

Bijlage 14 Exit en (re-)transitieplan

Eisen aan het (Re-)Transitieplan voor Opdrachtnemerswissel

Inleiding

Conform contract is de huidige Opdrachtnemer 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 Overeenkomst 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 het transitieplan is het overdragen van het beheer van de volledige gecontracteerde dienstverlening van de huidige opdrachtnemer naar een nieuwe opdrachtnemer zonder verstoring van de operationele processen. Daarbij zijn van primair belang:

- Continuïteit van de dienstverlening;
- Overdracht van de operationele kennis;
- Overdracht van de volledige administratie:
 - CMDB
 - Incidenten administratie

Algemene uitgangspunten

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

Rollen en verantwoordelijkheden: Transitie manager wordt aangesteld als aanspreekpunt

- Verantwoordelijk voor het coördineren en bewaken van het gehele transitieproces.
- Duidelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheden van zowel IVO, oude Opdrachtnemer als nieuwe Opdrachtnemer.
- Governance- en escalatiemodel voor het transitie project.

Gefaseerde Overdracht:

Het transitieproces bestaat uit minimaal 3 fases zoals hieronder beschreven:

Fase 1 Voorbereiding, met minimaal:

- Installatie stuurgroep onder voorzitterschap van Opdrachtgever met participatie van Opdrachtnemer en nieuwe Opdrachtnemer.
- Kick-off bijeenkomst
- Kennisoverdracht en informatieoverdracht tussen Opdrachtnemer en IVO.
- Kennisoverdracht en informatieoverdracht tussen Opdrachtnemer en nieuwe Opdrachtnemer(s).
- Opstellen van een transitieplan met duidelijke mijlpalen en risicobeheersing.
- Het opstellen van een risico- en incidenten logboek.
- Een 0-meting door de nieuwe Opdrachtnemer om de huidige situatie in kaart te brengen.
- Vaststellen acceptatiecriteria

Fase 2 Parallele Dienstverlening met minimaal

- Het overdragen van de belscripts van de Servicedesk van de Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer.
- Schaduwdienstverlening: Een periode waarin de nieuwe Opdrachtnemer meeloopt met de Opdrachtnemer zonder formele verantwoordelijkheid. De incidenten en changeverzoeken worden nog door de (servicedesk van) de Opdrachtnemer afgehandeld.
- Dienstverlening met support: zodra de nieuwe Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt, blijft de oude Opdrachtnemer tijdelijk meewerken ter ondersteuning. De incidenten en changeverzoeken worden door de (servicedesk van) de nieuwe Opdrachtnemer afgehandeld.

Fase 3 Test- en Acceptatiefase

- Het uitvoeren van acceptatietesten en validaties.
- Het afronden van de transitie inclusief definitieve overdracht van alle benodigde documentatie en configuraties.
- Het verwijderen en veilig vernietigen van gevoelige informatie bij de Opdrachtnemer.

Risicobeheersing

- Het organiseren van een risicoworkshop aan het begin van de transitie.
- Het identificeren en mitigeren van risico's, zoals:
 - Onbeschikbaarheid van sleutelpersonen bij de oude Opdrachtnemer gedurende de transitie;

- Ontoegankelijkheid en onvolledige documentatie, CMDB (Configuration Management Database), broncode, configuratie en tekeningen;
- Verschillen in gebruikte merken en platforms tussen Opdrachtnemers die kunnen leiden tot compatibiliteitsproblemen;
- Bepaalde software, broncode of licenties zijn niet overdraagbaar;
- Onvoldoende beschikbaarheid en continuïteit van dienstverlening.

Overdracht van Informatie en Systemen

Bij beëindiging van de overeenkomst stelt de huidige Opdrachtnemer kosteloos een laatste, door haar op juistheid gecontroleerde, actuele en volledige versie van de CMDB ter beschikking aan de Opdrachtgever.

- **CMDB per zaal, inclusief:**

- Plattegronden.
- Meubilair (indien onderhoud hiervan valt onder AV-Opdrachtnemer).
- Rack-lay-outs.
- Apparatuur gegevens (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 garantievoorzaken.
- 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.

- Kennisoverdracht tijdens sessies van de operationele teams van de Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer.
- Kennisoverdracht tijdens sessies van de Servicedesk van de Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer.
- 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.

Het communicatieplan, inclusief escalatieprocedures wordt met de toekomstig partner opgesteld.

Oplevering en Nazorg

- De openstaande issues/incidenten en restpunten moeten zijn opgelost of zijn geaccepteerd door de nieuwe Opdrachtnemer en opdrachtgever.
- De Opdrachtnemer zal gedurende minimaal zes maanden na contracteinde relevante vragen van de Opdrachtnemer of de nieuwe Opdrachtnemer adequaat beantwoorden.