

Mobiliteitskaarten Service Level Agreement

Opdrachtgever: GGD regio Utrecht
Datum: 8 juni 2026
Versie: 1.0

Algemeen

Partijen

De onderhavige Service Level Agreement (SLA) wordt gesloten tussen:

Opdrachtgever: [naam, adres, contactpersoon]

Opdrachtnemer: [naam, adres, contactpersoon]

Algemene bepalingen

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een Raamovereenkomst per 1 januari 2027 gesloten voor Mobiliteitskaarten aan Opdrachtgever. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de Opdrachtgever.

Rangorde van documenten

- a. Bij tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde: de Raamovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst van [datum];
- b. de Service Level Agreement van [datum];
- c. het Verslag Verificatiebespreking van [datum];
- d. de Nota(s) van Inlichtingen van [datum/data's];
- e. het Beschrijvend Document inclusief bijlagen van [datum];
- f. de Inkoopvoorwaarden GGDrU, versie 006;
- g. de door de Opdrachtnemer uitgebrachte Inschrijving van [...datum] met kenmerk [...kenmerk].

Wijzigingen in deze SLA worden gezamenlijk overeengekomen en schriftelijk vastgelegd.

De SLA wordt minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd.

1. Doel en scope

1.1. Doel

Contractant voert in overeenstemming met de uitgangspunten in de overeenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan. Indien de Opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en te hanteren.

1.2. Scope

De scope van de gevraagde dienstverlening heeft betrekking op Mobiliteitskaarten op de locaties van de Opdrachtgever binnen de regio Utrecht. De scope van de dienstverlening, zoals nader omschreven in het Programma van Eisen omvat:

- Het leveren van fysieke mobiliteitskaarten met en zonder abonnement. Beschikbaar voor Trein, bus, tram, metro.
- De kaarten moeten een integrale koppeling bieden met het landelijke netwerk van deelfietsen op NS-stations en een landelijk dekkend netwerk van deelauto's;
- Klantenservice voor gebruikers bij verlies, defecten, vergeten uit te checken of vragen;
- Factureren van de gemaakte reiskosten op persoonsniveau, zodat de AD deze eenvoudig kan doorbelasten aan haar medewerkers.

1.3. Buiten de scope

De volgende dienstverlening valt expliciet niet onder de scope van deze Opdracht:

- Het fysiek beschikbaar stellen van vervoersmiddelen;
- Het organiseren of uitvoeren van vervoersdiensten;
- Een portaal waarin reiskosten gedeclareerd dienen te worden;
- Een portaal waarin kaarteigenaren reizen kunnen boeken en/of plannen.

2. Dienstenomschrijving

2.1. Diensten

Opdrachtnemer levert de volgende diensten:

Opdrachtnemer levert een integrale mobiliteitsoplossing bestaande uit het leveren, beheren en ondersteunen van mobiliteitskaarten voor medewerkers van de Opdrachtgever. De dienstverlening omvat onder andere:

- Het leveren van fysieke mobiliteitskaarten (en op termijn digitale varianten) geschikt voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen;
- Het faciliteren van gebruik van openbaar vervoer, waaronder trein, bus, tram en metro (standaard 2e klasse op verzoek 1^{ste} klasse);
- Het bieden van toegang tot aanvullende mobiliteitsdiensten zoals deelauto's en deelfietsen inclusief stalling;
- Het beheren van mobiliteitskaarten, inclusief uitgifte, blokkeren, vervangen en administratief beheer;
- Het verzorgen van een gebruiksvriendelijke en efficiënte klantenservice voor kaarthouders;
- Het verwerken en corrigeren van reisgegevens, inclusief ondersteuning bij gemiste in- en uitchecks;
- Het maandelijks, transparant en gespecificeerd factureren van reiskosten op persoonsniveau;
- Het leveren van rapportages met inzicht in gebruik, kosten en aantallen kaarten;
- Het ondersteunen bij opschalen en afschalen van het aantal mobiliteitskaarten naar behoefte van Opdrachtgevers.

De rol van Opdrachtnemer is primair faciliterend en administratief van aard, waarbij het zwaartepunt ligt op betrouwbare levering, gebruiksgemak, correcte facturatie en adequate ondersteuning.

2.2. Functionele en technische eisen

De dienstverlening omvat functionele en technische componenten zoals:

Functioneel:

- Mobiliteitskaarten zijn bruikbaar voor alle relevante vervoersmodaliteiten (OV en deelmobiliteit);
- Kaarten zijn inzetbaar voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen;
- Mogelijkheid tot toekennen van abonnementen en optimalisatie van kortingen;
- Kaarten kunnen individueel worden beheerd (activeren, blokkeren, vervangen);
- Gebruikers hebben directe toegang tot klantenservice zonder tussenkomst van Opdrachtgever;
- Ondersteuning bij correcties van reisgegevens (o.a. uitcheckgemist);
- Facturatie vindt plaats op individueel gebruikersniveau en is geschikt voor interne doorbelasting;
- Jaarlijkse rapportage en evaluatie wordt ondersteund met relevante data (gebruik, kosten, trends);

Technisch:

- Integrale koppeling met landelijke OV-systemen (zoals OV-chipkaartinfrastructuur);
- Integratie met netwerken voor deelfietsen en deelauto's met landelijke dekking;
- Betrouwbare gegevensverwerking en veilige omgang met persoonsgegevens conform AVG;
- Digitale administratie en facturatie die aansluit op financiële systemen van Opdrachtgevers;
- Mogelijkheid tot toekomstige overgang naar digitale mobiliteitskaarten;
- Beschikbaarheid van rapportages in gangbare digitale formaten;
- Continue waarborging van systeemintegriteit en datakwaliteit.

2.3. Onderhoud en updates

Onderhoud en updates worden uitgevoerd volgens:

- Regulier onderhoud aan systemen en dienstverlening vindt plaats buiten piekuren en met minimale impact voor gebruikers;
- Updates met betrekking tot wet- en regelgeving worden binnen 14 dagen na publicatie verwerkt en gecommuniceerd;
- Functionele verbeteringen en optimalisaties worden periodiek doorgevoerd in overleg met Opdrachtgevers;
- Eventuele verstoringen worden zo spoedig mogelijk verholpen, waarbij Opdrachtgever actief wordt geïnformeerd bij impactvolle incidenten;
- Jaarlijks wordt de dienstverlening geëvalueerd, waarbij ook verbeteringen en innovaties worden besproken;

- Bij overgang naar nieuwe functionaliteiten (zoals digitale kaarten) wordt een gecontroleerde implementatiestrategie gehanteerd;
- Continuïteit van dienstverlening staat centraal, waarbij onderhoud geen structurele onderbrekingen veroorzaakt.

2.4. Beschikbaarheid

De dienstverlening is beschikbaar:

Tijdstip	Beschikbaarheid
Binnen kantooruren	De dienstverlening, inclusief klantenservice en beheerfunctionaliteiten, is beschikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. Telefonische en e-mailondersteuning is volledig operationeel.
Buiten kantooruren	De mobiliteitskaarten blijven functioneel voor gebruik in het OV en deelmobiliteit. Beheersystemen en klantenservice kunnen beperkt beschikbaar zijn; kritische functionaliteit blijft gewaarborgd.

3. Servicelevels

Voor de dienstverlening gelden de volgende servicelevels:

3.1. Beschikbaarheid

- Uptime: 99,5% voor kernfunctionaliteit (mobiliteitskaartgebruik, transactieverwerking en facturatie).
- Meetperiode: Per kalendermaand.
- Onderhoudsvensters:
 - Regulier onderhoud vindt plaats buiten kantooruren (tussen 22:00 en 06:00 uur);
 - Gepland onderhoud wordt minimaal 5 werkdagen vooraf gecommuniceerd.
- Uitsluitingen:
 - Overmacht (zoals storingen in landelijke OV-systemen of betaaldiensten);
 - Storingen bij derden (vervoerders, deelmobiliteitsaanbieders);
 - Door Opdrachtgever geïnitieerde wijzigingen.

3.2. Performance

- Responstijd klantenservice:
 - Telefonisch: binnen 5 minuten wachttijd tijdens kantooruren;
 - E-mail: eerste inhoudelijke reactie binnen 2 werkdagen.
- Verwerkingstijd:
 - Nieuwe kaart aanvragen: binnen 3 werkdagen geleverd;
 - Blokkeren kaart: binnen 3 werkdagen na opzegdatum;
 - Correctie van reisgegevens (zoals gemiste check-in/out): binnen 5 werkdagen verwerkt (indien via Opdrachtnemer).
- Facturatie:
 - Maandelijks factuur wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen na afloop van de maand beschikbaar gesteld.

3.3. KPI's

KPI 1: Levering mobiliteitskaarten

- Norm: $\geq 95\%$ van de kaarten geleverd binnen 3 werkdagen.
- Meetbaarheid: Order- en leverregistratie.
- Rapportagefrequentie: Per jaar.

KPI 2: Facturatiecorrectheid

- Norm: $\geq 99\%$ foutloze facturen (op persoonsniveau correct en volledig).
- Meetbaarheid: Aantal correcties/creditfacturen.
- Rapportagefrequentie: Per jaar.

3.4. Escalatie en sancties

- Indien een KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, vindt een escalatieoverleg plaats;
- Indien structureel KPI's niet worden gehaald, dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen en kan Opdrachtgever eventuele boetes opleggen conform de aanbestedingsdocumenten;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende maatregelen te treffen conform contractuele bepalingen.

4. Incidentmanagement

Een incident is elke verstoring van de dienstverlening.

4.1. Prioriteit

Prioriteiten:

Aan iedere Incidentmelding wordt een prioritering gehangen op basis van onderstaande schema. Een tussentijdse aanpassing wordt altijd in overleg gedaan tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de laatste stem in de prioritering.

Urgentie code	Betekenis
Hoog	Kritieke verstoring: dienstverlening niet beschikbaar, geen workaround mogelijk, risico op imago- of bedrijfsschade
Midden	Hinderlijke verstoring: gedeeltelijke uitval, workaround beschikbaar
Laag	Beperkte verstoring: gebruiker kan doorwerken

Impact code	Betekenis
Hoog	$\geq 80\%$ van de gebruikers, meerdere vestigingen, cruciaal proces of security-/privacy-incident
Midden	Meerdere gebruikers geraakt
Laag	Enkele gebruiker geraakt

Prioritering (combinatiematrix)

Op basis van bovenstaande wordt de prioriteit bepaald (Prio 1 t/m 4), die leidend is voor de afhandeling.

4.2. Reactie- en oplostijden

		Mate waarin herstel nodig is (urgentie)		
		Hoog	Midden	Laag
Betrokken medewerkers (Impact)	Hoog	Prio 1 <15 min / 2 uur>	Prio 1 <15 min / 2 uur>	Prio 2 <30 min / 4 uur>
	Midden	Prio 1 <15 min / 2 uur>	Prio 2 <30 min / 4 uur>	Prio 3 <2 uur / 8 uur>
	Laag	Prio 2 <30 min / 4 uur>	Prio 3 <2 uur / 8 uur>	Prio 4 <4 uur / 16 uur>

Aanvullende bepalingen:

- Minimaal 95% van alle incidenten wordt binnen de gestelde normen afgehandeld;
- Oplostijden hebben betrekking op de productieomgeving;
- Indien een incident ten onrechte als opgelost wordt gemarkeerd (≥ 2 keer bij Prio 2 of 3), geldt de oplostijd als niet gehaald;
- Bij kritieke incidenten (Prio 1) wordt continue inspanning geleverd tot herstel.

4.3. Incidentregistratie

- Alle incidenten worden geregistreerd en gepresenteerd in het aan te leveren jaarverslag van de Opdrachtnemer.
- Het verslag bevat minimaal:
 - Omschrijving incident;
 - Prioriteit en classificatie;
 - Betrokken gebruiker(s);
 - Status en voortgang;
 - Oplossing en afsluiting.
- Opdrachtgever heeft inzage in relevante rapportages en overzichten.
- Incidentdata wordt gebruikt voor trendanalyse en continue verbetering.

4.4. Communicatie

Bij incidenten vindt communicatie plaats via:

Kanaal	Beschikbaarheid	Toepassing
Telefoon	Werkdagen 08:00 – 17:00	Spoedmeldingen (Prio 1 en 2)
E-mail	Werkdagen 08:00 – 17:00	Reguliere vragen en incidenten
Rapportages	Jaarlijks	Evaluatie en monitoring

4.5. Escalatieprocedure

Indien de afgesproken serviceniveaus niet worden gehaald of indien incidenten een verhoogd risico vormen, wordt de volgende escalatieprocedure toegepast, afhankelijk van de ernst van de situatie:

Stap 1: Operationele escalatie

- Incident wordt opgeschaald binnen de organisatie van Opdrachtnemer;
- Extra capaciteit en/of specialistische kennis wordt ingezet.

Stap 2: Tactische escalatie

- Betrokkenheid van contractmanager / accountmanager;
- Afstemming met Opdrachtgever over voortgang en mitigerende maatregelen.

Stap 3: Strategische escalatie

- Overleg tussen management Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Besluitvorming over structurele maatregelen of contractuele acties.

Stap 4: Correctieve maatregelen (indien nodig)

- Opstellen van een verplicht verbeterplan met concrete acties en termijnen;
- Monitoring van voortgang en resultaat.

5. Servicedesk en support

5.1. Servicedesk

De servicedesk is bereikbaar via:

- Telefoon: [nummer]

- E-mail: [adres]

- Portaal: [link]

Bereikbaarheid:

6. Privacy en Gegevensbescherming

Dient plaats te vinden conform Verwerkersovereenkomst.

6.1. Datalekken

Datalekken worden door Opdrachtnemer direct na ontdekking, doch uiterlijk binnen 24 uur gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert een gestructureerde en aantoonbare procedure conform de Verwerkersovereenkomst.

6.2. DPIA

Gezien de aard van de dienstverlening (verwerking van reisgegevens, gebruikersgegevens en mogelijk locatie-/mobiliteitsdata) is een DPIA van toepassing.

- Opdrachtnemer verleent tijdig en volledig medewerking aan het uitvoeren van een DPIA door Opdrachtgever;
- Deze medewerking omvat onder meer:
 - het aanleveren van relevante documentatie en systeeminformatie;

- inzicht in datastromen, beveiligingsmaatregelen en sub-verwerkers;
- ondersteuning bij risicoanalyse en mitigerende maatregelen.
- DPIA-ondersteuning is inbegrepen in de dienstverlening, tenzij:
 - de ondersteuning buiten de redelijke scope valt; of
 - de DPIA voortvloeit uit wijzigingen geïnitieerd door Opdrachtgever;
- Indien de DPIA noodzakelijk is als gevolg van een tekortkoming van Opdrachtnemer, zijn de kosten volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

7. Informatiebeveiliging

7.1. Certificaten

Opdrachtnemer dient gedurende de gehele overeenkomst te beschikken over een ISO27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig certificaat/procedure.

8. Rapportage en overleg

8.1. Rapportages

Opdrachtnemer levert periodiek gestructureerde rapportages aan Opdrachtgever, gericht op transparantie, sturing en continue verbetering van de dienstverlening.

Rapportage	Toelichting
Jaar	Integrale jaarrapportage met totaaloverzicht van: gebruik (aantal reizen per vervoersmodaliteit), kosten, aantal kaarthouders, trends, duurzaamheidsprestaties, gerealiseerde besparingen, KPI-resultaten, incidentoverzicht, verbetermaatregelen en marktontwikkelingen.

8.2. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Betrokkenen Opdrachtgever	Betrokkenen Opdrachtnemer	Frequentie
Strategisch/tactisch	Contractmanager	Eindverantwoordelijke	1x per jaar
Operationeel	Facilitair Projectleider	Operationeel contractpersoon	Naar behoefte

8.3. Inhoud strategisch / tactisch overleg

Tijdens het strategisch/ tactisch overleg wenst de Opdrachtgever in ieder geval de volgende onderwerpen te bespreken:

- Jaarrapportage en analyse van trends;
- Resultaten van KPI's en servicelevels;
- Financiële voortgang en kostenontwikkeling;

- Ontwikkelingen binnen Opdrachtgever (bijv. beleid, mobiliteitsregeling);
- Marktonwikkelingen en innovaties (bijv. digitale mobiliteitsoplossingen);
- Duurzaamheid (CO₂-reductie, gebruik deelmobiliteit, stimulering OV);
- Evaluatie samenwerking en verbetermaatregelen;
- Risico's en compliance (AVG, informatiebeveiliging).

8.4. Voorbereiding en verslaglegging

- Opdrachtnemer verstrekt relevante rapportages en agendastukken uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg;
- Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag op en verstrekt dit binnen 5 werkdagen na het overleg;
- Het verslag wordt pas definitief na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever;
- Besluiten, actiepunten, verantwoordelijkheden en termijnen worden expliciet vastgelegd;
- Actiepunten worden opgevolgd en gemonitord in opvolgende overleggen.

8.5. Continue verbetering (PDCA-cyclus)

Opdrachtnemer past een structurele Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus toe op de dienstverlening:

- Plan: Identificeren van verbeterpunten op basis van KPI's, incidenten en rapportages;
- Do: Implementeren van verbetermaatregelen;
- Check: Monitoren van effecten via KPI's en rapportages;
- Act: Bijstellen en borgen van verbeteringen;

9. Rollen en verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden zijn als volgt verdeeld:

Rol	Verantwoordelijkheid
Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellen van beleid (o.a. mobiliteit, privacy en beveiliging); - Bepalen van gebruiksregels en toekenningscriteria voor mobiliteitskaarten; - Toezicht houden op contractnaleving, KPI's en SLA-afspraken; - Goedkeuren van rapportages, facturen en wijzigingen; - Zorgdragen voor interne communicatie richting medewerkers; - Tijdig aanleveren van benodigde informatie aan Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	<ul style="list-style-type: none"> - Leveren, beheren en ondersteunen van mobiliteitskaarten; - Zorgen voor correcte werking van systemen en integraties met OV- en deelmobiliteit; - Verwerken van reisgegevens en verzorgen van correcte facturatie op persoonsniveau; - Leveren van klantenservice aan gebruikers; - Voldoen aan alle eisen op het gebied van informatiebeveiliging, AVG en certificering; - Implementeren en onderhouden van beveiligingsmaatregelen (incl.

	logging, MFA, encryptie); - Tijdige melding van incidenten en datalekken; - Aanleveren van rapportages en KPI-inzichten; - Ondersteunen bij audits, DPIA's en complianceverplichtingen;
Samenwerking	- Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor effectieve uitvoering van de overeenkomst; - Tijdige en transparante communicatie tussen partijen; - Deelname aan overlegstructuur (operationeel en strategisch); - Gezamenlijke inzet op continue verbetering (PDCA-cyclus); - Afstemming bij wijzigingen, incidenten en escalaties; - Gezamenlijk bewaken van kwaliteit, kostenbeheersing en duurzaamheid; - Respecteren van vertrouwelijkheid, integriteit en compliance-eisen.

10. Exit en overdracht

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, ongeacht de reden, geldt de volgende exit- en overdrachtsregeling. Doel is het waarborgen van continuïteit van de dienstverlening en een zorgvuldige overdracht zonder verstoring.

10.1. Exitstrategie

Oprachtnemer beschikt over een gedocumenteerde exitstrategie, die op verzoek aan Opdrachtgever wordt verstrekt en minimaal omvat:

- Een plan voor gecontroleerde beëindiging van de dienstverlening;
- Continuïteit van dienstverlening gedurende de exitperiode (minimaal 3 maanden);
- Gefaseerde overdracht van werkzaamheden, systemen en gegevens;
- Afstemming met een eventuele nieuwe Opdrachtnemer;
- Waarborging van informatiebeveiliging en privacy gedurende en na de exit;
- Inname, blokkering en beëindiging van mobiliteitskaarten;
- Afronding van lopende transacties en correcte eindfacturatie.

Tijdens de exitperiode blijft Opdrachtnemer volledig voldoen aan alle SLA-verplichtingen en servicelevels.

10.2. Data

Alle relevante data wordt volledig, correct en tijdig overgedragen aan Opdrachtgever of een door haar aangewezen derde.

Data wordt geleverd in de volgende formaten:

- CSV / Excel (XLSX): voor financiële en transactiedata;
- PDF: voor rapportages en verantwoording;
- Machine-leesbaar formaat (bijv. JSON of XML): voor systeemintegratie en migratie.

Minimaal te leveren datasets:

11

- Overzicht kaarthouders en kaartstatussen;
- Historische reisgegevens;
- Facturatie- en kostenoverzichten;
- Incident- en serviceraportages;
- Autorisatie- en gebruikersbeheerinformatie.

Aanvullend:

- Data wordt geleverd in een gestructureerd, gangbaar en herbruikbaar formaat;
- Data-overdracht vindt plaats conform AVG en Verwerkersovereenkomst;
- Na overdracht worden resterende gegevens aantoonbaar en veilig vernietigd (conform o.a. NIST 800-88).

10.3. Ondersteuning bij migratie

Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan een soepele migratie naar Opdrachtgever of een nieuwe Opdrachtnemer:

- Overdracht van kennis, documentatie en processen;
- Ondersteuning bij datamigratie en validatie;
- Technische ondersteuning bij koppelingen en integraties;
- Afstemming met nieuwe leverancier over inrichting en migratiestrategie;
- Tijdige beantwoording van vragen en ondersteuning bij testen;
- Beschikbaar stellen van contactpersonen en specialisten.

10.4. Kosten voor exit

- Alle standaard exitactiviteiten, waaronder:
 - overdracht van data;
 - medewerking aan migratie;
 - kennisoverdracht;
 - vernietiging van data;

worden kosteloos uitgevoerd door Opdrachtnemer.

- Alleen aanvullende werkzaamheden buiten de redelijke scope van de exit kunnen tegen vooraf overeengekomen tarieven in rekening worden gebracht.

11. Bijlagen

Bijlagen	Beschrijving
Bijlage 1	Verklaring geen Russische Betrokkenheid
Bijlage 2	Prijzenblad
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden GGDrU 006
Bijlage 4	Programma van Eisen
Bijlage 5	Concept Overeenkomst
Bijlage 6	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 7	Referentieblad
Bijlage 8	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 9	Samenwerkingsverband
Bijlage 10	Verklaring middelen Derde
Bijlage 11	Verklaring aansprakelijkheid Concern
Bijlage 12	Verklaring omtrent Inschrijving
Bijlage 13	Concept Service Level Agreement