

**Exit- / Re-transitieplan bij overeenkomst “ <naam van de overeenkomst> “  
welke <naam van de leverancier> *(naam Latende Leverancier)* is overeengekomen  
met de Provincie Noord-Brabant.**

**Datum: 25-06-2025**

**Case nummer: C2353453**

# Inhoud

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1. Doel .....	3
1.2. Afbakening .....	3
1.3. Documentbeheer .....	3
1.4. Exit- of Re-transitieperiode .....	4
1.5. Gedragscode Re-transitie .....	4
1.6. Definities .....	5
<b>2. Strategie .....</b>	<b>6</b>
2.1. Beschrijving strategie .....	6
2.2. Scenario's .....	6
<b>3. Aanpak en fasering .....</b>	<b>8</b>
3.1. Initiatie .....	8
3.2. Voorbereiding .....	9
3.3. Exit- of Re-transitie .....	11
3.4. Decharge .....	12
<b>4. Organisatie en besturing .....</b>	<b>13</b>
4.1. Inrichting projectorganisatie .....	13
4.2. Capaciteitsplanning .....	14
4.3. Communicatie .....	14
4.4. Risicobeheersing .....	15
4.5. Audit .....	16
<b>5. Kosten van uitvoering en up to date houden van Exit- / Re-transitieplan .....</b>	<b>17</b>
<b>6. Ondertekening .....</b>	<b>17</b>

# 1. Inleiding

Voor de Provincie Noord-Brabant (Opdrachtgever) (hierna te noemen: Opdrachtgever) levert <<naam leverancier>> (hierna te noemen: Latende Leverancier) <<omschrijving van de dienst>> dienstverlening. Dit document bevat afspraken over de periode nadat Opdrachtgever en/of Latende Leverancier besluiten de dienstverlening te beëindigen. De term 'Exit' en 'Re-transitie' zijn synoniem van elkaar en worden afwisselend gebruikt.

## 1.1. Doel

Het doel van het Exit- / Re-transitieplan is de vastlegging van de wijze waarop de eindigende dienstverlening wordt overgedragen aan een Verkrijgende Leverancier of Opdrachtgever.

## 1.2. Afbakening

Dit document bepaalt op geen enkele wijze rechtvaardiging om de dienstverlening te beëindigen. Daarvoor wordt verwezen naar de getekende overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Latende Leverancier. In Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Latende Leverancier kunnen afspraken over de Exit of Re-transitie zijn vastgelegd. Tenzij anders overeengekomen, prevaleren de afspraken in de bedoelde Overeenkomst(en).

In dit document is vastgelegd op welke wijze de met Latende Leverancier overeengekomen dienstverlening wordt overgedragen aan de Verkrijgende Leverancier. Het betreft afspraken die worden overeengekomen tussen Latende Leverancier en Opdrachtgever. Afspraken waarbij ook de Verkrijgende Leverancier is betrokken, kunnen worden opgesteld in een Transitie-DAP. Het initiatief daarvoor ligt bij de Verkrijgende Leverancier en de daarin gemaakte afspraken dienen te passen binnen- of in afstemming te zijn met de afspraken in dit Exit- of Re-transitieplan.

## 1.3. Documentbeheer

Dit document is en blijft een template totdat is besloten om de dienstverlening geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Bij beëindiging wordt dit document omgezet in een daadwerkelijk Exit- of Re-transitieplan. Tot dat moment, beoordeelt Latende Leverancier minimaal één keer per jaar of en in welke mate deze template moet worden aangepast. Maar ook bij grotere changes of projecten wordt vastgesteld tijdens de impactanalyse of de wijziging impact heeft op het Exit- / Re-transitieplan en wordt dit meegenomen als onderdeel van de change. Hiermee blijft het Exit- / Re-transitieplan continu up-to-date. Hierover wordt Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail gerapporteerd. Indien bij afstemming over herziening geen overeenstemming wordt bereikt, kan iedere partij de escalatieprocedure volgen. Indien nodig, kan er voor de jaarlijkse review van het Exit- / Re-transitieplan een nieuwe versie worden vastgesteld t.g.v. een change.

Na het einde van de implementatie waarbij Latende Leverancier de dienstverlening is gestart, doet Latende Leverancier een voorstel voor een eerste update om alle ervaringen en lessons-learned opgedaan tijdens de transitie / on-boarding vast te leggen.

Latende Leverancier en Opdrachtgever ondertekenen de nieuwe template na wederzijdse goedkeuring van de wijzigingen.

## 1.4. Wijzigingsbeheer

Om te voorkomen dat de Re-transitie in gevaar komt, is het volgende van toepassing:

- Als er wijzigingen op de scope van de Re-transitie worden voorgesteld, vraagt de Projectmanager van Opdrachtgever via een Request for Change (RfC) de stuurgroep om akkoord. De RfC gaat vergezeld van een impactanalyse op tijd, geld, kwaliteit en risico's en wordt door de Projectmanager voorzien van een (schriftelijke) uitleg.
- Mocht de Re-transitie buiten de opdracht en de Re-transitie-eisen (dreigen te) vallen, dan doet de Projectmanager van Opdrachtgever hiervan verslag middels het Exception Report. De invloed op het Re-transitieplan en de vervolgstappen worden in overleg met de stuurgroep bepaald.

Wijzigingen die optreden dienen te allen tijde doorgenomen te worden in de stuurgroep, om zo een goed resultaat te bewaken. Vervolgens besluit de stuurgroep om de wijziging door te voeren of te weigeren.

### 1.5. Exit- of Re-transitieperiode

Klanten hebben over het algemeen de doelstelling bij de Re-transitie de maximalisatie van continuïteit en beschikbaarheid van de functionaliteit. De voor Latende Leverancier afgeleide doelstelling voor de Re-transitie is:

“Overdracht van de overeengekomen services en zaken op een beheerste manier, hetzij aan Opdrachtgever, hetzij aan een aangewezen derde partij.”

Latende Leverancier wil dit bereiken door transparantie en afbakening van verantwoordelijkheden van de betrokken partijen ten aanzien van:

- Wederzijdse verwachtingen aan Latende Leverancier en Opdrachtgever;
- Items die door Latende Leverancier aan Opdrachtgever worden overgedragen;
- Items die door Opdrachtgever aan Latende Leverancier worden overgedragen;
- Scenario van overdracht van de dienstverlening;
- Moment van overdracht van de dienstverlening;
- Wijze van samenwerking tussen Latende Leverancier en Verkrijgende Leverancier.

### 1.6. Gedragscode Re-transitie

Om het gemeenschappelijk belang en de verantwoordelijkheden te benadrukken en het streven naar een effectieve samenwerking tussen Opdrachtgever, Verkrijgende Leverancier en Latende Leverancier te bekrachtigen, verklaren Opdrachtgever en Latende Leverancier de Gedragscode Re-transitie van 15 mei 2014 versie 1.2 van Sourcing Nederland van toepassing. Deze is bijgevoegd als bijlage 1 bij dit Exit- / Re-transitieplan. Opdrachtgever en Latende Leverancier onderschrijven het gemeenschappelijk belang van de verschillende partijen en het bevorderen van een efficiënte en effectieve samenwerking en het vergroten van het risico-bewustzijn.

## 1.7. Definities

De in dit document met een hoofdletter aangeduide termen of begrippen, staan beschreven in de definitielijst.

<b>Term</b>	<b>Omschrijving</b>
Einde contractdatum	Datum waarop de Overeenkomst voor de levering van de dienstverlening is beëindigd.
Exit Afrondingsdatum	Datum waarop de bij Latende Leverancier opgezegde dienstverlening in het geheel zijn stopgezet.
Heruitbesteding	Wanneer dienstverlening aan een Uitbesteder door een leverancier (de Verkrijgende Leverancier) wordt overgenomen van een andere leverancier (de Latende Leverancier).
Exit Startdatum	Datum waarop conform de gestelde voorwaarden aan Latende Leverancier ter kennis is gegeven dat de overeengekomen dienstverlening bij Latende Leverancier geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd.
Insourcing	Wanneer een Uitbesteder dienstverlening door een derde (de Latende Leverancier) beëindigt en vervangt door activiteiten in eigen beheer.
Latende Leverancier	De dienstverlener die door de Heruitbesteding of Insourcing minder dienstverlening aan de Uitbesteder zal gaan verlenen dan voorheen het geval was onder de Overeenkomst.
Migratiedatum	Datum waarop een dienstverlening geheel of gedeeltelijk wordt geleverd onder verantwoordelijkheid van de Verkrijgende Leverancier.
Opdrachtgever	De organisatie (Uitbesteder / klant) die een Overeenkomst geheel of deels beëindigt en ter vervanging dienstverlening wil laten verrichten door een opvolgend dienstverlener (een Verkrijgende Leverancier) of door activiteiten in eigen beheer.
Overdracht	Moment waarop de verantwoordelijkheid van de gehele of gedeeltelijke dienstverlening van Latende Leverancier verschuift naar de Verkrijgende Leverancier.
Overeenkomst	De tussen Latende Leverancier en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst, op basis waarvan de vigerende dienstverlening aan Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
Re-transitie	Een transitie waarbij de dienstverlening aan een uitbesteder door de Verkrijgende Leverancier wordt overgenomen van de Latende Leverancier.
Uitbesteder	De organisatie (Opdrachtgever/klant) die een Overeenkomst geheel of deels beëindigt en ter vervanging dienstverlening wil laten verrichten door een opvolgend dienstverlener (een Verkrijgende Leverancier) of door activiteiten in eigen beheer.
Verkrijgende Leverancier	Organisatie die primaire verantwoordelijkheid draagt voor het leveren van de dienstverlening na stopzetten daarvan door Latende Leverancier. Indien Opdrachtgever zelf gaat uitvoeren, wordt met 'Verkrijgende Leverancier' Opdrachtgever bedoeld.

## 2. Strategie

### 2.1. Beschrijving strategie

Onder de SAAS-dienstverlening verstaan de Opdrachtgever en Latende Leverancier niet alleen een excellente uitvoering van het verzorgen van de SAAS dienstverlening, compleet met technisch- en applicatiebeheer, maar ook eenzelfde professionele transitie naar een derde partij. Transities zijn een vast onderdeel van de beheercyclus, waarbij Latende Leverancier als huidige leverancier de ene keer de Verkrijgende Leverancier is en de andere keer de huidige leverancier. Bij een transitie staat de business continuïteit en het blijven behalen van afgesproken KPI's voorop. Een beheersbare overdracht dient gerealiseerd te worden door het maximaal faciliteren van de Verkrijgende Leverancier die verantwoordelijk is voor een geslaagde transitie.

Dit Exit- / Re-transitieplan van Latende Leverancier wordt afgestemd met het transitieplan van de Verkrijgende Leverancier zodat het definitieve Exit- / Re-transitieplan van Latende Leverancier in lijn is met het transitieplan van de Verkrijgende Leverancier. (Opdrachtgever ziet toe op planning en redelijkheid indien nodig.) Aanvullend kan op initiatief van Verkrijgende Leverancier een Transitie-DAP worden opgesteld. Vroegtijdige afstemming met de Verkrijgende Leverancier is een belangrijke succesfactor voor een geslaagde transitie. Het transitieplan van de Verkrijgende Leverancier wordt getoetst op juistheid en volledigheid door Opdrachtgever en Latende Leverancier.

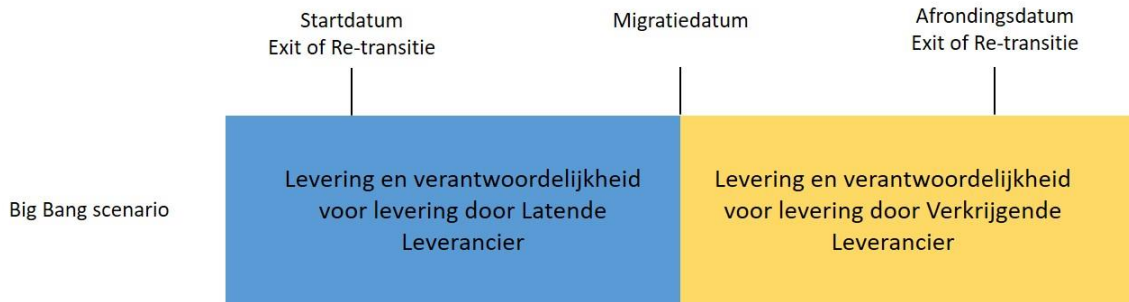
De continuïteit van de dienstverlening gaat altijd voor. Tot de formele overdracht is Latende Leverancier 100% verantwoordelijk voor de dienstverlening aan Opdrachtgever. (Of de delen van de dienstverlening die niet zijn overgedragen na acceptatie door Opdrachtgever.) Opdrachtgever is de partij die middels acceptatie goedkeuring verleent alvorens Verkrijgende Leverancier daadwerkelijk verantwoordelijk wordt voor de dienstverlening of afgebakende delen daarvan die zonder consequenties voor de kwaliteit van de (algehele) dienstverlening afzonderlijk kunnen worden overgedragen. Latende Leverancier draagt dus de verantwoordelijkheid van de dienstverlening pas over wanneer de Verkrijgende Leverancier daar klaar voor is en Opdrachtgever heeft geaccepteerd dat dit zo is middels een officiële vaststelling. Dit kan in de vorm van opdrachtverstrekking voor uitvoering van de volgende fase van het Re-transitieplan.

Latende Leverancier gaat uit van een 1:1, as-is, transitie scenario van de dienstverlening en maakt een plan op basis van de standaard aanpak en kennis en ervaring zoals opgedaan bij Opdrachtgever. Mocht gedurende de transitie blijken dat de Verkrijgende Leverancier niet in staat is om de dienstverlening op tijd over te nemen, dan is Latende Leverancier bereid om afspraken te maken zodat het beheer volgens SLA gedurende een overgangperiode uitgevoerd kan blijven worden. Ook is Latende Leverancier bereid om afspraken te maken over (tijdelijke) ondersteuning van de Verkrijgende Leverancier vanaf het moment dat deze de dienstverlening heeft overgenomen.

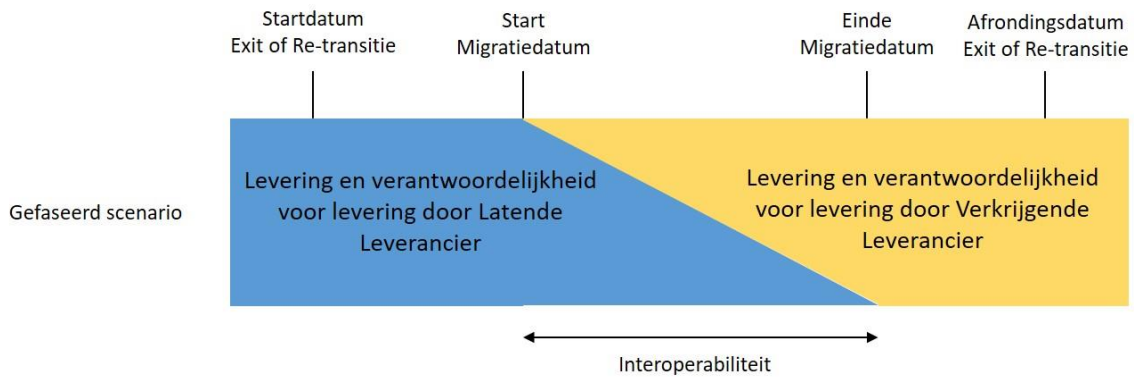
### 2.2. Scenario's

Per dienst of service kan een scenario worden afgestemd over de wijze waarop dat deel van de dienstverlening wordt overgedragen. Daarbij zijn de volgende scenario's onderkend:

In het 'Big Bang' scenario vindt de verschuiving van de dienstverlening voor een gehele dienst of service op één moment plaats.



In een gefaseerd scenario, vindt de verschuiving van de dienstverlening voor een gehele dienst of service op meerdere momenten plaats. De fasering hiervoor gebeurt op basis van objectieve criteria zoals locatie, afdeling of applicatie.



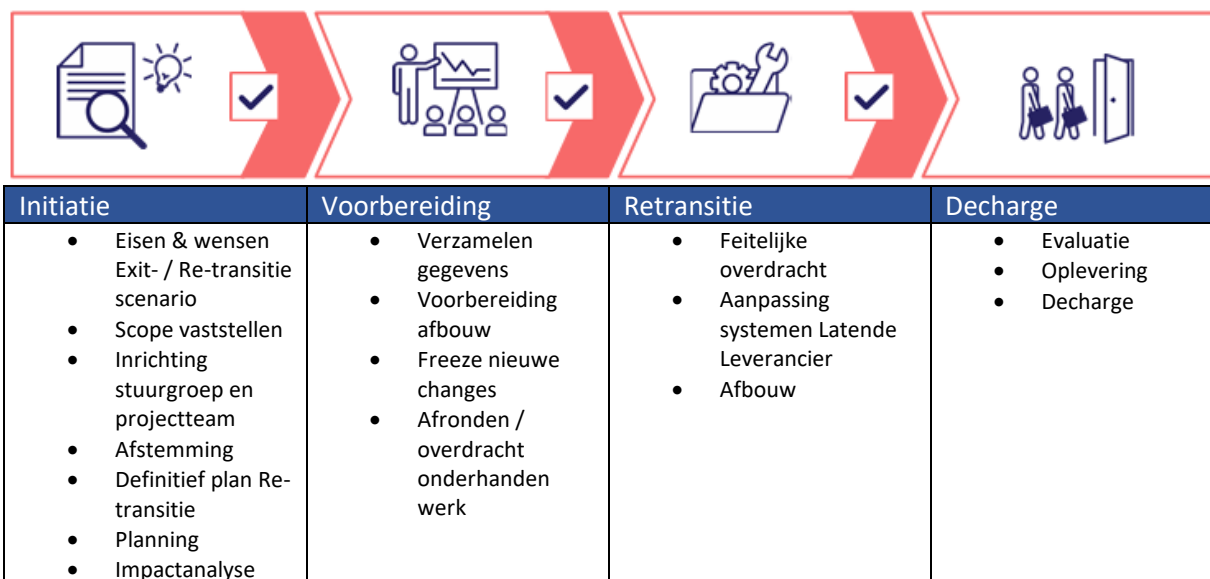
### 3. Aanpak en fasering

Latende Leverancier borgt dat de dienstverlening met behoud van beschikbaarheid en gelijkblijvende dienstverleningsniveaus wordt overgedragen door effectieve samenwerking met de Verkrijgende Leverancier.

De verkrijgende Leverancier neemt de lead in het opstellen van de planning.

*Onderstaande fasering is een algemeen gebruikte indeling, als huidige leverancier deze s.v.p. specifiek maken m.b.t. de inhoud van de overeenkomst en uitwerken voor zover dat mogelijk is.*

**Fasering:**



#### 3.1. Initiatie

In de fase Initiatie wordt vastgesteld op welke wijze en planning de Exit- of Re-transitie plaatsvindt. Dit wordt als de beëindiging van de dienstverlening in zicht komt, vastgelegd in het definitieve Exit- / Re-transitieplan en indien gewenst, op initiatief van Verkrijgende Leverancier in een Transitie DAP. De fase Initiatie kent deze fasering:



Opstart	Uitvoering	Goedkeuring
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kick-off</li> <li>• Eisen &amp; wensen Re-transitie</li> <li>• Inrichten stuurgroep</li> <li>• Inrichten projectteam</li> <li>• Rollen, taken en verantwoordelijkheden vaststellen</li> <li>• Scope vaststellen</li> <li>• Inventarisatie wensen kennisoverdracht</li> <li>• Inventarisatie documentatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen Verkrijgende Leverancier</li> <li>• Opstellen definitief Re-transitieplan</li> <li>• Ondersteunen bij opstellen transitie DAP (evt.)</li> <li>• Opstellen planning</li> <li>• Opstellen impactanalyse</li> <li>• Documenteren lopende taken; aanvragen, projecten</li> <li>• Overdrachtsvolgorde bepalen</li> <li>• Risico analyse</li> <li>• Acceptatiecriteria vaststellen</li> <li>• Communicatieplan opstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goedkeuring definitief Re-transitieplan</li> <li>• Goedkeuring planning</li> <li>• Goedkeuring impactanalyse</li> <li>• Goedkeuring acceptatiecriteria</li> </ul>

In de fase Initiatie worden de onderstaande werkzaamheden uitgevoerd:

Omschrijving	Latende Leverancier	Opdrachtgever	Verkrijgende Leverancier
Kick-off	S	A, R	S
Afstemming Eisen & wensen Exit (Acceptatiecriteria)	S	A, R	C
Installeren Stuurgroep	S	A, R	S
Installeren Projectteam	S	A, R	S
Afstemmen met Verkrijgende Leverancier	S	A, R	S
Opstellen Exit- / Re-transitieplan	A, R	I	C
Opstellen Exit- / Re-transitieplanning	S	A, R	C
Opstellen Impactanalyse	A, R	I	
Goedkeuring Exit- / Re-transitieplan	I	A, R	C
Goedkeuring Exit- / Re-transitieplanning	C	A, R	C
Goedkeuring Impactanalyse	C	A, R	
<b>mijlpaal: Plan, planning &amp; Acceptatiecriteria</b>	<b>S</b>	<b>A, R</b>	<b>S</b>

Hierbij zijn onderstaande uitgangspunten en randvoorwaarden van toepassing:

Nr.	Omschrijving
1.1	Het (concept) transitieplan van de Verkrijgende Leverancier wordt minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de inhoudelijke afstemming toegezonden aan de Projectmanager van Latende Leverancier.
1.2	Direct na de inhoudelijke afstemming met de Verkrijgende Leverancier neemt de Opdrachtgever een besluit over de scenario's die voor de overeengekomen Services wordt gevolgd.
1.3	Bij de Impactanalyse beoordeelt Latende Leverancier welke impact het Re-transitie draaiboek en de -planning hebben op de Dienstverlening minimaal wat betreft Service Levels en kosten.

### 3.2. Voorbereiding

De fase Voorbereiding wordt de overdracht van de dienstverlening voorbereid. De fase Voorbereiding kent deze fasering:



Afstemming	Uitwerking	Acceptatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelen gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentatie</li> <li>- Hardware</li> <li>- Software</li> <li>- Contracten</li> <li>- Data</li> <li>- Kennis</li> <li>- Accounts</li> <li>- Onderhanden werk</li> </ul> </li> <li>• Voorbereiden afbouw hardware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freeze nieuwe changes</li> <li>• Afronden onderhanden werk</li> <li>• Realiseren van conversie programma voor data</li> <li>• Realiseren van koppelingen</li> <li>• Creëren van benodigde accounts</li> <li>• Dataverbindingen leggen</li> <li>• Updaten technische documentatie</li> <li>• Boekwaarde bepalen van over te dragen devices en licenties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptatie fase voorbereiding</li> </ul>

In de fase Voorbereiding worden de onderstaande werkzaamheden uitgevoerd:

Omschrijving	Latende Leverancier	Opdrachtgever	Verrijgende Leverancier
Verzamelen gegevens	A, R		C
Voorbereiden afbouw scenario	A, R	C	S
Freeze van nieuwe aanvragen	C	A, R	I
Afronden onderhanden werk	A, R	C	C
Pré-overdracht, alle zaken die al overgedragen kunnen worden, worden overgedragen	R	A	S
Acceptatie pré-overdracht	C	A, R	C
<b>mijlpaal: Verzameling over te dragen items</b>	A, R	C	C

Hierbij zijn onderstaande uitgangspunten en randvoorwaarden van toepassing:

Nr.	Omschrijving
2.1	Desgewenst kan de fase Voorbereiding plaats vinden voor elke dienst / service en derhalve gefaseerd plaats vinden.
2.2	

### 3.3. Exit- of Re-transitie

De fase Exit- of Re-transitie betreft de feitelijke overdracht van de dienstverlening. De fase Exit- of Re-transitie kent deze fasering:



Retransitie	Overdracht	Acceptatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overdracht hard- en software</li> <li>• Overdracht documentatie</li> <li>• Conversie en overdracht data</li> <li>• Overdracht accounts</li> <li>• SIAM rol overdragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overdracht onderhanden werk</li> <li>• Opschonen systemen Latende Leverancier</li> <li>• Afbouwen koppelingen</li> <li>• Afbouwen hardware</li> <li>• Verwijderen accounts Latende Leverancier</li> <li>• Validatie dat documentatie, informatie, correcte data wachtwoorden, certificaten etc. correct zijn overgedragen</li> <li>• Validatie dat Verkrijgende Leverancier in staat is de dienstverlening uit te voeren conform SLA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptatiefase Re-transitie</li> <li>• Verkrijgende Leverancier neemt verantwoordelijkheid over van Latende Leverancier</li> </ul>

In de fase Re-transitie worden de onderstaande werkzaamheden uitgevoerd:

Omschrijving	Latende Leverancier	Opdrachtgever	Verkrijgende Leverancier
Overdracht hard- en software	R	A	C
Overdracht documentatie	R	A	C
Overdracht data	R	A	C
Overdracht accounts	R	A	C
Opschonen systemen Latende Leverancier	A, R	I	
Afbouwen hardware (incl. organiseren transport)	A, R	R, I	
Acceptatie fase Re-transitie	I	A, R	I
Verwijderen accounts Latende Leverancier (indien en voor zover van toepassing)	I	A	R
<b>mijlpaal: Overgedragen dienstverlening</b>	S	A, R	C

Hierbij zijn onderstaande uitgangspunten en randvoorwaarden van toepassing:

Nr.	Omschrijving
3.1	Van alle overgedragen items wordt een Proces Verbaal van Overdracht gemaakt. Zowel Opdrachtgever als Latende Leverancier ondertekenen deze.
3.2	Van alle overgedragen accounts wordt in het Proces Verbaal van Overdracht zowel datum als tijdstip van overdracht vermeld.

### 3.4. Decharge

De fase Decharge betreft de afronding van het Exit- of Re-transitieproject. Decharge vindt plaats na afronding van overdracht van alle diensten / services tenzij Opdrachtgever en Latende Leverancier anders besluiten. De fase Decharge kent deze fasering:



Evaluatie	Borging	Decharge
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluatie projectteam Latende Leverancier</li> <li>Evaluatie projectteam Opdrachtgever</li> <li>Evaluatie projectteam Verkrijgende Leverancier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastleggen Lessons Learned</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ondertekenen decharge</li> <li>Decharge projectteam</li> <li>Evt. een audit door een onafhankelijke partij</li> </ul>

In de fase Decharge worden de onderstaande werkzaamheden uitgevoerd:

Omschrijving	Latende Leverancier	Opdrachtgever	Verkrijgende Leverancier
Evaluatie projectteam Latende Leverancier	A, R	S	S
Evaluatie projectteam Opdrachtgever	S	A,R	S
Evaluatie projectteam Verkrijgende Leverancier	S	S	A,R
Vastleggen Lessons Learned	C	C	A,R
Ondertekenen decharge	I	A, R	I
Decharge complete projectteam	I	I	A, R
<b>mijlpaal: decharge Re-transitie</b>	I	A, R	I

Hierbij zijn onderstaande uitgangspunten en randvoorwaarden van toepassing:

Nr.	Omschrijving
4.1	Tenzij anders overeengekomen is voor vergoeding van de Re-transitie of de dienstverlening de overeenkomst dan wel het vigerende DFA van toepassing.

In onderstaand overzicht staat de betekenis van RASCI:

	Invulling
(R)esponsible	Verantwoordelijk voor de uitvoering en legt verantwoording aan de persoon die accountable is. Latende Leverancier concretiseert dit verder door de initiatiefnemer, penvoerder of trekker als responsible te beschouwen zodat per deliverable slechts één rol responsible kan zijn.
(A)ccountable	Eindverantwoordelijk voor het resultaat met mogelijkheid voor het vetorecht bij het eindoordeel. Zorgt – waar nodig – voor commitment bij management, medewerkers en derden alsmede voor funding. Per deliverable kan slechts één rol accountable zijn.
(S)upportive	Degene die een actieve bijdrage of ondersteuning verzorgt bij de realisatie van een deliverable. In de zienswijze van Opdrachtgever en Latende Leverancier kunnen meerdere rollen als co-auteur of collega een bijdrage aan het resultaat geven.
(C)onsulted	Degenen waarvan de kennis wordt gebruikt om richting te geven aan de deliverable. Van deze personen wordt tijdige feedback verwacht.
(I)nformed	Degenen die worden geïnformeerd over de start, ontwikkeling maar vooral het resultaat van de deliverable. Feedback van deze personen is optioneel.

## **Hoofdactiviteiten die tijdens de fasen worden uitgevoerd (uitvoering kan meerdere fasen beslaan):**

- 01. Dienstverlening initialisatie** – Overdragen governance, besturing: adviseren en assisteren Verkrijgende Leverancier;
- 02. Dienstverlening bemensing** – Offboarding beheerteams, adviseren capaciteit Verkrijgende Leverancier;
- 03. Kennisuitwisseling** – Kennisoverdrachtsplan, overdragen documentatie en documenten (bijv. landschapsplaat, back-up schema), kennis, software en toegang;
- 04. Dienstverlening processen** – Overdragen beheerprocessen en assisteren Verkrijgende Leverancier;
- 05. Technologie en infrastructuur** – Overdragen tools, netwerk, server & applicatie toegang;
- 06. Financieel en contractueel** – Afronden financiële processen, facturatie, decharge contractuele verplichtingen;
- 07. Overdracht van eigendom** – De middelen die worden gebruikt voor de dienstverlening aan Opdrachtgever (hardware, software, licenties, databases etc.) worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan de Verkrijgende Leverancier, zover deze geen eigendom van Latende Leverancier zijn en blijven.
- 08. Onderhanden werk** – Overdracht openstaande incidenten, problems, changes en projecten;
- 09. Organisatorische wijzigingen** – Eventueel activiteiten aan de zijde van Opdrachtgever;
- 10. Informatiebeveiliging en naleving** – Borgen informatiebeveiliging tijdens overdracht.

Per hoofdactiviteit wordt een checklijst opgesteld door Latende Leverancier om te borgen dat het definitieve Exit- / Re-transitieplan is toegespitst op de specifieke situatie bij Opdrachtgever en dat aan alle aspecten van de transitie aandacht wordt besteed.

## **4. Organisatie en besturing**

### **4.1. Inrichting projectorganisatie**

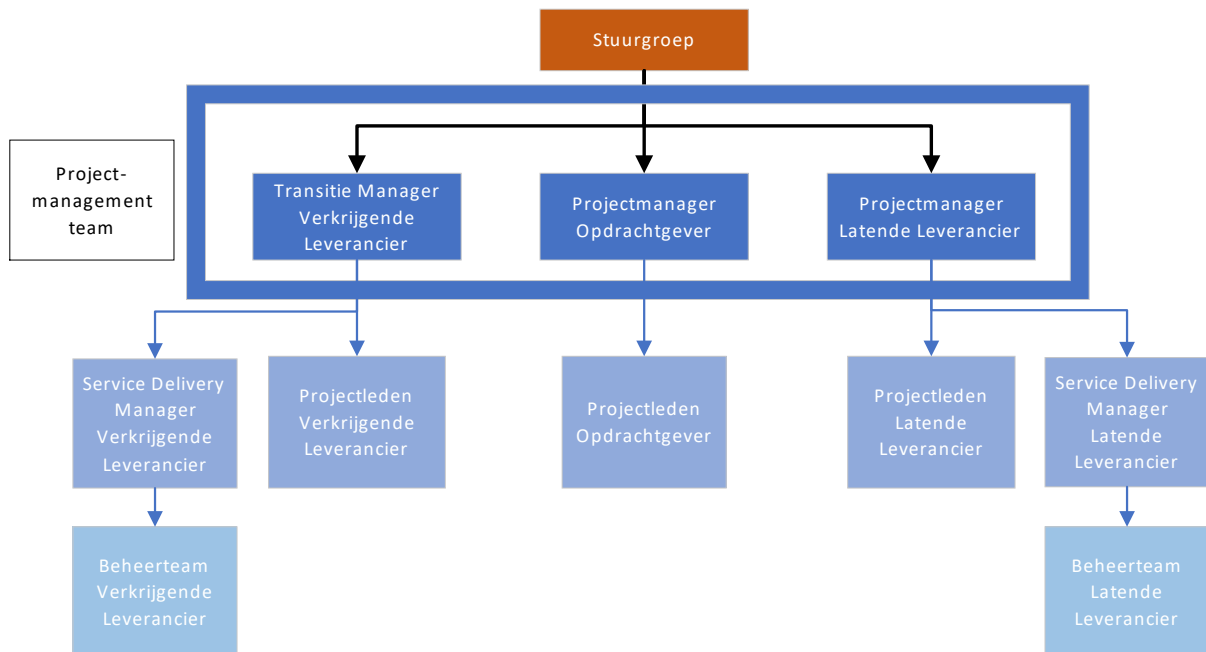
Er wordt een gezamenlijke projectorganisatie ingericht waar zowel de Opdrachtgever als de Verkrijgende Leverancier als Latende Leverancier een rol hebben. De transitie manager van de Verkrijgende Leverancier is eindverantwoordelijk voor het behalen van de doelstelling van de transitie. Hij is gemandateerd om zonder vertragingen direct besluiten te nemen binnen het aan hem toegekende mandaat. Hij vormt samen met de projectmanager van Opdrachtgever en de projectmanager van Latende Leverancier het projectmanagementteam.

Zo snel mogelijk na de initiëring van de contractbeëindiging wordt een stuurgroep samengesteld die vervolgens het definitieve Exit- of Re-transitieplan op laat stellen. De stuurgroep bestaat uit een voorzitter van Opdrachtgever en leden van Opdrachtgever, Latende Leverancier en de Verkrijgende Leverancier.

Het projectmanagementteam rapporteert op basis van de fase en hoofdactiviteiten aan de stuurgroep conform afspraak en planning of ad-hoc wanneer nodig. Latende Leverancier richt een gespiegelde organisatie in volgens het organogram. Dit zijn ook de verschillende escalatieniveaus. De transitie manager van de Verkrijgende Leverancier stuurt projectmedewerkers van zijn organisatie aan, de projectmanager van Latende Leverancier stuurt zijn medewerkers aan. De Projectmanager van Opdrachtgever stuurt zijn projectmedewerkers aan. De transitie manager van de Verkrijgende Leverancier draagt zorg voor afstemming en aansluiting met zijn beheerorganisatie, de

projectmanager van Latende Leverancier doet dat voor zijn organisatie. Latende Leverancier zal de betrokken (beheer-)medewerkers tijdens de looptijd van de overeenkomst niet onnodig vervangen. Latende Leverancier stelt het beheerteam voldoende beschikbaar voor kennisoverdracht.

Iedere partij is ervoor verantwoordelijk tijdig gekwalificeerde resources beschikbaar te stellen. Latende Leverancier maakt met de Opdrachtgever en de Verkrijgende Leverancier een duidelijke RACI met activiteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Tevens wordt er een mijlpalen planning opgesteld met activiteiten en afhankelijkheden.



## 4.2. Capaciteitsplanning

Op basis van de mijlpalenplanning, waarin alle activiteiten vermeld staan, wordt de gewenste capaciteit (in fte's en manuren) vanuit de verschillende partijen bepaald en uitgezet in de tijd. Deze planning wordt voor start van de uitvoer van het definitieve Exit- / Re-transitieplan afgestemd met alle partijen op haalbaarheid en commitment.

## 4.3. Communicatie

Binnen het exit- / re-transitieproject worden minimaal de volgende overleggen ingeregeld:

- Stuurgroep overleg: naar wens van de Stuurgroep met een bepaalde frequentie of bij het bereiken van bepaalde mijlpalen. Deelnemend zijn minimaal:
  - 1 De gemandateerd Opdrachtgever van Opdrachtgever;
  - 2 De Delivery vertegenwoordiging vanuit Latende Leverancier;
  - 3 De Delivery vertegenwoordiging vanuit de verkrijgende Leverancier.
- Exit Projectteam overleg: waaraan de volgende personen deelnemen:
  - 1 De projectmanager van Opdrachtgever;
  - 2 De Exit-projectmanager van Latende Leverancier;
  - 3 De Transitie manager van de Verkrijgende Leverancier (indien van toepassing).

Een rapportage schema wordt opgesteld als onderdeel van het re-transitieplan van de Verkrijgende Leverancier. Opdrachtgever draagt zorg voor alle officiële communicatie naar haar eindgebruikers ten aanzien van de Exit- / Re-transitie.

#### 4.4. Risicobeheersing

Door Latende Leverancier wordt een risicolog opgesteld als onderdeel van het concept en definitieve Exit- / Re-transitieplan. Opdrachtgever en Latende Leverancier signaleren en communiceren risico's die ontstaan tijdens levering van de dienstverlening conform de Overeenkomst. Deze worden bijgehouden door Latende Leverancier om bij de jaarlijkse evaluatie van het Exit- / Re-transitieplan te worden opgenomen in het risico-log. Indien nodig, kan er voor de jaarlijkse review van het Exit- / Re-transitieplan een nieuwe versie worden vastgesteld t.g.v. een nieuw onderkend(e) risico(s) of doorgevoerde change waardoor het risico profiel zodanig verandert naar oordeel van Opdrachtgever, dat dit noodzakelijk wordt geacht.

Alle belangrijke risico's en issues die zich tijdens de implementatie / transitie naar Latende Leverancier hebben voorgedaan, worden ook opgenomen in het risicolog van het Exit- of Re-transitieplan.

Met alle betrokkenen zal voorafgaand aan de Exit- of Re-transitie een risico workshop georganiseerd worden. Bij uitvoering van het definitieve Exit- of Re-transitieplan zijn risico's en afhankelijkheden een standaard agenda- en aandachtspunt bij de overleggen. Het risicologboek is onderdeel van de voortgangsrapportages.

Op basis van kans x impact wordt het risico ingeschaald. Zowel kans als impact krijgen steeds een waarde: laag, middel of hoog. De prioriteit van het risico wordt bepaald door de kans van optreden [1-3] vermenigvuldigd met de impact [1-3] als het risico zich voordoet. Hoog is  $3 \times 3 = 9$ .

Risico's die Latende Leverancier nu onderkent staan in onderstaand risico-log:

**Tabel met bovenstaande waarden per risico in te vullen / aan te vullen.**

Nr.	Risico omschrijving	Kans (score 1-3)	Impact (score 1-3)	Prioriteit (score)	Risico houder	Mitigerende maatregelen
01	Eisen & wensen exit scenario veranderen tijdens Re-transitie.	2	2	4	Opdrachtgever	Reactief: Bij constatering wordt een impactanalyse gedaan met Latende Leverancier en eventueel een Project Exception voor te leggen aan de stuurgroep.
02	Verkrijgende Leverancier wenst scenario wat technisch of logisch niet past in bestaande retransitie-afspraken tussen Opdrachtgever en Latende Leverancier.	2	3	6	Opdrachtgever	Proactief: Verkrijgende Leverancier legt vooraf voorkeursscenario voor aan Latende Leverancier en past aan indien nodig.  Reactief: Alternatieve scenario's bespreken we in gezamenlijk overleg.
03	Resultaat van impactanalyse door Latende Leverancier is niet acceptabel voor Opdrachtgever.	3	3	9	Opdrachtgever	Proactief: Template Exit-plan wordt jaarlijks ge-update.

Nr.	Risico omschrijving	Kans (score 1-3)	Impact (score 1-3)	Prioriteit (score)	Risico houder	Mitigerende maatregelen
						Reactief: Bespreking in stuurgroep van impactanalyse en besluitvorming daarover.
04	Bij verzamelen van gegevens blijkt dat informatie onacceptabel niet up-to-date is.	1	3	3	Latende Leverancier	Proactief: Wijzigingsproces waarin updates zijn geborgd.  Reactief: Opstellen ontbrekende informatie door Latende Leverancier.
05	Freeze nieuwe aanvragen is vanuit bedrijfsmatig oogpunt onwenselijk.	2	3	6	Opdrachtgever	Proactief: Vroegtijdige afstemming met klantorganisatie over mogelijke freeze.  Reactief: Voor elke (major) Non-Standard Change de impact op de re-transitie meewegen.
06	Documentatie wordt als onvoldoende gewaardeerd door Verkrijgende Leverancier.	2	2	4	Opdrachtgever	Reactief: Latende Leverancier stelt extra documentatie op, op basis van vigerende uurtarieven.
07	Uit de validatietest blijkt dat de data niet volledig is overgedragen.	1	3	3	Opdrachtgever	Proactief: Inzet van een migratietool.  Reactief: Opdrachtgever organiseert overleg met Latende Leverancier en Verkrijgende Leverancier om oplossing te bepalen.
08	Rechten voor dienstverlening blijken aan persoonlijke accounts van Opdrachtgever te zijn verbonden	1	1	1	Opdrachtgever	Proactief: Latende Leverancier gebruikt zo weinig mogelijk persoonlijke accounts.  Reactief: Accounts voor Verkrijgende Leverancier worden aangemaakt.

#### 4.5. Audit

Latende Leverancier verleent volledige medewerking indien de Opdrachtgever op ieder gewenst moment besluit een audit te laten uitvoeren op de uitvoering van het Exit- / Re-transitieplan conform het geaccepteerde Exit- / Re-transitieplan.

Indien de informatie die hierbij benodigd is redelijkerwijs binnen de normale informatievoorziening valt, worden hiervoor geen additionele kosten in rekening gebracht. Indien uitgebreid onderzoek nodig is, treden partijen in overleg over eventuele extra inzet die hiermee gemoeid is. Latende Leverancier zorgt ervoor dat eventueel overleg over deze extra inzet, de oplevering niet ophoudt.

Wanneer de Opdrachtgever aangeeft welke informatie nodig is, zorgt Latende Leverancier ervoor dat de voorziening in gang wordt gezet.

## 5. Kosten van uitvoering en up to date houden van Exit- / Re-transitieplan

Latende Leverancier levert de inspanning voor voorbereiding en uitvoering van het definitieve Exit- / Re-transitieplan op basis van werkelijk gemaakte kosten, welke vooraf zijn begroot. Voorwaarden en tarieven van de oorspronkelijke overeenkomst blijven tijdens de uitvoering van het Exit- / Re-transitieplan van toepassing. De werkzaamheden voor de exit of re-transitie worden uitgevoerd naast het dagelijks beheer en worden apart gefactureerd. Partijen kunnen aanvullende financiële afspraken maken. De kosten voor het up to date houden van het Exit- / Re-transitieplan zijn inclusief in de dienstverlening.

## 6. Ondertekening

Onderstaande gemandateerde personen verklaren zich akkoord met de inhoud van dit Exit- / Re-transitieplan:

	<b>Namens Opdrachtgever</b>	<b>Namens Latende Leverancier</b>
	Ondertekening voor akkoord:	Ondertekening voor akkoord:
Datum:		
Naam:		
Functie:		
Plaats:	's Hertogenbosch	<plaats>