

# Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

## Bijlage 09

## Onboarding, Migratie en Transitie



# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Onboarding .....	5
2.1	Inleiding.....	5
2.2	Onboarding van de CBO .....	5
2.3	Onboarding van de Deelnemer .....	6
2.4	Onboarding van de Gebruiker na Migratie.....	8
3	Migratie .....	9
3.1	Inleiding.....	9
3.2	Master Migratieplan.....	9
3.3	Migratie per Deelnemer.....	10
4	Transitie .....	11
4.1	Inleiding.....	11
4.2	Opstellen exitplan.....	11
4.3	Testen exitplan.....	11
4.4	Uitvoering Transitie .....	12

# 1 Inleiding

Deze Bijlage geeft een toelichting op de eisen en wensen die aan de processen Onboarding, Migratie en Transitie worden gesteld. GT Connect Diensten zijn van groot belang voor de bedrijfsvoering van de Deelnemers. Migratie en Transitie moeten zorgvuldig uitgevoerd worden, met minimale impact op de continuïteit van de bedrijfsvoering. Doel is om de overgang van oude naar nieuwe dienstverlening soepel te laten verlopen, waarbij rollen, taken en bevoegdheden voor de betrokken partijen duidelijk zijn.

In hoofdstuk twee wordt ingegaan op de onboardingprocessen. Dit zijn de processen die voorafgaan aan de ingebruikname van de Diensten en de Migratie. In hoofdstuk drie wordt de Migratie nader toegelicht. Hierin wordt beschreven wat van Opdrachtnemer, Deelnemer en de CBO verwacht wordt. Ten slotte wordt in hoofdstuk vier aandacht besteed aan wat er moet gebeuren bij de beëindiging van de dienstverlening.

# 2 Onboarding

## 2.1 Inleiding

Onboarding is het proces dat CBO, Deelnemers en Gebruikers doorlopen als zij voor de eerste keer gebruik maken van GT Connect. Tijdens de Onboarding worden de CBO, Deelnemers en Gebruikers voorbereid op en bekend gemaakt met de dienstverlening. Dit is ook het moment waarop Opdrachtnemer de behoeften en verwachtingen van de Deelnemers achterhaalt, teneinde het Communicatieplatform in te richten voor gebruik.

Er wordt een drietal verschillende onboardingprocessen onderkend:

1. Onboarding van de CBO. Dit omvat het inregelen van overlegstructuren en rapportagegestromen, het afstemmen van de aansluitvoorwaarden, en overige zaken die nodig zijn om de CBO het contractbeheer te kunnen laten uitvoeren.
2. Onboarding van de Deelnemer. Dit zijn alle activiteiten die nodig zijn om een Migratie te kunnen starten en omvat het definiëren van de behoefte van de Deelnemer en het inventariseren van de huidige situatie, waaronder bestaande configuraties, koppelingen, integraties en Deelnemer-specifieke bijzonderheden. Onderdeel is een netwerkcheck zijn om vast te stellen of de infrastructuur van de Deelnemer geschikt is om de te leveren Diensten te ondersteunen.
3. Onboarding van de Gebruiker. Dit omvat alle activiteiten die nodig zijn om een Gebruiker op GT Connect te krijgen en succesvol van alle communicatiemogelijkheden, die GT Connect biedt, gebruik te laten maken. User adoption staat hierbij centraal.

De onboardingperiode is de periode waarin de voorbereidende activiteiten worden uitgevoerd om CBO, Deelnemer of Gebruiker succesvol aan te sluiten en gebruik te laten maken van de Diensten van GT Connect.

## 2.2 Onboarding van de CBO

Na het ondertekenen van de Raamovereenkomst wordt direct gestart met het onboardingproces van de CBO, oftewel het inregelen van dienstverlening met de CBO:

- Aanspreekpunten worden vastgesteld.
- De overlegstructuur wordt ingeregeld. Agenda, betrokkenen en frequentie worden vastgesteld.
- De aansluitvoorwaarden en bijbehorende spelregels worden vastgesteld. De CBO toetst of deze in lijn zijn met voorwaarden die gangbaar in de markt zijn en geen onredelijke c.q. onoverkomelijke eisen voor Deelnemers bevatten.
- Afspraken over communicatie met Deelnemers en de aanpak van de Onboarding van Deelnemers worden gemaakt. Dit omvat o.a.:
  - Het maken van operationele afspraken en deze vastleggen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
  - Het afstemmen van informatie die Deelnemers als input moeten leveren ter voorbereiding van de Migratie. De Opdrachtnemer levert hiertoe templates aan waarin Deelnemers de benodigde informatie kunnen invullen. De CBO dient deze templates goed te keuren.
- Portal(s) worden ingericht en aan de CBO ter beschikking gesteld.
- Het Masterplan Migratie wordt opgesteld.

De Onboarding van de CBO loopt parallel aan de Proof of Delivery. De Opdrachtnemer verzorgt in deze periode een korte training in het gebruik van de Diensten voor de medewerkers van de CBO (ca. vijf personen).

De CBO organiseert geregeld sessies in het land om Deelnemers bij te praten over de GT-dienstverlening. Opdrachtnemer kan gevraagd worden om een bijdrage te leveren aan deze sessies en Deelnemers te informeren over GT Connect dienstverlening en de Migratie.

### **2.3 Onboarding van de Deelnemer**

De Deelnemer moet zoveel mogelijk ontzorgd worden tijdens de Migratie, het gebruik van de Diensten en de Transitie bij beëindiging van de dienstverlening. Dit ontzorgen start bij het onboorden van de Deelnemer. Doel van dit onboardingproces is dat de Opdrachtnemer alle informatie beschikbaar heeft waarmee hij de omgeving voor de Deelnemer kan inrichten, en dat alle afspraken met betrekking tot de dienstverlening worden vastgelegd in een NOK. De Opdrachtnemer krijgt in deze fase een goed beeld van de aard en omvang van de te leveren Diensten en welke specifieke wensen en aandachtspunten bij een Deelnemer van toepassing zijn.

De Opdrachtnemer kan voor het onboorden van een Deelnemer het Tarief in rekening brengen dat hiervoor is opgenomen in de Tarieflijst. Dit tarief is afhankelijk van de grootte van de te onboorden (groep van) Deelnemer(s). De Opdrachtnemer dient zich te realiseren dat hij voor dit Tarief binnen de daarvoor gestelde tijd alle werkzaamheden dient uit te voeren die nodig zijn voorafgaand aan het starten van de Migratie. Deze werkzaamheden zullen bestaan uit de werkzaamheden die in deze paragraaf zijn genoemd, maar als de Opdrachtnemer meer of andere werkzaamheden dient uit te voeren voordat een Migratie succesvol kan worden afgerond, dan vallen ook deze aanvullende, andere werkzaamheden binnen het Tarief voor Onboarding. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat alle benodigde werkzaamheden om te komen tot een succesvolle Migratie tijdens de Onboarding worden uitgevoerd, en dat al deze werkzaamheden vallen binnen het Tarief voor Onboarding. De Deelnemer is er echter verantwoordelijk voor dat hij tijdig alle informatie aanlevert die de Opdrachtnemer redelijkerwijs nodig heeft tijdens het doorlopen van de Onboarding.

Deelnemers zullen op verschillende momenten instappen. Onboarding van Deelnemers is een proces dat de eerste jaren van de Raamovereenkomst continu doorloopt. Als de laatste Deelnemer is gemigreerd zal dit onboardingproces stoppen. Onboarding van de eerste Deelnemers kan starten tijdens Proof of Delivery, nadat hierover afspraken met de CBO zijn gemaakt. Hierdoor kunnen Migraties direct na afloop van de Proof-of-Delivery fase starten.

De Onboarding start met een kennismakingsoverleg bij de Deelnemer. De Opdrachtnemer zorgt dat er een vast accountteam met vaste aanspreekpunten per Deelnemer beschikbaar is. Dit team bouwt kennis over een Deelnemer op en zorgt zo voor continuïteit in de relatie en een spoedige afhandeling van vragen, issues, bestellingen, e.d. De projectleider/migratiecoördinator, die de Migratie van de Deelnemer gaat begeleiden, dient ook onderdeel van dit team te zijn, om te borgen dat de onboardingfase vloeiend overloopt in de migratiefase.

Tijdens de Onboarding inventariseert de Opdrachtnemer de behoefte van de Deelnemer, alsmede de huidige situatie m.b.t. bestaande configuraties, koppelingen, integraties en Deelnemer-specifieke bijzonderheden. De Opdrachtnemer verkrijgt de informatie aan de hand van de door de Deelnemer ingevulde templates.

Om de behoefte van de Deelnemer te inventariseren stelt de Opdrachtnemer een demonstratieomgeving ter beschikking. Hierin kan de Deelnemer kennis maken met de dienstverlening, zoals die geleverd zal worden en kan hij bepalen wat dit voor zijn bedrijfsvoering betekent. Samen met de Opdrachtnemer kan bekeken worden wat er specifiek nodig is om de dienstverlening in te passen in de werkwijzen, zoals die in de organisatie(s) van de Deelnemer wordt gebruikt.

Onderdeel van de Onboarding is een netwerkcheck. De Opdrachtnemer dient vast te stellen of de ICT-infrastructuur van de Deelnemer aan de aansluitvoorwaarden voldoet en geschikt

is voor gebruik van GT Connect. Met de netwerkcheck dient onderzocht te worden welke functionaliteiten van GT Connect wel en niet over de ICT-infrastructuur van de Deelnemer ondersteund worden. Voor functionaliteiten die niet ondersteund worden, dient de Opdrachtnemer aan te geven welke aanpassingen door de Deelnemer verricht moeten worden om deze wel te ondersteunen. Het resultaat is een rapportage waarin een van drie mogelijke uitkomsten wordt beschreven:

1. De ICT-infrastructuur van de Deelnemer voldoet aan alle aansluitvoorwaarden en is geschikt om alle functionaliteiten die GT Connect biedt conform de eisen aan de Deelnemer te leveren. Er kan gestart worden met de Migratie.
2. De ICT-infrastructuur van de Deelnemer voldoet aan de minimale aansluitvoorwaarden, maar is niet geschikt om alle functionaliteiten die GT Connect biedt te ondersteunen. Enkele voor de Deelnemer niet-kritische functies kunnen alleen geleverd worden als de Deelnemer aanpassingen aan de ICT-infrastructuur verricht. Een voorbeeld kan zijn dat de vaste infrastructuur van de Deelnemer wel voldoet, maar de WiFi-infrastructuur nog niet. De Opdrachtnemer geeft aan welke aanpassingen nodig zijn. Er kan wel gestart worden met de Migratie.
3. De ICT-infrastructuur van de Deelnemer voldoet niet aan de minimale aansluitvoorwaarden en is niet geschikt om de basisfunctionaliteit van GT Connect te leveren. De Opdrachtnemer dient aan te geven welke aanpassingen de Deelnemer dient uit te voeren, alvorens gestart kan worden met de Migratie.

De uitkomsten van de netwerkcheck zouden tot gevolg kunnen hebben dat een Deelnemer grote investeringen moet doen om zijn infrastructuur aan te passen, of dat aanpassingen verricht moeten worden die strijdig zijn met het informatiebeveiligingsbeleid van de Deelnemer. Deze situatie moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Hiervoor zijn de volgende maatregelen genomen:

- De CBO heeft vooraf getoetst of aansluitvoorwaarden redelijk zijn en in overeenstemming met wat in de markt gangbaar is voor het aansluiten op een Communicatieplatform.
- De Deelnemer kan, via de CBO, om een onafhankelijke second opinion op het opgeleverde rapport vragen. Als dit onafhankelijke advies uitwijst dat (op punten) onredelijke eisen aan de Deelnemer wordt gesteld, dan dient de Opdrachtnemer aanpassingen in zijn infrastructuur aan te brengen, waardoor het alsnog mogelijk wordt om de Deelnemer aan te sluiten en GT Connect Diensten te laten afnemen.
- Er kan worden gevraagd aan de Opdrachtnemer om aanpassingen aan zijn infrastructuur door te voeren. Als de Opdrachtnemer geen aanpassingen kan doorvoeren, omdat dit niet gangbaar of onredelijk is, bijvoorbeeld omdat dan de dienstverlening voor andere Deelnemers of andere klanten van de Opdrachtnemer in gevaar wordt gebracht, dan is er sprake van een impasse. De CBO bepaalt, op basis van onafhankelijk advies, of van een impasse sprake is.
- De Deelnemer heeft de mogelijkheid om geen Nadere Overeenkomst te sluiten als de aanpassingen voor de Deelnemer onacceptabele grote financiële gevolgen heeft. De CBO dient hier goedkeuring aan te geven. De Deelnemer kan voor een oplossing buiten de Raamovereenkomst kiezen, onder de voorwaarde dat in dat geval niet alsnog vergelijkbare investeringen aan de eigen infrastructuur worden doorgevoerd.

Hoe de Opdrachtnemer de netwerkcheck uitvoert is aan de Opdrachtnemer. Dit kan door documentatieonderzoek op basis van door de Deelnemer aangeleverde documenten, een operationele scan op het netwerk, of een combinatie van beide. Als een operationele scan wordt uitgevoerd, dan dient deze 'non-intrusive' te zijn, d.w.z. de scan mag geen invloed hebben op continuïteit, performance of beveiliging van het netwerk en de systemen van de Deelnemer.

Verder moet de Opdrachtnemer in de onboardingsfase een ontwerp opleveren, waarin beschreven wordt hoe de Deelnemer wordt aangesloten op GT Connect en wat daarvoor nodig is. Het ontwerp moet informatie bevatten waarmee het voor de Deelnemer duidelijk is wat hij moet voorbereiden en bestellen. Doel van het ontwerp is ook om te voorkomen dat

tijdens de Migratie vertragingen ontstaan, door het ontbreken van noodzakelijke componenten en verbindingen, of dat deze niet met de juiste specificatie zijn besteld. Het ontwerp bevat alle functionele en technische specificaties van de omgeving van de Deelnemer.

Tijdens de onboardingfase van de Deelnemer wordt ook met de Deelnemer besproken hoe Onboarding van Gebruikers (conform het in de Raamovereenkomst vastgelegde user adoption plan) tijdens de Migratie plaatsvindt. Voor de goede orde wordt vermeld dat user adoption inbegrepen is in het Onboarding Tarief.

Aan het eind van de onboardingfase van een Deelnemer heeft de Opdrachtnemer voldoende informatie om een gedetailleerd migratieplan op te stellen. Dit plan bevat onder meer het rollback-plan (en rollback criteria) en het test- en acceptatieplan. Het migratieplan dient goedgekeurd en geaccepteerd te worden door de Deelnemer. De planning uit dit plan wordt overgenomen in het Master Migratieplan (zie par 3.2). Daarnaast is er ook inzicht in de omvang van de Diensten die een Deelnemer gaat afnemen. De Opdrachtnemer kan op basis van deze informatie de template NOK invullen en ondertekenen. Deze ingevulde en ondertekende NOK wordt beschouwd als een offerte die ter acceptatie aan de Deelnemer wordt voorgelegd. In deze ingevulde en ondertekende NOK is in ieder geval ook de Dienst Onboarding en het bijbehorende Tarief opgenomen. Als deze als offerte ingediende NOK door de Deelnemer is geaccepteerd, zal de Deelnemer de NOK eveneens ondertekenen waarmee de NOK in werking treedt. De Deelnemer heeft door ondertekening van de NOK tevens de Onboarding geaccepteerd, hetgeen betekent dat de Opdrachtnemer het Tarief voor Onboarding kan factureren.

## **2.4 Onboarding van de Gebruiker na Migratie**

De Onboarding van de Gebruiker is een continu proces. Dit speelt niet alleen tijdens de Migratie een rol, maar ook daarna. Ook na migratie zullen er continu nieuwe Gebruikers toegevoegd worden. Ook deze nieuwe Gebruikers kunnen gebruik maken van de user adoption mogelijkheden die zijn opgenomen in het in de Raamovereenkomst opgenomen user adoption plan. Voor zover de Opdrachtnemer hiervoor capaciteit dient in te zetten, kan hij hiervoor het in de Tarieflijst opgenomen uurtarief Trainer Gebruikers in rekening brengen.



# 3 Migratie

## 3.1 Inleiding

De Migratie naar GT Connect zal enkele jaren in beslag nemen. Er zijn veel Deelnemers, in omvang en complexiteit variërend, die gemigreerd moeten worden. Hoewel Deelnemers verspreid over de tijd naar GT Connect zullen migreren, zullen er gedurende de eerste jaren van de Raamovereenkomst ook vele Migraties parallel lopen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij dit in goede banen leidt en ervoor zorgdraagt dat individuele Deelnemers binnen zo kort mogelijke tijd op een gecontroleerde wijze zonder grote impact op de continuïteit van de bedrijfsvoering naar GT Connect migreren.

## 3.2 Master Migratieplan

Omdat er veel Migraties tegelijk lopen moet er centrale coördinatie zijn. Belangen en potentiële belangenconflicten van Deelnemers moeten op elkaar afgestemd worden. Hier is een rol weggelegd voor de CBO. De CBO ziet toe op de voortgang van de Migraties en stelt waar nodig prioriteiten. Om deze rol te kunnen vervullen moet er een overkoepelend Master Migratieplan komen, waarin de samenhang van lopende en geplande Migraties wordt bijgehouden.

Direct na ondertekening van de Raamovereenkomst zal de CBO de Opdrachtnemer informeren over de Deelnemers die als eerste naar GT Connect moeten migreren. Hierbij zal de CBO een eerste grove inschatting meegeven van af te nemen Diensten door deze Deelnemers. Op basis van deze gegevens start de Opdrachtnemer met het uitwerken van het initiële Master Migratieplan. Naarmate de Onboarding van een Deelnemer vordert, zal de Deelnemer concreter worden en vergaart de Opdrachtnemer meer inzicht in de complexiteit van de Migratie van die Deelnemer. Dit voortschrijdend inzicht kan tot bijstelling van het Master Migratieplan leiden.

Het Master Migratieplan is het stuurmiddel voor de CBO. Het Master Migratieplan moet de CBO continu het inzicht geven in de status en de beschikbare migratiecapaciteit om samen met de Deelnemers die willen migreren de pijplijn te kunnen vullen en een goede forecast aan de Deelnemers en de Opdrachtnemer te kunnen afgeven. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij rapporteert over afwijkingen, issues, corrigerende maatregelen, geleerde lessen en hoe deze worden toegepast bij volgende Migraties.

De Opdrachtnemer moet flexibel om kunnen gaan met de capaciteit. Er moet altijd ruimte zijn om Deelnemers met weinig Gebruikers en lage complexiteit in te passen. De Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn capaciteitsplanning.

Een Migratie van een Deelnemer kan pas starten als hier expliciet toestemming is gegeven door de CBO. De CBO zal zowel bij de Deelnemer als de Opdrachtnemer nagaan of aan alle voorwaarden is voldaan om een Migratie te starten en succesvol tot een einde te brengen.

Voor de CBO is er bij de Opdrachtnemer één aanspreekpunt die verantwoordelijk is voor het Master Migratieplan. Deze zal tweewekelijks een bijgewerkt Master Migratieplan bij de CBO voorleggen.

### 3.3 Migratie per Deelnemer

De Migratie van een Deelnemer kan starten na opname van de planning van het migratieplan in het Masterplan Migratie. door de Deelnemer.

De Opdrachtnemer heeft per Migratie een vaste projectleider/migratiecoördinator aangesteld, die bij de Onboarding van de Deelnemer betrokken is geweest en het migratieplan heeft opgesteld. Deze migratiecoördinator is gedurende de Migratie het vaste aanspreekpunt voor de Deelnemer aangaande alle aan de Migratie gerelateerde zaken.

Tijdens de migratiefase heeft de Deelnemer nog steeds de beschikking over een demonstratieomgeving die in de onboardingfase ter beschikking is gesteld.

Uitgangspunt is dat nieuwe dienstverlening zoveel mogelijk parallel opgebouwd wordt aan de oude vergelijkbare functionaliteit. Zo kan tussentijds gevalideerd worden of datgene wat opgebouwd wordt nog steeds voldoet.

Uiteindelijk komt er een moment waarop de Deelnemer een Go/No-Go afgeeft voor het overzetten c.q. activeren van de Diensten. Omdat overschakelmoment(en) tot onderbrekingen in de bedrijfsvoering kunnen leiden, moet de Opdrachtnemer er rekening mee houden dat dit soort handelingen buiten kantooruren op een met de Deelnemer overeengekomen datum/tijdstip uitgevoerd moeten worden.

Vervolgens zal de Deelnemer acceptatietesten uitvoeren, zoals overeengekomen in het acceptatietestplan. Indien positief, zal de Deelnemer de Migratie accepteren. Na deze acceptatie start een nazorgperiode van één maand. De Opdrachtnemer zorgt dat de bij de Migratie betrokken medewerkers nog beschikbaar zijn om eventuele restpunten of issues die toch nog na de acceptatietesten boven water komen op te lossen.

De Opdrachtnemer zorgt ook dat er in de nazorgfase voldoende capaciteit is voor gebruikersondersteuning conform de afspraken die hierover met de Deelnemer in het migratieplan zijn gemaakt. Bij grote Deelnemers zal de eerste lijnsondersteuning vaak door de Deelnemer zelf ingevuld worden en moet de Opdrachtnemer tweede lijnsondersteuning bieden. Bij kleine Deelnemers behoort het tot de mogelijkheden dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht om (on-site) eerste lijnsondersteuning aan Gebruikers te geven.

Na afloop van de nazorgfase zijn de Diensten formeel opgeleverd. Uiterlijk op dit moment moet er ook een continuïteitsplan zijn opgeleverd en geaccepteerd door de Deelnemer. Dit is ook de formele einddatum van de Migratie en de datum waarop de dienstverlening voor de Deelnemer start.

# 4 Transitie

## 4.1 Inleiding

Onder Transitie wordt de overdracht van dienstverlening verstaan van de Opdrachtnemer naar een nieuwe leverancier na beëindiging, op welke wijze dan ook, van de dienstverlening. In het algemeen zal deze plaatsvinden bij de beëindiging van de Nadere Overeenkomst en/of Raamovereenkomst. Maar het is ook mogelijk dat bepaalde Diensten tussentijds worden beëindigd. Denk bijvoorbeeld aan UC/TS-diensten. Ook dan is er sprake van Transitie waarbij de Opdrachtnemer verplicht is om mee te werken aan het overzetten van deze Diensten.

## 4.2 Opstellen exitplan

De voorbereidingen voor de Transitie starten direct na het afsluiten van een Nadere Overeenkomst. Eén van de producten die de Opdrachtnemer aan de Deelnemer moet opleveren is een exitplan voor die Deelnemer. Dit door de Deelnemer geaccepteerde exitplan dient binnen drie maanden na afronding van de Migratie worden afgerond.

In het exitplan wordt, naast hetgeen in de GIBIT en de richtlijn gegevensoverdraagbaarheid (Dataportabiliteit WP 242, rev 0.1) is bepaald, minimaal het volgende overeengekomen:

- Het format waarin de data en metadata worden aangeleverd ten einde te kunnen worden ge-upload in een vervangend systeem.
- De overdracht van sourcecode en documentatie van interfaces en koppelingen die specifiek voor de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn ontwikkeld.
- Een specificatie van overige informatie (bijvoorbeeld configuratie-instellingen, workflows, nummerplannen, etc.) die nodig is om functionaliteit en gegevens succesvol over te dragen aan de Deelnemer c.q. nieuwe leverancier namens de Deelnemer.
- De wijze waarop data en metadata, beveiligd en conform privacyrichtlijnen, worden overgedragen.
- Overige uit te voeren werkzaamheden, zoals het overzetten van verbindingen, herrouteren van Communicatiesessies, implementeren van doorschakelingen, aanpassen van menu's en workflows, overzetten van systeemkoppelingen, etc.

De Opdrachtnemer is verplicht om alle relevante informatie aan te dragen. Gezien de expertise van de Opdrachtnemer heeft deze een zorgplicht om bij een Transitie de Deelnemer c.q. de nieuwe leverancier van die Deelnemer in te lichten over relevante zaken en aandachtspunten, waarvan redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat Deelnemers deze zelf kunnen voorzien.

## 4.3 Testen exitplan

Periodiek zal de inhoud van het exitplan getoetst moeten worden op actualiteit. Gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst kan een Deelnemer nieuwe Diensten bij de Opdrachtnemer afnemen, waarvoor aanvullende afspraken in het exitplan moeten worden vastgelegd om continuïteit bij beëindiging te kunnen garanderen. Er zijn ook andere wijzigingen denkbaar, die noodzaken dat het plan aangepast moet worden. Tijdens de looptijd kunnen bijvoorbeeld nieuwe standaard dataformaten gangbaar worden en kan een Deelnemer de behoefte hebben om bij een Transitie data in een ander format aangeleverd te krijgen.

Daarnaast moet de werking van het exitplan periodiek getest worden, zodat zeker gesteld kan worden dat procedures voldoen en de Transitie technisch uitvoerbaar is in geval de dienstverlening beëindigd wordt. De Deelnemer wordt hiermee in de gelegenheid gesteld om te controleren of alle afgesproken en benodigde gegevens in werkbaar formaat worden aangeleverd. De Opdrachtnemer en de Deelnemer evalueren de resultaten en stellen zo nodig het exitplan bij. Verwacht mag worden dat deze exitplantesten jaarlijks worden uitgevoerd. Maar het staat de Deelnemer en de Opdrachtnemer vrij om een andere frequentie onderling af te stemmen en vast te leggen in het DAP.

#### **4.4 Uitvoering Transitie**

Tijdens de Transitie garandeert de Opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening. De dienstverlening wordt tegen dezelfde voorwaarden voortgezet. Bij aanvang van de Transitie wordt het transitieplan ter beschikking gesteld aan de nieuwe leverancier. De Opdrachtnemer, de Deelnemer en de nieuwe leverancier stemmen het transitieplan en het migratieplan van de nieuwe leverancier op elkaar af.

Voor het uitvoeren van de Transitie kunnen geen meerkosten in rekening gebracht worden, voor zover deze gerelateerd zijn aan de over te zetten Diensten. Concreet betekent dit dat de volgende activiteiten bij Transitie inbegrepen zijn in de Tarieven van de Diensten:

- Overleg over Transitie. Dit kan worden gecombineerd met de reguliere overleggen die de Opdrachtnemer met de Deelnemer heeft.
- Aanleveren en overdracht van data, metadata en andere gegevens die nodig zijn om de Transitie uit te voeren (conform exitplan).
- Uitvoeren van technische migratiewerkzaamheden. Het betreft hier werkzaamheden, die gerelateerd zijn aan het technisch overzetten van de dienstverlening, zoals herrouteren, overzetten van verbindingen, migreren van systeemkoppelingen, etc (conform exitplan).

Het staat de Deelnemer vrij om de Opdrachtnemer om extra advies te vragen. Bijvoorbeeld om het migratieplan van de nieuwe leverancier te beoordelen op haalbaarheid of om de Deelnemer c.q. de nieuwe leverancier van de Deelnemer te adviseren bij het ontwikkelen en bouwen van systeemkoppelingen. Dit gebeurt dan in de vorm van Speciale Diensten, waarvoor de Opdrachtnemer de daarvoor geldende Tarieven in rekening mag brengen.