

Bijlage 3f Inhoud Migratieplan

	Inhoud
Migratieplan	Lever een Migratieplan voor de implementatie van de geboden oplossing. Uitgangspunt van het Migratieplan is de voorgestelde oplossing van Opdrachtnemer voor de SOLL situatie, uitgaande van de huidige situatie bij UWV (IST-situatie). Opdrachtnemer houdt onderstaande hoofdstukindeling aan voor het, als onderdeel van de aanbieding op te leveren, Migratie plan. <u>Hoofdstuk 1 – Managementsamenvatting</u> Dit hoofdstuk bevat de essentie van het migratieplan van Opdrachtnemer op directie- en managementniveau met een transparante verbinding tussen de huidige IST-situatie en de door Opdrachtnemer voorgestelde SOLL telefonie dienstverlening de weg waarlangs dit wordt gerealiseerd en de relatie tot de vier Telefoniedoelstellingen zoals opgenomen in de UtI. (zie bijlage 3a Totaalbeeld IST SOLL Situatie) <u>Hoofdstuk 2 – Migratie strategie, aanpak/methode, volgorde en –fasering;</u> Dit hoofdstuk beschrijft de voorgestelde strategie en welke aanpak en fasering worden gevolgd om te komen tot de resultaat verplichte levering van de SOLL situatie vanuit de IST situatie. Opdrachtnemer geeft een overzicht per fase van (deel)opleveringen van (onderdelen van) de telefonie dienst, gehanteerde fasering en mijlpalen en concreet gedefinieerde go/no go momenten inclusief de afhankelijkheden tussen de verschillende fasen en mijlpalen. Beschrijf welke migratie activiteiten impact hebben op de (eind)gebruikers en de klanten van Aanbesteder, zoals merkbare wijzigingen aan de front-end, daarvoor benodigde eindgebruiker instructie en testactiviteiten inclusief acceptatietest. Inschrijver onderscheidt voor de Migratie drie componenten in de dienstverlening, namelijk: - De mobiele aansluitingen (inclusief vast mobiel integratie en inclusief de in pandige dekking) - Vaste telefonie en ACD - Klant Contact Center (KCC) Telefonie - o Volledige dienst (inkomend KCC-verkeer 088) en routing en de aflevering van het verkeer aan de agent. Beschrijf daarnaast hoe Opdrachtnemer de migratie 'met de winkel open' gaat uitvoeren. Gedurende de migratie moeten zowel medewerkers als klanten van Aanbesteder zo min mogelijk last hebben van het feit dat de organisatie in een migratiefase zit. De aanpak dient daarom (mede) gericht te zijn op maximale continuïteit en stabiliteit tijdens de migratie. Het plan houdt rekening met de volgende onderwerpen: • Op te leveren (deel)resultaten, inclusief afhankelijkheden (product breakdown); • Planning en fasering; • Activiteiten uit te voeren door Aanbesteder dan wel toeleveranciers van Aanbesteder inclusief geschatte tijdsbesteding; • Opleiding, begeleiding, materiaal en dergelijke (rekening houdend met diverse doelgroepen zowel naar type gebruikers (bijv. beheerders (10-15) en VIP gebruikers) als naar niveau van de gebruikers (bijv. meer of minder digivaardige eindgebruikers)); • De bijdrage die Opdrachtnemer levert aan de adoptie van de dienstverlening door de medewerkers van de Aanbestedende dienst; • Sturing van en impact op continuïteit en stabiliteit; • Go-NoGo-momenten en rollback mogelijkheden; • Migratie windows (versturende activiteiten in de weekenden, en op werkdagen tussen 21:00 en 07:00 uur); • Oplevering- en acceptatieprocedure;

	• Hybride situatie tijdens de migratie (waarin de dienstverlening is verdeeld tussen de Latende Leverancier en de Opdrachtnemer.
	<u>Hoofdstuk 3 – Migratieorganisatie en –besturing</u> Dit hoofdstuk omvat de wijze waarop Opdrachtnemer de fase van Migratie organiseert en bestuurt. De beschrijving houdt rekening met de volgende onderwerpen • Organisatiestructuur • Besluitvorming en escalatielijnen • Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van Aanbesteder en leverancier • Overlegstructuur • Directe relatie naar huidige relevante dienstenleveranciers • Voortgangsinformatie c.q. rapportages • Projecttoleranties (binnen de gestelde eisen)
	<u>Hoofdstuk 4 – Migratiebeheersing</u> Opdrachtnemer geeft in dit hoofdstuk aan welke beheersingsmaatregelen worden getroffen voor een succesvolle Migratie. De beschrijving houdt rekening met de volgende onderwerpen • Risicoanalyse met minimaal de kans, impact op kosten, kwaliteit, doorlooptijd en functionaliteit, maatregelen en risicohouders • Wijziging en goedkeuringsprocedure • Kwaliteitsborging