

Implementation Service Description (ISD) - IP Office Server Edition

ISD Bezeichnung: IPO_Server_Edition_V05_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.

2.0 Produktspezifische Leistungen

2.1 Folgende produktspezifische Leistungen sind enthalten:

Die Einrichtung der Funktionen für die IP Office Server Edition beinhaltet die folgenden Leistungen:

- Prüfen der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen.
- Konfiguration auf, von Avaya mitgeliefertem IP Office Primary oder Expansion Server.
- Verbindungen zum Provider-Übergabepunkt (SIP-Trunk) herstellen bei bauseits vorhandenem RJ45 Anschluss.
- Verbindung zum Kunden LAN herstellen.
- Herstellen der Stromversorgung für alle mitgelieferten Steckdosenleisten mit bauseits vorhandenen Steckdosen.
- Prüfen der vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Prüfen, ob die notwendigen Lizenzen auf dem Lizenz-Server (hier IP Office) vorhanden sind.
- Inbetriebnahme des vorinstallierten Servers mit den Applikationen Voice Mail Pro und one-X Portal.
- Konfiguration des Systems mit Basisdaten wie z. B. länderspezifische oder sicherheitsrelevanten Einstellungen.
- Konfiguration der systemweiten Einstellungen, der Amtsleitungen und der Teilnehmerdaten nach Kundenvorgabe.
- Konfiguration VM Pro Server nach Kundenvorgabe.
- Grundlegende Call Flow Programmierung in Voice Mail Pro mit Standard Module: Warteschlangen, Geschäftszeitenüberprüfung, Feiertage für 1 Jahr, Wochenenden.
- Funktionstest der eingerichteten Standard Call-Flows.
- Konfiguration one-X Portal nach Kundenvorgabe, inklusive Datenbankbindung über LDAP. Die Parameter für die LDAP Suchanfrage sind 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 IP Office, Voice Mail Pro und one-X Portal für IP Office innerhalb der von Avaya gelieferten OVA Datei.
- Einrichtung und prüfen aller Hardwareanteile entfällt.
- Datenbankbindung über LDAP entfällt.

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 Mitwirkung durch den Kunden zu erbringen:

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

3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse im Kunden LAN.
- Einbindung der LAN1 Schnittstelle in das Voice-Subnetz mit Routing zum Daten-Subnetz.
- Die LAN2 Schnittstelle ist ausschließlich für SIP-Leitungen vorgesehen.
- Breitbandiger Zugang zum Internet für den Fernzugang per VPN-SSL Technologie. Port 443 in der Kundenfirewall muss gehend freigeschaltet sein.
- Vorhandener Domain Network Service (DNS) Dienst
- Vorhandener Network Time Protocol (NTP) Dienst
- Ein zusätzlicher freier Switchport für den Technikerlaptop zur Konfiguration

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 „Server Edition“ für alle Server (Primary Server, Expansion Server, IP Office 500v2)
- Für einige Funktionen werden zusätzliche Benutzerlizenzen benötigt. Alternativ können auch zeitbegrenzte Benutzer Lizenzen verwendet werden. Diese können aber nur einmalig aktiviert werden.

In einer virtuellen Serverumgebung gelten zusätzlich folgende Lizenzvoraussetzungen:

- Die notwendigen IP Office Lizenzen für die virtualisierte Server Edition oder den Applikationsserver sind nicht Bestandteil der OVA Dateien und müssen separat vom Kunden beauftragt werden.

3.4 Hardware Voraussetzungen

3.4.1 Kommunikationssystem

IP Office 500v2 mit mindestens Release 10 wird benötigt wenn ISDN oder analoge Leitungen oder Teilnehmer angeschlossen werden sollen.

3.4.2 Schnittstellen

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

3.4.3 Server/PC

Ausschließlich die von Avaya gelieferten und speziell ausgestatteten Server sind zulässig und entsprechen 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

Nur zutreffend in einer Virtuellen Server Umgebung:

- Als Virtuelle Maschinen werden nur die Plattformen VMware ESXi 5.0; VMware ESXi 5.1; VMware ESXi 5.5 oder VMware ESXi 6. unterstützt.
- Die OVA für die Server 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 Server darf nicht direkt an einen Internetanschluss angeschlossen werden, sondern muss hinter einer Firewall in das Kunden-LAN implementiert werden.
- SIP Trunk Anschlüsse sowie externe SIP Teilnehmer sind über einen Session Border Controller (SBC) abzusichern. Dieser ist nicht Bestandteil der IP Office Konfiguration.
- Administrative Passwörter erhalten eine Mindestlänge und –komplexität. Auch kundeneigene Passwörter werden initial nach diesen Regeln erstellt.
- Sicherheitsbeeinträchtigende Komforteinstellungen (automatische Generierung von Teilnehmern) werden deaktiviert, soweit damit nicht andere Funktionen beeinträchtigt werden.
- Anmeldung der Teilnehmer mit Rufnummer und Pin ist voreingestellt.
- Für die Nutzung von one-X Mobile Preferred und Avaya Communicator muss der zugehörige Server von extern (über das Internet) erreichbar sein.

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 Angebotsnummer V.000.380.223 „R220 II XL SRVR IPO UC“, V.000.380.225 „R220 II XL SRVR IPO SE EXP“, V.000.383.542 „R630 SRVR IPO SE/UC“ inklusive der Hardware 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 kundeneigene 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 Da-

tenanbindung z. B. eines Power Users 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 Anwenderpaket 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 (#.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. Vermitt. 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 DVD, CD 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 die nachfolgende Benutzerimplementierung beispielhaft 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 „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-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 „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Funktionierendes E-Mail Client Programm (muss Protokoll IMAP unterstützen): Outlook 2010, Outlook 2013 oder Outlook 2016.
- Für das Lync-Plugin muss die Microsoft Lync 2010 oder 2013 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.

4.7 DLI IPO VM Text aufsprechen 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 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 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 des IP Office Systems die nicht in definierten Leistungen enthalten sind, werden nach Aufwand berechnet und kann 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 Implementierung 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-Mobiltelefon 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 notwendige 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 „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)