Bijlage Programma van eisen
Vergader- en trainingslocaties

Eisen 1. Algemene eisen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid de gevraagde dienstverlening voor het zoeken, adviseren, reserveren, wijzigen, annuleren, betalen, rapporteren en factureren van externe vergader-, trainings- en hotelaccommodaties binnen Nederland gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	De door Opdrachtnemer bij Inschrijving gegeven antwoorden en toezeggingen op de kwalitatieve subgunningscriteria maken automatisch en direct onderdeel uit van de contractuele eisen voor de uitvoering van de Opdracht.
Eis 1.5	Opdrachtnemer meldt SBB onmiddellijk schriftelijk wanneer zij weet of behoort te weten dat de dienstverlening niet, niet tijdig of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, onder vermelding van de oorzaak, gevolgen en voorgestelde beheersmaatregelen.
Eis 1.6	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie waarvan zij bij de uitvoering van de Opdracht kennisneemt en legt deze verplichting eveneens op aan haar medewerkers, onderaannemers en leveranciers. De verplichting blijft na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht.
Eis 1.7	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en SBB vindt plaats in de Nederlandse taal. Medewerkers die contact hebben met SBB beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Eis 1.8	Opdrachtnemer verzendt geen reclame of commerciële uitingen rechtstreeks aan medewerkers van SBB, tenzij SBB hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
Eis 1.9	Aan in de Aanbestedingsstukken genoemde ramingen, aantallen en historische gegevens kunnen geen afnamegaranties of andere rechten worden ontleend.
Eis 1.13	Opdrachtnemer werkt, indien de Raamovereenkomst voortijdig eindigt, volledig mee aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening aan SBB en/of een opvolgend opdrachtnemer, waaronder de partij waarmee SBB een wachtkamerovereenkomst heeft gesloten.
Eis 1.14	Opdrachtnemer committeert zich aan de in de Aanbestedingsstukken opgenomen Internationale Sociale Voorwaarden en voert gedurende de Raamovereenkomst passende due-diligencemaatregelen uit.
Eis 1.15	Opdrachtnemer zet minimaal 3% van de totale opdrachtwaarde, excl. btw, inclusief verlengingen in voor social return, met nadruk op stageplaatsen voor mbo-studenten en leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs of praktijkonderwijs.
Eis 1.16	Opdrachtnemer dient binnen 31 werkdagen na definitieve gunning een concreet plan van aanpak voor social return in, waarin uitvoering, monitoring, rapportage en controle conform het bouwblokkenmodel van SBB zijn uitgewerkt.
Eis 1.17	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de realisatie van social return. Niet gerealiseerde verplichtingen kunnen conform de overeenkomst financieel worden verrekend.
Eis 1.18	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte

	werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. SBB behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.19	Indien SBB dit verlangt, sluit Opdrachtnemer vóór verwerking van persoonsgegevens een verwerkersovereenkomst met SBB. Deze vormt dan een onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst.
Eis 1.20	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd over een informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan NEN-ISO/IEC 27001 of een gelijkwaardig aantoonbaar niveau.

Eisen 2. Eisen dienstverlening	
Eis 2.1	Opdrachtnemer verzorgt als intermediair het volledige proces van zoeken, adviseren, vergelijken, reserveren, wijzigen, annuleren, betalen, rapporteren en factureren van externe vergader-, trainings- en hotelaccommodaties binnen Nederland.
Eis 2.2	De dienstverlening wordt aangeboden via één landelijk reserveringspunt dat bereikbaar is via een online boekingsomgeving, telefoon en e-mail, ondersteund door persoonlijke dienstverlening.
Eis 2.3	Opdrachtnemer biedt een landelijke dekking met meerdere geschikte accommodaties in elk van de twaalf provincies van Nederland. Opdrachtnemer ondersteunt boekingen voor doorgaans 2 tot 25 personen en kan tevens boekingen verzorgen voor grotere groepen tot maximaal 200 personen.
Eis 2.4	Binnen de dienstverlening vallen externe vergaderlocaties, trainingslocaties, hotelaccommodaties, meerdaagse bijeenkomsten, vergaderarrangementen, catering die onderdeel is van de locatieboeking en individuele en groepsboekingen voor medewerkers van SBB binnen Nederland.
Eis 2.6	Opdrachtnemer boekt op verzoek van SBB ook een voorkeursaccommodatie die nog geen contractpartner van Opdrachtnemer is, mits de accommodatie aan de gestelde eisen voldoet en beschikbaar is.
Eis 2.7	Opdrachtnemer neemt de regie over de aanvraag tot en met de administratieve en financiële afhandeling en bewaakt gedurende het proces alle relevante opties, termijnen en bevestigingen. Opdrachtnemer voorziet SBB gevraagd en ongevraagd van advies over geschikte locaties, prijs, bereikbaarheid, duurzaamheid, annuleringsvoorwaarden en andere relevante aspecten van de boeking.
Eis 2.8	Opdrachtnemer geeft binnen vier werkuren na ontvangst van een aanvraag een eerste inhoudelijke reactie aan de boeker. Opdrachtnemer biedt bij minimaal 95% van de aanvragen uiterlijk binnen één werkdag na ontvangst minimaal drie passende en beschikbare locaties aan, tenzij SBB uitdrukkelijk om één specifieke locatie vraagt of aantoonbaar minder passende locaties beschikbaar zijn. Indien een benaderde locatie niet tijdig reageert of geen offerte uitbrengt, neemt Opdrachtnemer proactief contact op met deze locatie en onderneemt zij tijdig aanvullende actie om de aanvraag binnen de gestelde termijn af te handelen.
Eis 2.9	Een offerte bevat minimaal de locatiegegevens, beschikbaarheid, capaciteit, zaalopstelling, arrangementen, catering, audiovisuele faciliteiten, duurzaamheidskenmerken, bereikbaarheid, parkeerinformatie, annuleringsvoorwaarden, geldigheidsduur en een volledige prijsopbouw. Opdrachtnemer controleert vóór verzending aan SBB de juistheid, volledigheid en onderlinge consistentie van iedere offerte.
Eis 2.10	Elke offerte voor een vergader- of trainingsaccommodatie is minimaal één week geldig, tenzij door de accommodatie aantoonbaar een kortere geldigheidsduur wordt gesteld en SBB hierover vooraf wordt geïnformeerd.
Eis 2.11	Indien een aangevraagde locatie niet beschikbaar of niet passend is, biedt Opdrachtnemer in 100% van de gevallen ten minste één passend en gelijkwaardig alternatief aan. Wanneer

	meerdere locaties zijn aangevraagd, wordt per locatie duidelijk aangegeven of deze beschikbaar is. Niet-beschikbare locaties worden niet zonder toelichting uit het aanbod weggelaten.
Eis 2.12	Opdrachtnemer bevestigt iedere boeking schriftelijk aan de boeker met minimaal datum, tijdstip, aantal personen, locatie, arrangement, kostenplaats of budgetcode, totale prijs, annuleringsvoorwaarden en relevante contactgegevens. Opdrachtnemer verwerkt minimaal 98% van de boekingen in één keer correct.
Eis 2.13	Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen en annuleringen uiterlijk binnen één werkdag en bevestigt de aangepaste boeking en prijs schriftelijk aan de boeker. Opdrachtnemer verwerkt minimaal 98% van de wijzigingen en annuleringen correct.
Eis 2.14	Na bevestiging van een reservering mag SBB rechtstreeks met de accommodatie praktische details afstemmen. Financiële wijzigingen worden via Opdrachtnemer verwerkt en bevestigd.
Eis 2.15	No-shows worden uiterlijk de eerstvolgende werkdag aan SBB gemeld en afzonderlijk opgenomen in de managementinformatie.
Eis 2.16	Annuleringskosten worden uitsluitend aan SBB doorbelast indien en voor zover de accommodatie deze aantoonbaar en terecht bij Opdrachtnemer in rekening brengt. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer de onderliggende factuur of bewijsstukken. Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om bij wijzigingen en annuleringen voor SBB gunstiger voorwaarden of beperking van kosten te realiseren.
Eis 2.17	Opdrachtnemer draagt bij problemen, wijzigingen, annuleringen of klachten aantoonbaar eigenaarschap en fungeert voor SBB als eerste aanspreekpunt richting de accommodatie.
Eis 2.18	Opdrachtnemer wijst een vaste, beslissingsbevoegde accountmanager en een vaste vervanger aan voor contractuele en tactische onderwerpen. Opdrachtnemer beschikt op werkdagen minimaal tussen 08.00 en 18.00 uur over een telefonisch en per e-mail bereikbare servicedesk voor boekingsondersteuning. Het accountteam is tijdens kantooruren in minimaal 95% van de gevallen telefonisch bereikbaar.
Eis 2.19	Opdrachtnemer beschikt over een schriftelijke klachtenprocedure en registreert iedere klacht met datum, onderwerp, betrokkenen, oorzaak, status, oplossing, doorlooptijd en preventieve maatregel. Opdrachtnemer reageert in minimaal 95% van de gevallen binnen één werkdag inhoudelijk op een klacht. Opdrachtnemer handelt minimaal 90% van de klachten binnen vijf werkdagen na melding definitief af. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt SBB binnen die termijn een gemotiveerde voortgangsrapportage en een concrete afhandeltermijn.
Eis 2.20	Opdrachtnemer ondersteunt SBB actief bij het maken van duurzame keuzes en maakt duurzaamheidskenmerken van accommodaties inzichtelijk in de boekingsomgeving en offertes. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over het percentage duurzame boekingen, de gehanteerde definitie en de onderliggende duurzaamheidskenmerken.
Eis 2.21	Opdrachtnemer stimuleert dat minimaal 80% van de boekingen plaatsvindt bij een accommodatie met aantoonbare duurzame kenmerken of een relevant duurzaamheidskeurmerk, voor zover passend bij de functionele behoefte en beschikbaarheid.
Eis 2.22	De klanttevredenheid wordt jaarlijks door Opdrachtnemer door middel van een klanttevredenheidsonderzoek gemeten onder de door SBB aangewezen gebruikers en/of contactpersonen die in de betreffende meetperiode daadwerkelijk ervaring hebben gehad met de dienstverlening van Opdrachtnemer.
Eis 2.23	De gemiddelde klanttevredenheid over de dienstverlening van Opdrachtnemer dient minimaal 8,0 op een schaal van 1 tot en met 10 te bedragen.
Eis 2.24	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal aantoonbaar over alle KPI's, waaronder het tijdig uitbrengen van passende offertes, inclusief norm, realisatie, afwijking, oorzaak en verbetermaatregel. Wanneer een KPI gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet wordt behaald, levert Opdrachtnemer binnen één maand na de bespreking daarvan een concreet

	verbeterplan aan. Het verbeterplan bevat minimaal de oorzaakanalyse, maatregelen, verantwoordelijke functionaris, planning en wijze waarop herstel en blijvende verbetering worden gemeten.

Eisen 3. Eisen vergader- en trainingslocaties	
Eis 3.1	Aangeboden accommodaties zijn zowel per auto als per openbaar vervoer bereikbaar. De boekingsomgeving vermeldt actuele informatie over bereikbaarheid, parkeren en eventuele laadmogelijkheden.
Eis 3.2	Op verzoek kan Opdrachtnemer specifiek zoeken en adviseren op locaties langs of nabij snelwegen.
Eis 3.3	Aangeboden accommodaties beschikken over passende cateringmogelijkheden, waaronder minimaal koude en warme dranken en lunch.
Eis 3.4	Aangeboden vergaderruimten beschikken over daglicht, passende klimaatbeheersing en voor de bijeenkomst geschikte inrichting.
Eis 3.5	De bij de locatie beschikbare audiovisuele en presentatiemiddelen, inclusief eventuele kosten, worden vooraf volledig en transparant in de offerte vermeld.
Eis 3.6	SBB mag eigen presentatie- en audiovisuele middelen gebruiken, voor zover dit technisch en veilig mogelijk is.
Eis 3.7	Op de dag van de bijeenkomst is voor deelnemers duidelijke bewegwijzering naar de gereserveerde ruimte aanwezig indien SBB dit bij de boeking heeft gevraagd.
Eis 3.8	Op verzoek kunnen aanvullende faciliteiten, zoals gebak, borrel, lunch of diner, als onderdeel van de locatieboeking worden gereserveerd.
Eis 3.9	Opdrachtnemer maakt vóór definitieve boeking duidelijk welke zaal of ruimte wordt aangeboden, welke capaciteit deze heeft en welke opstelling en voorzieningen zijn inbegrepen.

Eisen 4. Eisen hotelaccommodaties	
Eis 4.1	De boekingsomgeving toont voor hotelaccommodaties actuele prijzen en beschikbaarheid en maakt directe boeking en bevestiging mogelijk.
Eis 4.2	Een hotelboeking wordt binnen één uur na boeking schriftelijk bevestigd aan de boeker.
Eis 4.3	Overnachtingen zijn inclusief ontbijt, tenzij de boeker bij de boeking uitdrukkelijk anders aangeeft.
Eis 4.4	De boekingsomgeving toont per hotel minimaal de kameromschrijving, totale kamerprijs, eventuele duurzaamheidskenmerken, parkeerinformatie, laadmogelijkheden en in- en uitchecktijden.
Eis 4.5	Opdrachtnemer maakt groepsreserveringen mogelijk en ondersteunt boekingen waarbij aanvullende diensten zoals lunch, diner of parkeren op rekening worden opgenomen.
Eis 4.6	Wanneer Opdrachtnemer aantoonbaar niet in de hotelbehoefte kan voorzien, mag SBB rechtstreeks bij een accommodatie boeken. Deze boeking en facturatie vallen dan buiten de Raamovereenkomst.

Eisen 5. Commercieel, facturatie en rapportages	
Eis 5.1	Opdrachtnemer ontvangt voor de intermediaire dienstverlening uitsluitend de overeengekomen transactievergoedingen voor vergaderaccommodaties en hotelaccommodaties, tenzij in de aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald.
Eis 5.2	De overeengekomen transactievergoedingen zijn all-in en omvatten alle kosten voor de uitvoering van de opdracht, waaronder administratie, overhead, implementatie, ondersteuning, verzekeringen, heffingen en reguliere rapportage.

Eis 5.3	Opdrachtnemer is volledig transparant over opslagen, vergoedingen, provisies, commissies, kortingen en andere financiële voordelen in de keten en genereert geen extra inkomsten in verband met de opdracht anders dan toegestaan in de aanbestedingsstukken.
Eis 5.4	Voor aangeboden accommodaties geldt de voor SBB op het boekingsmoment laagst beschikbare toepasselijke prijs, waaronder de gecontracteerde prijs of een aantoonbaar lagere publiek beschikbare prijs onder gelijkwaardige voorwaarden.
Eis 5.5	Gedurende de uitvoering worden geen niet in de inschrijving opgenomen prijzen of kosten gefactureerd, tenzij SBB daar vooraf schriftelijk mee heeft ingestemd.
Eis 5.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de door haar ingeschakelde accommodaties en vrijwaart SBB voor aanspraken van deze derden die voortvloeien uit niet-tijdige betaling door opdrachtnemer.
Eis 5.7	SBB ontvangt maandelijks achteraf vier afzonderlijke digitale verzamelfacturen, overeenkomstig de vier afdelingen die de facturen afzonderlijk verwerken. De indeling van de facturen en de koppeling aan de betreffende afdelingen worden tijdens de implementatie met SBB afgestemd. Aanbetalingen zijn niet toegestaan, tenzij SBB daar in een uitzonderlijk geval vooraf schriftelijk mee instemt.
Eis 5.8	Elke factuur bevat minimaal het factuurnummer, de factuurdatum, de betreffende afdeling, de periode waarop de factuur betrekking heeft, het totaalbedrag exclusief btw, het btw-percentage, het btw-bedrag en het totaalbedrag inclusief btw. Bij iedere factuur wordt een specificatie van de onderliggende boekingen gevoegd met per boeking minimaal de naam van de boeker, het reserveringsnummer, de geboekte locatie, de datum van de dienstverlening, het bedrag en de projectcode van SBB. Voor zover van toepassing worden tevens de onderliggende accommodatiekosten en de transactievergoeding afzonderlijk vermeld.
Eis 5.9	Facturen en bijbehorende specificaties zijn digitaal als PDF beschikbaar en sluiten aan op de financiële administratie en kostenplaatsenstructuur van SBB.
Eis 5.10	Minimaal 99% van de door Opdrachtnemer ingediende facturen dient bij eerste indiening volledig en correct te zijn en te voldoen aan alle gestelde eisen.
Eis 5.11	Facturen zonder geldige kostenplaats of budgetcode worden niet in behandeling genomen.
Eis 5.12	De betalingstermijn bedraagt dertig kalenderdagen na ontvangst van een correcte factuur die voldoet aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen.
Eis 5.13	Opdrachtnemer beantwoordt factuurvragen tijdig en verwerkt overeengekomen correcties uiterlijk in de eerstvolgende maandfactuur.
Eis 5.14	SBB is gerechtigd facturen en onderliggende kosten steekproefsgewijs te controleren. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek de originele offerte, reserveringsbevestiging en factuur van de accommodatie.
Eis 5.15	Opdrachtnemer handelt restituties, tegoeden en creditnota's centraal met SBB af. Persoonlijke uitbetaling of verstrekking van tegoedbonnen aan medewerkers van SBB is niet toegestaan.
Eis 5.16	In het eerste contractjaar vindt minimaal eenmaal per kwartaal overleg plaats tussen SBB en Opdrachtnemer. Daarna wordt de overlegfrequentie in onderling overleg vastgesteld op basis van prestaties en behoefte.
Eis 5.17	In het overleg worden minimaal dienstverlening, KPI's, klachten, wijzigingen en annuleringen, facturatie, besparingen, duurzaamheid, risico's, marktontwikkelingen en verbetermaatregelen besproken.
Eis 5.18	Opdrachtnemer neemt het initiatief voor planning en agendering van de overleggen en verstrekt uiterlijk vijf werkdagen vooraf de actuele managementrapportage en voorgestelde agenda.
Eis 5.19	Minimaal 95% van de door Opdrachtnemer te verstrekken managementrapportages dient tijdig (uiterlijk 5 werkdagen voorafgaande aan een overleg) te worden aangeleverd.
Eis 5.20	Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging en verstrekt het conceptverslag binnen vijf

	werkdagen na het overleg in een bewerkbaar digitaal formaat.
Eis 5.21	Opdrachtnemer levert per kwartaal managementinformatie aan met minimaal: aantallen boekingen, type accommodatie, locatie en provincie, aantal personen, kosten per kostenplaats, totale omzet, transactievergoedingen, besparingen, alternatieven, wijzigingen, annuleringen, no-shows, klachten, factuurcorrecties, KPI-realisatie, verbeteracties en de uitnutting van de raamovereenkomst ten opzichte van de geraamde en maximale opdrachtwaarde.
Eis 5.22	De managementinformatie maakt trends en afwijkingen zichtbaar en is zowel op totaalniveau als op relevante doorsneden voor SBB beschikbaar.
Eis 5.23	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van SBB binnen vijf werkdagen een aanvullende rapportage of onderliggende gegevens, voor zover deze redelijkerwijs uit de beschikbare administratie kunnen worden gegenereerd.
Eis 5.24	De definitieve inhoud, indeling en technische aanleverwijze van de rapportages worden tijdens de implementatie in overleg met SBB vastgesteld zonder afbreuk te doen aan de minimumeisen.

Eisen 6. Eisen online boekingsomgeving	
Eis 6.1	Opdrachtnemer stelt uiterlijk op de ingangsdatum een gebruiksvriendelijke, Nederlandstalige en webbased online boekingsomgeving beschikbaar waarvoor op het netwerk van SBB geen lokale software hoeft te worden geïnstalleerd.
Eis 6.2	Geautoriseerde boekers kunnen locaties zoeken en vergelijken op minimaal plaats, postcode, provincie, regio, afstand, prijs, capaciteit, beschikbaarheid, bereikbaarheid per openbaar vervoer, ligging nabij snelwegen, parkeren, catering, audiovisuele faciliteiten, annuleringsvoorwaarden en duurzaamheidskenmerken.
Eis 6.3	Gebruikers kunnen meerdere zoekfilters combineren en zoekresultaten sorteren, onder meer op prijs en geschiktheid.
Eis 6.4	De boekingsomgeving toont per accommodatie duidelijke, actuele informatie en foto's en maakt de totale prijs zichtbaar voordat een boeking definitief wordt gemaakt.
Eis 6.5	Bij een aanvraag of boeking is een vrij opmerkingenveld beschikbaar voor aanvullende wensen.
Eis 6.6	De boekingsomgeving ondersteunt individuele boekingen, groepsboekingen, reeksboekingen en herhaalboekingen.
Eis 6.7	Iedere geautoriseerde boeker beschikt over een persoonlijke inlog en kan, indien daartoe geautoriseerd, op meerdere kostenplaatsen of budgetcodes boeken.
Eis 6.8	SBB kan één of meer superbeheerders aanwijzen die inzicht hebben in alle boekingen en gebruikersautorisaties van SBB.
Eis 6.9	Het toevoegen, wijzigen en verwijderen van geautoriseerde gebruikers is voor SBB kosteloos.
Eis 6.10	Digitale boekings- en annuleringsdossiers blijven minimaal twee jaar online raadpleegbaar, tenzij wet- of regelgeving een langere bewaartermijn voorschrijft.
Eis 6.11	De boekingsomgeving is vrij van reclame en van niet-functioneel noodzakelijke software of koppelingen.
Eis 6.12	De online boekingsomgeving is minimaal 98% van de tijd beschikbaar, uitgezonderd vooraf aangekondigd onderhoud.
Eis 6.13	Gepland onderhoud vindt zoveel mogelijk buiten kantooruren plaats en wordt minimaal veertien kalenderdagen vooraf aan SBB gemeld.
Eis 6.14	Bij een storing biedt Opdrachtnemer direct een werkbaar alternatief boekingskanaal en informeert zij SBB over oorzaak, impact, voortgang en herstel.
Eis 6.15	Opdrachtnemer ondersteunt de implementatie, inrichting, autorisaties, instructie en

	begeleiding van gebruikers conform het bij inschrijving aangeboden implementatieplan.
Eis 6.16	De online boekingsomgeving maakt voor gegevensuitwisseling gebruik van actuele, adequaat beveiligde versleuteling via HTTPS.
Eis 6.17	Opdrachtnemer past passende technische en organisatorische maatregelen toe voor toegangsbeveiliging, autorisatiebeheer, logging, back-up, continuïteit, kwetsbaarhedenbeheer en beveiliging van persoonsgegevens.
Eis 6.18	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en mogelijke datalekken onverwijld aan SBB en verstrekt alle informatie die SBB redelijkerwijs nodig heeft voor beoordeling, melding, herstel en communicatie.
Eis 6.19	Opdrachtnemer werkt mee aan audits of controles van SBB op naleving van informatiebeveiligings- en privacy verplichtingen, binnen redelijke grenzen en met bescherming van vertrouwelijke informatie.
Eis 6.20	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst retourneert of verwijdert Opdrachtnemer gegevens van SBB conform de afspraken met SBB en verstrekt zij desgevraagd een schriftelijke bevestiging daarvan.