

Implementation Service Description (ISD): Avaya easy Management (=AEM)

ISD Bezeichnung: AEM02DE
Ausgabe: April 2010

1. Grundlagen der Implementierung

Soweit nachfolgend nicht abweichend beschrieben finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung („Bedingungen“) Anwendung.

2. Inbetriebnahme

2.1 Produktspezifische Leistungen, die Inbetriebnahme des AEM für Integral Enterprise / Communication Manager beinhaltet:

- Auspacken des Rechners/Servers inkl. Zubehör
- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen
- Prüfen der bauseits vorhanden S0-Anschlüsse bzw. Netzwerkanschlüsse
- Integral Enterprise mit Software E07 benötigt zusätzlich eine ISDN Karte
- Integral Enterprise mit Software IEE2, IEE3, IEE4, IEE5, IEE6, / Communication Manager Release 3.1, 4, 5.0, 5.1 wird über eine Netzwerkkarte 100MB angeschlossen
- Rechner/Server an bauseitig bereitgestellten, geeignetem Ort aufbauen (bei 19 Zoll Variante müssen hierfür die nötigen freien Höheneinheiten sowie die erforderlichen die 230V~ Steckdosen vorhanden sein)
- Lizenz-Server überprüfen und ggf. anpassen
- Lizenz-Admin Tool überprüfen und ggf. anpassen
- Module Manager (Communication Manager) überprüfen und ggf. anpassen
- Installieren des NMC und AEM Tool
- Überprüfen der Java Version und installieren
- Einrichten der TK Systeme die verwaltet werden sollen (hierzu müssen die notwendigen User-Daten zur Verfügung stehen IP Adressen oder BCAG Zugänge sowie Softwareversionen der TK System)
- Pflegen der User-Daten im AEM-Tool
- Datenbankladen der TK System
- Zum Test auf Funktion in jedem TK System Daten ändern und überprüfen

2.2 Optionale Leistungen

Alle weitergehenden Arbeiten wie Verkabelungsarbeiten für Netzwerkanbindungen oder TK-Server Anschaltungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden nach Aufwand und Nachweis dem Kunden in Rechnung gestellt. Zusätzliche Installationen, vorausgesetzt es entstehen keine Probleme mit dem Betriebssystem, Firewall etc., werden nach Aufwand berechnet

3.1 Installation auf kundeneigener Hardware (Voraussetzung bei Beginn der Arbeiten)

Soweit der Kunde auf einem Personalcomputer/Server das AEM installieren will, muss dringend sichergestellt werden das auf diesem Rechner/Server keine weiteren Applikationen laufen. Ebenso, dass es zu keinen Problemen mit der Firewall/Vierenscanner kommt.

Der Kunde stellt außerdem sicher, dass die folgenden Voraussetzungen an die Hardware und Software bei Beginn der Arbeiten erfüllt sind:

3.1. Hardware

Die folgende Hardware benötigen Sie für die Server-Komponenten:

- PC
- Prozessor 2 GHz oder höher oder andere vergleichbare Rechnertypen
- 2 GB SD RAM oder mehr und andere vergleichbare Speichermedien
- Festplatte mit ausreichender Speicherkapazität (mindestens 40 GByte)
- CD-ROM-Laufwerk.
- PCI Slot für ISDN Karte (bei Integral Enterprise Software E07)
- MF-Tastatur
- Bildschirm
- Zeigegerät (Maus)
- Netzwerkkarte (Ethernetkarte)
- ISDN-Karten S0 EICON Diehl/Server (entfällt bei IP-Anbindung)
- USB 1.1 Port oder höher

3.2 Software

Die folgende Software benötigen Sie für die Server-Komponenten:

Unterstützte Betriebssysteme:

- Microsoft Windows 2003 Server SP2
- Microsoft Windows XP SP3
- Microsoft Windows Vista
- Java Version wird installiert und darf kein Update machen
- Es darf keine Software installiert werden die eine eigene Sybase Datenbank hat.

3.3. Software für Client-Komponenten

Die folgende Software benötigen Sie für die Client-Komponenten:

- kein Internet Explorer 8
- Java Version wird installiert und darf kein Update machen
- sonst keine Einschränkung da Webbasierend

Hinweis: Die IP Adresse /Subnet Mask / Gateway / Domäne usw muss vor der Installation klar sein, da eine spätere Änderung eine Neuinstallation des Systems notwendig macht.

3.4 Freigegebene ISDN-Karten

- DIVA Server BRI-2M/PCI
- DIVA Server 4BRI-8M/PCI

4. Weitere kundenseitige Voraussetzungen / Mitwirkungsleistungen

Ein AEM-Server verarbeitet Änderungen im TK System. Die Leistung des AEM-Servers darf daher nicht durch ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, verringert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmodus schalten. Sämtliche Funktionen eines Power Managements sind zu deaktivieren.

Für den Namen des Personalcomputers dürfen keine Sonderzeichen verwendet werden. Der Name muss mit einem Buchstaben beginnen. Alphanumerische Zeichen können verwendet werden.

Es stehen für den Service die Serviceklassen Platin, Gold, Silber und Bronze zur Verfügung. Mit diesen Serviceklassen ist eine Aufschaltung der Systeme auf dem GTS Remotecenter Deutschland (Helpdesk) zwingend erforderlich. Falls noch kein Servicerouter durch ein anderes Avaya- Produkt im Einsatz ist, muss ein Servicerouter eingesetzt werden. Der Servicerouter wird von Avaya ausschließlich für den Fernservice genutzt. Fehlende Remotezugänge sind mit zusätzlichen Kosten für den Kunden verbunden.

5. Zusatzaufwände

Alle Kosten und Aufwendungen wie Wartezeiten oder zusätzliche Anreise, etc., welche der Avaya durch nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig beigestellte Mitwirkungsleistungen gemäß dieser ISD, der Bedingungen oder des Vertrages entstehen, werden dem Kunden zusätzlich zu den jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.