

Exit procedure

Inleiding

Indien de dienstverlening van Opdrachtnemer en haar eventuele toeleveranciers stopt (ongeacht de oorzaak of reden van beëindiging), overgaat naar een andere dienst of naar een andere partij, dan is het belangrijk om hierover vooraf goede afspraken te maken en vast te leggen in de exit procedure. De activiteiten die uitgevoerd worden vallen daarbij onder de Exit Transitie.

Het allerbelangrijkste hierbij is dat van alle betrokken partijen een actieve opstelling wordt gevraagd om deze transitie efficiënt te laten verlopen, met als hoofddoel de dienstverlening voor Opdrachtgever hiervoor zo minimaal mogelijk te verstoren.

Het is noodzakelijk om hiervoor een Exit Transitieplan op te stellen, waarin de doorlooptijd, de pricing en de acceptatieprocedure van Opdrachtgever én de nieuwe contractpartner is vastgelegd. Dit plan moet door alle betrokken partijen gezamenlijk worden opgesteld, ondersteund en daarna worden geaccordeerd.

Deze procedure bevat een omschrijving waaraan dit plan moet voldoen. Het opstellen van het daadwerkelijke Exit Transitieplan maakt onderdeel uit van de transitiefase en wordt voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvoering van transitie als product opgeleverd en ondertekend door alle partijen, Opdrachtgever, Opdrachtnemer én de eventuele nieuwe partner.

De planning van de Exit Transitie fase kent 4 cruciale datums:

1. de startdatum voor de planvorming, waaronder het opstellen van het Exit Transitieplan;
2. de startdatum Transitie uitvoering (SD) zijnde de voorbereiding van de overgang van de dienstverlening;
3. de Exit Overgangsdatum (EO), zijnde de datum waarop betrokken personeel, verantwoordelijkheden en middelen zijn overgedragen aan de nieuwe partner;
4. de einddatum (ED), zijnde de datum waarop het Exit Transitie Project succesvol is afgesloten.

Het Exit Transitieplan bevat onder andere complete, actuele en overzichtelijke overzichten – bestaande uit alle bij Opdrachtnemer beschikbare informatie – van alle hardware, netwerkcomponenten, software, licenties, databases en gegevens, documentatie en facilitaire zaken, contracten en documenten van leveranciers en personeel die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende Diensten en overgedragen moeten zijn voor de overgangsdatum.

Voorwaarden aan het Exit Transitieplan

In het uitgewerkte transitieplan neemt Opdrachtnemer de volgende onderwerpen op.

1. Continuïteit van de dienstverlening staat voorop en moet altijd voor Opdrachtgever doorgang kunnen blijven vinden;
2. De scope van het Exit Transitieplan betreft alle door Opdrachtgever van Opdrachtnemer afgenomen ICT-diensten;
3. Het Exit Transitieplan beschrijft een project voor het overdragen van de relevante diensten. Het uitvoeren van het Exit Transitieplan moet worden gezien als het uitvoeren van een complex project. Voor het managen van dit project wordt een projectmanagement methodiek toegepast. Het project wordt uitgevoerd op basis van het Exit Transitieplan, dat door alle partijen wordt geaccordeerd;
4. Gedurende de Exit Transitie zal Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de nieuwe partner, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de Exit Transitie noodzakelijke werkzaamheden

- met de expliciete garantie, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord;
5. Gedurende de Exit Transitie zal Opdrachtnemer, Opdrachtgever en haar nieuwe partner, de noodzakelijke toegang verlenen tot de organisatie (inclusief locaties) van Opdrachtnemer;
 6. Gedurende de Exit Transitie zal Opdrachtnemer, Opdrachtgever en haar nieuwe partner, de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie, als voor bestanden, programmatuur, relevante werkprocessen (DAP document), onderliggende contracten, instructies, tooling en methodieken;
 7. Gedurende de Exit Transitie zal het Personeel van Opdrachtnemer, voldoende tijd ter beschikking zijn van Opdrachtgever en haar nieuwe partner, om de noodzakelijke kennis over te dragen;
 8. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat ondersteunen van Opdrachtgever en een eventuele opvolgende partner. Er worden geen andere bedragen in rekening gebracht tenzij het exceptions betreffen van hetgeen is vastgelegd in het Exit Transitieplan;
 9. Als Opdrachtgever of haar nieuwe partner de systeem management omgeving (tooling, inrichting en methodiek) zoals geïmplementeerd door Opdrachtnemer wil gebruiken, dan zal deze ter beschikking van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever aangewezen partij worden gesteld voor zover dit eerder contractueel is overeengekomen;
 10. Vanaf het moment (EO) dat de dienstverlening door Opdrachtnemer weer is overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen opvolgend partner, worden er geen facturen meer gezonden door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening;
 11. Opdrachtnemer zal in het Exit Transitieplan expliciet aangeven wie wanneer welke verantwoordelijkheden hebben. Dit om gedurende de uitvoering van de Exit Transitie volstrekte helderheid omtrent sturing en besluitvorming te hebben. Centraal staan de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor het aanleveren en overdragen van kennis, mensen en middelen en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het accepteren en operationaliseren van de dienstverlening op basis van de aangedragen kennis, mensen en middelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een ongestoorde dienstverlening, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Deze eindigt op het moment dat Opdrachtgever expliciet aangeeft dat de dienstverlening overgenomen en geaccepteerd is volgens de opgestelde acceptatiecriteria in het Exit Transitieplan.

Financiële aspecten

In het Exit Transitieplan wordt een specificatie gegeven van alle kosten die verbonden zijn aan de uitvoering van de transitie. Overeengekomen bedragen worden na het succesvol afsluiten van het Exit Transitieplan of mijlpalen daarbinnen in rekening gebracht.

Uitgangspunten:

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het borgen van de productie omgeving. Dit zal altijd leidend zijn in keuzes welke gemaakt moeten worden;
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afbouwen van de omgeving conform de planning welke door de nieuwe beheerpartij is opgesteld;
3. De nieuwe beheerpartij is verantwoordelijk voor het opstellen van een gedetailleerd transitie plan inclusief de momenten waarop Opdrachtnemer resources dient te leveren;
4. Er wordt geen aanpassing gedaan in de architectuur en inrichting van de systemen. De door Opdrachtgever in gebruik zijnde omgeving wordt volledig ter beschikking gesteld, te weten (zonder uitputtend te zijn) hardware, virtualisatie laag, virtuele images, OS, Applicaties, middleware, etc. worden as-is beschikbaar gesteld;
5. Alle licenties, kennis, hardware welke van Opdrachtnemer zijn mogen niet gebruikt worden door de nieuwe beheerpartij tenzij anders overeen wordt gekomen gedurende de Exit Transitie;

6. Opdrachtnemer levert geen aanvullende kennis en ontkoppel informatie van de gedeelde diensten.

Informatiebeveiliging

1. In het Exit Transitieplan zal Opdrachtnemer aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie, gegevens, systemen, toegang en het netwerk wordt gewaarborgd.
2. Opdrachtnemer zal de door haar organisatie uit te voeren werkzaamheden baseren op de contractueel overeengekomen security vereisten.
3. Na afsluiting van de Exit Transitie zal door Opdrachtnemer worden getoond dat de gehele infrastructuur is geschoond (inclusief documentatie en dergelijke). Opdrachtnemer zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden.
4. Tot 12 maanden na afronding van de Exit Transitie zal Opdrachtnemer de mogelijkheid geven aan Opdrachtgever, óf aan een door Opdrachtgever aangestelde externe auditor, een audit uit te voeren gericht op het volledig en juist overdragen en schonen van voornoemde informatie en documentatie.
5. De geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer blijft ook na de Exit Transitie bestaan. In het Exit Transitieplan moet aandacht zijn voor de kernbegrippen vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit (beschikbaarheid) van informatie.

Transitie organisatie

Het Exit Transitieplan beschrijft tot in detail de projectorganisatie van de Exit Transitie, dit inclusief betrokken mensen, rapportage afspraken en communicatie afspraken. Opdrachtnemer zal zich houden aan de onderstaande aspecten waar het gaat om de Exit Transitie:

1. Partijen vormen een gezamenlijk Transitie Managementteam. Het team wordt geleid door een senior manager, benoemd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt deel aan dit team tot en met de datum van oplevering van de nieuwe situatie;
2. Opdrachtnemer zal een contactpersoon aanstellen die dienst doet als single point of contact. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering van alle activiteiten binnen Opdrachtnemer, voor een gedegen contact met Opdrachtgever of een door haar aangestelde opvolgend partner. Deze zorgt voor alle voorkomende vormen van ondersteuning van de Exit Transitie;
3. Het Transitie Managementteam zal direct rapporteren aan een stuurgroep. In deze stuurgroep heeft in ieder geval een directielid zitting evenals de verantwoordelijke voor de dienstverlening aan Opdrachtgever binnen Opdrachtnemer;
4. Het Transitie Managementteam rapporteert elke twee weken aan de stuurgroep. De stuurgroep volgt de voortgang per twee weken en zorgt tevens voor de décharge van het Transitie Managementteam zodra de Exit Transitie een feit is. De décharge wordt gebaseerd op de in het Exit Transitieplan opgenomen acceptatiecriteria;
5. Na goedkeuring van het Exit Transitieplan garandeert Opdrachtnemer de inzet van voldoende medewerkers om de diverse taken respectievelijk functies binnen de Exit Transitie projectorganisatie in te vullen. Dit op een dusdanige wijze dat plan en planning van de Exit Transitie optimaal uitgevoerd kunnen worden.

Plan en planning

1. Zoals benoemd omvat het Exit Transitieplan een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken respectievelijk activiteiten om de Exit Transitie tot een succes te maken. In principe wordt uitgegaan van een periode van totaal 6 maanden, tenzij anders tussen Partijen wordt overeengekomen, om na het besluit tot een volledige afronding van de Exit Transitie te komen.
2. De werkzaamheden zullen via een work breakdown structuur tot te uit te voeren taken en activiteiten worden onderverdeeld. Door duidelijke mijlpalen en SMART benoemde op te leveren resultaten moet een heldere en haalbare planning gerealiseerd worden.

3. In het plan 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 het plan opnemen van procedures en maatregelen om de overgang met zo min mogelijk storingen mogelijk te maken.

Voorbeeld van concrete exit en retransitie afspraken

Retransitievergoedingen

De re-Transitie wordt uitgevoerd volgens de Exit procedure die in de (Raam)Overeenkomst beschreven is. Tijdens de Transitie en beheerfase gelden de volgende financiële uitgangspunten en afspraken:

- *Opdrachtnemer zal in geval van Exit binnen 1 kalendermaand, een eerste plan van aanpak inclusief high level planning opleveren richting opdrachtgever.*
- *Opdrachtnemer brengt tijdens de Transitie tot EO (Exit Overname) de reguliere kosten in rekening voor de geleverde diensten. Het overdragen van bestaande en up-to-date (gemaakte) documenten, overdragen van bestaande en up-to-date (gemaakte) informatie, contractoverdracht van onderliggende toeleveranciers van onder meer dataverbindingen, het verlenen van toegangsrechten, het retourneren van eigendommen van opdrachtgever (hardware, software, licenties en sleutels (niet uitputtend)), brengt geen aanvullende kosten met zich mee. Onder bestaande documenten en informatie (w.o. contracten) kan informatie worden verstaan die in redelijkerwijs verwacht kunnen worden van de beheerpartij.*
- *Opdrachtnemer voorziet in geval van exit een warme overdracht naar nieuwe beheerpartij, naast de formele overdracht van documentatie. Hierin mag opdrachtgever vakmanschap verwachten. Opdrachtnemer begroot hiervoor maximaal 8 uur.*
- *Wanneer op verzoek van Opdrachtgever aanvullende inzet van Opdrachtnemer nodig is (ook wel exceptions genoemd) wordt deze tot en met de ED (Eind Datum van de exit) uitgevoerd tegen tarieven niet hoger dan de geldende tarieven A van de Overeenkomst.*
- *Kosten voor aanvullende inzet tijdens de Transitie worden volgens de geldende uurtarieven in rekening gebracht.*
- *Het eigendom van werkzaamheden en configuraties (intellectueel eigendom) die Opdrachtnemer in een project uitgevoerd heeft voor Opdrachtgever (en afgerond zijn) wordt na betaling overgedragen naar Opdrachtgever.
Het betreft generieke kennis en een inrichting voor de specifieke omgeving.*
- *Opdrachtnemer zal na retransitie beschikbaar blijven voor restpunten en vragen op basis van de dan geldende tarieven van Opdrachtnemer*