

Exit plan gemeente Edam-Volendam

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Voorwaarden en uitgangspunten.....	4
3. Overdacht kennis en middelen	5
4. Plan en planning	5
5. Informatiebeveiliging	6
6. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden.....	6
7. Escalaties en klachten.....	7

1. Inleiding

Deze bijlage beschrijft de eisen en wensen ten aanzien van het door de leverancier op te leveren exitplan. De leverancier zal het exitplan beheren en zal zorgen voor het actueel houden van het plan. Doel van het exitplan is om te beschrijven op welke wijze de dienstverlening van de leverancier kan worden beëindigd en de wijze waarop de leverancier na beëindiging samen met de opdrachtgever zal zorgen voor een voortzetting van de diensten bij de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aan te wijzen opvolgend leverancier.

1. 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 leverancier een overdracht van de diensten en continuering van de levering van de diensten mogelijk wordt gemaakt.
2. De scope van het exitplan is de dienstverlening zoals afgenomen door de opdrachtgever bij de leverancier zoals overeengekomen in het programma van eisen. 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.
3. Als er een einde komt aan (of een deel van) de diensten van de leverancier aan de opdrachtgever met betrekking tot (een 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 opvolgend leverancier.
4. Het einde van de dienstverlening kan zijn, het einde van de overeengekomen dienstverlening door de leverancier omdat na de contractperiode geen verlenging van de overeenkomst wordt afgesproken of omdat er geen verlengingsopties meer mogelijk zijn. Het einde kan ook zijn dat gedurende de looptijd van de overeenkomst door omstandigheden van verdere dienstverlening door de leverancier wordt afgezien.
5. De leverancier zal op basis van de in dit document beschreven vereisten het exitplan opstellen en aanleveren als onderdeel van de contract overeenkomst. In het exitplan worden de wederzijdse verplichtingen uiteengezet om een optimale overgang terug naar de opdrachtgever of een opvolgend leverancier te ondersteunen bij het einde van de betreffende dienstverlening.
6. De opdrachtgever zal het voorgelegde exitplan beoordelen en de leverancier op de hoogte brengen van zijn instemming of wensen ter verbetering, die de leverancier zal adresseren in een nieuw plan.
7. Tenminste één maal per kalenderjaar, of zo veel vaker als de opdrachtgever daar in redelijkheid om verzoekt, zal de leverancier het exitplan evalueren en zo nodig aanpassen na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft.

8. Het door de leverancier op te leveren exitplan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:

- Voorwaarden en uitgangspunten;
- Overdracht kennis, mensen en middelen;
- Plan en planning;
- Transitie organisatie en resources;
- Afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Informatiebeveiliging;
- Juridische aspecten;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten;
- Waarborgen continuïteit van de dienstverlening.

De inhoud van bovengenoemde onderwerpen is niet in strijd met hetgeen wat is vastgesteld in de opgestelde documentatie t.b.v. de aanbesteding.

Daarnaast moet de leverancier akkoord gaan met de volgende eisen:

- Wanneer de opdrachtgever de overstap wil maken naar een andere applicatie zal de leverancier, op aanvraag van de opdrachtgever, de inhoud van de database waarin alle opdrachtgegevens vastgelegd zijn overdragen aan de opdrachtgever en/of de nieuwe leverancier. De leverancier zorgt er tevens voor dat de gegevens vanuit de database in originele staat worden geleverd en begrijpelijk zijn voor de nieuwe leverancier, dat wil zeggen dat er geen encrypties/versleuteling en dergelijke op de gegevens mogen worden geplaatst.
- Aan het eind van de overeenkomst worden de gegevens en documenten uit de applicatie overgedragen aan de opdrachtgever. Er blijven na afloop van de overeenkomst geen gegevens van de opdrachtgever achter bij de leverancier (hetgeen mogelijk in opdracht van, bevestigd kan worden door een onafhankelijke auditor), en er zal geen zakelijke relatie meer zijn tussen de opdrachtgever en leverancier.
- De gegevens uit de applicatie worden overgedragen in de vorm van een tabel die in ieder databasesysteem kan worden ingelezen en bewerkt. De business logica van de applicatie is niet benodigd om deze gegevens te bekijken of te bewerken.
- De documenten uit de applicatie worden overgedragen in een digitaal duurzaam formaat (PDF/A), met een bestandsnaam waarin duidelijk naar voren komt waar het document betrekking op heeft.

2. 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 en de daarbij eventueel behorende over te dragen gegevens uit de applicatie. 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 Project Initiatie Document (PID). Het concept PID wordt door de leverancier als bijlage bij het exitplan gevoegd. In dit plan is minimaal vastgelegd welke rol binnen de stuurgroep wordt vervuld.
3. De planning van de overdracht kent drie cruciale data: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de uitvoering van het project overdracht (= voorbereiding), (2) de Exit Overgangsdatum (EO), zijnde de datum waarop betrokken data, verantwoordelijkheden en middelen zijn overgedragen aan de opdrachtgever of een opvolgend leverancier en (3) de einddatum (ED), zijnde de datum waarop het project van de overdracht succesvol is afgesloten.
4. Gedurende de overdracht zullen de leverancier en zijn toeleveranciers, de opdrachtgever en een eventuele opvolgend leverancier, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de overdracht noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de leverancier, dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord.
5. Gedurende de overdracht zullen de leverancier en zijn toeleveranciers, de opdrachtgever en een eventuele opvolgend leverancier, de alleen indien noodzakelijke toegang verlenen tot de organisatie (incl. locaties) van de leverancier en zijn toeleveranciers.
6. Gedurende de overdracht zullen de leverancier en zijn toeleveranciers de opdrachtgever en een eventuele opvolgend leverancier de noodzakelijke en beschikbare kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie, als voor bestanden, programmatuur, relevante werkprocessen, onderliggende contracten, instructies, tooling en methodieken.
7. Gedurende de overdracht zal het personeel van de leverancier en zijn toeleveranciers, voldoende tijd ter beschikking zijn van de opdrachtgever en een eventuele opvolgend leverancier, om de noodzakelijke kennis over te dragen.
8. De leverancier is volledig verantwoordelijk voor het door zijn toeleveranciers adequaat ondersteunen van de opdrachtgever en een eventuele opvolgend leverancier zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.
9. Er worden geen andere bedragen in rekening gebracht dan de in de overeenkomst afgesproken vergoedingen (indien de exit daarin separaat is gespecificeerd; zo niet dan zijn de kosten van de exit onderdeel van de normale dienstverlening en kunnen ze niet separaat in rekening worden gebracht).
10. Vanaf het moment (EO) dat de dienstverlening door de leverancier weer is overgedragen aan de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen opvolgend leverancier, worden er geen facturen meer gezonden door de leverancier aan de opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening.
11. Als de EO door toedoen van de leverancier of één van zijn toeleveranciers wordt vertraagd, dan zal de dienstverlening kosteloos worden verlengd totdat de EO is uitgevoerd.

3. Overdacht kennis en middelen

Het exitplan bevat onder andere complete, actuele en duidelijke overzichten, bestaande uit alle bij de leverancier beschikbare informatie, van alle componenten (o.a. data, scripts, documentatie) die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende diensten en overgedragen moeten zijn voor de (EO). De volgende zaken zijn daarbij van belang:

1. **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 leverancier geeft tevens inzicht in de data die is gerealiseerd met betrekking tot de gegevens en de databases conform het laatst functionerende datamodel;
2. **Scripts:** 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 leverancier ter beschikking te stellen);
3. **Documentatie:** In het exitplan is een overzicht opgenomen van alle beschikbare documentatie, procesbeschrijvingen en werkinstructies, voor zover relevant voor het leveren van de betreffende diensten. De leverancier 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 opvolgend leverancier;
4. **Kennisoverdracht:** Gedurende de overdracht zullen de leverancier en zijn toeleveranciers, de opdrachtgever en een eventuele opvolgend leverancier, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Er worden geen extra kosten in rekening gebracht, voor het overdragen van de kennis. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld van het personeel van de leverancier om tot een passende kennisoverdracht te komen. De kennisoverdracht omvat al de kennis die noodzakelijk is voor het kunnen overdragen c.q. voortzetten van de dienstverlening.

4. Plan en planning

1. Het exitplan omvat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken respectievelijk activiteiten om de overdracht tot een succes te maken;
2. In het plan wordt tevens aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld. De leverancier beschrijft hierbij de mogelijke risico's en de daarbij te nemen maatregel. 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.

5. Informatiebeveiliging

In het exitplan zal de leverancier aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie wordt gewaarborgd zowel tijdens het versturen als in opslag. De leverancier zal de door zijn organisatie uit te voeren werkzaamheden baseren op de security vereisten.

Na afsluiting van de overdracht zal door de leverancier worden getoond dat de databases geheel zijn geschoond (inclusief documentatie, backups en dergelijke). De leverancier zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. Tot minimaal 12 (twaalf) maanden na afronding van de overdracht zal de leverancier de mogelijkheid geven aan de opdrachtgever, of aan een door de opdrachtgever aangestelde externe auditor, een audit uit te voeren gericht op het volledig en juist overdragen en schonen van voornoemde informatie en documentatie.

5.1 Gegevensbescherming

De leverancier zal naar keuze van de van de opdrachtgever alle of een door opdrachtgever bepaald gedeelte van haar in het kader van de verwerkersovereenkomst ter beschikking gestelde persoonsgegevens aan de opdrachtgever ter beschikking stellen de persoonsgegevens die hij van de opdrachtgever heeft ontvangen op alle locaties/databases vernietigen, in welke vorm dan ook en toont dit aan, tenzij partijen iets anders overeenkomen.

De opdrachtgever kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging. Deze werkzaamheden moeten, binnen nader overeen te komen redelijke termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt. De leverancier zal te allen tijde de dataportabiliteit waarborgen zodanig dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van) de persoonsgegevens.

De geheimhoudingsplicht van de leverancier blijft ook na de overdracht of vernietiging bestaan. In het exitplan moet aandacht zijn voor de kernbegrippen vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit (beschikbaarheid) van informatie.

6. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. De leverancier 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 leverancier 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 leverancier is verantwoordelijk voor een ongestoorde dienstverlening, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de leverancier. 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.

7. Escalaties en klachten

Mochten er tijdens de uitvoering van het Exitplan escalaties voordoen of klachten worden ingediend dan worden deze behandeld volgens hetgeen is overeengekomen in de SLA en/of programma van eisen.