

Implementation Service Description (ISD) - IP Office Hochrüstung auf R10

ISD Bezeichnung: IPO_Upgrade_V06_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:

Hochrüsten der Basiseinheit IP500 (ohne Applikationen - #.230.008.225) 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 neuen Lizenzdatei.
- Hochrüsten der Basiseinheit 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.

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 von 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 Berechnung.

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 bzw. 5.0 darstellen, oder
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 3.0 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht werden,

werden von Avaya jeweils nach tatsächlichem Aufwand zu den dann jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

3.0 Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

Detaillierte technische Voraussetzungen sind in den Produktdokumenten und in dem kundenindividuellen Design-Konzept ersichtlich

3.1 Netzwerk Voraussetzung

- 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 den Fernzugang per VPN-SSL Technologie. Port 443 in der Kundenfirewall muss gehend freigeschaltet sein.
- Vorhandener Network-Time-Protocol (NTP) Dienst oder Zugang zum Internet.
- Vorhandener Domain Network Service (DNS) Dienst.
- Ein zusätzlicher freier Switchport für den Technikerlaptop.

3.2 Lizenz Voraussetzungen

- System Lizenz „IP Office R10“
- System Lizenz “Essential Edition”
- Funktionen die mit Release 10 neu zur Verfügung stehen, erfordern ggf. weitere Lizenzen. Diese müssen ebenfalls vorhanden sein.

3.3 Hardware Voraussetzungen

3.3.1 Kommunikationssystem

- IP Office Control Unit IP500v2
- mit mindestens Release 8
- Systeme mit Release kleiner 8.0 erfordern zusätzliche Zwischenschritte. Der zusätzlich notwendige Aufwand wird separat berechnet.

3.3.2 Client

Betrifft die Client Applikation IP Office Manager

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

3.4 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

In Rahmen des Upgrades werden Sicherheitseinstellungen angepasst sofern diese Einstellungen nicht bereits existieren.

- 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.

Bei Erweiterung um SIP Trunk Anschlüsse sowie externe SIP Teilnehmer sind diese über einen Session Border Controller (SBC) abzusichern. Dieser ist nicht Bestandteil der IP Office Konfiguration.

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 DLI IPO Upgrade Preferred Edition, R10 (#.230.008.226)

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

Hochrüsten der in der IPO Preferred Edition enthaltenen Server Applikationen, Voice Mail Pro und one-X Portal für IP Office.

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
- 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 implementiert sein.)

Software Voraussetzungen Server

- Microsoft Windows 2008 R2 SP1 Server (64-bit) oder Microsoft Windows 2012 R2 Server (64-bit)

Software Voraussetzungen Client

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

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Für die Nutzung und Neueinrichtung der Funktionen one-X Mobile Preferred oder Avaya Communicator muss der zugehörige Server von extern (über das Internet) erreichbar 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 der Applikation one-X Portal innerhalb einer kundeneigenen DMZ auf einem separaten Server, notwendig und nur durch Spezialisten möglich. Die Implementierung in der 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 Worker oder Tele Worker 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 DLI IPO Upgrade Contact Store, R10 (#.230.008.228)

4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Hochrüsten der Applikation Contact Store. Die in der Advanced Edition enthaltene Server Applikationen CCR wird deaktiviert.

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

Wichtiger Hinweis: Die Applikation CCR wird mit R10 nicht mehr unterstützt. Statistikdaten von CCR sind nach der Hochrüstung nicht mehr verfügbar.

- Deaktivieren aller Serverdienste von CCR.
- Hochrüsten der Applikation Contact Store (Contact Recorder).
- 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.

4.3 DLI IPO Upgrade Server Edition, R10 (#.230.008.227)

4.3.1 Produktspezifische Leistungen

Hochrüstung je Server IP Office Server Edition oder Server Edition Select, inkl. VM-Pro und one-X Portal sowie Terminals (16xx/96xx), ohne andere Applikationen oder Endgeräte. Die nachfolgenden Leistungen werden auf den Server Edition Servern (Primary und Expansion) erbracht.

- 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. Hinterlassene Nachrichten von Anrufern werden nicht gesichert.
- Laden der neuen Lizenzdatei.
- Hochrüsten der Server Edition Primary und Expansion Server.
- 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.

4.3.2 Voraussetzungen

Soweit nicht genannt, sind die technischen Voraussetzungen in den Produktdokumenten und in dem kundenindividuellen Designkonzept ersichtlich.

- Etwaige Gateways (IP500) sind separat zu beauftragen.
- Netzwerk Voraussetzung
- 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 Network-Time-Protocol (NTP) Dienst.
- Vorhandener Domain Network Service (DNS) Dienst.
- Ein zusätzlicher freier Switchport für den Techniker-laptop.

Lizenz Voraussetzungen

- System Lizenz „IP Office SE oder SE/SL R10“
- Funktionen die mit Release 10 neu zur Verfügung stehen, erfordern ggf. weitere Lizenzen. Diese müssen ebenfalls vorhanden sein.

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Für die Nutzung und Neueinrichtung der Funktionen one-X Mobile Preferred oder Avaya Communicator muss der zugehörige Server von extern (über das Internet) erreichbar 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 der Applikation one-X Portal innerhalb einer kundeneigenen DMZ auf einem separaten Server, notwendig und nur durch Spezialisten möglich. Die Implementierung in der 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 Worker oder Tele Worker 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.

Bei Erweiterung um SIP Trunk Anschlüsse sowie externe SIP Teilnehmer sind diese über einen Session Border Controller (SBC) abzusichern. Dieser ist nicht Bestandteil der IP Office Konfiguration.

5.0 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.

5.1 DLI IPO VM Admin Client (#.230.005.220)

5.1.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Admin Client erbracht.

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

5.1.2 Voraussetzungen

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.

5.2 DLI IPO UC Funkt. Servereinrichtung (#.230.006.201)

5.2.1 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).

5.2.2 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.

5.3 DLI IPO UC Funkt. einr. je 3 Clients (#.230.006.202)

5.3.1 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-Assistant.
- Installieren von 3rd Party Gadgets.
- Installieren des Lync- Plugins

5.3.2 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.
- Für das Lync- Plugin muss 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.

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

5.4.1 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.

5.4.2 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.

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

5.5.1 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.

5.5.2 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.

5.6 DLI IPO Video Softphone Client 3 Stk (#.230.006.203)

5.6.1 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.

5.6.2 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.

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

5.7.1 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 Applikation für Windows auf dem Kunden PC.
- Funktionstest des Avaya Communicator Clients.

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

5.7.2 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), Windows 8.1 Prof. oder höher (32/65 Bit) oder Windows 10 Prof. oder höher (32/64 Bit).

5.8 DLI IPO Soft Console implementieren (#.230.005.222)

5.8.1 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.

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

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

5.9.1 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:

- 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.
- Erweiterung der 3rd Party Gadget Administrativen Liste nach Kundenwunsch.
- Zusätzliche Implementierungen von Applikationen von Drittanbietern
- Unterstützung für die Anmeldeszenarien des Avaya Communicator for Web mit 3rd Party Provider 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.

5.9.2 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).