

Implementation Service Description (ISD) - IP Office

ISD Bezeichnung: IPO_V10_DE
Ausgabe: Juli 2018

1.0 Grundlagen der Implementierung

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

- Überprüfen der Lieferung auf vollständige Hardware und Prüfen des Zertifikates der Systemkonfiguration.
- Prüfen der ordnungsgemäßen Miteinbeziehung der 19-Zoll-Schränke in den Potentialausgleich (Funktions- und Schutzerdung).
- Herstellen der Fernmeldeerde auf bauseits vorhandener Potentialausgleichschiene (muss im 19-Zoll-Schrank vorhanden sein).
- Verbindungen zum Provider-Übergabepunkt (SIP-Trunk oder ISDN mit S2M, T0) herstellen bei bauseits vorhandenem RJ45 Anschluss.
- Verbindung zum Kunden LAN herstellen.
- Herstellen der Stromversorgung für alle mitgelieferten Steckdosenleisten mit bauseits vorhandenen Steckdosen.
- Konfiguration der IP Office mit Basisdaten wie z. B. länderspezifische oder sicherheitsrelevanten 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 ISDN Amtsleitungen.
- 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.
- Prüfung der erworbenen Lizenzen auf Aktivierung im System.
- Prüfen sämtlicher Ports an den Systemkabeln bzw. bei entsprechender Beauftragung am Patchfeld bzw. dem Hauptverteiler auf ordnungsgemäße Funktion.
- Prüfen aller beauftragten Schnittstellen am TK-Server.

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 (3.0-3.4) 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.
- 19-Zoll-Schrank mit Potentialausgleichschiene.
- Für jedes IP Office 19-Zoll-Modul müssen 2 Höhen-einheiten im Netzwerkschrank vorhanden sein.

3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adressen 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 oder Zugang zum Internet.
- Ein zusätzlicher freier Switchport für den Technikerlaptop.

3.2 Lizenz Voraussetzungen

System Lizenz „Essential Edition“

3.3 Schnittstellen

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

3.4 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 (z. B. automatische Generierung von Teilnehmern) werden deaktiviert, soweit damit nicht andere Funktionen beeinträchtigt werden.
- Die IP Office Basiseinheit 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.

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 sie vom Kunden jeweils gesondert schriftlich beauftragt wurden.

4.1 Anwenderpakete 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 Integration/Implementierung je Stunde (#.219.169.724)

4.2.1 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.
- Implementierung außerhalb eines 19“ Netzwerkschranks
- Konfiguration von Peripherie-Komponenten die nicht Teil der Lieferung von Avaya sind.
- 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.

4.2.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

© 2018 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.