

Implementation Service Description (ISD) - IP Office Hochrüstung auf R11

ISD Bezeichnung: IPO_Upgrade_V08_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:

Hochrüsten der Basiseinheit IP500 (ohne Applikationen - #.230.009.171 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 inklusive 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.
- Konfiguration des gesicherten Remote-Zugangs (VPN-SSL) für die Fernwartung.
- 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 gemäß dieser Ziffer 2 hinausgehen, insbesondere solche die optionale Leistungen gemäß Ziffer 4 und 5 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 (3.0-3.4) rechtzeitig vor Implementierung vorliegen.

- Bereitstellung/Umsetzung aller technischen Voraussetzungen die in den Produktdokumenten genannt sind.

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 Fernzugriff 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 R11“
- System Lizenz “Essential Edition”
- Funktionen die mit Release 11 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 9
- Systeme mit Release kleiner 9.0 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.

3.5 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 DLI IPO Upgrade Preferred Edition, R11 (#.230.009.172)

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 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

- In Rahmen des Upgrades werden Sicherheitseinstellungen angepasst sofern diese Einstellungen nicht bereits existieren.
- Für die Nutzung und Neueinrichtung der Funktionen Avaya Equinox Client, Avaya 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, 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. Je nach Anforderungsprofil und Lösungsdesign sind neben dem Einsatz eines SBC u. a. auch folgende Lösungen möglich.
- Eine Implementierung der Applikation one-X Portal innerhalb einer kundeneigenen DMZ ist auf einem separaten Server 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 kann eine VPN-Lösung auf dem Smartdevice (Smartphone oder Tablett) 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 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.

4.2 DLI IPO Upgrade Server Edition, R11 (#.230.009.173)

4.2.1 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.
- Konfiguration des gesicherten Remote-Zugangs (VPN-SSL) für die Fernwartung.
- Auf Wunsch Hochrüsten der Applikation IP Office Manager auf einem Client PC.

4.2.2 Voraussetzungen

Soweit nicht genannt, sind die technischen Voraussetzungen in den Produktdokumenten 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 Fernzugriff 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 Technikerlaptop.
- Lizenz Voraussetzungen
System Lizenz „IP Office SE oder SE-SL R11“
Funktionen die mit Release 11 neu zur Verfügung stehen, erfordern ggf. weitere Lizenzen. Diese müssen ebenfalls vorhanden sein.
- 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.
- Für die Nutzung und Neueinrichtung der Funktionen Avaya Equinox Client, Avaya 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, 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. Je nach Anforderungsprofil und Lösungsdesign sind neben dem Einsatz eines SBC u. a. auch folgende Lösungen möglich.

- Eine Implementierung der Applikation one-X Portal innerhalb einer kundeneigenen DMZ ist auf einem separaten Server 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 kann eine VPN-Lösung auf dem Smartdevice (Smartphone oder Tablet) 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 vom Kunden gesondert zu beauftragen.
- Bei Erweiterung um 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.

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 oder 2013 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-Assistent.
- Installieren von 3rd Party Gadgets.

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.
- Neue 3rd Party Gadgets müssen vorher über die administrative Liste eingepflegt worden sein.

5.4 DLI IPO Equinox Client Impl. 3 Stk.

(#.230.009.175)

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).
- 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.

5.4.2 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.

5.5 DLI IPO Comm. for WEB (WebRTC) 3 Stk.

(#.230.009.174)

5.5.1 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.

5.5.2 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.

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

5.6.1 Produktspezifische Leistungen

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

- Prüfen und anpassen der Konfiguration der IP Office (für alle Benutzer).
- 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-Mobiletelefone installieren.
- Funktionsüberprüfung des one-X mobile Clients an 3 ausgewählten Endgeräten.
- Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

5.6.2 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-Mobiletelefons selbst verantwortlich.
- Eine Liste mit E-Mail Adressen aller Benutzer für diese Funktion muss vorliegen.

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

5.7.1 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.

5.7.2 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.

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

5.8.1 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.

5.8.2 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 „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).

5.9 DLI IPO Soft Console implementieren (#.230.005.222)

5.9.1 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.

5.9.2 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 „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).

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

5.10.1 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.
- 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.
 - 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.
 - 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.

5.10.2 Voraussetzungen

- Ggf. Text-to-Speech: Diese Software ist vom Kunden bereitzustellen.
- Ggf. Datenbankbindung: 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).

5.11 DLI IPO Implementierung TLS Security (#.230.008.694)

5.11.1 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.

5.11.2 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.

5.12 DLI IPO Media MGR Implementierung (#.230.008.693)

5.12.1 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 Übergabeverzeichnisses 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.

5.12.2 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.

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

5.13.1 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.

5.13.2 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.