

Leistungsbeschreibung Service

CIRS - Customer Infrastructure Readiness Survey

Ausgabe Nr.: CIRS_V02_DE_E

Stand: Jan 2014

A) Allgemeines

Eine Customer Infrastructure Readiness Survey (CIRS) hilft bei der Beurteilung des Kunden Netzwerkes zur sicheren Implementierung von IP basierten Telefonie-Lösungen.

- ⇒ CIRS schließt eine Analyse des gesamten Kunden Netzwerkes (LAN/WAN) ein und bewertet den möglichen Einsatz einer IP Kommunikationslösung.
- ⇒ Die Infrastruktur Analyse erfolgt remote via User Data Protokoll
- ⇒ Mittels dieser Überprüfung können frühzeitig potentielle Fehler aufgedeckt werden, die vor der Implementierung der IP Telefonie beseitigt werden sollten

B) Vorgehensweise

Die Analyse erfolgt remote von einem zertifizierten Avaya Netzwerk Experten auf Basis eines telefonischen Auditgespräches sowie dem Einsatz einer Analyse Software, die ohne größere Beeinflussung des Kunden Netzwerkes Daten zwischen definierten Messpunkten sammelt.

- ⇒ Physikalische Netzwerkanalyse im Kunden Netzwerk mittels des bereitgestellten Messtools (Software-Download). Für die Zeit der Messung sind durch den Kunden zusätzliche PCs als Mess-Equipment im Netzwerk des Kunden bereitzustellen. Die genaue Anzahl der vom Kunden gestellten PCs ist abhängig von der Netz-Infrastruktur, des zu messenden Bereichs sowie des Standorts und wird zu Beginn der Dienstleistung durch unseren Spezialisten dem Kunden mitgeteilt. Optional Installation Vorort möglich
- ⇒ Telefonisches Auditgespräch zur Ermittlung der Messpunkte im Kunden Netzwerk
- ⇒ Messung erstreckt sich über eine Woche (7 Tage) per UDP- Ping (User Data Protokoll)
- ⇒ Ermittlung der erreichbaren MoS (Mean Opinion Scores) anhand der statistischen Daten der aktiven SNMP- Komponenten (Simple Network Management Protokoll)
- ⇒ Dokumentation des IST-Zustandes des Kunden Netzwerkes während des Messungszeitraum
- ⇒ Ergebnispräsentation remote via WEB Conferencing
- ⇒ Optionale Vorort Leistung sind Einbindung des Messtools in das Kundennetzwerk und/ oder Arbeitsergebnispräsentation

C) Durchführung

1. Auditgespräch

Zu Beginn der CIRS Infrastruktur Analyse führt AVAYA ein telefonisches Auditgespräch durch, hierbei wird auf Basis eines Fragebogens und vom Kunden gelieferten

Netzwerkplänen Informationen bezüglich der LAN- und WAN-Infrastruktur gesammelt.

2. Messung

Um optimale Voraussetzungen für die Messung zu erhalten ist es unbedingt notwendig einen Systemadministrator des Kunden zur Verfügung gestellt zu bekommen.

- ⇒ Auf Basis der gesammelten Daten werden ideale Messpunkte und/ oder Messstrecken innerhalb des Netzwerkes identifiziert
- ⇒ Mit dem Software-Tool „ELAT™“ werden Voice spezifische Kenngrößen ermittelt, um so eventuelle Probleme in einem Multi-Protokoll Netzwerk zu erkennen
- ⇒ Es besteht auch die Möglichkeit wichtige Kenngrößen der Netzwerkgeräte wie z.B.: Interface- und CPU-Auslastung mittels SNMP-Abfragen zu ermitteln
- ⇒ Bereits konfigurierte QoS-Parameter werden bei der Ermittlung des Ergebnisses berücksichtigt
- ⇒ Dauer der Messung umfasst den Zeitraum von 5 bis 7 Tagen in dem das Verhalten des Netzwerkes im normalen Tagesgeschäft geprüft wird

Folgendes wird ermittelt:

- ⇒ prozentualer Paketverlust (Packet Loss) für die jeweilige Ende-zu-Ende Verbindung
- ⇒ Zeitverzögerung (Delay) im Millisekundenbereich für die jeweilige Ende-zu-Ende Verbindung
- ⇒ Jitter (Signalabweichung) im Millisekundenbereich für die jeweilige Ende-zu-Ende Verbindung
- ⇒ Voice Readiness des zu erwartenden MoS-Wertes (Mean opinion Score) für die jeweilige Ende-zu-Ende Verbindung zum Zeitpunkt der Messungen
- ⇒ Beeinträchtigende VoIP- Performance Parameter werden dargestellt

3. Auswertung und Dokumentation

Auf Grundlage des Notification Form und den gemessenen Daten wird im Anschluss an die Messung ein Bericht erstellt, in dem die Ergebnisse des IST-Zustandes zusammengefasst werden.

Inhalt des Berichts:

- ⇒ Genaue Erläuterung der ermittelten Daten, sowie deren Bedeutung als spezifische Kenngrößen für VoIP-Anwendungen
- ⇒ Die grafische Darstellung fördert die Übersichtlichkeit und die Verständlichkeit

Leistungsbeschreibung Service CIRS - Customer Infrastructure Readiness Survey

Ausgabe Nr.: CIRS_V02_DE_E

Stand: Jan 2014

D) Voraussetzungen und Hinweise

Die CIRS Infrastruktur Analyse erfolgt zu einem bestimmten Zeitraum und stellt ausschließlich eine IST-Zustandsbewertung des überprüften, dynamischen Kundennetzwerkbereiches zum Zeitpunkt der Überprüfung dar! Mit jeder Änderung an der Netzwerkinfrastruktur des Kunden (Netzwerkaufbau, Netzwerktopologie, Konfiguration, Applikationen, Traffic, usw.) kann diese Zeitraumausage hinfällig werden.

Für die Zeit der Messung sind durch den Kunden zusätzliche PCs als Mess-Equipment im Netzwerk des Kunden bereitzustellen.

Zum Ausfüllen des Notification Form werden beim Kunden die folgenden Ansprechpartner benötigt:

Systemadministrator

- ⇒ Angaben zum Datennetzwerk
- ⇒ aktuelle Netzwerkdokumentation mit Netzwerkplan und -topologie

Kommunikationsadministrator

- ⇒ Angaben zum Telefonie- und Kommunikationsverhalten des Kunden
- ⇒ Telefoniematrix (falls vorhanden)

Planungs- und Designteam

- ⇒ Informationen über zukünftige Planungen des Kunden bezüglich Änderungen seiner Infrastruktur
- ⇒ Informationen über zukünftig geplante Datennetz-Applikationen

Zum Zeitpunkt des Testaufbaus und der Testdurchführung werden zusätzlich die folgenden Mitarbeiter benötigt, sofern die optionalen Leistungen in Anspruch genommen werden:

- ⇒ Hausmeister (für Zugänge zu den Server- und Verteilerräumen)
- ⇒ Systemadministrator (Zugang zu Datennetzkomponenten und möglicherweise benötigten Admin-Accounts einzelner PC's des Kunden)

Sollte über das Netzwerk des Kunden keine ausreichende Information vorhanden sein bzw. liegt keine aktuelle und aussagekräftige Netzwerkdokumentation vor, so ist vor der CIRS Infrastruktur Analyse die Durchführung einer fundierten Analyse notwendig, hier für bietet Avaya die Dienstleistung Network Assessment oder Network Assessment & Network Optimization - kurz NANO an.

E) Personal

Die Durchführung der Dienstleistung erfolgt durch zertifizierte AVAYA Netzwerk Experten.

F) Arbeitsergebnis

Der Kunde erhält einen schriftlichen Report der durchgeführten CIRS Analyse mit Auswertung und Auszügen aus den Messergebnissen, soweit der Gesetzgeber dies zulässt (in doppelter Ausfertigung). Optional kann eine Ergebnisbesprechung Vorort zusätzlich beauftragt werden (ist nicht im Paketpreis beinhaltet).

G) Preise

Customer Infrastructure Readiness Survey Preise sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Der Paketpreis enthält keine Vorort Leistungen. Die Vorort Leistungen können optional gemäß der separaten Preisposition beauftragt werden.