< 2 uur (max 48 uur)
2	1 uur	< 4 uur (max 96 uur)
3	1 uur	< 6 uur (max 7 dagen)
4	1 uur	< 24 uur (max 7 dagen)

)\* Reactietijden en oplostijden zijn indicatief en worden nog besproken met Opdrachtnemer en in overleg vastgesteld.

### Escalatie lijnen binnen SaaS-omgevingen

Incidenten boven een bepaalde severity worden direct geëscaleerd naar het juiste team (engineering, security, compliance).

- L1: Frontline support (klantcontact, eenvoudige issues).
- L2: Technisch specialist (diepere analyse, integraties).
- L3: Engineering/DevOps (kritieke bugs, platform-issues).
- L4: Management/Compliance (grote zakelijke of juridische impact).

Escalaties worden gelogd en zijn vaak gekoppeld aan compliance-eisen (zoals GDPR, SOC 2).