

Implementation Service Description (ISD) – DIALit

ISD Bezeichnung: DIALit_V01_DE
Ausgabe: Juli 2010

1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Zusätzlich finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung Anwendung.

2.0 Produktspezifische Leistungen

2.1 Folgende produktspezifische Leistungen sind für die Professional Version enthalten:

- Auspacken der gelieferten Systemkomponenten.
- Prüfen der Lieferung auf Vollständigkeit.
- DIALit Professional Software auf einem User PC installieren.
- User Lizenz eingeben
- Einrichtung und Anbindung von DIALit User an eine TAPI.
- Prüfen der Systemkonfiguration.

2.2 Folgende produktspezifische Leistungen sind für die Enterprise Version enthalten:

2.2.1 Bei Avaya bestellter Server

- Auspacken der gelieferten Systemkomponenten.
- Prüfen der Lieferung auf Vollständigkeit.
- DIALit Client Software für die Enterprise Version werden auf 3 User PC installiert.
- Einrichtung und Anbindung von DIALit User an die Serverkomponenten und TAPI.
- Prüfen der Systemkonfiguration.
- Serveranteil (Jserver) und alle User spezifische Daten werden laut Checkliste vorkonfiguriert.

2.2.2 Kundeneigener Server

- Auspacken der gelieferten Systemkomponenten.
- Prüfen der Lieferung auf Vollständigkeit.
- DIALit Client Software für die Enterprise Version werden auf 3 User PC installiert.
- Einrichtung und Anbindung von DIALit User an die Serverkomponenten und TAPI.
- Prüfen der Systemkonfiguration.
- **Die Installation des kundeneigenen Servers erfolgt gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand zu den dann gültigen Stundensätzen und beinhaltet:**
 - Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen (siehe auch 3.4.3)
 - Installation durch Starten und Ausführen der Setuproutinen von DIALit Enterprise Server inklusive aktueller Updates. Avaya DIALit wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Servicesupport von Avaya gewährleistet.
 - Konfiguration von DIALit Enterprise.
 - Lizenz konfigurieren.

2.3 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die Standardimplementierung hinausgehen, oder
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0 darstellen, oder
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 3.0 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht werden,

werden von Avaya jeweils nach tatsächlichem Aufwand zu den dann jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

3.0 Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Freier Netzwerkanschluss bei der Enterprise Version für den Serveranteil (Ethernet 100/1000 MBit).
- Fest zugewiesene IP-Adresse.
- Zwischen DIALit und JServer müssen folgende Ports frei geschaltet sein: 5100, 5101, 5103, 5432 (Achtung: TAPI ports zusätzlich: 5005 für Connection, 10405 für QServer).

3.2 Power Management Voraussetzungen

- Ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, darf auf dem Server/PC nicht aktiviert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

3.3 Lizenz Voraussetzungen

- Zugang zum Internet für die Freischaltung der DIALit Lizenzen über http Port 80.

3.4 Hardware Voraussetzung

3.4.1 Kommunikationssystem

- Integral 3 oder Integral 5 oder Integral 33 oder Integral 55 oder Integral Enterprise oder IP Office für DIALit Enterprise Version mit 3rd-Party TAPI
- Integral 3 oder Integral 5 oder Integral 33 oder Integral 55 oder Integral Enterprise oder IP Office für DIALit Professional Version mit 1st-Party oder 3rd-Party TAPI

3.4.2 Schnittstellen

Nicht zutreffend

3.4.3 Server/ PC

Bei kundeneigenem Server:

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).
- Server muss betriebsfertig installiert sein und im lokalen Netzwerk des Kunden eingebunden sein.

- Mindestvoraussetzung für den Server:
 - Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und höher
 - 4GB RAM
 - 30GB freien Festplatten Speicher
 - DVD-Laufwerk
- Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation.
- Avaya empfiehlt für diese Applikation einen Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.

3.5 Software Voraussetzung

3.5.1 Server

- JServer (DIALit Enterprise Version)
- Windows 2000 Server oder Windows Professional oder Windows XP oder Windows Vista oder Windows Server 2003/2008
- Third Party TAPI Treiber, lizenziert und konfiguriert

3.5.2 Client

- Windows 2000 oder Windows XP oder Windows Vista oder Windows Server 2003 oder Windows Server 2008 oder Windows 7 (native – kein XP Mode)
- Citrix, Windows Terminal Services
- TAPI-Treiber, lizenziert und konfiguriert

3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanner. Avaya empfiehlt den McAfee Suite (8.x.x). Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

4.0 OPTIONALE LEISTUNGEN

Nachfolgende Leistungen sind nur dann Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) wenn sie vom Kunden jeweils gesondert schriftlich beauftragt wurden.

4.1 Integration/Implementierung je Stunde, #219.169.724

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Kundenindividuelle Implementierung (Integration in Outlook, Exchange, Notes, Groupwise, Tobit, SAP, LDAP (ADS, NDS, andere), ODBC, Navision, MS CRM, klickTelServer, Microsoft Office Communicator 2007, Direkte Integration in klickTelServer DDE, COM, ActiveX zur Integration anderer Applikationen)
- TeleTab (Partneranzeige) ist nur mit einem vorhandenen CTI Server möglich

4.1.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend