



Aandachtspunten bij het Exitplan 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

INLEIDING.....	3
LEVENSZYCLUS CONTRACT – POSITIE VAN HET EXITPLAN	3
Checklist en templates.....	4
GIBIT.....	4
GEEN AFSPRAKEN.....	5
<i>Alsnog in gesprek</i>	5
DE BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN HET EXITPLAN:.....	6
<i>Voorwaarden en uitgangspunten</i>	6
Beschrijf het doel van het Exitplan	6
Beschrijf de Aanpak van het Exitplan.....	6
Medewerking en continuïteit	6
Voortgezet gebruik	6
Kosten.....	7
(Eind)Verantwoordelijkheid.....	7
Governance	7
<i>Overdracht kennis, mensen en middelen</i>	8
Data en intellectueel eigendom.....	8
Koppelingen.....	8
Broncode en Intellectueel eigendom.....	8
ESCROW	8
Kosten.....	9
Risico-afweging.....	9

Inleiding

Afhankelijkheid

Het is allang geen nieuws meer, we gebruiken steeds meer clouddiensten. Zowel Infrastructuur (IaaS), Platform (PaaS) als Software as a Service (SaaS). Clouddiensten kunnen veel voordelen bieden, mits goed geïmplementeerd en beheerd. Met deze trend groeit ook de afhankelijkheid van clouddiensten voor de primaire processen.

In de levenscyclus van een contract onderscheiden we vijf fases, allen met hun eigen afhankelijkheidsrisico's. De laatste fase is de beëindigings- of Exitfase, waar we afscheid nemen van een dienst of leverancier. Dit document beschrijft de belangrijkste aandachtspunten bij (de voorbereiding op) deze fase, de zogenaamde Exit bij SaaS-diensten.

Belang van het Exitplan

De Exit is misschien wel het meest onderbelichte onderwerp bij de totstandkoming van ICT-contracten. Er is meestal veel aandacht voor de aansprakelijkheid, een beetje aandacht voor het intellectueel eigendom, misschien wat te weinig aandacht voor de specificaties en de acceptatie. Vaak wordt het Exitplan vergeten. Het Exitplan kan gelezen worden als de huwelijkse voorwaarden van het ICT-contract. Hiermee wordt bepaald, wanneer men uit elkaar gaat, hoe partijen met elkaar om gaan, ongeacht of het goedschiks of kwaadschiks is. Wat mag men van elkaar verwachten en hoe moet de huidige leverancier zich verhouden tot de nieuwe. Het Exitplan beschrijft wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de migratiewerkzaamheden naar een nieuwe leverancier of bij een beëindiging.

Levenscyclus contract – positie van het Exitplan

Tijdens de **selectiefase** worden de eisen ten aanzien van Exit (zie "[Voorbeeld Exit-voorwaarden tbv PvE SaaS](#)") opgenomen in het programma van eisen. Eventueel kan naar een 'gedragscode retransitie' worden verwezen. Dit biedt een aantal haakjes en tips die kunnen helpen bij het gesprek met de leverancier.

Na het **contracteren** (de gunning) wordt het contract ondertekend inclusief de clausules met de juridische en financiële afspraken over Exit. Deze vormen de juridische basis voor het Exitplan. Omdat er gedurende de looptijd van een it-overeenkomst veel kan veranderen, kan er ook veel veranderen in de wijze waarop de Exit zal worden uitgevoerd. Zolang deze wijzigingen binnen de speelruimte van de bepalingen rondom Exit in de overeenkomst blijven, hoeft de overeenkomst niet te worden aangepast.

Tijdens de **implementatiefase** stel je samen met de leverancier een Exitplan op waarin je onder andere vastlegt welke data bij een Exit terug geleverd moet worden en waarin je de verwachte inspanning en kosten van de leverancier omschrijft. Hierin moeten ook de processen worden beschreven hoe dit in zijn werk gaat en wie hiervoor verantwoordelijk is. Voor een goede Exit zal er aan beide kanten een inspanning moeten worden geleverd.

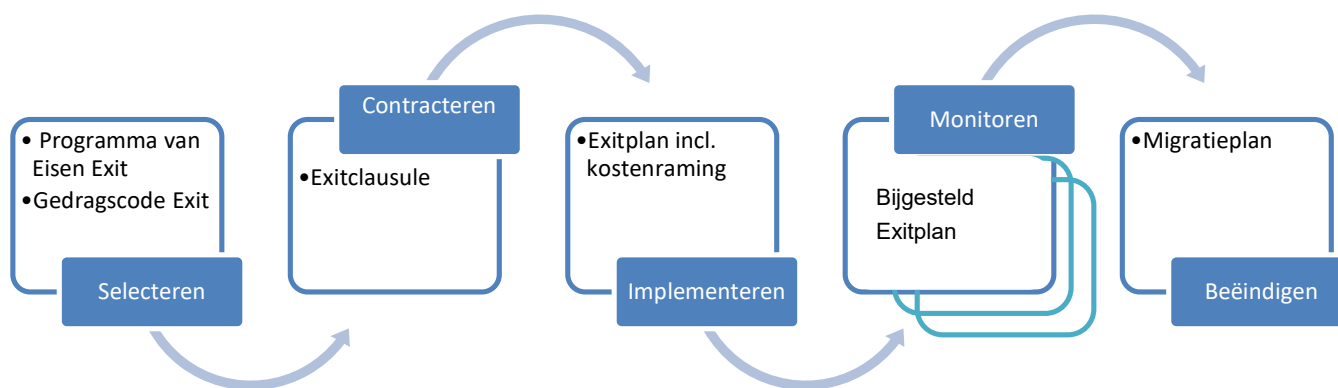
Monitoren en actualiseren: het Exitplan is een document dat gedurende de looptijd bijgesteld moet worden (er vinden tenslotte wijzigingen plaats, komen processen/koppelingen bij, wordt meer/minder data verwerkt, et cetera). Dat bijstellen zou je 1 keer per jaar tijdens het strategisch overleg over de SLA kunnen meenemen. In de GIBIT art.26 is opgenomen "Op eerste verzoek

zullen partijen het exemplaar tussentijds evalueren.“. Exit kan met grote kosten gepaard gaan, zeker als het gaat om grotere sourcingcontracten, inclusief werkplekken et cetera. Om verrassingen te voorkomen is het belangrijk om jaarlijks het Exitplan te actualiseren, zodat de afnemer weet wat de kosten zijn als partijen op dat moment uit elkaar zouden gaan. Doet men dat niet dan kan men verrast worden door bedragen die 10 tot 15 keer hoger zijn geworden dan dat initieel was afgesproken.

Het contract **eindigt** gepland of ongepland. Bij een geplande Exit zal er een door alle partijen te accorderen projectplan of migratieplan worden opgesteld, o.a. gebaseerd op de afspraken uit het Exitplan van de latende leverancier.

Checklist en templates

Er zijn veel aandachtspunten. Checklists en templates helpen maar in beperkte mate. De uitdaging is dat de ene software de andere niet is. Er zijn algemene zaken waar men aan moet denken. Daarvoor is een checklist mogelijk, maar uiteindelijk moet men van geval tot geval bekijken wat er precies nodig is. In de figuur hieronder wordt weergegeven welke elementen van het Exitplan aan de orde zijn.



Overzicht levensloop contract en templates

GIBIT

GIBIT biedt geen Exitplan maar wel een vangnet. Artikel 16 van de GIBIT zorgt er voor dat als er in de aanbestedingsdocumenten geen enkele verwijzing is naar het opstellen van een Exitplan, de opdrachtnemer hier toch aanspraak op heeft. Echter, bij ieder punt staat wel het open einde, bijvoorbeeld ten aanzien van de kosten. De GIBIT is ook hier een vangnet. De basisvoorwaarden om tot een goed Exitplan te kunnen komen zijn in de inkoopvoorwaarden opgenomen. Om uiteindelijk een passend Exitplan voor uw specifieke overeenkomst af te stemmen, zal opdrachtgever hier nog een inspanning voor moeten leveren. Het heeft daarom de voorkeur om al in de aanbestedingsdocumenten de randvoorwaarden uit te vragen.

In de GIBIT artikel 26 staat in essentie:

- *“op eerste verzoek zullen partijen een Exitplan opstellen of bijwerken. Het gaat over bepaalde werkzaamheden te weten: overstappen; beperkte voortzetting; overdracht; en, als dat nodig is verlenging. Dat zal worden verricht overeenkomstig het bepaalde in de documenten die daarover gaan. Daarbij is het Exitplan leidend.*
- *“De werkzaamheden worden in principe uitgevoerd tegen de in de overeenkomst bepaalde vergoedingen of tegen het reguliere tarief van leverancier.”*
 Vervolgens worden in de inkoopvoorwaarden bepaalde basisprincipes vastgelegd zoals: *“als het contract eindigt dan zal de leverancier alles doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat naar een soortgelijke ICT-prestatie overgestapt kan worden. Vervolgens moet dat worden uitgewerkt in een Exitplan. Als dat nodig is, is de leverancier bereid om na beëindiging van het contract de ICT-prestatie beperkt voort te zetten. De overdracht van de ICT-prestatie is onder omstandigheden mogelijk en verlengd gebruik van een ICT-prestatie als dat nodig is voor de Exit is ook mogelijk.”*

Uit bovenstaand blijkt meteen waar de angel zit. Als er in het Exitplan geen afspraken zijn gemaakt over de kosten, dan kan de leverancier zijn reguliere tarieven hanteren. Dat zal zeker niet de bodemprijs zijn.

Geen afspraken

Als er geen afspraken zijn gemaakt, dan betekent het einde van het contract ook het einde van verplichtingen. De wet en de jurisprudentie schrijven voor dat de ICT-leverancier gehouden is tot een zorgplicht en een bijbehorende redelijkheid en billijkheid, zelfs als dat niet expliciet is opgenomen in het contract. Er is echter discussie of hij ook gehouden is tot het verlenen van een Exit. In de rechtspraak is bepaald dat de ICT-leverancier de zorgplicht heeft om de afnemer te attenderen wanneer er géén goede Exit regeling is. Maar er is niet expliciet vastgelegd dat de ICT-leverancier verplicht is om op basis van zijn zorgplicht te helpen bij een retransitie.

Ga daarom niet uit van de genoemde leveranciersverplichting, voorkomen is beter dan genezen. Het eigendomsrecht van de leverancier zorgt er voor dat de afnemer, zodra er geen gebruiksrecht meer is, inbreuk pleegt als hij nog steeds gebruikt maakt van de ICT-prestatie. Dat betekent dat de leverancier de afnemer de toegang mag ontfeggen. Dat geldt natuurlijk niet specifiek voor de gegevens waar de afnemer bepaalde rechten op heeft. Zeker wanneer de leverancier optreedt als verwerker van persoonsgegevens, dan heeft de afnemer volgens de AVG het recht om zijn gegevens terug te krijgen of te laten verwijderen. Maar ook dan moet men afspraken maken over dat stuk privacyrecht.

Alsnog in gesprek

Wanneer de GIBIT van toepassing is verklaard, geeft artikel 26 voldoende handvaten om ook bij lopende overeenkomsten in gesprek te gaan en alsnog een Exitplan op te stellen. Doe dit in ieder geval voor de lopende contracten die ofwel binnenkort aflopen ofwel een groot risico vormen bij een plotse reden tot afscheid nemen.

De belangrijkste thema's van het Exitplan:

Voorwaarden en uitgangspunten

Beschrijf het doel van het Exitplan

Kerdoelen van het plan kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Veiligstellen van de gebruiksgegevens (alle gegevens over het gebruik van een specifiek middel en machtiging) en/of gebruikersgegevens (alle gegevens die over een gebruiker zijn vastgelegd ten behoeve van de uitgifte van een middel en registratie van een machtiging);
- Veilige en volledige overdracht van alle (persoons)gegevens van de opdrachtgever op productie, acceptatie en testomgeving.
- Waarborgen dat de bedoelde gegevens na overdracht volledig en onomkeerbaar uit de omgeving van de leverancier zijn verwijderd en zijn vernietigd.
- Waarborgen dat de bedoelde gegevens ook na de overdracht inzichtelijk gemaakt kunnen worden ten behoeve van opvraging door gebruikers en dienstverleners;
- Waarborgen van mogelijkheden tot het doen van navraag door hierboven genoemde partijen over de hierboven genoemde gegevens;
- Waarborgen van doeltreffende informatieverstrekking aan klanten (Dienstverleners en Gebruikers), Beheerorganisatie en Toezichthouder, onderaannemers over de stopzetting en overdracht van dienstverlening en data;
- Waarborgen continuïteit van de dienstverlening tijdens de transitie

Beschrijf de Aanpak van het Exitplan

Randvoorwaardelijk op grond van de geldende voorwaarden is dat beide Partijen een procedure zijn overeengekomen om tot een Exit te komen m.b.t. de betreffende overeenkomst. Beide partijen moeten medewerking willen verlenen aan de transitie voor het beëindigen van de overeenkomst of de transitie van de overeenkomst naar een andere leverancier. De verplichting tot het ontwikkelen van een Exitplan is een essentieel integraal onderdeel van de overeenkomst. Het plan dient tevens te blijven voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden van de overeenkomst. Om ervoor te zorgen dat deze verplichting ook daadwerkelijk wordt nagekomen dient het opstellen van een Exitplan aan een bepaalde termijn gebonden te worden. Facultatief kan de verplichting worden versterkt met een boetebeding. 'Facultatief'; hangt ook af van de vraag of andere bepalingen over het Exitplan worden voorzien van een boetebeding.

Medewerking en continuïteit

Ook tijdens de Exit is het van groot belang dat er volledige medewerking wordt verleend door Opdrachtnemer, zodat de dienstverlening in deze fase niet gaat haperen, verslechtert of helemaal uitblijft. Daarom kunt u de volgende afspraken in het Exitplan opnemen:

Voortgezet gebruik

Vaak zijn contracten niet op ieder willekeurig moment opzegbaar maar moet er een opzegtermijn worden gehanteerd of kan er alleen maar bijvoorbeeld op 1 januari worden opgezegd. Afhankelijk van de startdatum van de nieuwe dienstverlening moet de afnemer afspraken maken met de latende leverancier hoe men met de dienstverlening wil omgaan in de retransitieperiode. Wordt

deze bijvoorbeeld alleen nog beperkt gebruikt of onverkort doorgezet om de periode te overbruggen tussen de oude en de nieuwe leverancier.

Kosten

- Opdrachtgever komt met Opdrachtnemer overeen welke kosten gemoeid zijn met de Exit en zullen hierover afspraken maken, tenzij deze in de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) zijn overeengekomen. Indien prijsafspraken zijn gemaakt in de Overeenkomst, dan zullen deze leidend zijn tijdens de transitie van de Exit. Indien een vaste prijs is afgesproken voor de transitie, dan zullen deze leidend zijn voor de transitie.
- De kosten van de Exit dienen zoveel mogelijk te worden beperkt, door afspraken te maken over de te maken uren en het uurtarief. Opdrachtgever is in de gelegenheid om bij twijfel over het aantal opgegeven uren door Opdrachtnemer een second opinion aan te vragen bij andere onafhankelijke Partijen. Opdrachtnemer zal akkoord gaan met de ureninschatting van de onafhankelijke Partij als uit onderzoek blijkt dat de opgegeven ureninschatting buiten proportie is in vergelijking tot wat de onafhankelijke andere Partij zou rekenen voor de werkzaamheden. Deze controle zal middels een offerte door Opdrachtgever worden uitgevraagd en getoetst.
- Het vergoedingstarief voor de Exit is niet afwijkend van de tarieven die onder de voorwaarden van de overeenkomst van toepassing zijn, ook al vallen de werkzaamheden niet onder de (onderhoud)overeenkomst.
- Is de Exit te wijten aan een wanprestatie van de leverancier, dan kan Opdrachtgever alle kosten die hieraan te relateren zijn verhalen op Opdrachtnemer. Zie GIBIT 2020 artikel 22.9 of GIBIT2023 artikel 26.
- Opdrachtgever zal Opdrachtnemer voorafgaand aan deze situatie in de gelegenheid stellen om de wanprestatie te voorkomen.

(Eind)Verantwoordelijkheid

Het alloceren van verantwoordelijkheden is één van de belangrijkste zaken die in een contract zijn vastgelegd. Dit geldt zeker bij een onevenwichtige verhouding, zoals vaak aan de orde is tussen een ICT-leverancier en de afnemer. Het is belangrijk om de verantwoordelijkheden, wie wat precies moet doen, in het contract of in een Exitplan helder te beschrijven. Het moet ook duidelijk worden wie de eindverantwoordelijke is voor het slagen van de Exit. Die verantwoordelijkheid legt men niet bij de afnemer maar bij de leverancier. Echter, bij veel Exits is geen sprake van een dienstverlening die helemaal stopt, maar een dienstverlening die overgaat van de ene leverancier naar de andere leverancier. De eindverantwoordelijkheid moet belegd worden bij één van de twee leveranciers. Bij de oude of bij de nieuwe?

Het is logischer om die eindverantwoordelijkheid voor de retransitie bij de nieuwe leverancier neer te leggen en af te spreken dat de oude leverancier de verantwoordelijkheid heeft om daarbij te helpen en dat de afnemer alleen maar de verantwoordelijkheid heeft om te ondersteunen waar nodig. Vaak staan in de overeenkomst van een nieuwe ICT-leverancier allerlei afspraken over hoe een retransitie moet gebeuren, hoe de implementatie moet gebeuren en hoe iets nieuws ontwikkeld moet worden. Stel dat de oude ICT-leverancier eindverantwoordelijk is dan levert dat een conflict op over wie nou precies wat moet opleveren. Dit kan echter wel een open eind opleveren. Maak hierover goede afspraken.

Governance

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen als onderdeel van het Exitplan een heldere governance met elkaar bepalen en vastleggen, zodat er duidelijke afspraken worden gemaakt 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. Hierbij worden ook onderwerpen als garantiebepalingen vastgelegd, tenzij dit al nader is gespecificeerd in de overeenkomst of in de voorwaarden geldend onder de overeenkomst. Zie het volgende hoofdstuk m.b.t. de onderdelen van het Exitplan waarover afspraken dienen te worden gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Overdracht kennis, mensen en middelen

Data en intellectueel eigendom

Als Opdrachtgever streeft u naar maximaal hergebruik van IT-oplossingen, services en dergelijke. U wenst daarom mogelijk ook tijdens de fase van de Exit te kunnen beschikken over de data en/of intellectueel eigendom. Om de overdracht en beschikbaarheid van rechten en data goed te regelen kunt u de volgende afspraken in het Exitplan opnemen:

Personele kennis en personeel

Kennis zit vaak in de hoofden van mensen. Mensen die bij de Opdrachtnemer werken en plotseling elders ingezet worden als de Exitfase nadert, vormen een risico. Dat kan voor behoorlijk wat vertraging zorgen in het transitieproces.

Daarom is het van belang dat ook tijdens de overdracht kennis en personeel is gegarandeerd in het Exitplan. De afspraken om beschikbaarheid van kennis en personeel zo goed mogelijk te waarborgen kunt u opnemen in het Exitplan:

Koppelingen

Zeker bij software die verweven is met allerlei andere systemen kun je te maken hebben met veel koppelingen. Deze moeten doorgaans niet alleen losgekoppeld maar ook gewijzigd worden.

Broncode en Intellectueel eigendom

Het opzeggen van een contract betekent dat je daarna geen licentie meer hebt om de software te gebruiken. Denk na over het intellectueel eigenaarschap en de licentie. Maak ook afspraken over het beschikbaar krijgen van broncode als daar een stuk maatwerk in zit, zodat de nieuwe leverancier de dienstverlening kan overnemen.

Escrow

Escrow is geen onderdeel van het Exitplan, maar een aparte voorziening die door de opdrachtgever afgenomen kan worden bij een gespecialiseerde SaaS Escrow-leverancier (Escrow agent). Deze laatste leverancier zorgt er voor dat de SaaS-applicatie(tijdelijk) in de lucht blijft na een faillissement van de SaaS-leverancier. Afspraken worden gemaakt met het datacenter / de hostingpartner waar de oplossing draait om toegang te krijgen tot de oplossing. Ook kan het zo zijn dat de Escrow agent de hostingprovider doorbetaalt voor geleverde diensten. Hiermee is geborgd dat de opdrachtgever toegang houdt tot de SaaS-applicatie. Er vindt echter geen technische ondersteuning of onderhoud meer plaats op de applicaties, wat weer andere risico's met zich mee brengt. Wie lost bijvoorbeeld storingen of beveiligingslekken op? Het afsluiten van een SaaS Escrow overeenkomst is dan ook

met name een continuïteitsoplossing voor de korte termijn, zodat de opdrachtgever niet per direct de toegang verliest tot de applicatie en alle data. Daarbij geeft het de opdrachtgever de tijd om op zoek te gaan naar een oplossing voor de lange termijn.

Kosten

Van belang om hierbij op te merken is dat iedere SaaS Escrow overeenkomst maatwerk is en erg kostbaar kan zijn. Om tot de juiste invulling en een kosteninschatting te komen, moet eerst een analyse worden gemaakt van de SaaS-oplossing en de bijbehorende continuïteitsrisico's.

Risico-afweging

Escrow moet goed afgewogen worden tegen de risico's die het afdekt. Ingeschat moet worden hoe groot het probleem is als de betreffende dienstverlening niet meer beschikbaar is. Vooral bij maatwerk kan de impact erg groot zijn. Je zou ook kunnen onderzoeken of je zelf van te voren alternatieve afspraken kunt maken, bijv. met onderaannemers.

Wanneer je Escrow afneemt leg je vervolgens in het contract met de opdrachtnemer vast dat deze mee zal werken aan de Escrow-regeling.