

Bijlage 15 - Model Exitplan provincie Noord-Holland

Procedure bij beëindiging overeenkomst

Opdrachtnemer van Gebruik van de SAAS-applicatie [NAAM] en dienstverlening dient bij beëindiging van de Overeenkomst en na een schriftelijk verzoek daartoe een exit plan op te stellen. Deze exit kent een aantal uitgangspunten en het exit-plan dient minimaal de hierna opgenomen fasering en onderdelen te bevatten.

Algemene uitgangspunten, fasering

Dienstverlener doet al het mogelijke om de verlangde exit mogelijk te maken, voor zover dit redelijkerwijs van dienstverlener verwacht mag worden;

Dienstverlener stemt in met de onderdelen van het exit-plan en biedt verlangde ondersteuning tot uiterlijk 6 maanden na de eind- of beëindigingsdatum van de [Basis] Overeenkomst;

Dienstverlener levert aan PNH of een door haar gekozen nieuwe dienstverlener alle informatie die benodigd is voor het uitvoeren van de transitie;

Dienstverlener verleent ook tijdens de transitieperiode toegang tot de informatie, data en systemen die PNH nodig heeft voor de uitvoering van haar wettelijke taken;

Dienstverlener voldoet ook tijdens de transitieperiode aan de voorschriften op het gebied van geheimhouding en beveiliging;

Gedurende de transitieperiode blijven alle relevante bepalingen van de [Basis] Overeenkomst van kracht

Op deze procedure is de gedragscode 'Re-transitie' van het Platform Outsourcing Nederland (PON) van kracht, of vergelijkbaar. Deze code is opgenomen op de website PON: <https://platformoutsourcing.nl/nl/pon-sourcing-cycle/transitie>;

Detailering van planning, beschrijven van taken en verantwoordelijkheden door Partijen vindt plaats conform gangbare normen bij ICT-dienstverlening en binnen de kaders van de afgesloten Overeenkomst;

De beëindigingsprocedure kent vier fasen:

1. Voorbereiding van de beëindiging
2. Start van de transitie
3. Uitvoering van de transitie
4. Afronding beëindiging

Fase 1: Voorbereiding van de beëindiging

Deze fase start zodra Partijen overgekomen zijn dat de overeenkomst met betrekking tot Hosting en Beheer van de Applicatie van de Provincie eindigt, ongeacht de aanleiding daartoe. Tijdens deze fase worden de volgende activiteiten uitgevoerd of gepland:

Activiteit	Betrokkenen
Samenstellen exit-team (binnen 25 werkdagen na kennisgeving)	Transitiemanager dienstverlener
	Opdrachtgever
	Transitiemanager nieuwe dienstverlener
Benoeming exit-team	Opdrachtgever
Opstellen exit-plan	Inhoud van het plan door transitiemanager dienstverlener, acceptatie door Opdrachtgever en transitiemanager nieuwe dienstverlener
Goedkeuren exit-plan	Opdrachtgever
	Transitiemanager nieuwe dienstverlener

Het exit-plan bevat tenminste de volgende elementen:

- Projectorganisatie: rollen en verantwoordelijkheden van de betrokkenen naar het RACI-model, indien van toepassing ook met betrekking tot en in samenwerking met de nieuwe dienstverlener;
- Uitgangspunten, doelstellingen en randvoorwaarden voor ordelijk verloop van de transitie
- Mijlpaalplanning voor overdracht naar nieuwe dienstverlener;
- Risico's en maatregelen, waaronder fall-back scenario's bij uitloop van de werkzaamheden
- Overdrachtsprotocollen;
- Acceptatiecriteria in nieuwe omgeving;
- Wijze van opleveren beheerdocumentatie;
- Aanpak m.b.t. openstaande wijzigingsverzoeken;
- Aanpak m.b.t. onderhanden werk: lopende incidenten;
- Aanpak m.b.t. onderhanden werk: lopende projecten;
- Communicatie naar PNH-organisatie omtrent de wijzigingen en eventuele down-time.

Fase 2: Start van de transitie

Tijdens deze fase van de uitvoering van het exit-plan worden detailplanningen opgesteld om de Applicatie te verplaatsen naar de nieuwe dienstverlener. Deze planningen behelzen de invulling aan het managen van de beveiligingsaspecten: de wijze waarop alle overgebleven kopieën van de software en data sets, zonder behoud van back-up kopie, verwijderd worden. Nadat de data op de nieuwe locatie veiliggesteld is uiteraard.

Het draaiboek geeft verder aan hoe processen ontkoppeld worden en de wijze waarop de PNH-organisatie in de veranderingen wordt meegenomen. Uitgangspunt is dat het voor gebruikers te allen tijde duidelijk is wie de dienstverlener is en welke serviceniveaus te verwachten zijn. De fase wordt afgesloten met de goedkeuring van de opdrachtgever om de transitiefase te starten.

Fase 3: Uitvoering van de beëindiging

Uitvoeren van de daadwerkelijke transitie, waaronder o.a. de operationele activiteiten worden afgestemd met de EMVI na gunning,

Uitvoeren van de daadwerkelijke transitie, waaronder o.a. de volgende werkzaamheden

Activiteit
Inventarisatie infrastructuur
Netwerkverbindingen opleveren
Kennisoverdracht PNH
Overdracht documentatie, bedrijfsmiddelen en gegevens van PNH
Inventarisatie van licenties bij derden, huurcontracten van apparatuur, onderhoudscontracten
Technische voorbereiding migratie
Overdracht Hosting omgeving
Stoppen DEV/QAS/PRD omgevingen (in die volgorde)
Export Databases naar nieuwe omgeving
Migratie DEV/QAS/PRD
Performance testen

Acceptatietesten
Back-up, uitwijk, restore testen
Testen data conversie
Data conversie
Vernietiging van lokale kopieën van data en documenten
Inrichten service desk, incidentbeheer
Finale SLR Rapportage
Formele overdracht en in beheer name

Steeds waar sprake is van 'overdracht' kan dit zowel naar PNH als naar een door haar gekozen nieuwe dienstverlener zijn.

De fase wordt afgesloten met de goedkeuring van de opdrachtgever om de transitiefase af te sluiten en met de officiële in beheer name bij de nieuwe dienstverlener.

Fase 4: Afronding van de beëindiging

De transitie wordt, eventueel na een nazorgfase om incidenten als gevolg van de migratie op te lossen, afgesloten met decharge van de opdrachtgever. Hierna is oude dienstverlener formeel niet meer verantwoordelijk voor het hosten en beheren van de Applicatie en zijn alle verplichtingen overgegaan naar de nieuwe dienstverlener.

Bijlage: Gedragscode Retransitie

Doelstellingen van deze gedragscode

1. Transparantie van het outsourcingsproces vergroten, zodat de continuïteit van de dienstverlening bij de klant wordt gewaarborgd.
2. Gedragscode levert de basisprincipes/minimum voorwaarden die door alle deelnemende dienstverleners onderschreven worden.
3. Artikelen in de gedragscode vervangen of vormen geen contractueel overeengekomen afspraken.
4. Items benoemen die in de primaire onderhandelingsfase al besproken moeten worden in het kader van een mogelijke overdracht van de dienstverlening na contractbeëindiging.
5. Waar mogelijk op termijn aangeven van best practices.

2. Uitgangspunten van deze gedragscode

1. Overdracht vindt plaats naar een andere dan de huidige dienstverlener of naar de klantorganisatie. Waar gesproken wordt van toekomstige dienstverlener kan ook de klantorganisatie gelezen worden.
2. Alle betrokken partijen respecteren ieders belang, intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid van informatie.
3. Klant moet zo min mogelijk hindernissen ervaren door contractbeëindiging en de overdracht van de dienstverlening naar de toekomstige dienstverlener.

4. Alle betrokken partijen committeren zich aan een coöperatieve samenwerking gedurende het retransitieproces.
5. Ook bij verlenging wordt indien noodzakelijk direct een nieuw retransitieplan vastgelegd.

3. Basisprincipes (re)transitie

1. De retransitie wordt georganiseerd als een project, waarbij de huidige dienstverlener de activiteiten overdraagt aan de toekomstige dienstverlener. Dit project wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de klant.
2. De huidige dienstverlener is verantwoordelijk dat de in het contract afgesproken service levels, voor de services die (nog) onder zijn beheer zijn tot de overdracht van de services aan de toekomstige dienstverlener, gehandhaafd blijven.
3. Bij het aangaan van een overeenkomst tussen dienstverlener en klant wordt reeds een globaal projectplan voor de retransitie opgesteld. Dit plan wordt voor aanvang van de daadwerkelijke retransitie in goed overleg tussen de dienstverlener(s) en de klant uitgewerkt.
4. Het retransitieplan zal voortvarend aangepakt worden. De toekomstige dienstverlener zal zijn transitieplan voor het overnemen van de dienstverlening op het retransitieplan doen aansluiten en de transitie zo snel als mogelijk doen plaatsvinden.
5. De huidige dienstverlener levert de inspanning voor de retransitie op basis van werkelijk gemaakte kosten, welke worden begroot. Voorwaarden en tarieven van de oorspronkelijke overeenkomst blijven tijdens retransitie van toepassing.
6. De huidige dienstverlener draagt zorg voor de overdracht van wezenlijke kennis, documentatie en middelen die nodig zijn voor de continuïteit van de dienstverlening. In dit kader zullen huidige en toekomstige dienstverlener en klant in goed overleg met betrokken medewerkers vaststellen welke medewerkers van de huidige dienstverlener naar de toekomstige dienstverlener over kunnen gaan. Huidige en toekomstige dienstverlener werken mee aan contacten met sociale partners en personeel-vertegenwoordigingen.
7. Van alle zaken die tijdens de dienstverlening worden ontwikkeld, wordt vastgelegd tot wiens eigendomsdomein dit behoort. Zaken die eigendom van de klant zijn worden door de huidige dienstverlener overgedragen, voor zaken die voor de continuïteit van de dienstverlening essentieel zijn verleent de huidige dienstverlener een gebruiksrecht.
8. De huidige dienstverlener zal alle vertrouwelijke informatie van de klant aan het einde van de overeenkomst cq. aan het einde van de retransitie aan de klant retourneren, zonder daar een kopie van te behouden.
9. Indien opportuun vindt overname van middelen plaats op basis van "as-is". Met andere woorden, tijdens de retransitie worden geen zaken aangepast ten behoeve van de overname. Indien de klant zaken wil aanpassen, kan dat vooraf (projectopdracht) of achteraf (onder verantwoordelijkheid nieuwe dienstverlener).
10. Het einde van de retransitie wordt altijd in een formeel decharge document vastgelegd en overeengekomen.
11. Alle betrokken partijen zullen meewerken aan de vereiste rechtshandelingen zoals contracten met toeleveranciers en leveringshandelingen.
12. Bij een retransitie is de huidige dienstverlener niet verplicht de volgende zaken over te dragen:
 - a. Interne procedures en werkinstructies. Vanaf de raakvlakken (zoals beschreven in een DAP) zijn deze wel eigendom van de klant.

- b. Interne hulpmiddelen, waaronder de (inrichting van de) management tools. De klantinformatie in bedoelde hulpmiddelen is wel eigendom van de klant.
- c. Rapportagesystemen. De rapportages zelf zijn wel eigendom van de klant.
- d. Specifiek ten behoeve van de retransitie ingezette middelen, tenzij anders overeengekomen.
- e. Intellectueel eigendom. De dienstverlening is gebaseerd op ideeën, werkwijzen, methoden en standaarden bedacht, ontwikkeld en uitgewerkt door de dienstverlener. De weerslag hiervan is beschikbaar in documenten, waarvan de intellectuele eigendom bij de betreffende dienstverlener ligt. Deze zaken worden ook aangewend voor andere klanten en de rechten hierop zijn zodoende niet overdraagbaar.