

Algemene informatie

Aanbesteding: Citrix beheer
Aanbestedende Dienst: Universiteit Utrecht
Referentie: 26/300.302/002
Toelichting:
Nota van Inlichtingen 1

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 2 Programma van Eisen, hoofdstuk D Transitie, eis D1 en D3

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat de nieuwe opdrachtnemer gedurende de transitiefase toegang krijgt tot relevante beheer-, monitoring-, logging- en documentatietooling voor zover noodzakelijk voor een succesvolle overdracht?

Antwoord:

De relevante beheer-, monitoring-, logging- en documentatietooling is voor het grootste deel in het beheer van de huidige opdrachtnemer. Vanuit de exit c.q. retransitie van de huidige opdrachtnemer wordt gedurende de transitiefase van de huidige opdrachtnemer verwacht de relevante documentatie te delen en over te dragen. Wij hebben geen zicht op de omvang, kwaliteit en volledigheid van deze documentatie. Een deel van de (aanvullende) monitoring wordt momenteel door eigen tooling (onder eigen licentie) van de huidige opdrachtnemer uitgevoerd. Hiervoor kan geen overdracht plaatsvinden. Wij beschikken over een High en Low Level Design van het Citrix-platform en documentatie over de aanpalende technische infrastructuur die door de Universiteit Utrecht zelf beheerd wordt, zoals netwerk, Netscaler, storage, Active Directory etc. welke - voor zo ver relevant voor het goed kunnen beheren van het Citrix-platform - in de transitiefase gedeeld worden met de nieuwe opdrachtnemer. Voor het Low Level Design verwachten wij dat na overdracht van het beheer de nieuwe opdrachtnemer het beheer daarover voert en doorgevoerde wijzigingen in het Citrix-platform in het document verwerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 2 Programma van Eisen, D1/D2 Transitie

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven welke inspanning gedurende de transitieperiode wordt verwacht van

medewerkers van Universiteit Utrecht en welke beschikbaarheid hiervoor is voorzien?

Antwoord:

De opdrachtgever zal gedurende de transitiefase enerzijds een inspanning verrichten om de opdrachtnemer (technisch) in staat te stellen het Citrix beheer remote uit te gaan voeren waaronder het toegang geven tot de omgeving met voldoende rechten. Anderzijds zal de opdrachtgever meewerken aan de door de opdrachtnemer in het transitieplan benoemde activiteiten en inspanningen voor zo ver dat redelijkerwijs in het belang is van het goed in beheer kunnen nemen van het Citrix-platform. Wij hebben hierbij zelf ook een nadrukkelijk belang in kennisoverdracht en facilitering ten behoeve van een stabiele dienstverlening door de nieuwe opdrachtnemer na de overdracht van het beheer.

Daarnaast vragen wij u om in uw antwoord op subgunningscriterium G2.1 transitieplan onder andere in te gaan op "de activiteiten, op te leveren producten en verantwoordelijkheden die de Universiteit Utrecht tijdens de transitie op zich moet nemen en de planning die hierbij hoort". Wij verwachten in dit subgunningscriterium dus juist dat u aangeeft wat u van ons nodig heeft tijdens de transitie. Wij willen daarom niet verder voorschrijven hoe u gaat reageren. Wel willen wij u wijzen op onze gewenste situatie. In de gewenste situatie ontzorgt u ons zoveel mogelijk bij de transitie van het Citrix-platform, doordat u zoveel mogelijk werkzaamheden zelf verricht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Offerteaanvraag Hoofdstuk 2 Servicemanagement

Vraag:

Kunt u inzicht geven in de gemiddelde en maximale tijdsbesteding van de huidige beheerorganisatie voor regulier technisch beheer, exclusief projectmatige wijzigingen en consultancy?

Antwoord:

Wij hebben geen zicht op de tijdsbesteding van de huidige opdrachtnemer in het technisch beheer van het Citrix-platform.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 2 PvE D2 Transitie

Vraag:

Welke concrete criteria worden gehanteerd voor de go/no-go beslissing en voor het beoordelen van een stabiel draaiend platform na overdracht?

Antwoord:

Opdrachtgever zal voor een "go" twee weken voor 11 oktober 2027 beoordelen of alle door de nieuwe opdrachtnemer benoemde activiteiten in het transitieplan succesvol doorlopen zijn. Ook wordt beoordeeld in hoeverre nog niet uitgevoerde activiteiten een risico vormen in de overdracht van het beheer. Tot slot zal de nieuwe opdrachtnemer zelf gevraagd worden te beoordelen welke (rest)risico's gezien worden, welke mitigerende maatregelen daartoe op welke termijn genomen kunnen worden en gereed zijn om de dienstverlening over te nemen.

In de twee weken na 11 oktober 2027 zal primair de beschikbaarheid van het Citrix-platform als criterium gehanteerd worden in termen van het niet optreden van een prioriteit 1 storing. Bij het wel optreden van een prioriteit 1 storing verhelpt u deze conform de functiehersteltijd zoals genoemd in eis C4 en levert u aanvullend binnen 5 werkdagen een analyse van de oorzaak en te nemen maatregelen om herhaling te voorkomen. Na deze 5 werkdagen gaat een nieuwe periode in van twee weken zoals genoemd in eis D2 waarin het Citrix-platform stabiel dient te draaien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Offerteaanvraag hoofdstuk 2 en 3 / huidige omgeving

Vraag:

Zijn er momenteel bekende capaciteits- of performanceknelpunten binnen de VAD- of VDI-omgeving, of zijn gedurende de eerste contractperiode uitbreidingen van capaciteit voorzien?

Antwoord:

Er zijn momenteel geen capaciteits- of performance problemen. Performance is daarbij wel een relatief en subjectief begrip. Er is altijd een wens dat applicaties sneller starten en data sneller geladen wordt. Vanuit de gebruikersorganisatie wordt de performance echter als voldoende ervaren. Hierover komen geen meldingen bij onze eerstelijns Servicedesk. Zoals ook in bijlage 4 van de aanbestedingsdocumenten benoemd (overzicht fysieke en virtuele servers) ligt het huidige gebruik van het Citrix-platform met gemiddeld 300- 350 concurrent users ruim beneden de maximale capaciteit van 600 concurrent users. Dit geeft een betere gebruikerservaring (performance) en mogelijkheden om eventuele onverwachte piekbelastingen of uitval van een fysieke server op te vangen.

Wat betreft uw vraag over voorziene uitbreidingen van capaciteit: u heeft het over de "eerste contractperiode". Het is ons niet duidelijk op welke periode dit slaat, bijvoorbeeld tijdens de transitiefase, het eerste jaar van de overeenkomst of zelfs over de initiële looptijd van de overeenkomst (tot 24 november 2031). Wij voorzien op dit moment geen uitbreidingen van capaciteit in het eerste jaar van de overeenkomst. Verder dan dat kunnen wij niet vooruitkijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Offerteaanvraag hoofdstuk 2 Deelomgevingen / VDI-omgeving

Vraag:

Zijn er momenteel bekende wensen of plannen om de omvang, functionaliteit of capaciteit van de VDI-omgeving gedurende de contractperiode uit te breiden?

Antwoord:

Specifiek voor de VDI-omgeving zijn er momenteel geen plannen tot aanpassing van de omvang, functionaliteit of capaciteit. Hier kunnen echter geen rechten aan ontleend worden. De bestaande onderzoeksgroep die gebruik maakt van de VDI-omgeving kan in de toekomst aanvullende wensen hebben. En ook andere onderzoeksgroepen zouden de wens kunnen hebben om gebruik te gaan maken van de VDI-omgeving. In dat geval zullen wij u vragen om een offerte voor deze aanpassing. U kunt deze werkzaamheden uitsluitend uitvoeren na onze schriftelijke goedkeuring van uw offerte.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Offerteaanvraag OTA-omgevingen

Vraag:

Kunt u bevestigen dat alle OTA-omgevingen gedurende de volledige transitieperiode beschikbaar zijn voor de nieuwe opdrachtnemer inclusief benodigde beheertoegang?

Antwoord:

De OTA-omgevingen maken deel uit van het Citrix-platform, maken gebruik van dezelfde management-omgeving als de Productie-omgeving, spelen een belangrijke rol in de maandelijkse vernieuwing van de golden images en dienen representatief te zijn voor de Productie-omgeving. De huidige opdrachtnemer zal om die reden gedurende de transitiefase nog verantwoordelijk zijn voor deze OTA-omgevingen waarbij de nieuwe opdrachtnemer inzage kan krijgen, maar geen beheerrechten kan hebben. In het belang van het opdoen van voldoende praktische kennis en ervaring met het Citrix-platform van de opdrachtgever zien we graag uw voorstel in het transitieplan tegemoet. Wij verwachten in subgunningscriterium G2.1 transitieplan dat u aangeeft wat u van ons of onze huidige opdrachtnemer nodig heeft tijdens de transitie, bijvoorbeeld om kennis en ervaring op te doen. Wij willen daarom niet verder voorschrijven hoe u gaat reageren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 5 Applicatie-overzicht (juli 2026).xlsx

Vraag:

Kunt u aangeven welke applicaties bedrijfskritisch zijn en welke applicaties historisch de meeste beheerinspanning vragen?

Antwoord:

Er is momenteel één permanent bedrijfskritische applicatie. Dit betreft het Laboratorium Informatie Management Systeem (GLIMS) dat in gebruik is bij de faculteit Diergeneeskunde. Deze applicatie speelt een directe rol in de patiëntenzorg die de faculteit uitvoert (naast onderwijs en

onderzoek). Uitval heeft dus gevolgen voor de kwaliteit van de zorg voor dieren. Dit is tevens de applicatie die door zijn aard, afhankelijkheid van backend servers en andere componenten in combinatie met een kritische gebruikersgroep de meeste aandacht en soms maatwerk vraagt. Andere applicaties die extra aandacht vragen zijn de M365-suite inclusief Onedrive (exclusief mail /Outlook en Teams), drie applicaties (Chemdraw, Factset, Endnote) die als plug-in van Excel en Word functioneren en de internetbrowsers (Edge, Chrome en Firefox) die eveneens binnen het Citrix-platform als applicatie beschikbaar gesteld worden.

Daar waar de applicatie GLIMS om een permanente hoge beschikbaarheid vraagt en op dagelijkse basis door tientallen (dezelfde) medewerkers gebruikt wordt, is dat voor veel andere applicaties sterk afhankelijk van het onderwijscurriculum c.q. roosterings van computerpractica. Het niet beschikbaar zijn van een onderwijsapplicatie tijdens een computerpracticum of dagen voorafgaande aan de deadline voor een studieopdracht heeft daarbij directe impact op het onderwijs en de betreffende studenten en docenten. Gezien de omvang van het onderwijs en het grote aantal applicaties is er beperkt inzicht welke applicaties exact op welk moment kritisch zijn. Gezien het belang van het Citrix-platform voor zowel de faculteit Diergeneeskunde als het onderwijs worden aan het Citrix-platform als geheel zowel hoge beschikbaarheidseisen (zie eis C5) als een ruime Servicetijd (zie eis C2) gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Offerteaanvraag Hoofdstuk 3 Scope

Vraag:

Valt capaciteitsuitbreiding van het Citrix-platform binnen de vaste beheervergoeding of wordt dit als meerwerk beschouwd?

Antwoord:

De totstandbrenging van capaciteitsuitbreidingen en door ons gewenste functionele wijzigingen kunnen als meerwerk beschouwd worden. Een eventuele uitbreiding van beheerwerkzaamheden en daarmee maandelijkse beheerkosten zullen door de opdrachtnemer onderbouwd moeten worden. Gezien de werking met centrale golden images die voor alle servers identiek zijn, ziet de opdrachtgever een uitbreiding van (virtuele) servercapaciteit in beginsel niet als een wezenlijke extra beheerinspanning. Door de ontwikkeling in het gebruik van het Citrix-platform (licht dalend) in combinatie met de ruim bemeten capaciteit worden momenteel overigens geen capaciteitsuitbreidingen voorzien. Functionele wijzigingen, zoals bijvoorbeeld gebruik van EntraID, of andere gewenste ontwikkelingen, zoals het inrichten van uitwijk naar of redundantie over een tweede datacenter, of gewenste aanpassingen voortvloeiend uit wijzigingen in de aanpalende infrastructuur kunnen zich aandienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Offerteaanvraag hoofdstuk 2 Citrix-platform / Bijlage 4 Serveroverzicht

Vraag:

Zijn er momenteel bekende technische knelpunten, achterstallig onderhoud, lifecycle-risico's of reeds geplande upgrades binnen het Citrix-platform die naar verwachting binnen de eerste 12 maanden na contractstart moeten worden uitgevoerd?

Antwoord:

Er zijn momenteel geen technische knelpunten, achterstallig onderhoud of lifecycle risico's. Wel zijn wij voornemens om in de tweede helft van 2028 de fysieke servers in het datacenter te vervangen, omdat bestaande servers dan afgeschreven zijn. De fysieke vervanging en connectiviteit wordt door ons verzorgd. Aan u zal gevraagd worden deze als Citrix-servers (hypervisor) in te richten en als nieuw platform voor de bestaande virtuele servers in gebruik te nemen. Aanvullend is de verwachting dat in 2028 een upgrade dient plaats te vinden van het Operating System van de virtuele VAD-servers van Windows2022 naar Windows2025. Voor beide werkzaamheden zullen wij u vragen om een offerte uit te brengen. U kunt deze werkzaamheden uitsluitend uitvoeren na onze schriftelijke goedkeuring van uw offerte.
N.B. Overige releasemanagement activiteiten waaronder (major) Citrix releases vallen conform eis A1 onder de verantwoordelijkheid van het technisch beheer van het Citrix-platform. U kunt dit niet als meerwerk beschouwen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Offerteaanvraag Hoofdstuk 2 Servicemanagement

Vraag:

Kunt u de circa 50 derdelijnsmeldingen per jaar categoriseren naar incidenten, problemen, changes en verzoeken?

Antwoord:

In de offerteaanvraag is beschreven dat het aantal derdelijns storingen en (service) verzoeken door ons aangemeld, in de huidige situatie gemiddeld 50 stuks per jaar bedraagt. 90- 95% hiervan betreft storingen, 5-10% service verzoeken. Problemen en changes maken dus geen deel uit van het genoemde aantal van 50. Aan het aantal van 50 en de verdeling kunnen geen rechten ontleend worden aangezien dit mede afhankelijk is van de kwaliteit van het beheer en de uitvoering van wijzigingen. Aanvullend op de storingen en verzoeken zijn er momenteel gemiddeld 1 à 2 nieuwe Problems per jaar. Vanuit ons is er een maandelijks terugkerend change verzoek voor de nieuwe golden images voor de VAD en VDI (wat ook als twee changes beschouwd kan worden). Aanvullend daarop zijn er op jaarbasis circa 5 - 10 changes voortkomend uit functionele wensen, wijzigingen in de aanpalende infrastructuur van de opdrachtgever (bijvoorbeeld een wisseling in gebruik van een Endpoint Response en Detection Tool welke ook binnen de Citrix omgeving opgenomen dient te worden) of op aanwijzing zijn van Security Operations (bijvoorbeeld het uitzetten of mitigeren van bepaalde kwetsbaarheden).

N.B. Bovenstaande aantallen voor incidenten, verzoeken, problems en changes hebben betrekking op meldingen vanuit ons en zijn dus exclusief de interne meldingen die de opdrachtnemer zelf doet in het kader van pro- en reactief beheer en mogelijk voortkomend uit monitoring. Ook voor noodzakelijke security en release changes (bijvoorbeeld maandelijks patchrondes en Citrix upgrades/releases) gaan wij er vanuit dat deze door u geïnitieerd worden en wij hierin ontzorgd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Offerteaanvraag Hoofdstuk 2 Deelomgevingen

Vraag:

Kunt u het gemiddeld aantal wijzigingen per maand gedurende de afgelopen 12 maanden uitsplitsen naar VAD en VDI?

Antwoord:

Zoals in antwoord 11 is aangegeven zijn er op jaarbasis circa 5 - 10 wijzigingen welke door de opdrachtgever geïnitieerd worden. Deze wijzigingen hebben grotendeels (naar schatting 80 - 90%) betrekking op zowel VAD als VDI. Gezien de beperkte aantallen kan voor de resterende 10 - 20% geen representatief antwoord gegeven worden. Ook voor de door opdrachtnemer geïnitieerde changes (patchrondes, Citrix upgrades/releases, etc.) geldt dat deze grotendeels op zowel VAD als

VDI van toepassing zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, D1 (D3) Transitie

Vraag:

Kan u aangeven welke documentatie, configuratiegegevens, beheerprocedures, runbooks, architectuurdocumentatie en overige beheerinformatie actueel beschikbaar zijn en voorafgaand aan de beheertransitie ter beschikking worden gesteld aan de nieuwe opdrachtnemer?

Antwoord:

Wij beschikken over actuele versies van het High- en Low Level Design, overzichten van servers (zie bijlage 4 van de aanbestedingsdocumenten) en aangeboden applicaties (bijlage 5) welke in transitiefase gedeeld worden met de nieuwe opdrachtnemer. Operationele beheerdocumentatie waaronder procedures, runbooks, configuratie-instellingen, beheerscripts etc. zijn in bezit van de huidige opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Offerteaanvraag §4 Waarde overeenkomst

Vraag:

Kunt u toelichten hoe het gereserveerde transitiebudget van € 50.000 zich verhoudt tot de maximale bandbreedte voor transitiekosten van € 140.000?

Antwoord:

U koppelt twee bedragen aan elkaar die niet bij elkaar horen. Voor de jaarlijkse beheerkosten geldt een bandbreedte van 90.000 tot 140.000 euro. Voor de transitiekosten geldt een andere bandbreedte, namelijk 0 tot 50.000 euro. De door u genoemde 140.000 euro heeft dus geen betrekking op de transitiekosten, maar op de jaarlijkse beheerkosten. Zie ook de tabel onder het kopje "G1 Prijs (maximaal 250 punten)" in paragraaf 13 van de offerteaanvraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Offerteaanvraag §13 G1.2 Transitiekosten

Vraag:

De huidige opdrachtnemer beschikt door bestaande kennis van de omgeving, documentatie, processen en organisatie over een evident voordeel bij het bepalen van de benodigde transitie-inspanning. Kunt u toelichten hoe u bij de beoordeling van G1.2 Transitiekosten een gelijk speelveld tussen de huidige opdrachtnemer en overige inschrijvers waarborgt?

Antwoord:

De kosten voor de transitie komen voor rekening van de Aanbestedende Dienst. Om deze reden weegt de Aanbestedende Dienst deze kosten mee in haar Prijzenblad (deze kosten wegen overigens niet zwaar mee bij de beoordeling, het gaat om 25 van de 1000 te behalen punten). Het meewegen van deze kosten in de beoordeling op prijs leidt niet tot een schending van het level playing field. De plicht om een level playing field te creëren houdt volgens de jurisprudentie in beginsel slechts in dat de Aanbestedende Dienst de inschrijvers zoveel als mogelijk in staat stelt een concurrerende inschrijving te doen; deze plicht gaat niet zover dat de Aanbestedende Dienst de verschillen tussen de concurrenten volledig moet compenseren in het geval één van de inschrijvers de huidige opdrachtnemer is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept verwerkersovereenkomst, 12.1 en 12.2

Vraag:

Uit de werking van art. 12.1 en 12.2 vloeit potentieel een onbeperkte aansprakelijkheid voor de opdrachtnemer voort, zowel de commissie van aanbestedingsexperts als de rechter hebben geoordeeld dat een dergelijke bepaling als niet proportioneel kan worden gekwalificeerd. Inschrijver verzoekt derhalve aan de UU om art. 12.1 en 12.2 ook onder de beperkte aansprakelijkheidsregeling van de Overeenkomst te plaatsen.

<https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/documenten/2020/08/27/advies-594>
en
<https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBDHA:2025:241>

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst is bereid om artikel 12 als volgt aan te passen/aan te vullen:

"12.1 Voor een door een van de Partijen ingestelde verhaalactie op grond van artikel 82 AVG ten aanzien van de andere Partij is het bepaalde in Artikel 9 lid 3 tot en met 5 van de Overeenkomst van overeenkomstige toepassing.

12.2 De Verwerker is verplicht een door de Toezichthoudende autoriteit aan de Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde boete die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan de Verwerker, voor dat deel te vergoeden aan de Verwerkingsverantwoordelijke en vice versa, waarbij het bepaalde in Artikel 9 lid 3 tot en met 5 van de Overeenkomst van overeenkomstige toepassing is.

12.3 Voor zover niet geregeld door 12.1 en 12.2, geldt dezelfde aansprakelijkheidsregeling als opgenomen in artikel 9 van de Overeenkomst voor de aansprakelijkheid voor schade die Verwerkingsverantwoordelijke lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Verwerker in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst of een onrechtmatige daad.

12.4 Bij de toepassing van artikel 9 lid 3 van de Overeenkomst in het kader van eventuele schade op grond van artikel 12 van de Verwerkersovereenkomst telt eventuele schade op grond van artikelen 9 en 10 van de Overeenkomst niet mee. Andersom telt eventuele schade op grond van artikel 12 van de Verwerkersovereenkomst ook niet mee bij de toepassing van artikel 9 lid 3 van de Overeenkomst in het kader van eventuele schade op grond van artikelen 9 en 10 van de Overeenkomst."

Wij hebben dit aangepast in de concept verwerkersovereenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
17

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept verwerkersovereenkomst, art. 7.1

Vraag:

De richtsnoeren van de autoriteit persoonsgegevens gaan uit van een overwijde meldplicht (binnen 72 uur) voor situaties waarbij er sprake is van een datalek, kan de UU ermee instemmen om de aangegeven termijn in art. 7.1 aan te passen naar 48 uur zodat Opdrachtnemer zelf ook voldoende tijd heeft om potentiële datalek situaties ook eerst te onderzoeken?

Antwoord:

Dit is akkoord. Wij hebben dit aangepast in de concept verwerkersovereenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

Uit de aanbestedingsstukken volgt dat de verwerkersovereenkomst van toepassing is op de dienstverlening. Naar het oordeel van Inschrijver worden bij de uitvoering van de gevraagde dienstverlening echter geen persoonsgegevens ten behoeve van en in opdracht van Opdrachtgever verwerkt, zodat Inschrijver niet kwalificeert als verwerker in de zin van artikel 4, onderdeel 8, AVG. Een verwerkersovereenkomst is uitsluitend aan de orde voor zover daadwerkelijk sprake is van verwerking van persoonsgegevens door Inschrijver namens Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever daarom bevestigen dat de verwerkersovereenkomst buiten toepassing blijft zolang en voor zover binnen de overeengekomen dienstverlening geen persoonsgegevens door Inschrijver ten behoeve van Opdrachtgever worden verwerkt?

Antwoord:

Niet akkoord. Naar onze mening bent u wel verwerker. De persoonsgegevens betreffen onder andere gebruikersidentiteiten (zoals inlognamen), inloggegevens (zoals tijdstip van inlog en IP-adres) en gebruiksgegevens (zoals applicatiegebruik), van medewerkers en studenten van de

Verwerkingsverantwoordelijke.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept overeenkomst, art. 20.1

Vraag:

Kan de UU aangeven waarom zij verwacht dat het bijwerken van het retransitieplan kosteloos moet gebeuren? Inschrijver wil voorstellen dat hierover nader te maken afspraken en uitvoering in elk geval onderdeel moet zijn van te factureren dienstverlening waarop art. 20.1 moet worden aangepast?

Antwoord:

U dient eventuele kosten voor het bijwerken van het retransitieplan te verdisconteren in de beheerkosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept overeenkomst, 18.2

Vraag:

Artikel 18.2 verlangt onder meer "volledige continuïteit" ten aanzien van de beschikbaarheid van de data. Kan Opdrachtgever verduidelijken of hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de in de SLA overeengekomen beschikbaarheid, RTO, RPO en overige serviceniveaus, of dat hiermee een verdergaande absolute beschikbaarheidsgarantie wordt beoogd?

Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de continuïteitsverplichtingen worden begrensd door de overeengekomen serviceniveaus, technische architectuur, afhankelijkheden (van Citrix, UU en andere betrokken derden), uitsluitingen en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever en derde leveranciers?

Antwoord:

De term "UU data" in artikel 18.2 moet zijn "Citrix-platform". Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Het gaat inderdaad om beschikbaarheid conform de toepasselijke service levels. Zoals in eis C5 staat wordt onbeschikbaarheid als gevolg van een tekortkoming van de Universiteit Utrecht of één van onze andere leveranciers niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid. Dit gaat dus niet ten koste van de beschikbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn de uitval van ons datacenter, uitval van ons IAM-systeem of een probleem met de door ons geleverde licenties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept overeenkomst, 15

Vraag:

Artikel 15 bevat een garantie dat Opdrachtnemer gedurende de volledige looptijd aan alle relevante wet-, regelgeving en de performance indicatoren blijft voldoen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit uitsluitend ziet op wet-, regelgeving en indicatoren die rechtstreeks van toepassing is op Opdrachtnemer en de overeengekomen dienstverlening?

Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de gevolgen van wetswijzigingen die na de inschrijfdatum tot aanvullende werkzaamheden, investeringen of kosten leiden, via de wijzigingsprocedure worden verwerkt in de prijs, scope, serviceniveaus en planning?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst verduidelijkt artikel 15.1. Wij voegen het volgende toe: "in het kader van de uitvoering van de Opdracht".

Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Indien er sprake is van onvoorziene extra werkzaamheden/kosten vanwege wetswijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst kunt u dit aan ons voorleggen. We zullen vervolgens in overleg bepalen hoe wij hiermee omgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

29 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
22**Onderwerp:**

Bijlage 8 Concept overeenkomst, art. 13

Vraag:

Artikel 13.3 bepaalt dat alle intellectuele eigendomsrechten die mogelijk tijdens de uitvoering ontstaan bij Opdrachtgever berusten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze overdracht niet ziet op reeds (door Opdrachtnemer) bestaande of onafhankelijk ontwikkelde software, tooling, documentatie, modellen, templates, methodieken, knowhow en generieke verbeteringen van Opdrachtnemer?

Is Opdrachtgever bereid artikel 13 aan te vullen met een carve-out voor dergelijke achtergrondrechten, waarbij Opdrachtgever voor zover noodzakelijk een toereikend, niet-exclusief gebruiksrecht ontvangt voor de uitvoering en continuïteit van de dienstverlening?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst kan dat bevestigen. Artikel 13.3 wordt als volgt aangevuld:

"De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot reeds bestaande of onafhankelijk ontwikkelde software, tooling, documentatie, modellen, templates, methodieken, knowhow en generieke verbeteringen van Opdrachtnemer berusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever voor zover noodzakelijk een toereikend, niet-exclusief gebruiksrecht voor de uitvoering en continuïteit van de dienstverlening."

Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

29 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 8 Concept overeenkomst, art. 4

Vraag:

Er zit een tegenstrijdigheid in het recht om een prijsindexatie (o.b.v. DPI) te mogen doorvoeren tussen het PvE en de concept overeenkomst. De eerste gaat respectievelijk uit van vanaf 1 januari 2029 en de tweede van 1 januari 2028. Kan de UU bevestigen dat het uitgangspunt van de overeenkomst leidend is met 1 januari 2028 ?

Antwoord:

Nee dat kunnen wij niet bevestigen. De juiste datum is 1 januari 2029. Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 8 Concept overeenkomst, art. 2

Vraag:

Een eenzijdig door Opdrachtgever te verlengen overeenkomst die tot meer dan 10 jaar looptijd kan oplopen mist proportionaliteit omdat er geen rekening wordt gehouden met omstandigheden aan de zijde van Opdrachtnemer. Is Opdrachtgever bereid aan artikel 2 toe te voegen: "Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien Opdrachtgever, na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, wezenlijk tekortschiet in zijn betalings- of medewerkingsverplichtingen of indien er omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn ontstaan waardoor in redelijkheid niet van haar meer kan worden verlangd dat de Overeenkomst wordt voortgezet."

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. De wet/overeenkomst voorzien reeds in een ontbindingsmogelijkheid bij niet nakoming en in een regeling voor onvoorziene omstandigheden. De Aanbestedende Dienst vindt het onnodig en verwarrend om in aanvulling daarop afwijkende regelingen op te nemen die hetzelfde doel beogen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept overeenkomst

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid artikel 1.1 als volgt aan te passen zodat de opbouw van de dienstbeschrijvende contractbijlagen een logische volgorde kent die de aard en achtergrond van de dienstverlening op het juist detailniveau beschrijft:

1. Transitieplan
 2. Service Level Agreement
 3. Afsprakenregister
 4. Nota's van Inlichtingen
 5. Programma van Eisen
 6. Wensen uit PvE
 7. Inschrijving
 8. Verwerkersovereenkomst
 9. Offerteaanvraag
 10. Aankondiging van de Opdracht
- Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Documenten van een latere datum en documenten die gedurende de uitvoering worden gewijzigd of van nadere details worden voorzien, geven invulling aan de documenten die zijn gedeeld tijdens deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende Dienst wil zo veel mogelijk voorkomen dat de inhoud van de opdracht gedurende de uitvoering van de opdracht wezenlijk wordt gewijzigd. De huidige rangorde borgt dat de oorspronkelijke inhoud van de opdracht leidend blijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

Onderwerp:

26

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 12.3

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat de aansprakelijkheidsregeling uit de Overeenkomst onverkort van toepassing blijft op de Verwerkersovereenkomst. Daarnaast is het in strijd met de gids proportionaliteit om ongelimiteerde aansprakelijkheid te verlangen. Leverancier ziet daarom graag "en per jaar" toegevoegd achter "per gebeurtenis". Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Zie het aangepaste artikel in het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 11.1

Vraag:

Om de belasting van dergelijke audits op de organisatie te verminderen, verzoekt leverancier om deze bepaling te vervangen door: Verwerker kan de nakoming van de in deze Verwerkersovereenkomst vastgelegde afspraken aantonen door middel van een certificaat vergelijkbaar met het ISO27001 certificaat, beveiligingsrapport of een auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke deskundige. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord, in lijn met de AVG dient de Universiteit Utrecht in de positie te zijn om zelf een audit af te dwingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 8.3

Vraag:

Leverancier ziet graag dat het woord 'inzage verschaffen in' wordt vervangen door 'informatie verschaffen over'. Leverancier wil geen risico lopen dat zijn beveiligingsbeleid op welke manier dan ook wordt geopenbaard. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Niet akkoord, inzage is soms vereist om aan deze wettelijke eis te voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 7.3

Vraag:

Leverancier ziet graag dat het woord 'afschrift van' wordt vervangen door 'informatie over'. Leverancier wil geen risico lopen dat zijn beveiligingsbeleid op welke manier dan ook wordt geopenbaard. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

In artikel 7.3 komt het woord "afschrift" niet voor. Wij vermoeden dat u artikel 7.4 bedoelt. Wij gaan niet akkoord met aanpassing. Met deze tekstuele aanpassing zou een verwerker met een beperkte informatieaanlevering diens verplichtingen kunnen inlossen zonder alle benodigde informatie aan te leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Ref.nr.
30

Percelen:

P1 Citrix beheer

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 7.1

Vraag:

Leverancier ziet graag toegevoegd achter "...en ten minste ten aanzien van alle informatie zoals die wordt uitgevraagd..." "voor zover die op dat moment beschikbaar is". Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord, met deze tekstuele invulling zou een verwerker met een beperkte informatieaanlevering diens verplichtingen kunnen inlossen zonder alle benodigde informatie aan te leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 7.1

Vraag:

Deze termijn is te kort. Leverancier ziet graag dat de termijn van 24 uur wordt vervangen door 48 uur. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Akkoord, zie het antwoord op vraag 17.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Ref.nr.
32

Percelen:

P1 Citrix beheer

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 7.1

Vraag:

Leverancier ziet graag dat "na het plaatsvinden of" wordt verwijderd. Indien leverancier immers het datalek nog niet heeft geconstateerd c.q. kennis heeft genomen van het datalek kan zij ook niet binnen 24 uur de universiteit op de hoogte brengen. Dit is ook de gebruikelijke gang van zaken in een verwerkersovereenkomst. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

We hebben "het plaatsvinden of" verwijderd. Wij hebben dit aangepast in de concept verwerkersovereenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 6.2

Vraag:

Leverancier ziet graag toegevoegd: De bepalingen inzake de beperking van aansprakelijkheid voor schade die volgt uit de Overeenkomst is van overeenkomstige toepassing. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

De in dit genoemde aansprakelijkheid van verwerker valt onder artikel 12 van de verwerkersovereenkomst. Een dergelijke toevoeging is dus niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
34

Beantwoord op:
28 okt 2026

Percelen:
P1 Citrix beheer

Onderwerp:
Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 4.1

Vraag:
Geldt het toestemmingsvereiste ook voor landen of organisaties waarvoor een adequaatheidsbeslissing geldt?

Antwoord:
Ja.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
28 okt 2026

Percelen:
P1 Citrix beheer

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 25.6

Vraag:
Leverancier ziet dit artikel graag wederkerig geformuleerd. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:
Dat is akkoord. Het artikel komt als volgt te luiden: "Partijen onthouden zich van alle activiteiten die enige belangenverstrengeling met zich meebrengen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst."

Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 25.1

Vraag:

Leverancier levert onder andere producten (hardware en/of software) van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie) voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst en daarop zullen prevaleren?

Antwoord:

De Overeenkomst wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op grond van deze bepaling zijn alle algemene voorwaarden van Opdrachtnemer niet van toepassing op de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het staat Opdrachtnemer uiteraard vrij voorwaarden van derden in zijn betrekking met die derden te accepteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 23.1

Vraag:

Leverancier ziet tegenstrijdigheden tussen artikel 23.1 en artikel 20 (retransitie). Leverancier verzoekt u daarom artikel 23.1 te verwijderen omdat dit uitgebreider uiteen wordt gezet in artikel 20. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

De Aanbestende Dienst zal artikel 23.1 verwijderen. Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 22

Vraag:

Leverancier ziet aan artikel 22 graag een nieuwe bepaling toegevoegd, te weten artikel 22.4, waarin staat dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 22.1

Vraag:

Leverancier ziet graag sub vi, viii, ix en x wederkerig geformuleerd. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Sub viii, ix en x gelden voor beide partijen, zie derde gedachtestreepje onder sub b ('Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer (afhankelijk van wie het aangaat) met betrekking tot de overige hierna genoemde gronden'). Sub vii (dat ziet op opdrachtgever) is de evenknie van sub vi (dat ziet op opdrachtnemer).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 21.4

Vraag:

Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd: "Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan pandemie, overheidsmaatregelen, transportproblemen, overmacht aan de zijde van toeleveranciers, terrorisme, oorlog, oproer, natuurrampen, (cyber)crime, (cyber)vandalisme, storingen van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten en andere onvoorziene omstandigheden". Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, wat moet worden gezien als overmacht moet aan de hand van de omstandigheden van een concreet geval worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
41

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 21.3

Vraag:

Leverancier gaat ervan uit dat de voorraad van producten/zaken alleen van toepassing is indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier een voorraad houdt van deze producten/zaken voor opdrachtgever. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Ja, deze aanname klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 21.3

Vraag:

Leverancier merkt op dat artikel 21 sub c uit lijkt te gaan van een situatie waarin Opdrachtnemer grondstoffen op voorraad kan houden. Leverancier is echter geen fabrikant en beschikt derhalve niet over grondstoffenvoorraden. Bent u bereid "of grondstoffen" te verwijderen?

Antwoord:

Dat is akkoord. Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 21.2

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat in een dergelijk geval de overeenkomst wordt opgezegd in plaats van ontbonden. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, ontbinding in een dergelijk geval is conform het Burgerlijk Wetboek en wij vinden dit een redelijke regeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 20.3

Vraag:

Wat bedoelt u met "en overige digitale zaken"?

Antwoord:

Het gaat om de in Artikel 20.2 genoemde zaken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 20.2

Vraag:

Leverancier gaat ervan uit dat de in artikel 20.2 bedoelde overdrachtsverplichting uitsluitend betrekking heeft op opdrachtgever-specifieke gegevens, documentatie en configuraties die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening. Leverancier acht het immers niet redelijk dat op grond van artikel 20.2 tevens generieke werkprocessen, methodieken, knowhow, tooling, scripts, templates, bedrijfsvertrouwelijke informatie of intellectuele eigendomsrechten van Leverancier zouden moeten worden overgedragen aan Opdrachtgever of een opvolgend leverancier. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Ja, deze aanname klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
46**Onderwerp:**

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 19.4

Vraag:

Vraag: Leverancier verzoekt te bepalen dat beëindiging van de step-in plaatsvindt zodra de omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot de step-in zijn verholpen. In de huidige formulering is uitsluitend Opdrachtgever bevoegd te bepalen wanneer Opdrachtnemer de dienstverlening mag hervatten, hetgeen Leverancier niet proportioneel acht. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, gelet op het belang voor Opdrachtgever van continuïteit van de dienstverlening wil Opdrachtgever hierover zeggenschap hebben. Dit neemt niet weg dat Opdrachtnemer Opdrachtgever uiteraard altijd kan benaderen als hij van mening is dat hij de dienstverlening weer kan hervatten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
47**Onderwerp:**

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 19.3

Vraag:

In de huidige formulering van sub a wordt een zeer ruime toegang tot systemen, data, locaties en faciliteiten verleend, zonder nadere afbakening. Leverancier acht dit vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging, vertrouwelijkheid en bescherming van bedrijfsvertrouwelijke informatie niet

proportioneel. Leverancier verzoekt te verduidelijken dat de in artikel 19.3(a) bedoelde toegang voor Opdrachtgever en een Ingeschakelde Derde beperkt blijft tot hetgeen strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de betreffende dienstverlening gedurende de step-in periode. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende Dienst is van mening dat artikel 19.3 sub a reeds voorziet in een afdoende afbakening, door middel van de laatste zinsnede "voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om de betreffende dienstverlening uit te voeren".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 19.2

Vraag:

Leverancier acht artikel 19 lid 2 in de huidige vorm te verstrekken. De bepaling biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om een Ingeschakelde Derde, waaronder Opdrachtgever zelf, geheel of gedeeltelijk in de plaats van Opdrachtnemer te laten treden, terwijl voorafgaand overleg slechts facultatief is en geen verplichting bestaat eerst een redelijke herstelmogelijkheid aan Opdrachtnemer te bieden. Gelet op het ingrijpende karakter van step-in verzoekt Leverancier toe te voegen dat step-in uitsluitend kan worden toegepast indien dit noodzakelijk en proportioneel is ter waarborging van de continuïteit van de dienstverlening, nadat Opdrachtnemer in de gelegenheid is gesteld de betreffende situatie binnen een redelijke termijn te herstellen, en dat voorafgaand overleg tussen partijen daarbij verplicht is. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Wij zullen de volgende zin als volgt aanpassen: "Opdrachtgever zal, alvorens een Ingeschakelde Derde te kiezen of in te schakelen, nader overleggen met Opdrachtnemer." Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

De omstandigheden genoemd in artikel 19 lid 1 lenen zich - met uitzondering van sub e - niet voor herstel. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 49 zal sub e verwijderd worden.

De Aanbestedende Dienst zal uiteraard alleen gebruik maken van deze bepaling als zij dat noodzakelijk acht met het oog op de continuïteit van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

29 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 19.1

Vraag:

Leverancier acht artikel 19.1 sub e onevenwichtig. De step-in rechten zijn bedoeld om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen in uitzonderlijke situaties. De onder sub e opgenomen trigger ("een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer die de uitvoering van de Overeenkomst wezenlijk verhindert") is echter ruim geformuleerd en biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om reeds op basis van een tekortkoming tot step-in over te gaan, terwijl de Overeenkomst reeds voorziet in een regeling voor ingebrekestelling, herstel en ontbinding. Leverancier verzoekt u sub e te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst is bereid om sub e te verwijderen. Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 18.2

Vraag:

UU Data is niet gedefinieerd. Zou u dit kunnen definiëren?

Antwoord:

De term "UU Data" dekt de lading niet goed. Wij hebben dit vervangen door "het Citrix-platform". Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene

Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 18.1

Vraag:

Leverancier gaat ervan uit dat dit alleen ziet op data die toebehoort aan opdrachtgever. Indien het data van leverancier betreft, dan kunnen de intellectuele eigendomsrechten niet overgedragen worden. Bent u bereid dit te verduidelijken?

Antwoord:

Ja, het gaat hier om de data van Opdrachtgever. Wij hebben "alle data" vervangen door "alle data van Opdrachtgever". Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 17.1

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat hij in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

Nee, deze bepaling komt uit het Burgerlijk Wetboek en wij vinden dit een redelijke regeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 13.3

Vraag:

Leverancier levert onder andere hardware en/of software van derde partijen. Leverancier kan geen intellectuele eigendomsrechten overdragen die hem niet toebehoren. Uitsluitend indien sprake is van intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, databestanden, etc. zullen partijen over de eventuele overdracht daarvan nadere schriftelijke afspraken maken. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Nee, artikel 13.3 heeft enkel betrekking op intellectuele eigendomsrechten die ontstaan in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Zoals dit artikel aangeeft, berusten die intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 13.2

Vraag:

Leverancier gaat ervan uit dat dit alleen ziet op data die toebehoort aan opdrachtgever. Indien het

data van leverancier betreft, dan kunnen de intellectuele eigendomsrechten niet overgedragen worden. Bent u bereid dit te verduidelijken?

Antwoord:

Ja het gaat om de data van Opdrachtgever. Artikel 13.2 wordt als volgt aangepast: "Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van alle data van Opdrachtgever die in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst worden opgeslagen en verwerkt alsmede de door de software gegenereerde data berusten bij Opdrachtgever of bij de derde rechthebbende, indien aan de orde."

Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

29 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 12.4

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat de hiermee verband houdende kosten alleen voor rekening van leverancier komen indien de factuur in ernstige mate niet juist was. Het is immers niet redelijk dat een kleine verschrijving ertoe kan leiden dat leverancier op aanzienlijke kosten wordt gejaagd. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Wij zullen dit artikel aan te passen naar "ernstige mate onjuist" in plaats van "niet geheel juist". Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 12.1

Vraag:

Leverancier is uitsluitend bereid aan een verzoek tot het verlenen van inzage te voldoen, indien een dergelijke inzage geruime tijd van te voren wordt aangekondigd en wordt uitgevoerd door een door partijen gezamenlijk aan te wijze onafhankelijke derde, die gebonden is aan strikte geheimhouding en op basis van een van te voren afgesproken omvang en/of inhoud van de inzage. Verder is Leverancier uitsluitend bereid aan een dergelijke inzage medewerking te verlenen indien er gerede twijfels bestaan omtrent de juistheid van de door Leverancier verzonden facturen. Indien echter beursregels of interne bedrijfsbezwaren hiertoe aanleiding geven, dient leverancier de mogelijkheid te hebben de controle te weigeren. Leverancier kan in dat geval volstaan met het aanbieden van een accountantsverklaring. Bent u bereid dit toe te voegen?

Antwoord:

Nee, hiertoe is de Aanbestedende Dienst niet bereid.

Wij zijn wel bereid om toe te voegen dat de accountant gehouden is schriftelijk een geheimhoudingsverklaring af te geven met betrekking tot het gebruik van de gegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en dat het onderzoek zich niet verder zal uitstrekken dan voor het betreffende onderzoek van belang is. Ook zullen wij opnemen dat het accountantsonderzoek uiterlijk twee weken voorafgaand aan het betreffende onderzoek schriftelijk wordt aangekondigd.

M.b.t. uw opmerking over gerede twijfel merken wij op dat u conform artikel 12.1 eerst de gelegenheid krijgt om zelf een controle uit te voeren en evt. vergissingen te corrigeren, voordat wij over zullen gaan tot een accountantsonderzoek.

De volgende bepalingen worden toegevoegd aan artikel 12 van de Overeenkomst:

"12.5 Accountantsonderzoeken dienen uiterlijk twee weken voorafgaand aan het betreffende onderzoek schriftelijk te worden aangekondigd.

12.6 Accountantsonderzoeken mogen geen invloed hebben op de dagelijkse gang van zaken binnen de onderneming van Opdrachtnemer.

12.7 Ieder onderzoek als bedoeld in dit Artikel heeft een vertrouwelijk karakter en strekt zich niet verder uit dan voor het betreffende onderzoek van belang is.

12.8 Bij de opdrachtverlening zullen de accountant/auditor alsmede de eventueel in te schakelen deskundigen en derden gehouden zijn schriftelijk een geheimhoudingsverklaring af te geven met betrekking tot het gebruik van de gegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Voor zover van toepassing zijn zij tevens gehouden aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming."

Wij hebben dit aangepast in de concept overeenkomst en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
57

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 10.1

Vraag:

Bent u bereid artikel 9 lid 2 tevens van toepassing te verklaren?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende Dienst vindt het niet redelijk dat zij die schadeposten voor haar rekening zou moeten nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
58

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 9.5

Vraag:

Het is leverancier wegens interne regels niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid te aanvaarden voor schade als gevolg van sub a en b. Leverancier verzoekt u de aansprakelijkheid voor schade als gevolg van dood en/of lichamelijk letsel eveneens te beperken tot het bedrag genoemd in artikel 9.5. Bent u daar toe bereid?

Antwoord:

Nee, hiertoe is de Aanbestedende Dienst niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 9.2

Vraag:

Bent u bereid om hieraan toe te voegen 'gevolgschade, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie'?

Antwoord:

Nee, hiertoe is de Aanbestedende Dienst niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 8.6

Vraag:

Leverancier neemt aan dat indien de vertrouwelijke informatie gedeeld dient te worden, opdrachtgever voorafgaand contact opneemt met leverancier. Klopt deze aanname?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst begrijpt uw vraag niet helemaal. Artikel 8.6 gaat over opdrachtnemer: "In dat laatste geval zal Opdrachtnemer zich beperken tot melding van de in dat geval noodzakelijke informatie, waarvan hij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengt, indien mogelijk voorafgaand aan de melding van die informatie." Het omgekeerde geldt volgens artikel 8.7 ook voor Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 8.3

Vraag:

Leverancier ziet deze bepaling graag wederkerig geformuleerd. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende Dienst kan hier niet mee akkoord gaan. De Aanbestedende Dienst is bijv. verplicht om de gegunde opdracht te publiceren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 8.2

Vraag:

Leverancier ziet deze bepaling graag wederkerig geformuleerd. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Artikel 8.2 is gericht op het voorkomen dat de Opdrachtnemer gegevens over de uitvoering van de opdracht zonder toestemming met derden deelt. De Opdrachtgever moet dergelijke gegevens echter, waar nodig, kunnen verstrekken aan derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht. Een voorafgaand toestemmingsvereiste is daarmee niet verenigbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 8.1

Vraag:

Leverancier ziet graag een beperking in tijd toegevoegd namelijk tot 3 jaar na beëindiging van de overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee hiertoe is de Aanbestedende Dienst niet bereid. Informatie die vertrouwelijk is, is dat (mogelijk) na drie jaar nog steeds.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 7.5

Vraag:

Kan leverancier hiervan een exemplaar ontvangen?

Antwoord:

Ja dit kan deels, de huisregels verschillen bij de Aanbestedende Dienst per gebouw. Er is dus niet één (1) set huisregels. Een voorbeeld van huisregels zoals deze gelden in het bestuursgebouw is opgenomen bij deze nota van inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 6.2

Vraag:

Leverancier gaat er vanuit dat dit artikel niet van toepassing is indien sprake is van overdracht binnen het concern waarvan leverancier onderdeel uitmaakt. Is deze aannahme juist?

Antwoord:

Deze aannahme is niet juist. Toestemming is ook voor overdracht binnen concerns vereist. De Aanbestedende Dienst zal toestemming voor overdracht niet zonder redelijke grond weigeren en aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 5.5

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat Opdrachtgever slechts betaling van dat gedeelte van de factuur opschort dat betrekking heeft op de toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst maakt uitsluitend op redelijke wijze gebruik van zijn recht de betaling op te schorten. Artikel 5.5 geeft mede daarom reeds uitdrukking aan de mogelijkheid een factuur gedeeltelijk op te schorten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 5.3

Vraag:

Leverancier ziet graag toegevoegd dat Opdrachtgever de factuur geheel of gedeeltelijk kan afwijzen indien deze in belangrijke mate niet juist of in belangrijke mate niet voldoet aan de in Aanbestedingsdocumenten vastgelegde voorschriften. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, de factuur dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsdocumenten vastgelegde voorschriften.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 5.3

Vraag:

Leverancier verzoekt u toe te voegen: "De Opdrachtgever zal in dat geval zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur, de Opdrachtnemer informeren dat de betreffende factuur niet juist is of niet voldoet aan de in Aanbestedingsdocumenten vastgelegde voorschriften en welke voorschriften het betreffen." Bent u bereid dit toe te voegen?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende Dienst is niet bereid dit toe te voegen. De Aanbestedende Dienst doet uiteraard haar best om zo spoedig mogelijk onjuistheden te melden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
69**Onderwerp:**

Bijlage 8 Concept Overeenkomst, artikel 1.2

Vraag:

Leverancier neemt aan dat de wijzigingen voortkomend uit de Nvl's worden overgenomen in de Overeenkomst. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Ja, dit klopt. De Nvl's maken integraal deel uit van de aanbestedingsstukken. Voor zover een gegeven antwoord bij de Nvl moet leiden tot een wijziging in de Overeenkomst, is het inderdaad de bedoeling van de Aanbestedende Dienst deze wijzigingen te verwerken in de uiteindelijke Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
70**Onderwerp:**

Bijlage 8 Concept Overeenkomst

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat acceptatie niet mag worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Bent u bereid dit toe te

voegen?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst gaat ervan uit dat uw vraag ziet op artikel 3.3 en is van oordeel dat die regeling redelijk is. Het is aan Opdrachtgever te bepalen of hij kies voor optie a of optie b, waarbij uiteraard rekening gehouden wordt met de aard/ernst van de fouten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis F7 - Doelbinding

Vraag:

Opdrachtnemer merkt op dat als opdrachtnemer veiligheidsnoodzakelijke (persoons)gegevens verwerkt dit altijd plaatsvindt op basis van het PvE en/of de expliciete of naderhand expliciet gemaakte beveiligingseisen en -verwachtingen. Opdrachtnemer implementeert dit in overeenstemming met opdrachtgever. Daaruit vloeit voort dat opdrachtnemer hier geen 'garantie' richting opdrachtgever op behoeft te of kan geven omdat opdrachtgever hiervoor, als verwerkingsverantwoordelijke, altijd de eindverantwoordelijkheid draagt. Deelt u deze zienswijze?

Antwoord:

Nee, voor zover persoonsgegevens worden verwerkt voor beveiligingsdoeleinden gesteld door opdrachtnemer is opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer stelt immers doelen en middelen vast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis F6 - Bewaartermijnen

Vraag:

Welke gegevens die opdrachtnemer verwerkt vallen naar uw mening onder een bewaartermijn waaraan opdrachtnemer technisch en inhoudelijk gevolg kan geven?

Antwoord:

De persoonsgegevens zijn genoemd in het antwoord op vraag 18.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
73

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis F1 - Data Transfer Impact Assessments

Vraag:

Heeft deze eis uitsluitend betrekking op persoonsgegevens binnen de scope van de verwerking namens opdrachtgever of ook op andere persoonsgegevens die opdrachtnemer in verband met de opdracht verwerkt?

Antwoord:

Deze eis heeft betrekking op persoonsgegevens die Opdrachtnemer verwerkt als verwerker namens Opdrachtgever, of als gezamenlijk verantwoordelijke met Opdrachtgever, in verband met de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
74

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis E14. Veilige werkplekken

Vraag:

"In eis E14 wordt gevraagd om een actuele SoA ondersteund door een recent ISO 27001-auditrapport. Veel gecertificeerde organisaties delen dergelijke auditrapporten niet vanwege de vertrouwelijke en beveiligingsgevoelige informatie die hierin is opgenomen. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat ook wordt voldaan aan deze eis wanneer inschrijver een geldig ISO 27001-certificaat, een actuele Statement of Applicability (SoA) en een onafhankelijke assurance-rapportage (zoals ISAE 3402, ISAE 3000, SOC 2 of SOC 3) verstrekt, ter onderbouwing van de geïmplementeerde beheersingsmaatregelen?"

Antwoord:

Indien de inschrijver een geldig ISO27001-certificaat met een actuele statement of applicability (waarin alle voor de dienstverlening relevante maatregelen als applicable aangemerkt zijn), zijn wij akkoord. Wij hoeven hierover geen auditrapportage te ontvangen, deze dient slechts uitgevoerd te zijn als basis voor de SOA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis E22. Veilige werkplekken

Vraag:

"Eis E22 : ""U dient alle endpoints (waaronder laptops, desktops, mobiele apparaten en servers) die toegang hebben tot systemen of gegevens van Opdrachtgever actueel, ondersteund en beveiligd te houden. Besturingssystemen, software, firmware, beveiligingspatches en malwaredefinities moeten tijdig worden bijgewerkt, waarbij kritieke beveiligingsupdates zo spoedig mogelijk en overige beveiligingsupdates uiterlijk binnen 30 dagen na beschikbaarstelling moeten zijn geïmplementeerd.""

Vraag: Begrijpen wij correct dat deze eisen uitsluitend gelden voor endpoints die onder de beheer- en verantwoordelijkheids-scope van inschrijver vallen? Kan de UU bevestigen dat inschrijver niet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor endpoints die door de UU of derden worden beheerd?"

Antwoord:

Deze eis heeft uitsluitend betrekking op alle endpoints waarmee de (medewerker van) de inschrijver werkzaamheden verricht voor ons. De inschrijver is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor endpoints die niet door de (medewerkers van) inschrijver gebruikt worden. Indien (een medewerker van) de inschrijver gebruik maakt van UU-endpoints is de Universiteit

Utrecht verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis A8. Koppelingen met onze infrastructuur

Vraag:

"Eis A8 : ""De toegang tot het Citrix-platform verloopt via onze Citrix ADC/Netscaler (VPX). Wij beheren de Citrix ADC/Netscaler (VPX). ""

Kan de UU aangeven welke serviceniveaus gelden voor de door haar beheerde Citrix ADC /NetScaler (VPX) en bevestigen dat deze aansluiten op de serviceniveaus die van inschrijver worden verlangd, zodat hierdoor geen afhankelijkheden of risico's voor de dienstverlening ontstaan?"

Antwoord:

De Citrix ADC/Netscaler is binnen de IT-omgeving van de opdrachtgever een randvoorwaardelijke dienst. Dat wil zeggen dat deze Netscaler toegang biedt tot een groot aantal (kritieke) IT-diensten van de opdrachtgever, niet alleen het Citrix-platform dus. De interne beschikbaarheidseis voor deze Netscaler is 99,7% en ligt daarmee bewust hoger dan de beschikbaarheidseis voor het Citrix-platform (zie eis C5). Evenals voor het Citrix-platform is op de Netscaler een verruimde Servicetijd van toepassing voor prioriteit 1 storingen, dat wil zeggen ook in de avonden, weekenden en feestdagen (zie eis C2). De beschikbaarheid van het Citrix-platform is afhankelijk van deze Netscaler. Daarnaast is ook de beschikbaarheid van andere infrastructurele componenten /diensten die door de opdrachtgever of leveranciers van de opdrachtgever beheerd worden zoals het datacenter, connectiviteit, storage en het Identity & Accessmanagement systeem noodzakelijk voor de beschikbaarheid van het Citrix-platform. Het onbeschikbaar zijn van deze randvoorwaardelijke componenten gaat niet ten laste van de aan u gevraagde 99,5% aan beschikbaarheid van het Citrix-platform (zie eis C5). Dit ligt immers buiten uw invloedssfeer. N.B. Vanwege de verwevenheid van het Citrix-platform met de technische infrastructuur van de opdrachtgever is in de onderzoeks- en analyse fase van (major) incidenten in veel gevallen onduidelijk in welk deel de oorzaak ligt en onder wiens verantwoordelijkheid dat valt. We verwachten dat u op ons verzoek nadrukkelijk een coöperatieve houding aanneemt in de onderzoeks- en analysefase die zich kenmerkt door directe interactie/samenwerking met onze technische specialisten, ook als niet met zekerheid vast staat dat de oorzaak zich binnen het Citrix-platform bevindt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis A6. Koppelingen met onze infrastructuur

Vraag:

"Eis A6 ""U maakt gebruik van de door ons ingekochte Citrix-licenties. Momenteel zijn dit Citrix Universal Hybrid Multi Cloud licenties. Mochten we in de toekomst andere Citrix-licenties inkopen, dan moet u deze gebruiken.""

Gaat de UU ermee akkoord dat inschrijver bij een voorgenomen keuze voor andere Citrix-licenties tijdig en actief wordt betrokken bij de advisering, zodat de beheerbaarheid, ondersteuning, continuïteit, veiligheid en financiële gevolgen vooraf gezamenlijk kunnen worden beoordeeld?"

Antwoord:

Ja, daar gaan wij zeker mee akkoord. Sterker nog, bij een wisseling van licentie-modellen bij Citrix verwachten wij dat u ons adviseert vanuit uw kennis van Citrix en het (specifieke) gebruik van Citrix door de Universiteit Utrecht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Formulier B: referentie kerncompetenties

Vraag:

Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat inschrijver de Universiteit Utrecht (UU) als referent opgeeft voor het aantonen van de in Formulier B gevraagde kerncompetenties?

Antwoord:

Het is toegestaan om de Universiteit Utrecht op te geven als referent. U kunt de Universiteit

Utrecht echter niet opgeven voor kerncompetentie 1, omdat de transitie bij de Universiteit Utrecht niet in de afgelopen drie jaar heeft plaatsgevonden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Offerteaanvraag EA Citrix beheer , hst 13, pagina 8

Vraag:

"In de beschreven prijsformule lijkt sprake te zijn van een extra sluitend haakje. De formule luidt: ""Maximale punten-(Maximale punten/(bandbreedte maximum-bandbreedte minimum))*((uw tarief - bandbreedte minimum))"".

Begrijpen wij correct dat de bedoelde formule als volgt dient te worden gelezen: Maximale punten - (Maximale punten / (bandbreedte maximum - bandbreedte minimum)) × (uw tarief - bandbreedte minimum)?

Graag ontvangen wij bevestiging van de correcte formule."

Antwoord:

Uw aanname klopt. Voor de leesbaarheid hebben wij 2 extra haakjes geplaatst. De formule luidt: "Maximale punten - ((Maximale punten / (bandbreedte maximum - bandbreedte minimum)) × (uw tarief - bandbreedte minimum))". Wij hebben dit aangepast in de offerteaanvraag en het nieuwe document als 'Herziene Documentatie' toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

28 okt 2026

Percelen:

P1 Citrix beheer