

PvE: Voorbeeld Exit-voorwaarden ten behoeve van inkoopproces SaaS



GGI-Cloud Expertisecentrum | GIBIT
VNG Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Auteurs: VNG Realisatie ism Almelo, Z-Cert, Digital Trust Center (EZK)
Datum: 27 maart 2025
Versie: 0.9

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Doel	3
1.2.	Scope van het Exitplan	3
1.3.	Einde van de dienstverlening – Exit of retransitie	3
1.4.	Opstellen van het Exitplan	4
1.5.	Onderhoud van het Exitplan.....	4
2.	Eisen op te nemen in het Programma van Eisen.....	5
2.1.	Voorwaarden en uitgangspunten	5
2.2.	Overdracht kennis, mensen en middelen	6
2.3.	Plan en planning	7
2.4.	Informatiebeveiliging en privacy.....	8
2.5.	Financiële aspecten	8
2.6.	Verantwoordelijkheden en bevoegdheden.....	9
2.7.	Escalaties en klachten	9
3.	Review-checklist Exitplan.....	10
3.1.	Mogelijke Processen die beschreven dienen te zijn:	10
3.2.	Governance.....	10
3.3.	Decharge Exit.....	10
3.4.	Formeel akkoord op het Exitplan	11

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen ten aanzien van het door de Opdrachtnemer op te leveren Exitplan. Gemeentelijke organisaties kunnen dit document gebruiken bij het opstellen van het programma van eisen voor te verwerven van SaaS-diensten. Daarnaast kunnen de eisen gehanteerd worden bij het alsnog opstellen van een Exitplan voor lopende contracten. Gemeenten wordt aangeraden om dit document in samenhang met het document "[Aandachtspunten bij het Exitplan SaaS](#)" te gebruiken.

Doel van het Exitplan is om te beschrijven op welke wijze de dienstverlening van de Opdrachtnemer kan worden beëindigd en de wijze waarop de Opdrachtnemer na beëindiging samen met de Opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van de diensten bij de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aan te wijzen opvolgende Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal het Exitplan beheren en zal zorgen voor het actueel houden van het plan.

1.1. Doel

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

1.2. Scope van het Exitplan

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

1.3. Einde van de dienstverlening – Exit of retransitie

Als er een einde komt aan (een wezenlijk deel van) de diensten van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever met betrekking tot (een wezenlijk deel van) de diensten in het kader van de overeenkomst, dan zullen op basis van een Exitplan de betreffende diensten worden overgedragen aan de Opdrachtgever of aan een opvolgende Opdrachtnemer.

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

1.4. Opstellen van het Exitplan

De Opdrachtnemer zal bij de inschrijving bevestigen dat hij, op basis van de in dit document beschreven vereisten, het Exitplan zal opstellen. De Opdrachtgever zal het voorgelegde Exitplan beoordelen en de Opdrachtnemer op de hoogte brengen van zijn instemming of wensen ter verbetering, die de Opdrachtnemer zal adresseren in een nieuw plan. Binnen zestig dagen na definitieve gunning dient het Exitplan goedgekeurd te zijn door de Opdrachtgever.

In het Exitplan worden de wederzijdse verplichtingen uiteen gezet om een optimale overgang terug naar de Opdrachtgever of een opvolgende Opdrachtnemer te faciliteren bij het einde van de betreffende dienstverlening. De eerste Exit mogelijkheid die wordt beschreven betreft het terug moeten draaien van de implementatie.

1.5. Onderhoud van het Exitplan

Tenminste éénmaal per kalenderjaar, of zo veel vaker als de Opdrachtgever daar in redelijkheid om verzoekt, zal de Opdrachtnemer het Exitplan aanpassen na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft.

2. Eisen op te nemen in het Programma van Eisen

Het door de Opdrachtnemer op te leveren Exitplan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:

- Voorwaarden en uitgangspunten, waaronder waarborgen continuïteit van de dienstverlening en juridische aspecten;
- Overdracht kennis, mensen en middelen;
- Plan en planning;
- Afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Informatiebeveiliging en privacy;
- Financiële aspecten;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten;

Eisen
2.1. Voorwaarden en uitgangspunten
1. De continuïteit van de dienstverlening staat voorop en moet te allen tijde voor de Opdrachtgever doorgang kunnen blijven vinden.
2. Het Exitplan beschrijft een project voor het overdragen van de relevante diensten. Het uitvoeren van het Exitplan moet worden gezien als het uitvoeren van een complex project. Voor het managen van dit project wordt een projectmanagementmethodiek toegepast. Het project wordt uitgevoerd op basis van het actuele Exitplan en een door beide partijen te accorderen projectplan.
3. Voortgezet gebruik: gedurende de retransitie zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de retransitie noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord.
4. Gedurende de retransitie zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer, de noodzakelijke toegang verlenen tot de organisatie (incl. locaties) van de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers.
5. Gedurende de retransitie zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie, als voor bestanden, programmatuur, relevante werkprocessen, onderliggende contracten, instructies, tooling en methodieken.

6. Gedurende de retransitie zal het personeel van de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, voldoende tijd beschikbaar zijn ten behoeve van de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer, om de noodzakelijke kennis over te dragen.
7. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het door zijn toeleveranciers adequaat ondersteunen van de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.
8. Vanaf het moment van de Exit overgangsdatum dat de dienstverlening door de Opdrachtnemer weer is overgedragen aan de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen opvolgende Opdrachtnemer, worden er geen facturen meer gezonden door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening.
9. Waarborgen continuïteit van de dienstverlening tijdens de transitie
10. Waarborgen van doeltreffende informatieverstrekking aan klanten (Dienstverleners en Gebruikers), Beheerorganisatie en Toezichthouder, onderaannemers over de stopzetting en overdracht van dienstverlening en data;
11. De Opdrachtnemer verklaart algehele medewerking te verlenen aan de uitvoering van noodzakelijke en door de Opdrachtgever gewenste werkzaamheden en maatregelen t.b.v. de Exit;
12. De Opdrachtnemer is verplicht om Opdrachtgever tijdig te waarschuwen en te adviseren over noodzakelijke werkzaamheden en maatregelen voor de Exit;
13. De Opdrachtnemer verleent alle mogelijke medewerking aan eventueel rechtstreeks overleg en samenwerking met de nieuwe Opdrachtnemer (lees nieuwe dienstverlener), zodat over de Exit geen discussie of andere moeilijkheden zullen ontstaan;
2.2. Overdracht kennis, mensen en middelen
1. Het Exitplan bevat onder andere complete, actuele en overzichtelijke overzichten – bestaande uit alle bij de Opdrachtnemer beschikbare informatie – van alle componenten (o.a. data, scripts, documentatie en kennis) die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende diensten en overgedragen moeten zijn voor de Exit overgangsdatum. De volgende zaken zijn daarbij van belang:
2. Data: In het Exitplan zijn alle elektronisch vastgelegde of op papier vastgelegde gegevens en databases gespecificeerd. Aangegeven zijn het eigenaarschap, de locatie waar de betreffende gegevens en databases zijn opgeslagen en het eigenaarschap van de opslagfaciliteit. De Opdrachtnemer geeft tevens inzicht in de veranderingen die zijn gerealiseerd met betrekking tot de gegevens en de databases.
3. Dataoverdracht: Daarnaast moet de Opdrachtnemer akkoord gaan met de volgende eisen:

- Wanneer de Opdrachtgever de overstap wil maken naar een ander systeem zal de Opdrachtnemer, op aanvraag van de Opdrachtgever, de database (of een gestructureerde dump daarvan) waarin alle opdrachtgegevens vastgelegd zijn overdragen aan de Opdrachtgever en/of de nieuwe Opdrachtnemer. - De Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de database in originele staat wordt geleverd en interpreteerbaar is voor de nieuwe Opdrachtnemer, dat wil zeggen dat er geen encrypties en dergelijke op de database mogen worden geplaatst, danwel dat bij encryptie de sleutel beschikbaar wordt gesteld.
4. Het Exitplan omvat een lijst van alle specifiek ontwikkelde scripts en koppelingen die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende diensten. Aangegeven zijn het eigenaarschap en de licentiesituatie waarbij de Opdrachtgever, indien mogelijk, het recht krijgt licenties te vervreemden (verwerven en aan een opvolgend Opdrachtnemer ter beschikking te stellen).
5. Documentatie: In het Exitplan is een overzicht opgenomen van alle beschikbare documentatie, briefsjablonen, procesbeschrijvingen en werkinstructies, voor zover relevant voor het leveren van de betreffende diensten. De Opdrachtnemer garandeert dat alle documentatie compleet en actueel is op het moment van overdracht. De documentatie wordt digitaal ter beschikking gesteld van de Opdrachtgever of een door zijn aangewezen opvolgende Opdrachtnemer.
6. Kennisoverdracht: Gedurende de retransitie zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de Opdrachtgever en een eventuele opvolgend Opdrachtnemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Er worden geen additionele kosten in rekening gebracht voor het overdragen van de kennis. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld van het personeel van de Opdrachtnemer om tot een adequate kennisoverdracht te komen. De kennisoverdracht omvat al de kennis die noodzakelijk is voor het kunnen overdragen c.q. voortzetten van de dienstverlening;
7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beveiliging van de data zolang deze zich in de systemen van Opdrachtnemer bevindt en/ of door deze verwerkt wordt en deze beveiliging dient op het niveau te zijn dat door Opdrachtgever is aangegeven.
8. Opdrachtnemer zal alle mogelijke medewerking verlenen om noodzakelijke kennisoverdracht (data, documentatie, opleiding/training) aan Opdrachtgever of de nieuwe Opdrachtnemer mede te delen om zodoende een Exit of een transitie te kunnen garanderen.
2.3. Plan en planning
1. Het Exitplan omvat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken respectievelijk activiteiten om de retransitie tot een succes te maken.
2. In het plan wordt tevens aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld. Hierbij wordt een risico analyse met betrekking tot de continuïteit van de dienstverlening

uitgevoerd. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor het in het plan opnemen van procedures en maatregelen om de overgang met zo min mogelijk storingen mogelijk te maken.
3. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat voor de continuïteit en beschikbaarheid van de overeengekomen dienstverlening de kennis juist ook bij de Exit beschikbaar en inzetbaar zal zijn;
4. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat er wordt voorkomen dat er (onnodige) personeelsswisselingen kort voor de Exit zullen plaatsvinden;
5. Op aangeven van Opdrachtgever zorgt Opdrachtnemer ervoor dat binnen 1 maand, gerekend vanaf het moment dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te kennen heeft gegeven een beroep te willen doen op een Exit of re-transitie, een team is gevormd om de beëindiging en (eventuele) transitie naar een ander systeem te realiseren.
2.4. Informatiebeveiliging en privacy
1. Aan het eind van de overeenkomst worden alle gegevens, verrijkte gegevens en metadata en documenten overgedragen aan de Opdrachtgever. Er blijven na afloop van de overeenkomst geen gegevens van de Opdrachtgever achter bij de Opdrachtnemer, hetgeen aangetoond zal worden door Opdrachtnemer. Er zal geen zakelijke relatie meer zijn tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer mag de data NIET vernietigen voordat het Vernietigingsprotocol van Opdrachtgever dat deel uitmaakt van het Exit-plan, volledig en gecontroleerd is doorlopen.
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over de beschikbaarheid van de data indien deze bewaard moet blijven voordat Decharge heeft plaats gevonden.
2.5. Financiële aspecten
1. Opstellen en actualiseren van het Exitplan: De kosten voor het opstellen en actualiseren van het Exitplan zijn inbegrepen in de reguliere kosten voor de dienstverlening.
2. Uitvoering van het Exitplan: De kosten van de uitvoering van het Exitplan (de eigenlijke Exit) zijn onderdeel van de prijsopgave van de inschrijver in de aanbidding, of zij daar nu wel of niet expliciet als separate kostenpost zijn opgevoerd. Bij voorkeur wordt een uurtarief gebruikt, dit geeft voldoende zekerheid zolang er jaarlijks naar de uit te voeren werkzaamheden wordt gekeken.
3. De kosten zijn transparant voor Opdrachtgever door de omvang van de inspanning, beschreven in het Exitplan, te vermenigvuldigen met het opgegeven uurtarief.

2.6. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. De Opdrachtnemer zal in het Exitplan expliciet aangeven wie wanneer welke verantwoordelijkheden heeft. Dit om gedurende de uitvoering van het Exitplan volstrekte helderheid omtrent sturing en besluitvorming te hebben. Centraal staan de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer voor het aanleveren en overdragen van kennis en middelen en de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever voor het accepteren en operationaliseren van de dienstverlening op basis van de aangedragen kennis en middelen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een ongestoorde dienstverlening, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Deze eindigt op het moment dat de Opdrachtgever expliciet aangeeft dat de dienstverlening overgenomen en geaccepteerd is volgens de opgestelde acceptatiecriteria in het Exitplan.

2. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid om de nakoming van de in dit document genoemde vereisten en het gestelde in het door partijen geaccordeerde Exitplan te toetsen op basis van een audit.

3. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen jaarlijks het Exit-plan evalueren met als doel het actueel houden en eventueel bijwerken van het Exit-plan. Ook afspraken over de uitvoering van het Exit-project wordt geëvalueerd op uitvoering in de toekomst;

4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan en blijven (tijdens de jaarlijkse controle) met elkaar in gesprek over de acceptatiecriteria en de kwaliteitseisen t.b.v. de Exit en transitie.

2.7. Escalaties en klachten

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

3. Review-checklist Exitplan

Na gunning zal de Opdrachtnemer het Exitplan opleveren aan de Opdrachtgever. De evaluatie door de Opdrachtgever zal tot verdere afstemming en verfijning leiden. Voor de beoordeling van het Exitplan stelt de Opdrachtgever vast in hoeverre het Exitplan aan de eisen uit het PvE voldoet. Daarnaast wordt aangeraden om aandacht aan de volgende onderwerpen te besteden. Deze gaan over de zaken die de Opdrachtgever zelf moet organiseren om goed voorbereid te zijn op een Exit.

3.1. Mogelijke Processen die beschreven dienen te zijn:

- Data opslag of data export
- Proces voor intellectuele eigendom, broncode, ontwikkel en beheerdocumentatie
- Proces voor middelen die overgedragen dienen te worden
- Uitvoeren proces van vernietiging
- Uitvoeren controle van openstaande facturen
- Controle op (eventueel andere) contract(en) van Opdrachtnemer
- Controle op eventueel aanwezige geheimhoudingsverklaringen
- Controle (sub) verwerkersovereenkomsten
- Verlengd gebruiksrecht
- Controle van relaties tussen de overeenkomst en overige overeenkomsten

3.2. Governance

- Er is een heldere governance bepaald, zodat er duidelijke afspraken zijn over de rollen en verantwoordelijkheden gedurende de Exit. Hierbij worden afspraken gemaakt over de samenwerking, uitvoering van de werkzaamheden, de controle van de werkzaamheden en het akkoord op de werkzaamheden door Opdrachtgever. Ook wordt vastgelegd wanneer en onder welke voorwaarden de Opdrachtnemer decharge van Opdrachtgever zal verkrijgen.
- Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan en blijven (tijdens de jaarlijkse controle) met elkaar in gesprek over de acceptatiecriteria en de kwaliteitseisen t.b.v. de Exit en transitie.
- Zijn eigen verantwoordelijkheden (rollen en verantwoordelijkheden) van Opdrachtgever intern beschreven en geborgd.

3.3. Decharge Exit

- Nadat de data is veiliggesteld en/of vernietigd, kan voor de overeenkomst n.a.v. de Exit een decharge worden afgegeven door de Contracteigenaar i.s.m. Projectleider en/of Contractmanager richting Opdrachtnemer. Let op: met het verlenen van een decharge op het contract, zal de aansprakelijkheid bij de Opdrachtnemer worden weggenomen.

3.4. Formeel akkoord op het Exitplan

- Het Exitplan wordt in gezamenlijkheid tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald en samengesteld.
- Nadat het plan is opgesteld dienen beide partijen akkoord te gaan met de inhoud door het plan te voorzien van een paraaf en een handtekening.