

Leistungsbeschreibung Anrufsteuerung

Präambel

Mit dieser Leistungsbeschreibung werden die im Kontext der Anrufsteuerung und Präsenzinformationen erforderlichen Funktionalitäten beschrieben. Basis der Funktionalitäten zur Anrufsteuerung sind die im Rahmen der IP-Telefonie verfügbaren Funktionalitäten in eine sinnvolle elektronische Form zu überführen. Dieses erfolgt durch eine Integration in vorhandene Benutzeroberflächen, die so den End-Benutzern zur Verfügung stehen.

Die eigentliche Sprachkommunikation ist kein Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung und bleibt davon unberührt. Sie ist in Vertrag V4244/2900000 geregelt.

Die Präsenzinformationen dienen den Endbenutzern als Hilfestellung, die jeweilige Kommunikationsbereitschaft vorab einer vermeidbaren Aktivität erkennen zu können.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Technische Rahmenbedingen..... | 3 |
| 2 | Funktionale Anforderungen | 3 |
| 2.1 | Anrufsteuerung | 4 |
| 2.1.1 | Abgehende Anrufe | 4 |
| 2.1.2 | Eingehender Anruf | 5 |
| 2.1.3 | Anruf beenden | 5 |
| 2.1.4 | Anruf weiterleiten | 5 |
| 2.1.5 | Anruf umleiten | 5 |
| 2.1.6 | Protokolle | 5 |
| 2.2 | Präsenzinformationen..... | 6 |
| 2.3 | Funktionale Abgrenzung..... | 7 |
| 3 | Schulung / Einweisung | 7 |
| 4 | Pilotierung, Pre-Rollout, Rollout | 8 |
| 5 | Prozesse | 8 |
| 5.1 | Verteilung des MOC | 8 |
| 5.2 | Nutzbarkeit der Dienste des MOC | 8 |
| 5.3 | Einweisung der Endbenutzer in die Dienste | 9 |
| 6 | Kosten | 9 |
| 6.1 | Zentrale Infrastruktur | 9 |
| 6.2 | Dezentrale Kosten | 9 |

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

1 Technische Rahmenbedingungen

Die bereitzustellende Lösung basiert auf den in Anlage 1 Punkt 2 beschriebenen Grundlagen. Eine entsprechende Infrastruktur wurde auf der Grundlage des LOI vom 16.12.2009 des Auftraggebers durch den Auftragnehmer errichtet. Diese Infrastruktur ist für rund 40.000 Nutzer dimensioniert. Es erfolgt eine Integration mit der aktuellen NGN-Infrastruktur, die durch die IP-Telefonie und deren Sprachdienste vorgegeben ist (Vertrag V3896/2900000).

Der Auftragnehmer achtet darauf, dass - soweit sinnvoll möglich - keine redundante Datenhaltung entsteht. Dieses gilt vermehrt im Zusammenhang mit den Kontaktdaten, die vom Auftraggeber den Endanwendern bereitgestellt werden. Sollten Datenbestände, die die Behörden/Ämter zu verantworten haben nicht integer ¹ und aus diesem Grund nicht für den Vertragszweck nutzbar sein, trägt der Auftragnehmer dafür keine Verantwortung.

2 Funktionale Anforderungen

Die nachstehenden Funktionalitäten sind in den von Microsoft zur Verfügung gestellten Kontexten zu erfüllen. Das gilt gleichermaßen, wenn durch Anpassungen des Herstellers weitere Kontexte ergänzt werden.

Die Nutzung der bereitgestellten Funktionen obliegt den Endbenutzern auf freiwilliger Basis. Das bedeutet, dass die Installation des Microsoft Communicator (MOC) so zu erfolgen hat, dass der Endbenutzer ohne Administrationsrechte am Client den MOC mit seinen Funktionen deaktivieren kann.

Sollte sich im Rahmen der Umsetzung ein konkretisierender Abstimmungsbedarf ergeben, so wird dieser ohne weitere Vertragsanpassung zwischen Auftraggeber und -nehmer verabredet und umgesetzt. Das gilt insbesondere für die Definition von Group Policies.

¹ Insbesondere ungültige Rufnummern, Mehrfacheinträge der gleichen Nummer, ungültiges Nummernformat

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

2.1 Anrufsteuerung

2.1.1 Abgehende Anrufe

Das Auslösen eines Anrufes ist per Mausbedienung möglich. Nach der Wahl des Rufziels befindet sich das Telefon im Freisprechmodus. Der Hörer kann, braucht jedoch nicht für das Telefonat abgenommen zu werden. Ein aktuell geführtes Gespräch wird am Bildschirm als solches angezeigt.

Es können Anrufe in das Festnetz der FHH und nach extern über mobil und Festnetz initiiert werden. Es können nur die Ziele erreicht werden, die in der jeweiligen Berechtigungsklasse des Telefons enthalten sind. Diese Funktionen gelten nur für den eigenen Telefonapparat, der mit seiner Rufnummer mit dem MOC verknüpft ist.

2.1.1.1 Office Communicator

In der Oberfläche des Office Communicators muss es möglich sein manuell Rufnummern einzugeben, die für einen Anruf per Mausklick genutzt werden können.

Es ist möglich eine persönliche Kontaktliste zu erstellen, die kategorisierbar ist. Bei der Auswahl eines Kontaktes aus der Kontaktliste werden die verschiedenen Kontaktmöglichkeiten angezeigt, die per Maus ausgewählt werden können. Per Mausklick ist dann ein Rufziel auswählbar. Die Auswahl führt zum Anruf.

2.1.1.2 Office Outlook

Innerhalb von Outlook ist es möglich die hinterlegten Rufnummern zu nutzen. Das betrifft die Kontaktdaten aus dem „Globalen Adressbuch“ genauso, wie die persönlichen Kontakte. Das Auslösen eines Anrufes erfolgt mit Mausbedienung.

2.1.1.3 SharePoint

Innerhalb des SharePoint besteht die Möglichkeit bei identifizierten Personen vorhandene Rufnummern und als Rufnummern identifizierte Daten auszuwählen und einen Anruf zu initiieren.

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

2.1.2 Eingehender Anruf

2.1.2.1 Signalisierung

Eingehende Anrufe werden zusätzlich zu dem originären Telefon-Signal dem User auf dem Bildschirm in einem separaten Fenster angezeigt. Soweit freigegeben² erscheinen die Rufnummer und der Name des Anrufenden. Die Zuordnung von Name und Rufnummer erfolgt unter der Verwendung des globalen und des lokalen Adressbuches des Angerufenen.

2.1.2.2 Anruf Annehmen

Ein eingehender Anruf wird auf dem Bildschirm beim Angerufenen angezeigt. Dort besteht die Möglichkeit per Maus das Gespräch anzunehmen. Bei der Annahme schaltete das Telefon auf Außenlautsprecher bzw. HeadSet, sodass das Gespräch ohne Hörerabnahme erfolgen kann.

2.1.3 Anruf beenden

Das geführte Gespräch kann mit Mausbedienung beendet werden.

2.1.4 Anruf weiterleiten

Ein eingehender Anruf kann mit Hilfe der Mausbedienung auf eine andere Rufnummer weitergeleitet werden.

2.1.5 Anruf umleiten

Über den MOC können Anrufe für den eigenen Anschluss zu anderen Anschlüssen umgeleitet werden. Die Anrufumleitung und deren Deaktivierung können auch Remote (z.B. vom Telearbeitsplatz) erfolgen.

2.1.6 Protokolle

Es werden Protokollierungen über die Telefonie-Aktivitäten erstellt. Diese Protokolle werden ausschließlich im Outlook-Benutzerpostfach gespeichert. Soweit der Outlook-Benutzer keine besonderen Zugriffsrechte erteilt, hat nur er allein Zugriff auf die Protokolle.

² Die Freigabe ist eine Funktionalität der Telefonie und nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

Der User hat die Möglichkeit die Protokollierung dauerhaft ab- / bzw. einzuschalten.

Es werden die eingehenden, die ausgehenden und verpassten Anrufe protokolliert. Die Protokolle enthalten die nachstehenden Daten:

- Zeitpunkt des Anrufs
- Dauer des Anrufs
- Name, Vorname der Gesprächsteilnehmer
- Kontaktdaten der Gesprächsteilnehmer

Erstellte Protokolle können durch den Outlook-Benutzer gelöscht werden. Gesprächsinhalte werden nicht protokolliert.

2.2 Präsenzinformationen

Die Präsenzinformationen (PI) sind eine Teilfunktion des MOC. Von einer detaillierten Beschreibung von gewünschten Ausprägungen der PI wird seitens des Auftraggebers abgesehen.

Eine Installation erfolgt im Rahmen der vom Hersteller vorgesehenen Ausprägung (Out of the box). Auf dieser Grundlage sind dann die nachstehenden Anforderungen sicherzustellen. Danach erfolgt die automatische Ermittlung der PI aus den nachfolgenden Zuständen / Kontexten:

- Vom Telefon
- Vom Client
 - Anmeldestatus, Aktivitäten des Endbenutzers
- Exchange
 - Kalenderinformationen, Abwesenheitsnachrichten
- Konsolidierung in einen Präsenzstatus

Wichtig für die Lösung sind die nachstehenden Anforderungen:

- Eine Konfiguration der PI muss ohne Administrationsrechte am Client möglich sein. Diese sieht unter anderem die nachstehenden Einstellungen vor:
 - welcher Endbenutzer erhält welche PI

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

- manuelle Vorbelegungen des aktuellen Status, wobei dieser auch „als offline anzeigen“ möglich sein kann
- Es findet weder eine Speicherung, noch eine Protokollierung der PI statt, damit maximal der augenblickliche Status eines Endbenutzers erkennbar ist.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Übersicht

- der verschiedenen Status der PI und
- wann und unter welchen Bedingungen, welcher Status vermittelt wird

zur Verfügung.

2.3 Funktionale Abgrenzung

Der MOC enthält Funktionalitäten, die über die eigentliche Anrufsteuerung und Präsenzinformationen hinausgehen. Diese Funktionalitäten werden vom Auftragnehmer **nicht** angeboten. Es handelt sich dabei um

- Audio-Funktionalitäten
- Datei-Transfer
- DesktopSharing-Funktionalitäten
- Instant Messaging
- LiveMeeting-Aufrufe
- Video-Funktionalitäten

3 Schulung / Einweisung

Der Auftragnehmer entwirft in Abstimmung mit dem Auftraggeber ein Einweisungsdokument, in dem die wichtigsten Informationen zum Umgang mit der Anrufsteuerung und den Präsenzinformationen enthalten sind. Der Umgang mit dem Einweisungsdokument ist unter „Prozesse“ in dieser Leistungsbeschreibung dargestellt.

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

Zusätzlich stellt der Auftragnehmer eine Liste mit häufig gestellten Fragen (FAQ) für die Zielgruppen bereit.

4 Pilotierung, Pre-Rollout, Rollout

Der Auftragnehmer erstellt ein separates Software-Paket für den MOC, das in der üblichen Weise im BASIS-Kontext an die Clients verteilt werden kann und wird. ■■■■■ steht für den Pre-Rollout zur Verfügung. Die jeweiligen Details werden rechtzeitig vor dem Pre-Rollout zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber abgestimmt. Das Softwarepaket für den MOC befindet sich bereits im SWK-O und steht damit dem Grunde nach zur Verwendung bereit.

5 Prozesse

5.1 Verteilung des MOC

Der MOC wird grundsätzlich im Rahmen des Rollouts von NGN (Vertrag „V3896/2900000“) verteilt. In den Vorbereitungsgesprächen zur NGN-Migration werden die Behörden/Kunden darüber informiert und die erforderlichen Absprachen getroffen. Hinsichtlich des MOC sind keine separaten Aufträge von den Behörden/Ämtern zu stellen.

In den Fällen, in denen eine NGN-Migration bereits stattgefunden hat, kann der MOC im Nachgang im Rahmen der bekannten Prozesse zur Softwareverteilung beauftragt werden.

Im Non-BASIS-Kontext sind die Behörden/Ämter für die Installationen verantwortlich. Erforderliche Aufträge werden in diesem Kontext gestellt.

5.2 Nutzbarkeit der Dienste des MOC

Die Freischaltungen der Dienste im Kontext MOC werden automatisch mit dem Rollout des MOC verknüpft. Einer gesonderten Beauftragung durch die Behörden / Ämter zur Freischaltung bedarf es nicht. Das gilt für den Rollout im Kontext NGN, sowie einer davon

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

unabhängigen Beauftragung. Wird der Auftragnehmer mit der ersatzlosen Deinstallation des MOC beauftragt, dann wird die Nutzung der MOC-Dienste ohne gesonderten Auftrag deaktiviert.

5.3 Einweisung der Endbenutzer in die Dienste

Die Endbenutzer erhalten im Rahmen der Einführung des MOC eine Einweisung in die neuen Funktionalitäten. Zur Unterstützung wird ein entsprechendes Einweisungsdokument ausgehändigt. Erfolgt die Einführung des MOC im Kontext der NGN-Einführung, führt der Auftragnehmer die Einweisung durch.

Erfolgt die MOC-Einführung unabhängig vom NGN-Rollout, erfolgt die Einweisung durch die Behörden und Ämter.

6 Kosten

6.1 Zentrale Infrastruktur

Die Kosten zur Beschaffung von Hardware, Kosten für die Entwicklung, Test, und die Produktivsetzung der zentralen Infrastruktur werden durch den Auftraggeber übernommen. Das gilt gleichermaßen für die Kosten des laufenden Betriebs.

Die Lizenzen werden vom Auftraggeber übernommen.

6.2 Dezentrale Kosten

Im BASIS-Kontext werden die Kosten für den MOC im Rahmen des geltenden Preismodells berücksichtigt.

Die Kosten für die Einweisung der Endbenutzer trägt im Kontext des NGN-Rollouts der Auftraggeber. Bei einer von NGN unabhängigen Beauftragung der MOC-Installation, tra-

Anlage L2 zum Vertrag V6507/2900000

gen die Behörden und Ämter die entstehenden Kosten für die Einweisung. Der Auftraggeber ist davon frei.