

Implementation Service Description (ISD) - IP Office Server Edition

ISD Bezeichnung: IPO_Server_Edition_V07_DE_E
Ausgabe: Juli 2018

1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya Deutschland GmbH (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Es finden zudem die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung („Bedingungen“) Anwendung, soweit nachfolgend nicht abweichend geregelt.

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 sicherheitsrelevante Einstellungen sowie dem gesicherten Remote-Zugang (VPN-SSL) für die Fernwartung.
- Konfiguration der nachfolgenden systemweiten Daten:
- Bis zu 10 Benutzerrechtgruppen erstellen für Voicemail ein/aus und Funktionstasten mit Leitungstasten, Funktionscodes, Amtsberechtigungen.
 - Bis zu 6 Amtsberechtigungen für z. B. nationale oder weltweite Anrufe.
 - Bis zu 10 Sammelanschlüsse mit jeweils max. 20 Teilnehmern.
- Konfiguration der SIP-Leitungen gemäß separater Dienstleistungsbestellnummer (#.230.008.888 „DLI IPO SIP Trunk Avaya Carrier Services“ oder #.230.008.889 „DLI IPO SIP Trunk 3rd party Provider“).
- Konfiguration der Teilnehmerdaten
 - Benutzername, Nebenstellenummer, Anzeigename (Displayname), Login-Code des Telefons, Zugehörigkeit zu einer Benutzerrechtgruppe.
 - E-Mail-Adresse des Benutzers, Applikationskennwort, Voicemail-Passwort.
 - Twinning und Rufweiterleitung (kommende und gehende Verbindung über die gleiche Leitung).
 - Zuordnung zu einem User-Profil (z. B. „Teleworker“, je nach vorhandenen Lizenzen).
 - Zuordnung eines Telefon-Templates, Zuordnung der Nebenstellen-Templates.
- Grundlegende Konfiguration VM Pro Server.
- Grundlegende Call Flow Programmierung in Voice Mail Pro mit max. 3 Standard Module: allgemeine Warteschlange, Geschäftszeitenüberprüfung, Feiertage und Wochenenden für 1 Jahr.
- Funktionstest der eingerichteten Standard Call-Flows.

- Grundlegende Konfiguration one-X Portal, 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.

2.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die über die Standardimplementierung gemäß dieser Ziffer 2 hinausgehen, insbesondere solche die optionale Leistungen gemäß Ziffer 4 darstellen, werden von Avaya nur nach gesonderter Beauftragung und gegen gesonderte Berechnung zu den dann gültigen Listenpreisen erbracht.

3.0 Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass nachfolgende Voraussetzungen (3.0-3.6) rechtzeitig vor Implementierung vorliegen.

- Bereitstellung/Umsetzung aller technischen Voraussetzungen die in den Produktdokumenten genannt sind.
- Bereitstellung der notwendigen Daten zur IP Konfiguration, Leistungsmerkmalen, Amtsleitungs- und Teilnehmerdaten gemäß Dateivorlage die von Avaya zur Verfügung gestellt wird.
- Eine Übersicht der aktuellen Kundennetzwerke-Infrastruktur muss vorhanden sein.

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 Fernzugriff 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 11 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. 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

Nur zutreffend in einer Virtuellen Server Umgebung:

- Als Virtuelle Maschinen werden nur die Plattformen VMware ESXi 5.5 U2+, VMware ESXi 6,0 oder VMware ESXi 6.5 unterstützt. Alternativ von Microsoft Hyper-V unter Windows 2012 R2 oder Windows 2016 Server.
- 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

- Administrative Passwörter erhalten eine Mindestlänge und -komplexität. Auch kundeneigene Passwörter werden initial nach diesen Regeln erstellt.
- Anmeldung der Teilnehmer mit Rufnummer und Pin ist voreingestellt.
- Sicherheitsbeeinträchtigende Komforteinstellungen (automatische Generierung von Teilnehmern) werden deaktiviert, soweit damit nicht andere Funktionen beeinträchtigt werden.
- Das IP Office System darf nicht direkt an einen Internetanschluss, insbesondere mit öffentlichen IP Adressen, angeschlossen werden, sondern muss hinter einer Firewall in das Kunden-LAN implementiert werden. Minimal ist eine einfache Firewall in Form eines Routers mit NAT (Network Address Translation) zu stellen. Alternative Lösungen bieten eine bessere Sicherheit, erfordern aber einen höheren Aufwand in der Kundeninfrastruktur.
- SIP Trunk Anschlüsse sowie externe SIP Teilnehmer sollten über einen Session Border Controller (SBC) abgesichert werden. Ein SBC ist nicht Bestandteil der IP Office Konfiguration.

- Für die Nutzung von Avaya Equinox Client, Avaya one-X Mobile Preferred oder Avaya Communicator muss der zugehörige Server von extern (über das Internet) erreichbar sein. Je nach Anforderungsprofil und Lösungsdesign sind neben dem Einsatz eines SBC u. a. auch folgende Lösungen möglich.

3.6.1 DMZ-Lösung

Eine Implementierung innerhalb einer kundeneigenen DMZ ist nur durch Spezialisten möglich.

Zusätzlich ist noch die Implementierung der Applikation one-X Portal auf einem eigenen Server innerhalb der DMZ aus Sicherheitsaspekten möglich (erfordert Angebotsnummer V.000.390.081 „R230 XL SRVR IPO 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 kann eine kundeneigene VPN-Lösung auf dem Smartdevice (Smartphone bzw. Tablett) zum Einsatz kommen. Damit ist der Zugriff auf den Server über eine gesicherte Verbindung gegeben, analog zu der Datenanbindung 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 vom Kunden gesondert zu beauftragen.

3.7 Fehlende Mitwirkung / Mehraufwendungen

Avaya ist berechtigt Mehraufwendungen die durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter dieser Ziffer 3 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht wurden gesondert, zu den dann gültigen Listenpreisen in Rechnung zu stellen. Die Geltendmachung ggf. bestehender Schadensersatzansprüche bleibt vorbehalten.

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. 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 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 oder 2013 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.

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.
- 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 auf zuspochen.

- Anleitung der Benutzer zum Aufsprechen 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 kann exemplarisch folgende Dienstleistungen enthalten:

- 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.
- Individuelle Programmierung von Funktionstasten (z. B. Partnertasten) für einzelne Benutzer.
- Twinning und Rufumleitung mit speziellen Anforderungen für Leitungswahl und Rufnummerdarstellung.
- Übernahme und anpassen von Telefonbüchern aus einem vorhanden Telefonsystem.
- Nachbilden von spezifischen Funktionen aus einem noch vorhandenen Telefonsystem soweit dies technisch mit IP Office möglich ist.
- 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 (Web-RTC) mit 3rd Party Provider Accounts wie z. B. Salesforce.com oder Google.

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 Equinox Client Impl. 3 Stk. (#.230.009.175)

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).
- Konfiguration der IP Office für die Nutzung von Avaya Equinox Client mit dem Avaya Cloud Service „Avaya Zang Spaces“ und Avaya Equinox Server für erweiterte Collaboration-Funktionen.
- Erstellen der Konfigurationsdatei bzw. der notwendigen Konfigurationsdaten im Kundendialog.
- Equinox Software auf 3 ausgewählten Endgeräten installieren.
- Funktionsüberprüfung des Equinox 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 „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Je nach Lizenz kann der verfügbare Funktionsumfang variieren.
- Die Nutzer von Smartdevices (Smartphone oder Tablet mit Android oder iOS) müssen die notwendige Applikation über ihren Account/Konto aus dem entsprechenden Store laden. Die darin enthaltenen Hinweise sind zu beachten.
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seiner Geräte selbst verantwortlich.
- Die Nutzung einiger Funktionen erfordert die Applikationen „Avaya Zang Spaces“ und „Avaya Equinox Server“ die ausschließlich über Cloud-Dienste zur Verfügung gestellt werden und einen Zugang zum Internet benötigen. Weiterhin ist die Registrierung mit einer eindeutigen E-Mail Adresse notwendig.
- Windows 7 bis 10, MacOS 10.10 bis 10.13, Android 6.x, 7.x und 8.0 oder iOS 10 und 11.

4.11 DLI IPO Comm. for WEB (WebRTC) 3 Stk. (#.230.009.174)

4.11.1 Produktspezifische Leistungen

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

- Prüfen und anpassen der Konfiguration der IP Office (für alle Benutzer).
- Konfiguration der IP Office für die Nutzung von Avaya Web Client.
- Erstellen der Konfigurationsdatei bzw. der notwendigen Konfigurationsdaten im Kundendialog.
- Einweisung in die Konfiguration von IP Office Web Client im Google Chrome Browser am Beispiel von bis zu 3 Clients.
- Funktionsüberprüfung des IP Office Web Clients an 3 ausgewählten Endgeräten.

Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

4.11.2 Voraussetzungen

- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Google Chrome Browser
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seiner Geräte selbst verantwortlich.

4.12 DLI IPO one-X Mobile Client 3 Stk (#.230.006.205)

4.12.1 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.

4.12.2 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.

4.13 DLI IPO AV Communicator IPAD Client 3 Stk (#.230.006.542)

4.13.1 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.

4.13.2 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.

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

4.14.1 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.

4.14.2 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 „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)

4.15 DLI IPO Soft Console implementieren (#.230.005.222)

4.15.1 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.

4.15.2 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).

4.16 DLI IPO Impl. Resiliency (Ausfallsich.) (#.230.008.696)

4.16.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen beziehen sich auf je einen Standort eines vernetzten IP Office Gesamtsystems. Es erweitert die Konfiguration der IP Office um die Funktion „Resiliency“ (Ausfallsicherheit).

- Abstimmung des gewünschten Szenarios mit dem Kunden.
- Konfigurieren der IP Office Komponenten: IP Office Basisseinheit, IP-Telefone, IP-DECT Telefonie, Voice Mail-Pro und one-X Portal für IP Office.
- Test gemäß der Abstimmung zur Wirksamkeit der Ausfallsicherheit bei Ausfall einzelner Komponenten.

4.16.2 Voraussetzungen

Alle Systemteile (Hardware und Applikationen), für die diese Funktion konfiguriert werden soll, müssen in mind. zweifacher Ausführung beim Kunden vorhanden sein.

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 Geräten 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, J1xx, K1xx 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 der Zertifikate 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 R11
- 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 MS-Lync Integration Client 3 Stk (#.230.008.695)

4.19.1 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.

4.19.2 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.