

Bijlage C03 Eisen Transitie- en Implementatieplan

Dit document bevat de requirements aan het, na definitieve gunning, op te stellen het transitie- en implementatieplan. Het transitie- en implementatieplan beschrijft de overgang van de huidige situatie naar de vereiste en gewenste situatie. Deze activiteiten zijn onder te verdelen in de volgende stappen/domeinen. Het transitieplan omvat een deelplan voor ieder daarvan:

- Inregelen indoordekking.
- Migratie teams-telefonie
- Nummer portering en SIM-wissels
- Opstellen DAP
- Inregelen koppeling service management systemen, service requests
- Inregelen facturatie en rapportages

1. Deelplan voor realisatie indoordekking

Onderdeel van het transitieplan is het deelplan voor realisatie indoordekking. Dit deelplan bevat beschrijft hoe de benodigde indoordekking gerealiseerd zal worden binnen de termijn van 13 weken na akkoord implementatieplan. Dit deelplan bevat tenminste:

- Scope & doelstellingen (KPIs)
- Technische oplossing & architectuur (DAS, small cells, hybride, aansluiting op de backhaul), NB: Voor de duur van 6 maanden na definitieve gunning mag gebruik gemaakt worden van het TNO-net voor de koppeling met leverancier (en is eis 8.3.2 dus tijdelijk niet van kracht).
- Site surveys & ontwerp per site (inclusief overname bestaande installaties, detail ontwerp)
- Planning & fasering
- Vergunningen & compliance
- Leveranciers & governance
- Implementatie & installatie
- Testen & acceptatie
- Beheer & onderhoud
- Projectorganisatie inschrijver en TNO

2. Deelplan teams telefonie

Onderdeel van het transitieplan is het deelplan voor migratie teams telefonie. Uitgangspunt is minimale verstoring van de serviceverlening op teams telefonie. Dit deelplan hangt nadrukkelijk samen met de migratie van mobiele telefoon, voor de bereikbaarheid van de noodnummers 4444 en 2222). Dit deelplan bevat tenminste:

- Scope & doelstellingen (KPIs)
- Technische oplossing & architectuur
- Ontwerp (tenant configuratie, Beheer van hybride scenario's (tijdelijk 2 providers actief))
- Planning & fasering (Portering nummerblokken (in twee stappen: test (088-867xxxx) en na validatie productie (088-866xxxx), inregeling routing, inregeling doorschakeling 4444 en 2222, afstemming Microsoft en oude provider en nieuwe provider, gefaseerde invoering Information Services, kritieke gebruikers)
- Testen & validatie
- Vergunningen & compliance
- Leveranciers & governance
- Beheer & onderhoud
- Projectorganisatie inschrijver en TNO

3. Deelplan nummerportering en SIM-migratie

Portering van de nummers en migratie van de sim-kaarten dient plaats te vinden op basis van een gedegen transitiedeelplan rekening houdend met eisen in het PvE, inclusief gefaseerde invoering en rollback scenarios. Uitgangspunt is minimale verstoring van de serviceverlening op Mobiele telefonie. Dit deelplan hangt nadrukkelijk samen met de migratie van teams telefonie, voor de bereikbaarheid van de noodnummers 4444 en 2222). Eisen aan de transitie zijn:

- Huidige, fysieke, SIM's worden bij voorkeur vervangen door eSIM's;
- Totale doorlooptijd van migratie eerste abonnement tot laatste abonnement is maximaal 2 weken;
- Het moment van migratie tot op maximaal 12 uur nauwkeurig, is minimaal 2 weken van tevoren bekend bij Eindgebruiker;
- Eindgebruikers hebben minimaal 2 weken van tevoren de SIM kaart/eSIM in bezit ivm buitenland reizen;
- Als een eindgebruiker zich in het buitenland bevindt vindt portering plaats wanneer hij in Nederland terugkeert, doch uiterlijk op zijn laatst op het moment van beëindiging van het contract met de oude provider;
- Maximale totale tijdsbesteding per Eindgebruiker is 30 minuten voor de migratie;
- Maximale verstoring mobiele diensten per Eindgebruiker tijdens migratie is 30 minuten waarbij rekening gehouden wordt met verblijf in het buitenland ten tijde van de migratie.

Het deelplan portering en SIM-kaarten bevat tenminste:

- Scope & migratiestrategie (aantal aansluitingen, type abonnementen (spraak/data/M2M), kritieke gebruikers)
- Porteringsaanpak & afhankelijkheden
- SIM-logistiek & distributie
- Gefaseerde invoering (waves)
- Communicatie & change management (inzicht in status nummerportering, support model, FAQ, floorwalkers)
- Continuïteitsmaatregelen (minimale verstoring)
- Testen & validatie
- Rollback scenario's (per fase en per nummer)
- Governance & regie (randvoorwaarden, rollen in TNO, voorzieningen)
- Monitoring & nazorg

4. Deelplan opstellen DAP

Dit deelplan dient te beschrijven hoe de DAP opgesteld wordt, afgestemd met TNO en goedgekeurd.

5. Deelplan Service Requests en Service Management systeem

Dit deelplan dient te beschrijven hoe de inrichting 'afhandeling Service Requests' en koppeling Service Management systeem zal worden verwezenlijkt. Nadruk ligt hierbij vooral op het opbouwen van de koppeling tussen het Service Portal van TNO en de (service infrastructuur van) Inschrijver, zoals in het PvE is aangegeven met voorkeur voor API's. In dit transitiedeelplan dienen in elk geval de volgende onderwerpen te worden geadresseerd:

- Stappenplan met tijdslijnen;
- Test protocol;
- Beschikbaarheid API's, of keuze voor andere interface;
- Access protocol API's afgestemd;
- Communicatieprotocol;
- Acceptatie protocol;
- Benodigde gegevens van TNO;
- Benodigde voorzieningen van TNO;
- Rollen die vanuit TNO worden verwacht, projectorganisatie TNO en inschrijver.

6. Deelplan facturatie en rapportage

Dit deelplan dient te beschrijven hoe de facturatie en rapportage zal worden verwezenlijkt. Nadruk ligt hierbij vooral op het opbouwen van de koppeling tussen het Rapportage tool van TNO en de (service infrastructuur van) Inschrijver, of de rapportage portals over verstrekkingwijze door leverancier. In dit transitiedeelplan dienen in elk geval de volgende onderwerpen te worden geadresseerd:

- Stappenplan met tijdslijnen;
- Test protocol;
- Beschikbaarheid API's, of keuze voor andere interface;
- Access protocol API's afgestemd;
- Communicatieprotocol;
- Acceptatie protocol;
- Benodigde gegevens van TNO;
- Benodigde voorzieningen van TNO;
- Rollen die vanuit TNO worden verwacht, projectorganisatie TNO en inschrijver.