

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage U Migratie

EA Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA 2018023

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Versie 1.0

1 Inleiding

Migratie is een tijdsperiode waarin de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Realisatie dient plaats te vinden naast de huidige telefonie omgeving van Opdrachtgever. Na afronding van een migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd. Na de migratie is de CPaaS ingericht en wordt deze conform de overeengekomen servicekaders geleverd. De kosten voor de uitvoering van de migraties zijn door Opdrachtnemer verwerkt in de Tarieven.

2 Fasering

Na het afsluiten van de Raamovereenkomst en de daaropvolgende Proof of Delivery (PoD) beschreven in Bijlage T, volgt de migratie naar de CPaaS van Opdrachtnemer. De volgende implementatiestappen dienen gevolgd te worden. Per activiteit is onderstaande tabel een maximum doorlooptijd opgenomen die alleen na goedkeuring van Opdrachtgever kan worden verlengd.

Fasering				
Stap	Activiteit	Activiteit	Activiteit	Maximum doorlooptijd
Start	Afsluiten Raamovereenkomst			
1	Proof of Delivery			8 weken
2	Detail inventarisatie huidige configuratie	Acceptatie (netwerk) infrastructuur Opdrachtgever	Inrichten dienstverlening	1 week
3	Ontwerpsessies			3 weken
4	Opstellen ontwerp			2 weken
5	Inrichten CPaaS			4 weken
6	Functionele Acceptatie Test (FAT) en Gebruikers Acceptatie Test (GAT)			2 weken
7	Migratie			16 weken
8	Decharge			1 week

Na volledige migratie naar de CPaaS-oplossing van Opdrachtnemer, is de huidige VoIP telefonieoplossing overbodig. Het ontmantelen van deze huidige VoIP telefonieoplossingen en de aansluitingen van de VoIP telefonieoplossing op het publieke telefonienetwerk (PSTN) is geen onderdeel van de Raamovereenkomst. Het porteren van de nummerblokken is wel onderdeel van de Raamovereenkomst.

2.1 Projectinrichting en verantwoordelijkheden

Ten behoeve van een migratie zal door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever een projectorganisatie worden ingericht. De Opdrachtnemer stelt een projectmanager aan die gedurende de migratie functioneert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. De projectmanager heeft overzicht over alle lopende migratiewerkzaamheden en is de eerste gesprekspartner voor Opdrachtgever.

Opdrachtgever ontvangt voor aanvang een migratieactiviteit van de projectmanager een kopie van de detail planningen van de betreffende migratieactiviteit (zie paragraaf 2 Fasering). Daarnaast ontvangt Opdrachtgever binnen twee (2) weken na ondertekening van de Raamovereenkomst een overall migratieplanning. Deze overall migratieplanning dient maandelijks bijgewerkt te worden en maandelijks verstrekt te worden aan Opdrachtnemer.

Naast de overall migratieplanning dient de projectmanager maandelijks een voortgangsrapportage op te leveren aan Opdrachtgever. In de voortgangsrapportage is in ieder geval opgenomen:

- projectactiviteiten en –resultaten;
- planning;
- afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie;
- issues;
- corrigerende maatregelen;
- lessons learned.

Bij de projectinitiatie zullen projectmanager en Opdrachtgever de onderlinge verantwoordelijkheden afstemmen en vastleggen.

Uitgangspunt voor de verdeling van de verantwoordelijkheden is:

Verdeling verantwoordelijkheden	
Opdrachtnemer	Opdrachtgever
Aanstellen projectmanager (SPOC)	Aanstellen projectmanager
Coördineren activiteiten Opdrachtnemer	Coördineren activiteiten Opdrachtgever
Opstellen impactanalyse	Opstellen migratiedoelstelling
Opstellen migratieplan	Verbetervoorstellen migratieplanning, accorderen migratieplan
Opstellen overall planning	
Opstellen detail planning per fase	
Organiseren ontwerp sessies	Ruimte en vertegenwoordiging Opdrachtgever organiseren. Accepteren ontwerpen.
Configureren van CPaaS conform ontwerp	Accepteren van CPaaS o.b.v. overeengekomen ontwerp.
Migratie	Realisatie eventuele aanpassingen SVB infra
Opleveren CPaaS	Verlenen van migratie decharge
Trainingen geven	Ruimte en deelname aan training organiseren.
Opleveren documentatie	
Opleveren eindrapportage migratie	

2.2 Overige migratieaspecten

- **Waarborging continuïteit**

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

- **Flexibiliteit**

Van de Opdrachtnemer wordt voor het inrichten van de dienstverlening een nauwe betrokkenheid en maximale flexibiliteit en inzet verwacht, zodat de migratie en het inrichten van de dienstverlening met de minst mogelijke verstoringen verloopt. Niet alleen de methoden om te migreren zijn gevarieerd, de tijdstippen waarop delen migraties dienen plaats te vinden zijn dat ook. Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer eisen dat bepaalde migratie activiteiten die effect hebben op de SVB dienstverlening buiten kantoortijden, 's nachts of in het weekend plaatsvinden.

Tegelijkertijd wordt flexibiliteit van de Opdrachtnemer verwacht in de volgorde van oplevering en het tempo waarmee functionaliteiten worden opgeleverd en in gebruik worden genomen.

- **Beschikbaarheid resources**

De Opdrachtnemer dient voldoende resources beschikbaar te stellen om de migratie binnen de overeengekomen maximum doorlooptijden te kunnen afronden. De benodigde capaciteit is inzetbaar wanneer dit volgens de planning verwacht wordt. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit in te huren om de projectplanning veilig te stellen. Het inhuren van externe medewerkers wegens capaciteitsproblemen is voor rekening van de Opdrachtnemer.

- **Afhankelijkheid**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige realisatie van een migratie. Opdrachtnemer is hierbij afhankelijk van de situatie en werkwijze Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal deze situatie en werkwijze beschrijven in het migratieplan en eventuele risico's benoemen, bijvoorbeeld ten aanzien van beslismomenten. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever tijdig informeren als een risico dreigt op te gaan treden, zodat Opdrachtgever intern maatregelen kan nemen.

- **Instructies**

Op het moment dat de SVB de beschikking krijgt over het "nieuw" geleverde contactcenter, willen we dat de Agenten (vooraf) een gedegen standaard instructie krijgen. Dit met als doel zelfstandig te kunnen werken met het contactcenter. Daar waar nodig verwachten we een opleiding/ training/ mondelinge uitleg en ondersteuning, vooraf en tijdens de ingebruikname van het contactcenter.

3 Migratie activiteiten

3.1 Acceptatie (netwerk)infrastructuur Opdrachtgever

De CPaaS-oplossing van Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de (netwerk) infrastructuur van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient een CPaaS gereedheidstest van het (netwerk) infrastructuur van Opdrachtgever uit te voeren, om te bepalen of de infrastructuur en met name het netwerk, geschikt is voor de CPaaS-oplossing van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld op gebied van delay, jitter en packet loss).

Het uitvoeren van CPaaS gereedheidstest door Opdrachtnemer is onderdeel van de migratie en dient in overleg met Opdrachtgever buiten kantooruren, dan wel vanaf 19:00 tot 6:00 uur 's ochtend te gebeuren. Ingeval van verstoringen dient CPaaS gereedheidstest per direct gestopt te kunnen worden.

Opdrachtnemer dient voor het houden van de CPaaS gereedheidstest, als voorbereiding een CPaaS gereedheidstestplan op te leveren. Dit testplan dient goed te worden gekeurd door Opdrachtgever voordat tot uitvoering overgegaan kan worden.

Van de uitgevoerde CPaaS gereedheidstest en de eventuele punten waaraan het (netwerk) infrastructuur niet voldoet, dient een rapport met mankementen en bijbehoren aanbevelingen te worden opgeleverd. Door het uitvoeren van de CPaaS gereedheidstest accepteert Opdrachtnemer het netwerk van Opdrachtnemer voor het leveren van de CPaaS-oplossing volgens de Raamovereenkomst.

3.2 Detail inventarisatie huidige configuratie

De huidige configuratie van het VoIP telefoniesysteem kent een grote diversiteit in gebruikte technieken en is derhalve niet-uniform van structuur. Diverse instellingen zijn verouderd zoals groepsnummers en medewerker gegevens.

Als gevolg van uiteenlopende verschillen in werkwijze tussen de organisatieonderdelen van de SVB wordt in de huidige configuratie op diverse manieren gebruik gemaakt van verschillende technieken met betrekking tot het routeren van klantgesprekken naar de juiste SVB medewerker.

Als voorbeeld hiervan kan worden aangegeven dat er vanuit de ene afdeling doorkiesnummers aan klanten worden gecommuniceerd terwijl andere afdelingen juist alleen klantgesprekken vanuit de klantengang (groepsnummer) verwerken.

Bij het leeuwendeel van de telefonische klantengangen worden inkomende gesprekken middels 'skill based routing' bij de juiste SVB medewerker afgeleverd. Andere organisatieonderdelen maken bijvoorbeeld gebruik van huntgroepen om inkomende gesprekken te verdelen.

Als voorbereiding op: de ontwerpssessies, het opstellen van het ontwerp, de bouw en de migratie naar de CPaaS-oplossing voert de Opdrachtnemer een analyse uit op de huidige configuratie met als doelstelling geen essentiële onderdelen over het hoofd te zien. Opdrachtgever wenst niet wat betreft inrichting één op één over te gaan en staat open voor inrichtingsadviezen vanuit de expertise van Opdrachtnemer.

3.3 Ontwerpssessies

In het Beschrijvend document, Bijlagen en de Raamovereenkomst is vastgelegd aan welke specificaties de CPaaS-oplossing minimaal dient te voldoen. Voordat geïmplementeerd kan worden zal in ontwerpssessies het technische- en het functionele ontwerp opgesteld dienen te worden op basis van de additionele

keuzevrijheden die de CPaaS-oplossing biedt. Doelstelling van de ontwerpsessies is het opstellen van de benodigde ontwerpen om de CPaaS-oplossing in te richten. (technisch, functioneel, highlevel design). Opdrachtnemer verstrekt minimaal twee weken voor aanvang van een ontwerpsessie alle relevante documentatie ter voorbereiding aan de deelnemers van de ontwerpsessie. Het relevante document moet de Opdrachtgever voorzien van alle relevante documentatie over de functionele mogelijkheden van de CPaaS-oplossing, zodat Opdrachtgever een goed beeld krijgt over de functionele mogelijkheden.

De ontwerpsessies worden verzorgd door gecertificeerd personeel van Opdrachtnemer. Per sessie wordt per onderwerp ingegaan op de mogelijkheden die de CPaaS biedt. Tijdens deze sessies zal door gecertificeerd personeel van de Opdrachtnemer worden ingegaan op de technische en functionele mogelijkheden die de CPaaS-oplossing biedt. De ontwerpsessies vinden plaats op een Opdrachtgever Locatie.

Voor de detail invulling en de invulling van additionele keuzevrijheden die de aangeboden CPaaS-oplossing biedt, worden minimaal de onderstaande ontwerpsessies opgenomen waarin de Opdrachtnemer eventuele aanvullende inrichtingskeuzes kan voorleggen:

- Ontwerpsessie techniek:
 - Koppeling SVB infrastructuur (AD, LAN/WAN)
 - Koppeling PSTN (nummerplan)
 - Koppelingen bedrijfsapplicaties
 - Voice logging/recognition
 - Vast mobiel-integratie
- Ontwerpsessie Skype for Business koppeling
- Ontwerpsessie beveiliging
 - Dataopslag
 - BIR
 - AVG
 - Informatiebeveiliging
- Ontwerpsessie contactcenter (klantengangen)
 - Routeringen
 - Klantkanalen (omnichannel)
 - Workforce management
- Ontwerpsessie Hoofdnummers locaties (receptie/telefoniste/portier)
 - Bedienposten
 - Calamiteiten
- Ontwerpsessie algemene functionaliteiten
 - Nummerplan
 - Selfservice
 - Gebruikersprofielen
- Ontwerpsessie end user devices
 - Smartphones
 - Werkplek
 - Unified Communications
- Ontwerpsessie inrichten dienstverlening
 - Overlegstructuur
 - Contactpersonen
 - Escalatie

- Dossier afspraken en procedures (DAP)
- Ontwerpsessie training en instructie
 - Trainingsdoel
 - Instructie kaart
 - Trainingsomgeving
- Ontwerpsessie rapportages

Het uitgangspunt is het houden van één (1) ontwerpsessie per onderwerp. Indien op aangeven van Opdrachtgever meer dan de hiervoor geschetst aantal ontwerpsessies moet worden gehouden, mag Opdrachtnemer per aanvullend gehouden ontwerpsessie het bijbehorende Tarief uit de Tarieflijst in rekening brengen.

3.4 Opstellen ontwerp

Opdrachtnemer stelt op basis van de detail inventarisatie huidige configuratie en ontwerpsessies, een ontwerp op. Opdrachtnemer stelt minimaal een technisch, functioneel, highlevel design op van hoe de CPaaS-oplossing wordt opgezet.

3.5 Configureren SVB CPaaS

Na het opstellen van de ontwerpen en het goedkeuren daarvan door Opdrachtgever kan Opdrachtnemer de CPaaS-oplossing conform ontwerp opbouwen.

3.6 Inrichten dienstverlening

Het inrichten van de dienstverlening is de overgang van bestaande diensten en daaraan gerelateerde processen naar de nieuwe situatie. Dit vergt zowel inspanningen aan de zijde van de Opdrachtnemer als bij de Opdrachtgever. Gedurende de inrichting van de dienstverlening zal de Opdrachtgever haar interne organisatie moeten aanpassen aan de veranderende situatie. Het inrichten van de dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is. De inrichting van de dienstverlening is pas afgerond als het resultaat ook door de Opdrachtgever is geaccepteerd.

Vanaf het moment dat de Proof of Delivery (POD) is afgerond, kan begonnen worden met de inrichting van de dienstverlening.

De volgende activiteiten zijn onderkend:

- **Inrichting bestellen, leveren, acceptatie en facturatie**
Gedurende het inrichten van de dienstverlening zullen er met de Opdrachtgever, afspraken worden gemaakt over de gewenste inrichting van bestellen, leveren, acceptatie en facturatie. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de vaststelling van de tenaamstelling van de factuur (NAW-gegevens), de te hanteren factureringsniveaus en kostenplaatsen.
- **Inrichting beheer**
Gedurende het inrichten van de dienstverlening zal de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin voornamelijk operationele afspraken worden gemaakt die gedurende het inrichten van de dienstverlening en voor zover van toepassing tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst van toepassing zijn.

3.7 Productie Acceptatie Test en Gebruikers Acceptatie Test

Na het opbouwen en configureren van de CPaaS zal een Productie Acceptatie Test (PAT) en Gebruikers Acceptatie Test (GAT) worden gehouden. Doelstelling van de PAT en GAT is het verifiëren of de CPaaS-oplossing volgens ontwerp is opgebouwd. Indien de PAT en GAT naar tevredenheid van Opdrachtgever zijn gehouden kan de migratie worden gestart.

3.8 Migratie

De projectmanager van Opdrachtnemer stelt in overleg met de projectmanager van Opdrachtgever een migratieplan op. De migratie kan pas starten na goedkeuring van het migratieplan door Opdrachtgever.

De migratie naar de nieuwe CPaaS-oplossing dient gefaseerd plaats te vinden. De fasering van de migratie is onderwerp voor het opstellen van het migratieplan.

De (eventuele) portering van vaste- en mobiele nummers naar het netwerk van Opdrachtnemer vindt projectmatig en in nauw overleg met de projectmanager van Opdrachtgever plaats onder regie van de projectmanager van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt gestreefd naar een zo minimaal mogelijke verstoring van de telefonische bereikbaarheid. Opdrachtnemer garandeert dat alle bestaande vaste- en mobiele nummers voor Opdrachtgever blijven behouden.

3.9 Protocol van Oplevering (PvO)

De daadwerkelijke ingebruikname van de CPaaS oplossing door Opdrachtgever vindt pas plaats na technische acceptatie (bedrijfsvaardige oplevering) door Opdrachtgever. Na de bedrijfsvaardige oplevering worden eventuele restpunten opgelost, waarna gezamenlijke ondertekening van het Protocol van Oplevering plaatsvindt.

3.10 Decharge

Na afronding en volgens specificaties opleveren van de CPaaS-oplossing zal Opdrachtgever decharge verlenen ten aanzien van de bouw en inrichten van de dienstverlening.

3.11 Exit strategie bij einde van de Raamovereenkomst

Deze migratie vindt plaats bij overgang aan het einde van de Raamovereenkomst waarbij de CPaaS uitgefaseerd zal gaan worden, omdat er sprake is van de aanvang van een opvolgende overeenkomst.

De migratie voorziet in alle activiteiten om de overgang naar de nieuwe situatie te realiseren waarbij de continuïteit bij Opdrachtgever op basis van de CPaaS van Opdrachtnemer en de prestatie van haar opvolger kan worden gewaarborgd. Gedurende deze periode blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de CPaaS tot deze is gemigreerd naar de prestatie van de opvolger.

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

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de overdracht van wezenlijke kennis, documentatie en middelen die nodig zijn om de continuïteit van de CPaaS te waarborgen. Daarnaast accepteert de Opdrachtnemer dat gedurende deze periode de opvolger mede gebruik maakt van infrastructuuronderdelen.

De Opdrachtnemer dient gedurende de migratie op verzoek van de Opdrachtgever alle relevante informatie, waaronder de informatie die is vastgelegd in de CMDB, over te dragen aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van de Prestatie te bewaren en beschikbaar te houden.

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

De Opdrachtnemer dient alle vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever aan de Opdrachtgever te retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van een andere eis of verplichting het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan dient deze informatie te worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.

Zie voor meer details de Raamovereenkomst.