

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT-Infrastructuur
Aanbestedende Dienst: Het Utrechts Archief
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Ontbreken van paragraaf?

Vraag:

Bij Perceel 3 vinden wij niet de volgende paragraaf, die wij wel terug vinden bij Perceel 1 en 2: "aanschaf apparatuur: apparatuur in eigendom van het Archief wordt aangeschaft via de dienstverlener waarbij gezamenlijk een hardware selectie wordt gemaakt."

Vraag: betekent dit dat het UA geen aankopen verwacht bij Perceel 3?

Antwoord:

We verwachten dat in Perceel 3 gebruik wordt gemaakt van apparatuur in het gekozen datacenter van de inschrijver en dat we op basis van dit gebruik betalen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Overzicht van te beheren systemen

Vraag:

Bij perceel 3 missen wij een overzicht van de apparatuur die beheerd moeten worden. Vraag: kan het UA dit overzicht geven zodat wij kunnen inschatten

of een inschrijving voor ons zinvol is?

Antwoord:

In alle percelen, ook perceel 3, verwachten wij een nieuwe inrichting met nieuwe systemen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Pagina 12 par. 1.5

Vraag:

In deze paragraaf wordt gesteld: "Ook in het geval bij de eerder genoemde aanbesteding van het e-depot blijkt dat deze oplossing een alternatief kan zijn voor de gegevensopslagdiensten in dit contract voor de levering van diensten in de ICT-infastructuur"

Vraag: wat wordt bedoeld met deze zin? Betekent dat het UA binnen de 4 jaar over kan stappen naar een Cloudbased oplossing?

Antwoord:

We maken nu al gebruik van een E-depot voorziening waar een deel van de collectiebestanden worden opgeslagen. Deze voorziening moet op redelijk korte termijn weer worden aanbesteed. Op dit moment is er een duidelijk onderscheid tussen de bestanden die in het E-depot worden opgeslagen en bestanden die op eigen systemen worden opgeslagen of in onze Microsoft Cloud omgeving. Daar zou over een aantal jaren een andere verdeling gemaakt kunnen gaan worden en dat kan ook consequenties hebben voor de benodigde voorzieningen in deze aanbesteding. Dat is zeker nog geen gegeven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Pagina 32: Selectie criterium 2: Ervaring met regievorming

Vraag:

Hier valt te lezen: U heeft aantoonbaar regie gevoerd over de samenwerking tussen interne afdelingen, externe leveranciers en gebruikers, met duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en communicatie.

Vraag: welke sturingsbevoegdheden heeft de geselecteerde partij voor Perceel 3 om de geselecteerde partijen voor Perceel 1 en 2 aan te sturen? Hoe ziet die sturing eruit als de overige partijen onwelwillendheid tonen.

Antwoord:

Onze verwachting is dat de primaire functionaliteiten van Het Utrechts Archief binnen perceel 3 worden voorzien. Wijzigingen, verbeteringen en nieuwe initiatieven zullen dan ook met name binnen dit perceel gaan plaatsvinden. We verwachten dan ook dat vanuit perceel 3 de technische expertise beschikbaar is om de consequenties van deze wijzigingen te bespreken met de leveranciers van percelen 1 en 2 en hier tot best passende oplossingen komen. Concreet worden de rollen van release- en projectmanagement vooral vanuit perceel 3 ingevuld. Het Utrechts Archief blijft ten alle tijden zorgen voor de contract- en leveranciersmanagement invulling en zal wanneer er sprake is van onwillendheid de betreffende partij hierop ook aanspreken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Selectieleidraad, pagina 9

Vraag:

De kernactiviteiten van perceel 2 betreffen configuratie en onderhoud van routers, switches, access points en firewalls. Kan Opdrachtgever een overzicht verstrekken van merken, types en aantallen routers, switches, access points en firewalls?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt gebruik van Fortinet apparatuur. In de gunningsfase wordt dit nader gespecificeerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 Netwerkbeheer

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Selectieleidraad, pagina 8

Vraag:

Wat bedoelt Opdrachtgever met het beheer van de verbindingen op beide locaties? Leverancier kan niet verantwoordelijk zijn voor het beheer van de verbindingen die door een provider worden geleverd.

Antwoord:

Onderdeel van de scope in perceel 2 is het inregelen en aansturen van een Internet-provider. De Internet-provider is dan onderaannemer die, in onze beleving, ook prima door de leverancier kan worden aangestuurd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 Netwerkbeheer

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Regierol

Vraag:

Kan opdrachtgever toelichten hoe de regierol van Perceel 3 zich concreet vertaalt in verantwoordelijkheden, besluitvorming en eventuele verrekening tussen percelen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 4. In eerste instantie is de aanname dat er geen verrekening nodig is tussen de percelen maar dat alle kosten, in alle redelijk, worden doorbelast aan Het Utrechts Archief.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Beveiliging

Vraag:

Beveiliging: bescherming tegen ongeautoriseerde toegang, malware en datalekken. Kunt u toelichten welke bestaande maatregelen en oplossingen HUA momenteel heeft geïmplementeerd ter bescherming tegen ongeautoriseerde toegang, malware en datalekken? Indien van toepassing, graag specificeren welke technologieën en processen hiervoor worden gebruikt.

Antwoord:

Uit een recente pentest is gebleken dat deze voldoende was. In de gunningsfase zal hier verder op worden ingegaan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 Netwerkbeheer

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Overname bestaande omgeving

Vraag:

Dient de leverancier de bestaande omgeving volledig 'as is' over te nemen, of wordt verwacht dat aanpassingen of verbeteringen worden doorgevoerd bij de overdracht?

Antwoord:

De verwachting is dat de leverancier een eigen inrichtingskeuze voorlegt aan Het Utrechts Archief en op basis hiervan aanpassingen en verbeteringen doorvoert waarna de leverancier ook de verantwoordelijkheid voor operatie en beheer kan oppakken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 Netwerkbeheer

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Continuïteit

Vraag:

Continuïteit: Snelle herstelmogelijkheden bij storingen, met minimale impact op publieksdiensten (Studiezaal en Expositieruimte). Is binnen HUA sprake van sparepart management om snelle herstelacties te ondersteunen?"

Antwoord:

Er is nog geen structurele vorm van sparepart management bij HUA ingericht. Er zijn wel losse en specifieke initiatieven op dit gebied. Van de leverancier wordt verwacht aan te geven wat zij nodig hebben om continuïteit te bieden binnen de mogelijkheden die HUA heeft.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Toegankelijkheid

Vraag:

Toegankelijkheid: Werkplekken moeten voldoen aan eisen voor fysieke en digitale toegankelijkheid. Kunt u specificeren aan welke concrete eisen voor fysieke en digitale toegankelijkheid de werkplekken moeten voldoen?

Antwoord:

Als overheidsinstellingen heeft ook HUA te maken met, onder andere, de WCAG als kader voor fysieke en digitale toegankelijkheid. In de volgende fase van de aanbesteding zullen we dit ook verder specificeren.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Overname bestaande omgeving

Vraag:

Dient de leverancier de bestaande omgeving volledig 'as is' over te nemen, of wordt verwacht dat aanpassingen of verbeteringen worden doorgevoerd bij de overdracht?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Vervanging en/of vernieuwing van de werkplekken

Vraag:

Vallen de vervanging en/of vernieuwing van de werkplekken binnen de scope van deze opdracht, of blijft dit buiten de verantwoordelijkheid van de leverancier?

Antwoord:

Vervanging en vernieuwing vallen binnen de scope van deze opdracht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Support- en onderhoudscontracten

Vraag:

Beschikt HUA over actuele en geldige support- en onderhoudscontracten met de leveranciers van multifunctionele apparaten, zoals printers, scanners en plotters?

Antwoord:

De support- en onderhoudscontracten met leveranciers van multifunctionele apparaten zijn opgezegd. De apparaten zijn verouderd en moeten worden vervangen. Dit valt binnen scope van deze aanbesteding. We hopen dan ook op een voorstel om te komen tot vervanging van de printers en andere apparatuur en de bijhorende nieuwe onderhoudscontracten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Remote werkzaamheden

Vraag:

Zijn de werkzaamheden volledig op afstand (remote) uit te voeren, of is fysieke aanwezigheid vereist? Zo ja, voor welke onderdelen?

Antwoord:

Ja, er zal fysieke aanwezigheid op locatie noodzakelijk zijn. Dit wordt nader uiteengezet in de gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Aanwezigheid op locatie

Vraag:

Wordt van de leverancier verwacht dat er een beheerder op locatie aanwezig is, en zo ja, voor hoeveel uur per week dient deze inzet te worden geleverd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

1e-Lijns werkzaamheden

Vraag:

Kunt u bevestigen of de werkzaamheden voor Perceel 1 hoofdzakelijk bestaan uit 1e-lijns werkzaamheden?

Antwoord:

De werkzaamheden bestaan uit de omvang zoals die in de selectieleidraad is aangegeven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Hoe wordt continuïteit geborgd indien één leverancier meerdere percelen wint? Worden contracten samengevoegd of blijven deze strikt gescheiden?

Antwoord:

De overeenkomsten voor de drie percelen zijn contractueel gescheiden. Indien één leverancier meerdere percelen gegund krijgt, blijven deze overeenkomsten afzonderlijk van elkaar bestaan. De continuïteit wordt geborgd via duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en samenwerking tussen de percelen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Dient de leverancier de bestaande omgeving volledig 'as is' over te nemen, of wordt verwacht dat aanpassingen of verbeteringen worden doorgevoerd bij de overdracht?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9 en 12.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Hoe wordt de informatiebeveiliging centraal gecoördineerd (bijv. via een CISO of SOC-partij)

Antwoord:

HUA heeft een eigen CISO die in het werk wordt ondersteund door een extern adviesbureau. De SOC/SIEM inrichting is nu belegd bij de huidige leverancier. We staan open om dit binnen de aanbesteding op te lossen of om een alternatieve oplossing hiervoor in te gaan richten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Hoe ziet de huidige infrastructuurarchitectuur eruit – bijv. aantal netwerken, segmentatie, verbindingen met cloud/datatacenter?

Antwoord:

Dit wordt in de volgende fase nader toegelicht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Zijn er naast de reeds genoemde vereisten nog aanvullende compliance- of securityrichtlijnen van toepassing op het beheer, waarmee wij rekening

moeten houden bij onze dienstverlening?

Antwoord:

Ja, die zijn van toepassing en zullen in de gunningsfase nader worden uiteengezet. U kunt hier uitgaan van de reguliere eisen die de wet hier over stelt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Wie is binnen HUA eindverantwoordelijk voor ICT?

Antwoord:

Binnen het MT is er een portefeuillehouder Informatiemanagement en ICT benoemd. De coördinator van het team informatiemanagement, de informatiemanager, rapporteert aan het MT-lid, het hoofd bedrijfsvoering.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Kan HUA toelichten of binnen de organisatie eigen IT-personeel of technische beheercapaciteit aanwezig is, en zo ja, welke rollen of verantwoordelijkheden intern worden behouden ten opzichte van de opdrachtnemers van de drie percelen?

Antwoord:

In principe is er geen technische beheercapaciteit meer beschikbaar binnen HUA waar het gaat om beheer van de standaard ICT componenten die in deze aanbesteding zijn opgenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Zijn er specifieke compliance-eisen, zoals GDPR of HIPAA?

Antwoord:

Het Utrechts Archief is een overheidsinstelling en moet aan eisen voldoen zoals BIO en AVG en binnenkort ook NIS2. Daarnaast moet Het Utrechts Archief in elk geval voldoen aan de Archiefwet.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Wat zijn de door HUA gehanteerde service windows voor beheer, ondersteuning en onderhoud (regulier en buiten kantooruren), en gelden hierin verschillen per perceel?

Antwoord:

Er zijn verschillen binnen de percelen. Percelen 1 en 2 spelen met name af op eigen locaties en daar gelden kantoortijden voor de eigen medewerkers en zijn er bezoektijden voor de Studiezaal en de Expositieruimte. De bezoektijden wijken af van de kantoortijden waarbij support gewenst is. Verdere eisen en invulling op dit vlak volgen in de gunningsfase. In het geval van perceel 3 is er sprake van Internet-verkeer en bezoekers die ook buiten kantoortijden toegang tot de systemen nodig hebben.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Kan HUA aangeven wat het beoogde Maintenance window is waarbinnen onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 26.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Vervangen van laptops

Vraag:

Kan HUA aangeven wat het beoogde service window is waarbinnen ondersteuning en beheerwerkzaamheden dienen plaats te vinden (bijvoorbeeld kantooruren of 24/7)?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 26.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Hoeveel meldingen komen er per maand en wat is het percentage (P1, P2 en P3)?

Antwoord:

Dit wordt in de gunningsfase verder uiteengezet. Er zijn op dit moment verschillende omgevingen waar ook door verschillende leveranciers ondersteuning en beheer wordt geleverd. Binnen de kantoorautomatisering is het aantal storingen beperkt tot gemiddeld 1 P3/4 storing per week.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Beschikt het HUA over een centraal IT-loket of servicepunt voor interne en externe ondersteuning, en zo ja, kunt u de scope en verantwoordelijkheden daarvan toelichten?

Antwoord:

Er is een centraal Servicepunt (SPOC) voor ICT en deze is extern belegd. Dit Centraal Servicepunt is onderdeel van deze aanbesteding.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

HUA - Selectieleidraad ICT-infrastructuur, paragraaf 3.6.3

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie wordt genoemd dat de inschrijver moet beschikken over de Microsoft Gold Partnership voor de relevante diensten binnen Perceel 1 en 3. Gezien de beëindiging van het Silver/Gold-partnerprogramma per januari 2025 en de introductie van het Solutions Partner Designations-programma, verzoeken wij om verduidelijking: volstaat een actuele Microsoft Solutions Partner Designation in het relevante vakgebied, of is de oude Gold-status vereist?

Antwoord:

Aangezien Microsoft in 2025 een nieuw Partner Programma is gestart en de Gold Partners worden overgezet naar het Microsoft Solutions Partner Designation Programma geldt dan aanvullend voor Perceel 1: De leverancier is minimaal Solutions Partner for Modern Work met aantoonbare expertise in Microsoft 365, Teams en endpointbeheer. En voor Perceel 3: De leverancier is minimaal Solutions Partner for Security én Infrastructure (Azure).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
HUA - Selectieleidraad ICT-infrastructuur, paragraaf 1.4

Vraag:
HUA is eigenaar van alle apparatuur die binnen de eigen gebouwen wordt gebruikt, waaronder werkplekapparatuur, netwerkcomponenten en opslagmiddelen. Geldt dit ook voor de software?

Antwoord:
In principe wel, maar er is ruimte om een uitzondering te maken wanneer daar aanleiding toe is. Met name bij software voor beheer door de leverancier is het waarschijnlijk dat deze onder de licentie van de leverancier zelf moet vallen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
HUA - Selectieleidraad ICT-infrastructuur, paragraaf 1.3

Vraag:
U noemt dat goede beschikbaarheid en performance gegarandeerd zijn. Wat zijn de Service Levels voor performance

Antwoord:
Dit wordt nader uiteengezet in de gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

P2 Netwerkbeheer

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

HUA - Selectieleidraad ICT-infrastructuur, paragraaf 1.3

Vraag:

U noemt dat goede beschikbaarheid en performance gegarandeerd zijn. Wat zijn de Service Levels voor beschikbaarheid?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 33.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

P2 Netwerkbeheer

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

HUA - Selectieleidraad ICT-infrastructuur, paragraaf 1.1

Vraag:

Wat is de omvang van de overeenkomst (Perceel 1, Perceel 2 en Perceel 3)

Antwoord:

De omvang van de overeenkomst is weergegeven onder de beschrijving van de scope. Dit betreffen de op dit moment bekende aantallen. Afhankelijk van de mogelijke oplossingen vertaalt dit zich naar een financiële omvang.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

P2 Netwerkbeheer

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Selectieleidraad, pagina 1

Vraag:

Opdrachtgever stelt terecht dat na gunning een verwerkersovereenkomst opgesteld dient te worden. Accepteert Opdrachtgever de verwerkersovereenkomst die door leverancier is opgesteld?

Antwoord:

Nee, hier zal een concept verwerkersovereenkomst door opdrachtgever worden aangereikt in de gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning

P2 Netwerkbeheer

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Selectieleidraad, pagina 22

Vraag:

Hoewel bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van opdrachtnemer. Opdrachtnemer ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.000.000,=. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeerde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever vraagt in de selectiefase een verzekering conform hetgeen gesteld is in de selectieleidraad en blijft gehandhaafd. In de gunningsfase wordt de overeenkomst met daarin de aansprakelijkheid bekendgemaakt. Hier kunnen partijen in de gunningsfase alsnog vragen over stellen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
P2 Netwerkbeheer
P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Selectieleidraad

Vraag:

In alle percelen wordt gesproken over Informatiebeveiliging en de

bijbehorende toegangsrechten. Kan Opdrachtgever verduidelijking geven over de scope van "toegangsbeheer" binnen perceel 3 in de situatie waarin gebruikers- en rechtenbeheer onder perceel 1 valt?

Antwoord:

In perceel 3 worden de data en gegevens van Het Utrechts Archief opgeslagen en ontsloten. Deze gegevens worden door bezoekers en klanten van Het Utrechts Archief geraadpleegd. Deze toegang staat los van de toegang voor medewerkers (gebruikers) tot applicaties en systemen (waaronder de Microsoft Cloud). Maar er is natuurlijk wel sprake van enige overlap tussen deze twee autorisatiesystemen. Specifieke medewerkers hebben toegang tot specifieke gegevens nodig.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op:

17 okt 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Selectieleidraad, pagina 9

Vraag:

Van uit perceel 3 wordt er een regierol verwacht. is van deze rol al een structuur of moet dit in overleg nog vormgegeven worden.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 7.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Gegevensopslag en Regie

Beantwoord op: 17 okt 2025