

Nota van inlichtingen 1 - Contractering van een IT-partner
ten behoeve van de ontwikkeling (en beheer) van STARlight 2.0
12 december 2023



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding Contractering van een IT-partner ten behoeve van de ontwikkeling (en beheer) van STARlight 2.0 van Stichting Etherreclame.

De motivatie voor een langere looptijd van de raamovereenkomst stond niet beschreven in de Aanbestedingsleidraad maar is wel toegevoegd aan de aankondiging op TenderNed. Hierbij nogmaals het bericht: Voor een potentiële langere periode dan gebruikelijk is bij een raamovereenkomst is gekozen voor het geval het project uitloopt. Het wisselen van leverancier zou leiden tot tussentijdse vervanging van de inzet hetgeen de continuïteit van het project verstoort en expertise verloren doet gaan.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.2.4 Onderdeel 2 Continuïteit team	Onder punt 2 vraagt u of inschrijver meerdere personen in dienst heeft en wat de aantallen per functie zijn. Is onze aanname juist dat een groter aantal per functie een hogere beoordeling geeft? Zo ja: in hoeverre is een pool met externe specialisten (waarbij altijd inzicht is in beschikbaarheid en gestuurd wordt op doorlopende beschikbaarheid) voor u vergelijkbaar/goed voor een vergelijkbare beoordeling als eigen specialisten?	Een groter aantal hoeft niet per definitie hoger te scoren. Bij dit subgunningscriterium spelen meer zaken een rol zoals u kunt lezen. Een pool met externe specialisten niet in dienst van inschrijver is niet toegestaan. Inhuur van dergelijke kandidaten vindt plaats via de Broker waartoe een aparte raamovereenkomst tot stand komt.
2.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.2.3 Onderdeel 1 Teamsamenstelling	In uw toelichting op de beoordeling geeft u 4 bullets, waarvan de eerste luidt: " De mate waarin het team vertrouwen wekt de opdracht tot een succes te maken;". Is onze aanname juist dat uw vertrouwen wordt bepaald aan de hand van in hoeverre wij op de andere drie bullets overtuigen? Zo nee, op welke wijze kunnen wij nog meer zorgen voor uw vertrouwen?	Zoals u kunt lezen zijn de gedachtenstreepjes zaken waar onder meer op wordt gelet bij de beoordeling, waarbij u in ieder geval dient in te gaan op de punten zoals gevraagd. Het is aan u om te bepalen waarmee u denkt verder te overtuigen en afhankelijk van uw expertise en ervaring.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
3.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.2.3 Onderdeel 1 Teamsamenstelling	U vraagt ons een team aan medewerkers voor te stellen. Omdat eventuele gunning van deze opdracht geen zekerheid is kan het voorkomen dat de medewerkers die wij nu voorstellen in de tussentijd ergens anders ingezet gaan worden. Hoe gaat u om met wijzigingen in de teamsamenstelling tussen het moment van inschrijven en eventuele gunning van de opdracht en start van de uitvoering?	Het team als voorgesteld moet beschikbaar zijn. Inschrijver dient zijn inschrijving gestand te doen.
4.	Inhoud	QA/Acceptatietests	Bij wie ligt de verantwoordelijkheid voor de QA/Acceptatietests?	Testwerkzaamheden in de acceptatie omgeving zullen door de projectcoördinator en individuele werkgroepleden uitgevoerd worden. Van Inschrijver verwacht Ster een bijdrage t.a.v. de inzet van 'testtools' (Sonar Qube, Selenium), welke geautomatiseerd testen mogelijk maken.
5.	Inhoud	Architectuur	In hoeverre zijn wij vrij om architectonische keuzes te maken?	Binnen de randvoorwaarden van document 15.05 STARlight Solution Design.docx, geheel vrij.
6.	Inhoud	API-documentatie	Zijn de API specs duidelijk gedocumenteerd (bijvoorbeeld OpenAPI/OData)?	Nee. Er zijn 8 relevante interfaces, die gebruik maken van verschillende API-technieken en protocollen (SOAP, REST, etc.). Niet elke API is in detail gedocumenteerd. Documenteren wordt onderdeel van het project.
7.	Inhoud	Testsystemen	Zijn er testsystemen voor de systemen (API's) van de derde partijen?	Ja.
8.	Inhoud	Observability stack	Zijn er al keuzes gemaakt over een observability stack zoals Azure Monitor/Grafana LGTM?	Niet specifiek t.a.v. Grafana. Hier zijn nog geen richtinggevende keuzes gemaakt, Ster staat open voor advies, maar de voorkeur ligt principieel bij Azure.
9.	Inhoud	Aspose.pdf	Is de integratie met Aspose.pdf een must, of zijn open source alternatieven toegestaan?	Open source alternatieven zijn hier toegestaan.
10.	Inhoud	API's	Is er onderlinge communicatie tussen de verschillende API's?	Nee.
11.	Inhoud	Uitgangspunten Doorontwikkeling en Support	In het "Uitgangspunten Doorontwikkeling en Support"-document staat dat STARlight 2.0 schaalbaar moet zijn. Er staat in het "Solution Design"-document dat er wordt gekozen voor Azure app service om de verschillende services te hosten. Staat	In de basis willen we niet in grote lijnen afwijken van de keuzes die zijn gemaakt in het solution design. Hier is goed over nagedacht.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			die keuze vast, of kan er worden gekozen voor een schaalbare container orchestrationoplossing zoals AKS? Ook staat er iets over Azure Web Jobs en Hangfire, Kubernetes biedt bijvoorbeeld soortgelijke out-of-process oplossingen. Zijn alternatieven toegestaan?	
12.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 30.1 en 30.2	Het is niet redelijk dat een overmacht situatie leidt tot een mogelijkheid tot ontbinding, nu dit een ongedaanmakingsverplichting met zich meebrengt. De aard van de dienstverlening van Leverancier brengt mee dat een ongedaanmakingsverplichting praktisch lastig hanteerbaar is en daarbovenop is het niet redelijk dat een overmachtsituatie resulteert in het moeten terugbetalen van de vergoeding. Kunt u derhalve bevestigen dat een overmachtsituatie slechts zal kunnen leiden tot een opzeggingsbevoegdheid?	Deze artikelen stellen niet dat ingeval van overmacht zondermeer sprake is van een terugbetaalverplichting door Opdrachtnemer.
13.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 30	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Inschrijver vraagt u daarom het volgende toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt.". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Gezien de aard van de dienstverlening, waarbij inzet op basis van werkelijk gemaakte uren is zal van terugnemen van geleverde diensten geen sprake zijn. Terugbetaling van betaalde facturen zal aan de orde zijn indien Opdrachtnemer in verzuim is.
14.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 29.3	Kunt u ermee volstaan dat Wederpartij op verzoek onverwijld een verzekeringsattest overhandigt aan Opdrachtgever? Of er eerder claims onder dezelfde polis zijn gedaan betreft een interne gelegenheid.	Niet akkoord, immers dit kan van invloed zijn op de resterende dekkinggraad door de verzekering.
15.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 26.4 sub d	De beperking van de aansprakelijkheid komt op grond van artikel 26.4 te vervallen bij een schending van intellectuele eigendomsrechten of schadevergoeding in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst. Dit leidt tot een onbeperkte aansprakelijkheid hetgeen disproportioneel is (zie advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts en voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit). Een onbeperkte aansprakelijkheid is immers niet verzekeraar. Bent u daarom bereid artikel 26.4 sub c en sub d buiten toepassing te	De aansprakelijkheid rond het schenden van eventuele eigendomsrechten wordt beperkt gelijk aan de hoogte van de beroepsaansprakelijkheid, zie 3.4.1 Aanbestedingsdilemma.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			verklaren? Zo nee, kunt u dan aangeven waarom (in weerwil van advies 331 van de CvAE) deze aansprakelijkheid wel proportioneel zou zijn?	
16.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 26.3	Naar mening van inschrijver is een aansprakelijkheidslimiet van viermaal de Vergoeding niet proportioneel. Binnen de IT-branche is het gebruikelijk om aansprakelijkheid te beperken tot 100% van de omzetwaarde van de Overeenkomst per jaar. Bent u bereid de limiet te verlagen tot 100% van de omzetwaarde van de Overeenkomst per jaar? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De aansprakelijkheid wordt beperkt tot de hoogte van de beroepsaansprakelijkheid als gesteld in 3.4.1 Aanbestedingsleidraad.
17.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 26.2	Is de aannahme correct dat - zoals gebruikelijk in de branche - indirecte schade niet voor vergoeding in aanmerking komt? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
18.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 26.1	Wilt u, gelet op het bepaalde in Voorschrift 3.9 D Gids proportionaliteit, het volgende (onderstreept) toevoegen aan artikel 26.1: "Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, daaronder begrepen garanties en vrijwaringen, of uit enige andere hoofde aansprakelijk is, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. (...)". Zo nee, kunt u dan aangeven hoe u een onbeperkte aansprakelijkheid wordt voorkomen voor schade, anders dan uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming?	In art. 26.2 is de aansprakelijkheid reeds beperkt onder verwijzing naar art.26.1. Daarbij zal de beperking van de aansprakelijkheid gelden voor alle schade en niet enkel voor persoons- en zaakschade.
19.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 23.1	Het is niet werkbaar om voor elke onderaannemer/andere derden (waar geen beroep om aan de geschiktheidseisen te voldoen) te moeten wachten op uw toestemming. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen, uiteraard met dien verstande dat Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk is voor door haar ingeschakelde onderaannemers/andere derden? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Gezien de aard van de gevraagde dienstverlening en de rol die van de IT-partner wordt verwacht, zien wij niet waarom dit niet werkbaar zou zijn.
20.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 22.1	Voor opdrachtnemer is het niet werkbaar als Personeel slechts met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever (en andere klanten) vervangen zou kunnen worden. Nog afgezien van omstandigheden als promotie, ziekte, verlof e.d., kan het voorkomen dat Personeel moet worden gewisseld. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat Wederpartij vrij is om	Gezien de aard van de gevraagde dienstverlening en de rol die van de IT-partner wordt verwacht, niet akkoord.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Personeel te vervangen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
21.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 19.3	Inschrijver kan niet op voorhand akkoord gaan om haar Personeel aan een veiligheidsonderzoek te laten onderwerpen zonder op de hoogte te zijn van de inhoud en omvang van een dergelijk onderzoek. Kunt u hier meer informatie over verschaffen?	In de regel zal dit een VOG betreffen welke gekoppeld is aan de uit te voeren werkzaamheden.
22.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 19.2	Het overhandigen van een VOG kan op gespannen voet staan met de AVG. Bent u bereid te volstaan met het opnemen van een garantie dat Wederpartij voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever in het bezit is van een verklaring omtrent gedrag van het betreffende Personeel dat bij de werkzaamheden wordt ingezet? Zo niet, bent u dan bereid nadere afspraken met opdrachtnemer te maken over screening: zoals welk Personeel dit betreft, welke VOG moet worden overhandigd alsmede de wijze waarop dat dient te gebeuren?	De Aanbestedende dienst zal vigerende wet- en regelgeving in acht nemen.
23.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 17.5	Een boete van € 50.000 per overtreding vinden wij zeer hoog, zeker als Opdrachtnemer maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 17.5 als volgt aan te passen: "Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of de gevolgen van een schending van de geheimhoudingsverplichting van art. 17.1 te beperken, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per dag dat dit voortduurt met een maximum van € 50.000". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De boete zal € 25.000,- bedragen waarboven op een boete van € 5.000,- per dag zal gelden, waarbij de totale boete nooit meer dan € 50.000,- per geval zal bedragen. Daarbij zal Opdrachtgever bepalen of de maatregelen redelijk zijn waarmee de boete eventueel lager kan uitvallen.
24.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 16	Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op het vermogen van inschrijver. In de toelichting op de ARBIT staat dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Gezien de aard van de dienstverlening zal het vragen van een dergelijke garantie niet snel aan de orde zijn.
25.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 15.5	Inschrijver is van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is om opdrachtnemer het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Inschrijver stelt daarom de volgende toevoeging voor: ", voor zover dit in redelijkheid van	Opdrachtgever zal hier naar alle redelijkheid en billijkheid mee omgaan en wenst niet dat Opdrachtnemer om het minste of geringste zijn werkzaamheden niet meer voortzet waardoor de continuïteit van het project gevaar loopt. U

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Wederpartij kan worden verwacht.". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	dient de artikelen te lezen tegen de context van de gevraagde dienstverlening.
26.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 12.7	De verplichting van Opdrachtnemer de Prestatie te onderhouden, is afhankelijk van de gesloten SLA. Een verplichting voor Opdrachtnemer tot 5 jaar na datum van Acceptatie de Prestatie te onderhouden hoort dan ook niet in de algemene voorwaarden. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Indien dit niet akkoord is, kunt u dan bevestigen dat Opdrachtgever zich op voorhand verplicht tot 5 jaar na datum van Acceptatie de vergoeding voor de SLA te voldoen?	De verplichting geldt enkel voor de duur van de Overeenkomst.
27.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 12.3	Gebreken in de software zullen worden hersteld conform de tussen partijen gesloten Service Level Agreement ("SLA") in plaats van een koop-gerelateerde garantie. Dit is ook logisch, nu foutloze software immers niet bestaat. Derhalve verzoekt inschrijver deze bepaling te laten vervallen, dan wel de garantieperiode te verkorten naar een maand en voor het overige aan te sluiten bij de SLA, gaat u hiermee akkoord?	Inschrijver wordt verzocht zich te verdiepen in de aard van de gevraagde dienstverlening en de rol die van IT-partner in samenwerking met de Ster wordt verwacht. Indien er sprake is van tekortkomingen die aan Inschrijver zijn te verwijten zal hij deze moeten oplossen zonder dat daar een extra vergoeding tegenover staat. Er is geen sprake van een koopgerichte garantie noch van een SLA
28.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 5.4	Opdrachtnemer gaat alleen akkoord met het dragen van de kosten van een audit, als uit de audit blijkt dat opdrachtnemer haar verplichtingen van niet ondergeschikt belang onder de Overeenkomst niet is nagekomen. Opdrachtgever kiest er immers zelf voor om een audit uit te (laten) voeren en is zodoende ook redelijkerwijs degene die de kosten daarvan dient te dragen, tenzij is gebleken dat Opdrachtgever in ernstige mate is benadeeld danwel schade heeft geleden door de niet-nakoming van Leverancier. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. Artikel 5.4 stelt dat partijen zelf de kosten voor audits dragen.
29.	Juridisch	ARBIT 2022, artikel 5.3	Een onbeperkt auditrecht is, onder andere, in het kader van de bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Daarnaast kan dit onze bedrijfsvoering ernstig verstoren. Bent u bereid overeen te komen dat een Third Party Memorandum ("TPM") hiervoor afdoende is? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Als er al een audit zal worden uitgevoerd heeft deze enkel betrekking op de gevraagde dienstverlening en de daartoe gemaakte afspraken.
30.	Inhoud	Functie omschrijvingen	Wat zijn de functie omschrijvingen van de in figuur 3.4.2.3 benoemde profielen?	Het gaat hier niet om gedetailleerde functieprofielen, maar om het feit dat u voor deze functies beschikt over eigen medewerkers.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
31.	Inhoud	Documentatie	In hoeverre is de documentatie van STARlight 1.0 compleet, beschikbaar en actueel?	U vraagt naar verouderde documentatie. De documentatie van STARlight 1.0 is compleet, beschikbaar en 26 jaar oud (dus niet actueel). Deze informatie is nog steeds concurrentiegevoelig en kunt u inzien na contractering. Het Excel bestand 16.06 Functionele Uitgangspunten STARlight 2.0 is leidend.
32.	Inhoud	Tijdslijnen	Wat zijn de tijdslijnen van de Carve-out van het SSP-functionality systeem?	Hiervoor is geen tijdslijn gedefinieerd. Genoemde SSP-functionaliiteit ligt buiten de MVP en is als zodanig niet gepland. Deze functionaliteit ligt nu voor 100% in het 3rd-party platform van Opt Out Advertising, waarmee een interface bestaat. Dit blijft tot na de MVP zo.
33.	Inhoud	Tijdslijnen	Wat zijn de tijdslijnen van de Carve-out van het Predictions systeem?	Unplanned. Is geen onderdeel van MVP, noch rest van het STARlight 2.0 vervangingsproject. Indien aan de orde zal hiervoor en separaat project worden opgetuigd onder leiding van onze data scientisten.
34.	Inhoud	Tijdslijnen	Wat zijn de tijdslijnen van de Carve-out van het spot scheduler/break arranger systeem?	Ster. Planning: april 2024. Deze carve-out wordt gerealiseerd binnen het huidige STARlight.
35.	Inhoud	Scrum Master	Bij software ontwikkeling is het gebruikelijk om met Agile scrum teams te werken waarbij de inzet van een Scrum master cruciaal is. Wordt de scrum master door STER geleverd of kan inschrijver deze leveren? Indien de scrum master wordt geleverd door inschrijver, kan dit profiel worden toegevoegd aan het prijzenblad?	Ster voorziet vooralsnog geen rol voor een scrummaster. Indien de projectvoortgang een scrummaster vereist, wordt deze door Ster geleverd.
36.	Inhoud	Maturiteit	Wat is de maturiteit van de organisatie als het om IT gaat? Op welk vlak is er ruimte voor ontwikkeling?	Kunt u aangeven wat u met deze vraag beoogt? Wat u bedoelt met maturiteit in het kader van deze Opdracht? Aangezien het hier niet om een resultaatverplichting gaat maar een partnerschap (inspanningsverplichting). Op deze wijze kunnen wij deze vraag niet beantwoorden.
37.	Inhoud	Veranderbereidheid	Wat is de veranderbereidheid van de organisatie en het huidige beheer- en ontwikkelteam?	Veranderbereidheid is hoog maar beheer en ontwikkel werkzaamheden wil Ster in eigen hand houden. Ster is deels afhankelijk van externe partijen.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
38.	Inhoud	Team	In welke mate heeft inschrijver vrijheid om af te wijken van het voorgestelde team? Indien mogelijkheid tot afwijken: hoe zorgt de STER voor een objectieve beoordeling?	U dient aan te bieden zoals gevraagd en niet af te wijken.
39.	Inhoud	Agile	In hoeverre is STER bekend met de Agile werk methodiek?	Alle Ster IT-medewerkers zijn bekend met deze methodiek (Scrum/Agile).
40.	Inhoud	externe capaciteit	Door de bereidheid tot inzet van extern personeel kan STER een beroep doen op een grotere markt van ervaren en gespecialiseerd personeel t.b.v. het STARlight project. Hoe is de bereidheid van STER tegenover inhuur van externe capaciteit (niet eigen personeel)? Welke argumenten heeft STER voor deze keuze?	Ster is niet akkoord met het inhuren van externe capaciteit door de IT-partner. Ster maakt voor externe inhuur gebruik van een Broker. Zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad 4.2.3. "Het dienen medewerkers zijn uit eigen geledingen, dus niet elders ingehuurd tenzij daarmee wordt ingeschreven in de vorm van een Samenwerkingsverband (lees combinatie) of Hoofd- onderaannemer. Inschrijver, dan Opdrachtnemer, dient de door hem aangeboden medewerkers ook daadwerkelijk in te zetten op momenten dat dit nodig is voor de opdracht".
41.	Inhoud	Nearshoring	Hoe kijkt STER tegen inzet aan op basis van (gedeeltelijke) nearshoring?	Niet wenselijk, Ster heeft de voorkeur voor een inhouse partnership.
42.	Inhoud	Rol projectleider	De vervanging van STARlight wordt onder regie van Ster uitgevoerd (Ster-stuurgroep en Ster-projectmanager. Kunt u de taakverdeling tussen de Ster-projectmanager en de projectleider van de IT-partner schetsen; wat verwacht u van onze projectleider?	Projectcoördinator (Ster) is eerste aanspreekpunt om het contact met Ster collega's te organiseren. Projectcoördinator (Ster) zorgt dat er snel contact wordt gelegd tussen Inschrijver en collega's, is verantwoordelijk voor het stakeholders overleg, het regelen van testers en het uitzetten van hulpvragen en technische vragen in de organisatie.
43.	Inhoud	DevOps teams - Opdrachtgever	De vervanging is tijdens deze aanbestedingsprocedure al aangevangen door het in-house DevOps team van Ster. Kunt u aangeven wat het in-house DevOps team naar verwachting al in behandeling resp. uitgevoerd zal hebben?	Inderdaad, Ster zit niet stil lopende de aanbesteding. Naar verwachting zal het nieuwe front-end design zijn afgerond, en heeft een eerste 'mapping' plaatsgevonden tussen het bestaande en gewenste (nieuwe) datamodel.
44.	Inhoud	DevOps teams	U geeft een opsomming van de personele bezetting voor het beschikbare IT-team / DevOps team en meldt dat de IT-partner de beschikking krijgt over een ingewerkt scrumteam. Hoe ziet u de positie van de scrummaster t.o.v. de Ster-projectmanager en de projectleider van de IT-partner?	Zie vraag 42 en 35

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Wie levert volgens u de scrummaster?	
45.	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad worden meerdere functies/rollen aangegeven: Verwacht Ster dat alle rollen/functies worden geleverd? Of dient dit als leidraad en kunnen we o.b.v. onze visie en aanpak zelf rollen benoemen/toevoegen?	Ster verwacht dat de IT-partner in alle rollen/functies kan voorzien, waarbij u uw aanpak zo moet inrichten dat deze wordt ingevuld met die functies.
46.	Proces	Taal tijdens uitvoering opdracht	U geeft in de spelregels aan dat Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de procedure en bij de uitvoering van de opdracht in het Nederlands plaatsvinden Wat is de voertaal tijdens de uitvoering van de opdracht? Mag de voertaal Engels zijn voor experts?	Voertaal: Nederlands ook voor experts. Voor additionele experts mag dat Engels zijn, maar zodra er in de werkgroepen geacteerd (interactie) moet worden is de voertaal Nederlands. Van additionele experts is sprake bij (ad hoc) kortstondige inhuur (enkele uren/ enkele dagen) van een bijzonder specialisme , zoals bijvoorbeeld een database expert, die geconsulteerd wordt bij een projectdilemma.
47.	Inhoud	Budget	Kunt u aangeven hoe u tot de in uw aanbestedingsleidraad (in par. 2.5) genoemde bedragen bent gekomen?	Begroting naar aanleiding van geraamd aantal uren en in de markt gebruikelijke tarieven.
48.	Inhoud	Verantwoordelijkheid	Ligt de (resultaat)verantwoordelijkheid van de realisatie (tijd en budget) bij opdrachtgever of bij opdrachtnemer?	Primair bij Opdrachtgever, doch dit wordt wel als een gezamenlijke verantwoordelijkheid gezien, waarbij die Inschrijver en Ster zich als partners opstellen.
49.	Contract	ARBIT aansprakelijkheid	Volgens artikel 26.3 van Arbit 2022 is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal viermaal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Bent u bereid de aansprakelijkheid te matigen tot maximaal eenmaal de opdrachtwaarde?	Aansprakelijkheid wordt gemaximeerd tot €1.250.000. Zie vraag 15 en 16.
50.	Contract	18 ARBIT Artikel 11.2 en 59.3	Dit artikel is zo geformuleerd dat wij voor betaling afhankelijk zijn van de acceptatie, zonder dat duidelijk is aan welke criteria voldaan moet zijn voor acceptatie. Dit creëert veel onzekerheid en onduidelijkheid. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: "Opdrachtgever is enkel gerechtigd Acceptatie te onthouden indien het opgeleverde niet voldoet aan de vooraf overeengekomen specificaties of acceptatiecriteria." Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, waarbij opgemerkt wordt dat de dienstverlening wordt afgenomen op basis van nacalculatie en het niet in de lijn der verwachting ligt dat de betaling afhankelijk is van de acceptatie van de oplevering, maar wel afhankelijk kan zijn van de kwaliteit van de werkzaamheden van de door Opdrachtnemer ingezette medewerkers.
51.	Contract	18 ARBIT Artikel 11.2-11.5	Opdrachtgever kan door de huidige formulering de nieuwe termijn eenzijdig vaststellen. Inschrijver is van mening dat die	Akkoord.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Kunt u hiermee instemmen?	
52.	Contract	18 ARBIT Artikel 12.3	Een garantietermijn van 12 maanden is zeer lang en niet marktconform. Dit heeft een prijsverhogend effect. Wij stellen daarom voor deze termijn bij te stellen naar 3 maanden na acceptatie. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
53.	Contract	18 ARBIT Artikel 15.5	Het wettelijk opschortings- en ontbindingsrecht bestaan niet voor niets. Het geeft ons ook een instrument in handen op het moment dat Opdrachtgever onverhoopt haar verplichtingen niet nakomt. Anders is er voor ons geen enkel middel om Opdrachtgever tot nakoming aan te sporen, dat is niet redelijk. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: ", voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht." Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, zie vraag 25.
54.	Contract	18 ARBIT Artikel 26.3	Is de aanname correct dat - zoals gebruikelijk in de branche - indirecte schade niet voor vergoeding in aanmerking komt? Indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, is immers niet verzekeraar en niet voorzienbaar. Gebruikelijk en proportioneel is daarom om indirecte schade uit te sluiten van aansprakelijkheid. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid. Zie ook vraag 15, 16 en 49.
55.	Contract	18 ARBIT Artikel 26.3	Het is in onze branche zeer gebruikelijk dat partijen een marktconforme beperking van aansprakelijkheid overeenkomen, waarbij de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een bedrag van maximaal eenmaal de door opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag als vermeld in de Aanbestedingsleidraad 3.4.1. Zie ook vraag 15, 16, 49 en 54.
56.	Contract	18 ARBIT Artikel 26.4 sub c en d	De beperking van de aansprakelijkheid komt op grond van artikel 26.4 te vervallen bij een schending van intellectuele eigendomsrechten of schadevergoeding in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst. Dit leidt tot een onbeperkte aansprakelijkheid hetgeen disproportioneel is. Een onbeperkte aansprakelijkheid is immers niet verzekeraar. Bent u daarom bereid artikel 26.4 sub c en sub d buiten toepassing te verklaren?	Zie vraag 15.
57.	Contract	18 ARBIT Artikel 30	Beëindiging van de overeenkomst zou naar onze mening slechts mogelijk kunnen zijn wanneer de ernst van de tekortkoming dit	Zie vraag 13.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			rechtvaardigt. Daarnaast heeft de term 'ontbinden' juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en het betaalde moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit een slecht uitvoerbaar en voor beide Partijen onwenselijk en onredelijk gevolg. Wij verzoeken u daarom om in een apart artikellid aan de ARBIT toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich brengt." Kunt u hiermee instemmen?	
58.	Contract	18 ARBIT Artikel 50	Voorziet u dat er sprake zal zijn van Specifiek Personeel? En zo ja, kunt u ten aanzien van dit Specifiek Personeel er dan mee instemmen dat ook ten aanzien van hen vervanging mogelijk is?	Er zal niet sprake zijn van Specifiek personeel anders dan beoogd binnen de Aanbesteding.
59.	Contract	18 ARBIT Artikel 59.3	Het is voor beide partijen van belang dat duidelijk is aan welke criteria voldaan moet zijn voor acceptatie. Opdrachtnemer stelt de volgende toevoeging voor: "Opdrachtgever zal overgaan tot Acceptatie indien het opgeleverde voldoet aan de vooraf overeengekomen specificaties of acceptatiecriteria." Kunt u daarmee instemmen?	Zie vraag 50.
60.	Contract	18 ARBIT Artikel 59.6	Het verhelpen van gebreken door derden op kosten van Opdrachtnemer heeft vergaande consequenties. Op de (wijze van) herstel door de derde hebben wij immers geen invloed, en wij kunnen daardoor ook niet meer instaan voor de kwaliteit van de programmatuur. Daarnaast hebben wij geen invloed op de daarvoor in rekening gebrachte kosten, hetgeen een niet in te calculeren risico met zich brengt. Wij stellen daarom de volgende aanpassing voor: "Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen, voor zover dit redelijke, daadwerkelijk gemaakte marktconforme kosten betreffen." Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
61.	Contract	18 ARBIT Artikel 59.6	Als Gebreken door Opdrachtgever of derden worden verholpen, is het voor ons niet mogelijk garantie te geven op het aangepaste deel van de Maatwerkprogrammatuur. Is Opdrachtgever bereid om de zin "Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een	Akkoord.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet." te verwijderen?	
62.	Contract	18 ARBIT Artikel 59.7	Beëindiging van de overeenkomst na de tweede acceptatietest zou onredelijk zijn indien de acceptatie wordt onthouden als gevolg van gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste oplevering had moeten constateren. Ten aanzien van deze gebreken hebben wij immers nog geen herstelmogelijkheid gehad. Wij stellen de volgende toevoeging voor: ", tenzij de Acceptatie wordt onthouden als gevolg van Gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste acceptatietest had moeten constateren." Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
63.	Contract	18 ARBIT Artikel 73.3	Gezien de spoedeisendheid die meestal gemoeid is met het aanbrengen van een tijdelijke oplossing stellen wij voor om Opdrachtgever zo snel mogelijk, doch uiterlijk direct na het aanbrengen van de oplossing te informeren. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. Ook spoedeisende oplossingen en/of systeemveranderingen worden alleen onder regie van Ster doorgevoerd.
64.	Contract	18 ARBIT Artikel 76.2	Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaald service level direct sprake zou zijn van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van service levels als fatale termijnen staat naar onze mening niet in verhouding tot de daaruit evt. voortvloeiende gevolgen. Wij stellen voor om in onderling overleg vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van een service level, en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen?	Er komt geen SLA tot stand, enkel kan Opdrachtgever 2 ^e -lijns ondersteuning inroepen bij Opdrachtnemer.
65.	Contract	18 ARBIT Artikel 77	Het verhelpen van gebreken door derden met behoud van rechten van Opdrachtgever heeft vergaande consequenties. Op de (wijze van) herstel door de derde hebben wij immers geen invloed, en wij kunnen daardoor ook niet meer instaan voor de kwaliteit van de programmatuur. Tot slot achten wij het redelijk dat inschakelen van een derde partij slechts plaatsvindt na voorafgaande ingebrekestelling. Wij stellen de volgende aanpassing voor: "... indien Opdrachtnemer, ook na voorafgaande ingebrekestelling stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt." Kunt u hiermee instemmen?	Ster is vrij derden in te schakelen, waarbij de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de verleende diensten vanzelfsprekend verschuift.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
66.	Contract	18 ARBIT Artikel 8.6	Het nemen van maatregelen op onze kosten is slechts redelijk voor zover deze maatregelen noodzakelijk zijn om stagnatie in de bedrijfsvoering te voorkomen. Het nemen van maatregelen die 'kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie' is wel erg omvangrijk. Kunt u bevestigen dat wij alleen aan dit artikellid worden gehouden voor zover dat redelijkerwijs van ons verlangd kan worden?	Akkoord.
67.	Contract	18 ARBIT Artikel 8.7	Gezien de grote impact van een ontbinding van de overeenkomst is dit naar onze mening alleen redelijk wanneer in rechte wordt vastgesteld dat wij inderdaad inbreuk hebben gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden. Daarnaast lijkt ontbinding ons slechts gerechtvaardigd indien het voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door een gebruiksrecht van die derden te verkrijgen, of een alternatief Product voor Opdrachtgever te verzorgen. Wij stellen de volgende aanpassing voor: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien in rechte wordt vastgesteld dat het door Wederpartij geleverde Product inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, en indien het voor Wederpartij in redelijkheid niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door zorg te dragen voor een gebruiksrecht of een vervangend gelijkwaardig Product of dusdanige aanpassingen in het geleverde Product dat de inbreuk ongedaan wordt gemaakt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden (...)." Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
68.	Contract	8 Overeenkomst Artikel 6.7	Kunt u aangeven welke eisen er aan de facturen gesteld worden?	Facturen moeten voldoen aan de eisen die de belastingdienst stelt. Eventueel aangevuld met een projectnummer dat wordt aangeleverd door Ster.
69.	Contract	8 Overeenkomst Artikel 7	Het werken op locatie kan aanzienlijke reis- en verblijfkosten met zich meebrengen. Gaat opdrachtgever akkoord dat sleutelpersonen regelmatig (nader overeen te komen met opdrachtgever) bij opdrachtgever aanwezig zijn voor overleg en afstemming.	Nee. De werkzaamheden vergen echt onderlinge afstemming op locatie bij Opdrachtgever waarbij daar soms van kan worden afgeweken
70.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.1 Kerncompetenties	Kerncompetentie 1: de keuze voor React vs Angular in de frontend lijkt arbitrair en sluit partijen die zeer geschikt zijn dit te bouwen met de genoemde technologieën maar dan met Angular ivm React. Er is geen technische of praktische reden om	Nee. React staat niet te discussie. Angular is een prima front-end development framework, maar Inschrijver dient, conform document 15.05 STARlight 2.0 Solution Design,

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Angular af te wijzen. Kan de Opdrachtgever React vervangen met React of Angular?	aan te sluiten bij de huidige kennis- en ervaring van het bestaande IT-team.
71.	Proces	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.1 Kerncompetenties	Kerncompetentie 10: Wij zijn op dit moment bezig met een project dat geaudit gaat worden volgens ISAE 3402 type 2. Vergelijkbaar met ISAE 3000 type 2 maar dan voor diensten met een financieel aspect. Echter de audit is nog niet geweest. Wij kunnen dus nog geen certificaat overhandigen. Daarnaast zegt het in het verleden hebben begeleid niks over de dienstverlening aangaande Starlight 2.0. U vraagt nu om een referentie in het verleden zonder de eis het project bij u zelf te auditen. Het lijkt buitenproportioneel en sluit veel geschikte partijen uit. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met eisen dat de opdrachtnemer meewerkt aan de ISAE 3000 type 2 audit voor Starlight 2.0. Hier heeft de opdrachtgever en het project concreet iets aan.	Niet akkoord. De Starlight2.0 wordt ook geaudit conform ISAE 3000 SOC2, vandaar de gestelde eis. De geschiktheidseis blijft gehandhaafd doch ISO 27001 wordt als vergelijkbaar beschouwd.
72.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.3 Personele samenstelling	Zoals eerder aangegeven lijkt de keuze voor React vs Angular redelijk arbitrair. Angular is even geschikt voor alle eisen en wensen als React. Angular en React hebben samen het leeuwendeel van de markt in FE development. Waarom sluit opdrachtgever partijen met Angular kennis uit? Wil de opdrachtgever hier React aanpassen naar React of Angular?	Nee. Zie antwoord vraag 70.
73.	Proces	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.3 Personele samenstelling	Opdrachtgever vereist 4 verschillende functies = personen met kennis gerelateerd aan Microsoft Azure / Power BI. Er staat echter niet bij of personen alleen de kennis en werkervaring moeten bezitten of dat de personen ook daadwerkelijk gecertificeerd moeten zijn door Microsoft?	Ster gaat uit van Microsoft gecertificeerde medewerkers, tenzij vergelijkbaar op basis van aantoonbare relevant ervaring.
74.	Proces	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.3 Personele samenstelling	Waarom moet Opdrachtgever al deze functies zelfinvullen als ze mogelijk niet gevraagd worden en er zelfs de mogelijkheid is om via de broker functie in te huren. De core van het team zijn de Projectmanager, Architecten en Developers (Back + front) dit zijn ook de teamleden waarvan opdrachtgever geanonimiseerde CV's opvraagt. Door al de andere specifieke functies te eisen sluit de opdrachtgever veel geschikte partijen uit. Dit terwijl de overige functies prima in te vullen zijn via de broker functie. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met het laten vallen van deze eis en opdrachtnemer beoordelen op subgunningscriterium 1 Teamsamenstelling.	De functies worden wel gevraagd en vormen de kern van de Opdracht.
75.	Contract	aanbestedingsleidraad	Welke deel van de omvang in euro's wordt verwacht via de broker te lopen	Zoals in de Aanbestedingsleidraad beschreven 2.5 "De omvang (via de Broker) laat zich op voorhand niet bepalen

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
				en is mede afhankelijk van welke capaciteit Inschrijver kan bieden".
76.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.5 omvang opdracht	Waarom kiest STER voor de inzet van een Broker?	De inzet van Broker creëert flexibiliteit. Indien de IT-partner niet kan voorzien in een op dat moment benodigd specialisme (ziekte, uitval, projectinzet elders), kan de projectleiding besluiten het betreffende specialisme via de Broker in te huren, zonder dat daarvoor een volledige aanbesteding noodzakelijk is. Daarnaast voorziet de Broker in mogelijkheid tot het inhuren van niet IT-personeel.
77.	Inhoud	aanbestedingsleidraad pagina 2.3	Wie wordt hier met adviesbureau bedoeld? Wordt de broker bedoeld of de IT partner of een andere partij?	De IT-partner.
78.	Contract	Concept overeenkomst pagina 3.3	Verzoek om de opzegtermijn wederkerig te maken	Niet akkoord. Opdrachtnemer kan wel een verzoek doen om op te mogen zeggen waarbij Ster hierin zal meedenken en kijken wat mogelijk is zonder dat de continuïteit van het project in gevaar komt.
79.	Contract	Conceptovereenkomst pagina 6.4	Klopt het dat hier wordt bedoeld dat bij inzet gedurende het jaar indexering plaats kan vinden na het verstrijken van 12 maanden. Dus dat zou betekenen dat de ene opdracht op 1 mei wordt geïndexeerd en de andere opdracht op 1 september? Als er meerdere opdrachten lopen zouden deze theoretisch allemaal op verschillende momenten kunnen worden geïndexeerd. Is dit zo ook de bedoeling van STER?	De door de Opdrachtnemer aangeboden uurtarieven zijn vast tot 1 januari 2025. Alle uurtarieven kunnen voor het eerst per 1 januari 2025 en daarna jaarlijks per 1 januari worden gewijzigd zoals aangegeven in het concept-Overkomst.
80.	Contract	Conceptovereenkomst pagina 9	Kan STER de Geheimhouding (gehele artikel 9) wederkerig maken?	Nee, immers de werkzaamheden zijn voor de Ster en die ervaring moet zij ook kunnen delen met andere organisatie als zij dat van belang acht.
81.	Contract	Conceptovereenkomst door het gehele document	Wij zijn een bedrijf wat hoogwaardig software-oplossingen levert. Het document Samenvatting en opdrachtformulering laten zien dat we spreken over projecten en niet over puur het inlenen van personeel. Vanwege risico's in het kader van detacheren en/of inlenen van personeel, zijn wij terughoudend met dergelijke termen of omschrijvingen. Is STER bereid de tekst aan te passen naar "...de behoefte aan expertise (ipv personeel) en advies.." en daar waar personeel of ter beschikking stellen vervangen kan worden door consultants dit op die manier aan te passen?	Per nadere overeenkomst zal dit worden bepaald en passend worden geformuleerd. Over het geheel genomen gaat het in de regel om de inzet van medewerkers met specifieke expertise en het geven van advies.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
82.	Juridisch	Conceptovereenkomst Toevoeging	Is STER bereid een artikel over personeel en non-overname op te nemen: opdrachtnemer bindt zich aan de overeengekomen afspraken met opdrachtgever. Om aan die afspraken te voldoen en hoogwaardige kwaliteit te leveren doet opdrachtnemer grote investeringen in de opleiding, ontwikkeling en begeleiding van haar medewerkers. Opdrachtgever erkent dit belang en zal deze medewerkers (i) niet benaderen, met hen in gesprek gaan, of medewerkers op een andere manier werven of enthousiasmeren, met als doel om hen in dienst te nemen, noch (ii) hen daadwerkelijk in dienst nemen of op andere wijze, direct of indirect, werkzaamheden te laten verrichten voor opdrachtgever of daaraan verbonden gelieerde ondernemingen. Deze afspraak geldt voor de duur van de dienstverlening – of in ieder geval voor de duur van de inzet van de betreffende medewerker – en drie (3) jaar daarna. Als opdrachtgever zich niet houdt aan de verplichting in het vorige lid, dan is opdrachtgever een boete verschuldigd van € 250.000,- (tweehonderdvijftig duizend euro), aan Info Support. Hiervoor is geen ingebrekestelling vereist. Indien het antwoord NEE is, is STER dan bereid een vergelijkbaar artikel op te nemen die wederkerig is?	Ster kan niet voorkomen dat mensen enthousiast raken om bij Ster te werken en geeft hier verder geen garanties.
83.	Contract	Conceptovereenkomst toevoeging	Graag zien wij in het kader van bovengenoemde onder vraag 9 dat het leiding en toezicht bij opdrachtnemer ligt. Gaat STER akkoord met onderstaande toevoeging? Zo niet, wat zou STER hierin wel willen en waarom? De projectmanager van Info Support bepaalt welke medewerkers, onder haar leiding en toezicht, worden ingezet, in overleg met opdrachtgever. Onder medewerkers wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: 'natuurlijke persoon, die namens Info Support werkzaamheden uitvoert voor opdrachtgever'. Info Support heeft het recht om medewerkers te vervangen .	Niet akkoord.
84.	Inhoud	Arbit artikel 6	Dit artikel gaat specifiek over de levering van producten en is niet van toepassing op de levering van de opdracht zoals omschreven. Is STER het hiermee eens? Zo niet wat wil STER dan behouden en waarom?	Artikel verval.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
85.	Inhoud	Arbit artikel 8	Kan STER aan artikel 8 het volgende toevoegen: IE gaat over naar opdrachtgever indien zij aan haar volledige betalingsverplichting en eventuele overige verplichtingen heeft voldaan.	Niet akkoord.
86.	Contract	Arbit artikel 11	Welke afspraken wenst STER te maken ten aanzien van acceptatie? Zonder de informatie is het moeilijk in te schatten wat dit betekent. Normaliter facturen wij maandelijks op basis van een facturatieplan en hanteren een betaaltermijn van 30 dagen.	Er kan maandelijks op basis van goedgekeurde urenstaten worden gefactureerd.
87.	Contract	Arbit artikel 12	Een garantietermijn van 12 maanden is zeer lang en ongebruikelijk op maatwerksoftware waarbij mogelijk niet alle werkzaamheden door- of onder volledige regie van opdrachtnemer worden uitgevoerd, maar mogelijk door eigen werknemers of via broker ingehuurde derden. Wij achten een garantietermijn niet van toepassing en als deze er dan toch moet zijn, is maximaal 3 maanden passender. Is dit akkoord?	Zie vraag 52.
88.	Juridisch	Arbit artikel 19	Opdrachtnemer merkt hierbij op dat zij zelf een zeer uitvoerige pre-employment screening laat uitvoeren bij haar werknemers voordat zij in dienst treden, waarvan het aanleveren van een verplicht VOG onderdeel is. Bent u bereid om uw optie tot het verlangen van een VOG en veiligheidsonderzoek achterwege te laten op grond van het feit dat voornoemde pre-employment screening door opdrachtnemer voldoende waarborgen biedt?	Zie vraag 22.
89.	Juridisch	Arbit artikel 30.4	Indien de onrechtmatigheid niet volledig aan Wederpartij zou zijn toe te rekenen zou het niet redelijk zijn dat Wederpartij in het geheel geen vergoeding ontvangt voor door haar verrichte diensten. Inschrijver stellen daarom voor om aan het einde van artikel 30.4 "geen vergoeding toe" te vervangen door "slechts een vergoeding toe die in verhouding staat tot de mate van toerekenbaarheid". Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Akkoord, zulks ter beoordeling door Opdrachtgever.
90.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdracht	De Ster gebruikt soms het begrip IT-partner en soms het begrip Opdrachtnemer. We verwachten dat de Ster met IT-partner en Opdrachtnemer hetzelfde bedoeld. Klopt dit?	Ja, dat klopt.
91.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdracht	De Ster geeft in paragraaf 4.1 aan dat "De opdracht bestaat uit drie verplichte onderdelen en één optioneel onderdeel.". Vervolgens zijn er 3 onderdelen genoemd (met nummer), waarvan er 1 optioneel is. Graag verduidelijken.	Terechte constatering. Bedoeld wordt twee verplichte onderdelen en één optioneel onderdeel.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
92.	Inhoud	Marktconsultatie Vervanging van boekingssysteem STARlight	In de Samenvatting en Opdracht van de marktconsultatie (pagina 22), geeft de Ster aan dat "Voor alle interfaces geldt: systeemdokumentatie, definities en mappingsdocumenten beschikbaar na tekening van NDA.". Dit is niet opgenomen in de Samenvatting en Opdracht (pagina 25) van de huidige uitvraag. Is deze detail informatie/documentatie ook beschikbaar voor die partijen die niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie?	Inschrijver kan uitgaan van de documentatie van de huidige uitvraag, en de documenten uit de marktconsultatie terzijde leggen. In de fase van de marktconsultatie ging Ster ervan uit dat een analyse van de genoemde interfaces, een mogelijke oplossingsrichting zou kunnen beïnvloeden. Geen van de partijen uit die marktconsultatie hebben echter de genoemde mappingsdocumenten opgevraagd, noch een NDA getekend. Er bestaat daardoor geen kennisvoorsprong of documentatie-achterstand tussen partijen die wel of niet hebben geparticipeerd in de marktconsultatie.
93.	Inhoud	Voorlichtingsbijeenkomst IT-Partner	In slide 9 is er per 2024 sprake van 13 radio en 14 tv-zenders extra (Regio), terwijl in de documenten van de uitvraag alleen de 3 TV-stations en 6 radiostations worden genoemd. Is het uitgangspunt de additionele radio- en tv-zenders?	Een terechte constatering. Ten tijde van het schrijven van de aanbestedingsdocumentatie was het bundelen van de verkoopcapaciteit van de regiozenders nog niet aan de orde. Zie ter aanvulling: persbericht, 3 oktober, overname verkoopactiviteiten ORN. Dit geeft eens te meer aan dat het media landschap aan verandering onderhevig is. Het uitgangspunt is het nieuwe totaal: dus met de regiozenders.
94.	Inhoud	17.07 Uitgangspunten doorontwikkeling en support H 2.2	Deze sectie geeft aan dat Ster geen toegang nodig heeft tot de ontwikkelomgeving. Andere delen van de documentatie en specifiek 10.01 H 6.1 suggereren dat er een gezamenlijk DevOps team van Ster en IT dienstverlener zal zijn, waarbij Ster ook 3 personen Full-stack developer bijdraagt. Kunt u deze discrepantie verder toelichten?	Fout in document 17.07 §2.2. Lees: .. moet toegankelijk zijn voor Ster. Dit betekent dat de Ontwikkelomgeving (O) een gedeelde verantwoordelijkheid betreft.
95.	Inhoud	17.07 Uitgangspunten doorontwikkeling en support H 2.7.5	Kunt u aangeven of vwb monitoring en rapportage rondom security gebruik gemaakt kan worden van reeds door Ster opgestelde tooling en processen? Of wordt dit gevraagd als nieuw te ontwerpen en implementeren onderdeel van de Azure omgeving?	Monitoring: Guardian 360, Microsoft Entra, Sophos, Kaseya, Admindroid, Sophos SOC, Wentzo SOC, Tenable. Rapportage: Microsoft Power BI
96.	Inhoud	17.07 Uitgangspunten doorontwikkeling en support H 2.7.4	Kunt u toelichten hoeveel uren per jaar besteed werden door ze lijns support en/of DevOps (1) binnen en (2) buiten kantoor tijden uitgesplitst naar het behandelen van (a) incidenten (verstoringen) en (b) changes op productie?	Hier is geen gedetailleerde registratie en rapportage over bijgehouden. Incidenteel komt het voor dat 2 ^e -lijnincidenten buiten kantoor uren moeten worden opgepakt. Dit komt echter onvoldoende regelmatig/vaak

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
				voor om een systeemregistratie en/of rapportage te rechtvaardigen. Verbeterpunt in project.
97.	Inhoud	17.07 Uitgangspunten doorontwikkeling en support H 2.7.4	Kunt u bevestigen wat wordt verstaan onder een zo hoog mogelijke gegarandeerde beschikbaarheid? Bijvoorbeeld als beschikbaarheidspercentage buiten onderhoudsvensters?	Buiten het onderhoudsvenster gaat Ster uit van 99,95% beschikbaarheid.
98.	Inhoud	17.07 Uitgangspunten doorontwikkeling en support H 2.7.2	In H 2.1 wordt een openingstijd van 08:00 tot 20:00 genoemd en een gegarandeerde beschikbaarheid. In H 2.7.2 wordt een responstijd van 10 minuten bij een incident gevraagd, inclusief verwachte oplossing en oplostijd, wat suggereert dat de oorzaak ook al onderzocht is binnen die 10 minuten, mogelijk buiten kantoortijden. Kunt u bevestigen dat deze openingstijden, responstijden en beschikbaarheidsgarantie vereisten zijn aan de technische oplossing en ook personele inzet?	Het tijdsinterval 08.00 tot 20.00 uur betreft de beschikbaarheid van het productiesysteem. Onderhoudswerkzaamheden worden dus buiten dit interval gepland en uitgevoerd. De eventueel benodigde medewerkers worden ook buiten dit tijdsvenster ingezet. Met de responstijd t.a.v. een productie verstorende gebeurtenis van 10 minuten, wordt bedoeld dat, binnen kantooruren, het incident in 10 minuten is geconstateerd (signalering) en gemeld (ticketsysteem). Niet dat een juiste triage heeft plaatsgevonden en bijbehorende oplossingstijd is afgeven.
99.	Inhoud	17.07 Uitgangspunten doorontwikkeling en support H 2.7.1	U vraagt bij de inschrijving duidelijk te maken hoe deze organisatie is opgebouwd qua bemensing (inclusief vervangend personeel), rollen en verantwoordelijkheden. Gegadigde kan dit niet herleiden bij de omschrijving van de kwalitatieve subgunningscriteria. Kunt u aangeven of dit een separate toelichting dient te zijn, of bij welke vraag dient dit opgenomen te worden?	Inschrijver dient bij de beantwoording van de vragen bij de subgunningscriteria, waar relevant deze aspecten mee te nemen en deze niet in een separatie toelichting bij te voegen. Met name onderdeel 1, 2, 3 en 4 (4.2.3 t/m 4.2.6 Aanbestedingsleidraad) is daartoe ruimte.
100.	Inhoud	17.07 Uitgangspunten doorontwikkeling en support H 2.7.1	De rollen van Incident/Change manager en expertise/ projectondersteuning zijn niet opgenomen in de prijsheet. Kunt u deze rollen toevoegen aan het prijsblad? Indien niet akkoord wat is de verwachting van Ster mbt kosten voor deze rollen?	Niet akkoord. De opdracht betreft in de kern immers een software ontwikkelingsopdracht. Indien t.b.v. de projectvoortgang, na oplevering MVP, een Change Manager aan de orde is, wordt deze tegen een marktconform tarief ingezet.
101.	Inhoud	Presentatie toelichtingssessie dia 9 / 10.01 Samenvatting en opdrachtformulering H 4.2 SOLL	Vanaf 2024 zullen regionale TV en Radio omroepen opgenomen worden in de dienstverlening, welke invloed heeft dit op de gedeelde SOLL? Is dat reeds opgenomen?	Correct. Per 1 januari 2024 zal de overname van de verkoopactiviteiten van de 13 regionale zenders in de IST gerealiseerd zijn. Dit betekent dat deze oplossing in de toekomstige SOLL meegenomen wordt.
102.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad sec 3.4.2.3 en Excel prijsblad	Gegadigde constateert dat de rol van Cyber Security Expert (zoals genoemd op het prijsblad) als enige niet is opgenomen in de leidraad onder 3.4.2.3. Betreft dit een omissie? Graag uw	Klopt, geen omissie. Deze tabel uit de leidraad verwijst naar de 'eigen mensen' van de Inschrijver. De Cyber Security Expert hoeft dus niet uit de eigen geledingen te komen.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			aanpassing of verduidelijking waarom deze rol niet is opgenomen onder eigen personeelsbestand.	
103.	Inhoud	15. Solution Design sec 3.5	Kunt u aangeven welk type functionaliteit de batchjobs vervullen? Zit er business logica in, zijn het met name technische jobs? Zijn de afhankelijkheden duidelijk in beeld?	De batches zijn grotendeels functioneel en van belang voor de operationele workflow. In deze batches worden de processen die relatief complex zijn en te lang duren, in de juiste tijdsvolgordelijkheid gepland. Deze processen worden bij voorkeur in de nacht gepland en uitgevoerd. Denk daarbij aan het facturatieproces, de dagelijkse campagne scheduling, en omzetbepaling, etc. Dit zijn processen waarvan de bijgewerkte stand nu, actueel genoeg is, versus een 'real time' status gedurende de werkdag. Of waarvan de voorbereiding en uitvoering gepland dienen in de tijd, omdat er een tijdsafhankelijkheid zit me externe systemen. Denk bijvoorbeeld aan een update van What'sOn bloktijden, het programma management systeem van de NPO, of het importeren van kijkcijfers, de resultaten van de avonds daarvoor, gemeten in het Nationaal Media Onderzoek (NMO). Voorbeeld: om 07.30 staan de NMO-kijkcijfers klaar, om 08.00 moeten die zijn ingelezen en verwerkt, zodat de lopende Campagnes kunnen worden geoptimaliseerd naar aanleiding van die kijk- en luistercijfers. Kortom, batches betreft vooral functionaliteit, die in de tijd gepland, uitgevoerd en bestuurd dient te worden.
104.	Proces	10.01 Samenvatting en opdrachtformulering, sec H 4.1	Kunt u omschrijven in welke mate de (sleutel)medewerkers op locatie bij de Ster aanwezig verwacht worden te zijn voor uitvoering van het project?	Ster verwacht dat de sleutelfiguren (projectleider, solution architect, lead developer) minimaal 50% van de tijd op locatie (kantoor Ster) zijn. Meer mag.
105.	Inhoud	Leidraad sec 4.2.1	U geeft aan dat er een maximum aantal A4 per onderdeel is toegestaan bij de uitwerking van de 5 kwalitatieve subgunningscriteria. Het totaal bedraagt maximaal 18 A4 (plus 2 A4 per CV). Staat u toe dat gegadigde naar eigen inzicht de verdeling van de 18 A4 verspreid over de 5 vragen? Tevens verzoeken we u te verduidelijken hoe de beantwoording ingediend moet worden; gebundeld in 1 document of 5 aparte bijlagen? Ter bevordering van de leesbaarheid stellen we tevens	In verband met vergelijkbaarheid dient u zich aan de voorgeschreven aantallen pagina's te houden. De antwoorden mogen gebundeld en er mag een inhoudsopgave bij welke niet meetelt bij het aantal pagina's.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			voor een aparte inhoudsopgave toe te staan indien er gebundeld dient te worden. Graag uw verduidelijking.	
106.	Proces	Leidraad sec. 4.1	Kunt u aangeven uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat en welke rollen zij vertegenwoordigen?	De beoordelingscommissie bestaat op dit moment uit drie leden namelijk: Manager IT, Projectcoördinator IT en Medewerker Finance & business control/ Inkoop. In een uitzonderlijk geval kan de samenstelling nog wijzigen.
107.	Inhoud	Leidraad sec. 3.4.2.1	Uw omschrijving van "vergelijkbare maatwerkapplicaties" omvat een grote stapeling van elementen die in combinatie de spoeling van geschikte referentie-opdrachten mogelijk erg dun maakt. Kunt u aangeven per Kerncompetentie (#1, 2, 6, 7, 8,9) welke elementen minimaal van toepassing dienen te zijn? Ter verduidelijking Gegadigde doelt op de volgende omschrijving: Microsoft development technologie (C#.Net, Entity Framework, .NET Core) en Microsoft (Azure Cloud) infrastructuur, REST interfaces, SQL Server, incl. React en Ant Design frameworks. De applicatie betreft een bedrijfskritisch transactiesysteem met dagelijks 50 gebruikers (concurrent users) of meer, met een hoge uptime (99,95%) en hoog transactievolume (50.000 nieuwe orderregels per maand).	Ster heeft deze kerncompetenties gedefinieerd om te kunnen beoordelen of de Inschrijver in staat is de Opdracht succesvol uit te voeren. Voor Ster gaat het bij de betreffende referentie om vergelijkbaarheid in termen van transactiesysteem, dagelijks 50 concurrent users, hoge uptime (99,95%), hoog transactievolume. Internet applicatie gebouwd op basis van Microsoft technologie. De opsomming is bedoeld als elementen die in meer of mindere mate bij wijze van voorbeeld/onderbouwing aan de orde zullen zijn.
108.	Proces	Algemeen	Graag ziet gegadigde eventuele wijzigingen n.a.v. de NVI's verwerkt in een geüpdatet versie van de betreffende bijlage, zodat er een eenduidig beeld en overzicht bestaat van uw eisen en wensen. Bent u bereid hierin te voorzien en de aangepaste bijlagen met de Nvl te publiceren?	Vooralsnog zien wij daar geen aanleiding toe.
109.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 30.6	Inschrijver is van mening dat deze bepaling onredelijk is indien de overeenkomst voor bepaalde duur is aangegaan. Partijen zijn immers in dat geval van plan voor een bepaalde periode met elkaar in zee te gaan en de aanbieding van Inschrijver is daarop dan ook gebaseerd. Bent u bereid overeenkomsten die voor bepaalde duur zijn aangegaan van het recht van opzegging uit te zonderen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Ster heeft geen belang met tussentijdse opzegging en zal daar terughoudend mee omgaan en als er aanleiding is dit bespreken met Opdrachtnemer.
110.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 30.3	De passage "sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming" is strijdig met het concernbeleid van Inschrijver. Bent u bereid deze	Niet akkoord. Opdrachtgever doet zaken met Opdrachtnemer en indien zich belangrijke wijzigingen

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			bepaling te laten vervallen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	voordoen kan dit de samenwerking en de weg staan. Wel zal Opdrachtgever zich constructief opstellen.
111.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 26.4.d	Aangezien schade als gevolg van eventueel tekortschieten in de nakoming van een verwerkersovereenkomst als indirecte schade dient te worden beschouwd, stelt Inschrijver voor deze niet uit te sluiten van de regeling inzake beperking van aansprakelijkheid maar sub d te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Er zal niet sprake zijn van een Verwerkersovereenkomst.
112.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 26.4.b	De term grove schuld omvat zowel bewuste als onbewuste roekeloosheid. De geldende jurisprudentie voorziet echter slechts in een uitzondering op de exoneration in geval van opzet en bewuste roekeloosheid. Bent u dan ook bereid in artikel 26.4 sub b de term 'grote schuld' te vervangen door de in de jurisprudentie gebruikte term 'bewuste roekeloosheid'? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Niet akkoord. Grote schuld kan ook een grote nalatigheid betreffen.
113.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 26.1 en 26.3	Zoals bekend is in voorschrift 3.9D lid 1 Gids Proportionaliteit (GP) bepaald dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid mag verlangen die op geen enkele manier is gelimiteerd. Uit Advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts volgt dat een uitsluiting van een aansprakelijkheidsbeperking in strijd is met voorschrift 3.9D GP. Door een aansprakelijkheid te beperken per gebeurtenis maar het aantal gebeurtenissen niet, is er in feite sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. Daarnaast is een onderscheid tussen persoon-en zaakschade en alle andere schade ook niet proportioneel en daarmee niet acceptabel. Inschrijver wenst dan ook, zoals tevens in de ICT-markt te doen gebruikelijk (1) aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en (2) haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal de	Zie vraag 16, 18 en 55.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			waarde van de opdracht per jaar. Bent u bereid de hierboven onder (1) en (2) voorgestelde wijzigingen door te voeren? Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel compliant is met de Gids Proportionaliteit en algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	
114.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 16.1 e.v.	Inschrijver acht de verplichting tot verstrekking van een bankgarantie, welke is gekoppeld aan acceptatie van de prestatie, zeer onwenselijk en stelt voor dit artikel te schrappen. Bent u daartoe bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Gezien de aard van de dienstverlening zal geen bankgarantie worden gevraagd.
115.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 15.1	Bent u bereid te wijzigen dat de termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de factuurdatum? Wilt u verder in verband daarmee aan artikel 15.1 toevoegen dat Opdrachtgever met bekwame spoed de juistheid van de factuur zal onderzoeken en eventuele onjuistheden of vermoede onjuistheden aan Inschrijver zal melden? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Akkoord, voorzover e.e.a. ook binnen deze termijn valt te constateren.
116.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 12.3	Een garantietermijn van 12 maanden is niet marktconform en wij verzoeken u dan ook deze te beperken tot 3 maanden. Bent u daartoe bereid? Is Opdrachtgever verder bereid het woord "onverwijld" te vervangen door "binnen een redelijke termijn"? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Zie vraag 52. Binnen een redelijke termijn is akkoord, zulks ter beoordeling door Opdrachtgever.
117.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 11.1	De betalingsplicht van Opdrachtgever wordt in dit artikel volledig afhankelijk gesteld van de Acceptatie door Opdrachtgever. Dat betekent dat Inschrijver voor wat betreft haar betalingsaanspraken volledig afhankelijk is van de keuze van Opdrachtgever om al dan niet tot Acceptatie over te gaan, hetgeen Inschrijver onredelijk acht. Bent u bereid de eerste volzin van deze bepaling te laten vervallen? Zou u dit willen	Zie vraag 50,51 en 86.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	
118.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 8.1a	Teneinde eventuele misverstanden te voorkomen zouden wij graag zien dat deze bepaling als volgt wordt aangevuld: "Dit laat de bevoegdheid van Wederpartij onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Wederpartij aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd." Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Niet akkoord. Alle IP (Intellectueel eigendom) en industriële eigendommen die voortvloeien uit dit project liggen bij Ster. Hergebruik of het inzetten van modulaire componenten elders, zonder toestemming van Ster, is niet aan de orde. Het betreft hier maatwerk voor Ster, waarbij ook alle rechten bij Ster liggen en het uitdrukkelijk niet de bedoeling is zaken te hergebruiken voor derden.
119.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 5.3	Inschrijver stelt voor om de volgende waarborgen toe te voegen aan de beoogde audit: (i) Een audit mag maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden; (ii) Een beoogde audit zal een vooraankondiging van minstens twee weken; (iii) De auditor is een onafhankelijke en erkende auditor en dient geen concurrent te zijn van Inschrijver; (iv) De auditwerkzaamheden mogen de operaties / werkzaamheden van Inschrijver niet hinderen. Bent u tot deze aanpassingen bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Akkoord, zie ook vraag 29.
120.	Juridisch	Bijlage 4 - ARBIT sec 1.2	De formulering laat aan Opdrachtgever ruimte over om naast de in de acceptatieprocedure vastgelegde criteria ook andere subjectieve criteria aan te leggen voor het accepteren van de prestatie. Bent u bereid deze bepaling als volgt te wijzigen: "Acceptatieprocedure: de in de Overeenkomst vastgelegde procedure voor Acceptatie van de Prestatie"? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Ster zoekt een IT-partner waarmee samen Starlight2.0 wordt ontwikkeld en dus ook de acceptatieprocedure wordt ontwikkeld.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
121.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Contractering van een IT-partner/Technische en beroepsbekwaam	Zijn de kern competenties knock-out criteria? Oftewel moet je aan alle voldoen om mee te kunnen doen aan de aanbesteding?	Klopt. Indien u hier niet aan voldoet heeft het geen zin om mee te dingen.
122.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Contractering van een IT-partner/Technische en beroepsbekwaamheid	Gelden de kerncompetenties voor een project die we zelf hebben uitgevoerd van A tot Z of kan het ook sepeeraat gedaan zijn als losse opdracht (onderdeel van inhuur)?	De beschreven werkzaamheden moeten door medewerkers van Inschrijver zelf zijn uitgevoerd en geëvalueerd door Opdrachtgever. Dit kan op basis van losse opdrachten waarbij de werkzaamheden binnen een kerncompetentie als gevraagd over meerdere opdrachten mogen zijn verdeeld enkel daar waar dit is toegestaan en expliciet is aangegeven in de Aanbestedingsleidraad.
123.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Contractering van een IT-partner/3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	Één van de kerncompetenties is een SOC2 type 2 certificaat bij een toegepast project. Vanwaar deze specifieke eis?	Toekomstige audit verplichtingen. Ster zal moeten kunnen aantonen dat de gekozen IT-partner de te leveren diensten goed beheerst en de bijbehorend beheersmaatregelen adequaat kan opzetten en implementeren.
124.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/5.3 Implementatiestrategie en migratie	STER kiest nu voor een big bang release van de MVP, kan hier nog van afgeweken worden en het solution design is nog in concept en dateert van 18-9-2023, wordt hier binnenkort een versie 1.0 van opgeleverd?	De keuze voor een big bang versus regelmatig een kleinschaliger incrementele release, is nog niet gemaakt. Ster laat zich hierover graag adviseren. Van het Solution Design is Versie 1.0 opgeleverd. Hiervan wil Ster niet teveel afwijken.
125.	Inhoud	Leidraad	In 3.4.2.1 worden referenties gevraagd van projecten welke conform ISAE-3000 type 2 of gelijkwaardig zijn geaudit. Als IT-partner en dus verwerker van privacygevoelige data van klanten is informatiebeveiliging veelal de kern van een dergelijke audit. De scope van ISAE is voor veel organisaties breder dan noodzakelijk. Daarom beschouwen we voor uw opdracht ISO-27001/NE-7501 als gelijkwaardig. Gaat u hiermee akkoord?	ISO27001 wordt als gelijkwaardig beschouwd.
126.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/5.2 Scope van de dienstverlening	Is 2e en 3e lijns support alleen tijdens kantooruren en op werkdagen?	Correct. Alleen bij productie verstorende issues, geclassificeerd als P1, kan het voorkomen dat het 2 ^e -lijnssupport buiten kantooruren dient te worden opgepakt. Zie ook document 17.07 Uitgangspunten Doorontwikkeling en Support.
127.	Inhoud	4.2.6 Onderdeel 4: Beheer & support	Hoe lang bedraagt de overgangsperiode van beheer 2e lijns (van de IT partner naar volledig verantwoordelijkheid STER)	Na acceptatie, oplevering en het in productie nemen van de MVP bedraagt de overgangsperiode 1 jaar.
128.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/ 4.1 Opdracht en Scope	Paragraaf 4.1 van Samenvatting en Opdrachtformulering geeft aan dat er 3 verplichte onderdelen zijn en 1 optioneel onderdeel.	Zie vraag g1.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Er worden echter 3 punten genoemd waarvan 1 optioneel. Mist hier nog een verplicht onderdeel in?	
129.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/paragraaf 1.3 Aard van de opdracht	Wat houdt de vervanging op dit moment in?	Het volledige Ad Sales systeem van Ster moet worden vervangen. Deze vervanging wordt gefaseerd uitgevoerd. De eerste fase richt zich op de MPV, die op blz. 24 van het document 10.01 Samenvatting en Opdrachtformulering in een tabel is gespecificeerd. In de vervolgfase komt de 'carve in' van Digital aan de orde. De planning van die fase is afhankelijk van de projectvoortgang MVP.
130.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/paragraaf 1.3 Aard van de opdracht	Is er al gestart met bouw en wat is er al gerealiseerd?	Ster. Zie vraag 43.
131.	Inhoud	Leidraad Certificeringen	In 3.4.2.2 wordt onder geschiktheidscriteria ISO-27001 en ISO-9001 gevraagd. STER geeft aan zo min mogelijk drempels op te willen werpen voor inschrijvers, ook uit het MKB-segment. ISO-9001 past vooral bij grotere organisaties. Inschrijver is echter wel voornemens om binnen 12 maanden een ISO-9001-certificering te behalen. Gaat u, mede om deze opdracht toegankelijk voor het MKB toegankelijk te houden, hiermee akkoord?	Nee, Inschrijver dient aan deze eis te voldoen op het moment van Inschrijven. Deze eis staat geheel los van het zijn van een MKB-bedrijf.
132.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/paragraaf 1.3 Aard van de opdracht	Welke keuzes zijn gemaakt bijvoorbeeld op het gebied van architectuur waar de IT partner zich aan moet houden?	Ster. Zie document 15.05 STARlight 2.0 Solution Design document.
133.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/paragraaf 1.3 Aard van de opdracht	Vindt er een kennismaking met het DevOps team van STER plaats voor aanvang van de opdracht?	Ja, graag. Hoe eerder hoe beter.
134.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/paragraaf 1.3 Aard van de opdracht	Is een volledige Agile / Scrum aanpak mogelijk?	Ja.
135.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/6.1 Team en activiteiten	In hoeverre is er behoefte aan echte CI/CD? Dus continue opleveren van nieuwe functionaliteiten? Of kan dit ook periodiek?	Ster. De huidige OTAP straat van STARLight is volledig CI/CD. Gedurende de oplevering van het STARlight 2.0 project kan Ster zich voorstellen dat functionaliteit periodiek en incrementeel wordt opgeleverd.
136.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/1.3 Aard van de opdracht	Is de voorgestelde technische oplossingen gegeven of kan daar nog vanaf geweken worden?	Ster. Afwijken mag, zolang niet in strijd met het 15.05 STARlight 2.0 Solution Design document.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
137.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/5.2 Scope van de dienstverlening	STER kiest nu voor een big bang release van de MVP, kan hier nog van afgeweken worden?	Zie vraag 124.
138.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/5.2 Scope van de dienstverlening	Het solution design is nog in concept en dateert van 18-9-2023, wordt hier binnenkort een versie 1.0 van opgeleverd?	Zie vraag 124.
139.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/5.1 support en beheer	Wat verstaan jullie onder het DevOps team van de IT partner?	In § 5.1 wordt met DevOps team van de IT-partner gemakshalve het gehele ontwikkelteam bedoeld, welke op dat moment bij het project betrokken is. Kortom, de engineers die het probleem kunnen oplossen.
140.	Juridisch	Leidraad duur OVK	Leidraad, paragraaf 2.6: U geeft aan dat u de optie jaren eenzijdig kunt lichten. Graag zouden we zien dat deze verlengingsoptie wederzijds is. Gaat u hiermee akkoord? (Voor als het toch niet zo'n goede match blijkt te zijn als nu wordt verwacht)	Niet akkoord aangezien dit de continuïteit en noodzakelijke inzet van expertise van het project kan schaden. Indien Opdrachtnemer niet wenst te verlengen kan deze daartoe wel een verzoek indienen bij Opdrachtgever.
141.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/5.2 Scope van de dienstverlening	Wat verstaan jullie onder gekwalificeerd personeel?	Medewerkers die op het betreffende IT-specialisme beschikken over adequate certificering, opleiding en/of werkervaring. Bijvoorbeeld: Microsoft Certified, of vergelijkbaar en aantoonbaar.
142.	Inhoud	Leidraad continuïteit	Leidraad, paragraaf 4.2.4: Bij de 2e subvraag vraagt u wat de aantallen per functie zijn die inschrijver beschikbaar heeft als achtervang. Inschrijver is benieuwd hoe u dit gaat beoordelen. Het aantal medewerkers is vanaf een bepaald aantal niet meer relevant (zo maakt het in de praktijk niets uit of inschrijver 10 of 100 medewerkers voor dezelfde functie als achtervang beschikbaar heeft). Kunt u aangeven hoe u deze subvraag gaat beoordelen?	Zie vraag 1.
143.	Inhoud	Leidraad Prijs scoring	Leidraad, paragraaf 4.3: Voor de prijs hanteert u een lineaire functie, waarbij de inschrijver met de laagste prijs het maximale aantal punten krijgt en de hoogste inschrijver 0 punten. In theorie is het hiermee mogelijk dat een inschrijver slechts een marginaal hogere prijs aanbiedt, maar hier vervolgens 0 punten voor krijgt. Aangezien prijs voor 15% meetelt, is het in dit geval voor inschrijver vrijwel onmogelijk om deze aanbesteding nog te winnen. Met andere woorden, met deze beoordelingsmethodiek maakt u het voor inschrijver ongewild aantrekkelijk om prijs te bevoordelen ten koste van kwaliteit. Daarom stelt inschrijver	Niet akkoord. Deze beoordelingsmethodiek is objectief en transparant waarbij er voor Inschrijvers veel ruimte is zich op kwaliteit te onderscheiden.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			voor om niet de hoogste prijs te verbinden aan een o-puntenscore, maar een veelvoud van de laagste prijs (bijvoorbeeld 2 maal de laagste prijs). Zo borgt u in het kader van proportionaliteit dat de inschrijver met slechts een marginaal hogere prijs uit het voorbeeld ook nog kans maakt op gunning. Gaat u hiermee akkoord?	
144.	Inhoud	10. 01 Samenvatting en Opdrachtformulering/4.3.9 Rapportage en monitoring	Welke tools worden er momenteel gebruikt inzake monitoring en rapportages?	Rapportage: Microsoft Power BI Monitoring: Guardian 360, Microsoft Entra, Sophos, Kaseya, Admindroid, Sophos SOC, Wentzo SOC, Tenable.
145.	Proces	Leidraad Planning	In 1.6 van de Leidraad wordt als uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde 4 jan genoemd. Is het mogelijk deze datum op te schuiven i.v.m. de kerstvakantie waarin veel medewerkers afwezig zijn naar bijvoorbeeld 15 jan?	Niet akkoord.