

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG ADUNO CARRIER

FUNKTIONSWEISE UND FEATURES

# 1 INHALT

<b>2 Grundsätzliche Funktionsweise .....</b>	<b>4</b>
2.1 Funktionsübersicht .....	4
<b>3 Funktionsumfang .....</b>	<b>5</b>
3.1 Allgemein .....	5
3.2 Admin-Portal .....	6
3.2.1 Allgemein .....	6
3.2.2 Kunden anlegen und bearbeiten .....	6
3.2.3 Delegation Tool .....	6
3.2.4 AP Provisionierung .....	7
3.2.5 Monitoring .....	7
3.2.6 Statistik .....	7
3.2.7 Dashboard-Meldungen .....	8
3.2.8 Portalzugänge (Backend Benutzerverwaltung) .....	8
3.2.9 Portalansicht (Beispiele) .....	8
3.3 Portal für B2B-Kunden .....	9
3.3.1 Landingpage-Generator .....	9
3.3.2 Dashboard Meldungen .....	9
3.3.3 Delegation Tool .....	9
3.3.4 B2B Statistik .....	9
3.3.5 Portalansicht (Beispiele) .....	10
<b>4 Beschreibung Servicelevel .....</b>	<b>11</b>
4.1 Projektmanagement .....	12

---

Version	Art	Datum	Autor
1.0	Initiale Erstellung	03.01.2022	RS

© ituma GmbH 2022. Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, Anpassung oder Übersetzung ohne vorherige schriftliche Genehmigung ist verboten, sofern nicht durch das Urheberrecht erlaubt.

## 2 GRUNDSÄTZLICHE FUNKTIONSWEISE

---

Das aduno-System setzt auf der vorhandenen Infrastruktur des Auftragnehmers auf.

Der Auftragnehmer betreibt in der Regel bereits ein leistungsfähiges Festnetz, das von Kunden wie Unternehmen, Gemeinden und/oder Endverbrauchern genutzt wird. Die aduno-Lösung bietet Erweiterungen für die WLAN-Anwendungen dieser Kunden.

Die Verwaltung und Konfiguration erfolgt auf zwei Ebenen:

- ein **hochskalierbares admin-Portal**, in dem alle angeschlossenen Kunden zentral verwaltet werden
- automatisch generierte, **individuelle B2B-Portale** für alle angeschlossenen Kunden

### 2.1 FUNKTIONSÜBERSICHT

#### Allgemein

- Anonymisierte Datenerfassung gemäß der DSGVO
- Hochperformante Infrastruktur (Rechenzentrum Interxion, Düsseldorf)
- Anbindungen an weitere Systeme der OCM per Rest-API im Rahmen der DSGVO
- Zweisprachige Ausführung (de/en)
- Vordefinierte Zugangseinstellungen für Oneclick/Voucher (Zeit/MB)
- Beratung und Unterstützung bei der Installation

#### Admin-Portal

- Einfaches Anlegen von neuen Kunden. Die individuellen Kunden-Cockpits werden nach dem Anlegen automatisch generiert.
- Anlegen von APs, Zuordnung AP > Kunde, AP Typenverwaltung
- Anzeige von AP-Status, Frequentierung, Stammdaten und weitere technische Details der einzelnen B2B-Kunden
- Monitoring, Alarmfunktion bei Offline-APs, Kommentarfunktion für Wartungsarbeiten
- Möglichkeit zum selbstständigen Anlegen weiterer Admin-Zugänge

#### B2B-Portale

- Individuelle Landingpages, die vom B2B-Kunden selbst gestaltet werden können
- Erstellung von Vouchern
- Anzeige von Besuchern, Freischaltungen und Nutzungen

## 3 FUNKTIONSUMFANG

---

### 3.1 ALLGEMEIN

Das Produkt aduno Carrier wird seitens ituma im Rechenzentrum der Interxion in Düsseldorf hochverfügbar bereitgestellt.

Die im Folgenden beschriebenen Funktionen zeigen die Grundfunktionen des Produkts aduno Carrier. Auf Wunsch kann die Funktionalität modifiziert/erweitert werden. Eine Modifikation/Erweiterung erfordert ein separates Angebot.

#### **Grundaufbau:**

- Bereitstellung eines hochskalierbaren admin-Portals zur Verwaltung von Kunden, die einen konfigurierten WLAN Internet-Zugang bereitstellen möchten (Features siehe Punkt 3.2)
- Automatische Generierung von B2B-Portalen beim Anlegen von neuen Kunden (Features siehe Punkt 3.3)
- Möglichkeit zum Anlegen von Access-Points im admin-Portal. Die Access-Points können dort den gewünschten Kunden zugeordnet werden.
- Möglichkeit zur Landingpage-Konfiguration im B2B-Portal. Die konfigurierte Landingpage wird nach Veröffentlichung auf den APs des Kunden ausgestrahlt und auf den Mobilgeräten der Nutzer im Captive Portal (geräteabhängig) angezeigt.

#### **Konfiguration des Zugangs / Inhalte der Landingpage:**

- Standard-Landingpage im aduno-Design, sofern der Kunde keine eigene Gestaltung vornimmt
- Alternativ individuell durch den Kunden mit Text/Bild gestaltete Landingpage
- Links zu AGBs und Datenschutzbedingungen in der Landessprache (de). Die Nutzungsbedingungen werden zu Projektbeginn vom Kunden bereitgestellt oder gemeinsam mit ituma anhand von passenden Vorlagen erstellt.
- Authentifizierungs-/Freischaltungsmöglichkeit via Oneclick (Button „Verbinden“). Die Parameter für die Oneclick-Freischaltung (Zeit/MB) werden zu Projektbeginn definiert.
- Parallel Authentifizierungs-/Freischaltungsmöglichkeit via Voucher (Button „Voucher“). Es können drei Profile festgelegt werden, die beim Erstellen von Vouchern im Portal verwendet werden können. Die Parameter für die Profile (Zeit/MB) werden zu Projektbeginn definiert.
- Redirect-Seite nach erfolgreicher Freischaltung (geräteabhängig), sofern der Kunde eine Redirect-Seite festgelegt hat

Die Software Module der aduno-Suite beinhalten lizenztechnisch keinerlei Einschränkungen bezüglich der Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Nutzer. Begrenzender Faktor ist die physische Infrastruktur und die zur Verfügung stehenden Bandbreiten am jeweiligen Standort.



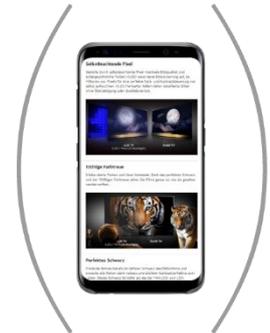
WLAN-Einwahl



Standard-Landingpage



Individuelle Landingpage



Redirect (geräteabhängig)

## 3.2 ADMIN-PORTAL

### 3.2.1 Allgemein

- Exportfunktion als CSV/JSON für alle Tabellen
- Alle Tabellen haben umfangreiche Filterfunktionen zum einfachen Auffinden der gesuchten Einträge (Kunden, APs, Voucher u.a.)

### 3.2.2 Kunden anlegen und bearbeiten

Funktionen beim Einrichten von Neukunden:

- Anlegen von Neukunden und deren Stammdaten im admin-Cockpit
- Zuordnung von Produkt (2 Varianten: Baic und Premium) und Kundentyp (3 Varianten: B2B, Hotel, Wohnheim) zum Kunden
- Automatische Generierung eines B2B-Cockpits für den Neukunden
- Automatischer Versand eines Welcome-Packages (pdf) mit Cockpitzugang an den Neukunden

Funktionen zum Einsehen/Bearbeiten von Kunden:

- Zugriff auf das Kunden-Portal
- Einsehen des letzten Welcome-Packages
- Einsicht der vom Kunden erstellten Startseite
- Möglichkeit zur Generierung eines neuen Passworts für den Kunden
- Statistiken des Kunden einsehen
- Geräte (Access Points) für den Kunden anlegen/zuordnen
- Einsicht von Eigenschaften und Online-/Offline-Status der APs des Kunden
- Einsicht eines Protokolls mit alles systembedingten Aktionen beim Kunden

### 3.2.3 Delegation Tool

Dieses Tool dient zur Generierung von Vouchern.

- Einsicht und Bearbeitung der Voucher, die der B2B-Kunde generiert hat

- Erstellung von Vouchern für einen B2B-Kunden (Support)

### 3.2.4 AP Provisionierung

Tabellen mit Detailansichten und den unten beschriebenen Funktionen für folgende Bereiche:

- AP Übersicht
- Erfolgreiche Provisionierungen
- Zugewiesene APs – Warten auf Freigabe
- Unzugewiesene APs
- Kunden ohne AP
- AP-Typenverwaltung
- Kartenexport

Funktionen zum Einsehen/Bearbeiten von APs:

- Hardware hinzufügen
- Eingabe/Auswahl von AP Name, MAC-Adresse, Hersteller, Modell, Adresdaten, Geodaten, AP Typ, Reichweite, Freitext Beschreibung
- APs löschen
- APs Kunden zuordnen
- Wartungsarbeiten planen
- Modell hinzufügen (für AP-Typenverwaltung)
- Angaben bei Access-Point Detail (u.a.):
  - AP Status
  - Anzahl Clients aktuell und Traffic  $\emptyset$  7 Tage
  - Monitoring-Alarm und -Protokoll bei Grenzwertüberschreitung (Online/Offline)
  - AP Standort auf OpenStreetMaps

### 3.2.5 Monitoring

Auflistung von APs, bei denen ein Service außerhalb eines Schwellwertes liegt (z.Zt. Service „Online-Status“, Wert „Offline“)

Funktionen für APs, die automatisch dem Monitoring-Bereich hinzugefügt wurden:

- Alarm ignorieren (AP wird aus dem Monitoring-Bereich entfernt)
- Kommentar / Ablaufdatum hinzufügen
- Auf unbearbeitet setzen
- Wartungsarbeiten entfernen

### 3.2.6 Statistik

Für alle Statistik-Anzeigen ist der Zeitraum frei wählbar.

- Traffic der meistfrequentierten Städte, APs und Kunden
- Prozentuale Darstellung und Filterung nach Kundentyp und Produkt

- o Einsicht der Statistiken der B2B-Portale (siehe unten)

Geografische Darstellung aller APs auf zoombarer OpenStreetMaps-Karte mit

- o AP Stammdaten
- o Anzahl Clients in den letzten 24 Stunden
- o Anzahl Traffic (Upload/Download/gesamt) in den letzten 24 Stunden

### 3.2.7 Dashboard-Meldungen

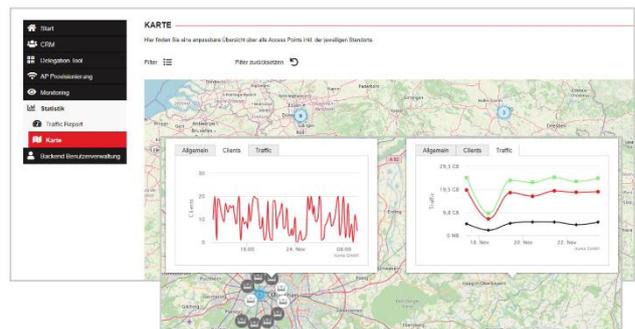
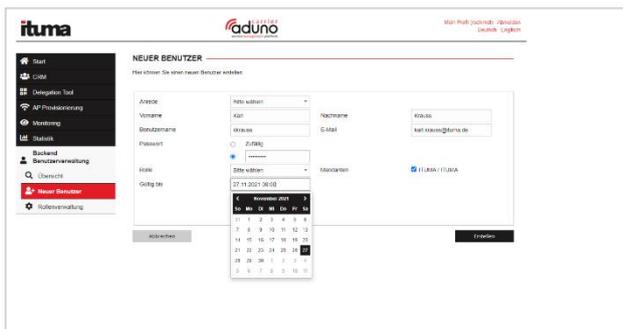
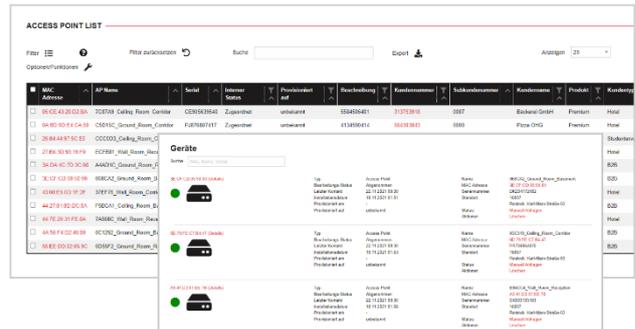
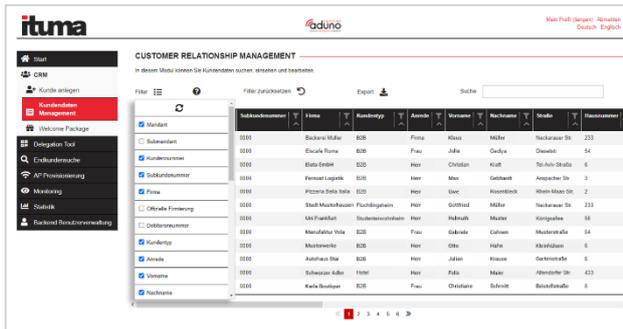
Dieses Tool dient zur Kommunikation zwischen dem Administrator und den B2B-Kunden.

- o Erstellung einer Dashboard-Meldung durch den Administrator
- o Möglichkeit zum Aktualisieren und Deaktivieren
- o Die Meldungen werden direkt auf der Startseite der B2B-Portale angezeigt

### 3.2.8 Portalzugänge (Backend Benutzerverwaltung)

- o Erstellen von neuen admin-Zugängen für weitere Benutzer, die dann das admin-Portal verwenden können
- o Umfangreiche Rollenverwaltung:
  - Erstellung von neuen Rollen
  - Differenzierte Rechtevergabe zu der Rolle, bei der alle Funktionen des Portals einzeln an- bzw. abgewählt werden können
- o Einstellen eines Gültigkeitszeitraums
- o Möglichkeit zum Bearbeiten, Löschen oder Deaktivieren von Benutzern

### 3.2.9 Portalansicht (Beispiele)



### 3.3 PORTAL FÜR B2B-KUNDEN

#### 3.3.1 Landingpage-Generator

Erstellung einer individuellen Landinpage durch den B2B-Kunden

- Eingabemöglichkeit von Text und Bild für die Landingpage
- Eingabe einer Redirect-Seite, die nach dem Freischalten erscheint (geräteabhängig)
- Trennung von gespeicherter Vorschau-Variante und veröffentlichter Variante

#### 3.3.2 Dashboard Meldungen

Dieses Tool dient zur Generierung von Vouchern.

- Anzeige von Dashboard-Meldungen, die der Administrator erstellt hat

#### 3.3.3 Delegation Tool

Dieses Tool dient zur Generierung von Vouchern.

Bei der Erstellung eines Vouchers können folgende Parameter festgelegt werden:

- WLAN SSID (Auswählbar sind „Alle“ oder eine im Netzwerk verfügbare SSID)
- Profil (Es können drei Profile festgelegt werden, die beim Erstellen von Vouchern im Portal verwendet werden können. Die Parameter für die Profile (Zeit/MB) werden zu Projektbeginn definiert.)
- Maximale Anzahl der Endkundengeräte
- Gültigkeitsdatum
- Anzahl der Voucher

Weitere Funktionen beim Delegation-Tool:

- Umfangreiche Voucherverwaltung
- Generierung eines Voucher-pdfs mit Zugangsdaten für die Gäste
- Download der filterbaren Voucher-Liste als csv
- Personalisierung von Vouchern
- Deaktivierungsfunktion für einzelne Voucher und Anzeige der ersten/letzten Nutzung

#### 3.3.4 B2B Statistik

Visualisiert die Frequentierung des WLANs des B2B-Kunden.

Zur Verfügung stehende Graphen:

- Logins, Traffic und Seitenklicks am aktuellen Tag
- Meistfrequentierter Tag / Uhrzeit
- Logins und Traffic über einen individuell auswählbaren Zeitraum
- DSarstellung der meistfrequentierten APs über einen individuell auswählbaren Zeitraum



## 4 BESCHREIBUNG SERVICELEVEL

Die ituma bietet bei Störmeldungen einen Hilfedienst auf kurzem Kommunikationsweg via Telefon und E-Mail an. In besonders dringenden Fällen, etwa bei Eskalationen oder in Notfällen, bitten wir Sie auf telefonischem Weg Kontakt zu uns aufzunehmen. Die Bearbeitung erfolgt entsprechend dem im Vorfeld vereinbarten Servicelevel. Die Bestätigung der eingegangenen Störmeldung erfolgt über die Vergabe einer individuellen Bearbeitungsnummer (Call ID) durch die ituma. Dabei werden Dokumente u.ä. primär über E-Mail versandt. Service Level 1 steht generell bei Beauftragung als Standard zur Verfügung und ist mit den laufenden Kosten Annuity abgedeckt.

Nachfolgende Servicelevel können vor Projektstart vereinbart werden:

Service Level	Service Level 1 5x9	Service Level 2 6x11
Servicedesk Verfügbarkeit	Montag - Freitag, außer Feiertage	Montag - Samstag, außer Feiertage
Support Servicezeiten & IT-Monitoring	08:00 - 17:00 Uhr	08:00 - 19:00 Uhr
Reaktionszeiten bei Störungen (P1-P3)	2 Stunden	
Reaktionszeiten bei sonstigen Anfragen (P4)	Nächster Werktag	
Serviceerbringende Niederlassung	Hilden	

- P1 | **NOTFALL** Als Notfall wird ein Stillstand des kundenseitigen Systembetriebs durch Störungen oder Fehler der Vertragskomponenten eingestuft
- P2 | **KRITISCH** Gefährdung des kundenseitigen Systembetriebs durch Störungen/Fehler der Vertragskomponenten
- P3 | **ERNST** Beeinträchtigungen des kundenseitigen Systembetriebs durch Störungen oder Fehler der Vertragskomponenten
- P4 | **UNKRITISCH** Sonstige Service Requests (Dienstleistungen, technische Informationen, Verbesserungen)

#### 4.1 PROJEKTMANAGEMENT

Um einen erfolgreichen und zeitnahen Projektverlauf zu ermöglichen, ist ein dediziertes Projektmanagement nötig. Daher benennt ituma einen kompetenten Ansprechpartner als Projektmanager für die gesamte Laufzeit des hier angebotenen Projektes. Folgende Aufgaben werden durch ihn wahrgenommen:

- Bildung und Koordination des Projektteams
- Detailplanung und Ausarbeitung eventueller Änderungsvorschläge für den Projektplan
- Projektplanung und gemeinsame Abstimmung aller Termine und Meilensteine mit den Verantwortlichen
- Projektüberwachung und -steuerung
- Präsentation und Kommunikation
- Termineinhaltung und Abnahmen (Richtlinien, SLA, Qualität, Sicherheit)
- Berichtswesen, Dokumentation und Reporting
- Organisation, Durchführung und Protokollierung von regelmäßigen Projektbesprechungen