

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

ISD Bezeichnung: IPO_Edition_V08_DE_E
Ausgabe: Juli 2017

1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya Deutschland GmbH (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Soweit nachfolgend nicht abweichend beschrieben finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung („Bedingungen“) 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 Module: Warteschlangen, Geschäftszeiten Überprüfung, Feiertage für 1 Jahr, Wochenenden.
- 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.

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.

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.

Notwendige Daten zur IP Konfiguration, Leistungsmerkmalen, Amtsleitungs- und Teilnehmerdaten müssen zu Beginn der Implementierung zur Verfügung stehen.

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

- Die Installation der OVA Dateien auf der Virtuellen Server Umgebung ausführen. Desgleichen plattformnahe Einstellungen wie z. B. die Zuweisung von Prozessorkernen, Speicherplatz, IP-Adressen, etc.

3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adressen im Kunden LAN.
- Routing zwischen Voice-Subnetz und Daten-Subnetz.

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 einige Funktionen werden zusätzliche Benutzerlizenzen benötigt. Alternativ können zeitbegrenzte Demolizenzen verwendet 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 10.1

3.4.2 Schnittstellen

Maximale Kabellänge von 5 Meter für die Verbindung der Schnittstellen an die Gebäudeinstallation.

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. Dies gilt analog bei der Verwendung von Hyper-V als Virtualisierungsplattform.
- 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

Der von Avaya mitgelieferte Server entspricht den Vorgaben.

- Mitgeliefertes Linux oder Windows Server 2012 R2
- Für die Nutzung von Media Manager und ICR erfolgt die Implementierung der Software VM-Pro und one-X

Portal für IP Office nur unter dem Betriebssystem Linux.

Abweichend in einer Virtuellen Server Umgebung:

- Als Virtuelle Maschinen werden nur die Plattformen von VMware ESXi 5.5; VMware ESXi 6,0 oder VMware ESXi 6.5 unterstützt. Alternativ von Microsoft Hyper-V unter Windows 2012 R2 oder Windows 2016 Server und Microsoft Hyper-V Server 2012 R2 oder 2016.
- Die OVA für die Preferred Edition basiert auf dem Betriebssystem Linux und wird von Avaya mitgeliefert.

3.5.2 Client

Die zugelassenen Browser für einzelne Funktionen sind in den Produktdokumenten ersichtlich.

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 Communicator muss der zugehörige Server über das Internet von außen erreichbar sein.

Der Server darf nicht direkt an einen Internetanschluss angeschlossen werden, sondern muss hinter einer Firewall in das Kunden-LAN implementiert werden.

3.6.1 DMZ-Lösung

Aus Sicherheitsgründen ist eine Implementierung innerhalb einer kundeneigenen DMZ nur durch Spezialisten möglich. Zusätzlich ist noch die Implementierung der Applikation one-X Portal auf einem eigenen Server innerhalb der DMZ aus Sicherheitsaspekten notwendig (erfordert ggf. Angebotsnummer #.230.006.206 „DLI IPO Impl. je Appl. Server baueits“ oder #.230.007.308 „IPO VMW-OVA one-X Portal erw.“ bei Einsatz in einer Virtuellen Server Umgebung).

Die Implementierung in der 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

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

4.1 Anwenderpacket Coaching je Tag

(#.230.000.251)

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

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

4.1.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.2 DLI IPO VM Admin Client implementieren

(#.230.005.220)

4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Admin Client erbracht.

- Implementieren 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.

4.3 DLI IPO VM autom. Vermit. je 10 Ziele (#.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 CD, DVD oder USB-Stick erforderlich.

4.4 DLI IPO VM E-Mail Weiterl. je 3 Tln (#.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 MAPI mit Verschlüsselung (Secure) möglich.

4.5 DLI IPO UC Funkt. Servereinrichtung (#.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 Benutzerimplementierung auf Client PCs (bis zu 3 Client Computer) erbracht.

- Einmal die Dienstleistung „DLI IPO UC Funkt. einr. je 3 Clients“ (#.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 2010, Outlook 2013 oder Outlook 2016.
- Die Anzeige von Kalenderinformationen setzt einen Microsoft Exchange Server 2010, 2013 oder 2016 voraus.

- Mitteilen der Empfänger E-Mail Adressen pro Benutzer.

4.6 DLI IPO UC Funkt. einr. je 3 Clients (#.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-Plug-Ins.
- Alternativ installieren der Client-Applikation Call-Assistent.
- Installieren von 3rd Party Gadgets.

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 2010, Outlook 2013 oder Outlook 2016.
- Neue 3rd Party Gadgets müssen vorher über die administrative Liste eingepflegt worden sein.

4.7 DLI IPO VM Text auf sprechen 3 Texte (#.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 auf zusprechen.

- Anleitung der Benutzer zum Auf sprechen von Ansagen über ein Telefon Endgerät. Die Ansagen werden vom Kunden auf gesprochen.

4.7.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.8 DLI IPO VM Vorb. Ansagen 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, CD oder USB-Stick erforderlich.

4.9 DLI IPO Applikationen nach SOW je Std. (#.230.001.970)

4.9.1 Produktspezifische Leistungen

Die Beratung, Projektierung und Realisierung kundenspezifischer Leistungsmerkmale des IP Office Systems die nicht in definierten Leistungen enthalten sind, werden nach Aufwand berechnet und können exemplarisch folgende Dienstleistungen enthalten.

- Intelligente Anrufverteilung
Design von Call Flows. Diese und weitere Detailinformationen sind in Form eines Pflichtenheftes festzuhalten. Der Aufwand für die Erstellung des Pflichtenheftes ist Bestandteil der Beratungsdienstleistung.
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 Einrichtung 3rd Party TAPI und benötigter Voice Kanäle.
Kundeneigene Ansagen für Warteschlangen importieren.

Funktionstest der eingerichteten Call flows.

- Zusätzliche Implementierungen von Applikationen von Drittanbietern.
- Unterstützung für die Anmeldeszenarien des Avaya Communicator for Web mit 3rd Party Provider Accounts wie z. B. Salesforce.com oder Google.
- Durchführung eines Implementierungsworkshop. Aufgrund von teilw. sehr spezifischen Voraussetzungen empfiehlt Avaya einen Workshop vor dem Implementierungstermin zu beauftragen. Dieser kann auch per Telefon/Web-Konferenz ausgeführt werden.

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).

4.10 DLI IPO one-X Mobile Client 3 Stk (#.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).
- Erstellen der Konfigurationsdatei bzw. der notwendigen Konfigurationsdaten im Kundendialog.
- Verteilen des Links zu der Installationsdatei und ggf. Konfigurationsdatei per E-Mail (an alle Benutzer).
- One-X mobile Software auf 3 ausgewählte GSM-Mobiltelefone installieren.
- Funktionsüberprüfung des one-X mobile Clients an 3 ausgewählten Endgeräten.

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.
- Die notwendige Applikation ist aus dem entsprechenden Store zu laden. Die darin enthaltenen Hinweise sind zu beachten.
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seines GSM-Mobiltelefons selbst verantwortlich.
- Eine Liste mit E-Mail Adressen aller Benutzer für diese Funktion muss vorliegen.

4.11 DLI IPO AV Communicator IPAD Client 3 Stk (#.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.
- Avaya Communicator Software auf das iPad installieren.
- Einstellen der Konfigurationsdaten auf dem iPad.
- Funktionsüberprüfung des Avaya Communicator 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.

- Die Applikation ist 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 DLI IPO Video Softphone Client 3 Stk (#.230.006.203)

4.12.1 Produktspezifische Leistungen

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

- Konfiguration der IP Office für Video Softphone.
- Installation der Software IP Office Video Softphone für Mac Applikation auf dem Kunden PC.
- Funktionstest des IP Office Video 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.
- Mac OS 10.8 bis 10.11.

4.13 DLI IPO AVAYA Communicator Client 3 Stk (#.230.006.543)

4.13.1 Produktspezifische Leistungen

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

- Konfiguration der IP Office für Avaya Communicator Clients.
- Installation der Avaya Communicator für Windows Applikation auf dem Kunden PC.
- Funktionstest des Avaya Communicator 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.
- Betriebssystem Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 8.1 Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 10 Prof. oder höher (32/64 Bit)

4.14 DLI IPO Soft Console implementieren (#.230.005.222)

4.14.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Teilnehmer erbracht.

- Konfiguration der IP Office für Soft Console.
- Implementieren der Applikation Soft Console auf dem Kunden PC.
- Funktionstest der Soft Console.

4.14.2 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 „Receptionist“ erforderlich.
- Funktionsfähiger Telefonapparat am Installationsort.
- Betriebssystem Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 8.1 Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 10 Prof. oder höher (32/64 Bit)

4.15 DLI IPO Inst. je Appl. Server bauseits (#.230.006.206) für Voice Mail Pro

4.15.1 Produktspezifische Leistungen

In der Implementierung von Voice Mail Pro sind folgende Leistungen enthalten.

- Server Überprüfung: Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) implementieren und aktivieren (nur bei Betriebssystem Windows).
- Ausführen der Setuproutinen 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.
- Routing zwischen Voice-Subnetz und Daten-Subnetz.

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

- Die Avaya IP Office Voice Mail Pro wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server implementiert. 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 gemäß der Produktdokumentation
- 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 implementiert).

Software Voraussetzungen Server

- Microsoft Windows 2012 R2 Server (64-bit) oder Windows 2016 Server Software

Software Voraussetzungen Client

- Die zugelassenen Browser für einzelne Funktionen sind in den Produktdokumenten ersichtlich.

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.
- Der Server darf nicht direkt an einen Internetanschluss angeschlossen werden, sondern muss hinter einer Firewall in das Kunden-LAN implementiert werden.

4.16 DLI IPO Impl. je Appl. Server bauseits (#.230.006.206) für One-X Portal für IP-Office

4.16.1 Produktspezifische Leistungen

In der Implementierung von one-X Portal für IP Office sind folgende Leistungen enthalten.

- Server Überprüfung: Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) implementieren und aktivieren (nur bei Betriebssystem Windows)..
- 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.

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“ notwendig..
- Für einige Funktionen werden zusätzliche Benutzerlizenzen benötigt. Alternativ können zeitbegrenzte Benutzer Lizenzen verwendet werden. Diese können aber nur einmalig aktiviert werden.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse.
- Routing zwischen Voice-Subnetz und Daten-Subnetz.

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 implementiert. 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 gemäß der Produktdokumentation.
- 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 implementiert.)

Software Voraussetzungen Server

- Microsoft Windows 2012 R2 Server (64-bit) oder Windows 2016 Server Software
- MS Exchange 2010, MS Exchange 2013 oder MS Exchange 2016 zur Nutzung der Presence-Informationen

Software Voraussetzungen Client

- Die zugelassenen Browser für einzelne Funktionen sind in den Produktdokumenten ersichtlich.

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) er-

reichbar sein. Der Server darf nicht direkt an einen Internetanschluss angeschlossen werden, sondern muss hinter einer Firewall in das Kunden-LAN implementiert werden.

- Aus Sicherheitsgründen ist eine Implementierung innerhalb einer kundeneigenen DMZ nur durch Spezialisten möglich und ist durch diese ISD nicht abgedeckt. Zusätzlich ist noch die Implementierung 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 für IP Office. Eine Verlagerung in eine DMZ ist damit nicht mehr notwendig.

4.17 DLI IPO Implementierung TLS Security (#.230.008.694)

4.17.1 Produktspezifische Leistungen

Bei TLS handelt es sich um eine Methode zur Verschlüsselung für die Datenübertragung. Dazu muss auf allen beteiligten Geräte das gleiche Zertifikat installiert sein.

- Implementieren des TLS Zertifikates im Core-System
- Implementieren und aktivieren des TLS Zertifikates auf IP-Telefonen des Typs 96xx, 16xx sowie DECT R4 RBS

4.17.2 Voraussetzungen

- Sofern nicht vom Kunden gestellt, wird ein vom IP Office System erzeugtes Zertifikat verwendet.
- Kundeneigene Zertifikate müssen dem Standard SHA2 entsprechen.

Auf 3rd-Party Endgeräten (vom Kunden gestellte SIP-Telefone, Smartphones, PC's, etc.) muss die Installation durch den Kundenadministrator erfolgen.

4.18 DLI IPO Media MGR Implementierung (#.230.008.693)

4.18.1 Produktspezifische Leistungen

In der Implementierung von Media Manager für IP Office sind folgende Leistungen enthalten:

- Zusätzliche Partition erstellen, aktivieren und formatieren.
- Lizenzdatei im Lizenzserver einbringen
- Aktivieren des Dienstes Media Manager.
- Ggf. Anpassen des Übergabeverzeichnis in VM-Pro.
- Konfigurieren von Media Manager und IP Office.
- Ggf. Konfigurieren zum Speichern von Media Dateien auf einem NAS Laufwerk
- Ggf. alternative Konfiguration zum Speichern von Media Dateien auf einem Google Drive Laufwerk
- Kurzeinweisung in die Benutzung des Media Manager über die Browseroberfläche.

4.18.2 Voraussetzungen

- IP Office System mit mindestens Release R10.1
- Der IP Office Applikation Server mit den Applikationen VM-Pro und one-X Portal für IP Office muss betriebsfertig konfiguriert sein.
- Für die Nutzung von Media Manager erfolgt die Implementierung nur unter dem Betriebssystem Linux. Ein Einschubmodul UCM ist nicht geeignet.
- Eine vorhandene „Contact Store“ oder „Contact Reporter“ Software wird deaktiviert.
- System Lizenzen „Media Manager“, „Preferred Edition“ und „Essential Edition“ oder „Server Edition“.

- Für die Speicherung auf einem externen Medium ist die notwendige Hardware zu stellen und der Verzeichnispfad, Benutzer-Name und -Passwort mitzuteilen.
- Für die Speicherung auf einem Google Drive Verzeichnis muss der Google-Account durch den Kunden angelegt werden und die dazugehörige JSON-Datei zur Verfügung gestellt werden.
- Die zugelassenen Browser sind in den Produktdokumenten ersichtlich.

4.19 DLI IPO ICR Implementierung (#.230.008.692)

4.19.1 Produktspezifische Leistungen

In der Implementierung von Integrated Contact Reporter (ICR) für IP Office sind folgende Leistungen enthalten:

- Lizenzdatei im Lizenzserver einbringen
- Aktivieren des Dienstes ICR.
- Konfigurieren von ICR und IP Office für die Administratorrolle, der Supervisor, Agenten, Sammelschlüsse (max. 20) und Ursachencodes.
- Kurzeinweisung in die Benutzung des ICR und zum Erstellen von Reports über die Browseroberfläche.

4.19.2 Voraussetzungen

- IP Office System mit mindestens Release R10.1
- Der IP Office Applikation Server mit den Applikationen VM-Pro und one-X Portal für IP Office muss betriebsfertig konfiguriert sein.
- Für die Nutzung von ICR erfolgt die Implementierung nur unter dem Betriebssystem Linux. Ein Einschubmodul UCM ist nicht geeignet.

- System Lizenzen "Preferred Edition" und „Essential Edition“ oder „Server Edition“
- Für jeden Agent oder Supervisor die zugehörige „ICR“ Lizenz. Für jeden aktiven Benutzer die Lizenz „Power User“ sowie eine „Endpoint“ Lizenz.
- Alle Agents, Supervisor, Leitungen und Sammelschlüsse müssen auf dem gleichen IP500 Server registriert sein.
- Die zugelassenen Browser sind in den Produktdokumenten ersichtlich.
- Historische Daten von CCR werden nicht übernommen und müssen durch den Kundenadministrator gesichert werden.

4.20 DLI IPO MS-Lync Integration Client 3 Stk (#.230.008.695)

4.20.1 Produktspezifische Leistungen

Integration von Microsoft Lync oder Skype for Business für IP Office sind folgende Leistungen enthalten.

- Beispielhafte Installation von Avaya Communicator inkl. Lync-Plugin
- Erstellen der Wahlregeln zusammen mit dem Kundenadministrator.

4.20.2 Voraussetzungen

- System Lizenzen "Preferred Edition" und „Essential Edition“.
- Microsoft CAL (Client Lizenz) für Lync 2010, Lync 2013 oder Skype for Business 2016
- Notwendige Konfigurationen auf dem Lync-Server sind durch den Kunden auszuführen.
- Der IP Office Applikation Server mit der Applikation one-X Portal für IP Office muss betriebsfertig konfiguriert sein.

© 2017 Avaya Inc. und Avaya Deutschland GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya Deutschland GmbH. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya Deutschland GmbH. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.