



Ministerie van Economische Zaken

NOTA VAN INLICHTINGEN 2

Behorende bij

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

Datum: 31-07-2025

Versie: Definitief versie 1.0

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	Audit (ARBIT 5.3 / 5.4)	In hoeverre is het voor de Aanbestedende Dienst acceptabel dat audits bij personeel van de leverancier (Wederpartij) niet worden toegestaan, mede gezien de beperkingen onder de privacywetgeving?	Dat is niet acceptabel. Een audit zal pas noodzakelijk zijn als Opdrachtgever gereede twijfel heeft over de naleving van de verplichtingen van de Overeenkomst door Opdrachtnemer en na gevraagde opheldering nog steeds gereede twijfel heeft. Alleen wegens zwaarwegende gronden zal gebruik worden gemaakt van de hier bedoelde bevoegdheden. De betreffende controles, audits en validaties zullen plaatsvinden met inachtneming van de privacy wetgeving.
18	Audit (ARBIT 5.3 / 5.4)	Kunnen de kosten voor een audit, inclusief de redelijkerwijs door de leverancier gemaakte kosten, voor rekening van de Aanbestedende Dienst komen?	Indien Opdrachtgever geen of onvoldoende informatie heeft om vast te stellen dat Opdrachtnemer haar verplichtingen nakomt dan biedt een audit een oplossing. Een dergelijke audit zal door Opdrachtgever op haar kosten worden uitgevoerd. Afhankelijk van de uitkomst van de audit kan Opdrachtgever besluiten de kosten van de audit te verhalen op Opdrachtnemer indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer.
19	Niet van toepassing zijnde bepalingen (ARBIT 6, 7, 11, 16, bijzondere bepalingen)	Is het toegestaan om de artikelen 6, 7, 11 en 16 buiten toepassing te verklaren, gezien het feit dat sprake is van een "off-the-shelf" SaaS-dienstverlening en geen acceptatieprocedure of fysieke levering van producten?	Niet akkoord, Art. 6 Aflevering, Art. 7 Risico- en eigendomsovergang, Art. 11 Acceptatie en Art. 16 Voorschot ARBIT 2022 zijn van toepassing. Er worden wel producten fysiek geleverd, zoals de koffers.
20	Niet van toepassing zijnde bepalingen (ARBIT 6, 7, 11, 16, bijzondere bepalingen)	Mogen wij de Bijzondere bepalingen "Koop", "Gebruiksrechten", "Opdrachten" en "Onderhoud" buiten toepassing verklaren, aangezien deze niet van toepassing zijn op onze SaaS-dienstverlening?	Niet akkoord, deze Bijzondere bepalingen kunnen niet buiten toepassing worden verklaard. Deze bepalingen hebben betrekking op de levering van koffers, gebruik van SaaS software, 'bemensing' en wederom software en de koffers.
21	Intellectueel Eigendom (ARBIT 8.3, 8.4, 8.7)	Mag in geval van onenigheid over IE-rechten worden aangenomen dat de rechten bij de leverancier liggen, tenzij anders bewezen?	Nee, dat mag niet worden aangenomen. Zie art. 8.1 Arbit.

22	Intellectueel Eigendom (ARBIT 8.3, 8.4, 8.7)	Is het mogelijk om artikel 8.4 volledig te laten vervallen, waarbij de leverancier uitdrukkelijk geen afstand doet van persoonlijkheidsrechten?	Nee, art. 8.4 blijft van toepassing.
23	Intellectueel Eigendom (ARBIT 8.3, 8.4, 8.7)	Kan artikel 8.7 worden aangepast zoals voorgesteld, waarbij de ontbindingsmogelijkheid van de Overeenkomst door Opdrachtgever blijft bestaan bij IE-inbreuk?	Nee, art. 8.7 wordt niet aangepast.
24	Garantie en herstel (ARBIT 12.3, 12.4, 12.7)	Is een garantietermijn van 3 maanden na ingebruikname voldoende, waarbij herstel plaatsvindt in overleg en afhankelijk van de ernst?	Nee, dat is niet voldoende. De garantietermijn van 12 maanden wordt niet aangepast. Daarnaast wordt bij SaaS software een abonnement afgenomen voor software die 24/7 werkt en voldoet aan de gestelde eisen.
25	Garantie en herstel (ARBIT 12.3, 12.4, 12.7)	Mag artikel 12.4 komen te vervallen, waarbij schadevergoeding bij gebreken wordt uitgesloten?	Nee, niet akkoord. Artikel 12.4 komt niet te vervallen.
26	Garantie en herstel (ARBIT 12.3, 12.4, 12.7)	Mag de garantietermijn voor onderhoud worden beperkt tot twee jaar (waarvan minimaal 3 maanden conform de SLA) in plaats van onbepaalde tijd?	Zie antwoord op vraag 24
27	Opschorting (ARBIT 15.5)	Kan in artikel 15.5 worden opgenomen dat de leverancier het recht op opschorting uitsluitend heeft bij wanbetaling na ingebrekestelling?	Nee, art. 15.5 blijft onveranderd.
28	Geheimhouding (ARBIT 17.5)	Is het toegestaan om een boetebeding van € 25.000,- per overtreding op te nemen bij schending van de geheimhoudingsverplichting?	Nee dat is niet akkoord.
29	Veiligheidsonderzoek (ARBIT 19.3)	Kan worden opgenomen dat de leverancier alleen meewerkt aan veiligheidsonderzoek indien hij daartoe wettelijk gerechtigd is?	Nee dit kan niet worden opgenomen, art. 19.3 blijft gehandhaafd.

30	Aansprakelijkheid (ARBIT 26)	Is het mogelijk om de aansprakelijkheid van de leverancier te beperken tot: 100.000,- per jaar voor directe schade, € 200.000,- per jaar voor letsel of zaakschade, Geen aansprakelijkheid voor indirecte schade, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid?	Het is niet mogelijk de aansprakelijkheid voor de leverancier te beperken zoals voorgesteld. Art. 26 e.v. blijft gehandhaafd.
31	Overmacht (ARBIT 27.2 / 27.3)	Mogen wij artikel 27.2 aanpassen door onder overmacht standaard zaken zoals ziekte of leveringsproblemen uit te sluiten, tenzij deze samenhangen met een pandemie?	Art. 27.2 Arbit wordt niet aangepast.
32	Overmacht (ARBIT 27.2 / 27.3)	Is het akkoord om artikel 27.3 buiten toepassing te verklaren?	Nee, Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
33	Ontbinding (ARBIT 30.3)	Is het toegestaan om in artikel 30.3 aan te vullen dat ook een wijziging in zeggenschap of een uitsluitingsgrond uit de Aanbestedingswet 2012 een reden tot ontbinding mag zijn?	Nee, dit is niet toegestaan.
34	Opzegging (ARBIT 30.6-30.9, 30.10)	Kunnen artikelen 30.6, 30.8 en 30.9 vervallen en kan opzegging alleen tegen het einde van een contractstermijn plaatsvinden?	De genoemde artikelen kunnen niet vervallen. Opzegging kan niet alleen aan het einde van een contractstermijn plaatsvinden.
35	Opzegging (ARBIT 30.6-30.9, 30.10)	Is het toegestaan om een artikel 30.10 toe te voegen waarin staat dat bij beëindiging geen restitutie van reeds betaalde bedragen plaatsvindt?	Nee, Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Conform artikel 30.7 wordt bij tussentijdse beëindiging wel rekening gehouden met reeds door wederpartij verrichte werkzaamheden
36	Productvoorwaarden: Toegang na onboarding	Is het acceptabel dat toegang tot het account pas wordt verleend ná een eerste onboarding-sessie, die binnen 2 werkdagen na de ingangsdatum wordt ingepland?	Ja, dat is acceptabel indien alle personen (30) die een inlogaccount bij aanvang dienen te krijgen deze ook direct verkrijgen na de onboarding-sessie.
37	Productvoorwaarden: Support alleen na training	Mogen wij de support beperken tot gebruikers die een training hebben gevolgd en waarvoor een persoonsgebonden licentie is afgenomen?	Ja, dat is mogelijk, alleen indien het volgen van trainingen direct na contract ondertekening plaats kan vinden.

38	Productvoorwaarden: Bestandskwaliteit en anti-spam	Kan worden overeengekomen dat de leverancier de licentie mag opschorten of beëindigen bij spammedrag of bij overschrijding van de bounce-norm, ter bescherming van haar infrastructuur?	Ja opschorting van een persoonsgebonden licentie is mogelijk zolang u Opdrachtgever van te voren hiervoor tijdig waarschuwt en de situatie binnen 72 uur wordt opgelost. De persoonsgebonden licentie kan alleen in overleg voor een korte periode opgeschort worden, maar mag niet beëindigd worden.
39	Productvoorwaarden: Gebruik derden / groepsmaatschappijen	Mogen wij het gebruik van het platform door groepsmaatschappijen uitsluiten tenzij dit expliciet is overeengekomen?	Ja, dat is akkoord. De aanbesteding is bedoeld voor de diensten waarvoor deze is uitgeschreven en dat is RVO.
40	Productvoorwaarden: Facturatie en verbruiksbundels	Is het toegestaan om facturatie van licentie en bundels direct op ingangsdatum te doen, en set-up/diensten 14 dagen later?	Nee, dit is niet toegestaan. De facturatie verloopt zoals gesteld in het aanbestedingsdocument (zie EIS F-02: facturatie afspraken).
41	Productvoorwaarden: Facturatie en verbruiksbundels	Is het acceptabel dat verbruiksbundels 12 maanden geldig zijn en daarna vervallen zonder restitutie?	Wij vragen om 30 inlogaccounts in een abonnementsvorm (SaaS dienstverlening). Op basis van 25 complexe evenementen en 225 basis evenementen, 25.000 – 30.000 registraties en 7.500 badges. De kosten voor de abonnementen dient u op deze aantallen te baseren en worden jaarlijks afgerekend volgens EIS F-02: facturatie afspraken. Elk jaar worden de benodigde inlogaccounts opnieuw afgenomen.
42	Productvoorwaarden: Data-eigendom	Kunnen wij vastleggen dat de data die door Opdrachtgever is ingevoerd of gegenereerd binnen de applicatie altijd eigendom blijft van Opdrachtgever?	Ja, in de SLA zal het volgende worden opgenomen: De data die door die door Opdrachtgever is ingevoerd of gegenereerd wordt enkel beheerd door Opdrachtnemer en de zeggenschap blijft van Opdrachtgever.
43	Productvoorwaarden: Rangorde bepalingen	Is het mogelijk om contractueel vast te leggen dat de bepalingen in de specifieke productvoorwaarden voorrang hebben boven de ARBIT-bepalingen bij strijdigheid?	Nee, dit is niet mogelijk. ARBIT bepalingen gaan boven specifieke productvoorwaarden. Voorts is niet duidelijk welke bepalingen vraagsteller bedoelt?
44	Prijzenblad	In het prijzenblad onder "kosten extra modules" is een stukprijs genoemd, zonder dat er ruimte is om de eenheden te vermelden. Hierdoor is het niet mogelijk om een gerichte prijs te communiceren. Kan hiervoor een extra	Het tabblad '6. Kosten extra modules(wensen)' in prijzenblad versie 1.2, is aangepast. zodat duidelijk is hoe u deze moet gebruiken en hoe u de kosten dient in te vullen. Er zijn 2 kolommen toegevoegd, namelijk 1. 'Verwacht aantal keer gebruik per jaar (gebaseerd op verleden)'.

		kolom worden toegevoegd die vrij invulbaar is?	2. 'Kosten per stuk bij incidenteel gebruik ex. BTW'. Hierdoor zijn voor 3 wensen bij incidenteel gebruik (ofwel per keer gebruik) en bij jaarlijks gebruik de kosten invulbaar.
45	N.a.v. vraag 13 NvI bereikbaarheid	<p>u geeft aan dat de telefonische bereikbaarheid ongelimiteerd is. Dit is voor ons bedrijf niet haalbaar. Wij hanteren een bewezen werkwijze waarbij we zorgen voor een goede bereikbaarheid, met een mix van telefonisch en chat/mail, waarbij we gestelde vragen binnen een zeer redelijke termijn beantwoorden. Gedurende evenementen of bij uitbestede projecten, zorgen we uiteraard voor een directe bereikbaarheid voor snelle beantwoording.</p> <p>Wij hebben ruime ervaring met deze werkwijze die zorgt voor een hoge tevredenheid onder onze klanten. Op verzoek kunnen wij onze werkwijze nader specificeren.</p> <p>Is het mogelijk dat wij deze werkwijze inzetten? Zo niet, wilt u dit toelichten? Als het voor u niet mogelijk is, zullen wij niet kunnen inschrijven op deze aanbesteding.</p>	U dient goed bereikbaar te zijn voor de genoemde 30 inlogaccounts (zie EIS HD TS-04: Helpdesk/ tech support). De afdeling die gebruikmaakt van de applicatie, zal in de toekomst 5 Superusers (waarvan 2 administrators) aanstellen. Deze Superusers kunnen uw organisatie telefonisch (en per mail) vragen stellen, de andere users (inlogaccounts) alleen via deze Superusers. De vragen die mogelijk gesteld worden zijn onder andere afhankelijk voor de kwaliteit van de trainingen. Daarnaast zal in redelijkheid en billijkheid uw helpdesk benaderd worden.
46	N.a.v. vraag 3 NvI inlogaccounts	Het aantal inlogaccounts is bepalend voor de licentiekosten van de live interactie tool, doorgaans is 3 (wisselende) gebruikers voldoende bij onregelmatig gebruik. Standaard krijg je onbeperkt events, tot 5.000 deelnemers. Is dat ook zo in uw geval?	Alle 30 inlogaccounts dienen in het kader van de AVG een eigen gebruikslicentie m.b.t. de live interactie tool te krijgen. Zo dient u de wens in het prijzenblad te prijzen.

47	Betreft EIS OS-02: Aanschaf printers en incheckdevices (Butterfly badges)	Met betrekking tot eis OS-02: kunnen jullie aangeven hoe vaak en op welke momenten de 3 koffers met 2 label/badgeprinters geschikt voor butterfly badges daadwerkelijk nodig zijn?	Deze gaat Aanbestedende dienst voor elk evenement gebruiken. Voorwaarde is dat u deze koffers levert volgens de gestelde eisen.
48	Vraag over EIS OS-02: Aanschaf printers en incheckdevices:	U noemt dat 3 van de 5 koffers geschikt moeten zijn voor butterfly badges. Voor deze badges zijn specifieke (grotere) printers en aanvullende software nodig. Er past daardoor 1 printer in 1 koffer. Kunt u aangeven: a) Of en hoe vaak u verwacht butterfly badges te gebruiken? b) Hoeveel printers u hiervoor volledig uitgerust wenst? c) Of er ook iPads en/of iPhones benodigd zijn voor het inscannen bij on-site registratie?	De inhoud van de koffer 'Printer Groot' wordt aangepast naar 1 printer per koffer. a) Wij kunnen niet aangeven hoeveel de butterfly badges worden gebruikt. b) De inhoud van koffer 'Printer Groot' is aangepast naar 1 printer per koffer. c) Er zijn per koffer 2 incheck devices (niet specifiek iPads en/of iPhones) benodigd. EIS OS-02: Aanschaf printers en in check devices, 1 ^e bullet, lid c is als volgt aangepast: c. 3 van de 5 koffers met 1 label/badge printers groot (ook geschikt voor butterfly badges) De overige bullets m.b.t. deze eis blijven in stand. Bovenstaande is aangepast in Bijlage 2 – Prijzenblad v1.2 en is meegestuurd met deze Nota van Inlichtingen.
49	WENS SM-04 Software:	Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met de contractmodule inclusief digitaal ondertekenen van contracten en documentbeheer? Gaat het hierbij om: a) het digitaal ondertekenen en beheren van contracten tussen uw organisatie en exposanten, of b) een functionaliteit waarmee exposanten zelf contracten kunnen laten ondertekenen door bezoekers tijdens het evenement? Graag vernemen wij ook welke specifieke functionaliteiten u in dit kader verwacht.	Het gaat hierbij om: a) het digitaal ondertekenen en beheren van contracten tussen uw organisatie (RVO) en exposanten De functionaliteit dient gebaseerd op de Ades Baseline Profiles zoals opgenomen in de richtlijnen van Forumstandaardisatie. Zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/ades-baseline-profiles

50	Betreft EIS OS-02: Aanschaf printers en incheckdevices (Butterfly badges)	Jullie geven aan voor butterfly badges ook 2 sets per kist te willen. Is het een must dat er ook butterfly badges geprint kunnen worden? En is het een must dat er 2 printers per koffer geleverd moeten worden? Dit zijn vrij grote printers namelijk	Ja, het is een eis dat butterfly badges geprint kunnen worden. (Zie ook het antwoord op vraag 48). De inhoud van koffer 'Printer Groot' is aangepast naar 1 printer per koffer. EIS OS-02: Aanschaf printers en in check devices, 1e bullet, lid c is als volgt aangepast: c. 3 van de 5 koffers met 1 label/badge printers groot (ook geschikt voor butterfly badges) De overige bullets m.b.t. deze eis blijven in stand. Bovenstaande is aangepast in Bijlage 2 – Prijzenblad v1.2 en is meegestuurd met deze Nota van Inlichtingen.
51	Algemene Vragen / Prijzen	Om een zo passend mogelijk prijzenmodel aan te bieden: kunt u een indicatie geven van de verwachte verdeling tussen "onbeperkt" gebruik en het gebruik van extra modules, zoals de netwerkmodule, speeddate module, interactie module en het exposantenportaal, over de contractduur?	Het tabblad '6. Kosten extra modules(wensen)' in prijzenblad versie 1.2, is aangepast zodat duidelijk is hoe u deze moet gebruiken en hoe u de kosten dient in te vullen. Er zijn 2 kolommen toegevoegd, namelijk 1. 'Verwacht aantal keer gebruik per jaar (gebaseerd op verleden)'. 2. 'Kosten per stuk bij incidenteel gebruik ex. BTW'. Hierdoor is voor 3 wensen bij incidenteel gebruik (ofwel per keer gebruik) en bij jaarlijks gebruik de kosten invulbaar.
52	Betreft EIS HD TS-04: Helpdesk/tech support	Is de responstijd van maximaal 24 uur voor het oplossen van problemen en vragen de maximale tijd voor een eerste reactie met een plan van aanpak, of de tijdslimiet voor de volledige oplossing van het probleem?	U dient binnen 24 uur een 1 ^e analyse en oplosrichting te geven. Het probleem dient binnen 72 uur opgelost te zijn.
53	Betreft EIS OS-06: Host(esse)s en EIS OS-08: Supervisor (Inhuren)	Is het acceptabel om voor de levering van host(esse)s en supervisors een gespecialiseerde partner in te schakelen? Zo ja, welke eisen stelt RVO aan de ervaring/kwalificaties van dit personeel en de partner?	Indien u een gespecialiseerde partner inschakelt om te voldoen aan de eisen, dient deze partner te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het aanbestedingsdocument. Het blijft uw verantwoordelijkheid dat aan de eisen wordt voldaan. In EIS OS – 05 tot en met EIS OS – 08 staan de eisen die Aanbestedende dienst stelt aan de ervaring/kwalificaties van host(esse)s en supervisors.
54	Betreft EIS SM-01: Softwaremodule, algemene eisen (CSV-export)	Vanwaar de voorkeur voor CSV? Is Excel ook een optie?	Ja, in xls format is ook akkoord.

55	Betreft EIS DSS-07: Toepassingen evenementenwebsite/weblink (Bewegende beelden, Feeds, Custom domeinnaam)	Wat houdt het volgende precies in: Feeds: dynamische stroomlijnen van content die aan gebruikers worden getoond, met dynamische inhoud en interactie?	Verspringende informatie met bijvoorbeeld updates of teasers van het evenement. De informatie zelf is niet dynamisch.
56	Betreft EIS DO-01: Eisen m.b.t. uitbesteding bouwevenementwebsite/weblink	Kan het uitbesteden en de invulling van de evenement web sites ook bij een partner gedaan worden? Is dit per event zo?	Het kan zijn dat het team evenementen & voorlichting voor evenementen niet zelf de website gaat bouwen maar die (in gedeelten) aan u als opdrachtnemer vraagt dat te doen. Hiervoor kunt u (per evenement) ook partners als onderaannemer inschakelen indien u deze partijen bij uw inschrijving kenbaar heeft gemaakt als onderaannemer en zij voldoen aan de gestelde eisen.
57	WENS SM-01: Software module, Registratie module	Met betrekking tot WENS SM-01 (Registratiemodule): kunnen jullie toelichten wat precies wordt bedoeld met 'de mogelijkheid voor geregistreerde deelnemers om potentiële deelnemers uit te nodigen'?	Dat middels een button een geregistreerde deelnemer potentiële deelnemers door middel van een mailbericht kan informeren over het evenement.
58	WENS SM-04, SM-05 & SM-06 Exponenten, Speeddaten & Interactie	Ten aanzien van deze wensen: wensen jullie een prijsopgave op basis van een vast bedrag voor onbeperkt gebruik van deze module, of geven jullie de voorkeur aan een prijs per afzonderlijke inzet/gebruiksperiode van de module?	Het tabblad '6. Kosten extra modules(wensen)' in prijzenblad versie 1.2, is aangepast zodat het duidelijk is hoe u deze moet gebruiken en hoe u de kosten dient in te vullen. Er zijn 2 kolommen toegevoegd, namelijk 1. 'Verwacht aantal keer gebruik per jaar (gebaseerd op verleden)'. 2. 'Kosten per stuk bij incidenteel gebruik ex. BTW'. Hierdoor is voor 3 wensen bij incidenteel gebruik (ofwel per keer gebruik) en bij jaarlijks gebruik de kosten invulbaar.

59	WENS SM-03 Software module, Sessie module m.b.t. sprekers inlog	In de huidige werkwijze vragen wij sprekers zich via het registratieformulier aan te melden. Binnen dit formulier kunnen specifieke vragen voor sprekers worden gesteld en is het mogelijk om bijlagen te uploaden (zoals presentaties of bio's). Hiermee verkrijgen wij de benodigde input per spreker. Voldoet deze werkwijze aan de gewenste uitbreiding zoals omschreven onder eis SM-05, of is het expliciet noodzakelijk dat sprekers afzonderlijk moeten kunnen inloggen via beveiligde inloggegevens?	Ja, deze werkwijze voldoet.
60	WENS SM-02 Software module, Netwerk module m.b.t. Exposanten	Voor het leveren van bepaalde aanvullende functionaliteiten (add-ons) maken wij gebruik van een koppeling met een derde partij. Is dit vanuit jullie perspectief, met het oog op informatiebeveiliging en ISO-certificeringen, acceptabel?	Ja dit is acceptabel. Hierbij geldt het volgende: <ol style="list-style-type: none"> 1. Voor wat betreft Informatiebeveiliging: add-ons en de partijen die deze add-ons leveren worden beschouwd als onderaannemer c.q. sub-verwerkers van Opdrachtnemer. Daarmee vallen de onderaannemers c.q. sup-verwerkers onder de verplichtingen en maatregelen die aan deze Overeenkomst verbonden zijn en door Opdrachtnemer ook aan haar/zijn sub-verwerkers en sub-leveranciers gesteld moeten worden. 2. Voor wat betreft ISO-certificering: dient de dekingsgraad van de certificering overeen te komen met hetgeen is uitgevraagd.
61	ARBIT 2022	Kunnen we akkoord gaan met de ARBIT 2022 met aanpassingen die van toepassing zijn voor onze specifieke producten en services?	Het is niet duidelijk wat u bedoelt met 'aanpassingen die van toepassing zijn voor uw specifieke producten en services'. Aanbestedende dienst is niet akkoord met uw voorstel.