

Beschreibung der Standard-Implementierung

Lösungskomponente: Lösungsapplikation wie z.B. ACD, Call/Contact Center, Monitoring, Aufzeichnungs-, Management-, Gebührenaufzeichnungs-/Auswerte-, Mobilitäts-, UC/UCC- oder UMS-Lösungen

Vorwort

Nachfolgende Information stellt eine Anlage zum Angebot der ETK networks solution GmbH auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie der Technischen und Allgemeinen Installationsbedingungen dar und beschreibt die Standardleistungen der Implementierung beim Kunden.

Die Beschreibung der Implementierung listet die enthaltenen Dienstleistungen (Standardleistungen) für die genannte Lösungskomponente.

Nicht genannte sowie darüber hinaus zu erbringende Leistungen (Zusätzliche Leistungen) sind gesondert zu beauftragen bzw. werden nach Legitimation ausgeführt und getrennt in Rechnung gestellt.

Standardleistungen - ohne Integration in weitere Applikationen, externe Softwaredienste oder Datenbanken

- Bei Lieferung der Server/Workstation-Hardware und/oder des Betriebssystems siehe Beschreibung der Standard-Implementierung Lösungskomponente Server, Workstation/ Betriebssystem.
- System-Softwareinstallation an den gelieferten zentralen Komponenten bzw. spezifizierten und betriebsbereiten Servern laut Angebot am Hauptstandort, System-Hochlauf, System-Softwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellerspezifischen Grundtests.
- Erstellung lokaler Administrationszugang, Right To Use Aktivierung und Registrierung, Feinparametrisierung des spezifizierten und betriebsbereiten Betriebssystems nach Applikationsvorgaben.
- Anschluss an das sowie Integration mit dem von ETK networks gelieferten oder im Service betreuten Kommunikationssystem. Grundparametrisierung der Schnittstellen zum Datenaustausch mit dem Kommunikationssystem.
- Anwendungssoftwareinstallation auf vor-konfiguriertem Betriebssystem am zentralen Standort. Anwendungs-Hochlauf, Anwendungs-Softwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellerspezifischen Grundtests.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Im Falle von Client-Server Anwendungen wird mit einem autorisierten Ansprechpartner des Kunden ein lokaler Client (LAN)/ein mobiler Client als Referenzobjekt installiert.
- Im Falle von Anwendungen mit Registrierung von Netzwerkobjekten oder Anwendern wird mit einem autorisierten Ansprechpartner des Kunden ein lokales Device/Profil als Referenzobjekt installiert. Im Falle von Soft Clients oder Clients für mobile Endgeräte wird mit einem autorisierten Ansprechpartner des Kunden ein Client als Referenzobjekt installiert. Im Falle von Home Office Teilnehmern wird die Funktion an der Zentrale geprüft. Eine eventuelle VPN-Infrastruktur wird als betriebsbereit vorausgesetzt.
- Konfiguration zur automatischen Generierung von Nutzer- oder Anwenderprofilen aus dem Kommunikationssystem heraus (falls durch das Kommunikationssystem und/oder die Applikation unterstützt).
- Durchführung von herstellereigenen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/Wiederinbetriebnahme.
- Herstellung der grundsätzlichen Funktionsbereitschaft der Lösungsapplikation als Kommunikationssystem-bezogen arbeitende Anwendung am Hauptstandort zur Aufnahme bzw. Verarbeitung von Daten im Wirkbetrieb. Einrichtung eines Mini-Call-Flows als Basisfunktionalität für Contact Center Applikationen. Erstellung eines Test-Konferenzraumes für Konferenzlösungen.
- Wiederherstellung der Systemfunktionen nach Upgrades (soweit vom Hersteller unterstützt). Interoperabilität mit Drittherstellern muss durch diese sicher gestellt sein.
- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Inbetriebnahme der Lösungsapplikation mit Vorbereitung zur kundenspezifischen Konfiguration für den Wirkbetrieb.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in die Applikationslösung maximale Dauer 2 Stunden.
- Übergabe der betriebsbereiten Applikationslösung mit Dokumentation (auch in elektronischer Form möglich) an den Kunden.
- Übernahme der Lösung in den ETK networks Regelservicebetrieb (wenn im Serviceumfang).

Voraussetzungen, Mitwirkungspflicht des Kunden

- Bereitstellung einer Voice over IP/Video fähigen Infrastruktur; Backbone und Switche müssen entsprechend konfiguriert sein.
- Bestätigung der Voice over IP/Video Fähigkeit der LAN/WAN Infrastruktur durch Unterzeichnung der Zusatzvereinbarung.
- Ausreichende Anzahl freier LAN - Switch-Ports 10/100/1000 für alle Kommunikationsserver, -dienste und Gateways nach Herstellervorgaben konfiguriert.
- Bereitstellung der spezifizierten Server und Betriebssysteme, Anwendungsapplikationen sowie den entsprechenden Right to Use Informationen (wenn durch den Kunden bereitgestellt).
- Bereitstellung der spezifizierten Patchfelder/ Verteilereinrichtungen sowie Patch- und Anschlusskabel.
- Rechtzeitige Bereitstellung der spezifischen Informationen zur Integration in das

kundenspezifische Netzwerk sowie zur Parametrisierung der Applikationslösung.

Zusätzliche Leistungen wie z.B. (gesonderte Anforderungsbeschreibung und Beauftragung):

- Installations- oder Konfigurationsleistungen an anderen oder weiteren Standorten als dem Hauptstandort.
- Vorbereitung, aufsetzen und anpassen von Servern/Workstations und Betriebssystemen, Installation, Integration, und Inbetriebnahme soweit nicht im Rahmen der Lösung von ETK networks geliefert.
- Konfiguration von Routing- oder Vektortabellen sowie -matrixen und -profilen, Mehrstandortnutzung oder anwendungsübergreifende Nutzung sowie Freigabe/Sperrlisten.
- Erstellung und Konfiguration von Zugangs-, Anwender- oder Nutzerprofilen sowie einpflegen von Organisationsstrukturen oder Providerlisten bzw. -tabellen.
- System-Integration in eine kundenspezifische Netzwerkumgebung zur Kommunikation mit dem Weitverkehrs- (WAN) oder Mobilfunknetz.
- System-Integration in eine kundenspezifische Netzwerkumgebung wie z.B. LDAP Directory/Account/SNMP oder mit Anforderungen an erhöhte Sicherheit wie z.B. IPSec, SSL, SSH, SFTP, HTTPS, TLS/DTLS oder SRTP.
- Integration in eine kundenspezifische Netzwerkumgebung mit z.B. Anforderungen an erhöhte Sicherheit wie z.B. IEEE 802.1x oder Verschlüsselung von Signalisierung, Sprach-/ Videoübertragung oder Endgeräteprovisionierung.
- Spezifische Konfiguration zur Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur vor Schädangriffen oder Schadsoftware sowie gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.
- Aktivierung und Konfiguration von zusätzlichen Leistungsmerkmalen nach Upgrades oder Migrationen.
- Einrichtung von Objekten, Soft Clients, Clients in Client-Server Anwendungen oder Clients auf mobilen Endgeräten über die Referenzinstallation hinausgehend.
- Vorbereitung von Client-Software zur Paketierung für kundenspezifische Softwareverteilssysteme.
- Standortvernetzung, Vernetzung mit weiteren Kommunikationslösungen bzw. Integration in IP-basierte Providernetzwerke oder Standortverbindungen mit z.B. MPLS.
- Anschaltung/Integration an weitere Anwendungen oder Applikationen, Software-Verteilssysteme, Datenbanken oder Cloud-Umgebungen.
- Anschaltung und Konfiguration von Integrationslösungen mit kundeneigenen Lösungen oder Lösungen von Drittherstellern.
- Kundenspezifische Redundanzlösungen sowie Testläufe zur Sicherstellung der Funktion.
- Spezifische Konfiguration zur Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur vor Schädangriffen oder Schadsoftware sowie erweiterte Maßnahmen gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.
- Anschaltung an ungeprüfte Netzwerke sowie Applikationslösungen von Drittherstellern.
- Anschaltung und Konfiguration von Integrationen oder Anwendungen mit Drittherstellern.
- Anschaltung an Applikations- und Verbundlösungen von Drittherstellern ohne eine durch den Hersteller der Kommunikationslösung durchgeführte Testreihe mit Dokumentation.
- Anwendungen über den zwischen dem Lösungshersteller und dem Provider oder Dritthersteller getesteten und dokumentierten Funktionsumfang hinausgehend.
- Kunden oder Provider Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Daten-, Sprach- oder Videoübertragung.
- Netzwerk Test- und Analyseverfahren im Zusammenhang mit dem Provideranschluss oder der Lösung des Drittherstellers zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Daten, Sprach- oder Videoübertragung.
- Erweiterte Einweisung, kundenspezifische Dokumentationen und Bedienungsanleitungen. Erstellung von Reports, Auswertungen oder Listen.
- Erstellung und Implementierung eines Datensicherungskonzeptes.
- Arbeiten am Netzwerk, Netzwerkeinrichtungen oder Patchfeldern.
- Demontage vorhandener Systeme sowie deren Apparatur und Verkabelung. Deinstallation vorhandener Betriebssysteme oder Anwendungen sowie fachgerechter Entsorgung von Hardware und Software.

Rahmenbedingungen

Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, werden die Standardleistungen zu den ETK networks Regelarbeitszeiten Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) zwischen 08:00 und 17:00 Uhr erbracht. In der Rangfolge der Vereinbarungen gelten das ETK networks Angebot auf Basis der AGB, der Technischen und Allgemeinen Installationsbedingungen und der Beschreibung der Standard-Implementierung. Eine Änderung der Rahmenbedingungen bedarf der Schriftform.

Die Beschreibung der Standard-Implementierung zu weiteren Lösungskomponenten finden Sie unter www.etkn.de/agbrelevant.