

## Implementation Service Description (ISD) - IP Office Server Edition

ISD Bezeichnung: IPO\_Server\_Edition\_V01\_DE\_E  
Ausgabe: April 2013

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Dieses ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya Deutschland GmbH (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Zusätzlich finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung Anwendung.

### 2.0 Produktspezifische Leistungen

#### 2.1 Folgende produktspezifische Leistungen sind enthalten:

Die Einrichtung der Funktionen für die IP Office Server Edition beinhaltet die folgenden Leistungen:

- Prüfen der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen.
- Prüfen der bauseits vorhandenen IP-Schnittstellen (Netzwerkanschlüsse).
- Installation auf, von Avaya mitgelieferten IP Office Primary Server (DL360G7 SRV IPO); eine Installation auf kundeneigenen Servern ist nicht möglich.
- Installation auf, von Avaya mitgelieferten IP Office Expansion Server (DL120G7 SRVR IPO); eine Installation auf kundeneigenen Servern ist nicht möglich.
- Herstellen der Stromversorgung für alle mitgelieferten Steckdosenleisten mit bauseits vorhandenen Steckdosen.
- Prüfen der vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Prüfen, ob die notwendigen Lizenzen auf dem Lizenz-Server (hier IP Office) vorhanden sind.
- Inbetriebnahme des vorinstallierten Servers mit den Applikationen Voice Mail Pro und one-X Portal.
- Server einrichten nach Kundendaten (IP-Adressen etc.)
- Konfiguration VM Pro Server nach Kundenvorgabe (Checkliste).
- Grundlegende Call Flow Programmierung in Voice Mail Pro mit Standard Modulen: Warteschlangen, Geschäftszeitenüberprüfung, Feiertage für 1 Jahr, Wochenenden.
- Funktionstest der eingerichteten Standard Call-Flows.
- Konfiguration one-X Portal nach Kundenvorgabe, inklusive Datenbankanbindung über LDAP. Der Befehl für die LDAP Suchanfrage ist Avaya mit der Checkliste mitzuteilen.
- Serverseitige Anbindung an einen Presence-Server per XMPP Protokoll (z. B. IM Dienste) an dem vom Kunden, per Checkliste, mitgeteilten Quellserver. Ansonsten wird der one-X Portal Server eingetragen.
- Aktivierung von one-X Mobile Preferred auf Kundenwunsch.

### 2.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die Standardimplementierung hinausgehen, oder
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0 darstellen, oder
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 3.0 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht werden,

werden von Avaya jeweils nach tatsächlichem Aufwand zu den dann jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

### 3.0 Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

#### 3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse.
- Sofern am Installationsstandort möglich (in Verbindung mit SIP-Leitungen jedoch zwingende Voraussetzung): breitbandiger Zugang zum Internet für notwendige Updates/Upgrades und Fernzugang per VPN-SSL Technologie.
- Vorhandener Network Time Protocol (NTP) Dienst oder Zugang zum Internet

#### 3.2 Power Management Voraussetzungen

Ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, darf auf dem betreffenden Server/PC nicht aktiviert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

#### 3.3 Lizenz Voraussetzungen

- System Lizenz „Server Edition“ für alle Server (Primary Server, Expansion Server, IP Office 500v2)
- Für die Nutzung von one-X Portal ist zusätzlich je Benutzer die Benutzer-Lizenz „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Der Telecommuter Modus ist nur bei „Power User“ möglich.
- One-X Mobile Preferred erfordert die Lizenz „Mobile Worker“ oder „Power User“.
- Ggf. werden weitere Benutzerlizenzen entsprechend den Nutzerprofilen benötigt (siehe Optionale Leistungen).

Alternativ können auch gleichlautende, zeitbegrenzte Lizenzen benutzt werden. Diese können aber nur einmalig aktiviert werden

### 3.4 Hardware Voraussetzungen

#### 3.4.1 Kommunikationssystem

IP Office 500v2 mit mindestens Release 8.1 wird benötigt wenn ISDN oder analoge Leitungen oder Teilnehmer angeschlossen werden sollen

#### 3.4.2 Schnittstellen

Nicht zutreffend

#### 3.4.3 Server/PC

Ausschließlich die von Avaya gelieferten und speziell ausgestatteten Server sind zulässig und entsprechen den Vorgaben.

### 3.5 Software Voraussetzungen

#### 3.5.1 Server

Nicht zutreffend

### 3.5.2 Client

- Internet Explorer 8 oder höher oder Mozilla Firefox 3 oder höher oder Safari 3.2 oder höher
- und Java Script (muss aktiviert sein)

Ggf. werden weitere Voraussetzungen für eine optionale Client-Applikation im Kapitel Optionale Leistungen beschrieben.

### 3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Für die Nutzung von one-X Mobile Preferred und Avaya Flare® Communicator muss der zugehörige Server von extern (über das Internet) erreichbar sein.

#### 3.6.1 DMZ-Lösung

Aus Sicherheitsgründen ist eine Implementierung innerhalb einer kundeneigenen DMZ nur durch Spezialisten möglich. Zusätzlich ist noch die Installation der Applikation one-X Portal auf einem eigenen Server innerhalb der DMZ aus Sicherheitsaspekten notwendig (erfordert Angebotsnummer V000270393 „DL360G7 SRVR IPO R8.1+ ME PRIMARY“ oder V000270395 „DL120G7 SRVR IPO R8.1+ ME EXP“). Die Installation im DMZ ist nicht im Leistungsumfang enthalten und muss vom Kunden gesondert beauftragt werden; gleiches gilt für den notwendigen Server.

#### 3.6.2 VPN-Lösung

Alternativ zu der DMZ-Lösung kann eine kundeneigene VPN-Lösung auf dem GSM Mobiltelefon (Smartphone, bzw. iPad) zum Einsatz kommen. Damit ist der Zugriff auf den Server über eine gesicherte Verbindung gegeben, analog zu der Datenanbindung z. B. eines Mobile Workers oder Tele Workers von extern an one-X Portal für IP Office. Eine Verlagerung in eine DMZ ist damit nicht mehr notwendig.

Die notwendigen Tätigkeiten sind durch dieses ISD nicht abgedeckt und sind ebenfalls vom Kunden gesondert zu beauftragen.

### 4.0 Optionale Leistungen

Nachfolgende Leistungen sind nur dann Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD), wenn diese vom Kunden jeweils gesondert schriftlich beauftragt wurden.

#### 4.1 IP Office Beratung pro Stunde (#.230.002.990)

##### 4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Beratung im Telekommunikationsumfeld und Kundens Schulungen nach Aufwand.

##### 4.1.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

#### 4.2 Administrations Client für Voice Mail Pro auf einem Client PC installieren (#.230.005.220)

##### 4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Admin Client erbracht.

- Installation der Administrations-Software auf einem Client PC.
- Funktionstest der Administrations-Software.

##### 4.2.2 Voraussetzungen

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.

Mögliche Betriebssysteme:

- Windows XP Professional 32/64 Bit
- Windows Vista Professional oder höher 32/64 Bit
- Windows 7 Professional oder höher 32/64 Bit

### 4.3 Automatische Vermittlung in Voice Mail konfigurieren (#.230.006.200)

#### 4.3.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für eine ankommende Rufnummer (z.B. Zentrale) erbracht:

- Einrichten der Funktion "Automatische Vermittlung" IP Office Basis System sowie im Voice Mail Pro Server.
- Hochladen der kundenindividuellen Vermittlungsansagen.
- Einrichten der Vermittlungsziele (bis zu 10 Ziele).

#### 4.3.2 Voraussetzungen

- Die Ansagen müssen im Format „Wave, 8kHz, Mono, 16 Bit“ vorliegen.
- Als Datenträger ist DVD oder CD erforderlich.

### 4.4 E-Mail Weiterleitung von Voice Mails konfigurieren (#.230.006.199)

#### 4.4.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgende Leistung wird jeweils für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Einrichten der Funktion „E-Mail Weiterleitung“ im IP Office Basis System sowie im Voice Mail Pro Server.

#### 4.4.2 Voraussetzungen

- Bereitstellung eines eigenen E-Mail Postfachs auf dem E-Mail Server des Kunden als Absender von Voice Mail Pro. Absender-Alias „Voice Mail Pro“, Konto = vmpro@kundendomäne.xyz .
- Mitteilen der Empfänger E-Mail Adressen pro Benutzer (Checkliste).
- E-Mail Versand ist ausschließlich per SMTP oder MAPI möglich.

### 4.5 Serverseitige Einrichtung von UC Funktionen (#.230.006.201)

#### 4.5.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden auf dem Voice Mail Pro/one-X Portal Server erbracht.

- Konfigurieren des Voice Mail Pro Servers für die UMS Funktion.
- Konfigurieren des one-X Portal Servers für die Anzeige von Kalenderinformationen innerhalb der Presence Anzeige.

Zusätzlich wird die nachfolgende Benutzer-Installation beispielhaft auf Client PCs (bis zu 3 Client Computer) erbracht.

- Einmal die Dienstleistung „Clientseitige Installation von UC Funktionen“ (#.230.006.202).

#### 4.5.2 Voraussetzungen

- Zusätzlich ist je Benutzer eine Lizenz „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Funktionierendes E-Mail Client Programm Outlook Express, Outlook oder Thunderbird.
- Die Anzeige von Kalenderinformationen setzt einen Microsoft Exchange Server 2007 oder 2010 voraus.

- Mitteilen der Empfänger E-Mail Adressen pro Benutzer (Checkliste).

### 4.6 Clientseitige Installation von UC Funktionen (#.230.006.202)

#### 4.6.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für jeweils 3 Client-Computer erbracht.

- Anlegen eines separaten E-Mail Server Kontos (IMAP) für die Benutzer auf dem Client PC zum Abhören von Sprachnachrichten ohne die Notwendigkeit einer E-Mail-Weiterleitung aus VM-Pro heraus.
- Installieren des Outlook-Plugins.

- Alternativ installieren der Client-Applikation Call-Assistent.
- Installieren von 3rd Party Gadgets.
- Installieren des Lync-Plugins

#### 4.6.2 Voraussetzungen

- Zusätzlich ist je Benutzer eine Lizenz „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Funktionierendes E-Mail Client Programm (muss Protokoll IMAP unterstützen): Outlook Express, Outlook oder Thunderbird.
- Für das Outlook-Plugin ist Outlook 2003, 2007 oder 2010 notwendig.
- Für das Lync-Plugin muss der Microsoft Lync 2010 Server (Version 4.0 oder höher) oder Office 365 und die Microsoft Lync 2010 Client Software installiert sein. Je User ist eine Standard Microsoft CAL Lizenz (End User Lizenz) zu stellen.
- Neue 3rd Party Gadgets müssen vorher über die administrative Liste eingepflegt worden sein.
- Internet Explorer 7 oder 8 oder Mozilla Firefox 3 oder höher oder Safari 3.2 oder höher

#### 4.7 Unterstützung bei Ansagen aufsprechen für das IP Office Voice Mail System (#.230.006.198)

##### 4.7.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgende Leistung wird beispielhaft für bis zu 3 Ansagen erbracht. Der Kunde wird damit in die Lage versetzt weitere Ansagen selbst aufzusprechen.

- Anleitung der Benutzer zum Aufsprechen von Ansagen über ein Telefon Endgerät. Die Ansagen werden vom Kunden aufgesprochen.

##### 4.7.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

#### 4.8 Vorbereitete Ansagen (z.B. Tonstudio) in Voice Mail Pro importieren (#.230.005.221)

##### 4.8.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden jeweils für bis zu 3 Ansagen erbracht.

- Hochladen von kundenindividuellen Ansagen (z.B. Voice Box Ansage oder Call Flow Ansagen).
- Verknüpfen der Ansagen mit der Anwendung.

##### 4.8.2 Voraussetzungen

- Die Ansagen müssen im Format „Wave, 8kHz, Mono, 16 Bit“ vorliegen.
- Als Datenträger ist DVD oder CD erforderlich.

#### 4.9 Dienstleistung IP Office Applikation je Stunde, Call flow Programmierung (#.230.001.970)

##### 4.9.1 Produktspezifische Leistungen

Die Beratung und Projektierung des IP Office Systems für Call flows (Anrufverteilung) wird nach Aufwand berechnet und kann folgende Dienstleistungen enthalten: Der Beratungsdienstleistung muss zwingend ein definierter Call flow und weitere Detailinformationen in Form eines Pflichtenheftes folgen. (Der Aufwand für die Erstellung des Pflichtenheftes ist Bestandteil der Beratungsdienstleistung.)

- Konfiguration der IP Office und Einbindung von Applikationen.
- Call flow Programmierung in Voice Mail Pro.
- Erstellung IVR Scripts und Visual Basic Scripting.
- An- und Einbindung von Datenbanken in IVR Scripts.
- Anbindung von Text-to-Speech Software von Drittanbietern.

- Einrichtung 3rd party TAPI und benötigter Voice Kanäle (max. 40).
- Kundeneigene Ansagen für Warteschlangen importieren.

- Funktionstest der eingerichteten Call flows.

- Erweiterung der 3rd Party Gadget Administrativen Liste nach Kundenwunsch.

- Zusätzliche Installationen von Applikationen von Drittanbietern werden nach Aufwand berechnet.

#### 4.9.2 Voraussetzungen

- Ggf. Text-to-Speech: Diese Software ist vom Kunden bereitzustellen.
- Ggf. Datenbankanbindung: Die Protokolle und die Datenbanken sind im Rahmen der Projektierung vom Kunden vorzulegen und mit Avaya abzustimmen.
- Weitere Applikationen von Drittanbietern müssen auf Kompatibilität getestet sein (z. B. durch Avaya Dev-Connect Programm).
- Für Text-to-Speech sind je Benutzer zusätzlich die User Profile Lizenz „Mobile Worker“ oder „Power User“ erforderlich.

#### 4.10 one-X@mobile Client Installation (#.230.006.205)

##### 4.10.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden beispielhaft für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Prüfen und anpassen der Konfiguration der IP Office (für alle Benutzer).
- Prüfen der Kompatibilität der GSM-Mobiltelefone/Smartphone (Hard- und Software).
- Erstellen der Konfigurationsdatei bzw. der notwendigen Konfigurationsdaten im Kundendialog.
- One-X mobile Software auf das GSM-Mobiltelefon installieren.
- Übertragen der Konfigurationsdaten auf ein Mobiltelefon.
- Funktionsüberprüfung des one-X mobile Clients.

Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

##### 4.10.2 Voraussetzungen

- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Mobile User“ oder „Power User“ erforderlich.
- Für den one-X Mobile Essential Client ist entsprechend den Avaya Vorgaben ein GSM-Mobiltelefon mit entsprechender Software erforderlich. Link: <http://support.avaya.com> Suchbegriff: "Avaya one-X Mobile for IP Office - Device Compatibility List".
- Kundenseitig ist die entsprechende Verwaltungssoftware der GSM-Mobiltelefone auf einem kundeneigenen PC zu installieren. Eine Verbindung per Kabel oder Funk ist für die GSM-Mobiltelefone bereit zu stellen.
- Bei Apple iOS oder Google Android Mobiltelefonen ist die notwendige Applikation aus dem entsprechenden Store zu laden. Die darin enthaltenen Hinweise sind zu beachten.
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seines GSM-Mobiltelefons selbst verantwortlich.

#### 4.11 Avaya Flare® Communicator for iPad Client Installation (#.230.006.542)

##### 4.11.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden beispielhaft für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Prüfen und anpassen der Konfiguration der IP Office .

- Prüfen der Kompatibilität des iPad (Hard- und Software).
  - Avaya Flare Communicator Software auf das iPad installieren.
  - Einstellen der Konfigurationsdaten auf dem iPad.
  - Funktionsüberprüfung des Avaya Flare Clients.
- Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

#### 4.11.2 Voraussetzungen

- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Mobile User“ oder „Power User“ erforderlich.
- Alternativ je Benutzer die Lizenz „Softphone“
- iPad Version: iPad 2 mit iOS 4.3.5+ oder iPad 2 mit iOS 5.0 & 5.1
- Bei Apple iOS© ist die notwendige Applikation aus dem Apple-Store zu laden. Die darin enthaltenen Hinweise sind zu beachten.
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seines iPad selbst verantwortlich.

### 4.12 SIP Softphone für IP-Office Client Installation (#.230.006.203)

#### 4.12.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden beispielhaft für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Konfiguration der IP Office für SIP Softphones.
- Installation der Software SIP Softphone Applikation auf dem Kunden PC.
- Funktionstest des SIP Softphones.
- Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

#### 4.12.2 Voraussetzungen

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Power User“ erforderlich.
- Anforderung an den Client PC
  - PC mit Intel Core 2 Duo 2,4GHz oder vergleichbar
  - Betriebssystem Windows XP Prof. SP3, Windows Vista Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit)
  - Microsoft .NET 4 installiert
  - Visual C++ 2008 SP1
  - Microsoft KB967634 Hotfix

### 4.13 Flare Communicator für IP Office Client Installation #.230.006.543)

#### 4.13.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden beispielhaft für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Konfiguration der IP Office für Flare Communicator Clients.
- Installation der Flare Communicator Applikation auf dem Kunden PC.
- Funktionstest des Flare Communicator Clients.
- Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

#### 4.13.2 Voraussetzungen

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
  - Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Anforderung an den Client PC
  - PC mit Intel Core 2 Duo 2,4GHz oder vergleichbar
  - 256 MB Video RAM
  - 1.5 GB freier Festplattenplatz
  - USB Kamera
  - Betriebssystem Windows XP Prof. SP3 oder Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit)
  - Microsoft .NET Framework 4 Extended
  - Microsoft .NET Framework 4 Client Profile
  - Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable
  - Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable
  - Für die Nutzung des E-Mail Leistungsmerkmals
  - Microsoft Outlook

### 4.14 Soft Console für IP-Office Client Installation (#.230.005.222)

#### 4.14.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Teilnehmer erbracht.

- Konfiguration der IP Office für Soft Console.
- Installation der Applikation Soft Console auf dem Kunden PC.
- Funktionstest der Soft Console.

#### 4.14.2 Voraussetzungen

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Receptionist“ erforderlich.
- Funktionsfähiger Telefonapparat am Installationsort.
- Anforderung an den Client PC
  - Betriebssystem Windows XP Prof. SP3 (32 bit), Windows Vista Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit)
  - Windows Installer 3.1 installiert
  - Microsoft .NET 3.5 SP1 installiert
  - Microsoft VC9.0 Runtime Service Pack 1 installiert

### 4.15 VPN Phonefunktionen für IP Office (#.230.005.470)

#### 4.15.1 Produktspezifische Leistungen

Die Einrichtung von 96xx VPN Phones beinhaltet das Erstellen der Konfigurationsdatei mit VPN Daten. Die Leistungserbringung erfolgt am IP Office Installationsstandort.

#### 4.15.2 Voraussetzungen

- Ein VPN Konzentratoren muss installiert und betriebsbereit sein.
- VPN Daten (URL, IP Adressen, Passwörter, Verschlüsselungstyp etc.) müssen mitgeteilt werden.
- Sicherstellung der Quality of Service im externen Netzwerk (Internet) obliegt dem Kunden.
- IP-Phone Lizenz erforderlich (separat zu bestellen).
- Terminals des Typs 96xx