



## **Bijlage 18 Migratie**

### **IWR2025 | Werkplekhardware Multifunctionele printers en netwerkprinters (inclusief accessoires en optionele Diensten)**

#### **ICT Werkomgeving Rijk**

Status: versie 1.0  
Referentie: IUC 202405066

## Inhoud

1	Algemeen.....	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Fasering .....	3
1.3	Projectinrichting en verantwoordelijkheden .....	3
1.4	Overige migratieaspecten .....	5
2	Migraties .....	6
2.1	Migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst.....	6
2.2	Migratie bij aanvang van de Prestatie bij een Deelnemer.....	7
2.2.1	Migratieplan per Deelnemer .....	8
2.2.2	Dossier afspraken en procedures (DAP) .....	12
2.2.3	Projectteam .....	13
2.3	Migratie bij einde van de Prestatie bij een Deelnemer.....	14
2.4	Migratie bij wijzigingen in de Prestatie op initiatief Opdrachtnemer .....	15
2.5	Migratie bij wijzigingen in Prestaties als gevolg van wijzigingen bij Deelnemer .....	15

# 1 Algemeen

## 1.1 Inleiding

Migratie is een tijdsperiode waarin de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Na afronding van een migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd.

Migraties kunnen plaatsvinden op verschillende momenten tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Voorbeelden van migraties zijn:

1. migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst;
2. migratie bij aanvang van de Prestatie bij een Deelnemer;
3. migratie bij einde van de Prestatie bij een Deelnemer;
4. migratie bij wijzigingen in de Prestatie op initiatief Opdrachtnemer;
5. migratie bij wijzigingen in de Prestatie als gevolg van wijzigingen bij Deelnemer.

Na een migratie is de Prestatie ingericht en wordt deze conform de overeengekomen servicekaders geleverd. De informatie is beschikbaar op het online portaal.

## 1.2 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. Een groot deel van de activiteiten en verantwoordelijkheden rond de migratie worden belegd bij de Opdrachtnemer.

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 en Acceptatie van de Prestatie;
  - uitfaseren van de huidige situatie;
  - beschikbaar stellen informatie op online portaal.
- afronding en decharge.

## 1.3 Projectinrichting en verantwoordelijkheden

Ten behoeve van een migratie zal door de Opdrachtnemer en Hoofdpdrachtgever respectievelijk Deelnemer een projectorganisatie worden ingericht. De Opdrachtnemer stelt een projectmanager aan die gedurende de migratie functioneert als aanspreekpunt voor de Hoofdpdrachtgever 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 plannings 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;
- corrigerende maatregelen;
- lessons learned;
- 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.

Uitgangspunt voor de verdeling van de verantwoordelijkheden is:

<b>Opdrachtnemer (nieuwe)</b>	<b>Hoofdopdrachtgever, Deelnemer</b>
Aanstellen projectmanager (SPOC)	Aanstellen migratiecoördinator (SPOC)
Opstellen impactanalyse	Opstellen migratiedoelstellingen
Opstellen migratieplan	Acceptatie van de gewijzigde Prestatie
Opstellen communicatieplan	Coördineren activiteiten Deelnemer
Opstellen begroting/offerte (indien van toepassing)	Accorderen offerte (indien van toepassing)
Bewaken planning	Coördineren interne communicatie
Onderkennen van risico's en nemen/voorstellen van maatregelen, fall-back scenario	Aanleveren Deelnemer specifieke informatie
Organiseren van projectoverleg	Beschikbaar stellen van capaciteit
Vaststellen benodigde Prestaties	Coördineren dat Opdrachtnemer de Prestatie bij Deelnemer kan inrichten
Inrichten van de Prestatie	Verlenen decharge migratieproject
Coördineren activiteiten Opdrachtnemer	
Oplevering van de Prestatie	
<b>Opdrachtnemer (latende)</b>	
Opleveren informatie op online portaal	
Uitfaseren oude prestatie	
Opleveren eindrapportage migratie	

#### 1.4 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 de Deelnemer te waarborgen en eventuele uitval die de primaire processen van de Deelnemer negatief (kunnen) beïnvloeden, te minimaliseren.

- **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 gedurende de nacht willen migreren, terwijl de andere Deelnemer uitsluitend in het weekend alle gespecificeerde aansluitingen wil laten omzetten.

- **Speciale 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. In Bijlage 03 – Tarieflijst zijn onder de noemer Speciale Dienst Tarieven per uur opgenomen. De overige tarieven en voorwaarden zijn ter goedkeuring door de Deelnemer.

- **Beschikbaarheid resources**

De Opdrachtnemer dient voldoende 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 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 besismomenten. Opdrachtnemer zal de Deelnemer tijdig informeren als een risico dreigt op te gaan treden, zodat Deelnemer intern maatregelen kan nemen.

## 2 Migraties

Migraties kunnen plaatsvinden op verschillende momenten tijdens de looptijd van de Nadere opdrachten binnen de Raamovereenkomst. Hieronder zijn de belangrijkste uitgewerkt.

### 2.1 Migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst

Deze migratie vindt plaats bij aanvang van de Raamovereenkomst. 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 generieke uitrol procedure, inrichten rapportages, inrichten facturatie en inrichten van het online portaal;
- opstellen Dossier afspraken en procedures (DAP).

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

Het inrichten van de Prestatie dient binnen vier maanden afgerond te zijn.

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

#### Masterplan migratie

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen Deelnemers gefaseerd aanvangen met het afnemen van de Prestatie. Het kan voorkomen dat meerdere Deelnemers in een bepaalde periode willen migreren. Om dergelijke migraties goed te kunnen coördineren wordt er binnen het Centraal Contract Management (CCM) een centrale migratiecoördinator benoemd. Deze heeft een overzicht van aflopende overeenkomsten en 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 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 14 Werkdagen na ondertekening van de Raamovereenkomst 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 Hoofdopdrachtgever 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;
- door elke Deelnemer op te leveren configuratie- en inventarisatiegegevens;
- communicatieplan;
- welke hiaten kunnen worden onderkend, met betrekking tot de huidige organisatie, infrastructuur en/of functionaliteit;
- risico's;
- kwaliteitsborging.

### Dossier afspraken en procedures (DAP)

Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer met het CCM afspraken te maken over de invulling van een Dossier afspraken en procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en de Nadere opdrachten van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn. Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen, kunnen in geen geval bepalingen in de Raamovereenkomst teniet doen.

### 2.2 Migratie bij aanvang van de Prestatie bij een Deelnemer

Deze migratie start, nadat de migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst is afgerond. Deze migratie wordt als project uitgevoerd. Deze migratie voorziet in alle activiteiten, die nodig zijn om voor een specifieke Deelnemer de omvang van een Initiële bestelling te bepalen, en de Oplevering van de bestelde Prestatie en de Acceptatie hiervan te kunnen uitvoeren. Daarna kan de Prestatie in uitvoering worden genomen.

De Opdrachtnemer dient zich te confirmeren aan het door de Deelnemer gehanteerde wijzigingsproces.

Het migreren van de Prestatie van de huidige Opdrachtnemer naar de opvolgende Prestatie van Opdrachtnemer is altijd een moment dat met de nodige zorg door Hoofdo opdrachtgever en de Deelnemers tegemoet wordt gezien. Deze zorg wordt grotendeels veroorzaakt door het risico op langdurige serviceonderbrekingen en de daarbij behorende onbeschikbaarheid voor Eindgebruikers. De migratie vergt zowel inspanningen aan de zijde van de Opdrachtnemer als bij de Deelnemer.

De Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk voor het uitvoeren van de migratie. De Opdrachtnemer van de voorgaande overeenkomst is verantwoordelijk voor het uitfaseren van zijn prestatie, waaronder innemen van zijn producten conform de opgestelde planning. Opdrachtnemers zullen onderling de uitfasering van de te vervangen prestatie afstemmen, waaronder het afkoppelen van producten en klaarzetten voor retourname.

In grote lijnen bestaat deze migratie uit:

- het afstemmen van de afwijkingen met de Deelnemer ten aanzien van de generieke migratieafspraken;
- het adviseren van Deelnemer ten aanzien van de in te richten Prestatie, waaronder:
  - aantallen en typen in te zetten Producten op Locaties;
  - af te nemen servicekaders van de **Dienst all-in onderhoud**;

**Met opmerkingen [RV1]:** Is dit huur?

**Met opmerkingen [MV2R1]:** Dit is geen fleet management

Dienst all-in onderhoud std: zijn de tickets (aantal printen zw/w en kleur)  
 Dienst all-in onderhoud afhandeling incidenten rekent met een opslagtarief  
 Dit kan voor zowel huur als koop worden vastgelegd in NOK

Pagina 7 van 15

- af te nemen werkzaamheden en servicekaders van de Dienst fleet management;
- opstellen inrichtingsvoorstel voor de Producten op de Locaties;
- plaatsen Initiële bestelling;
- inrichten facturatie;
- inrichten online portaal (structuur en gebruikersautorisatie) (zie Bijlage 12 – Online portaal);
- opstellen communicatieplan;
- het voorbereiden en plannen van de uitrol;
  - de Aflevering bij de Locatie;
  - de Installatie op de plek in het kantoor waar Producten en de Programmatuur gebruikt zal worden;
  - de Oplevering;
  - de Acceptatie;
  - het retour nemen van verpakkingen en dergelijke;
- het opleiden van Eindgebruikers en beheerders;
- het inregelen van het Onderhoud en support, waaronder:
  - inrichten beheertoolsing;
  - inrichten processen voor de Dienst all-in onderhoud;
  - inrichten processen voor de levering van verbruiksmaterialen;
  - inrichten processen voor de levering van rapportages;
- opleveren van informatie op het online portaal, waaronder:
  - documentatie.

De migratie is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is. 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 voor Koop en Huur. Opdrachtnemer kan geen aanvullende vergoedingen verlangen.

De Opdrachtnemer stelt per Deelnemer een migratieplan op.

### *2.2.1 Migratieplan per Deelnemer*

Dit betreft de migratie bij aanvang van de Prestatie nadat de Deelnemer een migratieverzoek heeft ingediend bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient na het migratieverzoek binnen een periode van twee maanden de migratievoorbereiding te hebben afgerond. De migratie-uitvoering dient aansluitend binnen vier maanden te zijn afgerond.

Alleen op uitdrukkelijk verzoek van de Deelnemer kunnen Opdrachtnemer en Deelnemer een langere voorbereidingsperiode en/of migratie uitvoeringsperiode overeenkomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om gedurende de migratievoorbereidingen een migratieplanning overeen te komen met de Deelnemer.

Het migratieplan per Deelnemer zal minimaal uit een voorbereidingsfase en een realisatiefase bestaan. In het migratieplan dient beschreven te worden op welke wijze de genoemde activiteiten uitgevoerd zullen worden. In het migratieplan is in ieder geval is opgenomen:

- projectorganisatie;
- communicatieplan;
- planning en doorlooptijd, expliciet dient vermeld te worden welke ruimte er is bij tegenslagen;
- tijdsbeslag op de organisatie van de Deelnemer (wie, wanneer, waarom);
- risico's en welke mitigerende maatregelen daarbij getroffen;
- kwaliteitsborging;
- rollback-plan (en rollback-criteria);
- Acceptatie.

#### **Voorbereidingsfase**

De voorbereidingsfase omvat de volgende activiteiten.

- Inventarisatie huidige situatie  
De inventarisatie bevat in ieder geval per product:
  - de exacte Locatie binnen het gebouw alsmede de adresgegevens van het gebouw;
  - welke functionaliteit is benodigd;
  - welke capaciteit is benodigd;
  - aantal Eindgebruikers;
  - welke Product uit het kernassortiment is gewenst;
  - op welk moment het Product volgens de aflopende overeenkomst vervangen dient te worden;
  - wie is de beheerder van dat Product;
  - een overzicht van de aanwezige aansluitingen voor elektra en netwerk.

De inventarisatie is een verantwoordelijkheid van de Deelnemer, maar die wordt door de Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemer ondersteund teneinde een goede uitvoering van de migratie te realiseren.

- Opstellen vervangingsplan  
Op basis van de inventarisatie van de huidige situatie stelt Opdrachtnemer een concept vervangingsplan op. In dit concept vervangingsplan dient opgenomen te worden op welk moment welke producten worden vervangen en welke Producten Opdrachtnemer voornemens is daarvoor in de plaats te gaan installeren en waar binnen de Locatie de Producten opgesteld gaan worden. Onderdeel van het vervangingsplan is ook de af te nemen servicekaders voor de Dienst all-in onderhoud en de Dienst fleet management  
In het vervangingsplan wordt ook vastgelegd wat er is afgesproken over:
  - de gewenste Printer Asset Management kenmerken. Hoofdopdrachtgever hanteert een Printer Asset Management Systemen. Opdrachtnemer staat toe om Printer Asset Management kenmerken aan te brengen op de Producten, waaronder barcode stickers en RFID tags;
  - de procedure voor toner leveringen;
  - de benodigde ondersteuning (ICT, FM);

**Met opmerkingen [MV3]:** Betreft dit 1 of meerdere systemen,  
Tekstueel nog aanpassen

- uitvoering (vormgeving en huisstijl) van de bedieningskaart voor Eindgebruikers;
- het verzorgen van Eindgebruikers trainingen op Locatie van de Deelnemer. Deze trainingen dienen gegeven te worden door docenten, die werken in opdracht van Opdrachtnemer en de docenten hebben voldoende ervaring om deze trainingen te geven. De trainingen omvat onder andere:
  - webpagina's met instructies en trainingsmaterialen;
  - Eindgebruiker instructies/training bij het Product;
- het verzorgen van beheerder trainingen. Deze trainingen dienen gegeven te worden door docenten, die werken in opdracht van Opdrachtnemer en de docenten hebben voldoende ervaring om deze trainingen te geven. Deze trainingen omvat onder andere:
  - beheerder instructies/training bij het kernassortiment;
  - beheerder instructies/training bij de meegeleverde software componenten.
 Na de trainingen moet een beheerder in staat zijn om efficiënt en effectief hun taken uit te voeren. Trainingen voor beheerders worden op verzoek van de System integrator jaarlijks herhaald. Hierbij wordt tevens aandacht gegeven aan veranderingen in de voorgaande periode en ontwikkelingen. Doel is de efficiëntie en effectiviteit van de beheerders optimaal te houden;
- het verzorgen van trainingen voor medewerkers van de Deelnemer, zodat deze zelf gebruikerstoringen kunnen afhandelen en/of verbruiksartikelen kunnen plaatsen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen trainingen voor Eindgebruikers en trainingen voor medewerkers van de beheerafdeling. Het concept vervangingsplan wordt met de Deelnemer besproken. De Deelnemer heeft de mogelijkheid om wijzigingen in dit concept vervangingsplan door te voeren (andere Producten en/of andere plaatsen binnen het gebouw). De consequenties van deze wijzigingen worden besproken. Dit leidt tot een definitief vervangingsplan. Het vervangingsplan is de leidraad voor de Initiële bestelling.
- Opstellen communicatieplan
 

Als onderdeel van het migratieplan stelt de Opdrachtnemer, in overleg met de Deelnemer, een communicatieplan op. Dit plan is bedoeld om de organisatie, en met name de Eindgebruikers, op de hoogte te brengen van de voortgang en de geplande activiteiten van de migratie. Goede communicatie, juiste informatie en het helder krijgen van mogelijke afwijkende verwachtingen dragen bij aan het succes van een project.

Een onderdeel van de communicatie aan de Eindgebruikers is het verzorgen van een introductie van de Opdrachtnemer zelf en het geven van uitleg over de werking en bediening van de in te zetten Producten. Deze activiteiten dienen ook in het communicatieplan opgenomen te zijn.
- Opstellen planning

In overleg met de Deelnemer stelt de Opdrachtnemer een detailplanning op, waarin alle activiteiten zijn opgenomen met data en exacte tijdstippen. In ieder geval dienen de volgende activiteiten benoemd te zijn in de planning.

- **Preconfiguratie**  
Opdrachtnemer zal samen met Deelnemer de preconfiguratie en standaard configuratie van de Producten en Programmatuur vaststellen. Afspraken over het aanbrengen van product asset kenmerken is hiervan onderdeel.

### **Realisatiefase**

De realisatiefase omvat de volgende activiteiten.

- **Communicatie**  
Wanneer wordt wat (zie het communicatieplan) en op welk moment aan welke doelgroep gecommuniceerd.
- **Vervanging**  
De Opdrachtnemer verzorgt de vervanging van de aanwezige producten door Producten zoals vermeld in het definitief vervangingsplan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afstemming met de opdrachtnemer van de te vervangen producten, zodat in het afvoeren van de te vervangen producten geen vertraging ontstaat. Om de doorlooptijd van het plaatsen van de Producten te bekorten is het aan te bevelen dat Opdrachtnemer de in te zetten Producten vooraf heeft geïnstalleerd en geconfigureerd, zodat de plaatsing een kwestie is van "plug and play".

- **Acceptatie**  
Deelnemer zal akkoord gaan met de aflevering van het Product als deze voldoet aan al zijn functionele- en niet-functionele vereisten. Beperkte onvolkomenheden, restpunten die de klantacceptatie niet in de weg staan, zullen zo spoedig mogelijk na Acceptatie worden hersteld.
- **Afronding DAP**  
Voordat deze migratie is afgerond, dienen alle afspraken en procedures die nodig zijn voor een soepel verloop van het leveren van de Prestatie te zijn vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
- **Voortgangsrapportage**  
De Opdrachtnemer dient maandelijks aan de Centrale Coördinator een voortgangsrapportage op te leveren over:
  - afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie;
  - issues;
  - corrigerende maatregelen;
  - lessons learned, projectactiviteiten en –resultaten;
  - de eventuele consequenties voor de overige migraties.

De migratie per Deelnemer is pas afgerond indien Acceptatie van het resultaat door de Deelnemer heeft plaatsgevonden.

- **Overdracht aan beheerorganisatie van de Deelnemer**  
Onderdeel van de migratie is de overdracht naar de beheerorganisatie van de Deelnemer. De Opdrachtnemer levert per Deelnemer toegang tot zijn CMDB gegevens.

#### 2.2.2 Dossier afspraken en procedures (DAP)

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 en tijdens de looptijd van de nadere opdrachten binnen de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na start van de migratie vastgesteld te zijn. Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen, kunnen in geen geval bepalingen in de Raamovereenkomst teniet doen.

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 (nadere opdrachten binnen) de Raamovereenkomst betrokken functionarissen;
- 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.

### 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 en de inventarisaties die zij tijdig zullen moeten uitvoeren. 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 zoals vastgelegd in het communicatieplan 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.

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

Gedurende de daadwerkelijke migratie dient de Opdrachtnemer alles te doen wat in zijn vermogen ligt om de continuïteit van de diensten van de Deelnemer te waarborgen en eventuele uitval die de primaire processen van de Deelnemer negatief (kunnen) beïnvloeden te vermijden.

Het kan voorkomen dat de migratie werkzaamheden vereist, die niet gespecificeerd zijn in deze Bijlage. 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. Onder de noemer Dienst integratie partner is in Bijlage 03 – Tarieflijst het Uurtarief opgenomen dat de Opdrachtnemer in zijn offerte aan de Deelnemer moet toepassen. De overige tarieven en voorwaarden zijn ter goedkeuring van de Deelnemer. De Opdrachtnemer is in staat de migratie voor een vaste prijs uit te voeren aan de hand van specificaties van de Deelnemer, een en ander gebaseerd op een overeengekomen offerte. De offerte is gebaseerd op een realistisch aantal benodigde Werkuren en het overeengekomen Uurtarief. Indien er extra middelen nodig zijn, worden de kosten van de middelen doorberekend tegen kostprijs.

De Opdrachtnemer dient voldoende resources beschikbaar te stellen om de migratie, binnen de overeengekomen planning, 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, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit in te huren om de projectplanning veilig te stellen.

### **2.3 Migratie bij einde van de Prestatie bij een Deelnemer**

Deze migratie vindt plaats bij overgang aan het einde van de (laatste) Beheerfase waarbij de Prestatie uitgefaseerd zal gaan worden, omdat er sprake is van de aanvang van een prestatie voortvloeiend uit een opvolgende overeenkomst.

De migratie 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 migratie vindt plaats op Deelnemer niveau.

Dit migratietraject vraagt veel aandacht van alle betrokken partijen. Met name zal de kennis die in de contractperiode is opgebouwd moeten worden overgedragen aan de opvolger.

Na deze migratie 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 migratie 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 migratie op verzoek van de Deelnemer of het CCM alle relevante informatie over te dragen aan de betreffende Deelnemer of het CCM.

Opdrachtnemer dient in samenwerking met de volgende opdrachtnemer mee te werken aan het opstellen van het dan op te stellen migratieplan zoals bedoeld in paragraaf 2.2.

Na afloop van de Beheerfase voor de betreffende Locatie voor de Deelnemer dient Opdrachtnemer de aangeboden Producten kosteloos te verwijderen binnen twee weken na verzoek van de nieuwe Opdrachtnemer. Indien deze terugname langer dan twee weken duurt, zullen de eventuele kosten voor opslag worden vergoed door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de Producten op het moment zoals opgenomen in dat opvolgende migratieplan.

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.

#### **2.4 Migratie bij wijzigingen in de Prestatie op initiatief Opdrachtnemer**

Deze migratie vindt plaats als er tijdens de looptijd van de Beheerfase in de bestaande situatie op verzoek van de Opdrachtnemer wijzigingen optreden in de Prestatie bij een Deelnemer. Deze migratie voorziet in alle activiteiten die nodig zijn bij wijziging van de Prestatie (zie Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure), wijziging van procedures en wijziging van servicekaders. Bijvoorbeeld de activiteiten die het gevolg zijn van een overgang van een Product uit het kernassortiment naar een nieuw Product door modelopvolging, of de gevolgen van de uitrol van een Nieuwe versie van een PSM platform Programmatuur component. Indien van toepassing wordt de OTAP methode gebruikt om deze migratie te realiseren.

Na deze migratie is de Prestatie gewijzigd en operationeel.

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

#### **2.5 Migratie bij wijzigingen in Prestaties als gevolg van wijzigingen bij Deelnemer**

Deze migratie vindt plaats als er tijdens de looptijd van de Beheerfase, maar nadat de migratie bij aanvang van de Prestatie bij een Deelnemer is afgerond, in de bestaande situatie van Deelnemer wijzigingen gaan plaatsvinden, die impact hebben op de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie. Deze migratie voorziet in alle activiteiten die nodig zijn om de impact van de wijzigingen tot een minimum te beperken en de continuïteit van de Prestatie te waarborgen. Deze migratie kan het gevolg zijn van een wijziging van de Prestatie zoals bedoeld in Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure.

Na deze migratie is de Prestatie gewijzigd en operationeel binnen de gewijzigde situatie van Deelnemer.

Indien Opdrachtnemer voor deze migratie werkzaamheden dient te verrichten op verzoek van de Deelnemer, brengt Opdrachtnemer hiervoor een aparte offerte in. De bestede uren dienen afgerekend te worden tegen het Uurtarief zoals in Bijlage 03 – Tarieflijst bij Speciale Dienst opgenomen. De overige tarieven en voorwaarden moeten ter goedkeuring aan de Deelnemer worden voorgelegd.