

Implementation Service Description (ISD) - Avaya Media Station

ISD Bezeichnung: Media_Station_V01_DE_E
Ausgabe: Oktober 2014

1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen AVAYA Deutschland GmbH (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Zusätzlich finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung Anwendung.

Dieses ISD bezieht sich auf folgende Geräte:

- IP-Telefone Serie E1xx, Media Station (z. B. E169)
- Zubehör wie Netzgerät.

Für die vollständige Implementierung sind Smartphones oder sogenannte Tablets notwendig. Diese werden nachfolgend Smart Device genannt und müssen durch den Kunden gestellt werden.

2.0 Produktspezifische Leistungen

2.1 Die Einrichtung der Media Station durch Avaya beinhaltet:

- Aufstellen der Media Station an dem Einsatzort innerhalb der Installationsadresse.
- Auf Basis der genannten Smart Device Typen erfolgt der Zusammenbau der Media Station
- Sofern beauftragt, aufstellen zusätzlicher Netzgeräte für die Stromversorgung des Endgerätes sowie die Herstellung von erforderlichen Verbindungen zwischen dem Endgerät und dem Netzgerät.
- Verbinden des Endgerätes mit kundeneigener LAN-Netzwerkdose.
- Erstellung der notwendigen Steuerdateien für die Konfiguration und dem Software Update. Notwendige Daten z. B. für lokale Leistungsmerkmale sind durch den Kunden im Rahmen der Datenerfassung vor Beginn der Implementierung bereit zustellen. Sind keine Kundendaten bereitgestellt, wird eine Standardkonfiguration ausgeführt.
- Dem Kundenadministrator werden notwendige Daten, für die Konfiguration der zugehörigen App auf den kundeneigenen Smart Device, mitgeteilt.
- Gemeinsam mit dem Kundenadministrator wird ein Gerät beispielhaft in Betrieb genommen. Dieser Gerät muss dazu ein passendes Smart Device zur Verfügung stellen. Die Geräteverbindung erfolgt ausschließlich per USB-Kabel.
- Update der Media Station auf den jeweils aktuellen Softwarestand.
- Die erstmalige Anmeldung am TK-System und der Kurztest erfolgt in Verbindung mit dem zur Verfügung gestellten Smart Device. Steht dieses Smart Device nicht zur Verfügung entfällt dieser Arbeitsschritt.
- Entsorgung des Verpackungsmaterials.

Zusätzliche Hinweise bei Implementierung von Media Station an IP Office Systemen

Steht das Smart Device nicht zur Verfügung entfällt das Update der Media Station durch den Avaya Techniker. Das Update erfolgt automatisch wenn der Benutzer erstmalig sein Smart Device mit der Media Station verbindet.

2.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die Standardimplementierung hinausgehen, oder

- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0 darstellen, oder
 - durch die nicht rechtzeitige oder nicht vollständige Erbringung der 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 Voraussetzungen

Mindestvoraussetzungen für netzübergreifende IP-Telefonie.

- Diese ist ggf. durch einen VoIP Check nachzuweisen
- Delay: 80 ms oder weniger (in eine Richtung)
- Jitter: 20 ms oder weniger
- Packet loss: 1% oder weniger
- Layer 2: COS für Voice und Signalisierung = 5
- Layer 3: DSCP für Voice und Signalisierung = dez. 46
- Anzahl der Hosts pro Vlan: Maximal 250 Hosts pro Vlan.
- Queueing: Die beste Sprachqualität wird erreicht, wenn Signalisierung und Sprachpakete in der höchsten Queue transportiert werden (strict priority queueing). Notwendige Einstellungen für das Routing zwischen den IP-Telefonen und den verschiedenen Netzwerk-Services, insbesondere wenn dies VLAN-übergreifend erfolgt.
- LAN-Netzwerkdose nach RJ45 Standard.
- Die IP-Endgeräte unterstützen PoE (Power over Ethernet). Die Leistungsklasse kann je nach Telefontyp und angeschlossenen Zubehör unterschiedlich sein. Alternativ kann an die IP-Endgeräte ein Netzgerät, das bei Avaya beauftragt und geliefert wird, angeschlossen werden.

Im Netzwerk benötigte Dienste (Einrichtung obliegt dem Kunden):

- DHCP-Service für die Zuteilung von IP-Adressen, VLAN und telefonspezifischen Optionen zur Übermittlung von Zieladressen für Gatekeeper (Kommunikationssystem) und HTTP(S)-Service.
 - HTTP(S)-Service für Update- und Steuerdateien. Das Avaya Aura System beinhaltet einen entsprechenden Server. Das notwendige Routing im Kundennetz muss unterstützt werden.
- Bei IP Office Systemen sowie bei Avaya Aura Systemen soweit dieser Service im Kundennetz nicht nutzbar sein sollte, muss der Kunde einen entsprechenden Server einrichten. Die Dateien werden dem Kunden zur Ablage auf diesem HTTP(S)-Server zur Verfügung gestellt oder der Kunde richtet Zugriffsrechte auf einem Verzeichnis selbst ein.

Sollte die Media Station in eine vorhandene Verbindung zwischen Arbeitsplatz-PC und LAN-Netzwerkdose eingebunden werden, sind die betroffenen Benutzer über notwendige Unterbrechungen vorab zu informieren. Wartezeiten gehen zu Lasten des Kunden.

3.2 Power Management

Nicht zutreffend

3.3 Lizenz Voraussetzungen

- Die Media Stationen benötigen jeweils eine Lizenz für Avaya IP-Endgeräte.

3.4 Hardware Voraussetzungen

3.4.1 Kommunikationssystem

- Avaya Aura Session Manager min. Release 6.2 FP3
- IP Office min. 9.0.3

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

Betriebssystem des Smart Device:

- iOS Version min. 6.0
- Android Version 4.1–4.3 (Jelly Bean)
- Android Version 4.4 (Kit Kat)

Smart Device Typ:

- iPhone 5; iPhone 5c; iPhone 5s; iPhone 4; iPhone 4s; iPad 2; iPad Air; iPad Mini
- Samsung S3; Samsung S4; Samsung Note 3; Samsung Tab 2; Samsung Tab 3
- Vor der Montage der Media Station werden vom Kunden die eingesetzten Smart Device Typen je Media Station benötigt.

Bestehende Anmeldung des Smart Device in dem, zum Betriebssystem gehörigen, App-Store.

- Die notwendige Applikation ist aus dem App-Store zu installieren. Die darin enthaltenen Hinweise sind zu beachten.
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seines Smart Device selbst verantwortlich.

Die Telefonnummern in den Kontakten aller Benutzer der Smart Device müssen gleich aufgebaut sein (empfohlen wird das internationale Format: +498004628292)

3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Nicht zutreffend

4.0 OPTIONALE LEISTUNGEN

Nachfolgende Leistungen sind nicht Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) und müssen jeweils von dem Kunden gesondert schriftlich beauftragt werden.

4.1 Implementierung je Stunde, #219.169.724

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Kabeln und Netzgerät in entsprechende Aufnahmen von Schreibtischen, Kabelkanäle, Bodentanks oder Kabeltrassen einbringen
- Unterstützung für die Einrichtung des DHCP-Services, sofern es über die reine Bereitstellung der unter Kapitel 3.1 genannten Daten hinausgeht.
- Unterstützung für die Einrichtung des HTTP(S)-Services, sofern es über die reine Bereitstellung der unter Kapitel 3.1 genannten Daten hinausgeht.
- Kurzfristige/nachträgliche Anpassungen der Tastenbelegung.
- Zusätzliche Erstellung der Bedienungsanleitung in Papierform und/oder Ablage der Bedienungsanleitung auf einem (kundeneigenem) Server.
- Herstellen der Verbindung von der Media Station zum Smart Device per Bluetooth.
- Implementieren von zugehörigen Apps auf dem kundeneigenen Smart Device, sofern es über die einmalige, beispielhafte Installation (Einweisung des Kundenadministrators) hinaus geht.
- Anpassungen an dem Telefonsystem für die Harmonisierung von Telefonnummern zur Anzeige und Benutzung in den verschiedenen Endgeräten.

4.1.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.2 Anwenderpakete Coaching je Tag

4.2.1 Produktspezifische Leistungen

- Schulung der Endanwender, oder besonderer Nutzergruppen wie z.B. Sekretariate in der Bedienung von Endgeräten oder Applikationen.
- Schulung von Administratoren in der Administration des Telefonsystems, einzelner Komponenten oder Applikationen.

4.2.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend