

Implementation Service Description (ISD) – C3000 R3

ISD Bezeichnung: C3000_V3_DE_E
Ausgabe: Januar 2016

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.

Diese ISD findet keine Anwendung bei Installationen mit mehr als 500 User, 1 *S2M. Solche Implementierungen müssen separat als Projekt beauftragt und durchgeführt werden.

2.0 Produktspezifische Leistungen

2.1 Folgende produktspezifische Leistungen sind enthalten:

- Auspacken der gelieferten, nach Kundenangaben vorkonfigurierten Systemkomponenten.
- Prüfen der Lieferung auf Vollständigkeit und Prüfen des Zertifikates der Systemkonfiguration.
- Prüfen der lokal vorhandenen ISDN-Anschlüsse (S0/S2M-Anzahl in Abhängigkeit des Ausbaus) bzw. Netzwerkanschlüsse.
- Konfiguration der C3000 Applikation
- Lizenz-Server und Lizenz-Admin Tool konfigurieren.
- Testanruf kommend und aufsprechen einer Testnachricht.
- Prüfen von Message Waiting (Benachrichtigungsanzeige am Endgerät) auf Funktion.(am C3000 Server).
- Prüfen der SMTP-Anbindung (nur bei Advanced / Compact).
- Prüfen von Ansage vor Melden (nur bei beauftragtem Leistungsmerkmal (am C3000 Server).
- Unterstützung der Beispielkonfiguration von bis zu 3 Clients wie folgt
 - Unterstützung des Systemadministrators bei der Installation der Clients in der Kundenumgebung
 - Unterstützung des Systemadministrators bei der Konfiguration/anpassen der Systemeinstellungen
 - Bereitstellung der aktuellen Clientsoftware (online)

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

Mindestvoraussetzungen:

Delay: 80 ms oder weniger (in eine Richtung)

- Jitter: 20 ms oder weniger
- Packet loss: 1% oder weniger
- Layer 2: COS für Voice und Signalisierung = 5
- Layer 3: TOS für Voice und Signalisierung = 5
- DSCP für Voice und Signalisierung = dez. 46
- Anzahl der Hosts pro Vlan: Maximal 500 Hosts pro Vlan.
- Queueing: Signalisierung und Sprachpakete sollten in der höchsten Queue transportiert werden.

Remotenzugang nach Avaya Vorgaben muss immer vorhanden sein.

Für Advanced / Compact Versionen:

- Anbindung mit User und Zugriff im Kunden-LAN zur SMTP-Anbindung.
- Nach Vorgabe des Benutzerhandbuch C3000 V3.1 konfigurierter Mailserver.

3.2 Power Management Voraussetzungen

Ein Power Management, darf auf dem Server/PC nicht aktiviert werden.

3.3 Lizenz Voraussetzungen

Advanced / Compact:

- Microsoft Office zur Dokumentenkonvertierung für Faxformulare und Vorlagen.

3.4 Hardware Voraussetzungen

Soweit Avaya die Produkte auf kundeneigenen Systemen implementiert (gesonderte Berechnung), stellt der Kunde sicher, dass auf dem C3000-Server keine weiteren Applikationen betrieben werden.

Die sonstigen Voraussetzungen des kundeneigenen Systems werden Ihnen von Avaya auf Anfrage mitgeteilt.

SMS-Gateway:

- Bei Betrieb eines SMS-Gateways muss ein geeigneter Mobilfunkvertrag (nicht Bestandteil dieser Implementierungsleistung) vorhanden sein.
- Am Installationsort des SMS-Gateways muss der unterbrechungsfreie Mobilfunkempfang des entsprechenden Providers sichergestellt sein.

3.4.1 Kommunikationssystem

AVAYA IP-Office ab R9

AVAYA Aura ab R 6.2

3.5 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eine geeigneten Virenschanner. 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 nicht Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) und müssen jeweils von dem Kunden gesondert schriftlich beauftragt werden.

4.1 Systemspezialist je Stunde, #219.169.728

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Kundenindividuelle Implementierung
- Implementierung von Clients
- ADS-Integration
- Datenbankanbindung
- Einrichten von C3000 Essentials