



# Belang van en aandachtspunten bij het Exitplan SaaS



GGI-Cloud Expertisecentrum  
VNG Realisatie

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag

Auteurs: VNG Realisatie ism Z-Cert, Digital Trust Center (EZK)  
Datum: 16 december 2024  
Versie: 1.0

# Inhoud

INLEIDING.....	3
DE BELANGRIJKSTE THEMA'S: .....	4
(Eind)Verantwoordelijkheid.....	4
Koppelingen.....	4
Gegevens .....	4
Ondersteuning.....	4
Boeteclause .....	5
Timing.....	5
Intellectueel eigendom.....	5
Inzet.....	5
Voortgezet gebruik.....	5
Het bonnetje.....	5
Kosten .....	5
CONTRACTUEEL .....	6
Levensloop contract.....	6
Escrow.....	6
Checklist en templates.....	7
Standaard Inkoopvoorwaarden .....	7
Geen afspraken.....	8

# Inleiding

Het is allang geen nieuws meer, we gebruiken steeds meer clouddiensten. Zowel Infrastructuur (IaaS), Platform (PaaS) als Software as a Service (SaaS). In dit document wordt ingegaan op de aandachtspunten ten aanzien van SaaS en de aandachtspunten in relatie tot de leverancier. Clouddiensten kunnen veel voordelen bieden, mits goed geïmplementeerd en beheerd. Met deze trend groeit ook de afhankelijkheid van clouddiensten voor de primaire processen. Deze groeiende afhankelijkheid is op zich al reden om na te denken over de continuïteit van de bedrijfsvoering, de wetgeving zoals NIS2, BIO / BIO2 en AVG geven dat belang nogmaals aan. Maar er ontstaat echt een probleem als we geen vrijheid van handelen meer hebben. Een organisatie kan dan in een situatie belanden waarin het wel de verantwoordelijkheid heeft, maar onvoldoende controle heeft om die verantwoordelijkheid in te vullen. De organisatie is dan niet meer *in control*. Over het managen van security risico's rondom deze afhankelijkheid onderscheiden we vijf fases in de relatie met een (cloud)leverancier: selecteren, contracteren, implementeren, monitoren en beëindigen. De laatste fase is de beëindigingsfase, waar we afscheid nemen van een dienst of leverancier. In dit document gaan we vooral in op (de voorbereiding op) deze fase, de zogenaamde Exit.

## *Exitplan vergeten...*

De Exit en het Exitplan zijn misschien wel het meest onderbelichte onderwerp bij ICT-contracten. Vaak begint een organisatie met veel enthousiasme aan het traject om iets nieuws aan te schaffen en doorloopt dan een mooie aanbestedingsprocedure. Er is meestal heel veel aandacht voor de aansprakelijkheid, een beetje aandacht voor het intellectueel eigendom, misschien wat te weinig aandacht voor de specificaties en de acceptatie. Dan is dikwijls de gedachte: we weten wat we willen krijgen, we weten hoe we dat gaan krijgen, dus het is allemaal op orde. Vaak wordt het Exitplan vergeten.

Het Exitplan doet een beetje denken aan de huwelijkse voorwaarden van het ICT-contract. Hiermee bepaal je, wanneer je uit elkaar gaat, ongeacht of het goedschiks of kwaadschiks is, hoe je dan met elkaar om gaat. Wat mag je 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 een beëindiging. Wat daar bij komt kijken is voor sommige organisaties een behoorlijke black box.

## *Doel van het document*

Dit document geeft aandachtspunten bij het afscheid nemen van een clouddienst. Reden voor de Exit of retransitie is doorgaans het einde van de looptijd van het contract. Er kunnen ook onvoorziene omstandigheden zijn die aanleiding zijn voor een Exit. Ook met die situatie moet de Exitclausule in het contract rekening houden.

Het doel van dit document is *niet* het bereiken van een volledige onafhankelijkheid van clouddiensten, hoewel dat een legitieme wens van een organisatie kan zijn.

# De belangrijkste thema's:

## (Eind)Verantwoordelijkheid

Het alloceren van verantwoordelijkheden is één van de belangrijkste zaken die je in een contract vastlegt. 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 leg je niet bij de afnemer maar bij de leverancier. Echter, bij veel Exits heb je niet te maken met een dienstverlening die helemaal stopt, maar een dienstverlening die overgaat van de ene leverancier naar de andere leverancier. Je belegt de eindverantwoordelijkheid dan bij één van de twee leveranciers. Bij de oude of bij de nieuwe?

Je kunt bijvoorbeeld afspreken dat de nieuwe leverancier de eindverantwoordelijkheid draagt, 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. Maak hierover goede afspraken. 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. Het is logischer om die eindverantwoordelijkheid voor de retransitie bij de nieuwe leverancier neer te leggen, omdat die heel goed weet wat er moet gebeuren. Dit kan een open eind opleveren. Maak over de volgende onderwerpen concrete afspraken:

### Koppelingen

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

### Gegevens

Het is niet alleen "handig" om alle gegevens te krijgen die jij als afnemer nodig hebt, het is ook een duidelijke verplichting om bepaalde gegevens of terug te krijgen of verwijderd te krijgen vanuit de AVG en vanuit de aankomende data act. Maak goede afspraken over welke gegevens je op welke manier wil terugkrijgen en welke gegevens de leverancier moet verwijderen en wanneer precies. Zonder dergelijke afspraken loop je het risico dat je op de allerlaatste dag van het contract alle gegevens ongespecificeerd in bulk over de schutting gegooid krijgt.

Maak daarom afspraken over in welke vorm de gegevens moeten worden aangeleverd. Of en door wie deze gegevens geconverteerd moeten worden. Of ze in stukjes moeten worden gehakt en worden opgeleverd en wanneer bepaalde gegevens niet hoeven worden opgeleverd. Welke gegevens moeten worden vernietigd en welke ondersteuning de leverancier daarbij levert.

### Ondersteuning

De leverancier zal er niet happig op zijn om heel veel ondersteuning te bieden op een contract dat end of life is. Maak daarom afspraken over welke ondersteuning moet worden geboden.

### Boeteclause

Een boete kan nuttig zijn als de leverancier niet meewerkt aan een Exitplan ook al heeft hij de inkoopvoorwaarden geaccepteerd. Beter is het om duidelijke afspraken te maken en om, als die afspraken niet worden nagekomen, in gesprek te gaan over de reële schade. Boetes kunnen namelijk een negatief effect hebben op de retransitie.

### Timing

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 je afspraken maken met de latende leverancier hoe je met de dienstverlening omgaat in de retransitieperiode. Wordt deze bijvoorbeeld alleen nog beperkt gebruikt of onverkort doorgezet.

### 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 eigendom 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.

### Inzet

Heel veel leveranciers doen ook hun best wanneer de dienstverlening is opgezegd, maar je kan je voorstellen dat de gemiddelde leverancier er niet op zit te wachten om de maximale ondersteuning te leveren voor een contract dat end of life is of zelfs al is afgelopen. Maak daarom goede afspraken.

### Voortgezet gebruik

Voortgezet gebruik gaat over de vraag of je na het einde van de overeenkomst nog een bepaalde tijd gebruik mag maken van de software om de periode te overbruggen tussen de oude en de nieuwe leverancier.

## Het bonnetje

Moeten exit- of migratie-activiteiten kosteloos worden uitgevoerd? Onder sommige omstandigheden wel als het als onderdeel van de gewone dienstverlening kan worden beschouwd. Dan is het goed fatsoen dat je dat als leverancier netjes afhandelt wanneer het contract beëindigd is. Wanneer er sprake is van specifiekere software of maatwerk software, waarbij de opvolgende dienstverlening niet naadloos aansluit, zullen er extra werkzaamheden moeten worden verricht. In dat geval kun je niet onder iedere omstandigheid verwachten dat de oude leverancier dat gratis, als onderdeel van de dienstverlening, aanbiedt. Daar zul je over in contact moeten treden.

## Kosten

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 je weet wat de kosten zijn als je op dat moment uit elkaar zou gaan. Doe je dat

niet dan kun je verrast worden door bedragen die 10 tot 15 keer hoger zijn geworden dan dat je initieel had afgesproken.

## Contractueel

### Levensloop contract

Tijdens het inkoopproces worden de eisen ten aanzien van Exit 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 de gunning wordt het contract afgesproken inclusief de clausule met de juridische en financiële afspraken over Exit, daarna is dit niet meer aan wijzigingen onderhevig.

Daarna stel je samen met de leverancier een Exitplan op waarin je vastlegt welke data bij een Exit terug geleverd moet worden en waarin je de verwachte inspanning en kosten van de leverancier omschrijft. Dit plan 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.

### Escrow

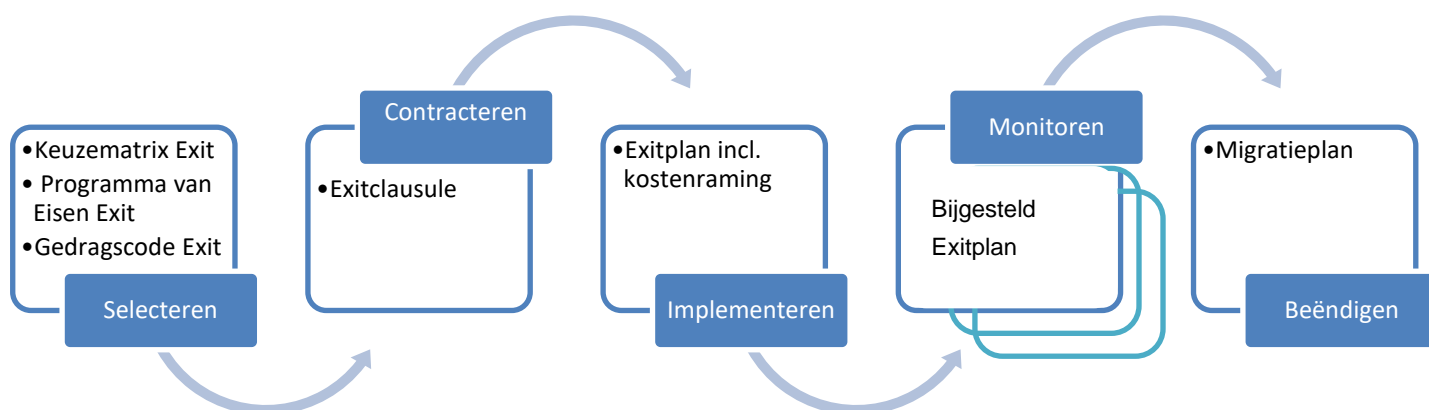
Overweeg of je escrow wil regelen en leg dat vast in het inkoopcontract. Let op: als opdrachtgever regel je zelf escrow met een escrow-leverancier. In het contract met de softwareleverancier leg je vervolgens vast dat deze meewerkt aan de escrow-regeling.

In geval van een SaaS-dienst is de 'SaaS Escrow overeenkomst' een veel geadviseerde oplossing voor het waarborgen van de continuïteit. Deze wordt afgesloten tussen de SaaS-leverancier, de opdrachtgever en de leverancier van de SaaS escrow diensten (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. Van belang om hierbij op te merken is dat iedere SaaS escrow overeenkomst maatwerk is. 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.

## 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 je aan moet denken.

Daarvoor is een checklist mogelijk, maar uiteindelijk moet je 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

## Standaard Inkoopvoorwaarden

In de inkoopvoorwaarden<sup>1</sup> 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. Op eerste verzoek zullen partijen het exemplaar tussentijdse evalueren. “

Doe dat regelmatig, zeker wanneer het over belangrijke software gaat. “De werkzaamheden worden in principe uitgevoerd tegen de in de overeenkomst bepaalde vergoedingen of tegen het reguliere tarief van leverancier.” Daar zit meteen een angel. 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.

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.” Overall staat daar wel het open eindje ten aanzien van de kosten, er moet namelijk ook gewoon voor worden betaald. Daar moet je wel afspraken over maken.

<sup>1</sup> GIBIT artikel 26



## Geen afspraken

Wat nou als je geen afspraken hebt gemaakt. Dan betekent het einde van het contract ook het einde van verplichtingen. De afspraken over “redelijkheid en billijkheid behorende bij de zorgplicht” kunnen af en toe nog een duizenddingendoekje vormen, maar ga daar absoluut niet van uit. Want het eigendomsrecht van de leverancier zorgt er voor dat je, zodra je geen gebruiksrecht meer hebt, inbreuk pleegt als je nog steeds gebruikt maakt van de ICT-prestatie. En dat betekent dat de leverancier jou de toegang mag ontfeggen. Dat geldt natuurlijk niet specifiek voor de gegevens waar jij bepaalde rechten op hebt. Zeker wanneer de leverancier optreedt als verwerker van persoonsgegevens, dan heb je volgens de AVG het recht om jouw gegevens terug te krijgen of te laten verwijderen. Maar ook dan moet je afspraken maken over dat stuk privacyrecht. De ICT-leverancier is de machtige partij en de wet en de jurisprudentie schrijven voor dat hij daarom gehouden is tot een zorgplicht, zelfs als dat niet expliciet is opgenomen in het contract. Er is echter discussie over of hij ook gehouden is tot het verlenen van een Exit. Het is in de rechtspraak bepaald dat de ICT-leverancier de zorgplicht heeft om jou als 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 daar niet van uit, voorkomen is beter dan genezen!