

Implementation Service Description (ISD) IP-Endgeräte (IP-Telefone)

ISD Bezeichnung: IP-Endgeräte_V02_DE
Ausgabe: August 2016

1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Soweit nachfolgend nicht abweichend beschrieben finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung („Bedingungen“) Anwendung.

Dieses ISD bezieht sich auf folgende Geräte:

- IP-Telefone Serie 96x0 Telefone (z. B. 9650)
- IP-Telefone Serie 96x1 Telefone (z. B. 9641)
- IP-Telefone Serie 16xx Telefone (z. B. 1616)
- IP-Telefone Serie H1xx (z. B. H175)
- Zubehör wie Netzgerät, Tastenmodule und Wandhalterung.

2.0 Produktspezifische Leistungen

2.1 Die Einrichtung der IP-Endgeräte durch Avaya beinhaltet:

- Aufstellen der Endgeräte an den Einsatzort innerhalb der Installationsadresse.
- Wenn von Avaya geliefert:
Auspacken und aufstellen zusätzlicher Tastenmodule, Netzgeräte für die Stromversorgung des Endgerätes sowie die Herstellung von erforderlichen Verbindungen zwischen dem Endgerät, Tastenmodul und Netzgerät.
- Wenn von Avaya geliefert:
Befestigen einer Wandhalterung und anbringen des IP-Telefons.
- Herstellung der Verbindung zwischen Endgerät und bauseitiger LAN-Netzwerkdose.
- Erstellung der notwendigen Steuerdateien für Konfiguration, Software update und Sprachendatei. Notwendige Daten z. B. für die Einrichtung der Tastenbelegung oder lokaler Leistungsmerkmale müssen im Rahmen der Datenerfassung vor Beginn der Implementierung aufgenommen worden sein. Wurden keine Kundendaten bereitgestellt, wird eine Standardkonfiguration ausgeführt.
- Update des Telefons auf den aktuellen Softwarestand.
- Erstmalige Anmeldung mit Rufnummer und Pin.
- Kurztest durch einen Verbindungsaufbau mit einem anderen internen Endgerät.
- Entsorgung des Verpackungsmaterials.

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

Detaillierte technische Voraussetzungen sind in den Produktdokumenten und in dem kundenindividuellen Design-Konzept ersichtlich.

3.1 Netzwerk Voraussetzungen

- LAN-Netzwerkdose nach RJ45 Standard.
- Die IP-Endgeräte unterstützen PoE (Power over Ethernet). Die Leistungsklasse kann je nach Telefentyp und angeschlossenen Zubehör unterschiedlich sein. Alternativ kann an die IP-Endgeräte ein Netzgerät, das bei Avaya beauftragt und geliefert wird, angeschlossen werden.
- Das Netzwerk muss für Echtzeitanwendungen wie hier für Telefonie ausgelegt sein. Sofern auch noch Video-Übertragung möglich sein soll (z. B. bei H175), müssen erweiterte Anforderungen berücksichtigt werden. Die passende Auswahl und die Konfiguration der beteiligten Netzwerkkomponenten müssen vor Beginn der Implementierung der Endgeräte abgeschlossen sein.

Im Netzwerk benötigte Dienste (deren Einrichtung obliegt dem Kunden):

- DHCP-Service für die Zuteilung von IP-Adressen, VLAN und der Optionen zur Übermittlung von Zieladressen für Gatekeeper (Kommunikationssystem) und HTTP(S)-Service.
- HTTP(S)-Service für Update-Dateien und Sprachfiles. Die Dateien werden dem Kunden zur Verfügung gestellt zur Ablage auf einem HTTP(S)-Server oder der Kunde richtet Zugriffsrechte auf einem Verzeichnis ein. Wenn ein Applikations-Server von Avaya ebenfalls implementiert wurde, wird der notwendige HTTP(S) Service dort durch den Avaya Techniker eingerichtet und aktiviert.
- DNS für die Auflösung von FQDN Netzwerknamen.
- Daten für weitere Netzwerkservices zur Darstellung von Zusatzfunktionen auf dem IP-Endgerät (z. B. Weltzeituhr oder Wetterdaten via HTML Proxyserver auf dem IP-Telefon 9641).

Sollte das IP-Telefon in eine vorhandene Verbindung zwischen Arbeitsplatz-PC und LAN-Netzwerkdose eingebunden werden, sind die betroffenen Benutzer über notwendige Unterbrechungen vorab zu informieren. Wartezeiten gehen zu Lasten des Kunden.

3.2 Lizenz Voraussetzungen

- Alle IP-Telefone benötigen eine Lizenz für IP-Endgeräte.

3.3 Hardware Voraussetzungen

3.3.1 Kommunikationssystem

- Avaya Aura® Communication Manager min. 5.2.1 (unterstützt H323 Endgeräte)
- Avaya Aura ME min. 6.1
- Avaya Aura Session Manager min. 5.2 (unterstützt SIP Protokoll)
- IP Office® min 6.1

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 Implementierung je Stunde, #219.169.724**4.1.1 Produktspezifische Leistungen**

- Überprüfen der Netzwerkinfrastruktur des Kunden im Vorfeld der Implementierung, oder wenn Beeinträchtigungen nach der Inbetriebnahme der Telefone auf ein Netzwerkproblem hinweisen.
- Verlegung von Kabeln und Netzgerät in entsprechende Aufnahmen von Schreibtischen, Kabelkanäle, Bodentanks oder Kabeltrassen.
- Ausdruck und Anbringen von Tastenbeschriftungen in Papierform bei entsprechenden IP-Telefonen.
- Unterstützung für die Einrichtung des DHCP-Services, sofern es über die reine Bereitstellung der unter Kapitel 3.1 genannten Daten hinausgeht.
- Unterstützung für die Einrichtung des HTTP(S)-Services, sofern es über die reine Bereitstellung der unter Kapitel 3.1 genannten Daten hinausgeht.
- Kurzfristige/nachträgliche Anpassungen der Tastenbelegung.
- Zusätzliche Erstellung der Bedienungsanleitung in Papierform und/oder Ablage der Bedienungsanleitung auf einem (kundeneigenem) Server.
- Anbindung an Avaya Aura @Precense Server oder Microsoft® Exchange für 96x1.
- Implementierung von extern verwendeten Telefonen (z. B. Remote Worker) per SIP-Protokoll mit Session Border Controller (SBC), externem HTTP(S)-Server und Zertifikatshandling.

4.1.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.2 Implementierung je Stunde, #219.169.724**4.2.1 Produktspezifische Leistungen für VPN Phonefunktionen (#.230.005.470)**

Die Einrichtung der VPN Funktion im Telefon beinhaltet das Erstellen der Konfigurationsdatei mit VPN Daten. Die Leistungserbringung erfolgt am Installationsstandort der Telefonanlage.

4.2.2 Voraussetzungen

- Ein VPN Konzentrator muss installiert und betriebsbereit sein. Eine etwaige Unterstützung bei der Konfiguration des kundeneigenen VPN-Konzentrators ist nicht Bestandteil dieser Angebotsposition und erfolgt gegen separate Berechnung nach Aufwand.
- VPN Daten (URL, IP Adressen, Passwörter, Verschlüsselungstyp etc.) müssen vor Beginn der Implementierung mitgeteilt werden.
- Sicherstellung der Quality of Service im externen Netzwerk (Internet) obliegt dem Kunden.
- Das Telefon muss diese Funktion unterstützen (derzeit nur die Serie 96x0 und 96x1 mit Software für das H323 Protokoll).

IP-Phone Lizenz erforderlich (separat zu bestellen).

4.3 Anwenderpakete Coaching je Tag #230.000.251**4.3.1 Produktspezifische Leistungen**

- Vor Ort Betreuung am Arbeitsplatz, Infostand oder Telefon-Hotline am Einschaltetag

4.3.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend