Bijlage J

Richtlijnen Exitplan

Tbv Europese aanbesteding applicatie
voor beheer van de openbare ruimte
(BOR-oplossing)

Gemeente Amersfoort

Datum:	September 2024
Versie:	1.1

INHOUDSOPGAVE

1 INLEIDING 3

2 VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN 4

3 OVERDRACHT KENNIS EN MIDDELEN 5

4 PLAN EN PLANNING 6

5 INFORMATIEBEVEILIGING 6

6 FINANCIËLE ASPECTEN 6

6.1 Opstellen en actualiseren van het exitplan 6

6.2 Uitvoering van het exitplan 6

7 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN 6

8 ESCALATIES EN KLACHTEN 7

EXIT Regeling Gemeente Amersfoort

1 INLEIDING

Deze bijlage beschrijft de eisen en wensen ten aanzien van het door de opdrachtnemer op te leveren exitplan. De opdrachtnemer zal het exitplan beheren en zal zorgen voor het actueel houden van het plan. Doel van het exitplan is om te beschrijven op welke wijze de dienstverlening van de opdrachtnemer kan worden beëindigd en de wijze waarop de opdrachtnemer na beëindiging samen met de opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van de diensten bij de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aan te wijzen opvolgend opdrachtnemer.

1. Het primaire doel van deze bijlage is het stellen van het kader en de voorwaarden om te komen tot een uitvoerbaar exitplan dat bewerkstelligt dat bij een eventuele beëindiging van (een deel van) de overeenkomst met de opdrachtnemer een overdracht van de diensten en continuering van de levering van de diensten mogelijk wordt gemaakt.

2. De scope van het exitplan is de dienstverlening zoals afgenomen door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer zoals overeengekomen in de overeenkomst. Mocht er sprake zijn van een gedeeltelijke exit dan dient het exitplan als de basis voor het opleveren van het deel-exitplan. In het deel- exitplan wordt vastgelegd hoe de gedeeltelijke exit vorm wordt gegeven zonder de continuïteit van de resterende dienstverlening in gevaar komt.

3. Als er een einde komt aan (een wezenlijk deel van) de diensten 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 exitplan de betreffende diensten worden overgedragen aan de opdrachtgever of aan een opvolgend opdrachtnemer.

4. Het einde van de dienstverlening kan zijn, het einde van de overeengekomen dienstverlening door de opdrachtnemer omdat na de contractsperiode geen verlenging van de overeenkomst wordt afgesproken. Het einde kan ook zijn dat gedurende de looptijd van de overeenkomst door omstandigheden van verdere dienstverlening door de opdrachtnemer wordt afgezien. Deze omstandigheden zijn in de overeenkomst benoemd.

5. De opdrachtnemer zal op basis van de in dit document beschreven vereisten het exitplan opstellen en aanleveren bij de inschrijving. In het exitplan worden de wederzijdse verplichtingen uiteen gezet om een optimale overgang terug naar de opdrachtgever of een opvolgend opdrachtnemer te faciliteren bij het einde van de betreffende dienstverlening. De eerste exit mogelijkheid die wordt beschreven betreft het terug moeten draaien van de implementatie.

6. De opdrachtgever zal het voorgelegde exitplan beoordelen en de opdrachtnemer op de hoogte brengen van zijn instemming of wensen ter verbetering, die de opdrachtnemer zal adresseren in een nieuw plan. Binnen zestig dagen na definitieve gunning dient het exit-plan goedgekeurd te zijn door de opdrachtgever.

7. Tenminste één maal per kalenderjaar, of zo veel vaker als de opdrachtgever daar in redelijkheid om verzoekt, zal de opdrachtnemer het exitplan aanpassen na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft.

8. Het door de opdrachtnemer op te leveren exitplan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:

    - Voorwaarden en uitgangspunten;
    - Overdracht kennis, mensen en middelen;
    - Plan en planning;
    - Transitie organisatie en resources;

- Afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Informatiebeveiliging;
- Financiële aspecten;
- Juridische aspecten;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten;
- Waarborgen continuïteit van de dienstverlening;

Daarnaast moet de opdrachtnemer akkoord gaan met de volgende eisen:

- Wanneer de opdrachtgever de overstap wil maken naar een ander systeem zal de opdrachtnemer, op aanvraag van de opdrachtgever, de database (of een gestructureerde dump daarvan) waarin alle opdrachtgegevens vastgelegd zijn overdragen aan de opdrachtgever en/of de nieuwe opdrachtnemer. De opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de database in originele staat wordt geleverd en interpreteerbaar is voor de nieuwe opdrachtnemer, dat wil zeggen dat er geen encrypties en dergelijke op de database mogen worden geplaatst.

- Aan het eind van de overeenkomst worden alle gegevens, verrijkte gegevens en metadata en documenten overgedragen aan de opdrachtgever. Er blijven na afloop van de overeenkomst geen gegevens van de opdrachtgever achter bij de opdrachtnemer (hetgeen bevestigd moet worden door een onafhankelijke auditor), en er zal geen zakelijke relatie meer zijn tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

2 VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN

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

2. Het exitplan beschrijft een project voor het overdragen van de relevante diensten. Het uitvoeren van het exitplan moet worden gezien als het uitvoeren van een complex project. Voor het managen van dit project wordt een projectmanagementmethodiek toegepast. Het project wordt uitgevoerd op basis van het actuele exitplan en een door beide partijen te accorderen projectplan.

3. De planning van de retouroverdracht kent drie cruciale data: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de uitvoering van het project retouroverdracht (= voorbereiding), (2) de Exit Overgangsdatum (EO), 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 retouroverdracht succesvol is afgesloten.

4. Gedurende de retouroverdracht zullen de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de retouroverdracht noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer, dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord.

5. Gedurende de retouroverdracht zullen de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, de noodzakelijke toegang verlenen tot de organisatie (incl. locaties) van de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers.

6. Gedurende de retouroverdracht zullen de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers de opdrachtgever en een eventuele opvolgend 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.

7. Gedurende de retouroverdracht zal het personeel van de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, voldoende tijd ter beschikking zijn van de opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, om de noodzakelijke kennis over te dragen.

8. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het door zijn toeleveranciers adequaat ondersteunen van de opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.

9. Er worden geen andere bedragen in rekening gebracht dan de in de overeenkomst afgesproken vergoedingen (indien de exit daarin separaat is gespecificeerd; zo niet dan zijn de kosten van de exit onderdeel van de normale dienstverlening en kunnen ze niet separaat in rekening worden gebracht).

10. Vanaf het moment (EO) dat de dienstverlening door de opdrachtnemer weer is overgedragen aan de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen opvolgend opdrachtnemer, worden er geen facturen meer gezonden door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening.

11. Als de EO door toedoen van de opdrachtnemer of één van zijn toeleveranciers wordt vertraagd, dan kan een boete in rekening worden gebracht van 1.000 Euro per dag vertraging.

3 OVERDRACHT KENNIS EN MIDDELEN

Het exitplan bevat onder andere complete, actuele en overzichtelijke overzichten – bestaande uit alle bij de opdrachtnemer beschikbare informatie – van alle componenten (o.a. data, scripts, documentatie) die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende diensten en overgedragen moeten zijn voor de (EO). De volgende zaken zijn daarbij van belang:

1. **Data**. In het exitplan zijn alle elektronisch vastgelegde of op papier vastgelegde gegevens en databases gespecificeerd. Aangegeven zijn het eigenaarschap, de locatie waar de betreffende gegevens en databases zijn opgeslagen en het eigenaarschap van de opslagfaciliteit. De opdrachtnemer geeft tevens inzicht in de veranderingen die zijn gerealiseerd met betrekking tot de gegevens en de databases.

2. **Scripts.** Het exitplan omvat een lijst van alle specifiek ontwikkelde scripts en koppelingen die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende diensten. 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).

3. **Documentatie.** In het exitplan is een overzicht opgenomen van alle beschikbare documentatie, briefsjablonen, procesbeschrijvingen en werkinstructies, voor zover relevant voor het leveren van de betreffende diensten. De opdrachtnemer garandeert dat alle documentatie compleet en actueel is op het moment van overdracht. De documentatie wordt digitaal ter beschikking gesteld van de opdrachtgever of een door zijn aangewezen opvolgend opdrachtnemer.

4. **Kennisoverdracht.** Gedurende de retouroverdracht zullen de opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Er worden geen additionele kosten in rekening gebracht voor het overdragen van de kennis. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld van het personeel van de opdrachtnemer om tot een adequate

kennisoverdracht te komen. De kennisoverdracht omvat al de kennis die noodzakelijk is voor het kunnen overdragen c.q. voortzetten van de dienstverlening;

4 PLAN EN PLANNING

1. Het Exitplan omvat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken respectievelijk activiteiten om de retouroverdracht tot een succes te maken.

2. In het plan wordt tevens aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld. Hierbij wordt een risico analyse 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.

5 INFORMATIEBEVEILIGING

In het exitplan zal de opdrachtnemer aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie wordt gewaarborgd. De opdrachtnemer zal de door zijn organisatie uit te voeren werkzaamheden baseren op de security vereisten. Na afsluiting van de retouroverdracht zal door de opdrachtnemer worden getoond dat de databases geheel zijn geschoond (inclusief documentatie en dergelijke). De opdrachtnemer zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. Tot minimaal 12 (twaalf) maanden na afronding van de retouroverdracht zal de opdrachtnemer de mogelijkheid geven aan de opdrachtgever, óf aan een door de opdrachtgever aangestelde externe auditor, een audit uit te voeren gericht op het volledig en juist overdragen en schonen van voornoemde informatie en documentatie.

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

6 FINANCIËLE ASPECTEN

6.1 Opstellen en actualiseren van het exitplan

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

6.2 Uitvoering van het exitplan

De kosten van de uitvoering van het exitplan (de eigenlijke exit) zijn onderdeel van de prijsopgave van de inschrijver in de aanbieding.

7 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

1. De opdrachtnemer zal in het exitplan expliciet aangeven wie wanneer welke verantwoordelijkheden hebben. Dit om gedurende de uitvoering van het exitplan volstrekte 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 het exitplan.

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 het door partijen geaccordeerde exitplan te toetsen op basis van een audit.

8 ESCALATIES EN KLACHTEN

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