

## Implementation Service Description (ISD) - IP Office Hochrüstung auf R9.0

ISD Bezeichnung: IPO\_Upgrade\_V04\_DE  
Ausgabe: Oktober 2013

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Dieses ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (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:

Hochrüsten der Basiseinheit IP500 (ohne Applikationen - #.230.007.093 bzw. 4.999.139.189) mit folgenden Leistungen:

- Prüfen der Lieferung auf vollständige Lizenzen und ggf. Hardware.
- Datensicherung der aktuellen Konfiguration der IP Office Basiseinheit
- Auf Wunsch Datensicherung etwaiger Ansagen für automatische Vermittlung und VoiceMail Embedded. Hinterlassene Nachrichten von Anrufern werden nicht gesichert.
- Laden der Upgrade Lizenz sowie weiterer Lizenzen für neue Funktionen in die IP Office
- Hochrüsten der Basiseinheit (IP500v1 oder IP500v2) inklusiver installierter Einschub-Module
- Hochrüsten externer Expansion Module; Digital Station 16 bzw. -32 und Phone 8 bzw. -16 oder -30
- Hochrüsten der digitalen Terminals 14xx und 95xx
- Hochrüsten der IP-Terminals 16xx und 96xx
- Anpassung der Konfiguration an das neue Release
- Prüfen der erworbenen Lizenzen auf Aktivierung im System
- Prüfen der ordnungsgemäßen Funktion der IP Office
- Stichprobenartiges prüfen der ordnungsgemäßen Funktion der angeschlossenen Terminals
- Auf Wunsch Hochrüsten der Applikation IP Office Manager auf einem Client PC
- Aushändigen der DVD mit den zugehörigen Handbüchern (diese enthält ebenfalls alle Applikationen)

Die Hochrüstung der Basiseinheiten und der Terminals erfordert mindestens einen, ggf. auch mehrere, Re-Boots/Re-Starts. Damit sind zeitweise Ausfälle der Systemfunktion unvermeidbar.

Bei der Durchführung der Leistungen der Avaya können eine oder auch mehrere Tätigkeiten durch unser Remote Center ausgeführt werden.

Insbesondere wenn die notwendigen Re-Boots außerhalb des Avaya Vor-Ort Einsatzzeitraums gewünscht werden, werden die damit verbundenen Tätigkeiten vorwiegend aus der Ferne per Remotezugriff ausgeführt oder, falls erforderlich vor Ort gegen gesonderte Bezahlung.

Client Applikationen werden durch den Kunden selbst installiert. Auf Wunsch und sofern beauftragt, wird die Dienstleistung durch Avaya erbracht. Die Inhalte sind in den optionalen Leistungen beschrieben.

### 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

#### 3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Breitbandiger Zugang zum Internet für notwendige Updates/Upgrades
- Vorhandener Network-Time-Protocol (NTP) Dienst oder Zugang zum Internet

#### 3.2 Power Management Voraussetzungen

Nicht zutreffend

#### 3.3 Lizenz Voraussetzungen

- System Lizenz „ Upgrade R9.0“
- System Lizenz “Essential Edition”
- Funktionen die mit Release 9.0 neu zur Verfügung stehen, erfordern ggf. weitere Lizenzen. Diese müssen ebenfalls vorhanden sein.

#### 3.4 Hardware Voraussetzungen

##### 3.4.1 Kommunikationssystem

- IP Office Control Unit IP500v1 oder
- IP Office Control Unit IP500v2
- mit mindestens Release 5

##### 3.4.2 Schnittstellen

Nicht zutreffend

##### 3.4.3 Server/PC

Nicht zutreffend

#### 3.5 Software Voraussetzungen

##### 3.5.1 Server

Nicht zutreffend

##### 3.5.2 Client

Betrifft die Client Applikation IP Office Manager

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen.
- 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 2

#### 3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Nicht zutreffend

#### 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 Upgrade der in IP Office Preferred Edition enthaltenen Applikationen Voice Mail Pro und one-X Portal für IP Office (#.230.007.094)

##### 4.1.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden auf dem Voice Mail Pro/one-X Portal für IP Office Server erbracht.

- Erstellen eines Backups (Image) der Server-Partitionen.
- Hochrüsten der Applikation IP Office Manager auf dem Server
- Hochrüsten der Applikation Voice Mail Pro
- Anpassungen der Konfiguration von Voice Mail Pro an das neue Release
- Hochrüsten der Applikation one-X Portal für IP Office
- Anpassungen der Konfiguration von one-X Portal für IP Office an das neue Release

##### 4.1.2 Voraussetzungen

- Dienstleistung: Hochrüstung der Basiseinheit
- Serverhardware mit einem Intel Xeon Quad Core Server größer 3 GHz und 8 GB RAM oder vergleichbar
- Bei mehr als 12 Voice Mail Pro Kanälen oder 60 Benutzern im System ist zwingend ein separater Server erforderlich.  
(one-X Portal für IP Office und Voice Mail Pro müssen aufgrund der Leistungsanforderungen dann auf separaten Servern installiert sein.)

Software Voraussetzungen Server

- Microsoft Windows 2008 Server (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
- Windows Media Player oder Quick Time

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Für die Nutzung und Neueinrichtung der Funktionen one-X Mobile Preferred oder Avaya Flare® Experience muss der zugehörige Server von extern (über das Internet) erreichbar sein.
- Aus Sicherheitsgründen ist eine Implementierung der Applikation one-X Portal innerhalb einer kundeneigenen DMZ auf einem separaten Server, notwendig und nur durch Spezialisten möglich. Die Installation im DMZ ist nicht im Leistungsumfang enthalten und muss vom Kunden gesondert beauftragt werden; gleiches gilt für den notwendigen Server
- 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. Die notwendigen Tätigkeiten sind

durch dieses ISD nicht abgedeckt und sind ebenfalls vom Kunden gesondert zu beauftragen.

#### 4.2 Upgrade der in IP Office Advanced Edition enthaltenen Applikationen CCR und Contact Store (#.230.007.095)

##### 4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden auf dem CCR/Contact Store Server erbracht.

Wichtiger Hinweis: Eine Anpassung der historischen Daten (Statistikdaten) von CCR findet nicht statt. Diese sind nach der Hochrüstung nicht mehr verfügbar.

- Installation von Microsoft Framework .NET 4.0
- Installation von Visual J# 2.0 Runtime
- Installation der Datenbank MS-SQL 2008 Express Edition
- Hochrüsten der Applikation CCR
- Anpassungen der Konfiguration von CCR an das neue Release
- Hochrüsten der Applikation Contact Store
- Anpassungen der Konfiguration von Contact Store an das neue Release

##### 4.2.2 Voraussetzungen

- Dienstleistung: Hochrüstung der Basiseinheit
- Dienstleistung: Upgrade der in Preferred Edition enthaltenen Applikationen
- Serverhardware mit einem Intel Xeon Quad Core Server größer 3 GHz und 8 GB RAM oder vergleichbar

Software Voraussetzungen Server

- Microsoft Windows 2008 Server (64-bit) ggf. mit Hyper V Erweiterung für Contact Store
- Microsoft Web Server IIS V6 oder höher
- MS-SQL 2008 bei mehr als 30 Agenten erforderlich (Installation gegen separate Berechnung)

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

#### Optionale Leistungen (für Erweiterungen der bestehenden Installation)

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

#### 4.3 Administrations Client für Voice Mail Pro auf einem Client PC installieren (#.230.005.220)

##### 4.3.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Admin Client erbracht.

- Installation der Administrations-Software auf einem Client PC.
- Funktionstest der Administrations-Software.

##### 4.3.2 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

#### 4.4 Serverseitige Einrichtung von UC Funktionen (#.230.006.201)

##### 4.4.1 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).

##### 4.4.2 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 (Checkliste).

#### 4.5 Clientseitige Installation von UC Funktionen (#.230.006.202)

##### 4.5.1 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

##### 4.5.2 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

#### 4.6 one-X©mobile Client Installation (#.230.006.205)

##### 4.6.1 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.

##### 4.6.2 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.

#### 4.7 Avaya Flare® Experience for iPad Client Installation (#.230.006.542)

##### 4.7.1 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.

##### 4.7.2 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.

#### 4.8 SIP Softphone für IP-Office Client Installation (#.230.006.203)

##### 4.8.1 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.

##### 4.8.2 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

#### 4.9 Flare Experience für IP Office Client Installation #.230.006.543)

##### 4.9.1 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.

##### 4.9.2 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

#### 4.10 Soft Console für IP-Office Client Installation (#.230.005.222)

##### 4.10.1 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.

##### 4.10.2 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.
- 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

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

##### 4.11.1 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

##### 4.11.2 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

#### **4.12 Dienstleistung IP Office Applikation je Stunde, Call flow und Report Programmierung (#.230.001.970)**

##### **4.12.1 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.

##### **4.12.2 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.