Bijlage 18
Migratie

ICT Werkomgeving Rijk
IWR2021|SMS-Gateway

Status:	versie 1.0
Referentie:	IUC 202006120

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3
1.1 Fasering 3
1.2 Projectinrichting en verantwoordelijkheden 3
1.3 Overige migratieaspecten 4
2 Migraties 5
2.1 Migratie bij aanvang van de Overeenkomst 5
2.1.1 Masterplan migratie 6
2.1.2 Migratieplan per Deelnemer 7
2.1.3 Dossier afspraken en procedures (DAP) 7
2.1.4 Inrichten Prestatie 7
2.1.5 Contractuele migratie 7
2.2 Migratie bij aanvang van de Prestatie per Deelnemer 7
2.2.1 Migratieplan per Deelnemer 7
2.2.2 Dossier afspraken en procedures (DAP) en Serviceniveauovereenkomst (SNO) per Deelnemer 8
2.2.3 Projectteam 9
2.3 Re-transitie bij einde van de Prestatie bij een Deelnemer 10
3 Migratie voortgangsinformatie 11

1 Inleiding

Migratie is een tijdsperiode waarin de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Een nieuwe situatie kan betrekking hebben op een of meerdere van de volgende aspecten:

1. vanwege een nieuwe overeenkomst;
2. vanwege een nieuwe leverancier;
3. Re-transitie.

Na afronding van een Migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd. Er is sprake van een Migratie bij aanvang van de overeenkomst.
Bij beëindiging van de Overeenkomst IWR2021|SMS Gateway is sprake van een re-transitie.

1.1 Fasering

Migratie is een complexe en veelomvattende wijziging en wordt middels een projectaanpak uitgevoerd. De Migratie is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en het beheer aan de Deelnemer is overgedragen.

In grote lijnen bestaat de fasering van een Migratie uit:

- initiatie, vaststellen te bereiken doel;
- inrichten projectstructuur;
- inventarisatie van de huidige situatie;
- vaststellen van de gewenste nieuwe situatie;
- impactanalyse overgang van oude naar nieuwe situatie en opstellen migratieplan;
- realiseren van nieuwe situatie, uitvoeren migratieplan:
    - inrichten van de Prestatie;
    - testen van de Prestatie;
    - uitfaseren van de huidige situatie;
- afronding en decharge.

1.2 Projectinrichting en verantwoordelijkheden

Ten behoeve van een Migratie zal door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever respectievelijk Deelnemer een projectorganisatie worden ingericht. De Opdrachtnemer stelt een projectmanager aan die gedurende de Migratie functioneert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever respectievelijk Deelnemer. De projectmanager heeft overzicht over alle lopende migratiewerkzaamheden en is de eerste gesprekspartner voor het CCM respectievelijk het DCM.

Het CCM ontvangt van de projectmanager een kopie van de planningen die met de Deelnemers zijn afgestemd. Daarnaast ontvangt het CCM zodra bij één of meerdere Deelnemers een Migratie wordt ingepland of uitgevoerd een overall migratieplanning. Deze overall migratieplanning dient maandelijks bijgewerkt te worden en maandelijks verstrekt te worden aan het CCM.

Naast de overall migratieplanning dient de projectmanager maandelijks een voortgangsrapportage op te leveren aan het CCM. In de voortgangsrapportage is in ieder geval opgenomen:

- afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie;
- issues en actiehouder per issue;
- corrigerende maatregelen;
- projectactiviteiten en –resultaten.

Bij de projectinitiatie zullen projectmanager en CCM/DCM de onderlinge verantwoordelijkheden afstemmen en vastleggen. Deelnemer kan zijn verantwoordelijkheid delegeren naar een System integrator.

Een groot deel van de activiteiten en verantwoordelijkheden rond de Migratie worden belegd bij de Opdrachtnemer. Uitgangspunt voor de verdeling van de verantwoordelijkheden is:

Opdrachtnemer	**Opdrachtgever, Deelnemer**
Aanstellen projectmanager (SPOC)	Aanstellen migratiecoördinator (SPOC)
Opstellen impactanalyse	Coördineren activiteiten Deelnemer
Opstellen migratieplan	Accorderen offertes (indien van toepassing)
Opstellen communicatieplan	Coördineren interne communicatie
Opstellen offertes (indien van toepassing)	Aanleveren Deelnemer specifieke informatie
Bewaken planning	Beschikbaar stellen van capaciteit
Onderkennen van risico's en nemen/voorstellen van maatregelen, fall-back scenario	Coördineren dat Opdrachtnemer de Prestatie bij Deelnemer kan inrichten
Organiseren van projectoverleg	Verlenen decharge migratieproject
Vaststellen benodigde Prestatie	
Inrichten van de Prestatie	
Coördineren activiteiten Opdrachtnemer	
Overnemen van de Prestatie	
Opleveren eindrapportage migratie	

1.3 Overige migratieaspecten

- **Waarborging continuïteit**
  Gedurende de daadwerkelijke Migratie dient de Opdrachtnemer alles te doen wat in zijn vermogen ligt om de continuïteit van de producten en diensten van de Deelnemer te waarborgen en eventuele uitval die de primaire processen van de Deelnemer negatief (kunnen) beïnvloeden te minimaliseren.

- **Beveiliging**
  Bij het aanbrengen van een koppeling tussen huidige dienstverlener en Opdrachtnemer zou er een beveiligingsissue kunnen ontstaan. Opdrachtnemer doet alles wat in zijn vermogen ligt om dit risico te beperken en integriteit van

data en persoonsgegeven te waarborgen.

- **Flexibiliteit**
  Van de Opdrachtnemer wordt voor een goede Migratie een nauwe betrokkenheid en maximale flexibiliteit en inzet verwacht, zodat de Migratie met de minst mogelijke verstoringen verloopt.

  Niet alleen de methoden om te migreren zijn gevarieerd, de tijdstippen waarop migraties bij een Deelnemer dienen plaats te vinden zijn dat ook. Zo kan de ene Deelnemer bijvoorbeeld buiten kantooruren willen migreren, terwijl de andere Deelnemer uitsluitend in het weekend de feitelijke overgang van de oude naar de nieuwe situatie wil realiseren. Dit betekent dat Opdrachtnemer niet te maken heeft met één Rijksoverheid maar met diverse onderdelen van de Rijksoverheid, elk met afzonderlijke migratietrajecten
- **Speciale Producten en Diensten**
  Het kan voorkomen dat de Migratie werkzaamheden vereist, die niet als standaard gespecificeerd of verwerkt zijn in de Tarieven. Als dat het geval is, kan een Deelnemer de Opdrachtnemer verzoeken deze werkzaamheden uit te voeren. Hiervoor dient de Opdrachtnemer een aparte offerte in te dienen.

- **Beschikbaarheid resources**
  De Opdrachtnemer dient voldoende resources beschikbaar te stellen om de Migratie binnen de overeengekomen overgangsperiode te kunnen afronden. De benodigde capaciteit is inzetbaar wanneer dit volgens de planning verwacht wordt. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit in te huren om de projectplanning veilig te stellen.

- **Afhankelijkheid**
  Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige realisatie van een migratie. Opdrachtnemer is hierbij afhankelijk van de situatie en werkwijze bij de Deelnemer. Opdrachtnemer zal deze situatie en werkwijze beschrijven in het migratieplan en eventuele risico's benoemen, bijvoorbeeld ten aanzien van beslismomenten. Opdrachtnemer zal de Deelnemer tijdig informeren als een risico dreigt op te gaan treden, zodat Deelnemer intern maatregelen kan nemen.

2 Migraties

Migraties vinden plaats bij aanvang van de Overeenkomst en bij beëindiging van de Overeenkomst. Deze staan in de volgende paragrafen uitgewerkt.

2.1 Migratie bij aanvang van de Overeenkomst

De Migratie vindt plaats bij aanvang van de Overeenkomst. Deze Migratie voorziet in alle activiteiten die nodig zijn om de Prestatie van Opdrachtnemer op *generiek niveau* beschikbaar te maken voor alle Deelnemers.

Activiteiten zijn onder andere:

- het beschikbaar maken van de generieke procedures en werkafspraken;
- opstellen masterplan migratie;
- opstellen van een gedetailleerd realisatieplan ten behoeve van inrichting van beheerprocessen en -voorzieningen, zoals voor rapportages, inrichten facturatie en inrichten van het online portaal;
- opstellen van concept Dossier afspraken en procedures (DAP).

Na deze Migratie is de Overeenkomst ingericht. De Prestatie is op *generiek niveau* operationeel beschikbaar voor alle Deelnemers. Het operationeel maken van de Overeenkomst per Deelnemer is beschreven in de volgende paragraaf.

De kosten voor de uitvoering van de Migratie zijn door Opdrachtnemer verwerkt in de Tarieven. Opdrachtnemer kan geen aanvullende vergoedingen verlangen behoudens de situatie dat de benodigde inspanning redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal dan een offerte uitbrengen.

2.1.1 Masterplan migratie

De Deelnemers zullen uiterlijk 17 juli 2021 starten met afname van de Prestatie. Aangezien er geen sprake is van wijzigingen in de voorzieningen zelf maar uitsluitend in de dienstverlening, worden geen arbeidsintensieve migraties voorzien. Er wordt binnen het Centraal Contract Management (CCM) een centrale migratiecoördinator benoemd ten behoeve van het collectieve overzicht van alle Migraties per Deelnemer en borging van de uniformiteit. Deze heeft een overzicht van contactpersonen van Deelnemers. In samenspraak met de centrale migratiecoördinator is het mogelijk om een overall planning op te stellen in afstemming met betrokkenen (Deelnemer, Opdrachtnemer en indien van toepassing de opdrachtnemer van de aflopende overeenkomst).

De Opdrachtnemer stelt in overleg met de centrale migratiecoördinator een masterplan Migratie op.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze uiterlijk binnen tien Werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst ter voorbereiding op de Migratie bij aanvang van de Prestatie een masterplan Migratie indient bij de centrale migratiecoördinator. De Migratie bij aanvang van de Prestatie mag pas starten nadat de Opdrachtgever dit masterplan heeft geaccepteerd. De Opdrachtnemer dient in het masterplan op hoofdlijnen inzicht te geven in minimaal de volgende zaken:
- projectorganisatie;
- plan van aanpak Migratie Deelnemers;
- afspraken en procedures;
- welke hiaten worden onderkend, met betrekking tot de huidige organisatie, en/of procesinrichting;
- risico's;
- kwaliteitsborging.

2.1.2 Migratieplan per Deelnemer

Na goedkeuring van het Masterplan wordt door Opdrachtnemer per Deelnemer een Migratieplan opgesteld. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze uiterlijk binnen tien Werkdagen na accordering van het Masterplan per deelnemer een Migratieplan indient bij de centrale migratiecoördinator en de migratie coördinatoren van de Deelnemers.
Het Migratieplan per Deelnemer omvat een beschrijving en planning van alle benodigde middelen en activiteiten per Deelnemer.

2.1.3 Dossier afspraken en procedures (DAP)

Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer met het CCM afspraken te maken over de invulling van een raamwerk Dossier afspraken en procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de looptijd van de Overeenkomst van toepassing zijn. Dit raamwerk DAP dient binnen een maand na inwerkingtreding van de Overeenkomst vastgesteld te zijn. Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen, kunnen in geen geval bepalingen in de Overeenkomst tenietdoen.

2.1.4 Inrichten Prestatie

Het inrichten van de Prestatie is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en door de Opdrachtgever geaccepteerd. Het inrichten van de volledige dienstverlening dient uiterlijk 17 juli 2021 te zijn afgerond.

2.1.5 Contractuele migratie

Als de Opdrachtnemer dezelfde is als de huidige leverancier dan is er in ieder geval sprake van een contractuele migratie. Ingeval van een contractuele Migratie gelden de IWR2021|SMS Gateway Tarieven vanaf 17 juli 2021.

2.2 Migratie bij aanvang van de Prestatie per Deelnemer

2.2.1 Migratieplan per Deelnemer

Een Deelnemerspecifieke Migratie voorziet in alle activiteiten die nodig zijn om voor een specifieke Deelnemer de inrichting en realisatie van de Prestatie te bepalen. Dit wordt beschreven in het door Opdrachtnemer op te stellen Migratieplan per Deelnemer. De realisatie wordt als project uitgevoerd. Na goedkeuring van het Migratieplan per Deelnemer kan de Prestatie in uitvoering worden genomen.

De Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk voor het uitvoeren van de Migratie. De leverancier van IWR2017|SMS-Gateway is verantwoordelijk voor het uitfaseren van de door de Leverancier IWR2017|SMS-Gateway te leveren

prestatie. De Opdrachtnemers van IWR2017|SMS-Gateway en van IWR2021|SMS-Gateway zullen, tenzij dit dezelfde Leverancier is, onderling de uitfasering van de te vervangen prestatie afstemmen.

In grote lijnen bestaat deze Migratie uit:

- Inrichting van alle beheerprocessen;
- vaststellen en inrichten initiële rapportage aggregatieniveau's;
- inrichten processen bestellen, leveren, accepteren en factureren;
- inrichten Elektronisch Factureren;
- inrichten Online portaal;
- kennismaken deelnemers;
- realisatie conform beantwoorde wensen;
- afstemmen DAP templates;
- opleveren van informatie op het online portaal, conform Bijlage 12;
- inrichten van de facturatie;
- inrichten van het online portaal op Deelnemer niveau (structuur en gebruikersautorisatie) (zie Bijlage 12 – Online portaal);

Een groot deel van de activiteiten rond de Migratie wordt belegd bij de Opdrachtnemer.

Na deze Migratie maakt Deelnemer gebruik van de Prestatie.

De kosten voor de uitvoering van de Migratie zijn door Opdrachtnemer verwerkt in de Tarieven. Opdrachtnemer kan geen aanvullende vergoedingen verlangen.

2.2.2 Dossier afspraken en procedures (DAP) en Serviceniveauovereenkomst (SNO) per Deelnemer

Gedurende de migratieperiode dient de Opdrachtnemer met de betreffende Deelnemer afspraken te maken over de invulling van een DAP, waarin voornamelijk operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie van toepassing zijn. Dit DAP per Deelnemer dient binnen een maand na goedkeuring van het raamwerk DAP door CCM vastgesteld te zijn. Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen, kunnen in geen geval bepalingen in de Overeenkomst tenietdoen.

In het DAP worden alle benodigde operationele afspraken opgenomen. Omdat het per Deelnemer kan verschillen wat exact moet worden opgenomen, is er een zekere mate van vrijheid ten aanzien van de op te nemen onderwerpen in het DAP. In het DAP dient in ieder geval de volgende informatie te worden opgenomen:

- namen en contactgegevens van bij de Overeenkomst betrokken functionarissen;
- e-mail adressen van (centrale) postbussen en beschrijving van hun functie;

- autorisaties van medewerkers bij de Deelnemer (bijvoorbeeld machtigingen om te bestellen, om Incidenten aan te melden, en om contact op te nemen met de administratieve desk);
- feitelijke inrichting en frequentie van overleggen;
- escalatiekanalen;
- informatie over de wijze van bestellen;
- wijze van factureren (adressen, factuurniveaus, coderingen, etc.);
- afspraken over beheer van apparatuur en toegang tot Locaties;
- eventuele eisen die gelden ten aanzien van het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer;
- eventuele additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging.

Voor de Deelnemer Logius dient er ook een SNO te worden afgesloten.
De SNO bevat afspraken omtrent:

- Incidentbeheer;
- Klachtbeheer;
- Probleembeheer;
- Wijzigingsbeheer;
- Configuratiebeheer;
- Releasebeheer;
- Beschikbaarheidsbeheer;
- Continuiteitsbeheer;
- Capaciteitsbeheer;
- Beveiligingsbeheer;
- Dienstniveaubeheer
- Financieelbeheer.

2.2.3 Projectteam

Intern zal de centrale migratiecoördinator de Deelnemers tijdig informeren over de komende migratiefase en inzicht geven in onder meer de aandachtspunten en procedures waar zij rekening mee moeten houden. De Opdrachtnemer wordt eveneens geïnformeerd dat de Deelnemer op de hoogte is gebracht van de komende migratiefase.

Voorafgaand aan de Migratie dient door de Opdrachtnemer een projectorganisatie te worden opgezet. De Opdrachtnemer stelt een projectmanager aan die gedurende het hele project functioneert als aanspreekpunt voor de Deelnemer. De projectmanager van de Opdrachtnemer stelt een gedetailleerd migratieplan inclusief communicatieplan op, en is eindverantwoordelijk voor de volledige Migratie, inclusief het tijdig en juist opleveren van de Prestatie.

Deelnemer stelt een migratiecoördinator aan die verantwoordelijk is voor de interne communicatie en het leveren van de configuratie- en inventarisatiegegevens. Hij begeleidt het migratietraject namens de Deelnemer en vormt het primaire aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Hij voert tevens de regie namens de Deelnemer gedurende de migratiewerkzaamheden. Dit ontslaat

niet Opdrachtnemer van haar plicht actief (configuratie- en inventarisatie) gegevens op te halen bij de Deelnemer(s).

De projectmanager van Opdrachtnemer voert het migratieplan uit in nauwe samenwerking met de migratiecoördinator van de Deelnemer en de Centrale Coördinator.

2.3 Re-transitie bij einde van de Prestatie bij een Deelnemer

Re-transitie is een vorm van Migratie die plaatsvindt bij overgang aan het einde van de Overeenkomst. Hierbij zal de Prestatie uitgefaseerd gaan worden, omdat er sprake is van de aanvang van een Prestatie voortvloeiend uit een opvolgende overeenkomst. De re-transitie periode duurt maximaal achttien maanden.

De re-transitie voorziet in alle activiteiten om de overgang naar de nieuwe situatie te realiseren waarbij de continuïteit bij Deelnemer op basis van de Prestatie van Opdrachtnemer en de prestatie van haar opvolger kan worden gewaarborgd. Gedurende deze periode blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de Prestatie tot deze is gemigreerd naar de prestatie van de opvolger. Deze re-transitie vindt plaats op deelnemerniveau.

Dit re-transitie traject vraagt veel aandacht van alle betrokken partijen. Met name zal de kennis die in de contractperiode is opgebouwd en de beschrijving van de per Deelnemer ingerichte voorzieningen moeten worden overgedragen aan de opvolger.

Na deze re-transitie is de Prestatie van Opdrachtnemer voor een Deelnemer uitgefaseerd en vervangen door een Prestatie van de opvolger. Indien de laatste Deelnemer is uitgefaseerd zal ook op CCM niveau de re-transitie worden afgerond.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de overdracht van wezenlijke kennis, documentatie en middelen die nodig zijn om de continuïteit van de Prestatie te waarborgen. Daarnaast accepteert de Opdrachtnemer dat gedurende deze periode de opvolger medegebruik maakt van infrastructuuronderdelen.

De Opdrachtnemer dient gedurende de re-transitie op verzoek van de Deelnemer of het CCM alle relevante informatie, waaronder de informatie die is vastgelegd in de CMDB, over te dragen aan de betreffende Deelnemer of het CCM. De Opdrachtnemer dient alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van de Prestatie te bewaren en beschikbaar te houden voor de betreffende Deelnemers die onder de Overeenkomst vallen.

Opdrachtnemer dient in samenwerking met de volgende opdrachtnemer mee te werken aan het opstellen van het dan op te stellen migratieplan zoals bedoeld in paragrafen 2.1.1 en 2.1.5.

Opdrachtnemer participeert in de projectorganisatie voor de re-transitie en levert een proactieve bijdrage ten behoeve van een efficiënt migratieproces met zo

gering mogelijke risico's voor de deelnemers ten aanzien van de continuïteit van de Prestatie.

Na het beëindigen van een Dienst op de betreffende Locatie voor de Deelnemer dient Opdrachtnemer de aangeboden Dienst en de daarbij behorende apparatuur, indien van toepassing, kosteloos te verwijderen binnen twee weken na verzoek van de nieuwe opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de apparatuur van Opdrachtnemer op het moment zoals opgenomen in dat opvolgende migratieplan.

De Opdrachtnemer dient alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan de Deelnemer te retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van een andere eis of verplichting het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan dient deze informatie te worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.

De kosten voor de uitvoering van de re-transitie zijn door Opdrachtnemer verwerkt in de Tarieven. Opdrachtnemer kan geen aanvullende vergoedingen verlangen behoudens de situatie dat de benodigde inspanning redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal dan een offerte uitbrengen.

3 Migratie voortgangsinformatie

Opdrachtnemer verstrekt zowel CCM als en per DCM's wekelijks, tot dat de Migratie of re-transitie afgerond en geaccepteerd is, de volgende voortgangsinformatie:

Inrichten dienstverlening:
- Realisatie DigiInkoop koppeling;
- DAP;
- Online portaal;
- Service Desk;
- Kennismaken deelnemers.

Overall status:
- Deelnemer ingepland;
- Startdatum Migratie/re-transitie;
- Einddatum Migratie/re-transitie.

Statusgegevens per Dienst:
- Dienst specificaties:
    - Dienst wordt (deels) gerealiseerd via andere telecomprovider;
    - Aansluiting van de Dienst vindt plaats op basis van koper/coax/glas/straalverbinding;
- Planning:
    - Dienst:

        - Initieel geplande opleverdatum;
        - Actuele plandatum oplevering Dienst;
        - Gerealiseerde leverdatum;
        - Facturatie datum Dienst;
    - Locatie-onderzoek:
        - Locatie-onderzoek vereist (ja/nee);
        - Initieel geplande datum locatie-onderzoek;
        - Actuele plandatum locatie-onderzoek;
        - Aantal malen plandatum aangepast;
        - Gerealiseerde datum locatie-onderzoek.
    - Vergunning:
        - Vergunning vereist (ja/nee);
        - Vergunning aangevraagd (datum);
        - Vergunning goedgekeurd/afgewezen (datum).