

Implementation Service Description (ISD) - Avaya Networking

ISD Bezeichnung: Avaya_Networking_V01_DE
Ausgabe: Juli 2011

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 Die Einrichtung der Switches durch Avaya beinhaltet:

- Überprüfen der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Netzwerkanschlüsse für die zu installierenden Switches.
- Installation und Konfiguration der Switches und folgender Parameter:
 - Switch Ports
 - SNMP Basiskonfiguration (Name, Standort und Kontakt der Netzwerkgeräte)
 - Zeitzone, Sommerzeit und Systemzeit über einen Zeitserver (SNTP – Simple Network Time Protocol)
 - VLAN IDs (bis zu 2 VLANs)
 - Aktivierung der Priorisierung über DSCP (Differential Services Code Point) oder 802.1p sofern möglich
 - Nur-Lesen Benutzer, Lese-Schreib Benutzer
 - Netzwerk-IP-Adresse und
 - Standard Gateway
- Verbindung der Switches an die Stromversorgung und an die am Einbauort befindlichen Netzwerkgeräte (z. B. Server, PC).
- Einmalige Aktualisierung der Firmware auf die aktuell empfohlene Version des Herstellers zum Zeitpunkt der Installation.
- Wenn beim Kunden vorhanden:
Einbau der Switches in 19-Zoll-Schrank.
- Wenn der Kunde mehr als einen Switch an einem Installationsort bestellt hat:
Verbindung der Switches über Stacking-Kabel sofern möglich, ansonsten über Uplink-Kabel.
- Wenn vom Kunden bestellt:
Einbau der Transceiver an den Switch.
- Inbetriebnahme der Switches.
- Soweit vom Kunden ein Wartungsservice mit einer Serviceklasse beauftragt wurde, die Remote-Zugang beinhaltet:
Anbindung an das Remote Management System.
- Kurztest der Switches.
- Einmalige Sicherung und Archivierung der Konfiguration zum Zeitpunkt der Übergabe des Systems.
- Dokumentation der Konfigurations- und Zugangsdaten und Bereitstellung für den Kunden in elektronischer Form per E-Mail mit einem PDF-Anhang.
- Soweit die Management Software bestellt wurde, gelten zusätzlich die produktspezifischen Leistungen der ISDs der jeweiligen Software welche dem Kunden mit der Auftragsbestätigung übergeben werden.
- Einmalige, maximal 15-minütige Kurzeinweisung in die Grundzüge der Switches.

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 Voraussetzungen

- Kunde stellt einen NTP (Network Time Protocol) - Server bereit.
- Der Kunde stellt die für die Konfiguration erforderlichen Daten zur Verfügung (Name, Standort und Kontakt der Netzwerkgeräte sowie VLAN IDs, IP-Adresse(n) incl. Subnetzmaske und Standard Gateway).
- Der Kunde stellt während der gesamten Installation und Installationsvorbereitung (einen) geeignete(n) und entscheidungsbefugte(n) Ansprechpartner zur Verfügung und übergibt Avaya deren (dessen) Kontaktdaten, insbesondere Telefonnummern (Festnetz und Mobil) sowie E-Mail-Adresse; ggf. auch einen Eskalationspfad.
- Der Kunde stellt Routingtabellen und Netzwerk-konfiguration einzelner Geräte im Kundennetzwerk auf Anfrage unverzüglich zur Verfügung.

3.2 Power Management Voraussetzungen

Nicht zutreffend

3.3 Lizenz Voraussetzungen

Nicht zutreffend

3.4 Hardware Voraussetzungen

- Der Kunde stellt einen Netzwerkanschluss für die Switches zur Verfügung sofern vorhandene Switches angebunden werden sollen.
- Bereitstellung des Stromanschlusses für die Switches. Dieser muss sich im gleichen Raum befinden wie der Aufstellungsort.
- Bereitstellung von ausreichend Aufstellungsplatz (im Maße der Abmessung des Gerätes) zum Einbau der Switches in einen 19-Zoll-Schrank oder zum Aufstellen an einem von äußeren Einflüssen, wie Wasser, Schmutz, Frost und Hitze, geschützten Ort.
- Der Kunde stellt ein Ethernet-Kabel der Kategorie 5e (Cat. 5e) mit RJ-45-Anschlüssen für jedes Gerät, das er an den Switch anschließen will. Jedes Ethernet-Kabel darf höchstens 100 m lang sein.
- Für den Einbau eines nicht-19-Zoll-Gerätes in einen 19-Zoll-Schrank ist ein Fachboden zur Verfügung zu stellen. Auf einem Fachboden darf das Gerät nur neben und nicht auf oder unter einem anderen Gerät stehen. Ist dies nicht möglich weil der vorhandene Fachboden schon

- ausgelastet ist, ist ein eigener Fachboden für das Gerät zur Verfügung zu stellen.
- Wandmontage sofern möglich obliegt dem Kunden.

3.5 Software Voraussetzungen

- Soweit die Management Software bestellt wurde, gelten zusätzlich die Softwarevoraussetzungen der ISDs der jeweiligen Software welche dem Kunden mit der Auftragsbestätigung übergeben werden.

3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt die 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 Anwenderberatung, je 15 Min. innerhalb der Geschäftszeit, #219.169.582

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Produktspezifische Beratung und Beratung in dessen Umfeld.

4.1.2 Voraussetzungen

- Alle notwendigen Informationen auf deren Grundlage das Gespräch stattfinden soll.

4.2 Systemspezialist je Stunde innerhalb der Geschäftszeit, #219.169.728

4.2.1 Produktspezifische Leistungen

- Kundenindividuelle Implementierung nach Aufwand (z. B. Einrichtung weiterer VLANs, kundenspezifische Spanning Tree Konfiguration, VRRP, Dynamisches und Statisches Routing, Erweiterte Quality of Service Konfiguration für zeitkritische Dienste, Trunking, Mirroring, SSL+SSH Zugriff, Erweiterte Sicherheitsmerkmale, DHCP Relaying, SLPP, IST+SMLT, RSMLT,PIM-SM).

4.2.2 Voraussetzungen

- Die für das jeweilige Leistungsmerkmal notwendigen Informationen sowie deren logische und physischen Voraussetzungen.