

Bijlage 11: Concept implementatie plan nieuwe telefonie omgeving Stichting Carmelcollege

Status: concept

Versie: 0.6

Datum: 20 oktober 2022

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	2
	AANLEIDING	2
	DOEL	2
	GEHANTEERDE UITGANGSPUNTEN VOOR DE NIEUWE VASTE TELEFONIE OMGEVING	2
	RANDVOORWAARDEN	3
	SCOPE.....	3
	TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	4
	PROJECT ORGANISATIE.....	6
2	PLANNING OP HOOFDLIJNEN	7
	OPLEIDING EN INSTRUCTIE (TRAINING).....	14
3	RISICO'S.....	15
4	MIGRATIE MOBIELE TELEFONIE	16

1 Inleiding

Aanleiding

Opdrachtgever verlaat de bestaande telefonie omgeving en migreert naar een nieuwe telefonie omgeving. Om deze migratie zo goed mogelijk te laten verlopen is dit implementatieplan opgesteld. Hierdoor is vooraf inzichtelijk hoe Opdrachtgever van de bestaande telefonie omgeving naar de nieuwe omgeving telefonie omgeving verhuist. De migratie van vaste telefonie en mobiele telefonie worden beiden in dit document besproken. Mobiele telefonie wordt in het laatste hoofdstuk besproken. Migratie van deze twee onderdelen wordt onafhankelijk van elkaar ingepland.

Doel

Het concept implementatie plan maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Inschrijvers hebben de mogelijkheid om feedback te geven op dit plan (zie Leidraad Gunningscriteria vraag 4 en de minimale eisen in het PvE bijlage 1). Na gunning wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer het definitieve implementatie plan opgesteld. Dit is een gezamenlijk activiteit van opdrachtgever en opdrachtnemer.

Door inzicht te geven in de wijze waarop opdrachtgever de migratie voorziet, is het voor de inschrijver mogelijk om een reële calculatie van te maken voor implementatiekosten. De implementatiekosten worden door inschrijver opgenomen in het prijzenblad bij de aanbesteding.

Gehanteerde uitgangspunten voor de nieuwe vaste telefonie omgeving

We beschrijven hier de uitgangspunten voor de nieuwe vaste telefonie omgeving:

Bestaande externe doorkiesnummers blijven gehandhaafd zodat de bereikbaarheid gewaarborgd blijft

- Het nieuwe nummerplan wordt een nummerplan op basis van Naam / SIP adres. Het bestaande nummerplan is een mix tussen 3-cijferig, 4-cijferig en 5-cijferig nummerplan. Dit is mogelijk omdat er nu vanuit meerdere gescheiden platformen wordt gewerkt. In de nieuwe situatie wordt vanuit één gezamenlijke omgeving gewerkt. Het blijft mogelijk om vanuit bestaande toestellen verkort collega's te kunnen bellen (aanpassing in dialplan / normalisatie regels in Teams)
- Opdrachtgever breidt de bestaande teams licenties uit met Teams Phone system licenties, waardoor het mogelijk wordt om vanuit Teams buiten de eigen organisatie naar externe telefoonnummers te bellen.
- Opdrachtgever heeft de interne gebruikers ingedeeld in profielen. Er zijn onderstaande profielen uitgewerkt.

Profiel 1a en 1b	Drukke telefonische ingangen, ACD user, bedienpost
Profiel 2	Persoonlijke nummers
Profiel 3	Vaste toestellen (locatie gebonden telefoonnummer)
Profiel 4	Technische installaties (bijv. intercom)
Profiel 5	Mobiele spraak en data
Profiel 6	Mobiele data

- Voor medewerkers met profiel 1 worden twee extra applicaties ingezet. Het gaat om profiel 1b ; bedienpost functionaliteit en profiel 1a ACD (Contact center) functionaliteit.
- Deze aanvullende applicaties zijn gecertificeerd binnen de Teams omgeving. De gebruiker met profiel 1 werkt ook vanuit Teams en heeft in Teams echter meer functionaliteit.
- Voor de profiel 1 gebruikers op alle instellingen zijn nieuwe vaste toestellen voorzien.
- Overige bestaande vaste toestellen worden zoveel mogelijk afgebouwd. Indien instellingen vaste toestellen op strategische plekken willen behouden is het uitgangspunt dat we bestaande toestellen opnieuw willen inzetten.
- Inhoud van nummerplan en functionele inrichting per instelling wordt door opdrachtgever aangeleverd.
- Opdrachtgever plaatst en patcht de nieuwe toestellen.
- Opdrachtnemer meldt de nieuwe en bestaande toestellen aan.

Randvoorwaarden

Hieronder vindt u een beschrijving van de randvoorwaarden die we voorzien voor een succesvolle implementatie:

- Inschrijver geeft op welke aanpassing gedaan moeten worden in het datanetwerk / of werkplekvoorziening voor een succesvolle dienstverlening
- Opdrachtgever realiseert deze aanpassingen in het datanetwerk / werkplek omgeving voor aanvang van de acceptatie test
- MS teams Phone licenties zijn voor aanvang van de technisch inrichting beschikbaar voor opdrachtnemer
- Opgave van nummerplan en functionele inrichting per instelling, wordt door opdrachtgever tijdig beschikbaar gesteld. Het nummerplan en de functionele inrichting wordt door opdrachtgever per instelling aangeleverd. Per Instelling vindt voor aanvang van de migratie nog een controle plaats waarin mogelijk nog kleine wijzigingen kunnen worden verwerkt.
- Inschrijver stelt minimaal 10 externe doorkiesnummers beschikbaar voor uitvoering van de acceptatietests van de centrale omgeving.
- Tijdige beschikbaarheid van nieuwe hardware/toestellen.
- Medewerking van huidige leverancier bij portering van huidige doorkiesnummers.
- Akkoord op voorgestelde planning in verband met beschikbaarheid van medewerkers.

Scope

De volgende onderdelen zijn in scope:

1. Detail afstemming over de planning.
2. Voorbereidingen en opbouw van centrale omgeving en migratie van instellingen (zoals oa. het bestellen van hardware / netwerk aanpassingen / inventarisatie/ testen / instructie beheerders en gebruikers met profiel 1a en 1b.
3. Uitvoeren van acceptatie test centrale omgeving en acceptatie tests per instelling
4. Afspraken maken over exit plan.
5. Beheer afspraken maken en vastleggen in DAP.
6. Daadwerkelijke migratie van instellingen naar de nieuwe telefonie omgeving.
7. Nazorg.
8. Overdracht naar beheer.
9. Aantal locaties conform bijlage 14

Alle instellingen en locaties van Opdrachtgever zijn onderdeel van de scope.

Buiten scope:

- Realiseren van aanpassingen in het datanetwerk van opdrachtgever is buiten scope van opdrachtnemer wel binnen scope van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft wel technische specificaties op waar omgeving aan moet voldoen.
- Er zijn mobiele abonnementen bij opdrachtgever in gebruik die de eindgebruiker zelf heeft aangeschaft en hier een vergoeding voor krijgt. Deze abonnementen vallen buiten scope van het project. Verwacht wordt dat dit aantal gedurende de contractperiode zal afnemen en de medewerkers gebruik gaan maken van het centraal aangeboden contract.

Taken en verantwoordelijkheden

Hieronder vindt u een overzicht van de verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever en inschrijver.
Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

	Vaste telefonie
1	Opstellen functioneel testplan
2	Uitvoeren functionele acceptatie test centrale omgeving
3	Bestellen en beschikbaar stellen van MS Team Phone system licenties
4	Aanleveren nummerplan en functionele inrichting tbv van instellingen
5	Aanpassingen datanetwerk en firewall realiseren
6	Plaatsen en patchen vaste toestellen
7	Benoemen van 1 projectmanager namens opdrachtgever. Deze projectmanager is aanspreekpunt voor project manager van leverancier
8	Telefonie beheerders beschikbaar stellen voor training en voor beheerswerkzaamheden
9	Een aanspreekpunt per instelling beschikbaar stellen. De medewerker wordt vooraf geïnstrueerd over de verwachte taken en over de werkwijze bij implementatie van de nieuwe oplossing
10	Communicatie naar eindgebruikers
11	Ruimtes voor de trainingen organiseren
12	uitnodigen van medewerkers voor het volgen van instructie / trainingen
13	Instructie van standaard eindgebruikers (Profiel 2 en 3)
14	Verwijderen oude toestellen
15	Beheer afspraken vastleggen in DAP
16	Overdracht van project naar beheer organisatie bij opdrachtgever
	Mobiele telefonie
1	Aanleveren lijst met mobiele nummers die geporteerd moeten worden
2	Communicatie / instructie van eindgebruikers
3	Distributie en omwisselen van nieuwe simkaarten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

	Vaste telefonie
1	Ontwerp en dimensionering centrale telefonie omgeving
2	Samenstellen van projectteam aan de kant van de inschrijver
3	Beschikbaar stellen van engineers voor uitvoering van het project (voorbereiding, migratie, nazorg)
4	Beschikbaar stellen van 1 projectmanager die gedurende het gehele project direct aanspreekpunt is voor opdrachtgever
5	Projectmanager van leverancier is verantwoordelijk voor:
5a	Dagelijkse leiding van het project
5b	Aansturen van eigen team en overleg/afstemming met projectmanager van Opdrachtgever en eventuele derden.
5c	Bewaking en rapporteren aan opdrachtgever t.a.v. project begroting, voortgang, issue's /problemen
5d	Realiseren van de overeengekomen def. Planning
6	Aanleveren concept DAP
7	Opstellen technisch testplan
8	Begeleiden acceptatie test centrale omgeving
9	Uitvoeren technische test centrale omgeving
10	Stagen vaste toestellen
11	Aanmelden van vaste toestellen
12	Instructie verzorgen contact center gebruikers (profiel 1a)
13	Instructie verzorgen bedienposten gebruikers (profiel 1b)

14	Instructie verzorgen voor telefonie beheerders
15	Aanleveren digitale instructie en handleidingen nieuwe toestellen en applicaties
16	Aanvragen en realiseren portering van bestaande doorkies nummers
17	Begeleiden bij livegang
18	Opstellen van protocol van oplevering, inclusief eventuele restpunten
19	Beheer afspraken vastleggen in DAP
20	Overdracht van project naar beheer organisatie
	mobiele telefonie
1	Migratie plan opstellen
2	Plannen van portering mobiele abonnementen
3	Uitvoeren van portering nieuwe abonnementen
4	Ondersteuning bieden aan opdrachtgever rondom de portering

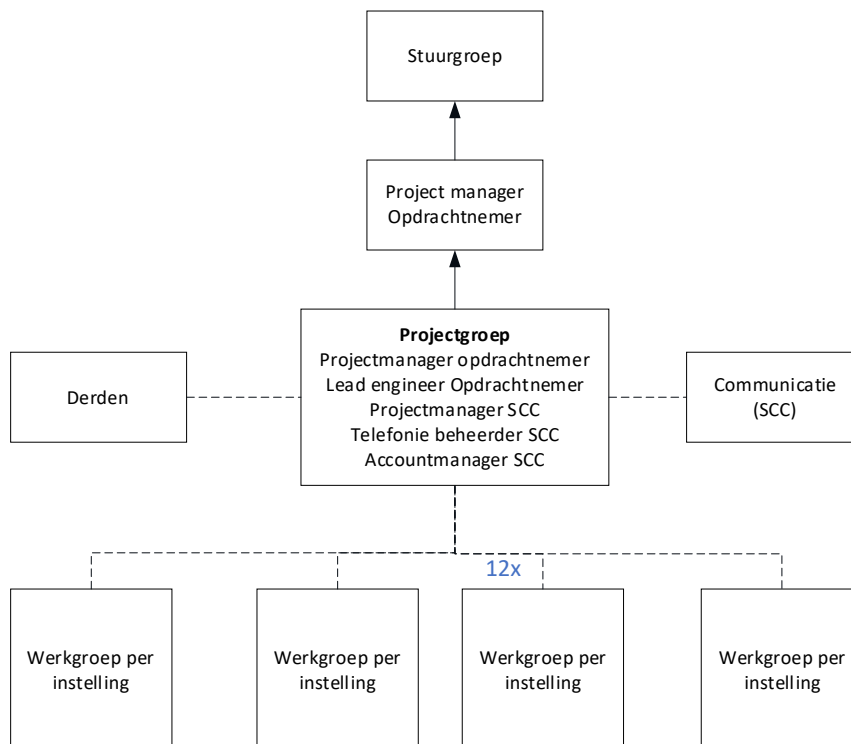
De verdeling van de taken en verantwoordelijkheden bij uitvoering van changes tijdens de beheer periode stemmen partijen nog onderling af. In de Leidraad zijn open vragen opgenomen. Antwoorden op de vragen hebben invloed op de inrichting van de beheer omgeving. De demarcatie van beheeractiviteiten wordt vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Voordat het project wordt overgedragen door middel van een getekend protocol van oplevering zijn deze beheer afspraken gemaakt en vastgelegd in het DAP. Omdat er sprake is van een gefaseerde migratie is het noodzakelijk om voor aanvang van de migratie van de eerste instelling een concept DAP tussen partijen overeen te komen. Na migratie van de eerste instelling en ondertekening van het protocol van oplevering van de betreffende instelling start voor deze instelling al de beheerfase. Zolang er geen protocol van oplevering bij een instelling is getekend is de projectorganisatie van opdrachtnemer verantwoordelijk voor deze locatie (uitvoeren van mutaties, afhandelen van incidenten).

Restpunten vanuit de migratie blijven onder verantwoordelijk van het project.

Project organisatie

Opdrachtgever heeft de onderstaande projectorganisatie voor ogen.



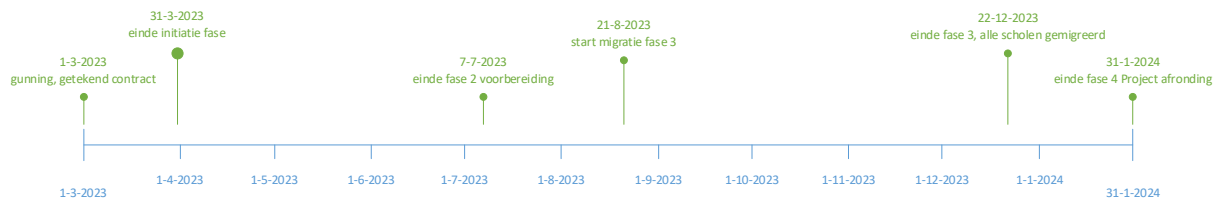
Toelichting op project organisatie

De stuurgroep wordt gevormd door vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Projectleider van de Opdrachtnemer rapporteert aan de stuurgroep. Projectleider van de Opdrachtnemer heeft de algehele coördinatie over het project en is verantwoordelijk voor de aansturing van zijn interne organisatie. De project manager van opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aansturing van de projectleden van Opdrachtgever.

De dagelijkse operationele regie en aansturing wordt gedaan door projectmanager van Opdrachtnemer, binnen vooraf afgesproken kaders en toleranties. Dit omvat ook de afstemming met 3e partijen, lokale aanspreekpunten per instelling en evt. benodigde inzet vanuit ICT centraal. Alleen bij afwijkingen, (deel)resultaten en vooraf gedefinieerde beslistmomenten (zie fasering) wordt besluitvorming aan de opdrachtgever / stuurgroep gevraagd. Er is een regulier voortgangsoverleg met alle projectteam leden onder regie van projectmanager Opdrachtnemer, waarin voortgang, issues en opgetreden risico's worden doorgenomen. Op basis hiervan wordt de planning (voortgang) en issue- en risicodossier bijgewerkt. De projectmanager Opdrachtnemer verzorgt elke 4 weken schriftelijk een voortgangsrapportage aan de stuurgroep en evt. overige stakeholders, waarin eenvoudig op één pagina de overall status (rood/geel/groen), belangrijkste deliverables en status van planning, budget, kwaliteit, risico's en randvoorwaarden staat. Het accorderen/accepteren van (deel)resultaten en besluiten door te gaan naar een volgende fase wordt alleen gedaan door de stuurgroep, waarbij input van de individuele instellingen door projectmanager van Opdrachtnemer wordt meegenomen. Hiervoor bereidt de projectmanager Opdrachtnemer een einde-fase of opleveringsrapportage voor, waarin gevraagde stuurgroep besluiten duidelijk zijn gedefinieerd. Deze worden uiterlijk 1 week voor het geplande stuurgroep overleg rondgestuurd en zijn vooraf inhoudelijk getoetst. Afwijkingen of escalaties worden direct gemeld door de projectmanager aan de stuurgroep. Vervolgens wordt een (verkorte) uitzonderingsrapportage opgesteld door de projectmanager. Hierin zijn alternatieven en/of maatregelen uitgewerkt. Op basis hiervan wordt de stuurgroep gevraagd om een besluit. Dit kan in geval van urgente escalaties via een telefonisch ingelast stuurgroep overleg.

2 Planning op hoofdlijnen

Hieronder ziet u de planning van de implementatie op hoofdlijnen.



We onderscheiden 4 fases.

Fase 1 Initiatie fase start nadat partijen een getekende overeenkomst hebben gerealiseerd. In deze fase wordt de projectorganisatie door partijen ingericht en wordt een kick off georganiseerd, bestellingen geplaatst, wordt het implementatie plan definitief vastgesteld inclusief een definitieve planning.

In fase 2 worden de voorbereidende activiteiten uitgevoerd. Hieronder valt o.a. het technisch en functioneel testen en accepteren van de centrale telefonie omgeving.

In fase 3 vindt de migratie van alle instellingen en locaties plaats.

Fase 4 behelst de project afronding en de definitieve in beheer name bij partijen.

fase	omschrijving	sub omschrijving	
fase 1	Gunning en Initiatie fase		
fase 2	Voorbereiding		
fase 3	Gefaseerde migratie	3a	per school voorbereiding
		3b	daadwerking migratie naar nieuwe omgeving
		3c	nazorg en afronding per school
fase 4	Project afronding		Borging en evaluatie

De opdrachtnemer start met het inrichten van de centrale omgeving. Deze nieuwe omgeving wordt zowel technisch als functioneel getest voordat gestart wordt met de uitrol op de locaties. De acceptatie tests van de centrale omgeving worden vastgelegd in een protocol van oplevering. Nadat de centrale omgeving succesvol getest en geaccepteerd is start de migratie van de instellingen.

Opdrachtgever kiest ervoor om de migratie per instelling uit te voeren. Hierdoor is het mogelijk om per instelling voldoende focus te hebben op de juiste inrichting, opleiding van medewerkers en verwerken van mutaties. Hierdoor verwachten we in een korte tijd te kunnen migreren met zo min mogelijk overlast voor de instellingen. Per instelling wordt na de migratie een protocol van oplevering opgesteld. Hier kunnen nog restpunten op staan, als maar een eigenaar is benoemd en de activiteiten ingepland zijn. We verwachten een doorlooptijd voor de migratie van alle instellingen van totaal 18 weken. Waarbij de instellingen parallel aan elkaar migreren.

In onderstaande tabel vindt u de verdere detaillering van de uitgewerkte planning voor fase 1 en 2 inclusief de verwachte doorlooptijden. Met onderstaande “dagen” wordt bedoeld werkdagen.

nr	activiteit	wie	start datum	datum gereed	opmerking
A	Fase 1		dag 1		
A.1	Bestellen hardware / software (licenties) / toestellen / headsets	Opdrachtnemer		dag 10	
A.2	Bestellen Teams Phone system licenties	Opdrachtgever		dag 10	
A.3	Inrichting projectorganisatie opdrachtgever	Opdrachtgever		dag 30	
A.4	Inrichten projectorganisatie opdrachtnemer	Opdrachtnemer		dag 30	
A.5	Definitieve implementatieplan opstellen (concept bewerken/afstemmen tot definitieve versie)	gezamenlijk		dag 30	
A.6	In beheername planning opstellen	gezamenlijk		dag 30	
A.7	Exit plan, planning vaststellen	gezamenlijk		dag 30	
A.8	Opstellen concept communicatieplan	Opdrachtgever		dag 30	
A.9	Opstellen concept DAP	gezamenlijk		dag 30	
	Fase 2				
B.1	Intern communicatie opstarten	Opdrachtgever		dag 30	
B.2	Opstellen format voor protocol van oplevering	gezamenlijk		dag 30	
B.3	Aanleveren nummerplan gegevens per school	Opdrachtgever		dag 30	
B.4	Opstellen technisch acceptatie testplan	Opdrachtnemer		dag 40	
B.5	Opstellen functioneel acceptatie testplan	Opdrachtgever		dag 40	
B.6	Doorvoeren van datanetwerk wijzigingen / aanpassingen t.b.v. nieuwe telefonie omgeving	Opdrachtgever		dag 40	
B.7	Ruimte reserveren voor uitvoering test centrale omgeving	Opdrachtgever		dag 40	
B.8	Levering van hardware (toestellen headsets) voor uitvoering van test centrale omgeving	Opdrachtnemer		dag 50	
B.9	Inrichten / configureren van nieuwe centrale telefonie omgeving van opdrachtgever	Opdrachtnemer		dag 50	
B.10	Uitvoeren technische acceptatie tests	gezamenlijk		dag 60	
B.11	Uitvoeren functionele acceptatie tests	gezamenlijk		dag 70	
B.12	Mogelijke hertest (indien noodzakelijk)	gezamenlijk		dag 85	
B.13	Acceptatie centrale telefonie omgeving	gezamenlijk		dag 85	acceptatie wordt vastgelegd in PvO centrale omgeving
B.14	Opleiden van beheerders opdrachtgever	gezamenlijk		dag 90	
B.15	Overeenstemming over DAP (demarcatie beheerwerkzaamheden)	gezamenlijk		dag 90	

Voor de planning van de migratie zijn de kengetallen van belang die in bijlage 16 zijn opgenomen. Hierin vindt je de aantallen per locatie

In onderstaande tabel staan de activiteiten die voor de voorbereiding en de daadwerkelijke migratie van de instellingen moeten worden uitgevoerd.

nr	activiteit	wie	start datum	datum gereed	opmerking
C	Fase 3 voorbereiding voor migratie				
C.1	Interne communicatie starten	Opdrachtgever			
C.2	Bestellen van toestellen , headsets, converters voor alle scholen a.d.h.v de inventarisatie	Opdrachtnemer			
C.3	Levering nieuwe toestellen / headsets / converters	Opdrachtnemer			
C.4	centraal stagen en aanmelden van alle nieuwe vaste toestellen	Opdrachtnemer			
C.5	Configureren van alle callflows /nummerplan van alle scholen	Opdrachtnemer			parallel opbouwen aan bestaande productie omgeving
C.6	Aanvragen van portering van nummerblokken van de 1e zes instellen (in verband met doorlooptijd porteringsaanvraag)	Opdrachtnemer			
C	Instelling 1				migratie per school
C.7a	Controle of aangeleverde nummerplan en functionele inrichting van school 1 nog actueel is (toets op functionele wijzigingen)	Opdrachtgever			voorbereiding per school
C7b	Controle op gewenste hardware (toestellen, headsets	Opdrachtgever			
C7c	Controle of vertaling van bestaande situatie naar nieuwe situatie akkoord is. Instelling geeft akkoord	Gezamenlijk			
C.8	Mogelijk nog inspreken van meldteksten	Opdrachtgever			
C.9	Toetsen of er nog configuratie wijzigingen doorgevoerd moeten worden t.b.v. de functionele inrichting	Opdrachtnemer			
C.10	Levering nieuwe toestellen / headsets / converters school 1	Opdrachtnemer			
C.11	Plaatsen van vaste toestellen (indien mogelijk/ vrije wall outlet beschikbaar?)	Opdrachtgever			
C.12	Uitvoeren bedienpost training	gezamenlijk			
C.13	Uitvoeren ACD training	gezamenlijk			
	Daadwerkelijke migratie				
C.14	Toets of aan alle randvoorwaarden is voldaan om te Migreren / geen blokkering issue's	gezamenlijk			Go/ No Go moment
C.15	Start portering van de doorkiesnummers naar nieuwe platform	Opdrachtnemer	16-aug-23	16-aug-23	Livegang (dag 110)
C.16	Bestaande vaste toestellen aanmelden op nieuwe telefonie platform	Opdrachtnemer	16-aug	16-aug	
C.17	Plaatsen restant vaste toestellen	Opdrachtgever	16-aug	16-aug	
C.18	Begeleiding bij livegang door leverancier	Opdrachtnemer	16-aug	16-aug	
C.19	Verwijderen van oude toestellen die niet aangemeld zijn op het nieuwe systeem/ verwijderen van oude patching en configuratie van switchpoort verwijderen.	Opdrachtgever	16-aug	16-aug	
C.20	Nazorg en verwerken mutaties	gezamenlijk	16-aug	18-aug	
C.21	Livegang succesvol verlopen en restpunten zijn weggewerkt of gepland in de tijd en eigenaar benoemd	gezamenlijk	16-aug	18-aug	Protocol van oplevering instelling 1

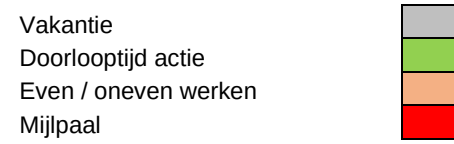
D	vervolginstellingen				
	Idem instelling 2				
					
	idem instelling 13			31-12-23	totale doorlooptijd migratie geschat op 18 weken
E	fase 4				
E.1	Acceptatie totale omgeving. Restpunten per school zijn weggewerkt.		01-01-24		
E.2	Decharge van project				
E.3	Einde			30-01-24	

Opdrachtgever verwacht dat het mogelijk is om parallel aan elkaar meerdere instellingen te kunnen migreren. In onderstaande tabel is een concept migratie planning per instelling opgesteld. Deze planning wordt momenteel voorgelegd aan de instellingen. De voorbereidingen voor de migratie zullen veelal voor de zomervakantie 2023 worden afgerond. Dit geldt niet voor bijvoorbeeld de training van eindgebruikers deze worden kort voor migratie van een instelling gepland.

2023

Datum	02-jan t/m 06-jan	17-jul t/m 21-jul	24-jul t/m 28-jul	31-jul t/m 04-aug	07-aug t/m 11-aug	14-aug t/m 18-aug	21-aug t/m 25-aug	28-aug t/m 01-sep	04-sep t/m 08-sep	11-sep t/m 15-sep	18-sep t/m 22-sep	25-sep t/m 29-sep	02-okt t/m 06-okt	09-okt t/m 13-okt	16-okt t/m 20-okt	23-okt t/m 27-okt	30-okt t/m 03-nov	06-nov t/m 10-nov	13-nov t/m 17-nov	20-nov t/m 24-nov	27-nov t/m 01-dec	04-dec t/m 08-dec	11-dec t/m 15-dec	18-dec t/m 22-dec	25-dec t/m 29-dec	01-jan t/m 05-jan
Week nummer	1	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
Fase 1, Initiatie																										
Fase 2, voorbereiding																										
Fase 3, voorbereiding migratie																										
AUG Dirk Boutslaan 25																										
AUG Otto Veniusweg 43																										
BBC Drienerparkweg 16																										
HHH Mondriaanlaan 6																										
HHH Mondriaanlaan 1																										
HHH De Ruivert 5																										
HHH Molenstraat 30																										
HHH Verdijkstraat 75																										
HHH Schoonstraat 34																										
HHH Euterpehof 20																										
HHH Nelson Mandelaboulevard 2																										
BCE Adriaen van de Veldestraat 17																										
BCE Vlierstraat 75/77																										
BCE Bruggertstraat 60																										
BCE Geesinkweg 100																										
BCE van der Waalslaan 35																										
BCE Wethouder Beverstraat 195																										
SCH Deurningerstraat 67																										
SCH Fre Cohenstraat 10																										

[illegible]



Opleiding en instructie (training)

Opdrachtnemer stelt digitaal instructie video / online instructie materiaal beschikbaar voor de standaard telefonie gebruikers (profiel 2 en 3). Opdrachtgever verzorgt de instructie voor de interne gebruikers met profiel 2 en 3. Opdrachtnemer ondersteunt hierbij door het organiseren van 3 webinars (online)

Opdrachtnemer stelt digitaal instructiemateriaal beschikbaar voor de gebruikers met profiel 1a (contact center gebruikers/agenten en de gebruikers met profiel 1b bedienpost gebruikers)

Voor alle gebruikers met profiel 1a en 1b worden op locatie instructies ingepland. In overleg wordt bekeken of instructies van instellingen gecombineerd kunnen worden. We maken onderscheid in ACD training (sessie met meerdere medewerkers die circa 1,5 uur duurt) en een bedienpost training (sessie van circa 3 uur). Opleidingen worden per instelling ingepland in verband met de gefaseerde migratie. Waar mogelijk worden de instructies van instellingen gecombineerd.

Voor de telefonie beheerders van Opdrachtgever wordt een beheerders instructie gegeven. De beheer instructie gaat met name over de Contact center applicatie en de bedienpost applicatie en de interactie met de MS Teams phone system omgeving. Instructie voor beheerders wordt op locatie gegeven na acceptatie van de centrale omgeving en voor aanvang van de migratie van instellingen.

3 Risico's

Onderstaande risico's zijn geïdentificeerd voor het project.

Processtap	FAALWIJZE	MOGELIJKE OORZAAK	Effect	Kans	Risico-score	Beheersmaatregel(en)
	<i>Wat kan er fout gaan?</i>	<i>Waarom gaat het fout?</i>				
Instellingen hebben mutaties doorgevoerd die niet doorgegeven zijn aan projectleden en dus niet aan opdrachtnemer	<i>op het laatste moment moeten er mutaties worden doorgevoerd. Of deze mutaties zijn niet bekend en worden pas na klachten over de werking inzichtelijk in de nieuwe omgeving</i>	<i>gebrekkige documentatie van wijzigingen</i>	2	3	6	freeze periode instellen bij huidige leverancier en alle wijzigingen tijdens deze freeze laten documenteren door leverancier.
Bediening van nieuwe telefonie omgeving is bij medewerkers niet voldoende bekend	<i>door verkeerde handeling worden telefonische oproepen niet beantwoordt waardoor de bereikbaarheid van een instelling (tijdelijk) verminderd is</i>	<i>niet lezen van instructies niet volgen van trainingen</i>	2	2	4	instructie digitaal beschikbaar stellen aan instellingen per instelling trainingen organiseren
Aantal gebruikers (lees licenties) is in werkelijkheid groter dan in de business case is voorzien	<i>hogere kosten dan gebudgetteerd</i>	<i>verkeerde opgave instellingen</i>	2	1	2	nogmaals controle slag uitvoeren 2e helft aug/ begin september.
Er zijn te weinig resources beschikbaar bij opdrachtnemer	implementatie van project loopt uit.		2	1	2	implementatie verwachting vooraf in een implementatie plan beschrijven. Opdrachtgever en -nemer weten vooraf wat er van ze verwacht wordt.
Opdrachtgever stelt te weinig resources beschikbaar voor begeleiding van implementatie	implementatie van project loopt uit.		2	1	2	het team dat de implementatie begeleidt is al intern samengesteld.
Vastlegging van gebruik type vaste toestellen wordt niet actueel bijgehouden	bij implementatie blijkt dat er meer of minder of andere toestellen in gebruik zijn	er wordt nergens een actuele registratie gedaan van vaste IP toestellen	1	1	1	aantal vaste toestellen wordt afgebouwd nogmaals controle slag uitvoeren 2e helft aug/ begin september

4 Migratie mobiele telefonie

Opdrachtgever en opdrachtnemer komen een startdatum overeen voor mobiele telefonie. Op deze datum worden alle bestaande simkaarten vervangen door nieuwe simkaarten van de nieuwe provider en zijn de nieuwe simkaarten geactiveerd.

Er is vooraf overeenstemming bereikt over het exacte aantal abonnementen en de 06 nummers die hierbij horen.

Migratie naar een nieuwe mobiele provider worden voor alle instellingen op dezelfde dag uitgevoerd.

Per instelling de simkaart wisselen organiseren (mogelijke inzet van E-sim)

Centrale helpdesk hiervoor inrichten

Het bestaande mobiele contact (inclusief alle abonnementen) heeft een afloopdatum van 1 september 2023.

Inschrijver houdt hier rekening mee in de uitwerking van de activiteiten.