

Beschreibung der Standard-Implementierung

Lösungskomponente: Kommunikationssystem



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

- Installation (ev. Austausch bei Erweiterung, Upgrade oder Migration) der zentralen Systemkomponenten laut Angebot am Hauptstandort in die spezifizierten und kundenseits zur Verfügung gestellten Racks mit Anschluss an der bauseits vorhandenen und durch einen Fachbetrieb geprüften Funktions- und Schutzerdung.
- Auflegen der spezifizierten Systemkabel auf dokumentierte, kundenseitige Anlagenverteiler oder Patchfelder mit Dokumentation der systemseitigen Belegung.
- Anschluss der im Rahmen des Angebotes gelieferten Komponenten an die spezifizierte und durch einen Fachbetrieb geprüfte, bauseits vorhandene Strom-/Notstromversorgung.
- Anschluss des Systems an das spezifizierte und betriebsbereite lokale IP-Netzwerk (LAN) mit durch den Kunden zur Verfügung gestellten Patch Kabeln.
- System-Softwareinstallation an den gelieferten zentralen Komponenten bzw. spezifizierten und betriebsbereiten Servern, System-Hochlauf, System-Softwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellerepezifischen Grundtests.
- Erstellung lokaler Administrationszugang, Right To Use Aktivierung und Registrierung, Grundparametrisierung für die systeminterne Kommunikation sowie Anschaltung an das kundenseitige, geprüfte ISDN Providernetzwerk (S0 oder S2M) an den Hauptstandort. Die Abschlüsse für das Providernetzwerk sind in unmittelbarer Nähe des Systems auszuführen.
- Grundkonfiguration mit den vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen, zur durch den Hauptstandort vorgesehenen Nutzung der Providerzugänge, mit Anschlusskennung, Art des Verbindungsaufbaus, Richtungsausscheidung und Basis-Sperllisten.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Konfiguration der Nutzerprofile mit den vom Kunden zur Verfügung gestellten Nutzerdaten für Teilnehmer sowie zugehörigen Sprachboxen von integrierten Sprachspeichersystemen. Die Konfiguration erfolgt auf Basis einer vereinbarten Anzahl von abgestimmten Profilen (Templates), individuelle Konfigurationen für Team oder Chef-/Sekretärfunktionen sowie individuelle Nutzerdaten und auch Tastenbelegungen für Beistellmodule sind gesondert zu betrachten.
- Installation der Systemendgeräte an frei zugänglichen Anschlussdosen am Hauptstandort mit herstellerepezifischen Standard- Patch-/Anschlusskabel (Länge/Farbe/ Spezifikation/Beschaffenheit) an Systemports/dedizierten LAN Ports ohne nachgeschaltete Arbeitsstationen. Einbuchen der herstellerepezifischen, im Rahmen der aktuellen Beauftragung enthaltenen System- und Mobil-Endgeräte DECT/WLAN. 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.
- Installation der DECT-Basisstationen an den durch eine Funkmessung spezifizierten, frei zugänglichen Standorten der zentralen Kundenumgebung in bis zu 3m Höhe unter den in den Technischen und Allgemeinen Installationsbedingungen genannten Bedingungen. Anschluss an das spezifizierte und kundenseits vorhandene, mit frei zugänglichen RJ45 Anschlussdosen abgeschlossene Netz oder IP-Netzwerk sowie Stromversorgung mittels durch den Kunden zur Verfügung gestellte Patchkabel. Installation der Mobility-Managementsoftware auf Systemserver bzw. spezifizierte, kundenseits betriebsbereit zur Verfügung gestellte Server. Konfiguration und Parametrisierung des DECT Systems, der Basisstationen und der Nutzerprofile.
- Konfiguration der Schnittstellen des Kommunikationssystems zur Anbindung der herstellerepezifischen bzw. integrierten und von ETK networks gelieferten oder im Service betreuten Applikationen und Verbundlösungen. Die Lösungsapplikationen, wie z.B. Management, ACD/Call Center, Messaging oder Gebührendatenerfassung sind dabei separat zu betrachten, siehe Beschreibung Lösungskomponente, Lösungsapplikation.
- Wiederherstellung der Systemfunktionen nach Upgrades (soweit vom Hersteller unterstützt). Interoperabilität mit Drittherstellern muss durch diese sicher gestellt sein.
- Durchführung von herstellerepezifischen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/Wiederinbetriebnahme.
- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Inbetriebnahme des Kommunikationssystems mit Übergang in den Wirkbetrieb.

- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das Kommunikationssystem, maximale Dauer 2 Stunden.
- Übergabe des betriebsbereiten Kommunikationssystems 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 der spezifizierten Voice over IP/Video fähigen Infrastruktur; Backbone und Switches 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 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 Patchkabel.
- Rechtzeitige Bereitstellung der spezifischen Informationen zur Integration in das kundenspezifische Netzwerk, zur Parametrisierung des Systems, zur Konfiguration des Provideranschlusses und zur Erstellung der Anwenderprofile.

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

- Installations- oder Konfigurationsleistungen an anderen oder weiteren Standorten als dem Hauptstandort.
- Konfiguration von individuellen Teilnehmerprofilen, im Besonderen Team- und Chef-/ Sekretärfunktion, Tastenbelegung von Beistellmodulen, Konferenz-, SMS- und Faxnutzung sowie Mobilintegration.
- Konfiguration von individuellen Wahlplänen, Warteschlangen, Gruppen- oder Sammelanrufschaltungen, Mehrstandortnutzung, Routingtabellen und -profilen, Providerlisten, sowie individuelle Freigabe- und Sperrlisten.
- Installation von weiteren Soft-/Mobil Clients in der kundenspezifischen Umgebung.
- 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 von IP- oder WLAN-Endgeräten in eine kundenspezifische Netzwerkumgebung mit z.B. Anforderungen an erhöhte Sicherheit wie z.B. IEEE 802.1x oder Verschlüsselung von

Signalisierung, Sprachübertragung oder Endgeräteprovisionierung.

- Einrichtung von Soft Clients, Clients in Client Server Anwendungen oder Clients auf mobilen Endgeräten über die Referenzinstallation hinausgehend.
- Installation von IP- oder Systemendgeräten mit kundenspezifischen Anschluss-/Patchkabeln (Länge/Farbe/ Spezifikation/Beschaffenheit), an unzugänglichen Anschlussdosen oder Verlegung durch Schreibtische oder anderes Mobiliar hindurch. Einschleifen von IP-Endgeräten in vorhandene LAN-Anschlüsse.
- Aktivierung und Konfiguration von zusätzlichen Leistungsmerkmalen nach Upgrades oder Migrationen.
- Vorbereitung von Client-Software zur Paketierung für kundenspezifische Softwareverteilungssysteme.
- Spezifische Konfiguration zur Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur vor Schädigungen oder Schadsoftware, sowie erweiterte Maßnahmen gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.
- Kundenspezifische Redundanzlösungen sowie Testläufe zur Sicherstellung der Funktion.
- Standortvernetzung bzw. Integration in IP-basierte Providernetzwerke wie z.B. MPLS.
- Anschaltung an IP-basierte Providerzugänge und Applikationslösungen von Drittherstellern.
- Anschaltung und Konfiguration von Verbundlösungen mit Drittherstellern.
- Konfiguration und Anschaltung von Endgeräten oder Endeinrichtungen von Drittherstellern.
- VoIP Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Sprachübertragung.
- Provider Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Sprachübertragung.
- Standortbestimmung von DECT-Basisstationen durch Funkmessung.
- Vorbereitung, aufsetzen und anpassen von Servern/Workstations und Betriebssystemen, Installation, Integration und Inbetriebnahme soweit nicht im Rahmen der Lösung von ETK networks geliefert.
- Erweiterte Einweisung, kundenspezifische Dokumentationen und Bedienungsanleitungen. Erstellung von Reports, Auswertungen oder Listen.
- Erstellung und Implementierung eines Datensicherungskonzeptes.
- Arbeiten am Leitungsnetz sowie Rangierungen oder Patcharbeiten außerhalb der systemseitigen Verteilereinrichtung.
- 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 mit 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.

Beschreibung der Standard-Implementierung

Lösungskomponente: Server/Workstation, Betriebssystem, Anwendungssoftware

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 Server/Workstation (soweit von ETK networks geliefert)

- Installation (ev. Austausch bei Erweiterung, Upgrade oder Migration) der zentralen Systemkomponenten laut Angebot am Hauptstandort in die spezifizierten und kundenseits zur Verfügung gestellten Racks. Anschluss an der bauseits vorhandenen und durch einen Fachbetrieb geprüften Funktions- und Schutz-erdung falls erforderlich.
- Anschluss der im Rahmen des Angebotes gelieferten Komponenten an die spezifizierte und durch einen Fachbetrieb geprüfte, bauseits vorhandene Strom-/ Notstromversorgung.
- Verkabelung mit den spezifizierten Verbindungskabel (Stacking, Cascading, Resilliency) für die systemseitigen Verkabelungen.
- System-Hochlauf mit Test-Betriebssystem, System-Firmwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellereigenen Grundtests.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das System, maximale Dauer 0,25 Stunden.
- Übergabe des betriebsbereiten Systems mit Dokumentation (auch in elektronischer Form möglich) an den Kunden.
- Übernahme der Lösung in den ETK networks Regelservicebetrieb (wenn im Serviceumfang).

Standardleistungen Betriebssystem (soweit von ETK networks geliefert)

- Betriebssysteminstallation an spezifizierten und betriebsbereiten Servern/Workstations am zentralen Standort laut Angebot, System-Hochlauf, Softwareaktualisierung nach Applikationsvorgaben sowie Durchführung der herstellereigenen Grundtests.
- Erstellung lokaler Administrationszugang, Right To Use Aktivierung und Registrierung, Grundparametrisierung der Hardware-Ressourcen nach Applikationsvorgaben.
- Anschluss der Server/Workstations an das spezifizierte und betriebsbereite lokale IP-Netzwerk (LAN) mit durch den Kunden zur Verfügung gestellten Patch Kabeln.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Durchführung von herstellereigenen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/Wiederinbetriebnahme.

- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Inbetriebnahme des Systems mit Übergang in den Wirkbetrieb.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das System, maximale Dauer 0,25 Stunden.
- Übergabe des betriebsbereiten Systems mit Dokumentation (auch in elektronischer Form möglich) an den Kunden.
- Übernahme der Lösung in den ETK networks Regelservicebetrieb (wenn im Serviceumfang).

Standardleistungen Anwendungssoftware - ohne Integration in externe Softwaredienste oder Datenbanken (soweit von ETK networks geliefert)

- Anwendungssoftwareinstallation auf spezifiziertem und vorkonfiguriertem Betriebssystem am zentralen Standort laut Angebot. Anwendungs-Hochlauf, Anwendungs-Softwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellereigenen Grundtests.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Erstellung lokaler Administrationszugang, Right To Use Aktivierung und Registrierung, Feinparametrisierung des spezifizierten und betriebsbereiten Betriebssystems nach Applikationsvorgaben.
- 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.
- Durchführung von herstellereigenen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/Wiederinbetriebnahme.
- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Herstellung der grundsätzlichen Funktionsbereitschaft der Applikation als autark arbeitende Anwendung am Hauptstandort, zur Aufnahme von Daten.
- Wiederherstellung der Systemfunktionen nach Upgrades (soweit vom Hersteller unterstützt). Interoperabilität mit Drittherstellern muss durch diese sicher gestellt sein.

- Inbetriebnahme der Anwendung mit Übergang in den Grundbetrieb zur Aufnahme von Daten.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das Kommunikationssystem, maximale Dauer 0,5 Stunden.
- Übergabe des betriebsbereiten, zur Aufnahme der kundenspezifischen Konfiguration vorbereiteten Systems, mit Dokumentation (auch in elektronischer Form möglich) an den Kunden.
- Übernahme der Lösung in den ETK networks Regelservicebetrieb (wenn im Serviceumfang).
- Aktivierung und Konfiguration von zusätzlichen Leistungsmerkmalen nach Upgrades oder Migrationen.
- Installation von weiteren Clients oder Objekten in der kundenspezifischen Umgebung.
- 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.
- Einrichtung von Soft Clients, Clients in Client Server Anwendungen oder Clients auf mobilen Endgeräten über die Referenzinstallation hinausgehend.
- Vorbereitung von Client-Software zur Paketierung für kundenspezifische Softwareverteilungssysteme.
- Spezifische Konfiguration zur Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur vor Schädigungen oder Schadsoftware sowie erweiterte Maßnahmen gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.
- Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Datenübertragung im Kundennetzwerk.
- Kundenspezifische Redundanzlösungen sowie Testläufe zur Sicherstellung der Funktion.
- Anschaltung und Konfiguration von Integrationslösungen mit Drittherstellern.
- Erweiterte Einweisung, kundenspezifische Dokumentationen und Bedienungsanleitungen. Erstellung von Reports, Auswertungen oder Listen.
- Vorbereitung, aufsetzen und anpassen von Servern/Workstations und Betriebssystemen, Installation, Integration und Inbetriebnahme soweit nicht im Rahmen der Lösung von ETK networks geliefert.
- 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.

Voraussetzungen, Mitwirkungspflicht des Kunden

- 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.
- Bereitstellung einer Voice over IP/Video fähigen Infrastruktur für relevante Applikationen und Anwendungen; Backbone und Switches 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 Kommunikationsdienste und nach Herstellervorgaben konfiguriert.
- Rechtzeitige Bereitstellung der spezifischen Informationen zur Integration in das kundenspezifische Netzwerk, zur Parametrisierung des Systems und zur Konfiguration.

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

- Installations- oder Konfigurationsleistungen an anderen oder weiteren Standorten als dem Hauptstandort.
- Konfiguration von individuellen Zugangs-/Anwenderprofilen oder einpflegen von Organisationsstrukturen.
- Anschaltung/Integration an weitere Anwendungen, Software-Verteilungssysteme, Datenbanken oder Cloud-Umgebungen.

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.

Beschreibung der Standard-Implementierung

Lösungskomponente: LAN/WLAN

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

- Installation (ev. Austausch bei Erweiterung, Upgrade oder Migration) der zentralen Systemkomponenten laut Angebot am Hauptstandort in die spezifizierten und kundenseits zur Verfügung gestellten Racks mit Anschluss an der bauseits vorhandenen und durch einen Fachbetrieb geprüften Funktions- und Schutzerdung.
- Verkabelung mit den spezifizierten Verbindungskabeln (Stacking, Cascading) mit Dokumentation der systemseitigen Belegung.
- Anschluss der im Rahmen des Angebotes gelieferten Komponenten an die spezifizierten und durch einen Fachbetrieb geprüfte, bauseits vorhandene Strom-/ Notstromversorgung.
- Anschluss des Systems an das spezifizierte und betriebsbereite lokale IP-Netzwerk (LAN) mit durch den Kunden zur Verfügung gestellten Patchkabeln.
- System-Softwareinstallation an den gelieferten zentralen Komponenten bzw. spezifizierten und betriebsbereiten Servern, System-Hochlauf, System-Softwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellerspezifischen Grundtests.
- Erstellung lokaler Administrationszugang, Right To Use Aktivierung und Registrierung und Grundparametrisierung für die systeminterne Kommunikation.
- Erstellung der Uplinks an den gelieferten Komponenten bei Installation von mehreren Switchen oder bei Erweiterung, über vom Kunden bereitgestellte und geprüfte Querverbindungen mit durch den Kunden zur Verfügung gestellten Patchkabeln.
- Anschaltung an das kundenseitige, geprüfte Weitverkehrsnetz (LAN/WAN) an den Hauptstandort. Die Anschlüsse für das Lokale- oder das Weitverkehrsnetz sind in unmittelbarer Nähe des Systems auszuführen.
- Grundkonfiguration mit den vom Kunden zur Verfügung gestellten Parametern zur Kommunikation mit dem Lokalen oder Weitverkehrsnetz (LAN/WAN).
- Konfiguration von maximal 3 VLANs (Data, Voice, Management) und Konfiguration der entsprechenden Ports für Clients, Server, Telefone und Uplink-Ports.
- Aktivierung und Konfiguration von standardmäßigen QoS-Regeln für VoIP-Datenverkehr innerhalb des lokalen Netzes. Die Priorisierung erfolgt anhand von DSCP-Werten (RTP und Signalisierung) oder anhand des Voice-VLANs.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Herstellung der grundsätzlichen Funktionsbereitschaft des Systems zur Vermittlung von Daten.
- Wiederherstellung der Systemfunktionen nach Upgrades (soweit vom Hersteller unterstützt). Interoperabilität mit Drittherstellern muss durch diese sicher gestellt sein.
- Anwendungssoftwareinstallation (Management) auf vorkonfiguriertem Betriebssystem am zentralen Standort, Anwendungshochlauf, Anwendungssoftwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellerspezifischen Grundtests.
- Im Falle von Client-Server Anwendungen wird mit einem autorisierten Ansprechpartner des Kunden ein lokaler Client (LAN)/ein mobiler Client als Referenzobjekt installiert.
- Installation der WLAN-Basisstationen an den durch eine Funkmessung spezifizierten, frei zugänglichen Standorten der zentralen Kundenumgebung in bis zu 3m Höhe, unter den in den Technischen und Allgemeinen Installationsbedingungen genannten Bedingungen. Anschluss an das spezifizierte und kundenseits vorhandene, mit frei zugänglichen RJ45 Anschlussdosen abgeschlossene Netz- oder IP-Netzwerk sowie Stromversorgung mittels durch den Kunden zur Verfügung gestellten Patchkabeln. Installation der Mobility-Applikationssoftware auf einem Systemserver bzw. spezifizierte, kundenseits betriebsbereit zur Verfügung gestellte Server.
- Konfiguration und Parametrisierung des WLAN Systems mit den Basisstationen, Konfiguration von maximal zwei vom Kunden genannten WLAN-Diensten (SSIDs mit PSK-Verschlüsselung) sowie ein Test der Einrichtung.
- Konfiguration der Systemschnittstellen zur Anbindung der herstellerspezifischen bzw. integrierten Applikationen und Verbundlösungen.
- Durchführung von herstellerspezifischen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/ Wiederinbetriebnahme.
- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Inbetriebnahme des Systems mit Übergang in den Wirkbetrieb.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das Kommunikationssystem, maximale Dauer zwei Stunden.

- Übergabe des betriebsbereiten Systems 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 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, zur Parametrisierung des Systems und zur Konfiguration.

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

- Installations- oder Konfigurationsleistungen an anderen oder weiteren Standorten als dem Hauptstandort.
- Aufnahme und Dokumentation von vorhandenen Komponenten (Verkabelung, Switches, Router, Hosts, etc.).
- Konfiguration von individuellen Zugangs-/ Anwenderprofilen sowie Nutzerprofilen.
- Aktivierung und Konfiguration von zusätzlichen Leistungsmerkmalen nach Upgrades oder Migrationen.
- 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 von PC- oder WLAN-Stationen in eine kundenspezifische Netzwerkumgebung mit z.B. Anforderungen an erhöhte Sicherheit wie z.B. IEEE 802.1x oder Verschlüsselung von Signalisierung, Sprachübertragung oder Endgeräteprovisionierung.
- Installation von weiteren Clients einer Client-Server Anwendung in der kundenspezifischen Umgebung.
- Vorbereitung von Client-Software zur Paketierung für kundenspezifische Softwareverteilssysteme.
- Spezifische Konfiguration zur Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur vor Schädangriffen oder Schadsoftware sowie erweiterte Maßnahmen gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.

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.

- Standortvernetzung bzw. Integration in IP-basierte Providernetzwerke wie z.B. MPLS.
- Erstellung weiterer virtueller LANs (VLANs), weiterer SSIDs oder WLAN Gästeportale, weiterer IP Netze und weiterer Routingeinträge oder DHCP-Forwarding-Regeln.
- Kundenspezifische Konfiguration von Quality of Service (QoS) Regeln.
- Konfiguration von Sicherheitsfunktionen an Switchen oder Routern wie Access-Listen, ARP-Filtern und dergleichen.
- Kundenspezifische Redundanzlösungen sowie Testläufe zur Sicherstellung der Funktion.
- Konfiguration und Test von Link-Aggregation sowie von Maßnahmen zur Vermeidung von Schleifenbildung.
- Anschaltung und Konfiguration von Verbundlösungen mit Drittherstellern.
- Anschaltung an ungeprüfte Providerzugänge, -netzwerke, Uplinks und Applikationslösungen von Drittherstellern.
- VoIP Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Sprachübertragung.
- Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Datenübertragung in die Kundenumgebung oder das Weitverkehrsnetz (WAN).
- Standortbestimmung von WLAN-Basisstationen durch Funkmessung.
- Vorbereitung, aufsetzen und anpassen von Servern/Workstations und Betriebssystemen, Installation, Integration und Inbetriebnahme soweit nicht im Rahmen der Lösung von ETK networks geliefert.
- Erweiterte Einweisung, kundenspezifische Dokumentationen und Bedienungsanleitungen. Erstellung von Reports, Auswertungen oder Listen.
- Erstellung und Implementierung eines Datensicherungskonzeptes.
- Arbeiten am Leitungsnetz sowie Patcharbeiten außerhalb der systemseitigen Verteilereinrichtung.
- Anschaltung/Integration an weitere Anwendungen, Software-Verteilssysteme, Datenbanken oder Cloud-Umgebungen.
- Demontage vorhandener Systeme sowie deren Apparatur und Verkabelung. Deinstallation vorhandener Betriebssysteme oder Anwendungen sowie fachgerechter Entsorgung von Hardware und Software.

Beschreibung der Standard-Implementierung

Lösungskomponente: SIP- und H.323-Routing/Session Border Controller/Gateway

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

- Installation (ev. Austausch bei Erweiterung, Upgrade oder Migration) der zentralen Systemkomponenten laut Angebot am Hauptstandort in die spezifizierten und kundenseits zur Verfügung gestellten Racks mit Anschluss an der bauseits vorhandenen und durch einen Fachbetrieb geprüften Funktions- und Schutzerdung.
- Verkabelung mit den spezifizierten Verbindungskabel (Stacking, Cascading, Resilliency) für die systemseitigen Verkabelungen. Anschluss der im Rahmen des Angebotes gelieferten Komponenten an die spezifizierte und durch einen Fachbetrieb geprüfte, bauseits vorhandene Strom-/ Notstromversorgung.
- Anschluss der im Rahmen des Angebotes gelieferten Komponenten an die spezifizierte und durch einen Fachbetrieb geprüfte, bauseits vorhandene Strom-/ Notstromversorgung.
- Anschluss des Systems an das spezifizierte und betriebsbereite lokale IP-Netzwerk (LAN) mit durch den Kunden zur Verfügung gestellten Patchkabeln.
- System-Softwareinstallation an den gelieferten zentralen Komponenten bzw. spezifizierten und betriebsbereiten Servern, System-Hochlauf, System-Softwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellereigenen Grundtests.
- Erstellung lokaler Administrationszugang sowie Right To Use Aktivierung und Registrierung.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Herstellung der grundsätzlichen Funktionsbereitschaft der Applikation am Hauptstandort.
- Wiederherstellung der Systemfunktionen nach Upgrades (soweit vom Hersteller unterstützt). Interoperabilität mit Drittherstellern muss durch diese sicher gestellt sein.
- Durchführung von herstellereigenen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/Wiederinbetriebnahme.
- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Inbetriebnahme der Lösungskomponente mit Vorbereitung zur kundenspezifischen Konfiguration für den Wirkbetrieb.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts, maximale Dauer 1 Stunde.

- Übergabe der betriebsbereiten, zur Aufnahme der kundenspezifischen Konfiguration vorbereiteten Lösungskomponente, 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 Switches 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 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, zur Parametrisierung des Systems, zur Konfiguration des Provider Anschlusses und zur Erstellung der Anwenderprofile.

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

- Installations- oder Konfigurationsleistungen an anderen oder weiteren Standorten als dem Hauptstandort.
- Konfiguration und Parametrisierung der gelieferten Komponenten mit den vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen, zur vorgesehenen Nutzung des Providerzuganges oder der Applikation, mit Autorisierungs- und Netzwerkparameter, Anschlusskennung, Art des Verbindungsaufbaus und Richtungsausscheidung für die zwischen dem Lösungshersteller und dem Provider getestete sowie dokumentierte Verbindungskonfiguration auf Basis ISDN, H.323 oder SIP. Die Konfiguration der Systeme erfolgt dabei nach der vom Lösungshersteller oder Provider angefertigten Dokumentation.
- Die Konfiguration und Parametrisierung für vom Lösungshersteller ungeprüfte, undokumentierte oder über den dokumentierten Funktionsumfang hinausgehenden Anschaltungen von Providern, Endpunkten, Anwendungen oder Applikationen bedarf der vorherigen Absprache.

- Konfiguration von Systemschnittstellen nach Absprache zur Anbindung von herstellerspezifischen bzw. integrierten Applikationen, Kommunikationssystemen, Anwendungen und Verbundlösungen auf Basis ISDN, H.323 oder SIP.
- Anschaltung an das kundenseitige, geprüfte Provider- oder Kommunikationsnetzwerk (IP, S0 oder S2M). Die Abschlüsse für das Providernetzwerk sind in unmittelbarer Nähe des Systems auszuführen.
- Konfiguration, Aufschaltung und Test von Providerzugängen, Anwendungen sowie Einbindung von Home Office oder Remote Standorten.
- Standortvernetzung bzw. Integration in IP-basierte Providernetzwerke wie z.B. MPLS.
- Konfiguration von individuellen Wahlplänen, Mehrstandortnutzung oder anwendungsübergreifende Nutzung, Routingtabellen, und -profilen, Providerlisten, Portlisten sowie Freigabe-/Sperrlisten.
- System-Integration in eine kundenspezifische Netzwerkkumgebung 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 Netzwerkkumgebung 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 Schadangriffen oder Schadsoftware sowie gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.
- Aktivierung und Konfiguration von zusätzlichen Leistungsmerkmalen nach Upgrades oder Migrationen.
- Kundenspezifische Redundanzlösungen sowie Testläufe zur Sicherstellung der Funktion.
- Spezifische Konfiguration zur Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur vor Schadangriffen oder Schadsoftware sowie erweiterte Maßnahmen gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.
- VoIP Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Sprach- oder Videoübertragung.
- Netzwerk Test- und Analyseverfahren im Zusammenhang mit dem Provideranschluss oder der Lösung des Drittherstellers zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Sprach- oder Videoübertragung.
- Vorbereitung, aufsetzen und anpassen von Servern/Workstations und Betriebssystemen, Installation, Integration und Inbetriebnahme soweit nicht im Rahmen der Lösung von ETK networks geliefert.
- 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.

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 herstellerspezifischen 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.
- Standortvernetzung, Vernetzung mit weiteren Kommunikationslösungen bzw. Integration in IP-basierte Providernetzwerke oder Standortverbindungen mit z.B. MPLS.

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.
- 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.