

Avaya AURA Software Basisinstallation Duplex – Leistungsübersicht

#.230.xxx.xxx DLI AURA BASISINSTAL.duplex CM SW neu

Die Leistungsübersicht gilt für eine Implementierung eines Avaya Aura® Grundsystems mit redundantem Communication Manager, Session Manager und Device Service in einer nicht georedundanten Umgebung bestehend aus:

- **Avaya Aura® System Manager (SMGR)**
- **Avaya Aura® Communication Manager (Duplex) (CM)**
- **Avaya Aura® Session Manager (SM)**
- **Avaya Aura® Device Service (AADS)**
- **Secure Access Link Gateway (SAL)**

Sie gilt für eine Konfiguration in der vom Kunden bereitgestellten VMware-Umgebung oder auf von Avaya bereitgestellten Servern. Alle Leistungen finden innerhalb der Avaya Geschäfts Avaya Geschäftszeit (8 -18 Uhr) statt.

Die Dienstleistungen werden überwiegend remote ausgeführt. Der Avaya Secure Access Link (SAL) wird für den Remotezugriff zwingend benötigt. Dieser kann remote über eine Teamviewer Session mit dem Kunden oder über eine Vorort- Installation eines Avaya Technikers konfiguriert werden.

1. Leistungen für den Kunden

- Online Workshop zum Design und zur Parameterdefinition der Avaya Aura Lösung
- Abstimmung der Netzwerkinfrastruktur des Kunden und Definition des Rufnummernplans basierend auf den Kundenanforderungen
- Abfragen der individuellen Nutzerdaten für die Avaya Aura Installation (z.B. Rufnummern, IP-Adressen, Benutzernamen, Berechtigungen, Notrufnummern „110,112“)
- Installation der Avaya Aura Software Lösung auf einer vorhandenen VMware des Kunden oder einer von Avaya gelieferten Hardware
- Erstellen einer Dokumentation auf Basis der Avaya Richtlinie (**hier fehlt noch ein Link zur referenzierten Richtlinie*)
- Testen von Hardware-, Software- & Anwendungsmerkmalen nach Vorgabe des Avaya Testplanes
- Einrichtung der Backuproutine auf die vom Kunden bereitgestellten Fileserver (SFTP oder SCP)

1.1. Installation des Avaya Aura® System Manager (SMGR):

- Installation der Avaya System Manager Software
- Aktivieren und installieren der Software Lizenzen
- Konfiguration der im Workshop definierten User Terminal Design Templates (max. 10 Stück)
- Anbindung und Konfiguration des CM und SM an den System Manager (SMGR)
- Konfiguration der Avaya System Manager Zertifizierungsstelle (System Manager PKI)
- Konfiguration der zum Betrieb notwendigen SIP Routing Einstellungen:
 - SIP-Domäne
 - Locations
 - SIP-Entitys
 - SIP-Entity-Links
 - Routing Policies
 - Dial-Pattern
 - Notrufnummern
 - Routing-Trunks

1.2. Installation des Avaya Aura® Communication Managers (duplex):

- Installation der Avaya Communication Manager Software
- Konfiguration der Application Sequences für den Avaya Evolution Server (AES)
- Einspielen der im Workshop besprochen Konfigurationsparameter
- Konfiguration der Avaya definierten Basisparameter:
 - COR
 - COS
 - Display-Parameter
 - Feature-Access-Codes
 - IP-Codec-Set
 - Location-Parameter
 - System-Parameter-Features
 - System-Parameters-IP-Options
 - System-Parameter-Special-Applications
 - Terminal-Parameter
 - Toll-Liste
 - Tone-Generation
 - Dialplan
- Erstellen und Einspielen der notwendigen System Manager Zertifikate
- Konfiguration der notwendigen Routing Einstellungen (AAR, ARS, UDP)
- Anbindung eines Mediagateways oder Mediaservers

1.3. Installation des Avaya Aura® Session Managers (SM):

- Installation und Konfiguration der Avaya Aura Session Manager Software

1.4. Installation des Avaya Aura® Device Service (AADS):

- Installation und Konfiguration der Avaya Aura Device Service Software
- Bereitstellen von Apparate Konfigurationsfiles und der aktuellen Apparate Software, von im Auftrag enthaltener Apparate-Hardware und der Equinox-Software

1.5. Installation des Secure Access Link (SAL) Gateway:

- Installation und Konfiguration der SAL- Software
- Konfiguration des SAL- Servers zur externen Kommunikation
- Einspielen der produktspezifischen SE-IDs

2. Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

- Benennen eines Projektansprechpartners für den kompletten Umsetzungszeitraum
- Konfiguration der im Workshop festgelegten Basisparameter
- Bereitstellen eines Arbeitsplatzes für die Zeit der Installation
- Bereitstellen einer Parkmöglichkeit für die Avaya Techniker bei einer vor Ort Tätigkeit
- Bereitstellen von Installationsfreiraum in einer rackbasierten Installation innerhalb des Racks (Der benötigte Installationsfreiraum wird im Design-Workshop definiert und festgelegt.)
- Bereitstellen einer Übersicht mit Flurplan und Kabelverbindung der Apparate mit Raumangaben, wenn Avaya für die Aufstellung der Endgeräte beauftragt worden ist
- Bereitstellen aller notwendigen IP-Adressen und Hostnamen, die für die Installation des Aura Systems benötigt werden
- Bereitstellen eines Internetzugangs für die Zeit der Installation
- Bereitstellen eines Internetzugangs über das HTTPS Protokoll (Port 443) zur externen Kommunikation
- Bereitstellen von zusätzlichen Informationen zum Routing innerhalb des Netzwerks
- Bereitstellen einer USB-Tastatur, Maus und Monitor während der Installation, insofern benötigt.
- Bei einer vor Ort Tätigkeit wird ein Zugang für das Avaya Serviceequipment (z.B. Laptop) ins Kundennetzwerk benötigt.
- Bereitstellen einer Testumgebung (PC oder Laptop) bei Softphone Integrationen
- Bereitstellen von PoE Switch-Ports und Patchfeldern & -kabeln zur Anbindung von IP Komponenten (Server, Telefone usw.)
- Bereitstellen eines DNS, NTP (Stratum 2 oder 3) und DHCP Servers
- Sicherstellen, dass die Netzwerkanlüsse nach aktuellem Industriestandard voll funktionsfähig, getestet und beschriftet sind
- Sicherstellen, dass die Einstellungen der kundeneigenen Firewalls nach den Vorgaben der Avaya Standard Dokumentation (Portmatrix) konfiguriert wurden
- Bereitstellen eines Netzplans über die vorhandene WAN und LAN Netzwerkinfrastruktur des Kunden
- Bereitstellen des endgültigen Nebenstellenplans
- Bereitstellen von Audiodateien (*.wav Dateien im Format 8 kHz 8 Bit mono, insofern notwendig)
- Bereitstellen eines SFTP oder SCP Server für die Datensicherungen des Avaya Aura Systems
- Bereitstellen folgender Netzwerkvoraussetzungen:
 - Netzwerk-Delay 80 ms oder weniger (in eine Richtung)
 - Jitter: 20 ms oder weniger
 - Packet Loss: 1% oder weniger
 - Maximal 250 IP Geräte pro VLAN
 - IP-Signalisierung und Sprachpakete sollte in der höchsten Queue transportiert werden
 - Für die Communication Manager wird ein dedizierter Duplication-Link (Layer 2) mit einer Mindestbandbreite von einem Gbit, 8ms Roundtrip-Time und einem eigenen VLAN benötigt

3. Projektplanung

Der Avaya Projektkoordinator wirkt als zentraler Ansprechpartner für den Auftrag (das Projekt) und ist für die Koordination von Terminen und Kapazitäten der Avaya Ressourcen (Ressourcenplanung) verantwortlich. Neben der Organisation und Definition von Projektmeilensteinen überwacht der Projektkoordinator die Einzelschritte (Meilensteinplanung), verfolgt den geplanten Projektfortschritt (Qualitätsmanagement) und reduziert mögliche Risiken (Eskalationsmanagement). Während des Projektes wird die Koordination per Telefon- und/ oder Videokonferenz erbracht. Für die Projektkoordination sind grundsätzlich drei Arbeitstage vorgesehen.

3.1. Projektausnahmen

- Installation oder Testen von kundeneigenen Komponenten
- Produktschulung oder Kundensschulung: Diese sind nicht Bestandteil dieser Dienstleistungsbeschreibung.

4. Erweiterte Leistungen sind gesondert zu beauftragen. Darunter fallen beispielsweise folgende Leistungen:

- Projektmanager: Off-Pos & Link (*muss noch eingefügt werden*)
- [...]