

Implementation Service Description (ISD)- IP Office Essential Edition

ISD Bezeichnung: IPOE_V03_DE
Ausgabe: Juni 2010

1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (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 Applikationen für die IP Office Essential Edition auf einem von Avaya mitgelieferten Server umfasst die Einrichtung der Software one-X Portal für IP Office.

Die Dienstleistung beinhaltet:

- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen.
- Prüfen der bauseits vorhandenen IP-Schnittstellen (Netzwerkanschlüsse).
- Prüfen der vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP-Office.
- Prüfen und ggf. Einbringen der Lizenzen auf dem Lizenz-Server (hier IP-Office).
- Inbetriebnahme des vorinstallierten Servers mit der Applikation one-X Portal. Alle notwendigen Applikationen wurden dazu per Image-Kopie auf dem Server abgelegt. Die nutzbaren Applikationen werden durch starten der Serverdienste aktiviert.
- Server einrichten nach Kundendaten (IP-Adressen etc.).
- Konfiguration one-X Portal nach Kundenvorgabe, inklusive Datenbankanbindung über LDAP. Der Befehl für die LDAP Suchanfrage ist mit der Checkliste Avaya mitzuteilen.
- IIS (Microsoft Web Server) aktivieren.

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

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

- Für die Essential Edition gibt es keine eigene Lizenz.
- Für die Nutzung von one-X Portal ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Der Telecommuter Modus ist nur bei „Tele Worker“ und „Power User“ möglich.
- Ggf. werden weitere Benutzerlizenzen entsprechend den Nutzerprofilen benötigt (siehe optionale Leistungen).

3.4 Hardware Voraussetzung

3.4.1 Kommunikationssystem

IP Office mit mindestens Release 6

3.4.2 Schnittstellen

- Nicht zutreffend

3.4.3 Server/ PC

Der von Avaya mitgelieferte Server entspricht den Vorgaben. Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).

Mindestvoraussetzung für den Server für z.B. one-X Portal© für IP-Office:

- Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und besser
- Gbit Ethernet on Board 10/100/1000
- 4GB RAM
- 30GB freien Festplatten Speicher
- DVD- Laufwerk
- Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation

Avaya empfiehlt für diese Applikation einen 19-Zoll, Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform, 2 x Harddisk 250 GB SATA, DVD-Brenner, SATA RAID Controller on Board.

3.5 Software Voraussetzung

3.5.1 Server

Windows Server 2003 (SP2)

3.5.2 Client

- Internet Explorer 7 oder höher oder Google Chrome oder Mozilla Firefox 3.0 oder höher oder Safari 3.1 oder höher und Java Script (muss aktiviert sein)
- DirectX 9.0c oder höher
- Windows Media Player oder Quick Time
- Ggf. werden weitere Voraussetzungen für eine optionale Client-Applikation im Kapitel „Optionale Leistungen“ beschrieben.

3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt den McAfee Suite (8.x.x). Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

4.0 OPTIONALE LEISTUNGEN

Nachfolgende Leistungen sind nur dann Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) wenn sie 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

4.1.2 Voraussetzung

Nicht zutreffend

4.2 Automatische Vermittlung konfigurieren (#230.001.717)

4.2.1 Produktspezifische Leistungen

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

- Einrichten der Funktion "Automatische Vermittlung" im IP Office Basis System.
- Unterstützung bei dem Aufsprechen von Ansagen.
- Alternativ: Hochladen der kundenindividuellen Vermittlungsansagen.
- Einrichten der Vermittlungsziele (bis zu 10 Ziele).

4.2.2 Voraussetzung

- Essential Voice Mail (die notwendige Hardware ist im Auslieferungszustand von Release 6 enthalten) oder Embedded Voice Mail wenn ein älteres System auf Release 6 hochgerüstet wurde. Für die Installation der bestellten Embedded Voice Mail Hardware ist die Bestellnummer #230.001.721 zu beauftragen.
- Die Ansagen müssen im Format „Wave, 8kHz, Mono, 16 Bit“ vorliegen.
- Als Datenträger ist DVD oder CD erforderlich.

4.3 E-Mail Weiterleitung von Voice Mails konfigurieren (#230.005.219)

4.3.1 Produktspezifische Leistungen

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

- Einrichten der Funktion "E-Mail Weiterleitung" im IP Office Basis System (Essential Voice Mail).

4.3.2 Voraussetzung

- Bereitstellung eines eigenen E-Mail Postfachs auf dem E-Mail Server des Kunden als Absender von Essential Voice Mail.
- Mitteilen der Empfänger E-Mail Adressen pro Benutzer (Checkliste).
- E-Mail Versand ist ausschließlich per SMTP möglich.

4.4 Unterstützung bei Ansagen aufsprechen für das IP Office Voice Mail System (#230.005.218)

4.4.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden 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.

4.4.2 Voraussetzung

Nicht zutreffend

4.5 one-X© mobile Client Installation (#230.005.223)

4.5.1 Produktspezifische Leistungen

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

- Prüfen und anpassen der Konfiguration der IP Office (für alle Benutzer).
- Prüfen der Kompatibilität der GSM-Mobiltelefone (Hard- und Software).
- Erstellen der Konfigurationsdatei im Kundendialog.
- one-X mobile Software auf das GSM-Mobiltelefon installieren.
- Übertragen der Konfigurationsdatei auf ein Mobiltelefon.
- Funktionsüberprüfung des one-X mobile Clients.
- Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

4.5.2 Voraussetzung

- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Mobile User“ oder „Power User“ erforderlich.
- Entsprechend den Avaya Vorgaben ist ein GSM-Mobiltelefon mit entsprechender Software erforderlich. Link: <http://support.avaya.com> Suchbegriff: "Avaya one-X Mobile for IP Office - Device Compatibility List"
- Bauseits 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.
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seines GSM Mobiltelefons selbst verantwortlich.
- Die aktuelle Firmware für das jeweilige Handy.

4.6 SIP Softphone für IP-Office Client Installation (#230.005.469)

4.6.1 Produktspezifische Leistungen

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

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

4.6.2 Voraussetzung

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 „Tele Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Anforderung an den Client PC
- PC mit Intel Core 2 Duo oder vergleichbar
- Betriebssystem Windows XP Prof. SP2, 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

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

4.7.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Teilnehmer erbracht.

- Konfiguration der IP Office für Soft Console
- Installation der Software Soft Console
- Funktionstest der Soft Console

4.7.2 Voraussetzung

- 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:
 - o Betriebssystem Windows XP Prof. SP2 (32 bit), Windows Vista Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit)
 - o Windows Installer 3.1 installiert
 - o Microsoft .NET 3.5 SP1 installiert
 - o Microsoft VC9.0 Runtime Service Pack 1 installiert

4.8 one-X Portal© für IP-Office auf bauseits vorhandenem Server (#230.005.226)

4.8.1 Produktspezifische Leistungen

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setuproutinen von one-X Portal inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von one-X Portal und IP Office.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP-Office.
- Lizenz-Server (hier IP-Office) überprüfen und ggf. anpassen.
- Konfiguration one-X Portal nach Kundenvorgabe (Checkliste), inklusive Datenbank Anbindung über LDAP.

4.8.2 Voraussetzung

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Für die Nutzung von one-X Portal ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Telecommuter Modus ist nur bei „Tele Worker“ und „Power User“ vorhanden.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse

Power Management Vorgaben

- 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.

4.8.3 Server/ PC Voraussetzung

- Avaya one-X Portal für IP-Office wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Service von Avaya gewährleistet.
- Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).
- Server muss betriebsfertig installiert sein und im lokalen Netzwerk des Kunden eingebunden sein.

Mindestvoraussetzung für den Server:

- Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und besser
- 4GB RAM
- 30GB freien Festplatten Speicher
- DVD-Laufwerk
- Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation
- Avaya empfiehlt für diese Applikation einen Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform

4.8.4 Softwarevoraussetzung Server

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 oder Microsoft Windows Server 2003 R2 oder Microsoft Windows SBS 2003 R2 oder Microsoft Windows 2008 Server (32-bit + 64-bit)
- Microsoft Web Server IIS V6 oder höher

4.8.5 Softwarevoraussetzung Client

- Internet Explorer 7 oder höher oder Google Chrome oder Mozilla Firefox 3.0 oder höher oder Safari 3.1 oder höher
- und Java Script (muss aktiviert sein)
- DirectX 9.0c oder höher
- Windwos Media Player oder Quick Time

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt den McAfee Suite (8.x.x). Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

4.9 VPN Phonefunktionen für IP Office (#230.005.470)

4.9.1 Produktspezifische Leistungen

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

4.9.2 Voraussetzung

- Ein VPN Konzentrador 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

**4.10 Nachrüsten von Embedded Voice Mail in
bauseits vorhandene IP Office
(#230.005.217)**

4.10.1 Produktspezifische Leistungen

- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP-Office.
- Voice Mail Modul an bauseitig vorhandener IP Office installieren.
- Inbetriebnahme des Voice Mail Moduls.
- Ggf. einbringen von Lizenzen für weitere Voice Mail Kanäle.
- Erstellen der Voice Mail Boxen nach Kundenvorgabe (Checkliste).

4.10.2 Voraussetzung

- Ggf. Lizenzen für weitere Voice Mail Kanäle (bis zu 6 möglich).