

Eisen aan het Transitieplan voor Leverancierswissel

Inleiding

Conform contract is leverancier verantwoordelijk voor het opstellen van het re-transitieplan:

Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer verzoeken een Transitieplan en/of Exit plan op te stellen. Indien Opdrachtgever dit verzoek doet stelt Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, binnen 30 kalenderdagen na verzoek een Transitie en/of Exit plan op, waarin wordt aangegeven hoe bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst de betreffende afgenomen AV onderhoudsdienstverlening op een correcte wijze wordt beëindigd (Exit plan) dan wel wordt overgedragen aan Opdrachtgever dan wel wordt overgedragen aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde (Transitieplan).

Dit document beschrijft de minimale eisen aan het transitieplan zoals gesteld door IVO Rechtspraak. Het doel van de transitie is een soepele en risicovrije overdracht van dienstverlening zonder verstoring van de operationele processen.

Algemene uitgangspunten

- Geen verstoring van de dienstverlening tijdens de transitie.
- Duidelijke verantwoordelijkheden en aanspreekpunten.
- Gefaseerde aanpak met een doorlooptijd van 3 tot 6 maanden.

Rollen en verantwoordelijkheden: Transitiemanager wordt aangesteld als aanspreekpunt

- Verantwoordelijk voor het coördineren en bewaken van het gehele transitieproces.
- Duidelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheden van zowel oude als nieuwe leverancier.
- Escalatiepunt bij eventuele knelpunten tijdens de overgang.

Gefaseerde Overdracht:

Bijvoorbeeld 3 fases zoals hieronder:

Fase 1 Voorbereiding, met oa

- Kennisoverdracht en informatieoverdracht tussen leveranciers.
- Opstellen van een transitieplan met duidelijke mijlpalen en risicobeheersing.
- Een 0-meting door de nieuwe leverancier om de huidige situatie in kaart te brengen.

Fase 2 Parallele Dienstverlening met oa

- Schaduwdienstverlening: Een periode waarin de nieuwe leverancier meeloopt met de oude leverancier zonder formele verantwoordelijkheid.

- Dienstverlening met support: Zodra de nieuwe leverancier verantwoordelijk wordt, blijft de oude leverancier tijdelijk meewerken ter ondersteuning.

Fase 3 Test- en Acceptatiefase

- Uitvoeren van acceptatietesten en validaties.
- Afronding van de transitie inclusief definitieve overdracht van alle benodigde documentatie en configuraties.
- Verwijdering en veilige vernietiging van gevoelige informatie bij de oude leverancier.

Risicobeheersing

- Organiseren van een risicoworkshop aan het begin van het traject.
- Identificeren en mitigeren van risico's, zoals:
 - Behoud van sleutelpersonen bij de oude leverancier gedurende de transitie.
 - Toegankelijkheid en volledigheid van documentatie en CMDB (Configuration Management Database).
 - Beperken van impact op beschikbaarheid en continuïteit van dienstverlening.

Overdracht van Informatie en Systemen

De oude leverancier draagt een complete en gedetailleerde documentatie over, inclusief:

- **CMDB per zaal, inclusief:**
 - Plattegronden.
 - Meubilair (indien geleverd).
 - Rack-layouts.
 - Apparatuurgegevens (merk, type, serienummers).
 - Kabellijsten.
 - Configuratiebestanden en broncodes (incl. overdracht van intellectueel eigendom).
 - Technische schema's en documentatie.
 - Opleverdocumenten en testresultaten.
 - Back-ups en volledige export van alle configuraties (o.a. audio-processorinstellingen, versterkerconfiguraties, besturingssystemen).
- **Overdracht van contractuele en operationele zaken:**
 - Licenties en garantievoorwaarden.
 - Lopende servicecontracten en ondersteunende tooling.
 - Inventarisatie en afhandeling van alle financiële verplichtingen tussen partijen.

- **Overdracht van operationele processen en procedures (bijv. ticketing en onderhoudsprocessen).**

Training en kennisoverdracht voor operationele teams.

- Overdracht van historische data en logs (storingslogs, incidentregistraties, onderhoudsrapportages).
- Toegang en accountsbeheer om volledige toegang tot de systemen te waarborgen.

Opstellen van een communicatieplan, inclusief escalatieprocedures.

Oplevering en Nazorg

- Lijst met openstaande issues moet zoveel mogelijk zijn opgelost of overgedragen met duidelijke afspraken.