

Bijlage 2 – Programma van Eisen
Contractbeheer- managementsysteem
Kenmerk: 23351



Inhoud

Programma van Eisen.....	3
1.1 Algemeen.....	3
1.2 Contractbeheer.....	4
1.3 Contractmanagement	5
1.4 Kwaliteit eenmalige dienstverlening	5
1.5 Kwaliteit Service Levels	6
1.6 Exitstrategie	7

Programma van Eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. De achtergrond en de scope van het Programma van Eisen zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Lezer dient kennis te nemen van deze Aanbestedingsleidraad alvorens dit Programma van Eisen (PvE) te bestuderen. Door het indienen van uw inschrijving voor de opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle gestelde eisen aan de opdracht.

1.1 Algemeen

Nummer	Omschrijving
1.1.1	De gehanteerde taal in de applicatie is Nederlands.
1.1.2	De applicatie is een Software as a Service (SaaS) oplossing.
1.1.3	De applicatie kan gekoppeld worden aan SAP S4HANA voor de crediteuren, contractwaarde verplichtingen en uitnutting.
1.1.4	De oplossing sluit aan op het IAM (Identity Access Management - Entra ID) systeem van de Opdrachtgever voor het synchroniseren van gebruikergegevens.
1.1.5	Iedere medewerker moet leesrechten kunnen krijgen (circa 1750). De functioneel beheerder kan de medewerker schrijfrechten toekennen.
1.1.6	Inloggen door middel van tweefactorauthenticatie (2FA). Bij gebruik van MultiFactorAuthentication (MFA) wordt de oplossing van de provincie Utrecht gebruikt.
1.1.7	De applicatie ondersteunt Single Sign On (SSO) en sluit aan bij het IAM systeem van de provincie Utrecht (Entra ID).
1.1.8	De applicatie biedt de mogelijkheid om een wisselend aantal gebruikers en groeiend aantal contracten toe te laten.
1.1.9	De aangeboden oplossing dient te kunnen worden gekoppeld aan de directory service Microsoft Entra ID middels een enterprise application.
1.1.10	Bij opvragen van (gebruikers)gegevens worden de 'standaard-attributen' van Microsoft Entra ID gebruikt. Voor het aanvullen van resterende (gebruikers)gegevens ligt de verantwoordelijkheid binnen de systemen van opdrachtnemer.
1.1.11	De aangeboden oplossing dient voor externe systemen (buiten domein PU, in de 'cloud') als servicesprovider te kunnen acteren waarbij de PU de identity provider blijft (uitgangspunt via protocol SAML 2.0).
1.1.12	Interfacing met andere IT: message based, o.b.v. open en actuele standaarden (REST API, eventueel SOAP)
1.1.13	Monitoring interfaces en oplossing (applicatie): te koppelen aan PU monitoring (koppeling met SOC/SIEM (Security Operations Center/ Security Information & Event Management) op applicatieniveau)
1.1.14	De oplossing voldoet waar van toepassing en gebruikt, minimaal aan de opgenomen standaarden op de pas-toe-leg-uit lijst, alsmede de aanbevolen standaarden welke door het forum standaardisatie (zie: https://forumstandaardisatie.nl/) worden gesteld.
1.1.15	De Opdrachtnemer biedt mogelijkheid van backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing.
1.1.16	De door opdrachtnemer aangeboden oplossing met betrekking tot back-up en restore biedt restoremogelijkheid op single object / item niveau met een minimale RPO van maximaal 24 uur.
1.1.17	De door opdrachtnemer aangeboden oplossing met betrekking tot back-up en restore biedt restoremogelijkheid met een minimale RTO van maximaal 24 uur.
1.1.18	Opdrachtnemer test minimaal 1x per jaar het functioneren van de back-up door een back-up te herstellen als wijze van testen in samenwerking met de Provincie Utrecht.
1.1.19	Back-ups worden offline bewaard.
1.1.20	Bij contractering wordt een Service Level Agreement (SLA) overeengekomen. De minimale vereisten voor deze SLA staan in Kwaliteit Service Levels.
1.1.21	Leverancier zorgt dat er een testomgeving beschikbaar is. De oplossing dient de mogelijkheid te bieden om productie- van test/omgeving logisch (niet fysiek) van elkaar te scheiden (P t.o.v. T) t.b.v. applicatieomgevingen.
1.1.22	Bij upgrades en updates van de applicatie worden de belangrijkste wijzigingen gedocumenteerd en beschikbaar gesteld op de testomgeving en in de vorm van releasenotes.
1.1.23	Oplossing dient aantoonbaar te voldoen aan BBN (basis beveiligingsniveau) 2 voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid volgens BIO (baseline informatiebeveiliging Overheid). Leverancier overlegt hiervoor het ingevulde actuele BIO referentiedocument (beschikbaar op https://www.bio-overheid.nl/).
1.1.24	De oplossing voldoet aan de eisen die gesteld worden in de NIS2 richtlijn / CBW.
1.1.25	De oplossing voldoet aan de eisen die gesteld worden in de AVG -wetgeving.

1.1.26	Opdrachtnemer draagt zorg voor een migratieplan t.b.v. het kunnen voortzetten van de operationele dienstverlening van contractbeheer vanaf het nieuwe platform. Zie Kwaliteit eenmalige diensten voor de basis van dit plan.
1.1.27	Opdrachtnemer draagt zorg voor een Exitstrategie. Zie Exitstrategie voor de basis van dit plan.
1.1.28	Opdrachtnemer levert een architectuurbeschrijving van de aangeboden oplossing. Deze bestaat minimaal uit de functies, de componenten waarop deze zijn geïmplementeerd, de onderlinge relaties daartussen en de relaties met componenten en systemen buiten de oplossing. De beschrijving bevat het datamodel van de aangeboden oplossing. De beschrijving bevat de eisen die worden gesteld aan de infrastructuur waarop de oplossing wordt geïmplementeerd.
1.1.29	Opdrachtgever levert een functionele beschrijving van het systeem ten behoeve van het uitvoeren van functioneel beheer.
1.1.30	Opdrachtgever levert een standaard gebruikersinstructie van het systeem ten behoeve van het gebruik door eindgebruikers.
1.1.31	Opdrachtgever verzorgt een training aan functioneel beheer en key users zodat deze in staat zijn de eindgebruikers op te leiden ('train the trainer').
1.1.32	Alle data kan worden voorzien van metadata met het oog op archiveren. Metagegevens worden vastgelegd volgens de van toepassing zijnde standaard (TMLO, MDT0)
1.1.33	Alle data kan worden geëxporteerd naar het archiefsysteem Corsa van de Aanbestedende dienst waarbij wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen in leidend zijn.
1.1.34	Alle opgeleverde documentatie wordt gedurende de looptijd van het contract up to date gehouden.
1.1.35	De applicatie registreert en bewaart een audittrail van gewijzigde gegevens en uitgevoerde handelingen, indien van toepassing per contract.
1.1.36	De applicatie is/wordt (door)ontwikkeld volgens de principes van security by design en privacy by design.
1.1.37	In de applicatie kunnen gebruikers gekoppeld worden aan één of meerdere rollen / groepen.
1.1.38	De applicatie biedt de mogelijkheid om gebruikersgroepen en –rollen aan te maken met een vooraf gedefinieerde rechte-set.
1.1.39	Gedurende de looptijd van de overeenkomst mogen updates en upgrades, geïnitieerd vanuit leverancier, geen effect hebben op de gecontracteerde prijs.

1.2 Contractbeheer

Nummer	Omschrijving
1.2.1	De applicatie biedt de mogelijkheid om contracten in te voeren waarbij de basisgegevens van het contract kunnen worden bijgehouden. Zie Bijlage 14 Basisgegevens voor de velden die minimaal moeten kunnen worden bijgehouden.
1.2.2	De applicatie biedt de mogelijkheid om hyperlinks /URL's naar brondocumenten ten behoeve van bewerking in het Contract Management Systeem op te slaan.
1.2.3	Er zijn geavanceerde zoek- en filteropties voor het snel vinden van specifieke contracten op basis van metadata, trefwoorden, of datums. De resultaten van de zoekopdracht zijn afhankelijk van de rechten van de gebruiker.
1.2.4	Het is als functioneel beheerder mogelijk om zelfstandig contractsjablonen aan te maken.
1.2.5	Het is als functioneel beheerder mogelijk om zelfstandig invoervelden aan te maken waarbij de type invoer te selecteren is.
1.2.6	In de applicatie moeten velden verplicht kunnen worden gemaakt om in vullen. De functioneel beheerder kan de velden zelf aanmerken als verplichte velden.
1.2.7	De applicatie biedt de mogelijkheid om de contractgegevens tussentijds te wijzigen.
1.2.8	De totale contractendatabase (gegevens) moeten kunnen worden geëxporteerd (naar onder andere een Excel en/of CSV bestand).
1.2.9	Nieuwe contracten krijgen automatisch een (oplopend) contractnummer toegekend. Dit moet een numeriek veld zijn waarbij het nummer uniek is.
1.2.10	Contractnummering moet beginnen nadat de contracten uit het oude systeem zijn gemigreerd (startnummer kunnen instellen). De huidige contractnummering wordt één op één overgenomen.
1.2.11	Mogelijkheid om verschillende opties tot verlengen te kunnen toevoegen (stilzwijgende verlenging, handmatige verlenging, aantal verlengingsopties bijhouden).
1.2.12	In de applicatie kunnen verschillende soorten invoervelden worden aangemaakt/bijgehouden (keuzemenu waarbij meerdere opties mogelijk zijn, vrije invoerveld, numeriek veld, etc.).
1.2.13	De applicatie heeft een importfunctie (zelfstandig of door de leverancier) waarbij er in één (1) handeling gegevens kunnen worden ingelezen voor meerdere overeenkomsten.
1.2.14	Het is mogelijk om in de applicatie de taken, notificaties en rechten over te zetten naar een andere gebruiker. Bijvoorbeeld bij een uit dienst treding.

1.2.15	De applicatie genereert automatisch notificaties en/of herinneringen naar gekoppelde gebruikers of gebruikersgroepen op basis van verloop- of einddata van contracten.
1.2.16	De applicatie kan de notificatie(s) automatisch activeren en/of uitschakelen als een bepaalde status in het contract wordt geselecteerd.
1.2.17	De applicatie biedt de functionaliteit om contracten (hiërarchisch) aan elkaar te koppelen (bijvoorbeeld raamovereenkomst / nadere overeenkomsten).
1.2.18	De totale contractendatabase (gegevens) is via een API beschikbaar (authenticatie, autorisatie van toepassing).

1.3 Contractmanagement

Nummer	Omschrijving
1.3.1	Mogelijkheid om notities bij te houden/toe te voegen aan het contract.
1.3.2	De applicatie biedt de mogelijkheid voor een centrale KPI-bibliotheek waarin standaard beoordelingscriteria centraal kunnen worden beheerd en hergebruikt bij meerdere contracten.
1.3.3	De applicatie biedt gebruikers de mogelijkheid om zelf automatische notificaties of herinneringen te configureren op basis van door hen in te stellen contractgebeurtenissen en -data.

1.4 Kwaliteit eenmalige dienstverlening

Nummer	Omschrijving
	Projectleiding
1.4.1	De opdrachtnemer stelt een projectleider aan die het centrale aanspreekpunt is voor de projectmanager van de opdrachtgever.
1.4.2	De projectleider van de opdrachtnemer voert minimaal onderstaande taken uit: - Het opstellen van een plan van aanpak. - Het bijwonen van de wekelijkse voortgangvergaderingen. - Maandelijkse rapporteren over de voortgang (o.a. voortgang, risico's, issues, planning, ...) als input voor hoofdpuntenrapport. - Coördineren en afstemmen van werkzaamheden van de opdrachtnemer. - Opstellen en het laten goedkeuren van projectproducten en managementproducten. - Het tijdig signaleren van issues en knelpunten. - Het monitoren van de risico's.
1.4.3	Na gunning zal Opdrachtnemer, in samenspraak met Opdrachtgever, het Plan van Aanpak finetunen en ter goedkeuring aanbieden aan de Opdrachtgever.
	Testen
1.4.4	Validatie oplevering en technische test (door opdrachtgever en opdrachtnemer).
1.4.5	Testen van performance (door opdrachtgever en opdrachtnemer).
1.4.6	Herstellen gebreken en optimaliseren (opdrachtnemer).
	Opleiding en documentatie
1.4.7	De inschrijver levert het benodigde cursusmateriaal en naslagwerk.
1.4.8	Opdrachtnemer stelt relevante technische en functionele documentatie ter beschikking aan opdrachtgever. Deze bestaat minimaal uit: documentatie betreffende de applicatie, documentatie betreffende de gerealiseerde koppelingen, procedures ivm uitwisselen certificaten, procedures mbt certificaatverleningen.
	Acceptatie
1.4.9	Opdrachtnemer coördineert het opstellen van het acceptatietestplan en het uitvoeren van de acceptatietesten.
1.4.10	De opdrachtnemer stemt in met de volgende uitvoeringseisen: - Het resultaat van de acceptatietest wordt in een procesverbaal vastgelegd door de opdrachtnemer en ondertekend door beide partijen (indien akkoord). - In het proces verbaal dient te zijn aangegeven welke gebreken er zijn geconstateerd, welke delen zijn goedgekeurd dan wel afgekeurd en een overzicht van de openstaande punten en acties. - Opdrachtnemer wordt decharge verleend nadat alle restpunten uit de acceptatietesten zijn opgelost of door de opdrachtgever worden geaccepteerd.
	Oplevering

1.4.11	De opdrachtnemer stemt in met het vastleggen van beheerprocedures tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in een DAP.
--------	---

1.5 Kwaliteit Service Levels

Nummer	Omschrijving
Projectleiding	
1.5.1	Voor alle geboden dienstverlening geldt dat de procesvoering en de inrichting van (beheer)processen dient te voldoen aan ITIL standaarden (of soortgelijke marktstandaarden).
Kwaliteit van de dienstverlening	
1.5.2	Ten behoeve van het beschikbaar stellen en houden van de aangeboden oplossing garandeert de Opdrachtnemer dat zijn dienstverlening aan door Opdrachtgever gestelde KPIs voldoet.
Service level management	
1.5.3	Opdrachtnemer garandeert dat hij de diensten binnen het service window 08:00 - 18:00 uur beschikbaar houdt voor gebruikers van de Opdrachtgever.
1.5.4	Het onderhoudswindow is op maandag tot en met vrijdag van 18:00 uur tot 08:00 de volgende ochtend en op zaterdag, zondag en feestdagen, in alle gevallen mits er een goedgekeurde change is.
1.5.5	Er is inzicht te verkrijgen in de mate waarin de dienstverlening wordt beheerst. Bijvoorbeeld door middel van
Incident management	
1.5.6	Alle aangeboden diensten dienen door de Opdrachtnemer actief bewaakt te worden. Verstoringen of andere relevante zaken zoals beveiligingsincidenten, DDoS aanvallen, virusuitbraken, etc. die uit deze bewaking naar voren komen (of anderszins geconstateerd worden) dienen binnen 2 uur ook bij de Opdrachtgever te worden gemeld.
1.5.7	Security incidenten en logs worden realtime veiliggesteld en worden minimaal gedurende 180 dagen online bewaard.
1.5.8	Na afhandeling van een hoogste Prioriteit Incident volgt altijd binnen 16 werkuren een separate Error Restoration Report (ERR) rapportage over de afhandeling van het Incident (specificaties van de ERR worden in een nader uit te werken DAP (Dossier Afspraken en Procedures) opgenomen).
Availability management	
1.5.9	Opdrachtnemer garandeert dat de beschikbaarheid van de diensten minimaal 99,5% tijdens eerdergenoemd servicewindow bedraagt, per maand gemeten.
Change management	
1.5.10	Opdrachtnemer maakt onderscheid tussen niet-standaard en standaard wijzigingen.
1.5.11	Standaardwijziging zijn onderdeel van de standaard dienstverlening en worden daarom niet apart door Opdrachtnemer in rekening gebracht.
Servicedesk	
1.5.12	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, ten behoeve van Opdrachtgever één servicedesk met deskundige medewerkers in stand houden, waaraan door Opdrachtgever aangewezen medewerkers vragen kunnen stellen over het gebruik en het functioneren van de aangeboden dienst en waar incidenten (defecten, storingen) en change aanvragen kunnen worden gemeld.
1.5.13	Eindgebruikers van de Opdrachtgever nemen geen diensten af van Opdrachtnemer. Dienstverlening aan eindgebruikers verloopt altijd via door de Opdrachtgever daartoe aangewezen medewerkers.
Kwaliteit standaard DAP-document	
1.5.14	Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen na gunning gezamenlijk een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) document overeen, waarin zij voorgenoemde zaken nader zullen uitwerken. Dit uiterlijk voor de in productienaam van de oplossing.
1.5.15	De procedures t.b.v. incident, problem, change, availability en service level management omvatten gedetailleerde workflows, bestaande uit zowel tekst als grafische weergaven.

1.6 Exitstrategie

Nummer	Omschrijving
Projectleiding	
1.6.1	De Opdrachtnemer stelt een Exitplan op. De finale versie van dit Exitplan wordt binnen 8 weken na contractering opgeleverd en jaarlijks herzien.
1.6.2	Het Exitplan beschrijft de wijze waarop de dienstverlening van opdrachtnemer kan worden beëindigd en de wijze waarop opdrachtnemer na beëindiging, samen met opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van deze dienstverlening bij opdrachtgever of een door opdrachtgever aan te wijzen dienstverlener.
1.6.3	Het primaire doel is de verwezenlijking van een uitvoerbaar Exitplan wat bewerkstelligt dat bij een eventuele beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst met opdrachtnemer een overdracht van de Diensten en continuering van de levering van de Diensten mogelijk wordt gemaakt.
1.6.4	Het Exitplan treedt in werking als er een einde komt aan de Diensten van opdrachtnemer aan opdrachtgever met betrekking tot (een wezenlijk deel) van de Diensten in het kader van een Overeenkomst, dan zullen op basis van een Exitplan de betreffende Diensten worden overgedragen aan opdrachtgever of aan een Opvolgend opdrachtnemer.
1.6.5	Het einde van de dienstverlening kan zijn: elke vorm van (gedeeltelijke) beëindiging van de Dienst zoals in de Overeenkomst is opgenomen.
1.6.6	Opdrachtnemer zal ter goedkeuring aan opdrachtgever het Exitplan voorleggen, waarin de wederzijdse verplichtingen uiteen worden gezet om een overgang terug naar opdrachtgever of een opvolgend leverancier te faciliteren bij het einde van de betreffende dienstverlening. Opdrachtgever zal het voorgelegde plan beoordelen en opdrachtnemer op de hoogte brengen van haar instemming of wensen ter verbetering, die opdrachtnemer voor zover mogelijk zal adresseren in een nieuw plan. Wanneer partijen overeenstemming hebben bereikt over het plan zal het door beide partijen worden ondertekend.
1.6.7	Herziening van het Exitplan geschiedt jaarlijks conform de wijzigingsprocedure of zo veel vaker als opdrachtgever daar inredelijkheid om verzoekt, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft. Indien bij herziening geen overeenstemming over het Exitplan wordt bereikt, kan iedere partij de escalatieprocedures volgen.
1.6.8	De kosten die opdrachtnemer maakt voor het opstellen van het Exitplan zijn onderdeel van de overeenkomst en zullen niet separaat vergoed worden. Het opstellen van het Exitplan is onderdeel van de aangeboden diensten/het implementatieproces.
	Het door opdrachtnemer op te leveren Exitplan zal gedetailleerd ingaan op de volgende onderwerpen:
Voorwaarden en uitgangspunten	
1.6.9	De continuïteit van de dienstverlening staat voorop en vormt een essentieel uitgangspunt en doelstelling van het Exitplan.
1.6.10	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 project. Voor het managen van dit project wordt een projectmanagement methodiek toegepast. Het project wordt uitgevoerd op basis van het actuele Exitplan en een door beide partijen, bij start van de uitvoering van het Exitplan, te accorderen project-initiatie-document (PID).
1.6.11	De planning van de exittransitie kent drie cruciale datums: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de uitvoering van het exittransitie project (= voorbereiding), (2) de implementatiedatum (ID), zijnde de datum waarop betrokken medewerkers – indien van toepassing - verantwoordelijkheden en middelen - indien van toepassing - worden overgedragen aan opdrachtgever of een alternatieve dienstverlener, (3) de einddatum (ED), zijnde de datum waarop het exittransitieproject succesvol is afgesloten. De exittransitie wordt minimaal drie (3) maanden voor het einde van de contractueel overeengekomen dienstverlening gestart.
1.6.12	Gedurende de exittransitie zullen opdrachtnemer en haar leveranciers, opdrachtgever en een eventuele Opvolgend opdrachtnemer, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de exittransitie noodzakelijke werkzaamheden met als uitgangspunt dat de dienstverlening die door opdrachtnemer wordt geleverd zal worden blijven geleverd conform de geldende K(PI)s.
1.6.13	Gedurende de exittransitie zullen medewerkers van opdrachtnemer en haar leveranciers, voldoende tijd ter beschikking zijn van opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, om de noodzakelijke kennis over te dragen, zoals beschreven in het Exitplan.
1.6.14	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het door zijn leveranciers, adequaat ondersteunen van opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer.

1.6.15	Het Exitplan voorziet in de overdracht van gebruiksrechten op Programmatuur, voorzover overdraagbaar, alsmede in de concretisering van de Overeenkomst genoemde vereisten ter zake van de overdracht van data en documenten. Hiermee wordt bedoeld dat het Exitplan concreet de over te dragen documenten en bestanden noemt alsmede de technische gegevensformaten waarin deze overdracht zal plaatsvinden.
1.6.16	Vanaf het moment (ID) dat de Diensten door opdrachtnemer weer zijn overgedragen aan opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen Opvolgend opdrachtnemer, worden er over de periode vanaf dit moment (ID) geen facturen meer gezonden door opdrachtnemer aan opdrachtgever voor deze Diensten.
	- Overdracht data, kennis, middelen (en indien van toepassing mensen)
1.6.17	Het Exitplan 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 van opdrachtnemer en personeel die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende Diensten en overgedragen moeten zijn voor de implementatiedatum.
1.6.18	Software. Het Exitplan omvat een lijst van alle software die in gebruik is 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 per apparaat en onderlinge relaties). Aangegeven zijn het eigenaarschap, de overdraagbaarheid en de licentiesituatie waarbij opdrachtgever het recht krijgt licenties te vervreemden (verwerven en aan een opvolgende dienstverlener ter beschikking te stellen). Daar waar sprake is van maatwerkadaptaties (onderdeel van de Overdracht) ten behoeve van opdrachtgever zullen deze ter beschikking van opdrachtgever gesteld worden zonder extra kosten. Het Exitplan omschrijft de overdracht van software inclusief onderhoudscontracten en licenties.
1.6.19	Gegevens, metagegevens en databases. In het Exitplan zijn de locaties van alle elektronisch vastgelegde of op papier vastgelegde gegevens en databases gespecificeerd. Aangegeven zijn het eigenaarschap, de locaties waar de betreffende gegevens en databases zijn opgeslagen en het eigenaarschap van de opslagfaciliteit. Opdrachtnemer voert veranderingen in deze gegevens door op basis van de overeengekomen (change) procedures en Verwerkersovereenkomst.
1.6.20	Documentatie. In het Exitplan is een overzicht opgenomen van alle beschikbare documentatie, inclusief procesbeschrijvingen en werkinstructies voor zover relevant voor het leveren van de betreffende Diensten. Opdrachtnemer garandeert dat alle documentatie compleet en actueel is op het moment van overdracht. De documentatie wordt digitaal ter beschikking gesteld van opdrachtgever of een door haar aangewezen Opvolgend opdrachtnemer.
1.6.20a	Overgedragen Contracten. Opdrachtnemer doet al het redelijkerwijs mogelijke om te bewerkstelligen dat alle benodigde contracten met derden ten behoeve van de dienstverlening aan opdrachtgever overgedragen kunnen worden aan opdrachtgever. Indien mogelijk en gewenst kan opdrachtnemer voor alternatieve opdrachtnemers zorg dragen, dit tegen eenzelfde of een lager kostenniveau. Opdrachtgever kan ook zelf overgaan tot ontbinding van het contract met aanbidders.
1.6.21	Kennisoverdracht. Gedurende de exittransitie zullen opdrachtnemer en haar leveranciers, 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, zoals beschreven in het Exitplan. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld van medewerkers van opdrachtnemer om tot een adequate kennisoverdracht te komen. De kennisoverdracht omvat zowel: a. Al die kennis noodzakelijk voor het kunnen voortzetten van de dienstverlening; b. Vragen die naar aanleiding van de exittransitie moeten worden beantwoord; c. De geactualiseerde versie van de relevante documenten (respectievelijk bestanden) die nodig zijn voor het leveren van de Diensten, zoals beschreven in bijvoorbeeld het 'Dossier Afspraken en Procedures': Procedures, Handleidingen (inclusief werkinstructies), Rapportages, Service Level Agreement, Service catalogus, CMDB, Business continuity plan, Security plan, Lopende projecten, Service improvement plan of Jaarplan, Onderhoudscontracten en Licenties. d. Geregistreerde incidenten, wijzigingen, enzovoort zoals vastgelegd in de service management tools.
	- Plan en planning
1.6.22	Het Exitplan omvat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken, respectievelijk activiteiten om de exittransitie tot een succes te maken. De implementatiedatum (ID) van de exittransitie is drie maanden na de startdatum (SD). In principe wordt uitgegaan van een periode van totaal zes maanden om na het besluit, tot een volledige afronding van de exittransitie te komen. Het

	halen van deze planning is tevens afhankelijk van de inzet van opdrachtgever en/of de opvolgende opdrachtnemer, waar opdrachtnemer geen garanties voor kan geven.
1.6.23	De werkzaamheden zullen via een work-break-down structuur tot te managen taken en activiteiten worden onderverdeeld. Door duidelijke mijlpalen en SMART benoemde resultaten moet een heldere en haalbare planning gerealiseerd worden.
1.6.24	In het plan wordt aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld. Hierbij worden zowel een risicoanalyse als een continuïteitsplan uitgevoerd. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor het in het plan opnemen van procedures en maatregelen om de overgang met zo min mogelijk storingen te faciliteren, voor zover dit in de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt. Opdrachtnemer kan geen garanties geven over de inzet van opdrachtgever en/of de opvolgende opdrachtnemer.
	- Transitieorganisatie en -resources
1.6.25	Het Exitplan beschrijft de projectorganisatie van de exittransitie, dit inclusief betrokken mensen, rapportage afspraken en communicatie afspraken. Opdrachtnemer en opdrachtgever (incl. opvolgende opdrachtnemer onder aansturing van opdrachtgever) zullen zich houden aan de onderstaande aspecten waar het gaat om de exittransitie: a. Partijen vormen een gezamenlijk 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; b. Opdrachtnemer zal een contactpersoon aanstellen die dienstdoet als single point of contact. Deze contactpersoon of coördinator is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering van alle activiteiten binnen opdrachtnemer, voor een gedegen contact met opdrachtgever of een door haar aangestelde opvolgende opdrachtnemer. De coördinator zorgt voor alle voorkomende vormen van ondersteuning van de exittransitie voortvloeiend uit het Exitplan. c. Het exitmanagementteam zal direct rapporteren aan de stuurgroep. In de stuurgroep heeft in ieder geval een bestuurder van opdrachtgever zitting evenals de verantwoordelijke voor de dienstverlening aan opdrachtgever binnen opdrachtnemer; d. Het exit managementteam rapporteert elke twee weken aan de stuurgroep. De stuurgroep volgt de voortgang per twee weken en zorgt tevens voor de decharge van het exit managementteam zodra de exittransitie een feit is. De decharge wordt gebaseerd op de in het Exitplan opgenomen acceptatiecriteria; e. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende medewerkers om de diverse taken resp. functies binnen de 'exit' organisatie in te vullen. Dit op een dusdanige wijze dat plan en planning van de exittransitie optimaal uitgevoerd kunnen worden. De continuïteit van de dienstverlening staat overigens voorop.
	- Informatiebeveiliging
1.6.26	In het Exitplan zal opdrachtnemer aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie, gegevens, systemen, toegang en het netwerk wordt gewaarborgd. Na afsluiting van de exittransitie zal door opdrachtnemer de gehele infrastructuur worden 'geschoond' (inclusief documentatie en dergelijke). Opdrachtnemer zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. De geheimhoudingsplicht van opdrachtnemer blijft ook na de exittransitie bestaan, zoals in de Overeenkomst is opgenomen. In het Exitplan moet aandacht zijn voor de kernbegrippen beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid (BIV).
	- Financiële aandachtspunten
1.6.27	Met uitzondering van de overeengekomen bedragen zoals vermeld in diens inschrijving, ontstaan er voor opdrachtnemer geen andere vorderingen op opdrachtgever naar aanleiding van het opstellen, actualiseren en uitvoeren van het Exitplan.
	- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden
1.6.28	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 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 tot het moment dat opdrachtgever expliciet aangeeft dat de dienstverlening overgenomen en geaccepteerd is volgens de opgestelde acceptatiecriteria in het Exitplan.
1.6.29	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft opdrachtgever de bevoegdheid om de nakoming van de in dit document genoemde vereisten en het gestelde in het door partijen geaccordeerde Exitplan te toetsen middels een audit.
1.6.30	Mochten er zich tijdens de uitvoering van het Exitplan escalaties voordoen of klachten worden ingediend dan worden deze behandeld conform hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst.