

Bijlage 13 - Concept¹ Exit-plan *Cloudplatformdienstverlening*

KB, nationale bibliotheek

juli, 2026

X

Opdrachtgever [NAAM]
[FUNCTIE]

X

Opdrachtnemer [NAAM]
[FUNCTIE]

KB } nationale
bibliotheek

¹ Dit document wordt door Opdrachtgever verstrekt als Exit-plan template en referentiekader bij de aanbestedingsstukken. Het doel is inschrijvers inzicht te geven in de wijze waarop Opdrachtgever overdraagbaarheid, continuïteit, kennisborging en beëindiging van de dienstverlening wil borgen. Inschrijver hoeft de structuur van dit Exit-plan template niet één-op-één over te nemen. Inschrijver dient in de inschrijving wel expliciet aan te geven hoe zijn exitvoorstel aansluit op dit referentiekader en waar hij afwijkt of een alternatief voorstelt.

Afwijkingen of alternatieven worden expliciet, gemotiveerd en toetsbaar opgenomen in de inschrijving en compliancematrice, inclusief de impact voor Opdrachtgever. Afwijkingen of alternatieven mogen niet afdoen aan de minimale randvoorwaarden voor overdraagbaarheid, exitondersteuning, kennisoverdracht, documentatie, continuïteit en acceptatie. Het Programma van Eisen, de Overeenkomst, de SLA en de Nota's van Inlichtingen zijn leidend. Het Exit-plan kan deze documenten niet wijzigen, beperken of buiten werking stellen. Opdrachtnemer levert binnen [x] werkdagen na contractstart een eerste ingevuld Exit-plan op. Het Exit-plan wordt minimaal jaarlijks, bij materiële wijzigingen en op verzoek van Opdrachtgever geactualiseerd.

Versie: v0.1

Status: Definitief concept t.b.v. aanbesteding

Eigenaar: Servicemanagement KB

Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Algemeen	4
1.1	Doel	4
1.2	Begrippen	4
1.3	Relatie met andere documenten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4	Documentbeheer	4
1.5	Toetsing van uitvoerbaarheid	5
2	Scope en toepasselijkheid	5
2.1	Scope	5
2.2	Buiten scope	7
2.3	Scopewijzigingen	7
3	Uitgangspunten	7
4	Triggers voor activering van het Exit-plan	8
5	Governance en rollen	9
5.1	Governance	9
5.2	Rollen	9
5.3	RACI	10
6	Fasering van de exit	10
6.1	Vorbereidingsfase	10
6.2	Overdrachtsfase	11
6.3	Uitvoeringsfase / cut-over	11
6.4	Nazorgfase	12
7	Over te dragen onderdelen	12
7.1	Technische overdracht	13
7.2	Operationele overdracht	14
7.3	Kennisoverdracht	14
7.4	Ketenleveranciers en afhankelijkheden	15

8	Gegevens, privacy en informatiebeveiliging	15
8.1	Algemene verplichtingen	15
8.2	Overdracht van gegevens	15
8.3	Logging en auditbaarheid	16
8.4	Toegangsrechten	16
8.5	Verwijdering en vernietigingsverklaring	16
9	Overdracht operationele werkwijze en buiten-kantoor tijden ondersteuning	17
9.1	Doel	17
9.2	Over te dragen onderdelen	17
9.3	Continuïteit tijdens exit	18
9.4	Acceptatie buiten-kantoor tijden overdracht	18
10	Acceptatie	18
10.1	Acceptatiecriteria	18
10.2	Herstelcyclus	19
11	Communicatie en rapportage	20
11.1	Rapportage	20
11.2	Overlegstructuur	21
12	Financiële bepalingen	21
13	Bijlagen	22
13.1	Exit-inventaris	22
13.2	Inventaris gegevens	23
13.3	Exit-readiness checklist	24

Versie	Datum	Auteur	Status	Wijzigingen
0.1	02-07-2026	Opdrachtgever	Concept	Eerste versie bij aanbestedingsstukken
0.2	[invullen]	Opdrachtgever	Concept	Verwerking Nota van Inlichtingen
1.0	[invullen]	Opdrachtgever / Opdrachtnemer	Definitief	Eerste gevulde versie na contractstart

1 Algemeen

1.1 Doel

Dit Exit-plan beschrijft de kaders, uitgangspunten, verplichtingen, rollen, fasering en overdrachtsobjecten die noodzakelijk zijn voor een beheerste, veilige, volledige en aantoonbare overdracht of beëindiging van de dienstverlening rond het Azure-cloudplatform.

Het doel van dit Exit-plan is:

1. continuïteit van de dienstverlening te borgen;
2. verlies van kennis, configuraties, documentatie, toegang, functionaliteit of controle te voorkomen;
3. overdracht aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier mogelijk te maken;
4. informatiebeveiliging, privacy en compliance te borgen;
5. ongewenste afhankelijkheid van Opdrachtnemer te beperken;
6. het Azure-platform migratiegereed en overdraagbaar te houden;
7. te voorkomen dat exit pas aan het einde van de Overeenkomst wordt georganiseerd.

Dit Exit-plan is een levend document. Exitbaarheid is geen activiteit aan het einde van de Overeenkomst, maar een doorlopende verplichting gedurende de gehele looptijd. In de aanbestedingsfase fungeert dit Exit-plan template als referentiekader en minimale structuur voor exit, overdraagbaarheid en beëindiging.

1.2 Begrippen

Op dit Exit-plan zijn de begrippen en definities van toepassing zoals opgenomen in Bijlage 10 Begrippenlijst SLA, DAP en Exit-plan Cloudplatformdienstverlening. Voor zover in dit Exit-plan aanvullende begrippen zijn opgenomen, gelden deze uitsluitend voor de uitleg en uitvoering van dit Exit-plan. Documentspecifieke aanvullingen mogen de Begrippenlijst SLA, DAP en Exit-plan niet wijzigen, maar kunnen begrippen nader operationaliseren voor exit, overdracht en beëindiging.

1.3 Documentbeheer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van de actuele versie van het Exit-plan, onder regie en goedkeuring van Opdrachtgever.

Wijzigingen in het Exit-plan worden besproken in het tactisch overleg of strategisch overleg, schriftelijk vastgelegd en opgenomen in het versiebeheer.

Wijzigingen zijn pas geldig na schriftelijke goedkeuring door daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Het Exit-plan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd. Daarnaast wordt het Exit-plan geactualiseerd bij materiële wijzigingen in dienstverlening, platforminrichting, architectuur, ketenleveranciers, securitykaders, tooling, repositories, toegangsstructuren, monitoring, runbooks, buiten-kantoortijden ondersteuning of operationele werkwijzen.

De actualisatie van het Exit-plan sluit aan op de evaluatie van de DAP en de exit-readiness review zoals beschreven in de SLA en DAP.

De Exit-inventaris heeft in deze dienstverlening primair het karakter van een overzicht van overdrachtsobjecten, afhankelijkheden, risico's, tijdelijke workarounds en aandachtspunten die niet al voldoende herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling.

Bevindingen uit service reviews, exit-readiness reviews en relevante wijzigingen in scope, tooling, repositories, mandaatmatrix, contactmatrix, escalatiematrix of buiten-kantoortijden ondersteuning worden verwerkt voor zover zij gevolgen hebben voor overdraagbaarheid of exit.

1.4 Toetsing van uitvoerbaarheid

De uitvoerbaarheid van het Exit-plan wordt minimaal jaarlijks getoetst, passend bij de aard en omvang van de dienstverlening. Deze toets is gericht op de vraag of de dienstverlening op beheerste wijze kan worden overgedragen aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.

De toets kan bestaan uit:

1. documentreview;
2. controle op actualiteit en bruikbaarheid van relevante overdrachtsobjecten;
3. controle op toegang tot tooling, repositories, documentatie, monitoring en logging;
4. technische walkthrough van geselecteerde platformcomponenten;
5. controle op overdraagbaarheid van buiten-kantoortijden ondersteuning, mandaatmatrix, escalatiepaden en minimale informatiepositie;
6. scenario-walkthrough voor een P1-incident, major incident of emergency change;
7. controle op open risico's, tijdelijke workarounds, technische schuld en relevante afhankelijkheden;
8. controle op opvolging van bevindingen uit service reviews, exit-readiness reviews of eerdere toetsen.

Bevindingen uit de toets worden, afhankelijk van aard en urgentie, opgenomen in het Service Improvement Plan, de gezamenlijke verbeterbacklog of een separaat exit-verbeterplan.

2 Scope en toepasselijkheid

2.1 Scope

De scope van dit Exit-plan omvat de onderdelen die noodzakelijk zijn voor volledige, veilige, beheerste en bruikbare overdracht van de dienstverlening zoals beschreven in de SLA en DAP.

De dienstverlening bestaat uit drie hoofdcomponenten:

1. inzet van een teamlid van Opdrachtnemer binnen het geïntegreerde cloudplatformteam tijdens kantooruren;
2. beheer en ondersteuning buiten kantooruren;
3. aanvullende specialistische inzet op afroep, voor zover deze daadwerkelijk is ingezet en relevant is voor overdracht.

De scope omvat in ieder geval:

1. Azure landing zones;
2. hub-spoke-architectuur en bijbehorende configuraties;
3. tenants, subscriptions, management groups en resource groups voor zover in scope;
4. Azure policies, initiatives, blueprints of vergelijkbare governance-inrichting;
5. security baselines en afwijkingen daarop;
6. identity- en toegangsstructuren, waaronder RBAC, PIM, service principals en managed identities;
7. configuraties, settings en platformstandaarden;
8. Infrastructure as Code-repositories;
9. CI/CD-configuraties en deployment pipelines;
10. scripts, templates en deployment artefacts;
11. monitoring, logging, dashboards en alerting;
12. operationele documentatie, runbooks, playbooks en werkinstructies, voor zover relevant voor beheer, ondersteuning buiten kantooruren of overdracht;
13. operationele procedures voor kantooruren en buiten-kantoortijden ondersteuning;
14. mandaatmatrix buiten kantooruren;
15. incident-, problem-, change- en requestinformatie;
16. open incidenten, problems, changes, risks en security findings;
17. documentatie van architectuurkeuzes, besluitvorming en decision logs;
18. technische schuld, afwijkingen en workarounds;
19. vastlegging van de scope van de dienstverlening en dienstbeschrijvingen;
20. rapportages en relevante historische service-informatie;
21. afhankelijkheden met systemen, leveranciers en ketenpartners;
22. ketenleveranciersoverzicht;
23. gegevens, metadata, logs en rapportages voor zover in scope;
24. certificaten, sleutels, secrets en andere vertrouwelijke configuratie-elementen voor zover overdracht noodzakelijk en toegestaan is;
25. alle overige informatie die redelijkerwijs nodig is om de dienstverlening voort te zetten.

Voor zover overdrachtsobjecten al volledig, actueel, herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling, kan in de Exit-inventaris worden volstaan met een verwijzing naar de betreffende locatie, registratie of bron.

2.2 Buiten scope

Alleen onderdelen die aantoonbaar geen onderdeel vormen van de overeengekomen dienstverlening vallen buiten de scope van dit Exit-plan.

Onderdelen die buiten scope vallen, worden expliciet benoemd, onderbouwd en, voor zover relevant, gekoppeld aan de vastlegging van de scope van de dienstverlening in de SLA en DAP.

Een onderdeel kan niet uitsluitend buiten scope worden verklaard omdat het in tooling, documentatie, repositories of omgevingen van Opdrachtgever staat. Indien het onderdeel noodzakelijk is voor continuïteit, beheerbaarheid, ondersteuning buiten kantooruren, informatiebeveiliging, compliance, overdraagbaarheid of voortzetting van de dienstverlening, verleent Opdrachtnemer redelijke medewerking aan overdracht, duiding of verwijzing naar de juiste bron.

Indien een buiten-scope onderdeel noodzakelijk blijkt voor een werkbare, veilige of volledige overdracht, meldt Opdrachtnemer dit tijdig aan Opdrachtgever en wordt dit besproken in het exitoverleg of de service review.

2.3 Scopewijzigingen

Wijzigingen in de scope van de dienstverlening worden beoordeeld op gevolgen voor overdraagbaarheid, exit, continuïteit, beheerbaarheid, informatiebeveiliging, compliance en buiten-kantoortijden ondersteuning.

Bij iedere materiële scopewijziging actualiseert Opdrachtnemer het Exit-plan voor zover de wijziging gevolgen heeft voor overdrachtsobjecten, afhankelijkheden, tooling, repositories, documentatie, runbooks, monitoring, toegangsrechten, mandaatmatrix, ketenleveranciers of acceptatiecriteria.

Een wijziging in de DAP, RACI, mandaatmatrix, contactmatrix, escalatiematrix of operationele werkwijze kan de scope of verplichtingen van dit Exit-plan niet beperken of wijzigen zonder formele wijzigingsprocedure.

3 Uitgangspunten

Voor dit Exit-plan gelden de volgende uitgangspunten. De uitgangspunten 1 tot en met 13 gelden als minimale randvoorwaarden voor exit en overdraagbaarheid. Afwijkingen of alternatieven van inschrijver mogen niet afdoen aan deze minimale randvoorwaarden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk accepteert.

1. De dienstverlening blijft tijdens exit beschikbaar conform de overeengekomen SLA, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders akkoord gaat.
2. Opdrachtgever behoudt regie op de exit, prioritering, risicoacceptatie, besluitvorming en acceptatie.

3. Opdrachtnemer verleent volledige, tijdige, actieve en deskundige medewerking aan exit vanuit zijn rol binnen het geïntegreerde cloudplatformteam, buiten-kantoor tijden ondersteuning en eventuele aanvullende specialistische inzet.
4. Opdrachtnemer draagt kennis, documentatie, configuraties, repositories, runbooks, werkwijzen, afhankelijkheden, registraties en overige relevante overdrachtsobjecten volledig, actueel en bruikbaar over, voor zover deze niet al voldoende herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling.
5. Overdracht vindt plaats in een bruikbare, controleerbare, herleidbare en waar mogelijk open, gangbare, machineleesbare en herbruikbare vorm, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders akkoord gaat.
6. Overdracht van configuraties, Infrastructure as Code, scripts en documentatie vindt plaats in een vorm die functioneel en technisch hergebruik mogelijk maakt.
7. Exit mag niet leiden tot verlies van data, functionaliteit, kennis, controle, toegang, logging, auditbaarheid of overdraagbaarheid.
8. Gegevens, documentatie, configuraties, registraties en overdrachtsobjecten die nodig zijn voor continuïteit, beheer, overdracht, controle, audit, compliance, reconstructie van besluitvorming of uitvoering van de dienstverlening, worden niet verwijderd voordat Opdrachtgever schriftelijk heeft vastgesteld dat de overdracht volledig, juist en bruikbaar is afgerond.
9. Exitondersteuning, documentatie, kennisoverdracht, medewerking aan overdracht en ondersteuning van een opvolgende leverancier maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening, tenzij expliciet anders overeengekomen.
10. De inrichting, informatiepositie, mandaatmatrix, escalatieafspraken en werkwijze voor buiten-kantoor tijden ondersteuning blijven gedurende de looptijd en tijdens exit overdraagbaar.
11. Verplichtingen voor ketenleveranciers en subverwerkers blijven van kracht tijdens exit, voor zover deze relevant zijn voor de dienstverlening, overdracht, continuïteit, gegevensverwerking of naleving van contractuele verplichtingen.
12. Exit wordt uitgevoerd conform toepasselijke wet- en regelgeving en de voor de dienstverlening relevante eisen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, compliance en audit. De inhoudelijke eisen worden vastgesteld door de daarvoor verantwoordelijke disciplines; dit Exit-plan vertaalt de relevante gevolgen daarvan naar overdracht, continuïteit, registratie, vernietiging, bewijsvoering en acceptatie.
13. De exit is pas afgerond na schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever op basis van vooraf vastgestelde acceptatiecriteria.

4 Triggers voor activering van het Exit-plan

Het Exit-plan kan worden geactiveerd bij:

1. afloop van de Overeenkomst;
2. tussentijdse beëindiging;
3. ontbinding;
4. faillissement, surseance van betaling of discontinuïteit van Opdrachtnemer;

5. strategische vervanging;
6. heraanbesteding;
7. migratie naar een andere leverancier, andere cloudomgeving of interne beheerorganisatie;
8. ernstige of structurele tekortkoming in de dienstverlening;
9. structurele tekortkoming in overdraagbaarheid, documentatie, kennisborging, registratie, buiten-kantoortijden ondersteuning of naleving van de mandaatmatrix;
10. wijziging in wet- of regelgeving die beëindiging, overdracht of migratie noodzakelijk maakt;
11. materiële wijziging in scope, operationeel model, tooling, architectuur, ketenleveranciers of ondersteuningsmodel waardoor overdracht of continuïteit opnieuw moet worden beoordeeld;
12. andere door Opdrachtgever redelijkerwijs aangewezen omstandigheden waarbij continuïteit of overdraagbaarheid in het geding is.

Opdrachtgever bepaalt of en wanneer het Exit-plan wordt geactiveerd.

5 Governance en rollen

5.1 Governance

De uitvoering van de exit vindt plaats onder een duidelijke governance-structuur.

Opdrachtgever voert regie over de exit, waaronder prioritering, besluitvorming, risicoacceptatie, communicatie, acceptatie en eventuele overdracht aan een opvolgende leverancier.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige, volledige en deskundige uitvoering van de aan hem toegewezen exitactiviteiten. Dit omvat in ieder geval het beschikbaar stellen, duiden en actualiseren van overdrachtsinformatie, het meewerken aan kennisoverdracht, het ondersteunen van overdracht van buiten-kantoortijden ondersteuning en het oplossen van aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkomingen in overdraagbaarheid.

De reguliere governance uit de SLA en DAP, waaronder service reviews, tactisch overleg, escalatieafspraken en exit-readiness reviews, blijft tijdens de voorbereiding en uitvoering van exit van toepassing, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders bepaalt.

5.2 Rollen

Rol	Partij	Verantwoordelijkheid
Exitmanager Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Coördineert de exit namens Opdrachtnemer en rapporteert over voortgang, risico's en afhankelijkheden

Exitregisseur / Projectmanager Opdrachtgever	Opdrachtgever	Stuurt de exit namens Opdrachtgever aan, bewaakt planning, besluitvorming en acceptatie
Servicemanager Opdrachtgever	Opdrachtgever	Bewaakt SLA, continuïteit, serviceoverdracht, DAP-afspraken, buiten-kantoor tijden ondersteuning en operationele acceptatie
Product Owner Cloudplatform	Opdrachtgever	Beoordeelt functionele continuïteit, roadmapimpact en prioritering
Cloud Platform Engineers Opdrachtgever	Opdrachtgever	Ontvangen technische kennis, configuraties, IaC, runbooks en operationele werkwijzen
Architectuur	Opdrachtgever	Beoordeelt architectuur, portabiliteit, afhankelijkheden en technische overdraagbaarheid
Security / CISO	Opdrachtgever	Beoordeelt informatiebeveiliging, logging, toegang, security findings en risico's
Privacy Officer / FG	Opdrachtgever	Beoordeelt privacyaspecten indien persoonsgegevens of verwerkingen geraakt worden
Contractmanager Opdrachtgever	Opdrachtgever	Bewaakt contractuele verplichtingen, escalatie, kosten en formele acceptatie
Opvolgende leverancier	Derde partij	Ontvangt overdracht voor zover door Opdrachtgever aangewezen
Ketenleveranciers	Opdrachtnemer / derden	Leveren medewerking voor zover noodzakelijk voor volledige exit

5.3 RACI

De operationele rollen en verantwoordelijkheden worden nader uitgewerkt in de DAP en RACI. De strategische rollen in dit Exit-plan blijven verantwoordelijk voor governance, besluitvorming en acceptatie.

6 Fasering van de exit

6.1 Voorbereidingsfase

Doel: vaststellen van scope, planning, afhankelijkheden, risico's en randvoorwaarden voor een beheerste exit.

Activiteiten:

1. actualiseren van het Exit-plan;
2. vaststellen van exitgovernance;
3. inventariseren van overdrachtsobjecten en vaststellen welke objecten al voldoende herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling;
4. opstellen van een detailplanning;
5. uitvoeren van een risicoanalyse;
6. vaststellen van acceptatiecriteria;
7. vaststellen van communicatie- en rapportagestructuur;

8. identificeren van afhankelijkheden en ketenleveranciers;
9. bepalen van benodigde toegang, tooling en omgevingen;
10. bepalen van impact op dienstverlening tijdens kantooruren en buiten-kantoor tijden ondersteuning;
11. bepalen van impact op mandaatmatrix, escalatiepaden, monitoring, runbooks en minimale informatiepositie buiten kantooruren.

Resultaat: goedgekeurd detail-exitplan en gereedheid voor overdracht.

6.2 Overdrachtsfase

Doel: overdragen, duiden of verifiëren van kennis, documentatie, configuraties, repositories, operationele werkwijzen en relevante gegevens die nodig zijn voor voortzetting van de dienstverlening.

Activiteiten:

1. technische walkthroughs;
2. overdracht of verificatie van IaC-repositories;
3. overdracht of verificatie van configuraties en policies;
4. overdracht of verificatie van operationele documentatie, runbooks en playbooks voor zover relevant;
5. overdracht of verificatie van monitoring, dashboards en alerting;
6. overdracht of verificatie van toegangsinformatie en autorisatiestructuren;
7. overdracht van open incidenten, problems, changes, service requests en risico's;
8. overdracht van security findings en compliance-informatie;
9. overdracht of verificatie van mandaatmatrix, escalatiepaden, minimale informatiepositie en buiten-kantoor tijden procedures;
10. shadowing en co-working met Opdrachtgever of opvolgende leverancier;
11. vastlegging van restpunten, tijdelijke workarounds, technische schuld en openstaande verbeteracties.

Resultaat: Opdrachtgever of opvolgende leverancier beschikt over de noodzakelijke kennis, registraties en middelen voor voortzetting van de dienstverlening.

6.3 Uitvoeringsfase / cut-over

Doel: feitelijke overgang van verantwoordelijkheden naar Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.

Activiteiten:

1. uitvoeren van de cut-over volgens een door Opdrachtgever goedgekeurd draaiboek;
2. valideren van technische werking;
3. valideren van monitoring en alerting;
4. valideren van toegangsrechten;
5. valideren van incident-, escalatie- en major incidentproces;
6. valideren van buiten-kantoortijden ondersteuning, mandaatmatrix en minimale informatiepositie;
7. uitvoeren van fallback indien nodig;
8. vastleggen van bevindingen, restpunten en resterende risico's;
9. bevestigen van het moment waarop verantwoordelijkheid wordt overgedragen.

Resultaat: de nieuwe situatie is technisch en operationeel werkend en de verantwoordelijkheidsoverdracht is vastgelegd.

6.4 Nazorgfase

Doel: oplossen van restpunten, stabiliseren van de nieuwe situatie en formeel afronden van de exit.

Activiteiten:

1. oplossen van restpunten;
2. ondersteunen van Opdrachtgever of opvolgende leverancier;
3. uitvoeren van aanvullende kennisoverdracht;
4. valideren van acceptatiecriteria;
5. intrekken of overdragen van toegangsrechten;
6. verwijderen of retourneren van gegevens waar van toepassing;
7. opleveren van een vernietigingsverklaring indien van toepassing;
8. evalueren van incidenten, noodmaatregelen of tijdelijke workarounds die tijdens de exit zijn ontstaan;
9. formele acceptatie door Opdrachtgever.

Resultaat: exit is formeel afgerond na schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever.

7 Over te dragen onderdelen

De in dit hoofdstuk genoemde overdrachtsobjecten dienen als referentiekader voor de Exit-inventaris en voor de beoordeling van overdraagbaarheid.

Omdat Opdrachtnemer werkt in de door Opdrachtgever aangewezen of goedgekeurde omgeving, tooling en repositories, zijn veel overdrachtsobjecten gedurende de looptijd al aanwezig of toegankelijk voor Opdrachtgever. Voor zover overdrachtsobjecten volledig, actueel, herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling, kan

in de Exit-inventaris worden volstaan met een verwijzing naar de betreffende locatie, registratie of bron.

Bij exit draagt Opdrachtnemer minimaal de overdrachtsobjecten over die zijn opgenomen in de Exit-inventaris, aangevuld met alle informatie die redelijkerwijs nodig is om de dienstverlening door Opdrachtgever of een opvolgende leverancier voort te zetten.

Opdrachtnemer mag onderdelen alleen als niet van toepassing beschouwen indien dit expliciet is opgenomen in de Exit-inventaris en door Opdrachtgever is geaccepteerd.

7.1 Technische overdracht

Voor zover aanwezig, gebruikt of relevant binnen de dienstverlening en niet reeds volledig, actueel, herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling, worden de volgende technische overdrachtsobjecten door Opdrachtnemer actief overgedragen of nader geduid:

1. Azure landing zone-documentatie;
2. tenant-, subscription-, management group- en resource groupstructuren;
3. hub-spoke-netwerkconfiguraties;
4. policies, initiatives, baselines en governance-inrichting;
5. RBAC-, PIM-, identity- en accessconfiguraties;
6. Infrastructure as Code-repositories, inclusief relevante versiehistorie;
7. scripts, templates en configuratiebestanden;
8. CI/CD-pipelines en bijbehorende configuraties;
9. architectuurdocumentatie, ontwerpkeuzes en decision logs;
10. certificaten, sleutels en secrets voor zover overdracht noodzakelijk en toegestaan is;
11. monitoring-, logging- en alertingconfiguraties;
12. dashboards en rapportages;
13. backup- en restore-informatie voor zover in scope;
14. integraties, koppelingen en technische afhankelijkheden;
15. openstaande technische risico's, technische schuld, workarounds en verbeteracties;
16. bekende beperkingen, uitzonderingen en afwijkingen op de standaardinrichting;
17. technische beheerprocedures, herstelprocedures en runbooks;
18. overige technische informatie die redelijkerwijs nodig is om de dienstverlening te beheren, controleren, reconstrueren of over te dragen.

Overdracht vindt plaats in een bruikbare, controleerbare, herleidbare en waar mogelijk open, gangbare, machineleesbare en herbruikbare vorm, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders akkoord gaat.

Configuraties, Infrastructure as Code, scripts, templates, pipelines en documentatie worden overgedragen in een vorm die functioneel en technisch hergebruik door Opdrachtgever of een opvolgende leverancier mogelijk maakt.

7.2 Operationele overdracht

Minimaal over te dragen:

1. incidentproces;
2. major incidentproces;
3. probleemproces;
4. changeproces;
5. service requestproces;
6. access managementproces;
7. monitoring- en eventproces;
8. buiten-kantoortijden werkwijze;
9. mandaatmatrix buiten kantooruren;
10. minimale informatiepositie buiten kantooruren;
11. escalatiematrix;
12. contact- en bereikbaarheidsgegevens;
13. runbooks en playbooks;
14. vastlegging van de scope van de dienstverlening;
15. prioriteitenmatrix;
16. rapportageformat;
17. service review-structuur;
18. Service Improvement Plan;
19. openstaande acties en verbeteringen.

7.3 Kennisoverdracht

Kennisoverdracht omvat minimaal:

1. technische walkthroughs;
2. architectuursessies;
3. runbook-walkthroughs;
4. uitleg over ontwerpkeuzes en afwijkingen;
5. uitleg over technische schuld;
6. uitleg over bekende risico's en workarounds;
7. shadowing;
8. co-working;
9. Q&A-sessies;
10. overdracht aan medewerkers van Opdrachtgever en/of opvolgende leverancier.

7.4 Ketenleveranciers en afhankelijkheden

Opdrachtnemer draagt een actueel overzicht over van:

1. ketenleveranciers;
2. subverwerkers indien van toepassing;
3. ondersteunende leveranciers;
4. contractuele afhankelijkheden;
5. technische afhankelijkheden;
6. supportafspraken;
7. escalatiekanalen;
8. beëindigings- of overdrachtsbeperkingen;
9. relevante licenties of gebruiksrechten voor zover in scope.

8 Gegevens, privacy en informatiebeveiliging

8.1 Algemene verplichtingen

Opdrachtnemer voert de exit uit conform de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de SLA, de DAP, dit Exit-plan en de voor de dienstverlening toepasselijke wet- en regelgeving.

De inhoudelijke eisen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, compliance, audit en kwaliteit worden vastgesteld door de daarvoor verantwoordelijke disciplines binnen Opdrachtgever. Dit betreft onder meer Security, Privacy, Risk, Compliance, Juridische Zaken en, indien van toepassing, de Functionaris Gegevensbescherming.

Dit Exit-plan werkt deze eisen niet inhoudelijk uit, maar borgt dat de relevante gevolgen daarvan tijdens exit worden vertaald naar concrete afspraken over overdracht, continuïteit, registratie, toegangsrechten, logging, vernietiging, bewijsvoering, rapportage en acceptatie.

Opdrachtnemer levert tijdig de informatie, medewerking en bewijsstukken die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft om te kunnen vaststellen dat de exit voldoet aan de toepasselijke eisen en afspraken.

8.2 Overdracht van gegevens

Voor zover gegevens onderdeel zijn van de dienstverlening, worden deze volledig, juist, leesbaar, integer, gestructureerd en herbruikbaar overgedragen.

Overdracht vindt plaats inclusief relevante metadata, structuur, definities, relaties, context en documentatie die nodig is voor functioneel en technisch hergebruik.

Voor zover gegevens, metadata of registraties al volledig, actueel, toegankelijk en herleidbaar beschikbaar zijn in de door Opdrachtgever aangewezen tooling of omgeving, kan worden volstaan met een verwijzing naar de betreffende bron.

8.3 Logging en auditbaarheid

Logging, monitoringinformatie en audit trails worden overgedragen voor zover noodzakelijk voor continuïteit, analyse, compliance, security, RCA, controle of wettelijke verplichtingen.

8.4 Toegangsrechten

Toegangsrechten, beheerrechten, service accounts, privileged accounts, PIM-inrichting, RBAC-rollen, service principals, managed identities en noodtoegangsvoorzieningen worden geïnventariseerd voor zover zij relevant zijn voor overdracht, continuïteit, beveiliging of beëindiging van de dienstverlening.

Na overdracht worden toegangsrechten overgedragen, aangepast of ingetrokken conform de door Opdrachtgever goedgekeurde planning en de geldende security- en toegangsprocedures.

Opdrachtnemer verleent medewerking aan het aantoonbaar intrekken of beperken van toegangen die na exit niet langer noodzakelijk zijn.

8.5 Verwijdering en vernietigingsverklaring

Gegevens worden pas verwijderd nadat Opdrachtgever schriftelijk heeft vastgesteld dat de overdracht volledig, juist en bruikbaar is afgerond.

Verwijdering vindt niet plaats voor zover bewaring noodzakelijk is voor wettelijke verplichtingen, informatiebeveiliging, audit, compliance, reconstructie van besluitvorming, incidentanalyse, RCA of uitvoering van de Overeenkomst.

Na succesvolle overdracht verwijdt Opdrachtnemer alle gegevens die niet langer mogen of hoeven te worden bewaard uit productie-, acceptatie-, test-, logging-, monitoring-, backup- en ketenleveranciersomgevingen, voor zover Opdrachtnemer daarover beschikt of daarvoor verantwoordelijk is.

Opdrachtnemer verstrekt een formele vernietigingsverklaring met minimaal:

1. scope van verwijdering;
2. datum van verwijdering;
3. toegepaste methode;
4. betrokken systemen;

5. betrokken ketenleveranciers of subverwerkers;
6. eventuele uitzonderingen;
7. bevestiging van onomkeerbaarheid voor zover technisch en juridisch mogelijk.

9 Overdracht operationele werkwijze en buiten-kantoor tijden ondersteuning

9.1 Doel

Opdrachtnemer borgt dat bij exit de operationele werkwijze rond het geïntegreerde cloudplatformteam en de inrichting van buiten-kantoor tijden ondersteuning overdraagbaar zijn.

Voor werkzaamheden tijdens kantooruren geldt dat kennis, registraties, besluiten, wijzigingen, documentatie en overdrachtsinformatie zoveel mogelijk gedurende de looptijd worden vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling en werkwijze van het geïntegreerde cloudplatformteam.

Voor buiten-kantoor tijden ondersteuning geldt aanvullend dat de inrichting, informatiepositie, mandaten, escalatiepaden, bereikbaarheidsafspraken, runbooks en overdrachtsafspraken expliciet overdraagbaar moeten zijn aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.

9.2 Over te dragen onderdelen

De overdracht bevat minimaal:

1. beschrijving van de servicevensters;
2. overzicht van componenten waarvoor buiten-kantoor tijden ondersteuning geldt;
3. prioriteitenmatrix;
4. mandaatmatrix buiten kantooruren;
5. minimale informatiepositie buiten kantooruren;
6. escalatiematrix;
7. contact- en bereikbaarheidsgegevens;
8. runbooks voor P1/P2-incidentrespons, voor zover van toepassing;
9. pre-approved herstelacties;
10. noodtoegangsprocedure;
11. monitoring- en alertingconfiguratie;
12. logging- en rapportageafspraken;

13. overzicht van buiten-kantoor tijden inzetten in de afgelopen 12 maanden, voor zover beschikbaar en relevant;
14. lessons learned uit major incidents;
15. open verbeterpunten rond buiten-kantoor tijden ondersteuning;
16. afspraken met ketenleveranciers die buiten kantoor uren betrokken zijn;
17. afspraken over overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam bij aanvang van de eerstvolgende kantoor uren.

9.3 Continuïteit tijdens exit

Gedurende de exitperiode blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de overeengekomen dienstverlening tijdens kantoor uren en buiten-kantoor tijden ondersteuning totdat Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dat de betreffende verantwoordelijkheid is overgenomen door Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.

De wijze waarop Opdrachtnemer de benodigde bezetting, achtervang en bereikbaarheid tijdens de exit organiseert, laat de overeengekomen service levels, mandaten, escalatieafspraken en overdrachtsverplichtingen onverlet.

9.4 Acceptatie buiten-kantoor tijden overdracht

De overdracht van buiten-kantoor tijden ondersteuning is pas afgerond nadat Opdrachtgever heeft vastgesteld dat:

1. de opvolgende partij beschikt over actuele procedures, relevante runbooks, toegang en escalatiegegevens;
2. de monitoring- en alertingketen aantoonbaar werkt;
3. de mandaatmatrix is toegelicht en overgedragen;
4. de minimale informatiepositie buiten kantoor uren beschikbaar en bruikbaar is;
5. ten minste één walkthrough van een P1-scenario, major incident of emergency change heeft plaatsgevonden, indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht;
6. open risico's, beperkingen, tijdelijke workarounds en restpunten schriftelijk zijn vastgelegd;
7. duidelijk is vanaf welk moment de verantwoordelijkheid overgaat.

10 Acceptatie

10.1 Acceptatiecriteria

De exit is pas afgerond na schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever.

Acceptatie vindt pas plaats nadat Opdrachtgever minimaal heeft vastgesteld dat:

1. alle overdrachtsobjecten uit de Exit-inventaris volledig zijn geleverd of, indien zij al in de door Opdrachtgever aangewezen tooling aanwezig zijn, voldoende herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn aangewezen;
2. alle overige informatie die redelijkerwijs nodig is om de dienstverlening door Opdrachtgever of een opvolgende leverancier voort te zetten, is geleverd of aantoonbaar beschikbaar is gemaakt;
3. overgedragen of aangewezen onderdelen juist, volledig, bruikbaar, actueel, toegankelijk, controleerbaar en herleidbaar zijn;
4. overgedragen of aangewezen onderdelen waar nodig technisch herbruikbaar zijn door Opdrachtgever of een opvolgende leverancier;
5. gegevens volledig, leesbaar en integer zijn overgedragen of aantoonbaar toegankelijk zijn gemaakt, voor zover van toepassing;
6. documentatie volledig, actueel en bruikbaar is;
7. Infrastructure as Code-repositories, scripts, templates, pipelines en configuraties zijn overgedragen of aantoonbaar beschikbaar zijn in een vorm die functioneel en technisch hergebruik mogelijk maakt;
8. toegangsrechten correct zijn overgedragen, gewijzigd of ingetrokken;
9. monitoring, logging, alerting, dashboards en rapportages zijn overgedragen of aantoonbaar toegankelijk zijn gemaakt;
10. relevante runbooks, herstelprocedures en operationele werkwijzen zijn overgedragen, toegelicht of aangewezen;
11. de inrichting, mandaatmatrix, minimale informatiepositie, relevante runbooks, escalatiepaden en overdrachtsafspraken voor buiten-kantoortijden ondersteuning overdraagbaar zijn gemaakt;
12. open incidenten, major incidents, problems, changes, service requests, risico's, technische schuld, workarounds, verbeteracties en security findings zijn overgedragen of aantoonbaar herleidbaar zijn in de overeengekomen tooling;
13. kennisoverdracht heeft plaatsgevonden aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier, voor zover noodzakelijk voor voortzetting van de dienstverlening;
14. een test-exit of scenario-walkthrough succesvol is uitgevoerd, indien door Opdrachtgever vereist;
15. een vernietigingsverklaring is ontvangen, indien gegevens of informatie conform de afspraken moeten worden verwijderd;
16. restpunten zijn vastgelegd, voorzien van eigenaar, planning, impact en mitigerende maatregel, en door Opdrachtgever zijn geaccepteerd.

Opdrachtgever kan de overdracht geheel of gedeeltelijk afkeuren indien overdrachtsobjecten ontbreken, niet actueel zijn, niet toegankelijk zijn, niet bruikbaar zijn, onvoldoende herleidbaar zijn, niet controleerbaar zijn, niet technisch herbruikbaar zijn waar dat nodig is, niet aansluiten op de Exit-inventaris of onvoldoende zijn aangewezen in de door Opdrachtgever aangewezen tooling.

10.2 Herstelcyclus

Indien niet aan de acceptatiecriteria is voldaan, voert Opdrachtnemer herstelmaatregelen uit totdat alsnog aan de acceptatiecriteria is voldaan.

Herstelmaatregelen worden vastgelegd met minimaal:

1. omschrijving van de tekortkoming;
2. benodigde herstelactie;
3. eigenaar;
4. termijn;
5. impact op continuïteit, security, compliance, buiten-kantoor tijden ondersteuning of overdraagbaarheid;
6. status en wijze van hertoetsing.

Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor zijn exitverplichtingen en voor de overeengekomen dienstverlening totdat Opdrachtgever de exit schriftelijk heeft geaccepteerd of schriftelijk heeft bevestigd dat de betreffende verantwoordelijkheid is overgenomen.

11 Communicatie en rapportage

11.1 Rapportage

Tijdens de exit rapporteert Opdrachtnemer periodiek over:

1. voortgang;
2. planning;
3. risico's;
4. afhankelijkheden;
5. openstaande acties;
6. issues en blokkades;
7. overdrachtsstatus per component;
8. status van overdrachtsobjecten die zijn geleverd of aangewezen in de door Opdrachtgever aangewezen tooling;
9. status kennisoverdracht;
10. status security en privacy;
11. status buiten-kantoor tijden overdracht;
12. status van mandaatmatrix, minimale informatiepositie, escalatiepaden en bereikbaarheidsafspraken;
13. besluitpunten voor Opdrachtgever;
14. restpunten, mitigerende maatregelen en voorgestelde acceptatieafspraken.

11.2 Overlegstructuur

De frequentie, deelnemers, rapportagevorm en communicatiestructuur worden vastgesteld door Opdrachtgever en sluiten waar mogelijk aan op de bestaande overlegstructuur uit de SLA en DAP.

Minimaal wordt voorzien in:

1. operationeel exitoverleg;
2. tactisch exitoverleg;
3. escalatieoverleg indien nodig;
4. acceptatieoverleg;
5. evaluatie na afronding.

De reguliere service review, tactische overleggen en exit-readiness review kunnen worden gebruikt voor voorbereiding, voortgangsbewaking en besluitvorming rond exit, voor zover dit past bij de fase en urgentie van de exit.

12 Financiële bepalingen

Exitactiviteiten die voortvloeien uit de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de SLA, de DAP en dit Exit-plan maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening, tenzij in de Overeenkomst expliciet anders is bepaald.

Exitondersteuning, overdracht, kennisdeling, documentatie, medewerking aan overdracht, ondersteuning van een opvolgende leverancier en het actueel houden of beschikbaar maken van overdrachtsobjecten worden niet afzonderlijk in rekening gebracht voor zover deze voortvloeien uit de overeengekomen dienstverlening.

Aanvullende werkzaamheden buiten de overeengekomen scope zijn uitsluitend verschuldigd indien deze vooraf schriftelijk door Opdrachtgever zijn goedgekeurd.

Een aanvullende vergoeding is uitsluitend verschuldigd voor werkzaamheden die op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van Opdrachtgever worden verricht buiten de overeengekomen scope of buiten de contractduur, en die aantoonbaar niet voortvloeien uit een tekortkoming van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer verleent de noodzakelijke medewerking aan exit conform de Overeenkomst, SLA, DAP en dit Exit-plan. Eventuele discussie over de kwalificatie of vergoeding van aanvullende werkzaamheden laat de verplichting tot tijdige, volledige en deskundige medewerking aan exit onverlet.

Opdrachtnemer mag de exit niet weigeren, vertragen of bemoeilijken vanwege een geschil of dreiging van een geschil over vergoedingen, ongeacht de grond voor beëindiging of de aard van het geschil.

13 Bijlagen

13.1 Exit-inventaris

Deze inventaris geldt als referentielijst en wordt bij aanvang van de dienstverlening ingevuld op basis van de werkelijke situatie.

Omdat Opdrachtnemer werkt in de door Opdrachtgever aangewezen of goedgekeurde omgeving, tooling en repositories, kunnen overdrachtsobjecten als reeds beschikbaar worden aangemerkt indien zij volledig, actueel, herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling.

In dat geval wordt in de Exit-inventaris verwezen naar de betreffende locatie, registratie of bron. Alleen overdrachtsobjecten, afhankelijkheden, risico's, tijdelijke workarounds en aandachtspunten die niet al voldoende zijn vastgelegd, worden afzonderlijk opgenomen of actief overgedragen.

Objecten mogen uitsluitend als niet van toepassing worden aangemerkt indien dit expliciet wordt onderbouwd en door Opdrachtgever is geaccepteerd.

Objecttype	Eigenaar	Overdracht / verwijzing vereist	Format	Actualiteit	Acceptatiecriterium
Azure landing zone-documentatie	[invullen]	[invullen]	[invullen]	Actueel	Volledig en bruikbaar
IaC-repositories	[invullen]	[invullen]	Git/repository export	Actueel	Build/deploy reproduceerbaar
Polities en baselines	[invullen]	[invullen]	Export + documentatie	Actueel	Toepassing uitlegbaar en herbruikbaar
RBAC/PIM/identity-configuratie	[invullen]	[invullen]	Export + overzicht	Actueel	Rollen en rechten inzichtelijk
Monitoring en dashboards	[invullen]	[invullen]	Export + documentatie	Actueel	Monitoring reproduceerbaar
Runbooks/playbooks	[invullen]	Ja, indien van toepassing	Documentatie of verwijzing	Actueel	Uitvoerbaar of herleidbaar door Opdrachtgever/opvolger
Incident/problem/change-overzicht	[invullen]	[invullen]	Export	Actueel	Open werkvoorraad inzichtelijk
Mandaatmatrix buiten kantooruren	[invullen]	Ja	Documentatie	Actueel	Toepasbaar en gevalideerd
Ketenleveranciersoverzicht	[invullen]	Ja	Documentatie	Actueel	Afhankelijkheden inzichtelijk

13.2 Inventaris gegevens

Gegevenstype	Bewaartermijn	Export vereist	Verwijdering vereist	Opmerkingen
Operationele logging	Conform beleid / wettelijke eisen	Ja, indien nodig	Ja, indien vereist	Voor security, RCA en audit
Monitoringdata	Conform beleid	Ja, indien nodig	Ja, indien vereist	Voor continuïteit en trends
Rapportages	Conform overeenkomst	Ja	Afhankelijk van afspraken	SLA, service review, SIP
Configuratiegegevens	Zolang nodig voor overdracht	Ja, indien niet voldoende beschikbaar in omgeving of tooling van Opdrachtgever	Ja, indien vereist	Inclusief context en metadata
Security findings	Conform beleid	Ja	Afhankelijk van afspraken	Inclusief status en eigenaar
Backups	Conform backupbeleid	Indien nodig	Ja, indien vereist	Pas na acceptatie verwijderen

13.3 Exit-readiness checklist

Controlepunt	Status	Toelichting
Exit-plan actueel	[invullen]	
Overdrachtsobjecten geïntariseerd	[invullen]	
laC-repositories actueel	[invullen]	
Documentatie actueel	[invullen]	
Runbooks beschikbaar en getest indien van toepassing	[invullen]	
Mandaatmatrix actueel	[invullen]	
Monitoring overdraagbaar	[invullen]	
Toegangsrechten inzichtelijk	[invullen]	
Ketenleveranciers inzichtelijk	[invullen]	
Open risico's vastgelegd	[invullen]	
Test-exit/walkthrough uitgevoerd	[invullen]	
Acceptatiecriteria vastgesteld	[invullen]	
Overdrachtsobjecten beschikbaar of herleidbaar in tooling	[invullen]	

