



Bijlage 10

Richtlijnen Escrowservice

Bijlage bij het Bestek Openbare Europese Aanbesteding SIS

Datum: 1 september 2017
Versie: 1.0

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN	5
3	OVERDRACHT KENNIS, MENSEN EN MIDDELEN	6
4	PLAN EN PLANNING	6
5	TRANSITIE ORGANISATIE EN RESOURCES	7
6	INFORMATIEBEVEILIGING.....	7
7	FINANCIËLE ASPECTEN	7
7.1	OPSTELLEN EN ACTUALISEREN VAN DE ESCROWOVEREENKOMST	7
7.2	UITVOERING VAN DE ESCROWOVEREENKOMST	8
8	VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN.....	8
9	ESCALATIES EN KLACHTEN.....	8

1 INLEIDING

Deze bijlage beschrijft de eisen en wensen ten aanzien van Escrowovereenkomst die de opdrachtnemer dient aan te gaan. Doel van de Escrowovereenkomst is om te beschrijven op welke wijze de veiligheid en continuïteit kunnen worden geborgd.

1. Het primaire doel van deze bijlage is het stellen van het kader en de voorwaarden om te komen tot een uitvoerbare Escrowovereenkomst die bewerkstelligt dat in het geval de opdrachtnemer niet langer kan voldoen aan de contractuele verplichtingen de bedrijfscontinuïteit van de opdrachtgever voor de lange termijn is beschermd.
2. De scope van de Escrowovereenkomst is de dienstverlening zoals afgenomen door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer zoals overeengekomen in het bestek.
3. Als er een einde komt aan (een wezenlijk deel van) de dienstverlening van de opdrachtnemer aan de opdrachtgever met betrekking tot (een wezenlijk deel van) de diensten in het kader van de overeenkomst, dan zullen op basis van een Escrowovereenkomst de betreffende Broncode(s) worden overgedragen aan de opdrachtgever of aan een opvolgende opdrachtnemer.
4. Het einde van de dienstverlening kan zijn dat gedurende de looptijd van de overeenkomst door omstandigheden van verdere dienstverlening door de opdrachtnemer geen sprake kan zijn. Deze omstandigheden kunnen zijn:
 - Faillissement;
 - Surseance van betaling;
 - Opheffing van de organisatie;
 - Het niet voldoen aan de bestaande licentieovereenkomst;
 - Verkoop aan derden, waarbij de Escrowovereenkomst niet wordt overgenomen door de nieuwe eigenaren.
5. De opdrachtnemer zal op basis van de in dit document beschreven vereisten de Escrowovereenkomst opstellen. De opdrachtnemer zal vóór afronding van de implementatie van het SIS de Escrowovereenkomst en -service gereed hebben.
6. De opdrachtnemer zal binnen 30 (dertig) dagen na ingangsdatum van de overeenkomst, maar voorafgaand aan de afronding van de implementatie, de Escrowovereenkomst ter goedkeuring voorleggen aan de opdrachtgever, waarin de wederzijdse verplichtingen uiteen worden gezet om een optimale overgang naar de opdrachtgever of een opvolgend opdrachtnemer te faciliteren bij het einde van de betreffende dienstverlening. De opdrachtgever zal de voorgelegde overeenkomst beoordelen en de opdrachtnemer op de hoogte brengen van zijn instemming of wensen ter verbetering, die de opdrachtnemer zal adresseren in een nieuw plan.
7. Tenminste één maal per kalenderjaar, of zo veel vaker als de opdrachtgever daar in redelijkheid om verzoekt, zal de opdrachtnemer de Escrowservice aanpassen en ter goedkeuring aan de opdrachtgever voor leggen, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft.
8. De door de opdrachtnemer op te leveren Escrowovereenkomst moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:
 - Voorwaarden en uitgangspunten;
 - Overdracht Broncode(s) aan een Escroworganisatie

- Plan en planning;
- Afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Informatiebeveiliging;
- Financiële aspecten;
- Juridische aspecten;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten;
- Waarborgen continuïteit van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever;

Het opstellen van een Escrowovereenkomst bestaat uit drie stappen:

- De overeenkomst
- Het depot
- De verificatie

In de Escrowovereenkomst worden o.a. afspraken vastgelegd over:

- Looptijd;
- Gronden van afgifte;
- Aanleveren van het depot;
- Verplichtingen van de Escroworganisatie, de opdrachtnemer en de opdrachtgever;
- Een omschrijving van de Broncode(s);
- Het type verificatie dat uitgevoerd wordt op de Broncode(s)

Het is belangrijk dat de continuïteit van het SIS is gewaarborgd indien de opdrachtnemer hier niet meer in kan voorzien. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat een doorbetalingsregeling van het datacenter via de derdengeldenrekening van de IT-notaris geborgd wordt. (Vereiste is dat de broncode van de applicatie ook gedeponeed is conform de escrowovereenkomst) Indien de opdrachtnemer niet kan voorzien in bovenstaande oplossing zou een SaaS dienstverlening mogelijk moeten zijn waarbij meerdere ketenpartijen achter een opdrachtnemer de dienstverlening garanderen.

Het depot

Na ingang van de Escrowovereenkomst, dient opdrachtnemer een depot samen te stellen met daarin het afgesproken materiaal. De basis bevat tenminste:

- De Broncode(s) van de applicatie;
- Alle Gebruikersdocumentatie behorende bij de applicatie;
- Data;
- Een ingevuld Escrow Deposit Specification Form (EDSF).

Het depot wordt door de verificatiespecialisten van een neutrale derde partij (een bij Norea aangesloten auditor) onderworpen aan verificatie, waarna het wordt gedupliceerd en opgeslagen door de Escroworganisatie.

De escrowovereenkomst voorziet in een mogelijkheid de gedeponeerde code te controleren op bruikbaarheid en in de verplichting voor de opdrachtnemer om steeds opnieuw te deponeren bij belangrijke nieuwe versies en updates van de software.

Niet alleen de broncode zal in bewaring worden gegeven, bij de escrowovereenkomst, maar ook de met de software opgeslagen data. De software opgeslagen data zal door de opdrachtnemer regelmatig gedeponeed worden. Dit is belangrijk om de continuïteit te waarborgen gezien de data bij de SaaS dienstverlening (primair) op de servers van de opdrachtnemer staat.

De verificatie

Op elk depot dat door de Escroworganisatie wordt ontvangen, wordt een integriteitstest uitgevoerd. In deze test wordt gecontroleerd of het gedeponeerde materiaal toegankelijk is, geen virussen bevat en of het depot inderdaad het afgesproken type materiaal bevat (bijvoorbeeld de Broncode(s)). Deze test biedt de zekerheid dat de broncode toegankelijk is, mocht dit contractueel nodig zijn.

2 VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN

1. De continuïteit van de bedrijfsvoering staat voorop en moet te allen tijde voor de opdrachtgever doorgang kunnen blijven vinden.

De Escrowovereenkomst beschrijft een project voor het overdragen van de relevante Broncode(s). De inhoud van een Escrowovereenkomst heeft als doel de bedrijfscontinuïteit van de opdrachtgever te beschermen voor de lange termijn. Dit kan plaatsvinden door de Broncode(s) van de door de opdrachtgever gebruikte applicatie in bewaring te laten nemen. Maar tegelijkertijd beschermt de Escrowovereenkomst de Broncode van de opdrachtnemer, doordat de Broncode in bewaring wordt genomen en onafhankelijk van de opdrachtgever bewaard wordt door een onafhankelijke Escroworganisatie.

Indien de opdrachtnemer niet langer in staat is te voldoen aan de contractuele verplichtingen, dan levert de Escroworganisatie de Broncode(s) van de gebruikte applicatie(s) uit aan de opdrachtgever.

2. De planning van de Broncode(s)overdracht kent drie cruciale data: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de uitvoering van het project Broncode(s)overdracht (= voorbereiding), (2) de Overgangsdatum (OD), zijnde de datum waarop betrokken data, verantwoordelijkheden en middelen zijn overgedragen aan de opdrachtgever of een opvolgend opdrachtnemer en (3) de einddatum (ED), zijnde de datum waarop het project Broncode(s)overdracht succesvol is afgesloten.
3. Gedurende de Broncode(s)overdracht zullen de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, alsmede de Escroworganisatie de opdrachtgever en een eventuele opvolgende opdrachtnemer, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de Broncode(s)overdracht noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer, dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord.
4. Gedurende de Broncode(s)overdracht zullen de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, alsmede de Escroworganisatie de opdrachtgever en een eventuele opvolgende opdrachtnemer de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie, als voor bestanden, programmatuur, relevante werkprocessen, onderliggende contracten, instructies, tooling en methodieken.
5. Gedurende de Broncode(s)overdracht zal het personeel van de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, alsmede de Escroworganisatie voldoende tijd ter beschikking zijn van de opdrachtgever en een eventuele opvolgende opdrachtnemer, om de noodzakelijke kennis over te dragen.
6. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het door zijn toeleveranciers en de Escroworganisatie adequaat ondersteunen van de opdrachtgever en een eventuele opvolgende opdrachtnemer. Er worden geen andere bedragen in rekening gebracht dan de in de overeenkomst afgesproken vergoedingen.
7. Als de opdrachtgever of een eventuele opvolgende opdrachtnemer de Broncode(s) zoals geïmplementeerd door de opdrachtnemer wil gebruiken, dan zal deze ter beschikking van de

opdrachtgever of van een door de opdrachtgever aangewezen partij worden gesteld voor zover overeengekomen in de Escrowovereenkomst. De opdrachtgever krijgt daarbij alle documenten en alle noodzakelijke ondersteuning (inclusief assistentie bij het overnemen van benodigde licenties) van de opdrachtnemer.

8. Vanaf het moment (OD) dat de dienstverlening door de opdrachtnemer is overgedragen aan de Opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen opvolgende opdrachtnemer, worden er geen facturen meer gezonden door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening.
9. Als de Overgangsdatum (OD) door toedoen van de opdrachtnemer of één van zijn toeleveranciers wordt vertraagd, dan kan een boete in rekening worden gebracht van 500 Euro per dag vertraging.

3 OVERDRACHT KENNIS, MENSEN EN MIDDELEN

De Escrowovereenkomst bevat onder andere complete, actuele en overzichtelijke overzichten – bestaande uit alle bij de opdrachtnemer beschikbare informatie – van alle software, licenties en Broncodes van de opdrachtnemer en personeel die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende diensten en overgedragen moeten zijn voor de Overgangsdatum (OD). De volgende zaken zijn daarbij van belang:

1. **Software.** De Escrowovereenkomst omvat een lijst van alle software en specifiek ontwikkelde scripts die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende diensten. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDb (de Configuratie Management Database) en van dezelfde kwaliteit zijn (inclusief software en versie aanduiding). Aangegeven zijn het eigenaarschap en de licentiesituatie waarbij de opdrachtgever, indien mogelijk, het recht krijgt licenties te vervreemden (verwerven en aan een opvolgend opdrachtnemer ter beschikking te stellen). Daar waar sprake is van maatwerkaanpassingen (onderdeel van de Overdracht) ten behoeve van de opdrachtgever zullen deze ter beschikking van de Opdrachtgever gesteld worden zonder extra kosten. De Escrowovereenkomst omschrijft de overdracht van software inclusief onderhoudscontracten en licenties.
2. **Tools.** De Escrowovereenkomst omvat een lijst van alle tools die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende diensten. Op de lijst is aangegeven waar het eigenaarschap ligt en wat de licentiesituatie is (informatie over licentie en licentiehouder) waarbij de opdrachtgever het recht krijgt licenties te vervreemden. Daar waar sprake is van maatwerktools zal de opdrachtgever expliciet akkoord moeten gaan met toepassing van deze tools. De Escrowovereenkomst voorziet in alternatieven voor alle maatwerktools respectievelijk voor gebruikte freeware.

4 PLANNING

1. De Escrowovereenkomst omvat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken respectievelijk activiteiten om de Broncode(s)overdracht tot een succes te maken.
2. In de planning wordt tevens aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld. Hierbij wordt een risicoanalyse met betrekking tot de continuïteit van de dienstverlening uitgevoerd. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor het in de planning opnemen van procedures en maatregelen om de overgang met zo min mogelijk storingen mogelijk te maken.

5 TRANSITIE ORGANISATIE EN RESOURCES

De Escrowovereenkomst beschrijft tot in detail de projectorganisatie van de Broncode(s)overdracht, dit inclusief betrokken mensen, rapportageafspraken en communicatieafspraken. De opdrachtnemer zal zich houden aan de onderstaande aspecten waar het gaat om de Overdracht:

- a) Partijen vormen een gezamenlijk Escrowmanagementteam. Het team wordt geleid door een senior manager, benoemd door de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt deel aan dit team tot en met de datum van oplevering van de nieuwe situatie (ED);
- b) De opdrachtnemer zal een contactpersoon aanstellen die dienst doet als single point of contact. Deze contactpersoon of coördinator is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering van alle activiteiten binnen de opdrachtnemer, voor een gedegen contact met de Opdrachtgever of een door haar aangestelde opvolgende opdrachtnemer. De coördinator zorgt voor alle voorkomende vormen van ondersteuning van de retouroverdracht;
- c) Het Escrowmanagementteam zal direct rapporteren aan een stuurgroep. In deze stuurgroep heeft in ieder geval een vertegenwoordiger op managementniveau van de opdrachtgever zitting evenals de verantwoordelijke voor de dienstverlening aan de opdrachtgever binnen de opdrachtnemer;
- d) Het Escrowmanagementteam rapporteert elke twee weken aan de stuurgroep. De stuurgroep volgt de voortgang per twee weken en zorgt tevens voor de décharge van het Escrowmanagementteam zodra de Overdracht een feit is. De décharge wordt gebaseerd op de in de Escrowovereenkomst opgenomen acceptatiecriteria;
- e) De opdrachtnemer zorgt voor voldoende medewerkers om de diverse taken respectievelijk functies binnen de retourtransitie projectorganisatie in te vullen. Dit op een dusdanige wijze dat de planning van de retouroverdracht optimaal uitgevoerd kunnen worden. De continuïteit van de dienstverlening staat overigens voorop.

6 INFORMATIEBEVEILIGING

In de Escrowovereenkomst zal de opdrachtnemer aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie, gegevens, systemen, toegang en het netwerk wordt gewaarborgd. De opdrachtnemer zal de door haar organisatie uit te voeren werkzaamheden baseren op de securityvereisten.

De geheimhoudingsplicht van de opdrachtnemer blijft ook na de Overdracht bestaan. In de Escrowovereenkomst moet aandacht zijn voor de kernbegrippen vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit (beschikbaarheid) van informatie.

7 FINANCIËLE ASPECTEN

7.1 Opstellen en actualiseren van de Escrowovereenkomst

De kosten voor het opstellen en actualiseren van de Escrowovereenkomst zijn inbegrepen in de reguliere kosten voor de dienstverlening.

7.2 *Uitvoering van de Escrowovereenkomst*

De kosten van de uitvoering van de Escrowovereenkomst zijn onderdeel van de prijsopgave van de inschrijver in de aanbidding, of zij daar nu wel of niet expliciet als separate kostenpost zijn opgevoerd.

8 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

1. De opdrachtnemer zal in de Escrowovereenkomst expliciet aangeven wie wanneer welke verantwoordelijkheden hebben. Dit om gedurende de uitvoering van de Escrowovereenkomst volstreekte helderheid omtrent sturing en besluitvorming te hebben. Centraal staan de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer voor het aanleveren en overdragen van kennis en middelen en de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever voor het accepteren en operationaliseren van de dienstverlening op basis van de aangedragen kennis en middelen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een ongestoorde dienstverlening, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Deze eindigt op het moment dat de opdrachtgever expliciet aangeeft dat de dienstverlening overgenomen en geaccepteerd is volgens de opgestelde acceptatiecriteria in de Escrowovereenkomst.
2. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft de opdrachtgever de bevoegdheid om de nakoming van de in dit document genoemde vereisten en het gestelde in de door partijen geaccordeerde Escrowovereenkomst te toetsen op basis van een audit.

9 ESCALATIES EN KLACHTEN

Mochten er tijdens de uitvoering van de Escrowovereenkomst escalaties voordoen of klachten worden ingediend dan worden deze behandeld conform hetgeen is overeengekomen in de SLA.