



## Gedragscode Retransitie

### Platform Outsourcing Nederland

---

<b>Datum:</b>	1 sept. 2005
<b>Door:</b>	Werkgroep Retransitie: Michiel van Vlimmeren (Inter Access, coördinator), Peter Berg (Ordina), Rik Douwes (Accenture), Cees Erpenbeek de Wolff (Getronics PinkRocade), Huib de Loos (Morgan Chambers), Jeroen van der Meer (IBM)
<b>Versie:</b>	<b>0.9</b>

---

### 1 Doelstellingen van deze gedragscode

1. Transparantie van het outsourcingproces vergroten, zodat de continuïteit van de dienstverlening bij de klant wordt gewaarborgd.
2. Gedragscode levert de basisprincipes/minimum voorwaarden die door alle deelnemende dienstverleners onderschreven worden.
3. Artikelen in de gedragscode vervangen of vormen geen contractueel overeengekomen afspraken.
4. Items benoemen die in de primaire onderhandelingsfase al besproken moeten worden in het kader van een mogelijke overdracht van de dienstverlening na contractbeëindiging.
5. Waar mogelijk op termijn aangeven van best practices.

### 2 Uitgangspunten van deze gedragscode

1. Overdracht vindt plaats naar een andere dan de huidige dienstverlener of naar de klantorganisatie. Waar gesproken wordt van toekomstige dienstverlener kan ook de klantorganisatie gelezen worden.
2. Alle betrokken partijen respecteren ieders belang, intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid van informatie.
3. Klant moet zo min mogelijk hindernissen ervaren door contractbeëindiging en de overdracht van de dienstverlening naar de toekomstige dienstverlener. Alle betrokken partijen committeren zich aan een coöperatieve samenwerking gedurende het retransitieproces.
4. Ook bij verlenging wordt indien noodzakelijk direct een nieuw retransitieplan vastgelegd.

### 3 Basisprincipes (re)transitie

1. De retransitie wordt georganiseerd als een project, waarbij de huidige dienstverlener de activiteiten overdraagt aan de toekomstige dienstverlener. Dit project wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de klant.
2. De huidige dienstverlener is verantwoordelijk dat de in het contract afgesproken service levels, voor de services die (nog) onder zijn beheer zijn tot de overdracht van de services aan de toekomstige dienstverlener, gehandhaafd blijven.
3. Bij het aangaan van een overeenkomst tussen dienstverlener en klant wordt reeds een globaal projectplan voor de retransitie opgesteld. Dit plan wordt voor aanvang van de daadwerkelijke retransitie in goed overleg tussen de dienstverlener(s) en de klant uitgewerkt.
4. Het retransitieplan zal voortvarend aangepakt worden. De toekomstige dienstverlener zal zijn transitieplan voor het overnemen van de dienstverlening op het retransitieplan doen aansluiten en de transitie zo snel als mogelijk doen plaatsvinden.
5. De huidige dienstverlener levert de inspanning voor de retransitie op basis van werkelijk gemaakte kosten, welke worden begroot. Voorwaarden en tarieven van de oorspronkelijke overeenkomst blijven tijdens retransitie van toepassing.
6. De huidige dienstverlener draagt zorg voor de overdracht van wezenlijke kennis, documentatie en middelen die nodig zijn voor de continuïteit van de dienstverlening. In dit kader zullen huidige en toekomstige dienstverlener en klant in goed overleg met betrokken medewerkers vaststellen welke medewerkers van de huidige dienstverlener naar de toekomstige dienstverlener over kunnen gaan. Huidige en toekomstige dienstverlener werken mee aan contacten met sociale partners en personeel-vertegenwoordigingen.
7. Van alle zaken die tijdens de dienstverlening worden ontwikkeld, wordt vastgelegd tot wiens eigendomsdomein dit behoort. Zaken die eigendom van de klant zijn worden door de huidige dienstverlener overgedragen, voor zaken die voor de continuïteit van de dienstverlening essentieel zijn verleent de huidige dienstverlener een gebruiksrecht.
8. De huidige dienstverlener zal alle vertrouwelijke informatie van de klant aan het einde van de overeenkomst cq. aan het einde van de retransitie aan de klant retourneren, zonder daar een kopie van te behouden.
9. Indien opportuun vindt overname van middelen plaats op basis van "as-is". Met andere woorden, tijdens de retransitie worden geen zaken aangepast ten behoeve van de overname. Indien de klant zaken wil aanpassen, kan dat vooraf (projectopdracht) of achteraf (onder verantwoordelijkheid nieuwe dienstverlener).
10. Het einde van de retransitie wordt altijd in een formeel decharge document vastgelegd en overeengekomen.
11. Alle betrokken partijen zullen meewerken aan de vereiste rechtshandelingen zoals contracten met toeleveranciers en leveringshandelingen.
12. Bij een retransitie is de huidige dienstverlener niet verplicht de volgende zaken over te dragen:
  - a. Interne procedures en werkinstructies. Vanaf de raakvlakken (zoals beschreven in een DAP) zijn deze wel eigendom van de klant.
  - b. Interne hulpmiddelen, waaronder de (inrichting van de) management tools. De klantinformatie in bedoelde hulpmiddelen is wel eigendom van de klant.
  - c. Rapportagesystemen. De rapportages zelf zijn wel eigendom van de klant.
  - d. Specifiek ten behoeve van de retransitie ingezette middelen, tenzij anders overeengekomen.
  - e. Intellectueel eigendom. De dienstverlening is gebaseerd op ideeën, werkwijzen, methoden en standaarden bedacht, ontwikkeld en uitgewerkt door de dienstverlener. De weerslag hiervan is beschikbaar in documenten, waarvan de intellectuele eigendom bij de betreffende dienstverlener ligt. Deze zaken worden ook aangewend voor andere klanten en de rechten hierop zijn zodoende niet overdraagbaar.

Einde lijst