

## Inhalt

1	Definition	2
2	Leistungen für QSC <sup>®</sup> -tengo	2
2.1	Einmalige Anlage der Nutzerkonten via Excel-Tabelle	2
2.2	Einmalige Anlage der Nutzerkonten via Script-Export	2
2.3	Einrichtung Synchronisation von Active Directory Nutzerkonten	2
2.4	Import von E-Mail-Daten aus PST-Dateien	3
2.5	Migration der E-Mail-Daten von bestehenden E-Mail-Systemen	4
2.6	Initialeinrichtung vor Ort	4
3	Leistungen für tengo <sup>®</sup> centraflex	5
3.1	Arbeitsplatzeinrichtung	5
3.1.1	Arbeitsplatzeinrichtung für tengo <sup>®</sup> centraflex	5
3.1.2	Erweiterte Arbeitsplatzeinrichtung für tengo <sup>®</sup> centraflex	6
3.1.3	Erweiterte Arbeitsplatzeinrichtung für tengo <sup>®</sup> centraflex (Gruppendienste)	6
3.1.4	Erweiterte individuelle Arbeitsplatzeinrichtung für tengo <sup>®</sup> centraflex	6
3.2	Schulungen für tengo centraflex <sup>®</sup>	7
3.2.1	Administratorenschulung für tengo <sup>®</sup> centraflex	7
3.2.2	Nutzerschulung für tengo <sup>®</sup> centraflex	7

## 1 Definition

Der Anbieter stellt dem Kunden mit tengo<sup>®</sup> consulting nach entsprechender Beauftragung Dienstleistungspakete und weitergehende Consulting-Unterstützung für die jeweiligen QSC<sup>®</sup>-tengo Cloud Services zur Verfügung.

Zur Leistungserbringung nutzt der Anbieter die vom Kunden im Rahmen der Beauftragung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Der Anbieter prüft die Angaben auf allgemeine Plausibilität und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. Der Anbieter weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die der Anbieter nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann der Anbieter gegenüber dem Kunden geltend machen.

## 2 Leistungen für QSC<sup>®</sup>-tengo

### 2.1 Einmalige Anlage der Nutzerkonten via Excel-Tabelle

Der Anbieter bietet dem Kunden die einmalige Überführung von Nutzerkonteninformationen aus einem vorhandenen Microsoft<sup>®1</sup> Active Directory („AD“) in die QSC<sup>®</sup>-tengo Umgebung des Kunden.

Es wird vom Anbieter eine vorformatierte Excel-Tabelle bereitgestellt, in welche der Kunde seine Nutzerdaten manuell einpflegt. Die Datenübertragung erfolgt durch den Kunden als E-Mail-Anhang an eine im Portal (siehe hierzu die jeweilige Leistungsbeschreibung) hinterlegte E-Mail-Adresse. Die per Excel-Tabelle bereitgestellte Datei wird einmalig durch den Anbieter in die QSC<sup>®</sup>-tengo Umgebung importiert.

### 2.2 Einmalige Anlage der Nutzerkonten via Script-Export

Der Anbieter bietet dem Kunden die einmalige Überführung von Nutzerkonteninformationen aus einem vorhandenen Microsoft AD in die QSC<sup>®</sup>-tengo Umgebung des Kunden.

Vom Anbieter wird ein Script zum Export von vorhandenen AD-Nutzerdaten bereitgestellt. Dieses Script muss durch einen entsprechend berechtigten Administrator des Kunden im AD des Kunden ausgeführt werden. Die Datenübertragung erfolgt durch den Kunden als E-Mail-Anhang an eine im Portal (siehe hierzu die jeweilige Leistungsbeschreibung) hinterlegte E-Mail-Adresse. Die via Script bereitgestellte Datei wird einmalig durch den Anbieter in die QSC<sup>®</sup>-tengo Umgebung importiert.

### 2.3 Einrichtung Synchronisation von Active Directory Nutzerkonten

Der Anbieter bietet dem Kunden die kontinuierliche Überführung von Nutzerkonteninformationen aus einem vorhandenen Microsoft AD in die QSC<sup>®</sup>-tengo Umgebung des Kunden.

Vom Anbieter wird ein auf die Kundenumgebung angepasster AD-Agent bereitgestellt, welcher nach erfolgreicher Installation regelmäßig die Änderungen im Kunden-AD in die QSC<sup>®</sup>-tengo Umgebung überträgt. Unterstützt werden AD-Umgebungen ab Windows<sup>®2</sup> Server 2003. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt, automatisiert und kontinuierlich.

Ein Administrator des Kunden richtet den AD-Agent nach Anleitung durch den Anbieter ein. Der Administrator muss Zugriff auf einen Domain Controller in der Kundenumgebung haben und für diesen den Zugriff durch die Kunden-Firewall auf den QSC<sup>®</sup>-tengo Webservice (Port 443) ermöglichen. Der Anbieter unterstützt den

---

<sup>1</sup> Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

<sup>2</sup> Windows ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

Kundenadministrator und verantwortet die Bereitstellung der entsprechenden Webservices zur Kommunikation des AD-Agenten mit der QSC<sup>®</sup>-tengo Systemumgebung.

Folgende Attribute werden durch den AD-Agenten übertragen:

Deutsch	English	Pflichtfeld <sup>3</sup>
Vorname	First name	✓
Initialen	Initials	
Nachname	Last name	✓
Rufnummer	Telephone Number	✓ <sup>4</sup>
E-Mail	E-Mail	✓
Straße	Street	
Postfach	P.O. Box	
Ort	City	
Bundesland/Kanton	State/province	
PLZ	Zip/Postal Code	
Land/Region	Country/region	
Benutzeranmeldename	User logon name	✓
Rufnummer Mobil	Telephone numbers Mobile	
Rufnummer Fax	Telephone numbers Fax	
Position	Title	
Abteilung	Department	
Firma	Company	
Vorgesetzter Name	Manager Name	

Der Anbieter stellt dem Kunden ein Protokoll zum Nachweis der Leistung bereit. Protokolliert werden die Erfassung vorhandener Nutzerinformationen und die Bereitstellung der Nutzerinformationen in der neuen Umgebung.

## 2.4 Import von E-Mail-Daten aus PST-Dateien

Der Anbieter importiert einmalig E-Mail-Objekte aus E-Mail-Archivdateien, welche der Kunde dem Anbieter beistellt. Übernommen werden vorhandenen E-Mails<sup>5</sup> inklusive Ordnerstrukturen, Kontaktadressen<sup>6</sup> und Kalendereinträge.

Der Kunde erstellt von jedem zu migrierenden Postfach mit Hilfe der Clientanwendung Microsoft Outlook<sup>®7</sup> 2013 (oder neuer) eine Archivdatei (PST-Datei). Die Datei muss für jedes einzelne Postfach und mit einem standardisierten Dateinamen erstellt werden. Dieser Dateiname entspricht dem vorderen Teil der aktuellen E-Mail-Adresse des zu migrierenden Nutzers. Die korrekte Benennung der Datei liegt in der Verantwortung des Kunden.

<sup>3</sup> Pflichtfelder müssen im Kunden-AD gültige Daten enthalten.

<sup>4</sup> Nur bei tengo<sup>®</sup> communication in Verbindung mit einer Rufnummernportierung.

<sup>5</sup> E-Mail-Adressen des Absenders werden beim Migrationsvorgang nicht überprüft oder umformatiert.

<sup>6</sup> Import folgender Attribute: Titel, Vorname, Name, erste E-Mail-Adresse, Telefonnummer Geschäftlich, Telefonnummer Privat, Telefonnummer Mobil, Straße, Postleitzahl, Ort.

<sup>7</sup> Outlook ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

Beispiel für Max Mustermann:

E-Mail-Adresse	Dateiname
Max.Mustermann@Firma.de	Max.Mustermann.pst
Mustermann.max@Firma.de	Mustermann.max.pst
Mustermann@Firma.de	Mustermann.pst
MM@Firma.de	MM.pst

Das maximale Datenvolumen je Archivdatei darf die Größe des QSC<sup>®</sup>-tengo Zielpostfaches nicht überschreiten. Die Prüfung des Datenvolumens je Archivdatei liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

Die Datenübertragung der Archivdateien erfolgt durch den Kunden per Datenträger (z.B. DVD) an die im Portal (siehe hierzu die jeweilige Leistungsbeschreibung) genannte Adresse des Anbieters.

Der Anbieter wird nach der Übertragung der Archivdateien eine Checksummenüberprüfung zur Sicherstellung der Datenintegrität durchführen und die Migrationsobjekte in die Zielpostfächer importieren. Im Zuge des Imports werden die Daten initial auf Viren geprüft.

Schlägt der Datenimport aufgrund einer falschen Dateibenennung oder einer Überschreitung des Datenvolumens fehl, muss ein erneuter Import vom Kunden zusätzlich vergütet werden.

## 2.5 Migration der E-Mail-Daten von bestehenden E-Mail-Systemen

Der Anbieter führt eine einmalige Migration der E-Mail-Objekte des Kunden durch. Dies umfasst den Export aus der Kundenumgebung, die Datenübertragung sowie den Import in die tengo<sup>®</sup> mail Systemlandschaft. Übernommen werden vorhandenen E-Mails<sup>8</sup> inklusive Ordnerstrukturen, Kontaktadressen,<sup>9</sup> Kalendereinträge, Notizen und Aufgaben.

Das Quellsystem, aus dem die E-Mail-Objekte migriert werden, muss mindestens eines der Standard E-Mailprotokolle IMAP4 oder POP3 unterstützen oder einen direkten Internetzugriff mit einem Microsoft Outlook Client über Outlook Anywhere oder das Microsoft Active Sync Protokoll unterstützen.

Nachdem der Kunde dem Anbieter alle erforderlichen Informationen - Adresse des E-Mailservers (Name und IP Adresse), Anmeldenamen und -passwort je Nutzer - übermittelt hat, wird der Anbieter die Migration in die Zielpostfächer vornehmen. Im Zuge der Migration werden die Daten initial auf Viren geprüft.

Sollte für die Datenübertragung nicht ausreichend Netzwerkbandbreite am Standort des E-Mailservers zum Internet zur Verfügung stehen, kann der Anbieter den Export der Daten vor Ort durch einen Servicetechniker nach Absprache mit dem Kunden durchführen. Die Datenübertragung erfolgt in diesem Fall über ein durch den Anbieter bereitgestelltes und verschlüsseltes USB-Gerät. Für diese Vor-Ort-Leistung sowie die Bereitstellung des USB-Gerätes fallen zusätzliche Kosten an.

Der Anbieter stellt dem Kunden nach Abschluss ein Protokoll über den Datenexport und -import zum Nachweis der Leistung bereit.

## 2.6 Initialeinrichtung vor Ort

Der Anbieter führt die Einrichtung verschiedener Microsoft basierter QSC<sup>®</sup>-tengo Services vor Ort beim Kunden durch einen Consultant durch.

<sup>8</sup> E-Mail-Adressen des Absenders werden beim Migrationsvorgang nicht überprüft oder umformatiert.

<sup>9</sup> Import folgender Attribute: Titel, Vorname, Name, erste E-Mail-Adresse, Telefonnummer Geschäftlich, Telefonnummer Privat, Telefonnummer Mobil, Straße, Postleitzahl, Ort

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Erfassung der Nutzerinformationen und einmaliger Import der Daten in das QSC<sup>®</sup>-tengo AD des Kunden,<sup>10</sup>
- Einweisung von benannten Key-Nutzern des Kunden von bis zu zwei (2) Stunden Dauer,
- Pilotinstallation der Client-Anwendungen für die beauftragten QSC<sup>®</sup>-tengo Services auf bis zu fünf (5) Endgeräten des Kunden (z.B. Microsoft Lync<sup>®11</sup>, Microsoft Outlook, SkyDrive Pro<sup>®12</sup>) sowie
- Unterstützung des Kunden bei der Übertragung von E-Mail-Daten für bis zu fünf (5) Postfächer des Kunden (E-Mails, Kontakte, Kalendereinträge, Aufgaben) in eine Microsoft Outlook Archivdatei.<sup>13</sup>

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Termin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht in der Initialeinrichtung enthalten sind, insbesondere:

- Bereitstellung eines LAN-Anschlusses;
- Zugang zu den Nutzerdaten im bestehenden System des Kunden;
- administrativer Zugang zu den Endgeräten des Kunden;
- Zugang zu allen Nutzerpostfächern, sofern der Transfer der E-Mail-Daten erfolgen soll;
- Bereitstellung eines Demo-Arbeitsplatzes für Schulungen (Key-Nutzer Einweisung).

Des Weiteren muss der Kunde für die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners des Kunden am Einrichtungsort sorgen.

## 3 Leistungen für tengo<sup>®</sup> centraflex

### 3.1 Arbeitsplatzeinrichtung

Der Anbieter führt die Einrichtung eines tengo<sup>®</sup> centraflex Arbeitsplatzes vor Ort beim Kunden durch einen Servicetechniker in verschiedenen Varianten durch.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Termin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht in der Arbeitsplatzeinrichtung enthalten sind, z.B. die Bereitstellung eines LAN-Anschlusses und einer entsprechenden 230V-Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort der Telefone. Des Weiteren muss der Kunde für die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners des Kunden am Installationsort sorgen und die vom Anbieter vorab gelieferten oder anderweitig bereitgestellten Endgeräte zum Installationstermin vorhalten.

#### 3.1.1 Arbeitsplatzeinrichtung für tengo<sup>®</sup> centraflex

Der Anbieter leistet eine Vor-Ort-Installation durch einen Servicetechniker. Diese Installation beinhaltet folgende Dienstleistungen:

- Grundeinrichtung Portal (remote),
- Telefon auspacken,
- Telefon zusammenbauen (Kabel, Telefonhörer),

<sup>10</sup> Die Einrichtung einer automatischen AD-Synchronisation kann gemäß tengo<sup>®</sup> consulting „Einrichtung Synchronisation von Active Directory Nutzerkonten“ beauftragt werden

<sup>11</sup> Lync ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

<sup>12</sup> SkyDrive ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

<sup>13</sup> Ein Import der Daten wird gemäß tengo<sup>®</sup> consulting „Import von E-Mail Daten aus PST-Dateien“ abgerechnet.

- Telefon aufstellen und anschließen, Kabel verlegen, Telefonkabel / PC-Kabel einstecken (ungehinderter Zugang zur Patchdose in unmittelbarer Reichweite des Telefons muss durch den Kunden gewährleistet sein),
- ggf. Telefon an vorhandenen Stromanschluss anschließen (Steckdose in unmittelbarer Reichweite zum Telefon muss vorhanden sein),
- Erstinbetriebnahme Telefon,
- Telefon starten und Funktionstest,
- PC hochfahren (erforderliche Zugangsdaten stellt der Kunde dem Techniker zur Verfügung) und Aufrufen des CommPilot Web Portal am PC,
- zehnmütige Kurzeinweisung<sup>14</sup> (Telefon und CommPilot Web Portal) sowie
- kurze Einweisung<sup>15</sup> und Einrichtung des cospa-Anrufbeantworters.

### 3.1.2 Erweiterte Arbeitsplatzeinrichtung für tengo<sup>®</sup> centraflex

Bei Beauftragung dieses Dienstleistungspakets erhält der Kunde die folgenden, im Hinblick auf Ziffer 3.1.1 zusätzlichen Dienstleistungen. Voraussetzung ist die gleichzeitige Beauftragung der Arbeitsplatzeinrichtung gemäß Ziffer 3.1.1.

- Konfiguration cospa, Konferenz und FAX,
- Einrichtung und Installation CTI - Click to Dial (Assistant Enterprise),
- Einrichtung Remote Office oder Anywhere,
- Smartphone AppDownload und Einrichtung,
- Einrichtung Besetzt-Anzeige-Feld sowie
- Automatisierte Anrufannahme (Auto Attendant).<sup>16</sup>

### 3.1.3 Erweiterte Arbeitsplatzeinrichtung für tengo<sup>®</sup> centraflex (Gruppendienste)

Bei Beauftragung dieses Dienstleistungspakets erhält der Kunde die folgenden, im Hinblick auf Ziffer 3.1.1 zusätzlichen Dienstleistungen. Voraussetzung ist die gleichzeitige Beauftragung der Arbeitsplatzeinrichtung gemäß Ziffer 3.1.1.

- Konfiguration Parken,
- Konfiguration Anrufübernahme,
- Konfiguration Einstellbare Absenderrufnummer,
- Konfiguration Durchsagegruppe,
- Konfiguration Music on Hold,
- Konfiguration Sammelrufnummer sowie
- Konfiguration Rufnummernpläne.

### 3.1.4 Erweiterte individuelle Arbeitsplatzeinrichtung für tengo<sup>®</sup> centraflex

Zudem kann der Kunde den Anbieter mit zusätzlichen, individuellen Dienstleistungen im Rahmen der Arbeitsplatzeinrichtung beauftragen. Voraussetzung ist die gleichzeitige Beauftragung der Arbeitsplatzeinrichtung gemäß Ziffer 3.1.1.

---

<sup>14</sup> Nutzer, die nicht angetroffen werden, werden durch den technischen Ansprechpartners des Kunden eingewiesen.

<sup>15</sup> Nutzer, die nicht angetroffen werden, werden durch den technischen Ansprechpartners des Kunden eingewiesen.

<sup>16</sup> Sofern Funktionsmerkmal entsprechend beauftragt.

Folgende Dienstleistungen können im Rahmen der individuellen Arbeitsplatzeinrichtung durch den Anbieter erbracht werden.<sup>17</sup>

- Communicator - Desktop Client (Windows/ Mac):
  - Video (Softphone/ Videophone).
- Communicator - Mobile Client (iOS/ Android):
  - Video (Softphone/ Videophone).
- Erweiterte Telefondienste:
  - Anrufvermittlungsplattform (Receptionist),
  - Call Center Standard,
  - Call Center Premium,
  - Call Center enhanced Agent (Client Software) sowie
  - Call Center Supervisor (Client Software).
- Anwendungsintegration per TAPI:
  - ESTOS ECSTA für Broadworks.

### 3.2 Schulungen für tengo centraflex<sup>®</sup>

Der Anbieter bietet zwei Schulungen an, die das Arbeiten mit dem CommPilot Web Portal erleichtern sollen:

#### 3.2.1 Administratorenschulung für tengo<sup>®</sup> centraflex

Schulungsinhalte:

- Anlegen und Verwalten eines Nutzers für die Verwendung des CommPilot Web Portal,
- Verwalten von Gruppenfunktionen,
- Verwalten von Benutzerfunktionen,
- Konfiguration von VoIP-Telefonen sowie
- nach Absprache weitere Themenfelder gemäß den Ziffern 3.1.1 bis 3.1.4 (ohne Call Center).

#### 3.2.2 Nutzerschulung für tengo<sup>®</sup> centraflex

Schulungsinhalte:

- Anmelden am CommPilot Web Portal,
- Verwalten von Nutzerfunktionen,
- Verwalten von Messaging (Anrufbeantworter),
- Bedienung des CommPilot Call Manager,
- Konfiguration cospace, Konferenz und FAX,
- Einrichtung Anrufumleitung (Mailbox),
- Einrichtung und Installation CTI - Click to Dial (Assistant Enterprise),
- Einrichtung Remote Office oder Anywhere,
- Smartphone AppDownload und Einrichtung sowie
- Einrichtung Besetzt-Anzeige-Feld.

---

<sup>17</sup> Sofern Funktionsmerkmal entsprechend beauftragt.