

## **Bijlage C04 Dossier Afspraken en Procedures (DAP) Requirements**

Het DAP specificeert de operationele werkafspraken die Contractant met TNO inricht en onderhoudt.

### **1. Scope**

- DAP beschrijft operationele werkafspraken voor mobiele spraak/data, abonnementen, SIM/eSIM processen, indoordekking en integratie met TNO serviceprocessen.
- Wijzigingen in DAP zijn toegestaan zolang niet strijdig met overeenkomst en volgens afgesproken governance (bijv. tactisch overleg/QBR).
- DAP bevat afspraken over documentbeheer: versiebeheer, geldigheid, en archivering

### **2. Rollen, communicatie & escalatie**

- Het DAP bevat een rollen- en contactmatrix (TNO + Contractant) inclusief bereikbaarheid, vervanging en escalatieniveaus (operationeel, tactisch, strategisch).
- Minimaal op te nemen rollen: Contractmanager, Service Delivery Manager, Servicedesk/SPOC, Incident/Problem, Change, Provisioning/SIM-team, Indoor coverage team, Security/Privacy contact, Management sponsor(s).

### **3. Rapportages, overlegstructuur & agenda's**

- Het DAP bevat beschrijvingen van de overlegstructuren en de vertegenwoordiging van TNO en contractant in die overlegstructuren
- Contractant organiseert de overleggen en de verslaglegging: actielijsten, notulen en besluitlog per overleg.
- Minimaal te beschrijven overleggen zijn:
  - Strategisch overleg (jaarlijks): bevat minimaal: roadmap, contract, MVO/CSR, risico's.
  - Tactisch overleg / QBR (per kwartaal): KPI-review (SLA), trends, verbeterprogramma (SIP), facturatie/usage, optimalisatie.
  - Operationeel overleg (maandelijks): incidenten/service requests, doorlooptijden, acties, wijzigingen.
  - Ad-hoc: major incident review / post-incident review; technisch overleg indoordekking indien noodzakelijk.

### **4. Samenwerkingsprocessen (end-to-end)**

Beschrijving van de end-to-end processen voor de levering van mobiele data- en spraakdiensten en hoe deze worden geborgd. Voor alle processen wordt beschreven:

- Processtappen en actoren
- Autorisatie en validatie van mutaties
- Waar en hoe registratie en rapportage plaatsvindt
- Hoe communicatie en escalatie tijdens afhandeling verloopt
- Waar logging en audittrail van alle processtappen vastligt
- Hoe koppeling met TNO systemen plaatsvindt

Te beschrijven processen en deelprocessen:

## **5. Lifecycle (SIM en abonnement)**

Uitgifte en activatie:

- Intake, autorisatie en registratie van aanvragen
- Uitgifte en activatie van SIM/eSIM inclusief koppeling aan gebruiker, nummer en abonnement
- Activatie en initiële configuratie van abonnement (bundels, limieten, instellingen)
- Portering van een nummer naar buiten en naar binnen, en van privé-contract naar TNO-contract

Service requests:

- Intake, validatie en classificatie van aanvragen
- Verwerking van wijzigingen in SIM en abonnement (o.a. bundels, limieten, blokkades)
- Blokkade van nummer

SIM-vervanging:

- Blokkeren oude SIM en uitgifte nieuwe SIM/eSIM
- Activatie en koppeling aan bestaand nummer en abonnement

Blokkade en deblokkade:

- Tijdelijke blokkade van SIM/eSIM op basis van aanvraag of incident
- Blokkeren en deblokkeren van diensten per aansluiting
- (Her)Activatie na blokkade

Beëindiging:

- Autorisatie en verwerking van beëindiging van abonnement en/of SIM
- Deactiveren SIM/eSIM en beëindigen van bijbehorende diensten en kosten

## **6. Service management processen**

Servicedesk:

- Contactgegevens regulier (5x10): telefoon, mail, portal, openingstijden
- Contactgegevens spoed (7x24): telefoon
- Web-adressen van portals

Incident management proces (conform ITIL4):

- Major incident communicatie: eerste melding, statusupdates, impact/ETA, herstelmelding, RCA en verbeteracties.
- Incident afhandeling: eerste melding, statusupdates, herstelmelding, hoe om te gaan met terugkerende incidenten

Change management proces (conform ITIL4):

- Met name communicatie naar TNO over netwerkwijzigingen
- Indoordekkingsprojecten specifiek (zie later in dit document)
- Projecten generiek

Rapportage en data-uitwisseling:

- Wijze van rapportage en beschikbaarstelling, mail, ftp, portal, API

## **7. Exit & overdracht (operationele uitvoering)**

De DAP bevat het exit plan hoe contractant meewerkt aan de overdracht naar een volgende dienstverlener en bevat beschrijvingen van:

- Operationele uitvoering van exit/overdracht: planning, communicatie, ondersteuning bij portering, opstelling overdrachtdossier en afsluitende evaluatie.
- Overdrachtdossier bevat minimaal: configuraties, processen, open issues en contactpunten.

## **8. Indoordekking**

De DAP bevat beschrijving hoe om te gaan met indoordekking en bevat beschrijvingen van de handelswijze voor:

- Metingen door contractant bij significante wijzigingen door contractant in het netwerk van contractant
- Metingen op verzoek van TNO bij klachten of vermoedelijke kwaliteitsafwijkingen
- Metingen op verzoek van TNO bij ingebruikname van een nieuwe locatie, verbouwingen etc.

Per handelswijze wordt vastgelegd:

- Initiatief tot meting, verzoek, offerte, goedkeuring
- Meting en rapportage:
  - toegepaste meetmethode en meetcondities;
  - dekking en kwaliteit ten opzichte van de overeengekomen KPI-normen
  - identificatie van afwijkingen en eventuele beperkingen in de meting.
- Offerte, autorisatie en acceptatie
- Realisatie, oplevering, facturatie

## **9. Service Improvement en klachten**

Het DAP bevat een beschrijving hoe Contractant jaarlijks voorstellen voor verbetering van de dienstverlening doet. Deze worden in het strategisch overleg besproken.

Het DAP beschrijft het proces om bij structurele afwijking in de kwaliteit van de dienstverlening te komen tot een Service Improvement Plan (SIP), dit af te stemmen met TNO, uit te voeren en de verbeteringen te realiseren. De voortgang en effectiviteit van het SIP worden besproken in het tactisch overleg/QBR.

Het DAP bevat een beschrijving van het proces hoe contractant omgaat met ingediende klachten (opvolging, terugkoppeling, workarounds en oplossing). Deze worden in het operationeel overleg besproken.