

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient Inschrijver te verwerken in de opslagmarge en het kortingspercentage van de betreffende categorie op het Calculatieblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Algemene, materie, logistieke en commerciële eisen voor alle producten

Algemene eisen	
a-e-1	Akkoord aanbestedingsstukken en -procedure Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
a-e-2	Gestanddoening Inschrijver verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst. Symbio behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
a-e-3	Dienstverlening en kwaliteit Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle locaties van Symbio, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met Symbio. Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
a-e-4	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
a-e-5	Voorwaarden De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
a-e-6	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Symbio dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
a-e-7	Huisregels en legitimeren Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van Symbio te kunnen legitimeren.

a-e-8	<p>(persoons-)gegevens</p> <p>Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Symbio. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Symbio inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.</p>
a-e-9	<p>Aanspreekpunt</p> <p>Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde ICT-Hardware en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.</p>
a-e-10	<p>Vast contactpersoon</p> <p>Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Symbio fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt Symbio. Deze contactpersoon is minimaal 1x per jaar op locatie (bestuursbureau) van Symbio aanwezig voor overleg en het bespreken van de managementrapportage. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen 10 werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.</p>
a-e-11	<p>Proactief informeren en adviseren</p> <p>Inschrijver dient Symbio gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Inschrijver aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe ligt bij Inschrijver.</p> <p>Inschrijver heeft een (pro actieve) informatieplicht. Inschrijver kondigt tijdig (minimaal 4 weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden. Indien de chipset en/of de hardwareconfiguraties verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contractmanager van Opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver treed op als adviseur voor de ICT-medewerkers van Symbio. Op verzoek van de ICT-medewerkers van Symbio adviseert Inschrijver over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-Hardware.</p>
a-e-12	<p>Managementinformatie</p> <p>Inschrijver levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) binnen 14 werkdagen na afloop van het betreffende contractjaar en dient tenminste de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • Afleverdata; • Storingen per locatie; • Tijdige leveringen; • Dead on arrival; • Aantal retourzendingen; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.
a-e-13	<p>Servicepunt</p> <p>Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van Symbio inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Inschrijver over een online portal, waar Symbio storingen/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplotermijn.</p>

a-e-14	<p>Webshop</p> <p>Inschrijver stelt een webshop beschikbaar voor de ICT-afdeling van Opdrachtgever voor het bestellen van ICT-Hardware. Bij het plaatsen van een bestelling moet Opdrachtgever een bestelnummer kunnen opgeven.</p>
a-e-15	<p>Demomodel</p> <p>De nummer 1 in rang zal zo snel mogelijk na voorlopige gunning, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, één exemplaar van de aangeboden laptop en Chromebook leerling leveren aan Opdrachtgever. De definitieve gunning zal niet eerder verstrekt worden dan dat de demomodellen akkoord zijn bevonden. Opdrachtgever zal controleren of de aangeboden exemplaren voldoen aan de gestelde specificaties en of de aangeboden modellen functioneren binnen het netwerk van Opdrachtgever. Indien één van beide niet het geval is heeft Opdrachtgever, als Inschrijver de tekortkoming niet eenvoudig kan oplossen, de mogelijkheid om Inschrijver af te wijzen.</p>

Materie eisen (van toepassing op alle categorieën)	
m-e-1	<p>Technische specificaties en merken</p> <p>Inschrijver geeft in de Inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties mee. De specificaties tonen aan dat de apparatuur aan alle gestelde eisen voldoet. De technische specificaties van de in de toekomst benodigde apparatuur wordt per bestelling door Symbio vastgesteld.</p>
m-e-2	<p>Fabrieksnieuwe apparatuur</p> <p>Inschrijver levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import. Inschrijver garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.</p>
m-e-3	<p>Refurbished apparatuur</p> <p>Alleen op verzoek van Symbio (en beschikbaar bij Inschrijver) levert Inschrijver refurbished apparatuur.</p>
m-e-4	<p>Naleveren reserveonderdelen</p> <p>Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier (4) jaar bedraagt en reserveonderdelen tot minimaal vier (4) jaren na levering naleverbaar zijn.</p>
m-e-5	<p>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</p> <p>Inschrijver biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard fabrieksgarantie; (minimaal 1 jaar) • Next busines day on site garantie (met verschillende looptijden); • Pick up and return garantie (met verschillende looptijden). <p>Symbio bepaalt per bestelling en per product welke garantievorm afgenomen wordt. Voor de standaard fabrieksgarantie worden geen kosten gerekend. De kosten voor de andere garantievormen worden als volgt in rekening gebracht: (inkoopprijs x opslagmarge) + kosten garantie = totaalbedrag voor het betreffende device.</p> <p>Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Symbio wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Inschrijver.</p> <p>Inschrijver haalt het defecte device zelf op of repareert deze ter plaatse. Inschrijver zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij Symbio. Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als Symbio ervoor kiest om het device niet te laten repareren.</p> <p>Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt Inschrijver dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan Symbio. Symbio besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan. Buiten de garantieperiode kunnen onderzoekskosten wel in rekening worden gebracht, mits deze vooraf bekend worden gemaakt en redelijk zijn.</p>

m-e-6	<p>DOA</p> <p>In maximaal 8 dagen na levering wordt door Opdrachtgever een DOA test uitgevoerd. Indien de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties wordt dit beschouwd als DOA. Symbio zal dit binnen maximaal 8 dagen na levering aan Inschrijver melden. In geval van DOA wordt de betreffende Apparatuur kosteloos vervangen door Inschrijver. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardig device) na melding door Symbio.</p>
-------	--

Logistieke eisen (van toepassing op alle categorieën)	
l-e-1	<p>Bestellingen</p> <p>Symbio heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij Inschrijver:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Via de webshop van Inschrijver; 2. Per mail/telefoon (voor "special build" modellen); 3. Per mail/telefoon op basis van minimale specificaties, waarop Inschrijver meerdere merken aanbiedt die hieraan voldoen. <p>Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het Programma van eisen zijn opgenomen.</p>
l-e-2	<p>Bevestiging bestelling</p> <p>Inschrijver stelt na plaatsing van de order, binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Afleveradres; (2) Factuuradres; (3) Ordernummer leverancier; (4) Ordernummer besteller; (5) Verwachte leverdatum; (6) Aantal; (7) Artikelnummer; (8) Omschrijving; (9) Prijzen in euro's.</p>
l-e-3	<p>Levertijd</p> <p>Voor bestellingen gelden de volgende levertijden na bestelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kleinverbruiksmateriaal in maximaal drie werkdagen; - Standaard modellen / producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; - Apple producten in maximaal 10 werkdagen; - Build-to-order in maximaal twintig werkdagen.
l-e-4	<p>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</p> <p>Inschrijver dient Symbio onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover Symbio wegens verhindering zijdens Inschrijver aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door Inschrijver vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen.</p> <p>Indien een deel van de bestelling niet tijdig geleverd kan worden, maar de rest van de bestelling wel, dan overlegt Inschrijver met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.</p>
l-e-5	<p>Leveren</p> <p>Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.30 en 16.00 uur in de verpakking op de locaties van Opdrachtgever afgeleverd bij de receptie / conciërge. Indien er een Laptopkar of een Chromebookkar wordt besteld, dan dienen de kar en de devices uitgepakt geleverd te worden (of op locatie uitgepakt te worden, waarbij het afvalmateriaal weer wordt meegenomen). Tevens dienen de devices dan volledig in de kar aangesloten te worden.</p>
l-e-6	<p>Pakbon</p> <p>Inschrijver verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.</p>
l-e-7	<p>DDP</p> <p>De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van Symbio geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).</p>

l-e-8	<p>CMDB-registratie</p> <p>Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een XML bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • serienummer • locatie • merk • type • mac adres netwerkadapter indien aanwezig • Prijs incl. btw • Hardware hash indien van toepassing
l-e-9	<p>Afvoeren oude apparatuur</p> <p>Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Symbio dit wenst) door Inschrijver afgevoerd en gedemonteerd worden. Inschrijver draagt, indien van toepassing, zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data, Symbio ontvangt hiervoor een bewijs. Deze apparatuur wordt door Symbio aangewezen.</p>

Commerciële eisen (van toepassing op alle categorieën)	
c-e-1	<p>Geen afnamegarantie</p> <p>Het Bestek is gebaseerd op de huidige aantallen van Symbio. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.</p>
c-e-2	<p>Geen minimale orderwaarde</p> <p>Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).</p>
c-e-3	<p>Inkoopprijs en opslagmarge</p> <p>Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met de geoffereerde opslagmarge voor de producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het programma van eisen). Voor de additionele (optionele) dienstverlening kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht. Voor de inkoopprijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden:</p> <p>Inkoopprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De inkoopprijs is de prijs die inschrijver betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoopprijs die inschrijver van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt; • Inschrijver dient op verzoek van opdrachtgever de inkoopfactuur ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur, dan betaalt inschrijver het verschil terug. Tevens is dit voor opdrachtgever een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden; <p>Opslagmarge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient op het Calculatieblad een opslagmarge (maximaal 1 cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening; • Deze opslagmarge is van toepassing op alle producten (m.u.v. Apple) die onder de overeenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst inclusief optie jaren; • De opgegeven opslagmarge dient minimaal 2,0% te zijn. Een Inschrijving met een inkoopmarge lager dan 2,0% leidt tot uitsluiting.
c-e-4	<p>Overeenkomst</p> <p>Met Opdrachtnemer zal een overeenkomst worden gesloten voor een periode van vier jaar met maximaal twee maal een optie van maximaal 1 jaar. Opdrachtnemer gaat akkoord met de overeenkomst (Bijlage 3a) en de inkoopvoorwaarden (Bijlage 4). Opdrachtnemer bevestigt dat zijn/haar verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden niet van toepassing zijn op de overeenkomst. Voorstellen tot het aanpassen van de overeenkomst en inkoopvoorwaarden kunnen uitsluitend door middel van de NvI worden ingediend.</p>

c-e-5	<p>Markconformiteit</p> <p>Symbio gaat er vanuit dat Inschrijver niet alleen ten tijde van de aanbesteding goede inkoopcondities weet af te dwingen maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (=inkoopijis + opslag). Indien Symbio twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft zij het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (o.b.v. dezelfde voorwaarden als waarop de offerte van Inschrijver is gebaseerd). Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 10% goedkoper is dan de offerte van Inschrijver (inkoopprijs + opslag), dan heeft Symbio het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.</p>
-------	--

Specifieke eisen voor desktops, monitoren, laptops, Chromebooks en tablets

dl-e-1	<p>2 A-merken (alleen voor desktops en laptops)</p> <p>Inschrijver is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste 2 A-merken voor desktops en laptops. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. A-merken dienen voor te komen in het Gartner's magic leaders quadrant.</p>
dl-e-2	<p>Windows licentie</p> <p>Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere Windows licentie die door Symbio te upgraden is.</p>
dl-e-3	<p>Service garantie Google (alleen voor Chromebooks)</p> <p>De Chromebooks dienen op het moment van levering aan Symbio nog minimaal vijf (5) jaar ondersteund (service garantie) te worden door Google.</p>
dl-e-4	<p>Zero touch enrollment (alleen voor Chromebooks)</p> <p>Chromebooks worden uitgeleverd op basis van zero touch enrollment.</p>

Minimale technische eisen

TYPE	OS	CPU	RAM	HD	SCHERM	USB	TPM	WIFI	NIC	HDMI/ Display port	HOOFDTELEFOON	TOETSENBORD / Keyboard	Speakers	Webcam	TOUCHPAD / muis	BLUETOOTH	SYSTEM ID IN BIOS
DESKTOP MINI ITX	Windows 11	I5-1,6 Ghz min 8th gen of AMD Ryzen 7	8GB	Min. 120GB		4x USB 3.2	2.0	802.11AX (Wifi-6) en 802.1X Compliant EduRoam compliant	1GB/s – met PXE	Min 1.4	3.5 mm stereo en microfoon	Draadloos QWERTY met ANSI Keyboard US International	nvt	nvt	Draadloos drie knops muis met scrollwiel	ja	ja
LAPTOP 13-14 inch	Windows 11	I5-1,6 Ghz min 8th gen of AMD Ryzen 7	8GB	Min. 120GB	13-14 inch min. 1920- 1080 non touch	4x USB 3.2	2.0	802.11AX (Wifi-6) en 802.1X Compliant EduRoam compliant	1GB/s – met PXE	Min 1.4	3.5 mm stereo en microfoon	QWERTY met ANSI Keyboard US International	2 geïntegree rd	720p	2 knops touchpad en Draadloos Drie knops muis met scrollwiel	ja	ja
CHROMEBOOK MET TOUCH (leerling)	Chrome OS	Intel I3 8th gen zoals 8450U ; ondersteuning Auto Expiration date AUE volgens https://support.google.com/chrome/a/answer/6220366?hl=nl%20juni%202026	4GB	SSD/PCIe of M2 64GB	11.6 inch 1366x768 (WXGA Wide) Touch	Min. 1x USB-A en min 1x USB-C	nvt	802.11AX (Wifi-6) en 802.1X Compliant EduRoam compliant		Min 1.4	3.5 mm stereo en microfoon	QWERTY met ANSI Keyboard US International	2 geïntegree rd	720p	2 knops	Ja	-
CHROMEBOOK MET TOUCH (leerkracht)	Chrome OS	Intel I5 8th gen zoals; ondersteuning Auto Expiration date AUE volgens https://support.google.com/chrome/a/answer/6220366?hl=nl%20juni%202026	8GB	SSD/PCIe of M2 128GB	13-14 inch 1920 x 1080 Touch	Min. 1x USB-A en min 1x USB-C	nvt	802.11AX (Wifi-6) en 802.1X Compliant EduRoam compliant		Min 1.4	3.5 mm stereo en microfoon	QWERTY met ANSI Keyboard US International	2 geïntegree rd	720p	2 knops	ja	-
CHROMEBOX	Chrome OS	Intel I5 8th gen zoals; ondersteuning Auto Expiration date AUE volgens https://support.google.com/chrome/a/answer/6220366?hl=nl%20juni%202026	8GB	SSD/PCIe of M2 128GB		Min. 2x USB waarvan 1x USB-A en min 1x USB-C	nvt	802.11AX (Wifi-6) en 802.1X Compliant EduRoam compliant		Min 1.4	3.5 mm stereo en microfoon	QWERTY met ANSI Keyboard US International	nvt	Nvt		ja	-
MONITOR 24 inch		nvt			1920 x 1080 IPS min. 220 cd/m2, 8 bits kleurdiepte. VESA 75x75 verstelbaar in hoogte en kantelbaar					Min 1.4 en displayport				nvt			

Garantie op alle systemen 1 jaar pick-up and return en de mogelijkheid voor 3 jaar pick-up and return (De prijs op het Calculatieblad dient te zijn gebaseerd op 1 jaar pick-up and return).