



Bijlage B3.5 – Transitieplan

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B3.5 - Transitieplan

Uitvoering exportkredietverzekeringen en investeringsgaranties

Europese aanbesteding
Mededingingsprocedure met onderhandeling

voor

het ministerie van Financiën
en
het ministerie van Buitenlandse Zaken

Datum	
Kenmerk	201865004.016.017
Versie	Concept

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Definities	3
2.	Doelstellingen Transitie	4
2.1	Uitwerken Transitieplan door Opdrachtnemer	4
2.2	Scope Transitie	4
2.3	Transitiedoelstellingen	5
2.4	Algemene Eisen	6
3.	Kennisoverdracht	10
3.1	Eisen kennisoverdracht.....	10
4.	Transitieplanning	11
4.1	Projectorganisatie	11
4.1.1	Organisatiestructuur – organogram	11
4.1.2	Verantwoordelijkheden en taken	11
4.1.3	Acceptatie projectorganisatie.....	14
4.2	Projectbeheersing	15
4.2.1	Afsprakenregister en besluitenlijst.....	15
4.2.2	Risico's	15
4.2.3	Wijzigingsbeheer.....	16
4.2.4	Planning en voortgang.....	16
4.2.5	Acceptatie projectbeheersing.....	17
4.3	Projectaanpak	17
4.3.1	Uitvoeringsvoorwaarden en Minimumeisen projectaanpak	17
4.3.2	Werkzaamheden per fase.....	18
4.3.3	Acceptatie projectaanpak	22
5.	Acceptatie	24
5.1	Eisen Acceptatie.....	24
5.2	Acceptatiecriteria	24
5.3	Acceptatieprocedure	24
5.4	Acceptatietesten	25
5.5	Aandachtspunten bij Transitie.....	26
6.	Communicatieplan.....	27
6.1	Eisen aan het communicatieplan	27
7.	Risico's.....	28
7.1	Eisen aan risicomanagement	28
8.	Kwaliteitsmanagement.....	29
8.1	Eisen aan kwaliteitsmanagement	29

1. Inleiding

1.1 Algemeen

In deze Bijlage B3.5 – Transitieplan van de Overeenkomst worden de kaders beschreven voor het toepassen van de Transitie. Daarnaast bevat deze bijlage Eisen die voortvloeien uit deze kaders en waaraan Opdrachtnemer zich dient te conformeren.

1.2 Definities

De opgenomen definities, begrippen en afkortingen in de Overeenkomst, Voorwaarden en Bijlage B2 – Begrippenlijst zijn onverkort van toepassing op deze bijlage.

2. Doelstellingen Transitie

Het doel van dit Transitieplan is om overeenstemming te bereiken over het proces, verantwoordelijkheden, uitgangspunten, activiteiten en planning om te komen tot de Transitie van de volledige ekv-dienstverlening van Huidige Uitvoerder naar Opdrachtnemer, indien de opdracht wordt gegund aan een nieuwe Opdrachtnemer. De afspraken in dit document zorgen ervoor dat de ekv-dienstverlening door Opdrachtnemer worden overgenomen, waarbij de continuïteit van de huidige Dienstverlening aan Opdrachtgever en ekv-gebruikers gewaarborgd blijft.

Dit hoofdstuk geeft een toelichting op de doelstellingen en eisen van de Transitie die Opdrachtgever voor ogen heeft. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de gehele Transitie. De transitiedoelstellingen hangen samen met het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder. Hiervoor dient afstemming plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder in samenspraak met Opdrachtgever. In [Hoofdstuk 4 Transitieplanning](#) wordt hier dieper op ingegaan.

2.1 Uitwerken Transitieplan door Opdrachtnemer

Dit Transitieplan dient als een voorstel van Opdrachtgever. Het omvat alle noodzakelijke stappen en protocollen die Opdrachtnemer moet volgen om de continuïteit van de Dienstverlening te waarborgen totdat Opdrachtnemer deze volledig heeft overgenomen. Na de gunning aan Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer samen met de Huidige Uitvoerder dit Transitieplan verder uit te werken en af te stemmen met Opdrachtgever.

2.2 Scope Transitie

De scope van de Transitie is het overdragen van de bestaande Dienstverlening van Huidige Uitvoerder naar Opdrachtnemer. Hieronder volgt een tabel met een samenvatting van de zeven over te dragen Hoofddiensten, met daarbij een verwijzing naar het bijbehorende hoofdstuk in Bijlage B3.1 – Dienstenbeschrijving. Hierin staan uitgebreide beschrijvingen van alle Hoofddiensten. Los van onderstaande Hoofddiensten en bijbehorende Subdiensten bestaat de Dienstverlening ook uit andere door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden, welke samengevat wordt onder de term 'Diensten'.

Hoofddienst 1: Initiële beoordeling en onderwriting verzekeringsaanvragen Het doel van deze Hoofddienst is om bij de initiële beoordeling zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk te beoordelen of verzekeringsaanvragen behandeld kunnen worden. Bij de underwriting is het doel om op grondige, efficiënte en gestructureerde wijze verzekeringsaanvragen beoordeeld en gestructureerd conform de verzekeringsvoorwaarden.	Hoofdstuk 2
Hoofddienst 2: (Administratief) polisbeheer en monitoring lopende polissen Het doel van deze Hoofddienst is het uitreiken, beheren en monitoren van dekkingadviezen, dekkingstoezeggingen en polissen voor exportkredietverzekeringen, koersrisicoverzekeringen en investeringsverzekeringen die zijn verstrekt en om alle relevante informatie te documenteren om de naleving van contractvoorwaarden en de tijdige betaling van premies te waarborgen.	Hoofdstuk 3
Hoofddienst 3: Portefeuillebeheer en risicomanagement Het beheren van de verzekeringsportefeuille heeft als doel om blootstelling aan risico's te beheersen en ondersteunt de financiële stabiliteit en beleidsconformiteit van de verzekeringsactiviteiten.	Hoofdstuk 4
Hoofddienst 4: Schade en Recuperaties Het doel van deze Hoofddienst is het minimaliseren van schadekosten nadat (dreigende) schade is gemeld door het effectief behandelen van (dreigende) schadeclaims en het uitvoeren van incassoprocedures conform de polisvoorwaarden en richtlijnen.	Hoofdstuk 5
Hoofddienst 5: Optreden in internationale gremia Het doel van deze Hoofddienst is het agenderen van nieuw internationaal beleid, het beïnvloeden van huidig internationaal ekv-beleid, het uitwisselen van	Hoofdstuk 6

internationale best practices en het borgen van een <i>level playing field</i> voor het Nederlandse bedrijfsleven. Dit gebeurt door deelname aan internationale gremia, onder andere met het oog op het creëren en handhaven van een gelijkwaardig internationaal speelveld. Hierbij wordt beoogd de belangen van de Staat te behartigen bij multilaterale en bilaterale overleggen over exportkredietverzekeringen.	
Hoofddienst 6:Rapporteren, verantwoorden, en adviseren over beleid Het doel is om transparantie te bieden en Opdrachtgever te ondersteunen bij de ontwikkeling van doeltreffend en doelmatig beleid, de verantwoording van beleid en het informeren van stakeholders door Opdrachtgever en stakeholders tijdig gevraagd en ongevraagd van volledige informatie te voorzien.	Hoofdstuk 7
Hoofddienst 7: Productontwikkeling en Marketing Het doel van deze Hoofddienst is om de vraag naar de ekv te bedienen door het creëren van naams- en productbekendheid bij exporteurs en banken en door innovatie in het Instrumentarium te bevorderen, zodat het aansluit bij de veranderende behoeften van de markt binnen de kaders van vigerend beleid. Hieronder valt ook het ondersteunen bij de uitvoeringen van beleidsevaluaties die inzichten bieden in de werking van het Instrumentarium.	Hoofdstuk 8

In [paragraaf 4.3 Projectaanpak](#) wordt door Opdrachtnemer per Hoofddienst en per fase van de Transitie uitgewerkt hoe deze effectief en efficiënt van de Huidige Uitvoerder naar Opdrachtnemer wordt overgedragen, aan de hand van Uitvoeringsvoorwaarden en Minimumeisen vastgesteld door Opdrachtgever.

2.3 Transitiedoelstellingen

De Transitie kent de volgende doelstellingen:

- Continuïteit van de ekv-dienstverlening; de Transitie mag de lopende Dienstverlening aan Opdrachtgever en de belangen van ekv-gebruikers bij een goed functionerende ekv-Dienstverlening niet verstoren.
- De ekv-gebruikers merken zo min mogelijk van de Transitie.
- Borging van kwaliteit en flexibiliteit richting Opdrachtgever en ekv-gebruikers.
- Implementeren van een goed werkende Transitieoverlegstructuur tussen de Partijen.
- Overgang van Huidige Uitvoerder naar Opdrachtnemer zonder verstoringen.
- Realiseren van de Transitie conform de Eisen gesteld in [Hoofdstuk 4 Transitieplanning](#) van deze bijlage.
- Optimaal beheerde en gemonitorde omgeving van Opdrachtgever tijdens en na de Transitie. Dit houdt in dat alle ekv-systemen en -processen continu worden gecontroleerd op werking, beschikbaarheid en veiligheid, zodat de lopende Dienstverlening functioneert, nieuwe aanvragen gedaan kunnen worden, en storingen direct kunnen worden gesignaleerd en opgelost. Hierdoor is de kwaliteit van de ekv-dienstverlening geborgd.
- Optimale borging en opbouw van specifieke ekv-dienstverlening en Opdrachtgever-gerelateerde kennis (conform [Hoofdstuk 3 Kennisoverdracht](#)).
- De overdracht van kennis van Huidige Uitvoerder naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor om gedurende de Transitie in afstemming met Huidige Uitvoerder, zijn leveranciers en Opdrachtgever voor zover redelijkerwijs mogelijk de noodzakelijke kennis te verzamelen. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld door betrokken medewerkers van Huidige Uitvoerder en Opdrachtnemer om tot een adequate kennisoverdracht te komen.
- Borging van een adequate voortgang van een aantal voor Opdrachtgever essentiële Projecten.

2.4 Algemene Eisen

Onderstaande Eisen zijn van toepassing op de Transitie:

Continuïteit Dienstverlening en rekening houden met belang ekv-gebruikers

1. Het is essentieel dat de ekv-dienstverlening zonder onderbreking blijft functioneren, zodat gebruikers erop kunnen vertrouwen dat hun risico's tijdig en effectief worden gedekt. De Transitie mag de Dienstverlening aan Opdrachtgever en ekv-gebruikers niet verstoren.
2. De start van de Transitie wordt expliciet afgesproken en vastgelegd tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Huidige Uitvoerder. Huidige Uitvoerder blijft tot het moment van volledige overdracht verantwoordelijk voor de nog gecontracteerde Dienstverlening.
3. Gedurende de Transitieperiode kan het voorkomen dat zich wijzigingen in de uitvoering van de Dienstverlening (bijvoorbeeld in volumes en klanten) voordoen. Deze wijzigingen kunnen impact hebben op de activiteiten en de planning die in het kader van de Transitie zijn gedefinieerd. Op basis van een duidelijk omschreven wijzigingsverzoek en analyse hierop besluit de stuurgroep (conform [paragraaf 4.1 Projectorganisatie](#)) of en op welke wijze deze wijzigingen worden doorgevoerd. Hiervoor dient rekening gehouden te worden met de Wijzigingsprocedure (zie Bijlage B3.3 – Governance en stuurmechanismen paragraaf 9.2).
4. Huidige Uitvoerder verzorgt de aansturing van de huidige Onderaannemer tot het moment dat de Dienstverlening overgaat naar Opdrachtnemer. Indien een Onderaannemer onderdeel blijft van de Dienstverlening door Opdrachtnemer, wordt in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder vastgesteld wanneer en of de aansturing overgaat naar Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer dient bij Huidige Uitvoerder aan te geven welke toegang nodig is voor het uitvoeren van de Dienstverlening, zoals onder andere toegang tot trainingen, inzicht in data en inzicht in werkwijze nodig is voor de Transitie.
6. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de vastgelegde kwaliteitseisen van de ekv-uitvoering, zal Huidige Uitvoerder de werkzaamheden (gedeeltelijk) opvangen. Dit gebeurt op verzoek van het ministerie van Financiën en Buitenlandse Zaken, op kosten van Opdrachtnemer, op basis van een vooraf redelijk en billijk overeengekomen vergoeding.
7. Opdrachtgever zal proactief ekv-gebruikers benaderen om te vragen naar hun ervaringen en feedback over en gedurende de Transitiefase. Van Opdrachtnemer wordt ook verwacht dat deze ekv-gebruikers hiervoor actief benadert.

Transitieproject

8. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de Transitie en daarmee resultaatverantwoordelijk, inclusief de afstemming met Huidige Uitvoerder. Huidige Uitvoerder en Opdrachtgever zullen medewerking verlenen aan een ordentelijke overgang naar Opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer stelt, in het kader van de overgang van de Dienstverlening van Huidige Uitvoerder, een gedetailleerd Transitieplan op, gebaseerd op de Uitvoeringsvoorwaarden en Minimumeisen zoals beschreven in dit Transitieplan. Het Transitieplan van Opdrachtnemer- en het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder moeten, na gunning, worden afgestemd en op elkaar aansluiten, met duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden en samenwerking gedurende de Transitieperiode. In het Transitieplan van Opdrachtnemer wordt in detail uitgewerkt:
 - De noodzakelijke activiteiten en planning (zie hieronder Eis 10).
 - Fasering, minimaal bestaand uit een initiatie-, voorbereidings-, uitvoerings- en dechargefase. Onderscheid tussen de basisvereisten en structurele oplossing is gewenst. Basisvereisten zijn minimaal nodig om de Dienstverlening veilig over te dragen, waarbij de structurele oplossing voorziet in een duurzame, toekomstbestendige inrichting van de processen en systemen.
 - Mijlpalen met resultaten per fase die op basis van de Minimumeisen en Uitvoeringsvoorwaarden van de Transitie worden opgesteld, conform [paragraaf 4.3 Projectaanpak](#). Elk van deze mijlpalen kent een eigen acceptatieproces. Betaling vindt pas plaats op het moment dat het resultaat van de mijlpaal geaccepteerd is door Opdrachtgever.
 - Momenten dat Opdrachtgever Acceptatie moet uitvoeren.
 - Acceptatiecriteria die ten grondslag liggen aan de Acceptatie van de verschillende mijlpalen per fase (deze worden gezamenlijk vastgesteld tijdens de initiatiefase).
 - Acceptatietesten die aantonen dat aan de acceptatiecriteria voldaan is.
 - Benodigde capaciteit in uren per rol, voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
 - Projectdefinitie (een vertaling van de opdracht zoals u die heeft begrepen).

- Randvoorwaarden.
- Transitieorganisatie en -governance (overleggen, communicatie, rapportages).
- Transitierisico's en mitigerende maatregelen.

Het definitieve Transitieplan wordt twee weken na definitieve gunning opgeleverd en afgestemd met Huidige Uitvoerder (zie Bijlage A – Gunningsleidraad Hoofdstuk 7). Zie voor meer uitleg over de inhoud van het Transitieplan [Hoofdstuk 4 Transitieplanning](#).

- De Transitie wordt door Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder uitgewerkt in een gedetailleerde planning met inachtneming van de afspraken in het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder. De Minimumeisen en Uitvoeringsvoorwaarden zoals beschreven in dit document, zullen door Opdrachtnemer worden opgenomen in het Transitieplan.
- Het Transitieplan en de gedetailleerde planning worden vervolgens ter akkoord voorgelegd aan Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer realiseert een tijdige en efficiënte Transitie.
- Opdrachtnemer, Huidige Uitvoerder en Opdrachtgever stellen een 'dedicated' transitie managementteam op dat verantwoordelijk is voor de coördinatie, planning en uitvoering van het transitieproces. Dit team monitort de voortgang en zorgt voor tijdige bijsturing indien nodig. Personele wijzigingen in het transitie managementteam worden tot een minimum beperkt en vinden alleen plaats na goedkeuring door Opdrachtgever.
- Gedurende de Transitie zijn er vanuit Huidige Uitvoerder mogelijk Onderaannemers waarmee Opdrachtnemer op operationeel gebied zal moeten samenwerken; Opdrachtnemer stelt meetbare kwaliteitscriteria vast in het Transitieplan om te waarborgen dat de Transitie voldoet aan de overeengekomen standaarden van Opdrachtgever en dat de kwaliteit van de Dienstverlening vergelijkbaar is. Dit omvat het testen en valideren van systemen en processen vóór de volledige operationele start.
- Opdrachtnemer stelt meetbare controlemechanismen vast in het Transitieplan om te waarborgen dat de Transitie voldoet aan de overeengekomen standaarden van Opdrachtgever. Deze controlemechanismen helpen bij het monitoren van prestaties, risicobeheer en efficiëntie.
- Opdrachtnemer stelt meetbare acceptatiecriteria vast in het Transitieplan om te waarborgen dat de voltooiing van de Transitie en de geïdentificeerde mijlpalen aan de overeengekomen standaarden van Opdrachtgever voldoen. Deze acceptatiecriteria worden voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring (zie Eis 9).

Inrichten Governance

- Opdrachtnemer heeft de plicht om de tijdslijnen voor procedures (zie Hoofdstuk 9 van Bijlage B3.3 – Governance en stuurmechanismen) tijdens de Transitieperiode uit te werken en met Opdrachtgever overeen te komen.
- Opdrachtnemer dient op een gelijke wijze als de Opdrachtgever de regietaken (zie Bijlage B3.3.1 – Overzicht regietaken) in te richten om de afstemming en levering van ekv-diensten te besturen (spiegeling van regierollen). Opdrachtnemer heeft de plicht om de spiegeling van regierollen (zie paragraaf 2.3 van Bijlage B3.3 – Governance en stuurmechanismen) tijdens de Transitieperiode uit te werken en met Opdrachtgever overeen te komen.
- Opdrachtnemer heeft de plicht om Sleutelrollen (zie paragraaf 2.3 van Bijlage B3.3 – Governance en stuurmechanismen) tijdens de Transitieperiode uit te werken en met Opdrachtgever overeen te komen.
- Opdrachtnemer heeft de plicht om de stuurinstrumenten (zie Hoofdstuk 3 van Bijlage B3.3 – Governance en stuurmechanismen en Bijlage B3.2 – Service Level Agreement) tijdens de Transitieperiode uit te werken in (K)PI's en met Opdrachtgever overeen te komen.
- Opdrachtnemer heeft de plicht om het Dossier Afspraken en Procedures tijdens de eerste drie maanden van de Transitieperiode uit te werken en met Opdrachtgever overeen te komen.
- Opdrachtnemer heeft de plicht om een beleidshandboek en procedurehandleiding tijdens de Transitieperiode uit te werken en met Opdrachtgever overeen te komen.

Financiële impact

- De totale Vergoeding voor de Transitie dient op of onder het transitieplafondbedrag van €5 miljoen te liggen.
- De Vergoeding voor de Transitie dient logisch voort te bouwen op de in de Definitieve Inschrijving ingediende aanpak voor de Transitie, inclusief in te zetten rollen/functies en aantallen uren per rol/functie, en op de opgegeven uurtarieven. Tevens dienen de voor de berekening van de

Vergoeding voor de Transitie gehanteerde uurtarieven conform de opgenomen uurtarieven in Bijlage B3.7.1 – Prijsopgaveformulier te zijn.

25. Het Transitieplan is gebaseerd op een vaste Vergoeding. In gezamenlijk overleg kunnen wijzigingen op het Transitieplan plaatsvinden. Wijzigingen kunnen gebaseerd zijn op:

- wijzigingen in de planning;
- eis van aanvullende details;
- verbeterd inzicht in de technologie;
- beschikbaarheid van medewerkers;
- andere typen wijzigingen.

Wijzigingen op het Transitieplan die impact hebben op de Vergoeding, tijd of kwaliteit van de Transitie, dienen plaats te vinden door middel van de Wijzigingsprocedure in Bijlage B3.3 – Governance en stuurmechanismen (paragraaf 9.2).

26. De Transitie zal door Opdrachtnemer worden uitgevoerd tegen de vaste Vergoeding(en), zoals per mijlpaal vastgesteld in de concreetiseringsfase ná de gunning. Deze vergoedingen zijn gebaseerd op het door de Opdrachtnemer op te stellen Transitieplan (conform Eis 8). In dit Transitieplan verschaft Opdrachtnemer inzicht in de verschillende Transitie(deel)projecten die nader worden gedefinieerd. Tevens worden de kosten per (deel)project daarin gespecificeerd.
27. Voor het behalen van bepaalde mijlpalen (zie Eis 9) gedurende de Transitie zal Opdrachtnemer (een) vaste eenmalige Vergoeding(en) ontvangen bij Acceptatie door Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer om in het door hen voorgestelde Transitieplan mijlpalen per fase te definiëren (zie Eis 9). De financiële afspraken rondom Transitie staan beschreven in Hoofdstuk 4 van Bijlage B3.7 – Dossier Financiële Afspraken.

Systeem

28. Opdrachtnemer geeft bij Huidige Uitvoerder aan welke inzichten hij nodig heeft rondom de gebruikte ICT-systemen. Huidige Uitvoerder maakt dit inzichtelijk en dient Opdrachtgever onverwijld te informeren indien er gedurende Opdracht een wijziging plaatsvindt in de ICT-systemen.
29. Opdrachtnemer geeft bij Huidige Uitvoerder aan dat hij inzicht wil in de opbouw en totstandkoming van de onderliggende rapportages in de huidige rapportagestructuur. Huidige Uitvoerder verstrekt dit overzicht.
30. Op verzoek van Opdrachtnemer zal Huidige Uitvoerder Opdrachtnemer bijstaan bij de (data)overdracht naar een nieuw ICT-systeem en de noodzakelijke toegang verschaffen tot de benodigde data.

Regie

31. Opdrachtnemer neemt zitting in de gezamenlijke stuurgroep met Opdrachtgever en Huidige Uitvoerder.
32. Opdrachtnemer heeft tijdig en voldoende medewerkers beschikbaar met de kennis, vaardigheden en middelen voor de overname van de over te dragen Dienstverlening.
33. Als acceptatiecriteria ondertekent Opdrachtnemer een document waarin wordt verklaard dat de door Huidige Uitvoerder overgedragen kennis en werkwijze volledig zijn erkend en dat de Dienstverlening in haar geheel is overgedragen en kan worden voortgezet zonder beperkingen.
34. Afstemming tussen het Transitieplan van Opdrachtnemer en het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder vindt plaats op initiatief van Opdrachtnemer die daartoe met Huidige Uitvoerder overlegt namens / uit naam van Opdrachtgever (omdat Huidige Uitvoerder geen contractuele relatie heeft met Opdrachtnemer). Hierdoor wordt Opdrachtnemer in staat gesteld om na de transitiedatum ('cutover-moment') eindverantwoordelijkheid te nemen over de te leveren Dienstverlening. Opdrachtgever levert een projectmanager Transitie die naleving van de planning bewaakt en optreedt namens Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert een transitie-manager die hiervoor samenwerkt met deze projectmanager van Opdrachtgever. Dit is onderdeel van het uitwerken van de transitierisico's en mitigerende maatregelen conform Eis 9 onder Project.
35. Huidige Uitvoerder is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het Retransitieplan inzake overdracht aan Opdrachtnemer.
36. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het Transitieplan dat onderdeel wordt van de gunning. Opdrachtnemer rapporteert in dezen aan Opdrachtgever.

37. Er is op ieder moment in de Transitieperiode één Partij verantwoordelijk voor gedefinieerde delen van de Dienstverlening. Indien de transitieaanpak van Opdrachtnemer dat vereist, kan de Dienstverlening in delen (incrementeel) overgaan, maar er is altijd sprake van één formeel moment van overdracht van de verantwoordelijkheid voor (delen van) de Dienstverlening ('cutover-moment'). Er is dus op geen enkel moment sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid tussen uitvoerders.
38. Voor de technische (ICT-)migratie en/of oplossingen zal altijd en in redelijkheid van een kosten-batenafweging worden gezocht naar de meest laagdrempelige en risicoarme oplossing. Opdrachtnemer dient dit af te stemmen met Opdrachtgever.
39. Ook vanuit het perspectief van het Transitieplan van Opdrachtnemer is Huidige Uitvoerder eindverantwoordelijk en heeft hij de regie over de operationele Dienstverlening tot het cutover-moment. Alle activiteiten in het kader van Transitie worden in gezamenlijke afstemming tussen Huidige Uitvoerder, Opdrachtnemer en Opdrachtgever beoordeeld op risico en impact op de bestaande operationele Dienstverlening voor Opdrachtgever. Eventuele strijdige belangen en besluiten worden in de stuurgroep genomen.
40. Voor de lopende Dienstverlening wordt de bestaande governance in stand gehouden, zodat de continuïteit en kwaliteit gewaarborgd blijven, zelfs in geval van conflict.

Data

41. Opdrachtnemer stelt een gedetailleerd datamigratieplan op, inclusief tijdslijnen, verantwoordelijkheden en terugvalopties. Hierbij worden duidelijke afspraken gemaakt over de rollen, taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer, Huidige Uitvoerder en Opdrachtgever. Op deze wijze wordt data veilig, volledig en tijdig overgedragen.
42. Opdrachtnemer stelt in afstemming met Huidige Uitvoerder vast hoe het datamodel en de datagovernance zijn gedocumenteerd.
43. Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Huidige Uitvoerder maken afspraken met Huidige Uitvoerder over de mate waarin historische data moet worden gemigreerd naar Opdrachtnemer. De omvang van de te migreren historische data is afhankelijk van de aard en status van de gegevens.
44. Opdrachtnemer vraagt overzicht van alle relevante data uit aan Huidige Uitvoerder.
45. Huidige Uitvoerder voert vooraf een controle uit op datakwaliteit en consistentie om fouten en vertragingen te voorkomen; voorafgaand aan de migratie kan een derde partij de datakwaliteit beoordelen. Indien deze beoordeling uitwijst dat de datakwaliteit onvoldoende is, is het de verantwoordelijkheid van Huidige Uitvoerder om in overleg met Opdrachtnemer de noodzakelijke verbetermaatregelen te treffen, zodat de data voldoet aan de afgesproken kwaliteitsnormen.
46. Opdrachtnemer en Opdrachtgever ontvangen technische ondersteuning tijdens de migratie. Deze wordt georganiseerd door Huidige Uitvoerder.

Personeel

47. Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Huidige Uitvoerder stellen gekwalificeerd Personeel ter beschikking ten behoeve van de uitvoering van de Transitie.
48. Opdrachtnemer zal zorg dragen voor een tijdige en efficiënte kennisoverdracht, waarbij zal worden afgestemd met het relevante Personeel vanuit Huidige Uitvoerder. Zie [Hoofdstuk 3 Kennisoverdracht](#) voor een uitgebreide toelichting hierop.
49. Het Sleutelpersoneel vanuit Opdrachtnemer en het transitie managementteam kunnen alleen worden vervangen na expliciete toestemming van Opdrachtgever.

Risico's en mitigerende maatregelen

50. Besluitvorming rondom het uitvoeren van Due Diligence op Opdrachtnemer ligt bij Opdrachtgever.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.2	Acceptatie rand-voorwaarden transitie	Opdrachtnemer voldoet aan de verantwoordelijkheden en Eisen zoals vermeld in Hoofdstuk 2 van deze bijlage. (Uitvoeringsvoorwaarde)

3. Kennisoverdracht

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opbouwen en vastleggen van ekv-specifieke kennis; dit zal starten gedurende de Transitie. Opdrachtnemer zal Huidige Uitvoerder vragen om een overzicht op te leveren met de kennis en vaardigheden per over te dragen Dienstverlening (waaronder opleidingsniveau en vakdiploma's), die de medewerkers van Opdrachtnemer nodig hebben om deze Dienstverlening uit te kunnen voeren. Bij de kennisoverdracht van Huidige Uitvoerder aan Opdrachtnemer zal het transitieteam van Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor zijn om alle documenten te analyseren. Daarnaast worden de medewerkers die deze operationele werkzaamheden gaan uitvoeren, bij de Transitie betrokken om kennis op te doen voordat het daadwerkelijke uitvoeren van de Dienstverlening zal starten.

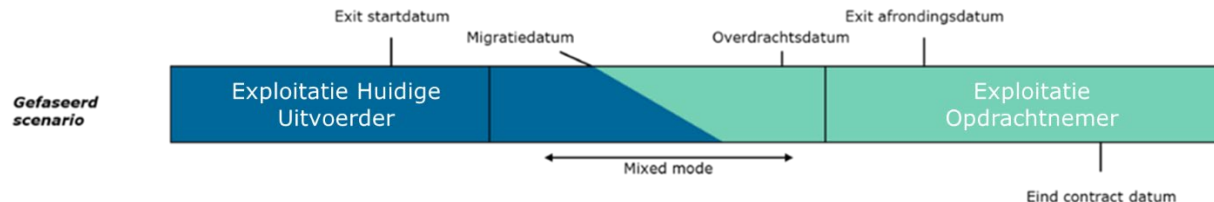
3.1 Eisen kennisoverdracht

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken afspraken over de vereiste kennis en vaardigheden en de manier waarop gemeten wordt in welke mate Opdrachtnemer zich de overgedragen kennis van Huidige Uitvoerder eigen heeft gemaakt.
 - Opdrachtnemer dient duidelijk te beschrijven hoe deze de kennis vanuit Huidige Uitvoerder overneemt middels een kennisoverdrachtsplan, met onder andere de benodigde documenten en het trainen van medewerkers. Hierbij is het van belang dat de kennisoverdrachtperiode zo kort en effectief mogelijk gepland zal worden.
2. Opdrachtnemer moet in het Transitieplan afspraken maken om de kennisoverdracht af te laten tekenen door Opdrachtgever; Opdrachtnemer borgt de kennisoverdracht. Opdrachtgever voert de controle uit op de aanwezigheid van de benodigde kennis en vaardigheden bij Opdrachtnemer. Dit kan Opdrachtgever uitvoeren in een sessie waarbij Opdrachtnemer aangeeft hoe en in welke mate hij aantoonbaar voldoende overdracht heeft gehad en kennis tot zich heeft genomen. Opdrachtgever gaat af op het oordeel van Opdrachtnemer.
3. De kennisoverdracht omvat zowel:
 - Al die kennis redelijkerwijs noodzakelijk voor het kunnen voortzetten van de Dienstverlening.
 - Vragen die naar aanleiding van de Transitie redelijkerwijs moeten worden beantwoord.
 - Onder andere, niet limitatief, de volgende – geactualiseerde – documenten (respectievelijk bestanden), indien beschikbaar:
 - procedures;
 - handleidingen (inclusief werkinstructies);
 - rapportages;
 - Disaster-recovery plan;
 - Businesscontinuïteitsplan;
 - securityplan;
 - lopende Projecten;
 - serviceverbeteringsplan;
 - onderhoudscontracten;
 - services-knowhow; en
 - licenties;
 - geregistreerde Incidenten, problemen en wijzigingen zoals vastgelegd in servicemanagementtools; hierbij wordt voldoende rekenschap gegeven van de vaardigheden en kennis bij het Personeel dat mogelijk overgaat van Huidige Uitvoerder (of haar leveranciers) naar Opdrachtnemer en de vaardigheden en kennis die bij dat Personeel ontbreken.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.3	Acceptatie kennis-overdracht	Opdrachtnemer voldoet aan de verantwoordelijkheden en Eisen zoals vermeld in Hoofdstuk 3 van deze bijlage. (Uitvoeringsvoorwaarde)

4. Transitieplanning

De voorkeur vanuit Opdrachtgever gaat uit naar een gefaseerd scenario voor de Transitie. In dit scenario zal de Overeenkomst met Huidige Uitvoerder opgezegd worden op het moment dat de ekv-uitvoering definitief is gegund aan Opdrachtnemer. Hierdoor zijn de kwaliteit en continuïteit van de Dienstverlening verzekerd, wordt de samenwerking tussen Huidige Uitvoerder en Opdrachtnemer gestimuleerd en het risico op discontinuïteit in de Dienstverlening gemitigeerd. Bij de Transitie worden bepaalde taken en verantwoordelijkheden geleidelijk overgedragen van Huidige Uitvoerder naar Opdrachtnemer, in samenspraak tussen Huidige Uitvoerder, Opdrachtnemer en Opdrachtgever.



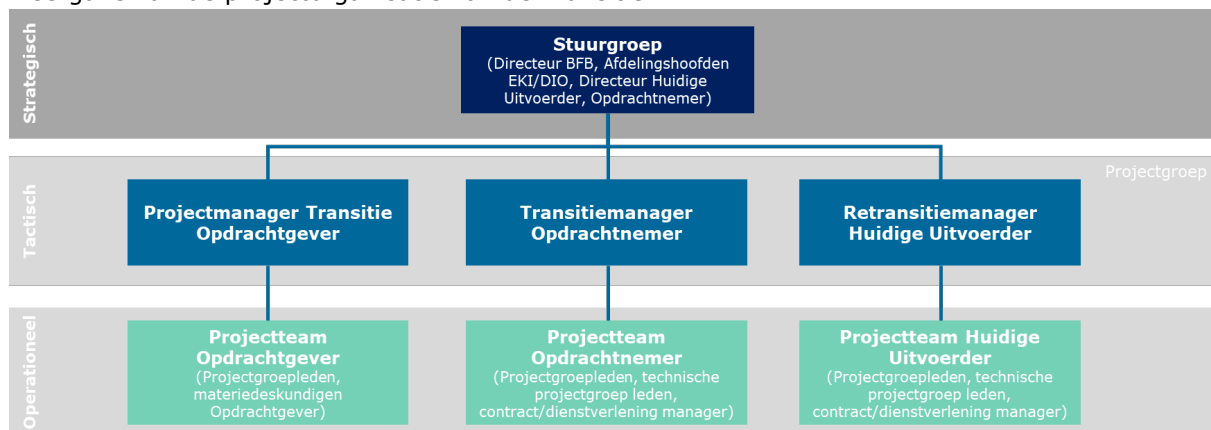
Figuur 1. Schematische weergave scenario 1 – geleidelijke Transitie van Dienstverlening

Dit gefaseerde scenario kent een overlap van werkzaamheden van Huidige Uitvoerder en Opdrachtnemer. Tijdens deze overgangsperiode moet er expliciet worden vastgelegd welke taken wanneer door Huidige Uitvoerder worden afgebouwd en welke taken wanneer door Opdrachtnemer worden overgenomen en wat het formele moment is van de overgang van de verantwoordelijkheid van de Dienstverlening.

4.1 Projectorganisatie

4.1.1 Organisatiestructuur – organogram

Voor het uitvoeren van de Transitie wordt in overleg tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder een tijdelijke projectorganisatie in het leven geroepen. Daarmee ontstaat voldoende autoriteit en draagkracht voor het uitvoeren van de Transitie. Dit zorgt ervoor dat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor alle Partijen duidelijk zijn. Opdrachtgever is voorzitter van de stuurgroep en fungeert als opdrachtgever van het project. Hieronder een schematische weergave van de projectorganisatie van de Transitie:



Figuur 2. Schematische weergave projectorganisatie Transitie

4.1.2 Verantwoordelijkheden en taken

De volgende rollen vanuit Opdrachtgever zijn betrokken bij het project:

Betrokken rollen Opdrachtgever	
Rol	Verantwoordelijkheid en taakbeschrijving
Project Executive (Directie BFB)	- Voorzitter van de stuurgroep en verantwoordelijk voor de realisatie van de Transitie binnen de afgesproken tijd als Opdrachtgever - Toezicht op de totstandkoming van een helder Transitieplan van Opdrachtnemer, duidelijke afspraken en een adequate tijdsplanning, en de afstemming tussen Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder voor het Transitieplan - Overlegt met de betrokkenen binnen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder - Beslist over afwijkingen van de plannings, scope en budget
Afdelingshoofden EKI en DIO	- Leden van de stuurgroep en verantwoordelijk voor de belangen van de eindgebruikers - Bewaken van de bedrijfscontinuïteit tijdens de Transitie - Eindverantwoordelijk voor de Acceptatie van de Transitie - Overleg met de betrokkenen binnen Opdrachtgever - Melden van (dreigende) problemen aan de projectmanager Transitie van Opdrachtgever
Projectmanager Transitie Opdrachtgever	- Toezicht houden op de opzet van het Transitieplan en tijdens de uitvoering het behalen van deadlines, bewaken van kwaliteit en het budget, en de regie over Huidige Uitvoerder en Opdrachtnemer - Ontvangt en controleert periodieke rapportages over de voortgang van het Transitieproces en bewaakt de naleving van afspraken - Voorstellen tot besluit over afwijkingen van planning, voorschriften en werkmethoden (i.s.m. Opdrachtnemer) - Toezen op de naleving van corrigerende en/of preventieve maatregelen en stuurt bij waar nodig - Interne communicatie richting afdelingen inzake projectvoortgang - Aansturen van en regie voeren op Opdrachtnemer
Projectgroepleden Opdrachtgever	- Ondersteunen projectmanager Transitie van Opdrachtgever in requirements, implementatie van de Dienst door Opdrachtnemer en de Acceptatie - Melden van problemen aan de projectmanager Transitie van Opdrachtgever - Begeleiden ontvangst van de pre- en feitelijke overdracht door Opdrachtnemer - Toezen op de compleetheid van de overdracht

De volgende rollen zijn vanuit Opdrachtnemer betrokken bij het project:

Betrokken rollen Opdrachtnemer	
Rol	Verantwoordelijkheid en taakstelling
Directie Opdrachtnemer	- Deelname in stuurgroep als vertegenwoordiger directie - Overleg met de transitie manager Opdrachtnemer over de voortgang van het project - Overleg met Opdrachtgever over te nemen besluiten

Betrokken rollen Opdrachtnemer	
Rol	Verantwoordelijkheid en taakstelling
Transitiemanager Opdrachtnemer	• Verantwoordelijk voor een succesvolle Transitie: opstellen van het Transitieplan en het opleveren van de afgesproken Producten, van de afgesproken kwaliteit, binnen de afgesproken tijd en voor het afgesproken budget • Verantwoordelijk voor het voorbereiden en implementeren van de ekv-dienstverlening • Overleg voeren met vertegenwoordigers van Opdrachtgever en de retransitiemanager van Huidige Uitvoerder • Opstellen en bijwerken van het Transitieplan • Rapporteren over voortgang van de realisatie van het Transitieplan • Maken transitierapportage met voortgang van de Transitie tijdens elke fase • Voorstellen tot besluit (in overleg met Opdrachtgever) over afwijkingen van de planning, voorschriften en werkmethoden • Inbrengen van wijzigingsverzoeken ter besluitvorming stuurgroep
Projectgroepleden	• Inventariseren van het eindresultaat van de Transitie • Inventariseren van het onderhanden werk • Uitvoeren opbouwscenario van de Dienstverlening conform Transitieplanning • Voorbereidingen treffen voor de pre-overdracht en feitelijke overdracht • Uitvoeren pre-overdracht en feitelijke overdracht in samenwerking met projectgroepleden Retransitie • Opbouwen ICT-oplossingen en maken van koppelingen • Op verantwoorde wijze en conform afspraken implementeren/overdragen van de data
Manager contract/ Dienstverlening	• Toezien op werkzaamheden projectgroepleden en hen daarbij ondersteunen • Verantwoordelijk voor het zorgen voor de kwaliteit van de overgedragen Diensten • Input leveren voor de inventarisatie • Voorbereiden overdracht of inwerkingtreding contracten derden • Inregelen contractuele aspecten van de Transitie

De volgende rollen vanuit Huidige Uitvoerder zijn betrokken bij het project:

Betrokken rollen Huidige Uitvoerder	
Rol	Verantwoordelijkheid en taakstelling
Directie Huidige Uitvoerder	• Deelname in stuurgroep als vertegenwoordiger directie Huidige Uitvoerder • Overleg met de transitiemanager Opdrachtnemer over de voortgang van het project • Overleg met Opdrachtgever over te nemen besluiten op aangeven van de retransitiemanager

Betrokken rollen Huidige Uitvoerder	
Rol	Verantwoordelijkheid en taakstelling
Retransitiemanager	• Verantwoordelijk voor het definitief opstellen van het Retransitieplan en opleveren van de afgesproken Producten, van de afgesproken kwaliteit, binnen de afgesproken tijd en voor het afgesproken budget • Verantwoordelijk voor de vertaling van het Retransitieplan in het Transitieplan van Opdrachtgever • Overleggen voeren met vertegenwoordigers van Opdrachtgever en betrokkenen van Opdrachtnemer • Opstellen en bijwerken van het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder • Rapporteren over de voortgang van de realisatie van het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder • Voorstel tot besluit (i.o.m. Opdrachtgever) over afwijkingen van planning, voorschriften en werkmethoden
Projectgroepleden	• Inventariseren van de eindproducten van de Transitie • Inventariseren van het onderhanden werk • Opstellen afbouwscenario van de Dienstverlening • Voorbereidingen treffen voor de pre- en feitelijke overdracht • Uitvoeren pre-overdracht en feitelijke overdracht • Afbouwen ICT-oplossingen en blokkeren koppelingen • Op verantwoorde wijze en conform afspraken overdragen en daarna verwijderen van data
Manager contract/ Dienstverlening	• Toezien op werkzaamheden projectgroepleden en hen daarbij ondersteunen en er zorg voor dragen dat er conform contract geleverd blijft worden • Input leveren voor de inventarisatie • Voorbereiden overdracht of afronding contracten derden • Inregelen freeze-periode • Inregelen contractuele aspecten van de Transitie

4.1.3 Acceptatie projectorganisatie

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.4	Acceptatie projectorganisatie	Opdrachtnemer heeft de plicht om te voldoen aan de verantwoordelijkheden en Eisen zoals vermeld in paragraaf 4.1 van deze bijlage. (Uitvoeringsvoorwaarde)

Om de voortgang van de Transitie te bespreken, zal een aantal overlegorganen ingericht worden. Opdrachtnemer kan ter aanvulling hierop een voorstel doen om op een Agile werkwijze van projectmanagement het overleg met Opdrachtgever verder in te vullen.

Overlegvormen Transitie				
Overleg	Frequentie	Plaats	Deelnemers	Documenten
Stuurgroep	Maandelijks	NTB	- Directeur BFB - Afdelingshoofd EKI - Afdelingshoofd DIO - Directeur Huidige Uitvoerder - Directeur Opdrachtnemer - Projectmanager Transitie Opdrachtgever - Transitie manager Opdrachtnemer - Retransitiemanager Huidige Uitvoerder	- Transitieplan - Retransitieplan - Huidige Uitvoerder - Agenda - Actiepuntenlijst - SLA
Projectgroep	Tweewekelijks	NTB	- Projectmanager Transitie Opdrachtgever - Transitie manager Opdrachtnemer - Retransitiemanager Huidige Uitvoerder	- Agenda - Notulen - Actiepuntenlijst - Risicolog - Transitieplan - Retransitieplan - Huidige Uitvoerder
Operationeel overleg	Tweewekelijks	NTB	- Projectgroepleden Opdrachtgever / Buitenlandse Zaken - Projectgroepleden Opdrachtgever/ Buitenlandse Zaken - Projectgroepleden Opdrachtnemer - Projectgroepleden Huidige Uitvoerder - Manager contract/Dienstverlening	- SLA - DAP - Transitieplan en deelstroomplannen - Retransitieplan - Huidige Uitvoerder en deelstroomplannen

4.2 Projectbeheersing

Deze paragraaf legt vast hoe Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder het project beheersen.

4.2.1 Afsprakenregister en besluitenlijst

De Transitie manager van Opdrachtnemer richt bij de start van het project een afsprakenregister, actielijst en besluitenlijst in en stemt deze af met de retransitiemanager van Huidige Uitvoerder en transitie manager Opdrachtgever. Tijdens de overleggen van de projectgroep worden de actielijst en besluitenlijst doorgenomen en geactualiseerd. Nieuwe afspraken worden bijgewerkt in het afsprakenregister. Dit is de verantwoordelijkheid van de Transitie manager van Opdrachtnemer.

4.2.2 Risico's

De Transitie manager van Opdrachtnemer stelt aan het begin van het project een risicolog op. De Transitie manager van Opdrachtnemer deelt en bespreekt het risicolog met de Retransitiemanager van Huidige Uitvoerder en de transitie manager Opdrachtgever. Per risico bepalen zij gezamenlijk met de risico-eigenaar en risico-oplosser welke mitigerende maatregelen moeten worden genomen om de risico's zoveel mogelijk te beperken en leggen ze aan de stuurgroep voor of de restrisico's worden geaccepteerd. Projectmanager Opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd. Het risicolog wordt door de Transitie- en retransitiemanagers gedurende de Transitie geactualiseerd, waarna de projectmanager Transitie van Opdrachtgever geïnformeerd wordt. Nieuwe risico's worden toegevoegd aan het overzicht en opgeleverd aan de stuurgroep.

Zowel transitie-manager Opdrachtnemer als retransitie-manager Huidige Uitvoerder zorgen ervoor, vanuit hun verantwoordelijkheden, dat de risico's gemitigeerd worden. Daar waar noodzakelijk wordt er geëscaleerd naar de stuurgroep. Alle besproken en/of geaccepteerde risico's zijn vastgelegd in het risicolog.

4.2.3 Wijzigingsbeheer

Om in het geval van wijzigingen tijdens de Transitie heldere afspraken te maken, wordt er gebruikgemaakt van wijzigingsbeheer:

- Als er wijzigingen op de scope van de Transitie worden voorgesteld, vraagt de transitie-manager van Opdrachtnemer via een wijzigingsverzoek de stuurgroep om akkoord. Het wijzigingsverzoek gaat vergezeld van een impactanalyse op tijd en geld en wordt door de transitie-manager van Opdrachtnemer voorzien van een (schriftelijke) uitleg.
- Indien Transitieactiviteiten zoals beschreven in deze bijlage of in het Transitieplan van Opdrachtnemer niet uitgevoerd zullen worden, doet de transitie-manager van Opdrachtnemer hiervan verslag middels een uitzonderingsrapport. De invloed op het Transitieplan en de vervolgstappen worden in overleg met de stuurgroep bepaald.

4.2.4 Planning en voortgang

transitie-manager van Opdrachtnemer stelt voor de Transitie in overleg met Huidige Uitvoerder en Opdrachtgever een Transitieplanning op. De transitie-manager van Opdrachtnemer en retransitie-manager van Huidige Uitvoerder monitoren de planning, waarbij de projectmanager van Opdrachtgever geïnformeerd wordt.

Bij afwijkingen bekijken zij in hoeverre die impact hebben op de gestelde mijlpalen binnen de Transitie. Grote afwijkingen, die impact hebben op de mijlpalen in de planning, worden aan de stuurgroep gerapporteerd. Wijzigingen die optreden, dient de stuurgroep te allen tijde door te nemen, om zo een goed resultaat te bewaken. Vervolgens geeft de stuurgroep ook zijn go/no-go om de wijziging door te voeren. Op basis van de terugkoppeling wordt door de transitie-manager Opdrachtnemer een actieplan opgesteld, met benodigde middelen, en voorgelegd aan de stuurgroep. Onderstaande tabel geeft een weergave van de hoofdplanning (fasering en mijlpalen). De transitie-manager van Opdrachtnemer zal de detailplanning uitwerken rekening houdend met het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder door onderstaande template in te vullen.

Planning – fasering - mijlpalen		
Omschrijving	Datum start	Datum gereed
Initiatie		
Startdatum Transitie		
Overeenstemming Transitieplan en aanvullende offerte		
Vorbereiding		
Acceptatietesten		
Go/No-Go voorgenomen Transitie-scenario's		
Uitvoering		
Migratiedatum		
Go/No-Go Transitie		
Overdrachtsdatum		
Einde contractdatum		
Decharge		

Planning – fasering - mijlpalen		
Omschrijving	Datum start	Datum gereed
Evaluatie		
Afrondingsdatum Transitie		

In periodieke voortgangsoverleggen wordt gekeken naar de werkzaamheden die de afgelopen periode hebben plaatsgevonden en welke voor de komende periode zijn ingepland.

4.2.5 Acceptatie projectbeheersing

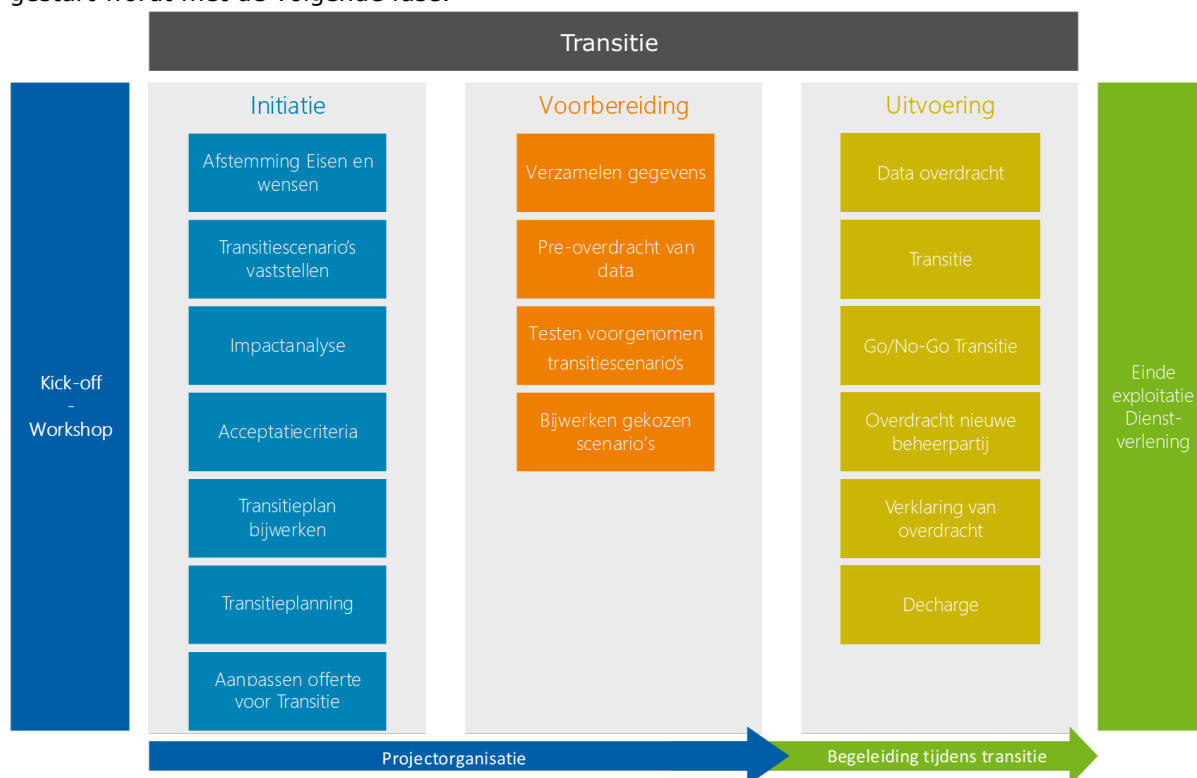
ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.5	Acceptatie projectbeheersing	Opdrachtnemer voldoet aan de verantwoordelijkheden en Eisen zoals vermeld in paragraaf 4.2 van deze bijlage. (Uitvoeringsvoorwaarde)

4.3 Projectaanpak

Deze paragraaf legt vast hoe Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder het project aanpakken.

4.3.1 Uitvoeringsvoorwaarden en Minimumeisen projectaanpak

Om de Transitie te managen op waarborging van de continuïteit, kwaliteit, kosten en tijd, wordt het Transitieproject in fasen opgedeeld. Bij iedere fase wordt vooraf bepaald wat het verwachte resultaat is en met welke middelen dit resultaat behaald dient te worden. Na elke fase vindt er een tussentijdse Acceptatie plaats (zie [hoofdstuk 5 Acceptatie](#) voor verdere uitleg over de procedure). Is er sprake van een overschrijding van tijd of budget, dan wordt dit besproken met Opdrachtgever voordat gestart wordt met de volgende fase.



Figuur 3. Schematische weergave Transitiefasen

Om een soepele overgang te waarborgen, wordt van Opdrachtnemer een gefaseerde planning verwacht waarbij de Dienstverlening gedeeltelijk wordt overgedragen. Dit betekent dat elke Dienst afzonderlijk wordt bekeken, de samenhang met andere Diensten wordt geëvalueerd en vervolgens efficiënt wordt overgedragen. Bovenstaande figuur en de onderstaande beschrijving dienen per Dienst/Diensten in overeenstemming met dit Transitieplan en het Retransitieplan van Huidige

Uitvoerder te worden vastgesteld. Voor elke fase worden de planning en uitvoering per Dienst/Diensten vastgesteld in overeenstemming met de overeengekomen transitieaanpak.

Voor zowel de invulling van de transitieplanning als de gehele Transitie zijn onderstaande Minimumeisen en Uitvoeringsvoorwaarden van toepassing:

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.6	Acceptatie projectbeheersing	Opdrachtnemer borgt dat ekv-gebruikers tijdens de Transitie geen merkbare verandering ervaren in de Dienstverlening. Ongeacht of een klant zich meldt bij Huidige Uitvoerder of Opdrachtnemer, moet de Dienstverlening consistent en herkenbaar zijn. De klant mag niet merken of de uitvoering is verschoven; het 'no wrong door-principe' is leidend. Dienstverlening. (Minimumeis)
3.5.7	Samenhang Hoofddienst 1 t/m 4	Voor Hoofddienst 1 t/m 4 dient de Transitie gezamenlijk te worden aangepakt vanwege de onderlinge samenhang en verwevenheid. (Minimumeis)
3.5.8	ICT	Opdrachtnemer borgt dat alle benodigde ICT-voorzieningen – waaronder systemen, infrastructuur, koppelingen en toegang tot data – volledig operationeel zijn vóór de start van de Transitie van de Diensten. De Transitie van Diensten mag pas aanvangen nadat de technische omgeving gereed is voor uitvoering, conform de standaarden die zijn afgestemd met Huidige Uitvoerder en Opdrachtgever. (Minimumeis)
3.5.9	Job Shadowing	Voor Dienst 1 t/m 4 eist Opdrachtgever dat Opdrachtnemer door middel van 'Job Shadowing' kennis overneemt. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.10	Volgorde Diensten	Opdrachtnemer voert de Transitie van de Dienstverlening uit in een volgorde die is afgestemd op het complexiteitsniveau van de Diensten. Dit betekent dat minder complexe Diensten, Producten en accounts als eerste worden overgedragen, gevolgd door de meer complexe onderdelen. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.11	Lopende schadezaken	Opdrachtnemer neemt lopende schadezaken van vóór de Transitie pas over nadat de Transitie volledig is afgerond. Lopende schadezaken blijven tot dat moment onder verantwoordelijkheid van Huidige Uitvoerder. (Minimumeis)
3.5.12	Uitvoeren lopende aanvragen	Opdrachtnemer voert lopende aanvragen van vóór de Transitie pas uit nadat de Transitie volledig is afgerond. Lopende aanvragen blijven tot dat moment onder verantwoordelijkheid van Huidige Uitvoerder. (Minimumeis)

4.3.2 Werkzaamheden per fase

De volgende paragrafen beschrijven de fases meer uitgebreid.

4.3.2.1 Fase initiatie

In de initiatiefase wordt vastgesteld met welk scenario en welke timing de Transitie plaatsvindt. Hierbij zijn onderstaande uitgangspunten en Eisen van toepassing:

Uitgangspunten & Eisen	
Nr.	Omschrijving
1.1	Opdrachtgever organiseert, na definitieve gunning van de opdracht, een overlegmoment met Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder om het concept-Transitieplan en het Retransitieplan op elkaar af te stemmen. (Minimumeis)
1.2	De conceptversie van het Transitieplan van Opdrachtnemer wordt minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan de inhoudelijke afstemming toegezonden aan de retransitiemanager van Huidige Uitvoerder. (Minimumeis)
1.3	Direct na de inhoudelijke afstemming met Opdrachtnemer neemt Opdrachtgever een besluit over de scenario's die voor de overeengekomen Diensten worden gevolgd. (Uitvoeringsvoorwaarde)

Uitgangspunten & Eisen	
Nr.	Omschrijving
1.4	Bij de impactanalyse beoordeelt Huidige Uitvoerder welke impact de Transitieplanning heeft op de Dienstverlening; hierin staat minimaal de impact op de Dienstverlening en kosten. (Uitvoeringsvoorwaarde)

In de initiatiefase worden onderstaande werkzaamheden uitgevoerd:

Deliverables van de initiatie			
Omschrijving	Rol Opdrachtnemer	Rol Huidige Uitvoerder	Rol Opdrachtgever
Kick-off	R/A	R	C
Afstemming Eisen & wensen Transitie	R	C	A
Vaststellen acceptatiecriteria per fase	R	C	A
Installeren Projectteam Huidige Uitvoerder	I	R/A	C
Installeren Projectteam Opdrachtnemer	R/A	I	C
Afstemmen met Huidige Uitvoerder	R/A	C	I
Inventarisatie data en documentatie	R/A	R	I
Dataoverdracht documenten opstellen	R	A	I
Dataoverdracht documenten accorderen	R	I	A
Transitiescenario's afstemmen, uitwerken en vaststellen	R	R	A
Opstellen impactanalyse Huidige Uitvoerder	C	R/A	I
Opstellen transitieplanning	R/A	C	I
Bijwerken Transitieplan conform gekozen scenario's en goedkeuring aangepast Transitieplan	R	C	A
Aangepaste offerte conform gekozen scenario's en eventuele extra beheersinspanning gedurende Transitieperiode	R	I	A
Go/No-Go start Transitie	R/A	R	A

Legenda: R (Responsible) = verantwoordelijk voor de uitvoering = Uitvoerend; A (Accountable) = eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel = Besliser; C (Consulted) = iemand die vooraf geraadpleegd wordt = Adviseur; I (Informed) = iemand die achteraf geïnformeerd wordt = Geïnformeerde

4.3.2.2 Fase voorbereiding

Deze paragraaf geeft een overzicht van de werkzaamheden die worden uitgevoerd ter voorbereiding van de daadwerkelijke Transitie. Ook wordt in deze fase het gekozen scenario (of eventueel de gekozen scenario's) gevalideerd.

Uitgangspunten & Eisen	
Nr.	Omschrijving
2.1	Akkoord Retransitieplan Huidige Uitvoerder
2.2	Akkoord Transitieplan
2.3	Akkoord aanvullende offerte (Indien van toepassing)

In de fase voorbereiding worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

Voorbereiden deliverables			
Omschrijving	Rol Opdrachtnemer	Rol Huidige Uitvoerder	Rol Opdrachtgever
Verzamelen gegevens	R/A	R	I
Pré-overdracht van alle zaken die al overgedragen kunnen worden, conform dataoverdracht document	R/A	R	I
Voorbereiden afbouw scenario's	R/A	R	I
Testen voorgenomen Transitiescenario's conform Testplan	R/A	C	C
Evaluatietest en eventueel aanpassen voorgenomen scenario's	R/A	C	C
Go/No-Go Transitie	R	R	A

Legenda: R (Responsible) = verantwoordelijk voor de uitvoering = Uitvoerend; A (Accountable) = eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel = Beslissend; C (Consulted) = iemand die vooraf geraadpleegd wordt = Adviseur; I (Informed) = iemand die achteraf geïnformeerd wordt = Geïnformeerde

4.3.2.3 Fase uitvoering

In deze fase vindt de definitieve overdracht plaats en, na succesvolle voltooiing van de acceptatietests, gaat de verantwoordelijkheid voor de Dienstverlening over op Opdrachtnemer. Na de afronding van de Transitie per Hoofddienst worden ook de Service Level-gerelateerde doelstellingen per Hoofddienst van kracht (zie Bijlage B3.2 – Service Level Agreement). Tijdens de uitvoeringsfase wordt in het kader van het Retransitieplan van Huidige Uitvoerder zorg gedragen voor een gedegen en complete overdracht van alle relevante data, configuratie-items, documenten en voorzieningen die deel uitmaken van de Dienstverlening. Deze overdracht gebeurt conform de overeengekomen standaarden van Huidige Uitvoerder, waarbij afstemming met Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en de overdrachtsmethode voor beide Partijen acceptabel is bevonden. Daarnaast draagt Huidige Uitvoerder na afronding van het proces alle vertrouwelijke informatie die verband houdt met de Transitie over aan Opdrachtgever, teneinde een soepele en transparante overgang te waarborgen.

Voor het realiseren van deze fase zijn de volgende uitgangspunten en Eisen van toepassing:

Uitgangspunten & Eisen	
Nr.	Omschrijving
3.1	Aanvang contractuele verplichtingen Dienstverlening door Opdrachtnemer

In deze fase worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd.

Transitie deliverables			
Omschrijving	Rol Opdrachtnemer	Rol Huidige Uitvoerder	Rol Opdrachtgever
Communicatie over voorgenomen Transitie naar gebruikers en andere stakeholders	C	R	A
Inrichting van de door Opdrachtnemer te implementeren omgeving, zoals onder andere: • Systemen • Benodigde infrastructuur • Toegang tot data • Software • Koppelingen met systemen • Processen • Et cetera	R/A	C	I
Vorbereiden van gebruikersorganisatie door Opdrachtnemer, o.a. aanstellen van Personeel en werkinstructies opstellen	R/A	C	I
Productieomgeving Huidige Uitvoerder dichtzetten (Freeze, geen wijzigingen meer, zodat de meest actuele data wordt overgedragen)	C	A	I
Externe en interne verbindingen aanpassen	R/A	R	I
Feitelijke overdracht (indien van toepassing), onder andere: • Data (fysiek of virtueel) • Overdracht onderhanden werk • Overdracht hardware, Software, data, werkinstructies, koppelingen en voorraden • Overdracht contract en/of afspraken met derden • Overdracht onderhanden Incidenten, changes en problems • Overdracht kennisdatabase (Incidenten, changes en problems)	R/A	R	I
Uitvoeren Acceptatie(testen)	R/A	R	I
Definiëren eventuele restpunten	R/A	R	I
Go/No-Go Transitie (indien nodig bij No-Go terugbouw naar Huidige Uitvoerder)	R	R	A
Overdracht verantwoordelijk beheerde omgeving naar Opdrachtnemer	R/A	R	I
Acceptatie overdracht middels ondertekening verklaring van Oplevering en definiëren restpunten	R	R	A

Transitie deliverables			
Omschrijving	Rol Opdrachtnemer	Rol Huidige Uitvoerder	Rol Opdrachtgever
Overdracht back-up 'oude' omgeving conform afspraken Huidige Uitvoerder en Opdrachtgever	C	R/A	I

Legenda: R (Responsible) = verantwoordelijk voor de uitvoering = Uitvoerend; A (Accountable) = eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel = Besliser; C (Consulted) = iemand die vooraf geraadpleegd wordt = Adviseur; I (Informed) = iemand die achteraf geïnformeerd wordt = Geïnformeerde

Na oplevering van deze fase is het gehele operationeel beheer door Huidige Uitvoerder ten behoeve van Opdrachtgever overgedragen aan Opdrachtnemer. Delen van het operationele beheer kunnen eerder zijn overgedragen.

4.3.2.4 Dechargefase

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van de dechargeactiviteiten.

Voor het realiseren van deze fase zijn de volgende uitgangspunten en Eisen van toepassing:

Uitgangspunten & Eisen	
Nr.	Omschrijving
4.1	Verklaring(en) van Oplevering (met eventuele restpunten) is ondertekend

In deze fase worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd.

Decharge deliverables			
Werkzaamheden	Rol Opdrachtnemer	Rol Huidige Uitvoerder	Rol Opdrachtgever
Evaluatie met projectteam, Opdrachtgever en Opdrachtnemer	R	R	A
Vastleggen van restpunten	A/R	R	I
Op basis van de acceptatiecriteria wordt in de transitierapportage vastgelegd of en in welke mate alle afspraken zijn nagekomen. De stuurgroep neemt op basis van deze rapportage een besluit over decharge van Huidige Uitvoerder en overname door Opdrachtnemer.	R	C	A
Aftekenen restpunten in verklaring(en) van Oplevering	R	C	A
Decharge projectteam	R	I	A
Financiële projectafsluiting	R	I	A

Legenda: R (Responsible) = verantwoordelijk voor de uitvoering = Uitvoerend; A (Accountable) = eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel = Besliser; C (Consulted) = iemand die vooraf geraadpleegd wordt = Adviseur; I (Informed) = iemand die achteraf geïnformeerd wordt = Geïnformeerde

4.3.3 Acceptatie projectaanpak

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.13	Acceptatie projectorganisatie	Opdrachtnemer voldoet aan de verantwoordelijkheden en Eisen zoals vermeld in paragraaf 4.3 van deze bijlage. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.14	Aannames	Opdrachtnemer dient de aannames die gedaan zijn bij het opstellen van de Transitie hier zo gedetailleerd mogelijk te beschrijven. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.15	Escalatie	Opdrachtnemer beschrijft de Escalatieprocedure die van kracht is tijdens de Transitieperiode. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.16	Verwachtingen Huidige Uitvoerder t.o.v. Opdrachtnemer	Opdrachtnemer beschrijft op hoofdlijnen zijn verwachtingen ten aanzien van de medewerking van Huidige Uitvoerder ten behoeve van de Transitie. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.17	Transitierapportage	Opdrachtnemer dient een voorbeeld te geven van een transitierapportage die gehanteerd zal worden tijdens de Transitieperiode, inclusief de periodiciteit van de rapportage. (Uitvoeringsvoorwaarde)

5. Acceptatie

Aan de Acceptatie van de Transitie zijn verschillende essentiële aspecten verbonden die gezamenlijk zorgen voor een soepele en gecontroleerde overgang. Opdrachtgever stelt de Eisen voor Acceptatie vast. Vervolgens worden in de initiatiefase door Opdrachtgever en Opdrachtnemer de acceptatiecriteria per fase bepaald, waarmee toetsbare Eisen worden geformuleerd waaraan de Dienstverlening tijdens en na de Transitie moet voldoen. In de Acceptatieprocedure staan uitgangspunten omschreven voor het uitvoeren van de acceptatietesten, waarmee wordt aangetoond dat aan de gestelde acceptatiecriteria en voorwaarden daadwerkelijk wordt voldaan, zodat de Transitie verantwoord kan worden afgerond.

5.1 Eisen Acceptatie

Opdrachtgever voorziet de volgende eisen voor de Acceptatie:

- De continuïteit van de Dienstverlening mag niet onderbroken worden tijdens de Transitie.
- Het moet voor ekv-gebruikers duidelijk zijn wie op een bepaald moment tijdens een Transitie de Dienstverlener is.
- Er moet een heldere communicatie- en escalatiestructuur zijn voor het melden en oplossen van problemen tijdens de Transitie.

5.2 Acceptatiecriteria

In de initiatiefase zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de acceptatiecriteria per fase vaststellen.

Voor de Transitie voorziet Opdrachtgever bijvoorbeeld, maar niet limitatief, de volgende acceptatiecriteria:

- Opdrachtnemer dient te bewijzen dat alle functionaliteiten van de huidige Dienstverlening volledig operatief blijven op basis van succesvol afgeronde Testplannen.
- Alle noodzakelijke documentatie en handleidingen moeten tijdig en up-to-date beschikbaar zijn voor gebruikers en beheerders.
- De performancetests moeten voor zover mogelijk aantonen dat Opdrachtnemer met zijn Dienstverlening voldoet aan de Eisen zoals opgenomen in Bijlage B3.1 – Dienstenbeschrijving en Bijlage B3.2 – Service Level Agreement.
- De klanttevredenheid mag niet dalen en moet worden gemonitord met behulp van gestandaardiseerde vragenlijsten en contactmomenten met ekv-gebruikers.
- Er dienen adequate rollbackplannen te zijn voor het geval dat de overgang niet succesvol verloopt.
- Alle betrokken medewerkers moeten getraind zijn in de nieuwe Dienstverlening voordat de overdracht plaatsvindt.
- Opdrachtnemer moet een risicobeheerplan presenteren en de potentiële impact op de operationele processen minimaliseren.

Na het gezamenlijk vaststellen van de acceptatiecriteria en het doorlopen van alle fases ondertekent Opdrachtnemer een document waarin wordt verklaard dat de door Huidige Uitvoerder overgedragen kennis en werkwijze volledig zijn erkend en dat de Dienstverlening in haar geheel is overgedragen en kan worden voortgezet zonder beperkingen.

5.3 Acceptatieprocedure

De Acceptatieprocedure kent, niet limitatief, de volgende uitgangspunten. Deze zullen nog verder worden opgesteld en uitgewerkt met alle betrokken partijen:

- De door Opdrachtnemer onder de Transitie op te leveren Diensten zullen aan één of meerdere acceptatietesten worden onderworpen. Elke fase binnen het transitietraject zal moeten voldoen aan de door Opdrachtgever in dit hoofdstuk opgegeven Eisen.
- Een acceptatietest dient om vast te stellen of de opgeleverde Diensten een werkend geheel zijn en een werkend geheel vormen met hun omgeving en tevens voldoen aan de functionele en niet-functionele Eisen, zoals gesteld in Bijlage B3.1 – Dienstenbeschrijving. Een keten- en performancetest maakt deel uit van de acceptatietest. Opdrachtnemer dient de acceptatietest-

omgeving in te richten met de voor deze testen benodigde functionele en technische componenten.

- Indien Opdrachtgever de ingerichte omgeving, na de uitvoering van de acceptatietest niet heeft goedgekeurd, zal de acceptatietest zo snel mogelijk worden herhaald. In geval van niet-acceptatie na de tweede acceptatietest wordt de procedure ten hoogste voor een derde acceptatietest herhaald.
- Indien de oplossing de tweede dan wel na de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegunde derde acceptatietest opnieuw door Opdrachtgever wordt afgekeurd doordat niet aan de acceptatiecriteria is voldaan, is Opdrachtgever gerechtigd tot het beëindigen van (een deel van) de Overeenkomst.
- Indien de Dienstverlening in fasen wordt ontwikkeld, zal voorafgaand aan de Acceptatie van de resultaten van de laatste fase een test van alle onderdelen plaatsvinden.
- Opdrachtgever is gerechtigd na voorafgaande schriftelijke kennisgeving de acceptatietest, alsmede de opbouwrichting door een derde (deskundige) te laten onderzoeken, alvorens de acceptatietest goed te keuren c.q. te accepteren. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde (deskundige) vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding. Opdrachtnemer heeft het recht om voornoemde derde (deskundige) af te wijzen, indien deze niet de kennis en ervaring heeft die voor het voornoemde onderzoek vereist zijn.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.18	Uitgangspunten acceptatieprocedure	Opdrachtnemer voldoet aan de verantwoordelijkheden en Eisen zoals vermeld in paragraaf 5.1 van deze bijlage. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.19	Voorstel acceptatiecriteria	Opdrachtnemer voldoet aan de verantwoordelijkheden, Eisen en het maken van een voorstel voor de acceptatiecriteria, zoals vermeld in paragraaf 5.3 van deze bijlage. (Uitvoeringsvoorwaarde)

5.4 Acceptatietesten

De acceptatietest verifieert of Opdrachtnemer de ekv-dienstverlening conform contract, SLA's en beleidskaders kan uitvoeren vóór formele go-live. Onderstaande scenario's vormen de minimale set en moeten door Opdrachtnemer worden voorbereid, uitgevoerd en aantoonbaar gemaakt met testrapporten en logbestanden. De Opdrachtgever levert fictieve testcases en beoordeelt resultaten op juistheid, volledigheid, doorlooptijd en compliance. Opdrachtnemers mogen aanvullende tests voorstellen wanneer die de kwaliteit, continuïteit of risicobeheersing aantoonbaar verbeteren. Go/No-Go volgt op basis van de toetsingscriteria per scenario en het totaalbeeld over alle tests. Voor de Transitie gelden vanuit Opdrachtgever ter illustratie, maar niet limitatief, onder andere de onderstaande acceptatiescenario's. Deze en overige acceptatiescenario's worden gedurende de Transitiefase nader vastgesteld door Opdrachtgever.

Acceptatiescenario's		
Scenario	Doel	Testcriteria
Nieuwe verzekerings-aanvraag	• Toetsen of nieuwe aanvragen volledig en conform beleidsregels worden beoordeeld	- Doorlooptijd ≤ norm - Juist gebruik risicomodellen en interne kaders - Volledige dossierregistratie
Schadeclaim-afhandeling	• Controleren of claims correct, tijdig en conform polisvoorwaarden worden verwerkt	- Naleving polisvoorwaarden - Correct regresonderzoek - Uitbetaling binnen normtermijn - Volledige vastlegging in systeem
Beheer lopende polissen	• Verifiëren dat wijzigingen correct en tijdig worden verwerkt en gecommuniceerd	- Verwerking binnen normtermijn - Consistente communicatie - Juistheid in administratiesystemen

Acceptatiescenario's		
Scenario	Doel	Testcriteria
Rapportage & KPI's	• Beoordelen of managementinformatie volledig, correct en op tijd wordt geleverd	- Compleetheid (alle indicatoren aanwezig) - Juistheid t.o.v. brondata - Oplevering binnen afgesproken termijn
Governance	• Controleren of de organisatie op de juiste wijze ingericht is	- Inrichting van escalatieladder - Vaststelling en invulling van regie- en Sleutelrollen
Compliance & sanctietoets	• Testen of sanctielijsten correct worden toegepast en procedures worden gevolgd	- Detectie van gesanctioneerde partijen – Correcte blokkade/melding - Naleving interne en wettelijke regels - De inrichting voldoet aan de Eisen voor risicomanagement, compliance en informatiebeveiliging
Data-migratiecheck	• Controleren of alle relevante data correct gemigreerd en toegankelijk is	- 0% kritisch dataverlies - < 1% toegestane afwijking - Toegankelijkheid en juistheid gecontroleerd

5.5 Aandachtspunten bij Transitie

Onderstaande aandachtspunten hebben betrekking op de Transitie:

- **Impact van de overdracht.** De Dienstverlening is continu in beweging, waarbij er periodiek wijzigingen plaatsvinden. Opdrachtnemer beschrijft de potentiële impact van de overdracht op de operationele processen van Opdrachtgever en de ekv-gebruikers. Denk hierbij aan benodigde 'freeze'-periodes (zowel architectonisch, applicatief als technisch). Opdrachtnemer dient tevens te beschrijven hoe hij de impact minimaliseert.
- **Prestatieniveau na overdracht.** Opdrachtgever accepteert geen daling in het prestatieniveau en klanttevredenheid tijdens en na overdracht. Opdrachtnemer beschrijft welke maatregelen hij zal nemen om het prestatieniveau en de klanttevredenheid te meten en om een dalend prestatieniveau na overdracht te voorkomen en welke maatregelen hij neemt indien dit zich toch voordoet.
- **Disaster Recovery.** Opdrachtgever eist dat de back-up/restore en Disaster-recoveryactiviteiten tijdens de overdracht geborgd worden conform de huidige Service Levels. Opdrachtnemer geeft aan hoe hij tijdens de transitieoverdracht back-up/restore en Disaster-recoveryactiviteiten borgt in samenwerking met Huidige Uitvoerder.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.20	Acceptatie aandachtspunten	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschrijven van hoe om te gaan en rekening te houden met de aandachtspunten als vermeld in paragraaf 5.4 van deze bijlage, zodat deze op adequate wijze worden geadresseerd tijdens de Transitie. (Uitvoeringsvoorwaarde)

6. Communicatieplan

6.1 Eisen aan het communicatieplan

Onderstaande Eisen hebben betrekking op de inrichting van het communicatieplan.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.21	Inhoudsopgave communicatieplan	Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze communicatie plaatsvindt tijdens de Transitie. Hierin worden minstens de volgende onderwerpen besproken: • interne communicatie binnen het transitieteam (communicatie tussen rollen, communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer); • communicatie tussen Opdrachtnemer en Huidige Uitvoerder; • interne-communicatieaanpak binnen Opdrachtgever over de Transitie; • externe communicatieaanpak ten aanzien van Opdrachtgever organisatie; • externe communicatieaanpak richting ekv-gebruikers, betrokken ngo's en andere stakeholders zoals VNO-NCW. • communicatiemethoden. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.22	Communicatiematrix	Opdrachtnemer beschrijft de communicatiestromen als onderdeel van het Transitie-communicatieplan. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.23	Communicatie richting ekv-gebruikers	Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze de communicatie richting ekv-gebruikers plaatsvindt gedurende de Transitie. De communicatieaanpak dient er in beginsel op gericht te zijn dat ekv-gebruikers zo min mogelijk hinder ondervinden van de overgang. Hierbij wordt in ieder geval aandacht besteed aan: • de identificatie van gebruikersgroepen (zoals ondernemers, banken en andere financiële instellingen); • informatievoorziening over eventuele veranderingen in werkwijze, contactpunten of procedures; • inzet van bestaande communicatiekanalen via Huidige Uitvoerder (zoals ADSB Creditnotes en LinkedIn), mits beschikbaar; • het waarborgen van tijdige, duidelijke en toegankelijke communicatie; • voorstellen voor eventuele ondersteunende middelen (zoals instructiemateriaal, FAQ's, webinars of een klantcontactpunt); • voorzieningen voor gebruikersondersteuning tijdens en na de Transitie, afgestemd op de aard en omvang van de gebruikersgroep. Opdrachtnemer wordt uitgenodigd om op basis van bovenstaande kaders een eigen communicatiestrategie richting ekv-gebruikers uit te werken en te motiveren. (Uitvoeringsvoorwaarde)

7. Risico's

7.1 Eisen aan risicomanagement

Onderstaande Eisen hebben betrekking op de inrichting van risicomanagement.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.24	Risicomanagement-methodiek	Opdrachtnemer hanteert een marktconforme risicomanagementmethodiek gedurende de Transitie. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.25	Risicomanagement-proces	Opdrachtnemer beschrijft het risicomanagementproces dat zal worden toegepast tijdens de Transitie. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.26	Omgang met specifiek onderkende risicofactoren	Opdrachtnemer geeft aan welke activiteiten en inspanningen hij levert om de Transitie ongestoord plaats te laten vinden, rekening houdend met de volgende specifieke risicofactoren zoals onderkend door Opdrachtgever: • Lopende Projecten • Informatiebeveiliging • Derde partijen / lopende contracten • Veranderingen in Opdrachtgever organisatie • Regelgeving en wetgeving • SLA's (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.27	Risicolog	Opdrachtnemer geeft aan welke risico's zich kunnen voordoen tijdens de Transitie. Hierbij maakt Opdrachtnemer gebruik van een tabel waarin, naast de potentieel onderkende risico's, ook een inschatting wordt gegeven van de impact en kans van het desbetreffende risico, en waarbij beknopt risico-eigenaar en de beoogde tegenmaatregel(en) worden benoemd. Deze risicolog wordt later (tijdens de Transitie) afgestemd met de risicolog van Huidige Uitvoerder. (Uitvoeringsvoorwaarde)

8. Kwaliteitsmanagement

8.1 Eisen aan kwaliteitsmanagement

Onderstaande Eisen hebben betrekking op de inrichting van kwaliteitsmanagement.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.5.28	Resultaat-verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk voor de Transitie van de diensten conform beschreven in Bijlage B3.1 – Dienstenbeschrijving. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.29	Transitie-methodologie	Opdrachtnemer hanteert een bewezen en marktconforme Transitie(project)methodologie. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.30	Kwaliteitssysteem	Opdrachtnemer beschrijft de toepassing van het kwaliteitsmanagementsysteem dat hij gebruikt tijdens de Transitie. Dit systeem dient gebaseerd te zijn op een bewezen kwaliteitsmanagementsysteem. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.31	Kwaliteitsmanagementproces	Opdrachtnemer beschrijft het toegepaste kwaliteitsmanagementproces dat wordt toegepast op de Transitie. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.32	Kennisoverdracht	Opdrachtnemer geeft aan hoe hij actief kennis van Huidige Uitvoerder (exportkredietverzekeringen) gaat opbouwen gedurende de Transitie. Dit is in lijn met Hoofdstuk 3 Kennisoverdracht . (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.5.33	Kennisborging	Opdrachtgever is van mening dat de tijdens de Transitie opgebouwde kennis en ervaring binnen de supportorganisatie van Opdrachtnemer geborgd moeten worden en niet na het afronden van de Transitie verloren gaan. Opdrachtnemer geeft aan hoe de kennis opgebouwd, beheerd en geborgd wordt na overdracht. Dit is in lijn met Hoofdstuk 3 Kennisoverdracht . (Uitvoeringsvoorwaarde)