

Nota van Inlichtingen (Selectiefase)

Nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Scope, planning en contractwaarde	Kan de Aanbestedende dienst voorafgaand aan de Aanmelding meer inzicht geven in: a. de indicatieve verdeling van de maximale waarde van €650.000 per Raamovereenkomst over implementatie, beheer, onderhoud en optionele doorontwikkeling; b. het al dan niet gegarandeerde minimumvolume; c. de verdeling van verantwoordelijkheden voor hosting, deployment, monitoring, platformdiensten en licenties; en d. de beschikbaarheid van API-specificaties, testomgevingen, documentatie en medewerking van bestaande leveranciers, gelet op de implementatieperiode van 14 december 2026 tot en met 31 maart 2027?	De maximale contractwaarde betreft een raming van de totale omvang van de Raamovereenkomst. Deze raming is opgesteld op basis van de huidige uitgaven, aangevuld met de inzichten die zijn verkregen tijdens de marktconsultatie, waaronder de door marktpartijen verstrekte indicaties ten aanzien van de kostenopbouw, zoals uurtarieven, ontwikkelkosten, licentie- en onderhoudskosten en overige kosten. De Aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat de uiteindelijke inspanning voor de herbouw van het klantportaal afhankelijk is van de door de Inschrijver gekozen oplossingsrichting en de wijze waarop de bestaande functionaliteiten worden gerealiseerd. Om die reden betreft de genoemde waarde nadrukkelijk een maximale. Een onderverdeling van de dienstverleningscomponenten kunnen we op dit moment nog niet maken. Conform het transparantiebeginsel dienen wij bij een Raamovereenkomst wel een maximale waarde op te nemen.
2	Indiening – checklist documenten	In het overzicht van bewijsmiddelen bij het Verzoek tot deelneming worden het ISO 27001-certificaat en het ISO 9001-certificaat niet zichtbaar genoemd, terwijl deze elders wel bij de Aanmelding moeten worden ingediend. Kan de Aanbestedende dienst een gecorrigeerde, uitputtende checklist publiceren met alle documenten die uiterlijk bij het Verzoek tot deelneming moeten worden geüpload?	De Aanbestedende dienst merkt op dat het ISO 27001-certificaat reeds is opgenomen in de checklist met bewijsmiddelen bij het Verzoek tot deelneming. Naar aanleiding van uw opmerking is de Selectieleidraad op enkele punten verduidelijkt. De aangepaste versie, 'Selectieleidraad 'Vernieuwing van het Klantportaal' WMD en WBGR V2', is gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd en vervangt de eerder gepubliceerde versie.
3	Certificering – ISO 9001 en gelijkwaardigheid	Worden voor selectie criterium S2 uitsluitend exact ISO 9001:2015-certificaten geaccepteerd, of ook een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem? Wordt een groeps-certificaat geaccepteerd indien de Gegadigde aantoonbaar binnen de gecertificeerde scope valt?	Ja. De Aanbestedende dienst staat toe dat naast een geldig ISO 9001:2015 certificaat ook een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem wordt geaccepteerd voor Selectie criterium S2. Het is aan de Gegadigde om aan te tonen dat het aangedragen kwaliteitsmanagementsysteem gelijkwaardig is aan ISO 9001:2015, bijvoorbeeld door middel van een certificaat afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling op basis van een vergelijkbare, erkende norm. Een eigen verklaring, plan van aanpak of interne kwaliteitsdocumentatie zonder externe certificering wordt niet als gelijkwaardig bewijs aangemerkt. Een groeps-certificaat wordt geaccepteerd, mits de Gegadigde aantoont dat hij als rechtspersoon expliciet is opgenomen in de gecertificeerde scope.
4	Certificering – scope en rechtspersoon ISO 27001	Wordt een ISO 27001-certificaat geaccepteerd dat is afgegeven op naam van een moedermaatschappij of groepsmaatschappij, wanneer de Gegadigde aantoonbaar onder hetzelfde gecertificeerde managementsysteem en binnen de scope van het certificaat opereert? Gelieve tevens te verduidelijken welke minimale scope het certificaat moet omvatten.	Een ISO 27001-certificaat dat is afgegeven aan een moeder- of groepsmaatschappij wordt uitsluitend geaccepteerd indien de Gegadigde kan aantonen dat hij zelf onder de reikwijdte (scope) van het certificaat valt en de voor deze opdracht relevante werkzaamheden onder het gecertificeerde managementsysteem worden uitgevoerd.
5	Certificering – ISO 27001 versie	Met "ISO 27001, meest actuele versie" wordt vermoedelijk ISO/IEC 27001:2022 bedoeld. Wordt gedurende de officiële transitieperiode ook een nog geldig ISO/IEC 27001:2013-certificaat geaccepteerd?	Met "ISO 27001, meest actuele versie" wordt ISO 27001:2022 bedoeld. Aangezien de officiële transitieperiode naar deze norm inmiddels is verstreken, dient de Gegadigde te beschikken over een geldig ISO 27001:2022-certificaat, ISAE3402-rapport of een gelijkwaardig bewijs, overeenkomstig de eisen uit de Selectieleidraad. Ter verduidelijking is de aangepaste versie 'Selectieleidraad 'Vernieuwing van het Klantportaal' WMD en WBGR V2' gepubliceerd. Deze vervangt de eerder gepubliceerde versie.

6	Referentieformulieren – ondertekening	Kan worden bevestigd dat Bijlagen 2 en 3 uitsluitend door de Gegadigde hoeven te worden ondertekend en niet door de referentieopdrachtgever, aangezien de formulieren een ondertekeningsblok voor de inschrijver bevatten en de Aanbestedende dienst de referent zelf kan benaderen?	Dat is correct. Bijlagen 2 en 3 dienen uitsluitend door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Gegadigde te worden ondertekend. Een ondertekening door de referentieopdrachtgever is niet vereist. Indien de Aanbestedende dienst dit noodzakelijk acht, behoudt zij zich het recht voor de opgegeven referentie(s) bij de betreffende referentieopdrachtgever te verifiëren.
7	Selectiecriteria S1 – paginabeperking	De leidraad bepaalt dat de beschrijving per referentie maximaal één A4 mag bedragen, terwijl het verplichte format van Bijlage 3 uit meerdere pagina's bestaat. Kan worden verduidelijkt op welk specifiek onderdeel de beperking van één A4 van toepassing is?	De beperking van maximaal één pagina A4 heeft uitsluitend betrekking op de beschrijving of toelichting van het referentieproject binnen Bijlage 3, niet op het referentieformulier als geheel. De overige, verplichte velden van Bijlage 3 (zoals contactgegevens, projectgegevens en ondertekening) tellen niet mee voor deze beperking en mogen het formulier dus meerdere pagina's maken. Indien de toelichting zelf meer dan één pagina beslaat, wordt conform de Selectieleidraad uitsluitend de eerste pagina van die toelichting beoordeeld. Een aanpassing van de Selectieleidraad is voor dit punt niet nodig.
8	Selectiecriteria S1 – meerdere projecten	Kunnen twee afzonderlijke klantportaalprojecten voor dezelfde nutsorganisatie of hetzelfde nutsconcern als twee referenties gelden wanneer sprake is van afzonderlijke overeenkomsten, projectscopes, implementaties en opleveringen?	Of sprake is van één of meerdere referentieprojecten is afhankelijk van de feitelijke uitvoering van de opdracht. Indien sprake is van één gezamenlijk implementatieproject, ook wanneer dit is uitgevoerd voor meerdere organisatieonderdelen of entiteiten binnen hetzelfde concern, wordt dit als één referentie beschouwd. Indien sprake is van afzonderlijke opdrachten met een eigen projectscope, implementatie en oplevering, kunnen deze als afzonderlijke referenties worden aangemerkt.
9	Selectiecriteria S1 – definitie nutsbedrijf	Wordt een referentie geaccepteerd wanneer de formele opdrachtgever een service-, retail- of IT-vennootschap binnen een nutsconcern is, terwijl het klantportaal aantoonbaar is gerealiseerd voor klanten van de onderneming die elektriciteit, gas, warmte of water produceert, levert of distribueert?	Ja, mits de Gegadigde kan aantonen dat het referentieproject daadwerkelijk is gerealiseerd ten behoeve van een onderneming die actief is binnen de nutssector. De enkele omstandigheid dat de formele opdrachtgever een service-, retail- of IT-vennootschap binnen een concern is, vormt op zichzelf geen belemmering, mits uit de referentie blijkt dat het klantportaal is ontwikkeld voor de klanten van de betreffende nutsorganisatie.
10	Selectiecriteria S1 – minimumeisen	Kan worden bevestigd dat voor de S1-referenties geen minimumaantal gebruikers geldt en dat deze referenties niet afzonderlijk hoeven te voldoen aan de onder paragraaf 5.2.3 genoemde vereisten inzake selfservice, API-koppelingen en 300.000 gebruikers?	Dat is correct. De referentie ten behoeve van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 5.2.3) dient te voldoen aan de daarin gestelde eisen, waaronder het minimale aantal van 300.000 gebruikers. Voor de referenties die worden ingediend ten behoeve van Selectiecriteria S1 wordt uitsluitend beoordeeld of deze zijn uitgevoerd voor een bedrijf binnen de nutssector.
11	Selectiecriteria S1 – referenties binnen samenwerking	Kunnen de referenties voor selectiecriteria S1 worden ingebracht door verschillende combinanten of derden, mits de betreffende ondernemingen daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de onderdelen waarop hun ervaring betrekking heeft?	Ja, dat is toegestaan.

12	Combinatie – referentie van één combinant	Kan binnen een combinatie één combinant zelfstandig de volledige geschiktheidsreferentie inbrengen, terwijl de overige combinanten andere onderdelen van de opdracht uitvoeren?	Ja. Dat is toegestaan, mits de combinant op wiens technische en/of beroepsbekwaamheid een beroep wordt gedaan, overeenkomstig de Selectieleidraad daadwerkelijk wordt ingezet bij de uitvoering van de onderdelen van de Opdracht waarop de ingebrachte referentie betrekking heeft.
13	Samenwerking – beroep op derde	Wanneer voor de geschiktheidsreferentie een beroep wordt gedaan op een derde of onderaannemer, welk minimaal deel van de onderhavige opdracht moet deze derde daadwerkelijk uitvoeren om aan de eis van daadwerkelijke inzet te voldoen?	De Selectieleidraad stelt hiervoor geen minimale omvang van de werkzaamheden. Wel dient de derde of onderaannemer daadwerkelijk te worden ingezet voor de onderdelen van de Opdracht waarop de ingebrachte technische en/of beroepsbekwaamheid betrekking heeft.
14	Geschiktheidsreferentie – gefaseerde livegang	Kan een referentie met een gefaseerde livegang worden gebruikt wanneer een substantieel en zelfstandig bruikbaar deel binnen de referentieperiode is opgeleverd, maar een laatste klantgroep of functionaliteit later is gemigreerd?	Nee. De referentie dient betrekking te hebben op een afgerond project, inclusief implementatie en livegang, dat overeenkomstig de Selectieleidraad is uitgevoerd, afgerond en opgeleverd binnen de gestelde referentieperiode.
15	Geschiktheidsreferentie – doorlopende beheeropdracht	Kan een referentie worden gebruikt wanneer de implementatie en livegang volledig zijn afgerond, maar beheer, onderhoud en doorontwikkeling nog doorlopen, of wordt een dergelijke opdracht niet als een afgerond project beschouwd?	Ja. Een referentie kan worden gebruikt indien de implementatie en livegang volledig zijn afgerond. Het feit dat beheer, onderhoud en/of doorontwikkeling daarna doorlopen, staat er niet aan in de weg dat het implementatieproject als afgerond wordt beschouwd.
16	Geschiktheidsreferentie – technische vernieuwing	Kan een project als referentie worden gebruikt wanneer het oorspronkelijke klantportaal ouder is dan drie jaar, maar het portaal in de afgelopen drie jaar volledig technisch is vernieuwd, opnieuw geïmplementeerd, geaccepteerd en in productie genomen?	Ja. Indien in de afgelopen drie (3) jaar een webbased klantportaal volledig technisch is vernieuwd, opnieuw is gerealiseerd, geïmplementeerd en opgeleverd, kan deze als referentie worden gebruikt. Het moment waarop een eerdere versie van het klantportaal oorspronkelijk is gerealiseerd, is daarbij niet doorslaggevend.
17	Geschiktheidsreferentie – driejaarstermijn	Welke datum is bepalend voor de eis dat de referentie in de afgelopen drie jaar is opgeleverd: de eerste productielivegang, de formele acceptatie, de afronding van de volledige uitrol of de contractuele opleverdatum?	Bepalend is het moment waarop het referentieproject is opgeleverd, waarbij de implementatie en livegang zijn afgerond. De eerste productielivegang of het voortduren van beheer en onderhoud zijn daarbij op zichzelf niet bepalend.

18	Geschiktheidsreferentie – accounts per klant	Wanneer meerdere natuurlijke personen toegang hebben tot één klantrelatie of aansluiting, worden deze personen ieder afzonderlijk als eindgebruiker aangemerkt of telt uitsluitend de klantrelatie/aansluiting?	Om misverstanden over de uitleg van het begrip "gebruikers" te voorkomen, is paragraaf 5.2.3 van de Selectieleidraad verduidelijkt. Deze luidt thans als volgt: <i>"Onder gebruikers wordt verstaan: het aantal unieke gebruikers (eindgebruikers) dat via het klantportaal toegang heeft tot de selfservice-omgeving. Indien meerdere natuurlijke personen toegang hebben tot dezelfde klantrelatie, wordt dit aangemerkt als één gebruiker. Deze ondergrens is proportioneel gelet op de omvang van de klantenbestanden van WMD en WBGR en het belang van aantoonbare ervaring met een klantportaal van vergelijkbare schaal."</i> De aangepaste versie "Selectieleidraad 'Vernieuwing van het Klantportaal' WMD en WBGR V2" is gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd en vervangt de eerder gepubliceerde versie.
19	Geschiktheidsreferentie – gebruikersgroepen	Mogen zakelijke en particuliere eindgebruikers bij elkaar worden opgeteld voor het bepalen van de grens van 300.000 gebruikers?	Ja. Voor het bepalen van de grens van 300.000 gebruikers mogen zowel zakelijke als particuliere gebruikers worden meegeteld. De Selectieleidraad maakt hierin geen onderscheid.
20	Geschiktheidsreferentie – gedeeld platform	Kan een referentie voldoen wanneer binnen één opdracht en op één gedeeld technisch platform meerdere klantportalen of merken zijn gerealiseerd die gezamenlijk minimaal 300.000 gebruikers bedienen?	Ja. Een referentie kan hieraan voldoen, mits sprake is van één opdracht waarbij op één gedeeld technisch platform één of meerdere klantportalen of merken zijn gerealiseerd en deze gezamenlijk minimaal 300.000 gebruikers bedienen.
21	Geschiktheidsreferentie – bewijslast	Welke bewijsstukken accepteert de Aanbestedende dienst voor het aantonen van de 300.000 gebruikers, bijvoorbeeld een verklaring van de referent, contractdocumentatie, gebruiksrapportages, analytics of een openbaar jaarverslag?	De Selectieleidraad schrijft hiervoor geen specifieke bewijsstukken voor. Indien de Aanbestedende dienst hier aanleiding toe heeft, kan zij contact opnemen met de opgegeven referent om de verstrekte referentiegegevens te verifiëren.
22	Geschiktheidsreferentie – peildatum	Op welke peildatum moet worden vastgesteld dat het klantportaal minimaal 300.000 gebruikers heeft: bij livegang, bij afronding van het project, bij indiening van het Verzoek tot deelneming of op een ander moment?	De Selectieleidraad stelt hiervoor geen specifieke peildatum. Van belang is dat het klantportaal gedurende de uitvoering van de referentieopdracht aantoonbaar minimaal 300.000 unieke gebruikers heeft bediend.
23	Geschiktheidsreferentie – actief gebruik	Kan worden bevestigd dat de grens van 300.000 betrekking heeft op het aantal eindgebruikers dat toegang heeft tot de omgeving en niet op het aantal gebruikers dat daadwerkelijk binnen een bepaalde periode heeft ingelogd?	Ja. De grens van 300.000 heeft betrekking op het aantal unieke gebruikers dat toegang heeft tot de selfservice-omgeving. Het aantal gebruikers dat daadwerkelijk binnen een bepaalde periode heeft ingelogd, is daarbij niet bepalend.

24	Geschiktheidsreferentie – definitie gebruiker	Onder gebruikers wordt verstaan het aantal klanten dat toegang heeft tot de selfserviceomgeving. Kan worden verduidelijkt of hiermee wordt bedoeld: geregistreerde accounts, actieve gebruikers, klantrelaties, aansluitingen, huishoudens of alle klanten die technisch toegang kunnen verkrijgen?	Zie het antwoord op vraag 18.
25	Geschiktheidsreferentie – aantal gebruikers	In Bijlage 2 wordt onder punt 5 gesproken over minimaal 300.000 gebruikers, terwijl onder punt 6 wordt gevraagd of de oplossing betrekking heeft op minimaal 300 gebruikers. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat bij punt 6 eveneens 300.000 gebruikers wordt bedoeld en een gecorrigeerde versie van Bijlage 2 publiceren?	Ja. De Aanbestedende dienst bevestigt dat onder punt 6 eveneens 300.000 unieke gebruikers wordt bedoeld. In de oorspronkelijke versie van Bijlage 2 is abusievelijk "300 gebruikers" opgenomen. Dit is gecorrigeerd in de aangepaste versie 'Bijlage 2 – Referentieformulier V2', welke gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd en de eerder gepubliceerde versie vervangt.
26	Paginnummer: 26 Paragraaf: 5.2.3 Titel: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: Referenties	In paragraaf 5.2.3 stelt u als geschiktheidseis een referentie van een webbased klantportaal met minimaal 300.000 gebruikers. Wij hebben ruime ervaring met het realiseren van complexe klantportalen voor 150.000 gebruikers en hebben daarnaast schaalbare webapplicaties ontwikkeld die de grens van 300.000 gebruikers ver overstijgen. Omdat wij hiermee aantoonbaar beschikken over ervaring met de gevraagde functionaliteit en de technische schaalgrootte, vragen wij of wij deze eis mogen aantonen door twee referenties te combineren, of dat u bereid bent de ondergrens te verlagen naar 150.000 gebruikers.	Nee. De Aanbestedende dienst handhaaft de gestelde geschiktheidseis. De eis dat de referentie betrekking heeft op een webbased klantportaal met minimaal 300.000 unieke gebruikers acht de Aanbestedende dienst proportioneel, gelet op de omvang van het gezamenlijke klantenbestand van WMD en WBGR en het belang van aantoonbare ervaring met de realisatie en implementatie van een klantportaal van vergelijkbare schaal en complexiteit. Het combineren van meerdere referenties om aan deze kerncompetentie te voldoen is daarom niet toegestaan.
27	Paginnummer: 28 Paragraaf: 6.2.1 Titel: Selectiecriteria 1: Relevante ervaring binnen vergelijkbare Opdrachten	Voor selectiecriteria 1 vraagt u specifiek om referentieprojecten voor een bedrijf binnen de nutssector. De aanbieder realiseert doorlopend complexe, veilige en digitaal toegankelijke portalen voor de (semi)overheid. Net als waterbedrijven voeren deze organisaties een essentiële maatschappelijke taak uit en stellen zij vergelijkbaar hoge eisen op het gebied van informatieveiligheid, systeemintegraties en dienstverlening. Bent u bereid om projecten voor de (semi)overheid als gelijkwaardig te beschouwen aan de nutssector, zodat deze relevante referenties ook meewegen in de beoordeling van dit selectiecriteria?	Nee. De Aanbestedende dienst handhaaft dit selectiecriteria. Gelet op de aard en complexiteit van de Opdracht acht de Aanbestedende dienst ervaring met een webbased klantportaal binnen de nutssector relevant voor de beoordeling van Selectiecriteria S1. Referenties uit andere sectoren, waaronder de (semi)overheid, worden daarom voor dit selectiecriteria niet als gelijkwaardig beschouwd.
28	Referenties	M.b.t. de referenties in de selectiefase wordt een klantportaal met minimaal 300.000 gebruikers gevraagd en een klantportaal binnen de nutssector. Wij hebben diverse portalen gebouwd voor meer dan 60.000 unieke en actieve maandelijks terugkerende gebruikers, webportalen met meer dan 1.000.000 bezoekers per maand en we werken binnen de nutssector. Hiermee voldoen wij echter niet aan de selectiecriteria. Staat aanbestedende dienst voor een verbreding van de selectiecriteria naar (1) ervaring met NUTS en (2) een afzonderlijk webportaal met 300.000 gebruikers (dan wel meer regelmatig terugkerende gebruikers). Derhalve af te zien van de huidige gevraagde combinatie. Indien niet mogelijk, dan werkt de combinatie in onze optiek wellicht (iets te) concurrentiebeperkend.	Nee. De Aanbestedende dienst handhaaft de gestelde geschiktheidseisen. Gelet op de aard, omvang en complexiteit van de Opdracht acht de Aanbestedende dienst het gerechtvaardigd dat een Gegadigde aantoonbare ervaring heeft met zowel een webbased klantportaal van vergelijkbare schaal als met een klantportaal binnen de nutssector. Beide aspecten acht de Aanbestedende dienst relevant voor een succesvolle uitvoering van de Opdracht. De Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de geschiktheidseisen te verruimen of de gevraagde combinatie van ervaring los te laten.

29	ISO 27001 / 9001	Onze organisatie zit op dit moment in een ISO 27001 en ISO 9001 certificeringstraject. Uiterlijk januari 2027 zal dit afgerond zijn. Voldoet een verklaring van een derde partij met de garantie van een tijdige certificering op beide onderdelen?	Nee. Een verklaring van een derde partij waarin wordt aangegeven dat certificering op een later moment zal worden behaald, wordt niet aangemerkt als het gevraagde bewijs. De Gegadigde verklaart bij het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Overeenkomstig de Selectieleidraad worden de bewijsstukken uitsluitend op verzoek van de Aanbestedende dienst opgevraagd. Indien de Gegadigde daartoe wordt verzocht, dient hij de gevraagde bewijsstukken binnen de gestelde termijn (uiterlijk 30 november 2026) te kunnen overleggen. Een verklaring of garantie dat certificering op een later moment zal worden verkregen, voldoet hier niet aan.
30	6.2.1.Selectiecriteria 1: Relevante ervaring binnen vergelijkbare Opdrachten	Mogen voor selectiecriteria S1 ook verschillende projecten van dezelfde opdrachtgever worden opgevoerd?	Ja. Het is toegestaan om voor selectiecriteria S1 meerdere referentieprojecten van dezelfde opdrachtgever op te voeren, mits ieder referentieproject betrekking heeft op een afzonderlijke opdracht die zelfstandig voldoet aan de in de Selectieleidraad gestelde eisen. Dit betekent onder meer dat ieder referentieproject afzonderlijk moet zijn uitgevoerd, afgerond en opgeleverd in de periode van drie (3) jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van het Verzoek tot deelneming. Het is niet toegestaan één en dezelfde opdracht of implementatie op te splitsen en als meerdere referentieprojecten op te voeren.
31	6.2.1.Selectiecriteria 1: Relevante ervaring binnen vergelijkbare Opdrachten	U geeft aan dat de referentie voor de geschiktheidseis niet mag worden opgevoerd voor selectiecriteria S1. Mogen voor de geschiktheidseis en voor selectiecriteria S1 wel twee verschillende projecten van dezelfde opdrachtgever worden opgevoerd?	Ja. Het is toegestaan om voor de geschiktheidseis en voor selectiecriteria S1 twee verschillende projecten van dezelfde opdrachtgever op te voeren, mits sprake is van afzonderlijke opdrachten die ieder zelfstandig voldoen aan de in de Selectieleidraad gestelde eisen.
32	6.2.1.Selectiecriteria 1: Relevante ervaring binnen vergelijkbare Opdrachten	Paragraaf 6.2.1: De tekst bij het tweede punt bij "Eisen aan de referenties" is onvolledig. Deze eindigt met: "...aan te tonen door he". Kunt u aangeven wat de volledige tekst van dat punt is?	Door een ommissie is de tweede bullet in paragraaf 6.2.1 onvolledig opgenomen. De volledige tekst luidt: "Uitgevoerd, afgerond én opgeleverd, aan te tonen door het bijvoegen van Bijlage 3 – Referentieformulier Selectiecriteria S1." De aangepaste versie van de Selectieleidraad 'Vernieuwing van het Klantportaal' WMD en WBGR V2 wordt gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd en vervangt de eerder gepubliceerde versie.
33	6.2.1.Selectiecriteria 1: Relevante ervaring binnen vergelijkbare Opdrachten	Wij beschikken over een uitstekend aansluitend referentieproject dat initieel is opgeleverd in juni 2023. Daarna is hier zeer uitvoerig doorontwikkeling op gedaan. Kan deze oplossing, gezien de intensieve doorontwikkeling van de afgelopen 3 jaar, ook als referentieproject worden opgevoerd?	Nee. De referentie dient overeenkomstig de Selectieleidraad te zijn uitgevoerd, afgerond én opgeleverd in de periode van drie (3) jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van het Verzoek tot deelneming. Het feit dat na de oplevering sprake is geweest van doorontwikkeling of beheer maakt dit niet anders. Gelet op de planning van deze aanbesteding betekent dit dat een referentieproject uiterlijk op 28 augustus 2023 dient te zijn opgeleverd om voor deze referentieperiode in aanmerking te komen.
34	6.2.1.Selectiecriteria 1: Relevante ervaring binnen vergelijkbare Opdrachten	Geldt de algemene eis "Uitgevoerd en afgerond in de periode van drie (3) jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van het Verzoek tot deelneming". Deze datum is 28 augustus 2026. Het is een bewuste keuze dat de periode waarin deze referentie projecten zijn afgerond afwijkt van de periode voor het aanleveren van de referentie voor de geschiktheidseis? De referenties voor het selectiecriteria moeten derhalve zijn afgerond na 28 augustus 2023?	Ja. Dat is correct. Zowel voor de referentie behorende bij de geschiktheidseis als voor de referentieprojecten behorende bij selectiecriteria S1 geldt dat deze uitgevoerd, afgerond én opgeleverd moeten zijn in de periode van drie (3) jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van het Verzoek tot deelneming. Gelet op de planning van deze aanbesteding betekent dit dat uitsluitend referenties die op of na 28 augustus 2023 zijn uitgevoerd, afgerond en opgeleverd, voldoen aan de gestelde referentieperiode.
35	5.2.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: Referenties	Geldt de algemene eis "De referentie moet zijn opgeleverd in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de inschrijvingsdatum". Wordt bij deze datum gerefereerd naar sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving voor fase 2 van het aanbestedingstraject (= 2 november 2026)? En klopt daarbij dan de interpretatie dat het referentieproject moet zijn opgeleverd na 2 november 2023?	Nee. De referentieperiode wordt niet bepaald aan de hand van de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving in fase 2 van de aanbestedingsprocedure. Overeenkomstig de Selectieleidraad geldt dat de referentie uitgevoerd, afgerond én opgeleverd dient te zijn in de periode van drie (3) jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van het Verzoek tot deelneming. Deze datum is 28 augustus 2026. Dit betekent dat uitsluitend referentieprojecten die op of na 28 augustus 2023 zijn uitgevoerd, afgerond en opgeleverd, voldoen aan de gestelde referentieperiode.

36	4.4 Inhoud van een Verzoek tot deelneming	In de tabel staat "Verklaring Belastingdienst" twee keer benoemd? Klopt de aanname dat dit bewijsmiddel per ongeluk dubbel wordt benoemd? Als dat niet het geval is, kan dan worden aangegeven wat precies het verschil is tussen de twee verwachte verklaringen?	Ja. De vraagsteller constateert terecht dat de "Verklaring Belastingdienst" in de tabel abusievelijk tweemaal is opgenomen. Dit betreft een redactionele omissie. De aangepaste versie van de Selectieleidraad 'Vernieuwing van het Klantportaal' WMD en WBGR V2 is gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd en vervangt de eerder gepubliceerde versie.
37	Algemeen	Selectieleidraad, Inhoudsopgave p.1 vs. §3.5, p.13 In de inhoudsopgave ontbreekt paragraafnummer 3.5 (Varianten) tussen 3.4 en 3.6, terwijl paragraaf 3.5 wel in de hoofdtekst is opgenomen. Kunt u bevestigen dat dit een redactionele omissie betreft zonder inhoudelijke gevolgen?	Ja. Dit betreft een redactionele omissie in de inhoudsopgave en heeft geen inhoudelijke gevolgen voor de aanbestedingsprocedure. In Selectieleidraad Europese niet-openbare aanbesteding Vernieuwing van het Klantportaal V2 is de inhoudsopgave integraal bijgewerkt. Om de leesbaarheid te behouden zijn de wijzigingen in de inhoudsopgave niet afzonderlijk gemarkeerd. De omissie ten aanzien van paragraaf 3.5 is in de gewijzigde versie hersteld.
38	Algemeen	Selectieleidraad §6.2.1, p.28 In de omschrijving van de eisen aan de referenties voor Selectiecriteria S1 eindigt de tekst met: "Uitgevoerd, afgerond én opgeleverd, aan te tonen door het bijvoegen Bijlage 3 – Referentieformulier Selectiecriteria S1, aan te tonen door he" Deze zin lijkt onvolledig/afgebroken. Kunt u bevestigen wat het volledige, bedoelde bewijsvereiste is voor deze eis?	Zie het antwoord op vraag 32.
39	Algemeen	Selectieleidraad §2.3.2, p.10 De hosting van het klantportaal valt expliciet buiten de scope van deze Opdracht en wordt via een afzonderlijke overeenkomst verzorgd, terwijl de gevraagde oplossing wel moet voldoen aan eisen op het gebied van schaalbaarheid, beveiliging en beheermogelijkheden. Kunt u aangeven welke hostingomgeving/hostingpartij (reeds) vaststaat, en hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de hostingovereenkomst en de onderhavige Opdracht wordt geregeld?	De hostingomgeving is reeds ingericht en maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Hiervoor is gekozen omdat de Aanbestedende diensten de hosting van hun websites en aanverwante online dienstverlening integraal hebben georganiseerd via een afzonderlijke overeenkomst. Vanuit beheer, continuïteit en uniformiteit is ervoor gekozen ook de hosting van het klantportaal binnen deze bestaande hostingvoorziening onder te brengen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie, het beheer, het onderhoud en de ondersteuning van de klantportaaloplossing. De Aanbestedende diensten zijn verantwoordelijk voor de hostingomgeving. De benodigde afstemming over de technische inrichting en samenwerking vindt plaats tijdens de implementatiefase. De gevraagde oplossing dient binnen de beschikbare hostingomgeving te voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde functionele en niet-functionele eisen die worden opgenomen in het Programma van Eisen.
40	Algemeen	Bijlage 1 (UEA), Deel III C In het UEA zijn de facultatieve uitsluitingsgronden "Belangenconflict" en "Betrokken bij de voorbereiding" niet aangevinkt, terwijl voorafgaand aan deze aanbesteding een uitgebreide marktconsultatie heeft plaatsgevonden waarbij 11 marktpartijen hebben deelgenomen, inclusief verdiepende gesprekken en demonstraties. Is bewust afgezien van het van toepassing verklaren van deze uitsluitingsgronden, en zo ja, welke maatregelen zijn getroffen om gelijke behandeling te waarborgen tussen marktconsultatie-deelnemers en overige Gegadigden?	Ja. De Aanbestedende diensten hebben er bewust voor gekozen deze facultatieve uitsluitingsgronden niet van toepassing te verklaren. De voorafgaande marktconsultatie was openbaar toegankelijk voor geïnteresseerde marktpartijen en had uitsluitend tot doel informatie te verzamelen ter voorbereiding van de aanbesteding. Om de gelijke behandeling van alle gegadigden te waarborgen zijn de uitkomsten van de marktconsultatie vastgelegd in Bijlage E - Marktconsultatieverslag "Vernieuwing van het klantportaal", en verwerkt in de aanbestedingsstukken, zodat alle gegadigden over dezelfde relevante informatie beschikken. Gelet op de getroffen maatregelen zien de Aanbestedende diensten geen aanleiding de facultatieve uitsluitingsgronden "Belangenconflict" en "Betrokken bij de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure" van toepassing te verklaren.

41	Algemeen	Selectieleidraad §2.4, p.10-11 De maximale waarde van elke Raamovereenkomst bedraagt € 650.000,- exclusief btw over de volledige looptijd (tot 8 jaar inclusief verlengingen), en dient de eenmalige realisatie (fase 1), het beheer/onderhoud/ondersteuning gedurende de gehele looptijd én de optionele doorontwikkeling (fase 2) te dekken. Het marktconsultatieverslag noemt indicatieve beheerkosten van € 500,- tot € 10.000,- per maand. Bij het hogere segment van deze bandbreedte zou het beheer alleen al over 8 jaar kunnen oplopen tot bijna € 1.000.000,-, exclusief realisatie- en doorontwikkelkosten. Aangezien de Raamovereenkomst van rechtswege eindigt zodra de maximale waarde is bereikt: kunt u toelichten hoe het plafond van € 650.000,- is opgebouwd/onderbouwd, en welke gevolgen dit heeft voor de dienstverlen	De maximale waarde van € 650.000 exclusief btw is per afzonderlijke Raamovereenkomst vastgesteld op basis van de geraamde behoefte van de betreffende Aanbestedende dienst gedurende de volledige looptijd. Daarbij is onder meer gebruikgemaakt van de inzichten uit de marktconsultatie. De in het marktconsultatieverslag genoemde beheerkosten betreffen een indicatieve bandbreedte van circa € 500 tot € 10.000 per maand, afhankelijk van onder meer het gekozen serviceniveau en de omvang van het beheer. De door de vraagsteller gehanteerde berekening is gebaseerd op de bovengrens van deze bandbreedte. Daarnaast houdt deze berekening geen rekening met de opzet van de opdracht. Hoewel WMD Drinkwater N.V. en Waterbedrijf Groningen ieder een afzonderlijke Raamovereenkomst sluiten met een maximale waarde van € 650.000 exclusief btw, betreft de opdracht de realisatie en het beheer van één gezamenlijke klantportaaloplossing voor beide waterbedrijven. Hierdoor kunnen generieke onderdelen van de dienstverlening gezamenlijk worden gerealiseerd en beheerd, terwijl uitsluitend de bedrijfsspecifieke inrichting en dienstverlening per waterbedrijf verschillen. Indien de maximale waarde van een Raamovereenkomst wordt bereikt, kunnen onder de betreffende Raamovereenkomst geen nadere opdrachten meer worden verstrekt.
42	Algemeen	Selectieleidraad §6.2.1, p.28-29 / Bijlage E Selectiecriterium S1 kent alleen punten toe aan referenties bij bedrijven binnen de nutssector (elektriciteit, gas, warmte of (drink)water). Uit het marktconsultatieverslag blijkt echter dat relevante referentieprojecten voor vergelijkbare klantportalen vooral zijn opgedaan bij overheid, financiële dienstverlening, zorg en onderwijs. Worden referenties bij vergelijkbare publieke-taak-organisaties buiten de strikt gedefinieerde nutssector ook (deels) meegenomen bij de beoordeling van S1, of blijft dit uitsluitend beperkt tot elektriciteit/gas/warmte/(drink)water? Kunt u toelichten hoe deze afbakening zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel, gelet op de bevindingen uit de eigen marktconsultatie?	Nee. De Aanbestedende dienst handhaaft selectiecriterium S1 zoals opgenomen in de Selectieleidraad. Anders dan de geschiktheidseisen, die uitsluitend bepalen of een Gegadigde in aanmerking komt, is Selectiecriterium S1 bedoeld om tussen de wel geschikte Gegadigden een onderscheid aan te brengen op basis van relevante ervaring, zodat een rangorde ontstaat waarmee de vijf best gekwalificeerde partijen kunnen worden geselecteerd. De marktconsultatie had tot doel de markt te verkennen en inzicht te verkrijgen in de beschikbare oplossingen en ontwikkelingen. Dat marktpartijen ook relevante ervaring hebben binnen andere sectoren, maakt niet dat de Aanbestedende dienst gehouden is die referenties gelijk te waarderen voor dit specifieke selectiecriterium: het ontbreken van een nutssector-referentie leidt niet tot uitsluiting van een Gegadigde, maar tot het niet behalen van punten op dit onderdeel, terwijl de overige geschiktheids- en selectiecriteria onverkort van toepassing blijven.
43	Integratieplatform	Naast een klantenportal kunnen wij ook een eigen integratieplatform inzetten, kunt u aangeven of het huidige integratie platform in gebruik blijft of dat deze ook vervangen moet worden?	Nee. Het huidige integratieplatform (MEEP) maakt geen onderdeel uit van de onderhavige opdracht en blijft in gebruik. De Opdrachtnemer dient de klantportaaloplossing te integreren met de bestaande achterliggende systemen, overeenkomstig de beschrijving in de Selectieleidraad.
44	Referentie-eis – Aantal gebruikers	Bijlage 2 – Referentieformulier. In vraag 5 wordt gesproken over minimaal 300.000 gebruikers, terwijl vraag 6 spreekt over 300 gebruikers. Kan WMD aangeven welke eis leidend is?	Zie het antwoord op vraag 25.
45	Referentie-eis – Definitie nutsbedrijf	Kan WMD bevestigen dat ook meetbedrijven op het gebied van elektriciteit, gas, warmte en drinkwater onder de definitie van een onderneming binnen de nutssector vallen?	Ja, mits de Gegadigde kan aantonen dat de werkzaamheden van het meetbedrijf zijn verricht ten behoeve van de klanten van een onderneming die actief is binnen de nutssector, op dezelfde wijze als bedoeld in het antwoord op vraag 9. De enkele omstandigheid dat de formele opdrachtgever een meetbedrijf is in plaats van het nutsbedrijf zelf, vormt op zichzelf geen belemmering.
46	AISW 2018 - 11	Kunt u bevestigen dat partijen na gunning in onderling overleg een acceptatieprocedure opstellen?	Ja, dat kan worden bevestigd. Artikel 11 AISW-2018 Diensten regelt de wijze van beoordeling en acceptatie van de Diensten. De concrete acceptatieprocedure voor de oplevering van het klantportaal (Fase 1) waaronder testfases, acceptatiecriteria en de wijze van vastlegging wordt nader uitgewerkt in de concept-Raamovereenkomst en het Programma van Eisen, die met de Uitnodiging tot Inschrijving aan de geselecteerde Gegadigden worden verstrekt.
47	AISW 2018 - 12.3	Gegadigde kan niet akkoord gaan met het verschuldigd zijn van de rente vanaf de dag waarop dit is betaald. Dat is in onze ogen zeer disproportioneel en verzoeken u daarom hiervan af te wijken, in die zin dat de wettelijke rente pas verschuldigd is vanaf de datum van ontbinding. Immers, in theorie kan dat wettelijke rente over flink wat jaren zijn en het rentebedrag kan daarmee een zeer disproportionele omvang hebben. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw gemotiveerde toelichting.	Nee, de Aanbestedende dienst handhaaft artikel 12.3 AISW-2018 ongewijzigd. De verschuldigde wettelijke rente vanaf de dag van betaling compenseert het rentevoordeel dat Opdrachtnemer heeft genoten over gelden die achteraf onverschuldigd betaald bleken te zijn. Dit is geen boetebeding maar een vorm van volledige ongedaanmaking. Daarbij geldt dat ontbinding wegens tekortkoming op grond van artikel 12.1 AISW-2018 eerst plaatsvindt na een schriftelijke aanmaning met een redelijke hersteltermijn, zodat Opdrachtnemer voorafgaand aan het intreden van deze consequentie reeds de gelegenheid heeft gehad de tekortkoming te herstellen. De Aanbestedende dienst ziet, mede gelet op de AISW-2018 als vastgestelde sectorstandaard van de Samenwerkende Waterbedrijven, geen aanleiding hiervan in deze Aanbestedingsprocedure af te wijken.

48	AISW 2018 - 12.2	U geeft aan dat u het recht heeft de overeenkomst te ontbinden, indien een rechter bepaalt dat de overeenkomst in strijd met de geldende aanbestedingsregels is gesloten en dat daarbij geen plicht tot schadevergoeding geldt. Naar ons oordeel is een dergelijk recht in alle gevallen, ongeacht aan welke partij deze ongeldigheid toe te rekenen is, niet redelijk. Bent u derhalve bereid dit recht op ontbinding te beperken tot gevallen waarin de onrechtmatigheid van de gesloten overeenkomst aan Opdrachtnemer toerekenbaar is dan wel aan dit recht op ontbinding een schadevergoedingsplicht van WMD jegens Opdrachtnemer toe te voegen indien de onrechtmatigheid niet aan WMD toerekenbaar is? Zo nee, dan verzoeken wij u te motiveren waarom u het redelijk en proportioneel acht om middels deze voorwaarde af te wijken. Inschrijvers lopen dan namelijk, door omstandigheden welke hen niet zijn toe te rekenen, het risico op ontbinding en alle daarmee gepaard gaande gevolgen.	Nee, de Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding artikel 12.2 AISW-2018 aan te passen. Deze bepaling is een sectorbrede standaardbepaling van de Samenwerkende Waterbedrijven en voorkomt dat de financiële gevolgen van een mogelijke onrechtmatige totstandkoming van de Overeenkomst wegens strijd met het aanbestedingsrecht ten laste komen van Opdrachtgever, en daarmee van publieke middelen. Dit scenario doet zich in de praktijk zelden voor en betreft een vangnetbepaling voor een uitzonderlijke situatie. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hiervan af te wijken.
49	AISW 2018 - 13.1	Gegadigde verzoekt u artikel 13.1 onder b niet van toepassing te verklaren. Gegadigde stelt voor om de mogelijkheid om direct tot ontbinding over te gaan enkel van toepassing te verklaren in de gevallen dat de overmachtsituatie meer dan 30 dagen duurt, danwel indien door overmacht nakoming van de overeenkomst onmogelijk is. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw gemotiveerde toelichting. Immers, ook als de overmachtsituatie slechts een dag of andere korte periode bedraagt, heeft WMD de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst, hetgeen disproportioneel is.	Nee, de Aanbestedende dienst handhaaft artikel 13.1 sub b AISW-2018 ongewijzigd. In het kader van goed opdrachtgever- en opdrachtnemerschap zal de Aanbestedende dienst bij overmacht in beginsel steeds kiezen voor het verlenen van uitstel conform artikel 13.1 sub a. Ontbinding is voor de Aanbestedende dienst geen wenselijke uitkomst: dit zou immers betekenen dat een nieuwe aanbestedingsprocedure moet worden doorlopen, dan wel dat de dienstverlening tijdelijk op een andere, mogelijk niet-rechtmatige wijze moet worden opgevangen. De Aanbestedende dienst wenst echter de bevoegdheid van artikel 13.1 sub b te behouden voor uitzonderlijke situaties waarin uitstel redelijkerwijs geen optie is. Welke situaties dit zijn, wordt niet op voorhand gespecificeerd, om de Aanbestedende dienst de ruimte te houden hierin naar bevind van zaken te handelen.
50	AISW 2018 - 14.6	De aansprakelijkheid van WMD is zeer proportioneel en staat niet in verhouding tot de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer. Wij verzoeken u de aansprakelijkheid van WMD meer in lijn te trekken.	De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Gegadigde bedoelt dat de aansprakelijkheid van Opdrachtgever disproportioneel laag zou zijn. Dit is niet het geval. Het grootste risico bij deze Opdracht, een gebrekkige realisatie of uitval van een bedrijfskritisch klantkanaal met verwerking van persoonsgegevens van eindgebruikers, ontstaat door de uitvoering van de Diensten. Dat risico ligt bij de partij die het portaal bouwt en beheert, zijnde Opdrachtnemer. Opdrachtgever loopt dat uitvoeringsrisico niet. De Aanbestedende dienst acht de huidige verhouding tussen beide aansprakelijkheden passend bij de aard van deze Opdracht en ziet geen aanleiding deze aan te passen.
51	AISW 2018 - 14.2	Het komt Gegadigde onredelijk voor dat zij WMD dient te vrijwaren, maar WMD vervolgens de controle heeft over een schikking/procedure en de gang van zaken. Indien Opdrachtnemer WMD vrijwaart, moet zij ook zelf de regie hebben over een eventuele schikking. Het is immer Opdrachtnemer die de schikking dient te betalen. Graag het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Er kan dan in de te sluiten Raamovereenkomst een alternatieve regeling worden opgenomen.	Nee, de Aanbestedende dienst handhaaft deze bepaling. Bij een claim van een derde is het WMD die met die derde partij verder moet, ook na afloop van de zaak. Daarom blijft de beslissing over hoe zo'n zaak wordt afgehandeld bij WMD liggen. Opdrachtnemer wordt daarbij wel steeds betrokken en er vindt overleg plaats voordat WMD een knoop doorhakt.
52	AISW 2018 - 14.1	"Aansprakelijkheid is enkel per gebeurtenis gelimiteerd en daarmee in theorie ongelimiteerd. Ongelimiteerde aansprakelijkheid is voor Gegadigde niet verzekeraar en staat voor de onderhavige opdracht ook niet in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Om verzekeringstechnische redenen verzoeken wij Opdrachtgever om hier een maximaal bedrag per jaar aan te verbinden, nu dit gebruikelijk is binnen de branche (en in het algemeen bij het verzekeren van dergelijke risico's). Om die reden verzoeken wij u de aansprakelijkheid te limiteren tot de directe schade en tot € 1.250.000 per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen met een maximale aansprakelijkheid van € 2.500.000 per jaar. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw gemotiveerde toelichting.	De Aanbestedende dienst is bereid de aansprakelijkheid te maximeren op €5.000.000 per contractjaar, gelijk aan tweemaal het bedrag van €2.500.000 per gebeurtenis zoals dit reeds volgt uit artikel 14.1 AISW 2018 voor een opdracht van deze omvang. Samenhangende gebeurtenissen gelden daarbij als één gebeurtenis. Voor overige aanpassingen aan artikel 14.1 AISW 2018 ziet de Aanbestedende dienst geen aanleiding.
53	AISW 2018 - 14.1	Gegadigde verzoekt u deze aansprakelijkheidsbepaling te beperken tot schade die in een direct verband staat met de schadeveroorzakende gebeurtenis. Indirecte schade wordt in beginsel niet door Opdrachtnemer geaccepteerd (lees: schade zoals gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen en verminderde goodwill). Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	De Aanbestedende dienst is bereid de aansprakelijkheid te maximeren op €5.000.000 per contractjaar, gelijk aan tweemaal het bedrag van €2.500.000 per gebeurtenis zoals dit reeds volgt uit artikel 14.1 AISW 2018 voor een opdracht van deze omvang. Samenhangende gebeurtenissen gelden daarbij als één gebeurtenis. Voor overige aanpassingen aan artikel 14.1 AISW 2018 ziet de Aanbestedende dienst geen aanleiding.
54	AISW 2018 - art. 16	Graag uw bevestiging dat IE-rechten op standaardonderdelen en onderdelen die niet specifiek en uitsluitend voor WMD ontwikkeld zijn niet overgedragen worden. Uiteraard is het de bedoeling dat het eindresultaat door WMD gebruikt kan worden, daarom wordt er voor standaard- en niet specifiek voor WMD ontwikkelde onderdelen een eeuwigdurende, royalty vrije, niet overdraagbare, niet sublicentieerbare en niet-exclusieve licentie verstrekt die nodig is om het Klantportaal te gebruiken.	Ja, de Aanbestedende dienst kan hiermee instemmen. Onderdelen die specifiek en uitsluitend voor de Opdracht zijn ontwikkeld, blijven onder artikel 16 AISW 2018 vallen en gaan over op Opdrachtgever. Voor standaardonderdelen, waaronder opensourcecomponenten, softwarecomponenten van derden en het eigen platform of framework van Opdrachtnemer, verstrekt Opdrachtnemer een eeuwigdurende, royalty vrije, niet exclusieve licentie om het Klantportaal te gebruiken, te beheren en door te ontwikkelen, ook na afloop van de Raamovereenkomst en mede ten behoeve van een opvolgend leverancier die deze werkzaamheden namens Opdrachtgever uitvoert.

55	AISW 2018 - art. 16	"We zijn uiteraard bereid om de intellectuele eigendomsrechten op maatwerk die ontstaan bij de uitvoering van de opdracht over te dragen aan de Opdrachtgever, echter niet direct bij het ontstaan van deze rechten. Gegadigde verzoekt u in de te sluiten Raamovereenkomst op te nemen: ""In afwijking van artikel 16 AISW-2018 komen alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst van rechtswege toe aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt een eeuwigdurende, onbeperkte, royalty-vrije, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en niet-exclusieve licentie met de reikwijdte die nodig is om het Klantportaal normaal te gebruiken en te onderhouden. Overdracht van IE-rechten op uitsluitend voor Opdrachtgever specifiek ontwikkelde maatwerkelementen is mogelijk na volledige betaling van alle daarmee samenhangende facturen, waarbij Opdrachtnemer een eeuwigdurende royalty-vrije niet-exclusieve licentie behoudt. Het bewijsvermoeden van artikel 16.4 AISW-2018 is niet van toepassing. Artikel 14.1 sub c AISW-2018 is niet van toepassing; de aansprakelijkheidslimiet geldt onverkort voor alle aanspraken."	Nee, de Aanbestedende dienst kan hiermee niet instemmen. IE rechten op maatwerk dat specifiek voor de Opdracht is ontwikkeld, komen bij totstandkoming toe aan Opdrachtgever conform artikel 16 AISW 2018, zonder koppeling aan volledige betaling en zonder dat Opdrachtnemer daarop een blijvend gebruiksrecht behoudt. Het bewijsvermoeden van artikel 16.4 AISW 2018 en de uitzondering van artikel 14.1 sub c AISW 2018 blijven ongewijzigd van toepassing. Voor standaardonderdelen geldt de licentieconstructie zoals toegelicht bij vraag 54.
56	AISW 2018 - 10.3	Betaling van facturen is afhankelijk van 'goedkeuring'. Dit is een ruim begrip en biedt alle vrijheid om een factuur af te keuren. Wij verzoeken u dit artikel niet van toepassing te verklaren en het navolgende in de te sluiten Raamovereenkomst op te nemen: n afwijking van artikel 10 AISW-2018 zijn facturen betaalbaar binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum, zonder dat goedkeuring of aanlevering van aanvullende documentatie als opschortende voorwaarde geldt. Betwisting van een factuur dient schriftelijk te geschieden binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum; betwisting schort de opeisbaarheid van het onbetwiste gedeelte niet op. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd, alsmede een vergoeding van 10% van het openstaande bedrag (minimum €250).	Nee, de Aanbestedende dienst handhaaft artikel 10 AISW 2018. Betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, mits goedkeuring conform artikel 10.3 AISW 2018. De Aanbestedende dienst zegt toe in de regel binnen 14 kalenderdagen na ontvangst te laten weten indien een factuur niet akkoord is, zonder dat dit het recht van de Aanbestedende dienst beperkt om een factuur ook nadien alsnog af te keuren indien daartoe aanleiding bestaat. Voor de door Opdrachtnemer voorgestelde aanvullende vergoeding van 10% bovenop de wettelijke handelsrente ziet de Aanbestedende dienst geen aanleiding, deze vloeit niet voort uit AISW 2018 en is niet gebruikelijk.
57	AISW 2018 - art. 10.1 + 10.6	Graag uw bevestiging dat artikel 10.1 en 10.6 niet van toepassing is.	Nee, de Aanbestedende dienst handhaaft artikel 10.1 en 10.6 AISW 2018. De betaalsystematiek voor Fase 1 is nog niet vastgesteld en wordt nader uitgewerkt in het Prijzenblad. In het kader van goed opdrachtgever en opdrachtnemerschap zal de Aanbestedende dienst hier naar verwachting geen gebruik van maken, dit is in de praktijk bij vergelijkbare opdrachten ook zelden aan de orde geweest. De Aanbestedende dienst wenst deze mogelijkheid echter te behouden voor het geval hiertoe daadwerkelijk aanleiding ontstaat.
58	AISW 2018	Het (eenzijdig) wijzigen van de omvang en/of hoedanigheid is disproportioneel en niet acceptabel. Immers, wijziging heeft invloed op de scope, maar ook op de in te zetten capaciteit en planning. Graag uw bevestiging dat wijziging enkel mogelijk is in onderling overleg.	Nee, de Aanbestedende dienst handhaaft artikel 9 AISW 2018. Als aanbestedende dienst dient de Aanbestedende dienst in staat te zijn de omvang van de Opdracht aan te passen indien dit noodzakelijk of niet langer nodig blijkt, zonder daarbij afhankelijk te zijn van de instemming van Opdrachtnemer, mede met het oog op een verantwoorde besteding van publieke middelen. De gevolgen van een wijziging voor onder meer planning en capaciteit worden hierbij wel gewaarborgd, Opdrachtnemer meldt deze binnen zeven kalenderdagen schriftelijk conform artikel 9.4 AISW 2018, wijzigingen worden niet doorgevoerd zonder toestemming van Opdrachtgever conform artikel 9.5, en dezelfde calculatiemethoden en tarieven blijven van toepassing conform artikel 9.6.
59	Selectieleidraad + AISW 2018	De maximale waarde is inclusief verlengingen en indexaties. In de huidige markt en in dit type dienstverlening is het gangbaar om éénmaal jaarlijks de overeengekomen prijzen te kunnen indexeren. Deze bepaling maakt dat indexatie in zijn geheel niet mogelijk is, hetgeen zeer onredelijk is gezien de looptijd van max 8 jaar. Werkzaamheden in het kader van Fase 2 (doorontwikkeling) en beheer- en onderhoudsdiensten worden uitgevoerd op basis van de werkelijk gemaakte uren maal het overeengekomen uurtarief (time&material). Voor Fase 1 kan een vaste prijs worden overeengekomen maar voor Fase 2 achten wij een indexatiemogelijkheid niet meer dan redelijk. Wij verzoeken u derhalve om jaarlijkse indexatie toe te staan en stellen voor dat dit mogelijk is vanaf 1 januari 2028 op basis van de CBS Dienstprijzenindex. Kunt u daarmee instemmen? Zo niet, graag uw gemotiveerde toelichting waarom u het proportioneel acht dat Opdrachtnemer niet mag indexeren.	De Aanbestedende dienst deelt de conclusie van Gegadigde niet dat indexatie op grond van de huidige stukken is uitgesloten. Paragraaf 2.4 van de Selectieleidraad bepaalt uitdrukkelijk dat de maximale waarde van €650.000 geldt inclusief eventuele verlengingen en indexaties, waarmee indexatie binnen het financiële plafond van de Opdracht reeds is voorzien. De concrete indexatiebepaling, waaronder de gehanteerde index en het ingangsmoment, wordt nader uitgewerkt in de concept Raamovereenkomst die met de Uitnodiging tot Inschrijving wordt gepubliceerd.

60	selectieleidraad - 1.6	"Uiteraard werken we met de nodige vakkundigheid en zorgvuldigheid, en streven we er steeds naar om binnen een vooropgestelde termijn te leveren. In dit type van dienstverlening zijn wij echter afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de informatie die we van de Opdrachtgever krijgen, een wisselende scope etc. Hierdoor kunnen we niet altijd harde garanties geven, onder meer rond termijnen. We kunnen heel concreet overeenkomen dat een welbepaalde Prestatie binnen een nader af te spreken termijn wordt geleverd, maar we kunnen niet akkoord gaan met een de facto fatale termijn. Wij verzoeken u daarom in de Raamovereenkomst op te nemen: ""Enkel indien specifiek afzonderlijk overeengekomen in de Inkooporder / in een Nadere Overeenkomst / in een deelovereenkomst kan een bepaald levermoment gelden als vast en fataal. De in de Overeenkomst en/of het Implementatieplan opgenomen einddatum voor de Implementatie en livegang is leidend. Indien dit tijdsplan niet lijkt te worden gehaald, zullen Partijen in onderling overleg tijdig bepalen of het tijdsplan wordt verlengd."" Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw uitgebreide toelichting.	Nee, de Aanbestedende dienst kan niet instemmen met de voorgestelde bepaling. De implementatieperiode en de livegangdatum vormen de basis van de looptijdberekening van de Raamovereenkomst en betreffen een bedrijfskritisch klantkanaal, zodat de Aanbestedende dienst deze datum als bindend wenst te handhaven. Artikel 5.6 AISW 2018 voorziet reeds in een verplichting voor Opdrachtnemer om tijdig te melden indien nakoming in gevaar komt, gevolgd door overleg tussen Partijen, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechten van Opdrachtgever. De Aanbestedende dienst ziet hierin voldoende waarborg en geen aanleiding een aanvullende bepaling op te nemen die de bindende status van de livegangdatum wegneemt.
61	selectieleidraad - 1.6	Uit de planning maken wij op dat er op 11 december een gunningsbeslissing wordt genomen. De ingangsdatum van de Raamovereenkomst (en daarmee de start van de implementatieperiode) is 14 december 2026. Gegadigde acht dit niet realistisch nu na gunning de Raamovereenkomst en andere contractdocumentatie (verwerkersovk etc) afgestemd en ondertekend dient te worden. Nu 11 december een vrijdag is, is het praktisch nagenoeg onmogelijk om de raamovereenkomst al op 14 december getekend te hebben en in werking te laten treden. Wij verzoeken u derhalve om een ruimere planning op te nemen tussen de gunningsbeslissing en start van de Raamovereenkomst/implementatieperiode.	Ja, de Aanbestedende dienst is bereid dit als volgt te verwerken. In plaats van een vaste kalenderdatum wordt de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, en daarmee de start van de implementatieperiode, gekoppeld aan de datum van ondertekening door Partijen. Zodra de definitieve gunningsbeslissing is gedeeld, streeft de Aanbestedende dienst ernaar de Raamovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst, die door de Aanbestedende dienst worden aangeleverd, zo spoedig mogelijk te laten ondertekenen. De inhoud van deze contractdocumenten staat op dat moment vast en is niet meer voorwerp van onderhandeling; de extra ruimte in de planning dient uitsluitend om de ondertekening zelf zorgvuldig te laten verlopen. De datum van 1 april 2027 blijft ongewijzigd het moment van livegang, en de initiële looptijd van twee jaar van de Raamovereenkomst vangt op deze datum aan, ongeacht de precieze ondertekeningsdatum.
62	algemeen	Er is voorzien in 1 vragenronde. Gezien het feit dat niet alle informatie is verstrekt, zoals de concept Raamovereenkomst en verwerkersovereenkomst, wordt u verzocht een tweede vragenronde in te plannen. Kunt u daarmee akkoord gaan? Indien u hier niet mee akkoord gaat mag Gegadigde er dan vanuit gaan dat partijen na gunning in onderling overleg de contractdocumenten opstellen?	In de huidige selectiefase is voorzien in één Nota van Inlichtingen. In de aansluitende Inschrijvings en gunningsfase zijn, blijkens paragraaf 1.6 van de Selectieleidraad, twee afzonderlijke Nota's van Inlichtingen voorzien, op het moment dat de concept Raamovereenkomst, de Verwerkersovereenkomst, het Prijzenblad en het Programma van Eisen zijn gepubliceerd. Er zijn dus in totaal drie momenten in het aanbestedingsproces voor het stellen van vragen. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om in de huidige fase een extra vragenronde toe te voegen.
63	algemeen	Gegadigde mist documentatie. Zo is er geen (concept)Raamovereenkomst, (concept)Nadere overeenkomst en Verwerkersovereenkomst aangetroffen tussen de documentatie. Kunt u deze nog verstrekken?	Nee, deze documenten maken nog geen onderdeel uit van de huidige selectiefase. Zij worden gepubliceerd bij de Uitnodiging tot Inschrijving. Zie tevens het antwoord op vraag 62.

64	Selectieleidraad - 6.2.1	"Selectiecriteria S2 — ISO 9001:2015 certificaat In paragraaf 6.2.1 van de Selectieleidraad wordt Selectiecriteria S2 beoordeeld op basis van het al dan niet beschikken over een geldig ISO 9001:2015 certificaat, afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling (0 of 25 punten). Wij beschikken momenteel over een geldig ISO 27001-certificaat, maar nog niet over een ISO 9001-certificaat. Beide normen zijn gebaseerd op de High Level Structure (HLS), waardoor de gedeelde hoofdstukken — waaronder leiderschap, planning, ondersteuning, uitvoering, evaluatie en verbetering — inhoudelijk identiek zijn. Ons bestaande en gecertificeerde managementsysteem conform ISO 27001 toont daarmee aan dat een werkend managementsysteem is geïmplementeerd dat voor een groot deel tevens voldoet aan de eisen van ISO 9001. Dit wordt onderbouwd door een schrijven dat reeds met WMD is gedeeld, in combinatie met een plan van aanpak waaruit blijkt dat het bestaande managementsysteem momenteel gericht wordt aangevuld om volledig te voldoen aan de ISO 9001-vereisten. Aanvullend heeft DNV — als geaccrediteerde certificerende instelling — formeel bevestigd dat de externe audit is gepland. Deze bevestiging toont aantoonbaar aan dat wij daadwerkelijk voornemens zijn het ISO 9001-certificaat te behalen en dat het certificeringstraject concreet en in uitvoering is. Onze vraag: is WMD bereid om de combinatie van het geldige ISO 27001-certificaat (als bewijs van een werkend HLS-gebaseerd managementsysteem), het plan van aanpak voor de aanvulling richting ISO 9001, en de formele auditbevestiging van DNV te accepteren als bewijsmiddel voor Selectiecriteria S2?"	Nee. Zie het antwoord op vraag 29. Bewijsstukken worden op verzoek van de Aanbestedende dienst opgevraagd en dienen uiterlijk op de daarvoor gestelde datum te kunnen worden overgelegd.
65	Selectieleidraad - 6.2.1	In paragraaf 6.2.1 (Selectiecriteria S1) is bepaald dat referentieprojecten uitgevoerd en afgerond dienen te zijn in de periode van drie (3) jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van het Verzoek tot deelneming. De opdracht betreft de vernieuwing van een klantportaal voor een nutsbedrijf, een type opdracht dat in onze ervaring slechts sporadisch, doorgaans eens per vijf tot tien jaar, voorkomt. Dit betekent dat de markt voor dit type opdracht structureel gekenmerkt wordt door een lage opdracht frequentie, waardoor aantoonbare relevante ervaring zich per definitie over een langere periode spreidt dan drie jaar. De Gids Proportionaliteit (Voorschrift 3.5 G) stelt dat een referentieperiode langer dan drie jaar gerechtvaardigd is wanneer opdrachten in de betreffende branche slechts sporadisch voorkomen, teneinde de mededinging te optimaliseren en gekwalificeerde marktpartijen niet onnodig uit te sluiten. Wij verzoeken u te bevestigen of u bereid bent de referentieperiode voor Selectiecriteria S1 te verruimen van drie (3) naar vier (4) jaar, zodat aantoonbaar gekwalificeerde marktpartijen met relevante nutssectorervaring niet op formele gronden worden uitgesloten van een volledige beoordeling.	De Aanbestedende dienst wijst op de volgende passage uit de Gids Proportionaliteit, paragraaf 3.5.2.2 (Voorschrift 3.5 G): "De wet gaat uit van een referentietijd van maximaal 5 jaar voor werken en 3 jaar voor leveringen en diensten; korter mag, langer in beginsel niet. Een langere periode is wel mogelijk als er anders onvoldoende gegadigden zijn die aan de referentie-eisen kunnen voldoen." Deze Opdracht kwalificeert als dienst, zodat de termijn van drie jaar als wettelijk uitgangspunt geldt. Deze termijn wordt tevens gehanteerd bij de vergelijkbare geschiktheidseisen van paragraaf 5.2.3. Uit de gehouden marktconsultatie is niet gebleken dat een termijn van drie jaar tot onvoldoende gekwalificeerde Gegadigden zou leiden. De Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding hiervan af te wijken. Het ontbreken van een referentieproject binnen de laatste drie jaar leidt niet tot uitsluiting van een Gegadigde. Selectiecriteria S1 is bedoeld om tussen geschikte Gegadigden een rangorde aan te brengen op basis van recente ervaring; een ouder referentieproject levert voor dit onderdeel alleen geen punten op.
66	Bijlage 2 - referentieformulier	De omvang vraag in vraag 6 van het formulier wordt al gesteld in vraag 5. Wil de aanbestedende dienst dat we die antwoorden uit elkaar trekken of mogen we vraag 5 beantwoorden en vraag 6 open laten?	Nee. Beide vragen dienen te worden ingevuld. Punt 5 (kerncompetentie) betreft een samengestelde beoordeling of Gegadigde in de afgelopen drie jaar een webbased klantportaal heeft gerealiseerd en geïmplementeerd met minimaal 300.000 gebruikers. Punt 6 (omvang) zondert hieruit specifiek het aantal gebruikers af, ter afzonderlijke onderbouwing en verificatie van dit element. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 25 wordt bij beide punten hetzelfde aantal van 300.000 unieke gebruikers bedoeld. Het openlaten van punt 6 leidt ertoe dat het Verzoek tot deelneming op dit onderdeel niet volledig is ingevuld.
67	Referentie-eis – Beoordelingscriteria	Selectieleidraad – Geschiktheidseisen S1. Kan WMD toelichten welke aspecten bepalend zijn voor de beoordeling van een "vergelijkbare opdracht"? Wordt hierbij gekeken naar functionele scope, technische complexiteit, omvang, integraties of een combinatie hiervan?	Bepalend voor selectiecriteria S1 is dat het referentieproject is uitgevoerd voor een bedrijf binnen de nutssector, conform het bepaalde in paragraaf 6.2.1 van de Selectieleidraad. Overige aspecten, waaronder functionele scope, technische complexiteit, omvang of integraties, worden hierbij niet afzonderlijk beoordeeld. Zie tevens het antwoord op vraag 27.
68	Scope – Hostingplatform	In de aanbestedingsstukken is hosting buiten de scope van de opdracht geplaatst. Kan WMD aangeven of reeds keuzes zijn gemaakt ten aanzien van het beoogde hostingplatform of de doelomgeving (bijvoorbeeld een bestaande cloud- of on-premise omgeving)? Indien dergelijke keuzes reeds zijn gemaakt, kan WMD de relevante technische en organisatorische randvoorwaarden delen waarmee bij de ontwikkeling van het klantportaal rekening dient te worden gehouden?	De hostingomgeving en hostingpartij worden in dit stadium niet nader gespecificeerd. Voor zover relevant voor het ontwerp en de prijsstelling van de oplossing, worden de technische en organisatorische randvoorwaarden voor de aansluiting op de bestaande hostingvoorziening opgenomen in het Programma van Eisen, dat met de Uitnodiging tot Inschrijving aan alle geselecteerde partijen wordt verstrekt. Zie tevens het antwoord op vraag 39.

69	Selectieleidraad – Geschiktheidseis S1	Kan WMD bevestigen dat bij de beoordeling van een vergelijkbare opdracht de inhoudelijke aard en complexiteit van het gerealiseerde klantportaal leidend zijn en niet uitsluitend de sector waarin de opdrachtgever actief is? Kan WMD bevestigen dat ook referenties uit andere gereguleerde sectoren, zoals de financiële dienstverlening, als vergelijkbaar kunnen worden aangemerkt indien deze voldoen aan een vergelijkbare functionele, technische en compliancecomplexiteit?	Nee. Zie het antwoord op vraag 27.
70	Architectuurprincipes	Zijn reeds architectuurprincipes of verplichte integratiepatronen vastgesteld waarmee rekening gehouden moet worden?	Nee, er zijn geen aparte, formeel vastgestelde architectuurprincipes of integratiepatronen naast wat in de Selectieleidraad is beschreven. Wel is beschreven dat aansluiting dient plaats te vinden op het bestaande klantsysteem Mecoms365 via het integratieplatform MEEP, bij voorkeur via gestandaardiseerde, API gebaseerde koppelingen. Verdere technische en organisatorische kaders worden uitgewerkt in het Programma van Eisen, dat wordt verstrekt bij de Uitnodiging tot Inschrijving.
71	Selectieleidraad, paragraaf 5.2.3 (Geschiktheidseisen)	Voor deze opdracht wordt een standaard portaalplatform aangeboden. De zekerheid dat een oplossing 300.000 of meer gebruikers aankan, wordt in belangrijke mate geborgd door het bewezen schaalvermogen van het aangeboden platform, in combinatie met de expertise van de Gegadigde in implementatie en integratie. Kan aan de geschiktheidseis van paragraaf 5.2.3 worden voldaan wanneer de Gegadigde aantoont dat het aangeboden platform aantoonbaar is toegepast voor klantportalen in de nutssector (waaronder energie en water) op vergelijkbare of grotere schaal, in combinatie met een door de Gegadigde zelf gerealiseerd klantportaal met selfservice en koppelingen via API's, in plaats van uitsluitend een eigen referentieproject met minimaal 300.000 gebruikers?	Nee, dit is niet mogelijk. De geschiktheidseis is bewust opgenomen om vast te stellen dat de inschrijver zelf aantoonbare ervaring heeft met het realiseren en beheren van een klantportaal van vergelijkbare omvang en complexiteit. Daarbij is het niet voldoende dat het aangeboden platform elders is toegepast op een schaal van 300.000 of meer gebruikers, of dat het platform technisch in staat is deze schaal te ondersteunen. De referentie dient betrekking te hebben op een door de inschrijver zelf gerealiseerd klantportaal waarmee wordt aangetoond dat de inschrijver beschikt over de benodigde ervaring met de implementatie, inrichting, integratie en exploitatie van een dergelijke oplossing in de praktijk.
72	Selectieleidraad, paragraaf 6.2.1 (Selectiecriteria S1)	Selectiecriteria S1 kent 75 van de 100 punten toe aan referenties uit uitsluitend de nutssector. Wij vragen u te motiveren waarom ervaring binnen de nutssector als zodanig onderscheidend wordt geacht, terwijl de voorliggende opdracht vooral vraagt om aantoonbare expertise op gebieden als complexe systeemintegraties, informatiebeveiliging, digitale toegankelijkheid, datamigratie en beheer en doorontwikkeling. Deze competenties zijn niet exclusief voor de nutssector en kunnen eveneens aantoonbaar zijn verworven binnen andere complexe organisaties. Door de puntentoekenning volledig aan de sector te koppelen, worden partijen die deze competenties aantoonbaar bezitten maar buiten de nutssector hebben opgedaan feitelijk op achterstand gezet, terwijl zij de opdracht even goed kunnen uitvoeren. Bent u bereid het selectiecriteria te verbreden, zodat de beoordeling plaatsvindt op de relevante competenties in plaats van op de sector waarin deze zijn opgedaan? Dit draagt bij aan een proportionele uitvraag en bevordert de mededinging, zonder afbreuk te doen aan de gewenste kwaliteitsborging.	De Aanbestedende dienst benadrukt dat niet de technische competenties op zichzelf bepalend zijn, maar de toepassing daarvan binnen de specifieke context van de nutssector, waaronder sectorspecifieke wet- en regelgeving, integratie met sector typische systemen, een grootschalig gebruikersbestand met een wettelijke nutstaak, en de continuïteits- en beveiligingseisen die samenhangen met drinkwater als vitale infrastructuur. Ervaring met vergelijkbare competenties buiten deze context toont naar het oordeel van de Aanbestedende dienst onvoldoende aan dat een Gegadigde deze combinatie van factoren in de praktijk beheerst. Zie tevens het antwoord op vraag 27.
73	Selectieleidraad, paragraaf 2.3.2 en 2.4 (Scope en contractwaarde)	Hosting valt volgens paragraaf 2.3.2 buiten de scope van de opdracht. Kunt u bevestigen of de kosten voor platform en softwarelicenties eveneens buiten de contractwaarde vallen, of dat deze binnen de maximale contractwaarde van 650.000 euro gedekt moeten worden? En gaat de raming uit van een oplossing op basis van open source, of is rekening gehouden met terugkerende kosten voor licenties en support van een commercieel platform?	Softwarelicenties die nodig zijn voor de door Opdrachtnemer te leveren klantportaaloplossing, inclusief eventuele terugkerende licentie- en supportkosten, vallen wel binnen de maximale contractwaarde. Deze bedraagt €650.000 exclusief btw voor WMD en €650.000 exclusief btw voor WBGR, tezamen €1.300.000 exclusief btw. De raming gaat niet uit van een specifieke technische oplossingsrichting, open source dan wel commercieel; dit is aan de Gegadigde.
74	eisen selectiecriteria	Voor de selectie (6.2.1) vraagt u referenties binnen de nutssector. Bent u bereid de eis met betrekking tot de nutssector te laten vallen?	Nee. Zie het antwoord op vraag 27.
75	eisen technische bekwaamheid	In 5.2.3 vraagt u een referentie met minimaal 300.000 gebruikers. Bent u bereid het aantal van 300.000 te verlagen naar 200.000?	Nee. Zie het antwoord op vraag 26.
76	Definitie webbased klantportaal (geschiktheidseis en S1)	Kan onder een "webbased klantportaal" tevens een webbased oplossing voor klanten of andere externe gebruikers worden verstaan waarin zij informatie raadplegen, gegevens uitwisselen of digitale processen doorlopen, ook wanneer geen sprake is van een persoonlijke inlog- of selfserviceomgeving?	Nee. Paragraaf 5.2.3 van de Selectieleidraad bepaalt uitdrukkelijk dat het klantportaal ten minste een selfservice-omgeving dient te bevatten waarin eindgebruikers zelfstandig, zonder tussenkomst van Opdrachtgever, Opdrachtnemer of andere derden, zaken kunnen regelen. Het begrip "gebruikers" is bovendien gedefinieerd als het aantal klanten dat via het klantportaal toegang heeft tot deze selfservice-omgeving. Een webbased oplossing waarin uitsluitend informatie wordt geraadpleegd of gegevens worden uitgewisseld, zonder een selfservice-omgeving zoals hiervoor omschreven, voldoet niet aan deze eis.