

Bijlage 6C – Kaderdocument Exit-regeling

Deze bijlage beschrijft de uitgangspunten voor het opstellen van de Exitregeling. De Exitregeling wordt na gunning, in gezamenlijk overleg tussen KempenKind en de Opdrachtnemer, nader uitgewerkt en vormt na vaststelling een integraal onderdeel van de overeenkomst.

Het doel van de Exitregeling is het waarborgen van een zorgvuldige, gecontroleerde en ononderbroken beëindiging van de overeenkomst, waarbij de continuïteit van de dienstverlening aan KempenKind gewaarborgd blijft. Dit document beschrijft de uitgangspunten voor de overdracht van werkzaamheden, gegevens, bedrijfsmiddelen en overige informatie aan KempenKind en/of een opvolgende opdrachtnemer. De in deze bijlage opgenomen onderwerpen vormen de minimale inhoudelijke kaders voor het opstellen van de definitieve Exitregeling.

1. Algemeen

1.1 Minimale inhoud Exit-plan

Het Exit-plan bevat minimaal de volgende onderdelen: aanleiding en scope van de exit, planning, rollen en verantwoordelijkheden, overleg- en communicatiestructuur, overzicht van over te dragen informatie, overzicht van openstaande verplichtingen, overzicht van ketenpartijen en afhankelijkheden, privacy- en beveiligingsmaatregelen, toegang en autorisaties, afvoer en datadragers, risico's en beheersmaatregelen, rapportageafspraken, bewijsstukken, acceptatiecriteria en restpuntenlijst.

1.2 Reikwijdte

De Exit-regeling is van toepassing op alle dienstverlening binnen de scope van de aanbesteding ICT-devices, waaronder advisering, productcatalogus en bestelproces, levering, gebruiksklaar opleveren, logistiek, assetregistratie, labeling, service, garantieafhandeling, reparatiecoördinatie, lifecycle-ondersteuning, afvoer voor zover KempenKind opdrachtnemer daarvoor inzet en eventuele herzieningen.

1.3 Relatie met andere contractdocumenten

Deze Exit-regeling vult de overeenkomst, het beschrijvend document, het Programma van Eisen, de SLA, het DAP, de verwerkersovereenkomst en overige toepasselijke contractdocumenten aan. Voor zover praktische werkwijzen, contactpersonen, formats of operationele afspraken nodig zijn voor de uitvoering van de exit, worden deze uitgewerkt in het Exit-plan of, indien passend, in het DAP.

2. Uitgangspunten

De exit wordt uitgevoerd met minimale verstoring van het onderwijsproces en de bedrijfsvoering van KempenKind. Opdrachtnemer werkt actief, tijdig, zorgvuldig en transparant mee aan de overdracht. KempenKind behoudt regie op prioritering, besluitvorming, ticketregistratie, CMDB-registratie, lifecyclebesluiten en acceptatie van de exit.

Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de samenhang, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening gedurende de exitperiode, inclusief werkzaamheden die worden uitgevoerd door onderaannemers, subverwerkers, fabrikanten, distributeurs, logistieke partners, reparatiepartners, portalproviders of afvoerpartners.

3. Exit-plan

Het Exit-plan bevat minimaal de planning, activiteiten, rollen en verantwoordelijkheden, afhankelijkheden, risico's en beheersmaatregelen, benodigde informatie, overdrachtsmomenten, openstaande verplichtingen, communicatieafspraken en acceptatiecriteria.

Het Exit-plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan KempenKind. Opdrachtnemer actualiseert het Exit-plan indien de omstandigheden, planning, scope, ketenpartijen, risico's of openstaande verplichtingen daartoe aanleiding geven.

4. Continuïteit tijdens de exit

Opdrachtnemer blijft gedurende de exitperiode de overeengekomen dienstverlening uitvoeren, waaronder levering, service, garantieafhandeling, reparatiecoördinatie, rapportage en ondersteuning bij lopende processen. Opdrachtnemer mag de dienstverlening niet opschorten of beperken zolang KempenKind aan haar contractuele verplichtingen voldoet.

Indien de exit samenvalt met een piekperiode, grootschalige vervangingsronde, start van een schooljaar of andere periode met verhoogd continuïteitsbelang, treft opdrachtnemer passende maatregelen om verstoring van onderwijs en bedrijfsvoering te voorkomen of te beperken.

5. Overdracht van informatie en documentatie

Opdrachtnemer draagt alle informatie over die noodzakelijk is voor continuïteit, controle, opvolging en overdraagbaarheid van de dienstverlening. De informatie wordt volledig, actueel, juist, bruikbaar en in een gangbaar digitaal formaat beschikbaar gesteld.

De overdracht omvat minimaal assetinformatie, serienummers, assetnummers, garantietermijnen, leverhistorie, openstaande bestellingen, openstaande tickets, DOA-meldingen, reparaties, garantieclaims, retouren, afvoertrajecten, rapportages, procesafspraken, catalogusgegevens, leverafspraken en relevante contactgegevens.

6. Data, privacy en informatiebeveiliging

Opdrachtnemer blijft tijdens en na de exit voldoen aan de AVG, de UAVG, de eventuele verwerkersovereenkomst, het informatiebeveiligings- en privacybeleid van KempenKind en de overige overeengekomen beveiligingsafspraken voor zover deze van toepassing zijn op de dienstverlening.

Persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie en overige gegevens van KempenKind worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de exit. Opdrachtnemer draagt deze gegevens veilig over, geeft deze terug, verwijdert deze of vernietigt deze overeenkomstig de instructies van KempenKind.

Op verzoek van KempenKind levert opdrachtnemer bewijs van overdracht, verwijdering, vernietiging of wipe van gegevens en datadragers. Potentiële of feitelijke datalekken, privacy-incidenten en informatiebeveiligingsincidenten die zich tijdens de exit voordoen, worden onverwijld gemeld en opgevolgd conform de procedures van KempenKind.

7. Toegang, accounts en beheerrechten

Opdrachtnemer ondersteunt KempenKind bij het intrekken, overdragen of beëindigen van accounts, autorisaties, beheerrechten, portaaltoegang, API-koppelingen en andere toegangsvoorzieningen die verband houden met de dienstverlening.

Toegang tot systemen, portalen, gegevens of omgevingen van KempenKind blijft niet langer bestaan dan noodzakelijk voor de uitvoering van de exit. Op verzoek verstrekt opdrachtnemer een overzicht van actieve accounts, rollen, autorisaties en externe toegangen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen.

8. Ketenpartijen en afhankelijkheden

Opdrachtnemer verstrekt bij de exit een actueel overzicht van relevante ketenpartijen en afhankelijkheden, waaronder onderaannemers, subverwerkers, fabrikanten, distributeurs, logistieke partners, reparatiepartners, portalproviders en afvoerpartners.

Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke ketenpartijen of voorzieningen kritisch zijn voor levering, service, garantie, reparatie, afvoer, gegevensverwerking, portaaltoegang, continuïteit of overdraagbaarheid van de dienstverlening.

Opdrachtnemer borgt dat door hem ingeschakelde ketenpartijen waar nodig meewerken aan overdracht, continuïteit, dataverwijdering, intrekking van toegang, afwikkeling van lopende verplichtingen en het verstrekken van relevante bewijsstukken.

Indien tijdens de exit een ketenrisico ontstaat dat gevolgen kan hebben voor continuïteit, privacy, informatiebeveiliging of overdraagbaarheid, meldt opdrachtnemer dit onverwijld aan KempenKind en stelt hij passende beheersmaatregelen voor.

9. Lopende verplichtingen

Opdrachtnemer maakt bij de start van de exit inzichtelijk welke verplichtingen nog openstaan. Dit betreft in ieder geval bestellingen, leveringen, garantieclaims, reparaties, DOA-meldingen, retouren, afvoertrajecten, facturen, klachten, escalaties, verbetermaatregelen en afgesproken acties.

Per openstaande verplichting wordt vastgelegd of opdrachtnemer deze afrondt, overdraagt aan KempenKind of overdraagt aan een opvolgende leverancier. Overdracht vindt plaats met voldoende informatie om opvolging zonder onnodige vertraging of dubbel werk mogelijk te maken.

10. Afvoer en datadragers

Voor ICT-devices die tijdens of rond de exit worden afgevoerd, blijven de overeengekomen afspraken over hergebruik, verkoop, recycling, gecertificeerd wissen, gecertificeerd vernietigen en batchrapportage onverkort gelden.

Opdrachtnemer levert per batch een rapportage aan met minimaal aantallen, typen, serienummers of assetnummers, datum, toegepaste methode en verklaring van wipe of vernietiging. KempenKind behoudt het recht om afvoer geheel of gedeeltelijk buiten de overeenkomst te organiseren.

11. Kosten

Reguliere medewerking aan de exit is inbegrepen in de dienstverlening en wordt niet afzonderlijk in rekening gebracht. Hieronder valt in ieder geval het beschikbaar stellen van informatie, het bijwonen van redelijke overdrachtsoverleggen, het meewerken aan overdracht en het afwickelen van reguliere openstaande verplichtingen.

Aanvullende werkzaamheden worden alleen uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van KempenKind en tegen vooraf overeengekomen tarieven. Kosten of voorwaarden mogen de overdracht, continuïteit of beschikbaarheid van gegevens niet belemmeren.

12. Acceptatie en afronding

De exit is pas afgerond nadat KempenKind schriftelijk heeft vastgesteld dat alle overeengekomen informatie is overgedragen, openstaande verplichtingen zijn afgehandeld of belegd, toegangen zijn ingetrokken, gegevens zijn teruggegeven of verwijderd en noodzakelijke bewijsstukken zijn ontvangen.

Indien bij afronding nog restpunten bestaan, worden deze vastgelegd met verantwoordelijke partij, opvolgactie en termijn. Restpunten die de continuïteit, privacy, informatiebeveiliging of overdraagbaarheid wezenlijk raken, kunnen acceptatie van de exit blokkeren.

13. Escalatie en tekortkoming

Indien opdrachtnemer onvoldoende, niet tijdig of niet volledig meewerkt aan de exit, kan KempenKind escaleren conform de overeengekomen escalatieroute. Escalatie laat de overige rechten en verplichtingen van KempenKind onverlet.

Niet-naleving van deze Exit-regeling geldt als tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Indien de tekortkoming gevolgen heeft voor continuïteit, privacy, informatiebeveiliging, gegevensbeschikbaarheid of overdraagbaarheid, kan KempenKind daaraan contractuele gevolgen verbinden.

Indien sprake is van een tekortkoming die niet direct leidt tot een acuut risico voor continuïteit, privacy, informatiebeveiliging of gegevensbeschikbaarheid, stelt KempenKind opdrachtnemer in de gelegenheid om binnen een door KempenKind te bepalen redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

Indien sprake is van een acuut of ernstig risico voor het onderwijsproces, de bedrijfsvoering, privacy, informatiebeveiliging, gegevensbeschikbaarheid of overdraagbaarheid, kan KempenKind onmiddellijke maatregelen verlangen. Opdrachtnemer verleent daaraan voorrang en werkt hieraan zonder uitstel mee.

14. Rapportage en bewijsvoering

Opdrachtnemer rapporteert gedurende de exit op verzoek van KempenKind over de voortgang, openstaande acties, risico's, afhankelijkheden, knelpunten en besluiten. De frequentie en vorm van deze rapportage worden vastgelegd in het Exit-plan.

Opdrachtnemer verstrekt op verzoek bewijsstukken die nodig zijn om de correcte uitvoering van de exit vast te stellen. Dit kan onder meer betrekking hebben op overdracht van informatie, dataverwijdering, vernietiging of wipe van datadragers, intrekking van toegangen, afwikkeling van openstaande verplichtingen en medewerking van ketenpartijen.

15. Bijzondere omstandigheden

Deze Exit-regeling is ook van toepassing indien de dienstverlening wordt geraakt door bijzondere omstandigheden, zoals faillissement, surseance van betaling, overname, staking van activiteiten, wegvallen van een kritieke ketenpartij, ernstige leveringsproblemen, structurele tekortkomingen of een ernstig privacy- of informatiebeveiligingsincident.

Opdrachtnemer informeert KempenKind onverwijld indien een bijzondere omstandigheid gevolgen kan hebben voor continuïteit, levering, service, garantie, reparatie, afvoer, gegevensverwerking, beschikbaarheid van informatie of de uitvoerbaarheid van de exit.

16. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Alle informatie die opdrachtnemer in het kader van de exit ontvangt, verwerkt of overdraagt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, wordt vertrouwelijk behandeld. Deze verplichting blijft ook na afronding van de exit en beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Opdrachtnemer borgt dat medewerkers, onderaannemers en andere door hem ingeschakelde partijen die betrokken zijn bij de exit aan gelijkwaardige geheimhoudings- en vertrouwelijkheidsverplichtingen zijn gebonden.

17. Wijzigingsbeheer

Wijzigingen in deze Exit-regeling worden uitsluitend schriftelijk vastgelegd en treden pas in werking na instemming van daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen. Operationele uitwerkingen die geen invloed hebben op scope, prijs, juridische verplichtingen of contractuele rechten en plichten kunnen worden vastgelegd in het Exit-plan of DAP.

18. Slotbepaling

Verplichtingen uit deze Exit-regeling die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de overeenkomst voort te duren, blijven van kracht totdat deze volledig zijn nagekomen. Dit geldt in ieder geval voor verplichtingen over geheimhouding, privacy, informatiebeveiliging, dataverwijdering, bewijsvoering, afwikkeling van openstaande verplichtingen en medewerking aan overdracht.