

## Implementation Service Description (ISD) - IP Office Edition (Essential, Preferred und Advanced)

ISD Bezeichnung: IPO\_Edition\_V05\_DE  
Ausgabe: April 2014

### 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 Editionen beinhaltet die folgenden Leistungen:

Essential Edition:

- Die Einrichtung der Funktion für die IP Office Essential Edition beinhaltet vorwiegend die Konfiguration der IP Office 500 Systemeinheit auch ohne einen Server.

Zusätzlich in der Preferred Edition:

- Inbetriebnahme des von Avaya mitgelieferten, vorinstallierten Servers mit den Applikationen Voice Mail Pro und one-X Portal für IP Office. Alle notwendigen Applikationen für den Kunden werden dazu per Image-Kopie auf dem Server abgelegt. Die Applikationen werden durch starten der Serverdienste aktiviert.
- Server einrichten nach Kundendaten (IP-Adressen etc.)
- Konfiguration VM Pro Server nach Kundenvorgabe.
- Grundlegende Call Flow Konfiguration in Voice Mail Pro mit Standard Modulen: Warteschlangen, Geschäftszeitenüberprüfung, Feiertage für 1 Jahr, Wochenenden.
- Installation VM Pro Client (Admin) auf dem Server.
- Funktionstest der eingerichteten Standard Call-Flows.
- Konfiguration one-X Portal nach Kundenvorgabe, inklusive Datenbankanbindung über LDAP. Die Parameter für die LDAP Suchanfrage ist Avaya mitzuteilen.
- Serverseitige Anbindung an einen Presence-Server per XMPP Protokoll (z. B. IM Dienste) an dem vom Kunden mitgeteilten Quellserver. Ansonsten wird der one-X Portal Server eingetragen.
- Aktivierung von one-X Mobile Preferred auf Kundenwunsch.
- IIS (Microsoft Web Server) aktivieren.

In einer Virtuellen Server Umgebung weichen die o. a. Dienstleistungen wie folgt ab:

- Konfiguration der Applikationen Voice Mail Pro und one-X Portal für IP Office innerhalb der von Avaya gelieferten OVA Datei.
- VM Pro Client (Admin) entfällt
- Datenbankanbindung über LDAP entfällt
- IIS (Microsoft Web Server) entfällt.

Zusätzlich in der Advanced Edition:

- Inbetriebnahme der vorinstallierten Applikationen Customer Call Reporter und Contact Store auf dem Server.
- Zusätzliche Partition für Contact Store erstellen, aktivieren und formatieren.
- Konfiguration von Contact Store Server und IP Office nach Kundenvorgabe.

- Konfiguration von Customer Call Reporter Server und IP Office nach Kundenvorgabe.
- Installation von Microsoft Report Builder (ohne weitere Konfiguration).

In einer Virtuellen Server Umgebung weichen die o. a. Dienstleistungen wie folgt ab:

- Konfiguration der Applikationen Customer Call Reporter und Contact Store innerhalb der von Avaya gelieferten OVA Datei.
- Erstellen der Partition für Contact Store entfällt.

### 2.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die Standardimplementierung hinausgehen, oder
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0 oder 5.0 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

In einer Virtuellen Server Umgebung ist folgende Dienstleistung durch den Kunden zu erbringen:

- Die Installation der OVA Dateien auf der Virtuellen Server Umgebung ist durch den Kundenadministrator auszuführen. Desgleichen plattformnahe Einstellungen vorzunehmen wie z. B. Zuweisung von Prozessorkernen, Speicherplatz, IP-Adressen, etc.

#### 3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adressen.

#### 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 „Essential Edition“
- Für die Nutzung von Benutzer-Lizenzen (User Profile), wie auch für Voice Mail Pro und one-X Portal für IP Office, ist zusätzlich die System Lizenz „Preferred Edition“ notwendig.
- Für die Nutzung von one-X Portal ist zusätzlich je Benutzer die Benutzer-Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Der Telecommuter Modus ist nur bei „Tele Worker“ und „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).

Zusätzlich für die Advanced Edition:

- System Lizenz „Advanced Edition“.
- Für die Nutzung von Customer Call Reporter ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Customer Service Agent“ oder „Customer Service Supervisor“ erforderlich.
- Die Nutzung von Contact Store setzt ein betriebsbereites VoiceMail Pro System voraus.
- 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.

In einer Virtuellen Server Umgebung berücksichtigen:

- Die notwendigen IP Office Lizenzen sind nicht Bestandteil der OVA Dateien und müssen separat vom Kunden beauftragt werden.

### 3.4 Hardware Voraussetzungen

#### 3.4.1 Kommunikationssystem

IP Office mit mindestens Release 9.0

#### 3.4.2 Schnittstellen

Nicht zutreffend

#### 3.4.3 Server/PC

Der von Avaya mitgelieferte Server entspricht den Vorgaben.

Abweichend in einer Virtuellen Server Umgebung:

- Die notwendigen Hardwarevoraussetzungen ergeben sich durch die Vorgaben der VM Ware Software. Details müssen durch den Kunden bei dem Lieferanten der VM Ware erfragt werden.
- Die Anforderungen an die Virtuelle Hardware wird während des Designs gemäß der Kundenkonfiguration von Avaya dem Kunden mitgeteilt. Der Kunde muss diese auf der Virtuellen Server Umgebung entsprechend reservieren.

### 3.5 Software Voraussetzungen

#### 3.5.1 Server

- Windows Server 2008 R2

Abweichend in einer Virtuellen Server Umgebung:

- Als Virtuelle Maschinen werden nur die Plattformen VMware vSphere 4.1 Update 2 oder VMware vSphere 5.0 Update 1 in den Varianten Standard, Enterprise oder Enterprise Plus unterstützt, sowie die Verwaltungstools von VM-Ware; vCenter und vMotion.
- Die OVA für die Preferred Edition basiert auf dem Betriebssystem Linux und wird von Avaya mitgeliefert
- Die OVA für die Advanced Edition basiert auf dem Betriebssystem Windows Server 2008 R2. Die notwendige Lizenz von Microsoft ist durch den Kunden zu stellen.

#### 3.5.2 Client

- Internet Explorer 8 oder höher oder Mozilla Firefox 16 oder höher oder Safari 6.0 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

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

Für die Nutzung von one-X Mobile Preferred und Avaya Flare® Experience muss der zugehörige Server über das Internet von außen 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 ggf.

Angebotsnummer #.230.006.206 „One-X Portal© für IP-Office Installation auf bauseits vorhandenem Server“ oder #.230.007.308 „IPO VMW-OVA one-X Portal erw.“ bei Einsatz in einer Virtuellen Server Umgebung).

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 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

#### (Essential, Preferred und Advanced Edition)

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.
- 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 beispielhaft die nachfolgende Benutzerinstallation 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 „Tele Worker“, „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.

### 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 „Tele Worker“, „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 8 oder Mozilla Firefox 16 oder höher oder Safari 6.0 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 und Report Programmierung (#.230.001.970)

#### 4.9.1 Produktspezifische Leistungen

Die Beratung und Projektierung des IP Office Systems für Call flows (Anrufverteilung) und kundenindividueller Reports 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.
- Erstellen von CCR Reports nach Kundenwunsch.
- 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® Experience 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 Experience 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, 3 oder 4 mit iOS 5.0 oder neuer
- 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 „Tele Worker“ oder „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 Experience 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 Experience Clients.



- Installation der Flare Experience Applikation auf dem Kunden PC.
- Funktionstest des Flare Experience 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.

##### 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 Voice Mail Pro für IP-Office Basisinstallation auf bauseits vorhandenem Server (#.230.006.206)

##### 4.15.1 Produktspezifische Leistungen

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setup-routinen von Voice Mail Pro inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von Voice Mail Pro und IP Office.

- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Lizenz-Server (hier IP Office) überprüfen und ggf. anpassen.
- Konfiguration VM Pro Server nach Kundenvorgabe

#### 4.15.2 Voraussetzungen

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Grundvoraussetzung ist die System Lizenz „Essential Edition“ und „Preferred Edition“.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse.

Power Management Voraussetzung

- 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 Stromsparmmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

Server/PC Voraussetzungen

- Die Avaya IP Office Voice Mail Pro wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Anderenfalls gehen auftretende Fehler oder Störungen zu Lasten des Kunden.
- 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 3 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.
- Bei mehr als 12 Voice Mail Pro Kanälen oder 60 Benutzern (alle Teilnehmer) im System ist zwingend ein separater Server erforderlich. (one-X Portal für IP Office und Voice Mail Pro werden aufgrund der Leistungsanforderungen dann auf separaten Servern installiert.)

Software Voraussetzungen Server

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

Software Voraussetzungen Client

- Internet Explorer 8 oder höher oder Mozilla Firefox 16 oder Safari 6.0 oder höher und Java Script (muss aktiviert sein)
- DirectX 9.0c oder höher
- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt die McAfee Suite . Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners.

Avaya empfiehlt die McAfee Suite. Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

#### 4.16 One-X Portal© für IP-Office Basisinstallation auf bauseits vorhandenem Server (#.230.006.206 )

##### 4.16.1 Produktspezifische Leistungen

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setup-routinen 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, inklusive Datenbank Anbindung über LDAP.

##### 4.16.2 Voraussetzungen

- 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 die System Lizenz „Essential Edition“ und „Preferred Edition“, zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Telecommuter Modus ist nur bei „Tele Worker“ und „Power User“ vorhanden.
- One-X Mobile Preferred erfordert die Lizenz „Mobile Worker“ oder „Power User“.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse.

Power Management Voraussetzung

- 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.

Server/PC Voraussetzungen

- Avaya one-X Portal für IP Office wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Service-support 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 3 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.
- Bei mehr als 12 Voice Mail Pro Kanälen oder 60 Benutzern (alle Teilnehmer) im System ist zwingend ein separater Server erforderlich. (one-X Portal für IP Office und Voice Mail Pro

werden aufgrund der Leistungsanforderungen dann auf separaten Servern installiert.)

Software Voraussetzungen Server

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

Software Voraussetzungen Client

- Internet Explorer 8 oder höher oder Mozilla Firefox 16 oder höher oder Safari 6.0 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 die McAfee Suite . Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.
- Für die Nutzung von one-X Mobile Preferred muss der zugehörige Server von extern (über das Internet) erreichbar sein. Aus Sicherheitsgründen ist eine Implementierung innerhalb einer kundeneigenen DMZ nur durch Spezialisten möglich und ist durch diese ISD nicht abgedeckt. Zusätzlich ist noch die Installation der Applikation one-X Portal auf einem eigenen Server innerhalb der DMZ aus Sicherheitsaspekten notwendig. Alternativ zu der DMZ-Lösung kann eine VPN-Lösung auf dem GSM Mobiltelefon (Smartphone) 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 for IP Office. Eine Verlagerung in eine DMZ ist damit nicht mehr notwendig.

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

##### 4.17.1 Produktspezifische Leistungen

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

##### 4.17.2 Voraussetzungen

- 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

#### 5.0 Optionale Leistungen (nur Advanced Edition)

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

##### 5.1 Einrichtung von Supervisor und Agenten im Customer Call Reporter (CCR) (#.230.006.204)

###### 5.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Anlegen und Konfiguration des CCR Servers mit den Supervisor oder CCR Agenten für jeweils 3 Benutzer. Einrichten des IP Office Systems.

- Beispielhafte Anmeldung von Supervisor und eines Agenten.

Im Rahmen von Fachberatung sind folgende Leistungen möglich und werden gegen Aufwand berechnet:

- Darstellung von Echtzeitdaten für Agenten bzw. Supervisor: Hintergrundbild, aktive Agenten, eingeloggte Agenten, anstehende Anrufe in Warteschlange, längste Wartezeit in Warteschlange, unbeantwortete Anrufe etc.
- Erstellung von Reports für historische Daten.
- Benutzerschulungen

### 5.1.2 Voraussetzungen

- Für die Nutzung von CCR ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Customer Service Supervisor“ oder „Customer Service Agent“ erforderlich. In CCR werden nur Daten von „Agenten“ erfasst.

Software Voraussetzungen Client

- Internet Explorer 8 oder höher oder Mozilla Firefox 16 oder höher oder Safari 6.0 oder höher und Java Script (muss aktiviert sein) und Microsoft Silverlight (Wallboard)
- DirectX 9.0c oder höher, ggf. mit separater Graphikkarte

## 5.2 Customer Call Reporter(CCR) für IP Office Basisinstallation auf bauseits vorhandenem Server (#.230.006.206)

### 5.2.1 Produktspezifische Leistungen

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setup-routinen von Customer Call Reporter inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von Customer Call Reporter und IP Office.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP-Office.
- Lizenz-Server (hier IP-Office) überprüfen und ggf. anpassen.

### 5.2.2 Voraussetzungen

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Grundvoraussetzung ist die System Lizenz „Advanced Edition“, „Preferred Edition“ und „Essential Edition“.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse.

Power Management Voraussetzung

- 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.

Server/PC Voraussetzungen

- Avaya IP Office Customer Call Reporter wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Servicesupport 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 3 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.

Software Voraussetzungen Server

- Microsoft Windows 2008 Server (32-bit + 64-bit)
- MS-SQL 2008 Express Edition
- MS-SQL 2008 bei mehr als 30 Agenten erforderlich
- Microsoft Web Server IIS V6 oder höher
- Microsoft Framework .NET 4.0
- Visual J# 2.0 Runtime

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

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

## 5.3 Contact Store für IP Office Basisinstallation auf bauseits vorhandenem Server (#.230.006.206)

### 5.3.1 Produktspezifische Leistungen

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- Zusätzliche Partition erstellen, aktivieren und formatieren.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setup-routinen von Contact Store inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von Contact Store und IP Office.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Lizenz-Server (hier IP Office) überprüfen und ggf. anpassen.

**5.3.2 Voraussetzungen**

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
  - Grundvoraussetzung ist die System Lizenz „Advanced Edition“, „Preferred Edition“ und „Essential Edition“.
  - Installiertes und funktionierendes Voice Mail Pro.
- Netzwerk Voraussetzung
- Fest zugewiesene IP-Adresse.
- Power Management Voraussetzung
- 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.
- Server/PC Voraussetzungen
- Avaya IP Office Contact Store wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Servicesupport von Avaya gewährleistet.
  - Die korrekte Speicherverwaltung durch Contact Store erfordert eine separate Partition für die Installation und die Ablage der Sprachnachrichten.
  - 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
  - Microsoft Web Server IIS V6 oder höher
- Software Voraussetzungen Client
- Internet Explorer 8 oder höher
  - und Java Script (muss aktiviert sein)
- Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen
- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virens scanners. Avaya empfiehlt die McAfee Suite. Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.
- Avaya empfiehlt für diese Applikation einen Intel Xeon Quad Core Server größer 3 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.