

Herziene Documentatie

Offerteaanvraag

Europese openbare aanbesteding

Citrix beheer

Sluiting inschrijving: 8 januari 2027, 12.00 uur



Opgesteld door: Rocky van Genderen MA, Inkoop- en Aanbestedingscentrum
Datum: 8 september 2026
Projectnummer: 26/300.302/002

1. Inleiding

Wij nodigen u graag uit om een inschrijving in te dienen voor de dienstverlening voor Citrix beheer. De doelstelling van deze aanbesteding is om een leverancier te contracteren die het bestaande hybride Citrix-platform van de Universiteit Utrecht professioneel remote kan beheren, daarover kan adviseren en gedurende de looptijd van de overeenkomst op ons verzoek uitbreidingen of wijzigingen aan het platform kan doorvoeren. Feitelijk is het de bedoeling dat de (nieuwe) leverancier de "as-is" situatie overneemt van onze huidige leverancier.

Vragen, op- en/of aanmerkingen over de aanbesteding kunt u tot uiterlijk **29 september 2026, 12.00 uur** indienen. In paragraaf 7 leest u hier meer over.

U kunt tot uiterlijk **8 januari 2027, 12.00 uur** uw inschrijving indienen via TenderNed. Als u uw inschrijving later of op een andere manier indient, dan zijn wij verplicht uw inschrijving terzijde te leggen. Uw inschrijving wordt dan niet beoordeeld en u doet niet meer mee met deze aanbesteding.

Als u besluit om niet in te schrijven op deze aanbesteding, dan horen wij dat graag door middel van een bericht via TenderNed. U helpt ons door te vertellen waarom u niet inschrijft.

2. Achtergrond en toelichting

- De Universiteit Utrecht maakt onder de dienstnaam "SolisWorkspace" gebruik van een Citrix-platform voor het anytime, anyplace en any device aanbieden van gevirtualiseerde applicaties en desktops.
- Er zijn binnen de Universiteit Utrecht drie doelgroepen die gebruik maken van de SolisWorkspace:
 1. Studenten en docenten in computer ondersteund onderwijs (computerpractica). Het betreft het gebruik van bijvoorbeeld statistische of wiskundige softwarepakketten, GIS-applicaties, programmeer software, (medische) simulatie of visualisatiesoftware, etc. Studenten maken daarbij meestal gebruik van hun eigen laptop (Bring Your Own Device). De grootste gebruikersgroep zijn studenten die vaak kort gebruik maken van de omgeving om software te gebruiken voor een bepaalde cursusmodule die ze volgen.
 2. Medewerkers voor het gebruik van specifieke applicaties, waaronder de bedrijfskritische applicatie "GLIMS" (een Laboratorium Informatiemanagement Systeem voor de faculteit Diergeneeskunde).
 3. Een onderzoeksgroep van circa vijftig onderzoekers voor de analyse en verwerking van hoog vertrouwelijke datasets met diverse (statistische) softwarepakketten.

Voor alle drie de doelgroepen geldt dat de SolisWorkspace niet hun primaire werkplek is. Dat is namelijk hun eigen lokale device. Ze gebruiken de SolisWorkspace ieder voor hun eigen specifieke doel, waarbij circa dertig medewerkers van de faculteit Diergeneeskunde de applicatie GLIMS op dagelijkse basis gedurende een volledige werkdag gebruiken. Het concurrent gebruik van de dienst kent pieken tot 300-350 gebruikers, terwijl het aantal named users (studenten en medewerkers) circa 50.000 betreft.

- De doelgroepen studenten, docenten en medewerkers maken gebruik van een Virtual Apps en Desktops omgeving (published apps en een desktop). Voor de onderzoeksgroep is een afzonderlijke krachtige VDI-desktop beschikbaar.
- De Universiteit Utrecht maakt gebruik van een hybride Citrix-platform, deels cloud en deels on premises in het datacenter bij KPN/ NorthC in Almere. De Citrix management omgeving wordt deels vanuit de Citrix Cloud afgenomen. De virtuele Citrix-servers waarop gebruikers applicaties starten en dataverwerking doen, worden gehost in het datacenter bij KPN/ NorthC. De onderliggende hardware (servers) is eigendom van de Universiteit Utrecht. Momenteel wordt nog geen gebruik gemaakt van Azure-servers, maar de Universiteit Utrecht wil die mogelijkheid wel openhouden.
- Binnen het Citrix-platform wordt gebruik gemaakt van het product Citrix Workspace Environment Management (WEM). Er worden via twee afzonderlijke golden images respectievelijk circa 140 applicaties aan de eerste twee doelgroepen (VAD) aangeboden en circa dertien applicaties aan de onderzoeksgroep (VDI).

Datacenter en netwerk

De Universiteit Utrecht is gehuisvest op diverse locaties in Utrecht, waarvan het grootste deel op het Utrecht Science Park (USP) en een kleiner deel in de Binnenstad en de International Campus Utrecht (ICU) op de Kromhout kazerne. Al deze locaties zijn via glasvezels aangesloten op het universitaire datanetwerk, dat door de universiteit zelf beheerd wordt. Voor externe connectiviteit (internet) wordt gebruik gemaakt van SURFnet. Het serverpark van de Universiteit Utrecht is gehost in twee externe datacenters. Het Citrix-platform wordt enkel gehost vanuit het primaire datacenter.

Primair datacenter (actief):

In het datacenter Almere (KPN/ NorthC) bevindt zich alle actieve dienstverlening. De dienstverlening is binnen dit datacenter veelal redundant uitgevoerd, maar bij het falen van het complete datacenter zal de IT-dienstverlening van de Universiteit Utrecht stagneren. Binnen het primaire datacenter wordt Cisco ACI (Application Centric Infrastructure) gebruikt als datacenter Core netwerk. Het primaire datacenter wordt door KPN/ NorthC geëxploiteerd als een volwaardig

TIER III datacenter met een uptimegarantie van 99,982%. Deze garantie wordt gegeven op de beschikbaarheid van stroom en koeling.

Secundair datacenter:

In het secundaire datacenter, gevestigd op het USP, beschikt de universiteit over beperkte ruimte om infrastructuur te huisvesten. Deze ruimte is alleen in gebruik als back-up voor een aantal vitale IT-voorzieningen. In dit datacenter bevindt zich dus géén actieve dienstverlening waar gebruikers van de Universiteit Utrecht gebruik van maken. Ook dit datacenter is voorzien van een Cisco ACI netwerk.

Citrix-platform

De Universiteit Utrecht heeft al meerdere jaren ervaring met het leveren van op Citrix gebaseerde virtuele applicaties en virtuele werkplekken.

Tussen 2016 en 2020 werd in samenwerking met een externe leverancier (Axians) de op Citrix gebaseerde dienst "MyWorkplace" geleverd. Deze omgeving werd vooral gebruikt voor het anytime, anyplace en any device aanbieden van applicaties (published apps) en virtuele desktops aan studenten en docenten. Deze gebruikers maakten daarbij gebruik van MyWorkplace zowel vanaf eigen laptops (Bring Your Own Device) als vanaf universitaire publieke werkplekken in Computerleerzalen en Studielandschappen. Daarnaast was er binnen MyWorkplace voor een specifieke groep van circa 50 onderzoekers een krachtige VDI-desktop beschikbaar. De Citrix-servers voor MyWorkplace werden destijds volledig beschikbaar gesteld vanuit het on-premises datacenter van de leverancier. Randvoorwaardelijke diensten, zoals Netscaler/ADC, Active Directory en storage, werden door de Universiteit Utrecht geleverd vanuit het eigen datacenter.

In 2020 is MyWorkplace overgegaan in de dienst "SolisWorkspace", eveneens op Citrix gebaseerd. Op de Citrix-website staat een use case van de Universiteit Utrecht die extra achtergrondinformatie geeft waarbij "MyWorkplace" dus de naam van voorloper van de huidige SolisWorkspace is: [Utrecht University empowers students with Citrix Virtual Apps and Desktops | Customer Story - Citrix](#)

Deelomgevingen en kenmerken

Er worden binnen de SolisWorkspace twee deelomgevingen aangeboden waarvoor twee afzonderlijke golden images actief zijn.

1. Virtuele Apps en Desktop (VAD-omgeving):
Dit betreft circa 140 applicaties voor de eerste twee genoemde doelgroepen, zie kopje "huidige situatie" en dan de tweede bullet. In bijlage 5 in een applicatie-overzicht opgenomen die dateert van juli 2026. Deze applicaties worden zowel als published app als binnen een virtuele desktop aangeboden. De VAD is een zogenaamde shared omgeving: meerdere gebruikers maken met hun Citrix-sessies gebruik van dezelfde

virtuele servers en daarmee van dezelfde resources. In het huidige Citrix-platform maken maximaal 10 - 12 gebruikers gebruik van één virtuele server en staan er 10 virtuele servers op één fysieke server.

2. Virtuele Desktop Infrastructure (VDI-omgeving):

Deze omgeving is specifiek voor de derde doelgroep, zie kopje "huidige situatie" en dan de derde bullet. De VDI-omgeving is een non-shared omgeving: onderzoekers krijgen een eigen virtuele desktop met vaste resources welke niet beïnvloed kunnen worden door andere gebruikers. De VDI-omgeving bestaat uit 30 virtuele desktops, in twee verschillende vaste configuraties in termen van toegekende resources (CPU/memory/omvang werkschijf)). Binnen de VDI-desktops worden circa 13-15 applicaties aangeboden, grotendeels overlappend met de VAD-applicaties.

Zowel de VAD als de VDI-omgeving zijn non-persistent. Gebruikers kunnen binnen een Citrix-sessie bepaalde instellingen aanpassen, maar krijgen na beëindiging van de sessie in een volgende sessie weer een "schone" applicatie/desktop.

De golden images voor beide omgevingen worden maandelijks vernieuwd ten behoeve van het aanbieden van nieuwe (versies van) applicaties en mogelijke aanpassingen in licenties van applicaties. Nieuwe of gewijzigde applicatie packages worden door de Universiteit Utrecht aangeleverd. De gewenste wijzigingen concentreren zich hoofdzakelijk, maar niet uitsluitend, op twee momenten in het jaar, de zogenaamde winter- en zomerrelease (voor de start van nieuwe onderwijsblokken in respectievelijk februari en september). In de overige maanden blijft het aantal gewenste mutaties vanuit de Universiteit beperkt tot gemiddeld drie.

In aanvulling op de door de Universiteit Utrecht gewenste wijzigingen in de golden images neemt u daar de volgende onderdelen in mee:

- Maandelijks Microsoft patches/ fixes (die beschikbaar komen op 'Patch Tuesday').
- Maandelijks updates van de binnen de SolisWorkspace aangeboden browsers, inclusief Edge Webview.
- Maandelijks updates van de binnen de SolisWorkspace aangeboden M365-applicaties, inclusief Onedrive en een beperkt aantal (algemene) applicaties waaronder Adobe Reader.
- Updates voortvloeiend uit (Citrix) release management (bijvoorbeeld VDA agent) en andere beheertools (zoals bijvoorbeeld de antivirus agent).

Op incidentele basis, gemiddeld genomen één keer per jaar, is een spoedaanpassing op één van de applicaties in het golden image noodzakelijk en wordt deze tussentijds "open gebroken".

Voor het beschikbaar maken van de M365-applicaties, waaronder Onedrive for Business, wordt gebruik gemaakt van FSLogix.

Als beheer component wordt gebruik gemaakt van Citrix Workspace Environment Management (WEM). Naast u maken ook onze applicatie packagers gebruik van deze tooling voor het configureren van applicatie-instellingen en het publiceren van applicaties.

Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie-omgevingen

Naast Productie-omgevingen zijn zowel voor de VAD- als de VDI-omgevingen ook Ontwikkel, Test en Acceptatie-omgevingen (OTA) beschikbaar. Deze maken gebruik van dezelfde Citrix management servers als de Productie-omgevingen. De OTA-omgevingen worden vanaf fysiek andere servers aangeboden dan de Productie-omgevingen.

De Ontwikkelomgeving is bedoeld voor onze packagers om zelf applicaties op te installeren. In tegenstelling tot de Productie, Acceptatie en Test-omgevingen is dit een persistent omgeving. De Test- en Acceptatie-omgevingen worden voornamelijk gebruikt voor (regressie)testen van de maandelijkse nieuwe versies van de golden images.

Servicemanagement

De eerste en tweedelijns gebruikersondersteuning wordt door ons verzorgd. U vervult de derdelijns ondersteuning en heeft geen directe interactie met de gebruikers. Het aantal derdelijns storingen en (service) verzoeken door ons aangemeld, bedraagt in de huidige situatie gemiddeld 50 stuks per jaar.

Aanvullend op bovenstaande wijzigingen hebben wij regelmatig wensen om wijzigingen op het Citrix-platform door te voeren. Dit kunnen wijzigingen van diverse aard zijn, bijvoorbeeld als gevolg van wijzigingen in onze aanpalende infrastructuur, gewenste functionele wijzigingen of wijzigingen in de capaciteit van het Citrix-platform. Dit type wijzigingen kunnen als "meerwerk" gezien worden. Gemiddeld genomen betreft dit vijf tot tien wijzigingen op jaarbasis met uiteenlopende omvang.



3. Omschrijving van de opdracht

Uitgangspunten

Insteek van de aanbesteding is om het gehele beheer uit te voeren van alle hardware en software die nodig is om de Citrix-platform(en) in stand te houden. De inkoop van die hardware en software gebeurt echter door de Universiteit Utrecht.

In het kort betekent dit het volgende:

- Er wordt gebruik gemaakt van Citrix Cloud voor de Citrix management omgeving.
- Wij stellen de benodigde Citrix hybride Cloud licenties en Citrix WEM licenties ter beschikking aan u.
- Wij stellen de benodigde hardware in het eigen datacenter (en eventuele vanuit Azure) ter beschikking aan u.
- Wij stellen de benodigde virtualisatie- en OS-licenties ter beschikking aan u.
- U gebruikt deze hardware plus licenties voor de levering van de Citrix-diensten aan ons.
- U bent verantwoordelijk voor onderhoud en (performance) monitoring op de virtualisatie- en OS-software.

Scope

Het onderwerp van de aanbesteding is de dienstverlening voor Citrix beheer. Dit bestaat uit de volgende onderdelen:

- Het beheer van het huidige Citrix-platform van de Universiteit Utrecht 'as is' continueren en daarmee de beschikbaarheid van de SolisWorkspace borgen.
- Monitoring en optimaliseren van beschikbaarheid, performance en capaciteit van de omgeving en de diensten die daarop draaien.
- De transitie van het beheer van het huidige Citrix-platform.
- Releasemanagement verrichten, bestaande uit periodiek patchmanagement (Citrix en Operating Systems) en installatie van nieuwe releases om daarmee gegarandeerd te blijven van support door de leveranciers Citrix en Microsoft.
- Het maandelijks beschikbaar maken van nieuwe golden images (VAD en VDI) met daarin verwerkt patches/fixes, aangevuld met door de ons gewenste nieuwe (versies van) gebruikersapplicaties. Het aantal door ons gewenste wijzigingen concentreert zich daarbij op twee momenten in het jaar, een zogenaamde zomer- en winterrelease. In de overige maanden blijft het aantal gewenste wijzigingen in het applicatie-aanbod beperkt tot gemiddeld drie.
- Helpdesk voor derdelijns support in geval van incidenten, problemen of bugs.
- Het op ons verzoek uitvoeren van uitbreidingen of wijzigingen aan de omgeving (op basis van uurtarief).

- Het op ons verzoek leveren van consultancy/ advies (op basis van uurtarief).
- Nadere opdrachten voor toepassing van modules en/of nieuwe technologieën die op het moment van inschrijven nog niet gewenst zijn, nog niet bestaan of nog niet uitvoerbaar zijn.

In het Programma van Eisen (bijlage 2) is de inhoud van de opdracht verder uitgewerkt. Een architectuurplaat van de huidige situatie is opgenomen in bijlage 3. Het rode blok geeft de scope aan. In bijlage 4 is een overzicht opgenomen met informatie over de fysieke en virtuele servers.

Wij verdelen de opdracht niet in percelen, omdat de opdracht zich beperkt tot het Citrix beheer. Wij willen de opdracht bij één (1) opdrachtnemer beleggen om de volgende redenen: eenduidigheid en efficiëntie in de aansturing, eenduidigheid en efficiëntie in de uitvoering. Daarnaast is de verwachting dat de stabiliteit, beschikbaarheid en prestaties van SolisWorkspace beter worden als het Citrix beheer wordt ondergebracht bij één opdrachtnemer. Daarnaast is dit in deze markt ook gebruikelijk; je selecteert een partij en die verricht het beheer.

De volgende werkzaamheden vallen niet onder de opdracht

- Aanschaf van systeemsoftware en licenties (Citrix, virtualisatie en Operating System) en Endpoint Detection & Respons (MS Defender).
- Beheer Citrix ADC/ Netscaler (VPX).
- Packagen van software, inclusief intakeproces en testen.
- Eerste- en tweedelijns gebruikersondersteuning.
- Housing/ Datacenter, inclusief (internet)connectiviteit en de levering van hardware.
- Aanpalende infrastructuur van de Universiteit Utrecht, waaronder Identity & Access management, certificate/PKI, niet-Citrix applicatie- en databaseservers, de storage-omgeving van de Universiteit Utrecht.

U kunt geen rechten ontlenen aan deze opsomming.

Wij verwachten de volgende veranderingen in de toekomst

Voor het Citrix beheer zal een overeenkomst voor een langere periode worden aangegaan. Daarbij moet er rekening gehouden worden met het feit dat er gedurende de contractperiode veranderingen kunnen optreden, die van invloed zijn op de vraag vanuit de Universiteit Utrecht. De overeenkomst en het Citrix beheer moeten dusdanig flexibel zijn dat er ingespeeld kan worden op zowel voorziene als niet voorziene toekomstige ontwikkelingen. Wat betreft de voorziene ontwikkelingen valt te denken aan zaken als:

- Het gebruik van Microsoft Entra ID in plaats van Microsoft Active Directory.
- Het gebruik van schaalbare clouddiensten om resources te besparen.

- Toevoegingen, waaronder andere licenties, applicaties en functionaliteiten, ten behoeve van verbetering van SolisWorkspace.
- Veranderingen in aantallen medewerkers en aantallen studenten.
- De voortgaande ontwikkeling van Artificial Intelligence.

4. Waarde van de overeenkomst

Wij schatten de totale kosten in op € 2.000.000,- exclusief btw over de maximale looptijd van de overeenkomst. Hiervan is € 50.000,- exclusief btw gereserveerd voor de transitie.

De schatting is gebaseerd op onze huidige uitgaven en een marktanalyse. U kunt aan deze inschatting geen rechten ontleen.

5. Looptijd overeenkomst

De overeenkomst gaat in op 1 mei 2027. Op deze datum start de transitie. De overdracht van het beheer van het Citrix-platform van de huidige leverancier naar u vindt plaats op 11 oktober 2027. Op deze datum moet het beheer van het Citrix-platform zijn overgegaan naar u.

De overeenkomst heeft in eerste instantie een looptijd tot 24 november 2031. Wij kunnen vervolgens de overeenkomst zes (6) keer verlengen met één (1) jaar.



©iStock/ metamorworks

Wij willen de overeenkomst het liefst de volledige periode laten duren. De verlengingsopties zijn opgenomen voor het geval dat er redenen zijn om de overeenkomst eerder te beëindigen. Uiterlijk drie (3) maanden vóór het aflopen van de overeenkomst evalueren wij uw werkzaamheden

en laten wij het u weten als we de overeenkomst verlengen.

Het concept van de overeenkomst vindt u in bijlage 8.

6. Contactpersoon en communicatie

Communicatie vindt plaats via TenderNed. Rocky van Genderen, telefoonnummer 06 38 67 96 45, begeleidt namens ons deze aanbesteding.

7. Vragen, op- of aanmerkingen

Vragen, op- en/of aanmerkingen (waaronder onjuistheden, tegenstrijdigheden, onrechtmatigheden of onvolledigheden binnen de aanbestedingsdocumenten) kunt u tot uiterlijk 29 september 2026, 12.00 uur indienen via TenderNed. Wij proberen hier uiterlijk op 30 oktober 2026 antwoord op te geven. De vragen en antwoorden worden door middel van een nota van inlichtingen gedeeld met alle geïnteresseerden via TenderNed.

Na de eerste vragenronde vindt er nog een tweede vragenronde plaats, maar spaart u vooral uw vragen niet op tot die tweede ronde. In de tweede ronde kunt u uw vragen etc. indienen tot uiterlijk 10 november 2026, 12.00 uur via TenderNed. De tweede nota van inlichtingen proberen wij uiterlijk op 1 december 2026 te delen via TenderNed.

Indien u onjuistheden, tegenstrijdigheden, onrechtmatigheden of onvolledigheden niet heeft gemeld vóór de sluitingsdatum voor inschrijving, komen deze voor uw rekening en risico en bent u niet ontvankelijk in een vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, tegenstrijdigheid, onrechtmatigheid of onvolledigheid, tenzij u de vermeende onjuistheid, tegenstrijdigheid, onrechtmatigheid of onvolledigheid redelijkerwijs niet had kunnen signaleren tijdens de aanbesteding.

8. Inhoud inschrijving

Uw inschrijving moet de volgende stukken bevatten:

Nr.	Soort stuk:	Uitleg in:
1.	Referentieformulier(en)	Paragraaf 11
2.	Prijzenblad	Paragraaf 13
3.	Beantwoording van de subgunningscriteria op het onderdeel kwaliteit	Bijlage 6 Programma van Wensen
4.	UEA('s)	Paragraaf 9
5.	Bewijsstukken dat de stukken rechtsgeldig ondertekend zijn	Bijlage 1 (Procedurele regels)
6.	Bewijs/Bewijzen van verbondenheid (alleen als u een beroep doet op een derde)	Bijlage 1 (Procedurele regels)

Als in één van deze stukken wordt gevraagd om een handtekening, dan moet die worden geplaatst door een rechtsgeldig vertegenwoordiger (zie bijlage 1).

Let op: Denkt u ook aan het tijdig aanvragen van de bewijsmiddelen ter controle van het UEA? De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) kost 2 tot 8 weken om binnen te krijgen, en u moet die laten zien voordat de opdracht aan u gegund wordt.

9. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Een belangrijk onderdeel van uw inschrijving is het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), formulier A. Vul het UEA zorgvuldig in en onderteken dit op de juiste manier (zie bijlage 1).

Als u in combinatie inschrijft, moet iedere combinant een eigen UEA invullen en ondertekenen.

Als u een beroep doet op een derde, moet ook iedere derde een eigen UEA invullen en ondertekenen. Wij raden u aan te controleren of het UEA van de derde op de juiste manier is ingevuld en in lijn is met uw UEA.

Als wij de opdracht aan u willen gunnen, dan controleren wij de verklaringen in de ingediende UEA's, waaronder die over de uitsluitingsgronden, maar ook die over het voldoen aan de geschiktheidseisen. Op ons verzoek moet u daarvoor de bewijsmiddelen aanleveren die zijn opgenomen in bijlage 1.

Let op: vraag de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) zo snel mogelijk aan; het kan 8 weken duren voordat u die ontvangt. Ook kan de verklaring van de Belastingdienst op zich laten wachten.

U mag de bewijsmiddelen ook direct bij inschrijving indienen. Mochten die incompleet of gebrekkig zijn, dan krijgt u alsnog het gebruikelijke verzoek om de (juiste) bewijsmiddelen aan te leveren.

10. Uitsluitingsgronden

In het UEA zijn de uitsluitingsgronden opgenomen die van toepassing zijn in deze aanbesteding. In het UEA geeft u aan of een uitsluitingsgrond op u van toepassing is. Als dit zo is, dan moet u in het formulier ook aangeven of en welke "zelfreinigende maatregelen" u hebt genomen. Als een uitsluitingsgrond geldt, dan leidt dit in de meeste gevallen tot terzijdelegging van uw inschrijving. De mogelijke uitzonderingen daarop zijn vermeld in de Aanbestedingswet 2012.

11. Geschiktheidseisen

Om uw geschiktheid voor de opdracht te controleren, gebruiken wij geschiktheidseisen. U moet daaraan voldoen om voor gunning in aanmerking te kunnen komen, en daarvan het gevraagde bewijs kunnen laten zien. Om aan deze eisen te voldoen, mag u ook een beroep doen op een derde (zie bijlage 1).

Als u aan de geschiktheidseisen voldoet, verklaart u dat in uw UEA. Bij uw inschrijving voegt u alleen het bewijs toe dat u (zelf en/of via derden) voldoet aan de kerncompetenties (via referentieformulieren, zie hierna).

De later vereiste bewijsmiddelen en de verdere gang van zaken en eisen zijn uitgelegd in hoofdstuk 5 van bijlage 1. Zorg dat u de bewijsmiddelen op orde

hebt, zodat u ze op tijd aan ons kunt sturen. Voor sommige (externe) bewijsmiddelen kan een doorlooptijd gelden.

Als u in combinatie inschrijft, is het voor het voldoen aan een geschiktheidseis voldoende als één van de combinanten aan de eis voldoet, tenzij hierna anders is aangegeven.

Wij hanteren de volgende geschiktheidseisen:

1. Kerncompetenties

Wij vinden het belangrijk dat u ervaring heeft met bepaalde onderdelen van de opdracht. Daarom gebruiken wij de volgende kerncompetenties:

1. U heeft aantoonbare kennis en ervaring met de transitie van het beheer van een Citrix-platform.
2. U heeft aantoonbare kennis en ervaring met het beheren van een Citrix-platform voor een organisatie met minimaal 200 concurrent gebruikers. Deze dienstverlening moet minimaal twaalf (12) maanden hebben plaatsgevonden.
3. U heeft aantoonbare kennis en ervaring met Citrix Cloud Services in combinatie met on-premises servers, en heeft deze kennis bij minimaal twee (2) organisaties met ieder minimaal 200 concurrent gebruikers ingezet.

Om te laten zien dat u voldoet aan een kerncompetentie, geeft u per kerncompetentie één referentieproject op. Voor kerncompetentie 3 geeft u twee referentieprojecten op. U mag voor meerdere kerncompetenties eenzelfde referentieproject opgeven. U vult hiervoor formulier B in en ondertekent het.

De werkzaamheden waarom we vragen in de kerncompetenties moeten zijn verricht in de periode van drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum van de indiening van uw inschrijving. Bij kerncompetentie 1 hoeft de transitie niet volledig in de afgelopen 3 jaar te hebben plaatsgevonden, maar wel deels in de afgelopen 3 jaar. Wij kunnen uw referentieprojecten controleren. Verder moet u de werkzaamheden "naar behoren" hebben uitgevoerd. Zie verder hoofdstuk 4 van bijlage 1 voor alle eisen en instructies.

2. Verzekering tegen aansprakelijkheid

U heeft een adequate verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid; de verzekerde som per gebeurtenis bedraagt ten minste € 500.000,- waarbij het maximaal uit te keren bedrag op jaarbasis op ten minste € 1.000.000,- is gesteld. Dit moet duidelijk worden uit een door u aan te leveren verzekeringscertificaat van uw verzekeringsmaatschappij.

Beschikt u op het moment waarop u uw inschrijving indient niet over zo'n verzekering? U mag ook een door uw verzekeringsmaatschappij afgelegde

verklaring aanleveren. In deze verklaring moet deze maatschappij verklaren dat zij met u een verzekering zal afsluiten zoals hier geëist per de ingangsdatum van de overeenkomst (als we de opdracht aan u gunnen).

3. Security certificering

Wij vinden informatiebeveiliging erg belangrijk. Daarom willen wij dat uw beveiligingsmaatregelen op orde zijn. U bent minimaal 2 jaar ISO 27001 gecertificeerd met betrekking tot de scope van de opdracht, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen.

Als u niet minimaal 2 jaar ISO 27001 gecertificeerd bent, kan een kwaliteitshandboek voldoen, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: alle onderdelen van ISO 27001 zijn uitgewerkt en een externe auditor heeft vastgesteld dat de opgenomen PDCA-cyclus gelijkwaardig is aan de opzet zoals voorgeschreven door ISO 27001. Een ander alternatief voor ISO 27001-certificering is een SOC 2- of SOC 3-assurance rapportage.

12. Akkoordverklaring met de documenten

In deze offerteaanvraag vindt u de kenmerken, eisen, voorwaarden en regels die behoren bij deze aanbesteding. U treft ook enkele bijlagen aan, die integraal van toepassing zijn, zoals het Programma van Eisen (PvE, bijlage 2), de concept overeenkomst (bijlage 8) en de concept verwerkersovereenkomst (bijlage 9). Daarnaast staat er in de bijlagen ook een aantal aanvullende procedurele regels (bijlage 1) voor deze aanbesteding. Lees deze goed door, want ze bevatten belangrijke instructies voor het opstellen van uw inschrijving.

Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht, moet u akkoord gaan met deze offerteaanvraag en alle documenten en informatie die wij u in deze aanbestedingsprocedure hebben verstrekt.

Dit akkoord geeft u door in te schrijven, en zonder voorwaarden ten aanzien van wat dan ook. Als u een voorwaarde stelt, of niet (onvoorwaardelijk) akkoord gaat met de genoemde documenten, dan moeten wij uw inschrijving terzijde leggen. Dat is alleen anders, indien de inschrijving een voorwaarde bevat die onbedoeld lijkt te zijn opgenomen, dit ter beoordeling door ons. In dat geval kunnen wij u vragen die voorwaarde in te trekken.

Als u vragen/bezwaren hebt over/tegen bovenstaande documenten of ze zou willen laten aanpassen, dan kunt u dat aan ons voorleggen (zie paragraaf 7).

13. Gunningscriterium

Wij controleren of de inschrijvingen aan alle eisen en voorwaarden voldoen, en beoordelen de inschrijvingen inhoudelijk aan de hand van deze offerteaanvraag. Wij gunnen de opdracht aan de partij die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend (tenzij we de aanbesteding beëindigen voor

gunning). De economisch meest voordelige inschrijving bepalen wij op basis van het gunningscriterium: **beste prijs-kwaliteitverhouding**. U kunt op prijs en kwaliteit punten scoren. Deze punten tellen wij bij elkaar op. Wij gunnen de opdracht aan de inschrijver met de hoogste totaalscore. Zie tevens onderstaande tabel:

Prijs / kwaliteit	Subgunningscriterium/ Wensen:	Maximaal aantal punten dat u kunt halen:
Prijs	G1.1 Jaarlijkse beheerkosten	175
	G1.2 Transitiekosten	25
	G1.3 Uurtarieven Consultancy en Meerwerk	50
Kwaliteit	G2.1 Transitieplan	145
	G2.2 Beschikbaarheid	215
	G2.3 Performance	175
	G2.4 Consultancy en Meerwerk	90
	G2.5 Service Level Agreement	90
	G2.6 Duurzaamheid	35
Totaal:		1000

Mochten er meerdere inschrijvers zijn met de hoogste score, dan gunnen we de opdracht aan de inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald op het onderdeel Kwaliteit. Als dit ook geen uitkomst biedt, dan gunnen we de opdracht aan de inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald op subgunningscriterium 'G2.2 Beschikbaarheid'. Als dit ook geen uitkomst biedt, dan gunnen we de opdracht aan de inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald op subgunningscriterium 'G2.3 Performance'. Mocht dit ook geen uitkomst bieden, dan gunnen we de opdracht aan de inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald op subgunningscriterium 'G2.1 Transitieplan'. Als zelfs dit geen uitkomst biedt, dan gaan we loten.

G1 Prijs (maximaal 250 punten)

U vult uw tarieven **exclusief btw** in het prijzenblad (Formulier C). U hoeft alleen de blauw gearceerde velden in te vullen. De kosten die verband houden met uw aanbod op de subgunningscriteria moet u in het prijzenblad verwerken. Zie tevens de financiële eisen (onderdeel G) in het Programma van Eisen (Bijlage 2).

Let op: Het prijzenblad bestaat uit drie onderdelen (G1.1, G1.2 en G1.3). In uw tarief voor 'G1.2 Transitiekosten' verrekent u alle kosten vóór overdracht van het beheer, zie eis G6.

Let op: voor de uurtarieven in "G1.3 Uurtarieven Consultancy en Meerwerk" geldt per rol het volgende maximum uurtarief:

- Engineer: € 120,- per uur.
- Projectmanager: € 130,- per uur.
- Architect: € 150,- per uur.
- Consultant: € 150,- per uur.

Als uw uurtarief boven het maximum tarief ligt, dan moeten wij uw inschrijving terzijde leggen. U neemt dan geen deel meer aan de aanbesteding.

Voor alle onderdelen geldt een bandbreedte. Biedt u een tarief dat gelijk is aan 'bandbreedte minimum'? Dan krijgt u het 'maximaal aantal punten'. Bij een lager tarief krijgt u niet meer punten. Als uw tarief boven de 'bandbreedte maximum' ligt, dan moeten wij uw inschrijving terzijde leggen. U neemt dan geen deel meer aan de aanbesteding.

Onderdeel	Max. aantal punten	Bandbreedte minimum	Bandbreedte maximum
G1.1 Jaarlijkse beheerkosten	175	€ 90.000,-	€ 140.000,-
G1.2 Transitiekosten	25	€ 0,-	€ 50.000,-
G1.3 Uurtarieven Consultancy en Meerwerk	50	€ 5.500	€ 6.780,-

De aantallen bij "G1.3 Uurtarieven Consultancy en Meerwerk" in het prijzenblad betreffen een indicatie per jaar. Aan deze aantallen kunnen door de geïnteresseerden en de inschrijvers geen rechten worden ontleend.

De prijs per onderdeel beoordelen we met de volgende prijsformule:

$$\text{Maximale punten} - ((\text{Maximale punten} / (\text{bandbreedte maximum} - \text{bandbreedte minimum})) \times (\text{uw tarief} - \text{bandbreedte minimum}))$$

$$\text{Maximale punten} - (\text{Maximale punten} / (\text{bandbreedte maximum} - \text{bandbreedte minimum})) \times ((\text{uw tarief} - \text{bandbreedte minimum}))$$

De score in punten wordt afgerond op twee decimalen.

Kwaliteit (maximaal 750 punten)

Het onderdeel Kwaliteit bestaat uit een aantal subgunningscriteria (wensen). Deze criteria zijn uitgewerkt in bijlage 6 'Programma van Wensen'.

De kosten die verband houden met uw aanbod op de wensen (PvW), moet u in het prijzenblad verwerken.

Beoordeling

Het Programma van Wensen (bijlage 6) bestaat uit verschillende wensen. We beoordelen per wens. We beoordelen integraal op de toepasbaarheid van uw antwoord. Hierbij zal onder andere gelet worden op:

- Hoe goed uw antwoord aansluit op onze gewenste situatie als deze is aangegeven in de wens;
- Hoe realistisch uw antwoord is;
- In hoeverre alle aspecten aan bod zijn gekomen;
- De mate van uitwerking van de aspecten;
- In hoeverre uw antwoord meerwaarde voor ons biedt.

Alle pagina's boven het maximum aantal pagina's nemen wij niet mee in de beoordeling.

De toekenning van de score baseren wij op een samenstel van (positieve en/of negatieve) bevindingen, die elk van gewicht kunnen verschillen. Eén in onze visie bijzonder sterk punt in uw antwoord kan bijvoorbeeld net zo zwaar wegen als meerdere in onze visie minder sterke punten. En het kan ook zo zijn, dat wij geen enkel concreet negatief punt kunnen aanwijzen in het antwoord, maar toch een score toekennen die (veel) lager ligt dan de maximale score; er zijn dan te weinig sterke punten in het antwoord terug te vinden.

De leden van onze beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel en komen vervolgens in overleg tot één gezamenlijk eindoordeel. Zij beoordelen volgens onderstaande tabel:

Omschrijving:	Punten G2.1, G2.2, G2.3 en G2.5:	Punten G2.4 en G2.6:
Uitstekend Een uitwerking is in onze ogen "uitstekend" wanneer het substantieel uitstijgt boven wat wij redelijkerwijs mochten verwachten.	100% van het maximaal aantal punten	100% van het maximaal aantal punten
Zeer goed Een uitwerking is in onze ogen "zeer goed" wanneer het meer dan behoorlijk uitstijgt boven wat wij redelijkerwijs mochten verwachten.	90% van het maximaal aantal punten	90% van het maximaal aantal punten
Goed Een uitwerking is in onze ogen "goed" wanneer het behoorlijk uitstijgt boven wat wij	80% van het maximaal aantal punten	80% van het maximaal aantal punten

redelijkerwijs mochten verwachten.		
Ruim voldoende Een uitwerking is in onze ogen "ruim voldoende" wanneer het enigszins uitstijgt boven wat wij redelijkerwijs mochten verwachten.	40% van het maximaal aantal punten	40% van het maximaal aantal punten
Voldoende Een uitwerking is in onze ogen "voldoende" wanneer het in overeenstemming is met wat wij redelijkerwijs mochten verwachten (niks meer en niks minder).	0% van het maximaal aantal punten	10% van het maximaal aantal punten
Onvoldoende Een uitwerking is in onze ogen "onvoldoende" wanneer het niet in overeenstemming (maar minder) is dan wat wij redelijkerwijs mochten verwachten of als uw uitwerking ontbreekt als het geheel.	Let op: wij sluiten u uit van verdere deelname aan de aanbesteding	0% van het maximaal aantal punten

14. Planning aanbesteding

Wij hanteren de volgende planning:

Onderdeel:	Uiterste datum:
Verzending publicatie offerteaanvraag	8 september 2026
Vragen stellen en tegenstrijdigheden en/of bezwaren melden ronde 1	29 september 2026, vóór 12:00 uur
Toezenen nota van inlichtingen ronde 1	30 oktober 2026
Vragen stellen en tegenstrijdigheden en/of bezwaren melden ronde 2	10 november 2026, vóór 12:00 uur
Toezenen tweede nota van inlichtingen ronde 2	1 december 2026
Indienen van uw inschrijving	8 januari 2027, vóór 12:00 uur
Bekendmaken voorgenomen gunning	23 februari 2027
Ingangsdatum overeenkomst	1 mei 2027

Deze planning is onder voorbehoud. Wij kunnen deze planning aanpassen.

15. Rechtsbescherming

Mocht u het niet eens zijn met de uitkomst van de aanbesteding en/of met de eventuele terzijdelegging van uw inschrijving, dan kunt u in de termijn voor rechtsbescherming een kort geding aanhangig maken bij de rechtbank Midden-

Nederland. Deze termijn begint de dag na de datum waarop wij de uitkomst aan u bekendmaken en bedraagt twintig (20) kalenderdagen. Als deze termijn eindigt op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag dan wordt deze verlengd tot en met de eerstvolgende werkdag. De genoemde termijn is een vervaltermijn. Na het verstrijken van de genoemde termijn vervalt uw recht om op te komen tegen de uitkomst. Als u gaat procederen, moet u in ieder geval vóór het uitbrengen van de dagvaarding de verhinderdata opvragen bij de in paragraaf 6 genoemde contactpersoon.

16. Klachtenmeldpunt

Als u klachten hebt over deze aanbestedingsprocedure, kunt u een klacht indienen bij ons Klachtenmeldpunt Aanbestedingen. In hoofdstuk 8 van bijlage 1 vindt u hierover meer informatie.

17. Overige voorwaarden

- Wij behouden ons het recht voor om niet te gunnen en/of de aanbesteding tussentijds te beëindigen. Ook behouden wij ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de aanbesteding.
- U mag maar één inschrijving indienen en die dient te zien op de gehele opdracht.
- Het indienen van varianten is niet toegestaan.
- U mag slechts éénmaal deelnemen aan deze aanbesteding als inschrijver. Onderaannemers worden niet aangemerkt als inschrijver. U mag dus wel meedoen als inschrijver én als onderaannemer bij een andere partij.
- Als sprake is van moeder- en dochterondernemingen of ondernemingen die tot dezelfde groep horen (gelieerde/verbonden ondernemingen in de zin van art. 2:24a en 2:24b Burgerlijk Wetboek of een vergelijkbare rechtsvorm naar buitenlands recht), mag slechts één van de betrokken ondernemingen inschrijven, tenzij wordt aangetoond dat de mededinging niet wordt geschaad. Voor dat laatste moeten de betrokken inschrijvers ten minste aannemelijk maken dat de inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen en dat over en weer geen inzage in elkaars inschrijvingen is verkregen. Als zij niet kunnen aantonen dat de mededinging niet wordt geschaad, verklaren wij de inschrijvingen van alle betrokken ondernemingen ongeldig.



- Bij de uitvoering van deze opdracht mag geen sprake zijn van Russische betrokkenheid die in strijd is met de Europese Sanctieverordening. De winnende inschrijver moet in dat verband de verklaring ondertekend aanleveren die is opgenomen als bijlage 10. Zie hoofdstuk 6 van bijlage 1 voor de wijze van indiening en de gevolgen van het niet kunnen aanleveren van deze verklaring.
- Door in te schrijven, verklaart u dat u bij het opstellen van uw inschrijving rekening hebt gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht. Zie verder hoofdstuk 7 van bijlage 1.
- U baseert uw inschrijving op alle documenten die wij voor deze aanbesteding hebben opgesteld, en uw inschrijving moet daarmee ook in overeenstemming zijn.
- Als na inschrijving uw omstandigheden zodanig wijzigen dat dat (alsnog) ongeldigheid of uitsluiting op grond van de geschiktheidseisen of uitsluitingsgronden tot gevolg kan hebben, dan moet u dit direct aan ons melden.
- De voorgenomen gunning houdt geen aanvaarding in van uw aanbod. Aanvaarding van uw aanbod vindt pas plaats door ofwel een schriftelijke definitieve gunning van de opdracht aan de winnende inschrijver, ofwel ondertekening van de overeenkomst door de Universiteit Utrecht.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving bedraagt minimaal negentig dagen na de deadline voor het indienen van uw inschrijving. Mocht er een rechtszaak komen, dan wordt deze termijn automatisch verlengd tot 28 dagen na de uitspraak van een kort geding en/of hoger beroep.
- Alle communicatie verloopt in het Nederlands. Uw inschrijving moet in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
- Tijdens de aanbestedingsprocedure moet u alle informatie die u van ons ontvangt geheim houden en niet aan derden geven, als deze informatie niet beschikbaar is voor het publiek.
- Als u specifieke informatie uitdrukkelijk als vertrouwelijk aanmerkt, behandelen wij die informatie in beginsel vertrouwelijk. Wij hebben echter een eigen verantwoordelijkheid en zullen zelf moeten beoordelen of de informatie daadwerkelijk vertrouwelijk moet worden behandeld. Wij kunnen u daarom vragen te onderbouwen waarom u de informatie als vertrouwelijk aanmerkt. Vertrouwelijke informatie maken wij niet bekend aan derden, tenzij geheimhouding redelijkerwijs niet kan worden verlangd, bijvoorbeeld als er een wettelijke verplichting bestaat tot openbaarmaking.
- Uw leverings-, betalings- en/of andere (algemene) voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Wij vergoeden kosten die u in het kader van uw inschrijving maakt niet.

- Wij wijzen iedere aansprakelijkheid voor een eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de informatie zoals opgenomen in deze offerteaanvraag van de hand.
- Deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

18. Bijlagen en formulieren

Bijlage 1:	Procedurele regels
Bijlage 2:	Programma van Eisen
Bijlage 3:	Architectuurplaat huidige situatie
Bijlage 4:	Overzicht fysieke en virtuele servers
Bijlage 5:	Applicatie-overzicht (juli 2026)
Bijlage 6:	Programma van Wensen
Bijlage 7:	Prioritering Universiteit Utrecht
Bijlage 8:	Concept overeenkomst
Bijlage 9:	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 10:	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 11:	Bewijs van verbondenheid

Formulier A:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Formulier B:	Referentie kerncompetentie
Formulier C:	Prijzenblad