

Bijlage 13: Migratie

“Inbound & Outbound Telefonie”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-019
Datum : 15-11-2023

Inleiding

Migratie

Onder Migratie wordt verstaan het overnemen van de levering van de in Bijlage A beschreven diensten van de huidige leverancier conform de betreffende eisen en wensen.

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 Opdrachtgever is overgedragen. Een groot deel van de activiteiten en verantwoordelijkheden rond de Migratie worden belegd bij de Opdrachtnemer.

In grote lijnen bestaat de fasering van de Migratie uit:

- Inrichten projectstructuur;
- Impactanalyse overgang van oude naar nieuwe situatie en opstellen Migratieplan;
- Realiseren van nieuwe situatie, uitvoeren Migratieplan;
- Inrichten van de Prestatie;
- Testen en accepteren van de Prestatie;
- Afronding en decharge.

Projectinrichting

Projectorganisatie

Ten behoeve van de Migratie zal door de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen een projectorganisatie worden ingericht. De Opdrachtnemer stelt een projectmanager aan die gedurende de Migratie functioneert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever stelt een migratiecoördinator aan die gedurende de Migratie functioneert als aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Bij de projectinitiatie zullen projectmanager en migratiecoördinator de onderlinge verantwoordelijkheden afstemmen en vastleggen.

Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer:
Aanstellen projectmanager (SPOC)
Opstellen Migratieplan
Bewaken planning
Onderkennen van risico's en nemen/voorstellen van maatregelen, fall-back scenario
Organiseren van projectoverleg
Inrichten van de Prestatie conform de eisen en wensen (Bijlage A)
Coördineren activiteiten Opdrachtnemer
Oplevering van de Prestatie (migreren van het telefoonverkeer, Levering van de Portal, Facturatie en Gegevenslevering)
Opleveren (eind)rapportage van de Migratie

Verantwoordelijkheden Opdrachtgever:
Aanstellen migratiecoördinator (SPOC)
Beoordelen en goedkeuren Migratieplan
Coördineren activiteiten Opdrachtgever
Aanleveren Opdrachtgeverspecifieke informatie
Beschikbaar stellen van capaciteit
Faciliteren inrichting Prestatie door Opdrachtnemer binnen de Belastingdienst (inclusief de ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgeving)

Overige migratieaspecten

Waarborging continuïteit

Gedurende de daadwerkelijke Migratie dient de Opdrachtnemer alles te doen wat in zijn vermogen ligt om de continuïteit van de Diensten van Opdrachtgever te waarborgen en eventuele uitval die de primaire processen van Opdrachtgever negatief (kan) beïnvloeden, te minimaliseren. Indien de continuïteit vooraf niet kan worden gegarandeerd treedt de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.

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.

Beschikbaarheid resources

De Opdrachtnemer dient voldoende en gekwalificeerde resources beschikbaar te stellen om de Migratie binnen de overeengekomen overgangperiode 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. Het inhuren van externe medewerkers wegens capaciteitsproblemen is voor rekening van de Opdrachtnemer.

Afhankelijkheid

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

Migratieplan

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze uiterlijk binnen 30 Werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst ter voorbereiding op de Migratie, maar bij aanvang van de Prestatie een door beide partijen goedgekeurd Migratieplan bij de migratiecoördinator indient. De Opdrachtnemer dient in het Migratieplan op hoofdlijnen inzicht te geven in minimaal de onderstaande zaken:

- Projectorganisatie;
- Plan van aanpak Migratie;
- Afspraken en procedures;
- Benodigde configuratie- en inventarisatiegegevens;
- Communicatieplan;
- Risico's;
- Kwaliteitsborging;
- Planning, inclusief mijlpalen.