

Implementation Service Description (ISD): Central Data Management (=CDM)

ISD Bezeichnung: CDM02DE
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 CDM (Central Data Management) beinhaltet:

- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Software und Lizenzen
- CDM installieren mit den Komponenten, welche im Pflichtenheft definiert wurden (Anzahl der ODBC, LDAP, IeM, IDS Win, OSPC- Schnittstellen)
- License-Manager installieren und Lizenzen einspielen
- Komponenten des CDM konfigurieren nach Anleitung des Pflichtenheftes (Zugangsdaten wie Benutzer, Passwort, Tabellennamen, Pfadangaben) der vorgesehen Datenbankanbindungen (bei AVAYA Datenbanken sind die Zugangsdaten bekannt)
- Prüfen der einzelnen Komponenten, ob ein Connect auf die Datenbank erfolgt und Daten gelesen werden können
- Rechtevergabe der einzelnen Felder der einzelnen Datenbankanbindungen, die im Pflichtenheft definiert wurden (Lese-Schreibzugriffe)
- Testaufruf Einzelbearbeitung im Central Data Management und suchen eines Datensatzes
- Profile für die Listenbearbeitung im Compare Tool erstellen. (Abgleiche der Felder der einzelnen Datenbanken die im Pflichtenheft definiert wurden)
- Testaufruf der Profile für die Listenbearbeitung im Compare Tool.
- Silent-Modus für die Profile des Compare Tools konfigurieren nach Anleitung des Pflichtenheftes (häufigkeit der Abgleiche der einzelnen Datenbanken)
- Testablauf der einzelnen im Silent Modus konfigurierten Datenbankabgleiche auf ihre Richtigkeit

2.2 Optionale Leistungen

Alle weitergehenden Arbeiten wie weitere Datenbankanbindungen oder Abweichungen vom Pflichtenheft sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden nach Aufwand und Nachweis dem Kunden in Rechnung gestellt.

Für alle Appl. Clients werden insgesamt nur 3 Beispielclients installiert. Zusätzliche Installationen, vorausgesetzt es entstehen keine Probleme mit dem Betriebssystem, Firewall etc., werden nach Aufwand berechnet.

Hinweise:

Win 2000 Server Sp4 bzw. Windows 2000 Professional werden nur noch zeitlich eingeschränkt supportet. Seitens Microsoft befinden sie sich im Status „extended support“, der am 10.6.2010 endet. Ab diesem Zeitpunkt ist auch kein CDM Support für diese Plattformen möglich.

3. Installation auf kundeneigener Hardware (Vorraussetzung bei Beginn der Arbeiten)

Soweit der Kunde auf einem Server CDM und den License Manager installieren möchte, muss dringend sichergestellt werden, dass auf diesem Rechner/Server keine weiteren Applikationen laufen. Ebenso, dass es zu keinen Problemen mit der Firewall/Virens Scanner 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
- Intel Pentium IV, ab 1 GHz
- 512 MB SD RAM und andere vergleichbare Speichermedien
- Festplatte mit ausreichender Speicherkapazität (min. 1 GByte)
- CD-ROM-Laufwerk (Installation von CD)
- MF-Tastatur
- Zeigegerät (Maus)
- Netzwerkkarte (Ethernetkarte)
- USB 1.1 Port oder höher (zum Einspielen der Lizenz)

3.2 Software

Die folgende Software benötigen Sie für die Server-Komponenten:

- TCP/IP protocol stack
- RPC protocol stack
- Microsoft Windows 2000 Server oder Professional SP3 oder höher
- Microsoft Windows 2003 Server SP1 oder höher
- Microsoft Windows XP Professional SP2 oder höher
- Installation auf einem Server- Betriebssystem wird dringend empfohlen
- Microsoft ACCESS (bei Verwendung dieser Datenbank)
- spezielle Kunden- ODBC Treibersoftware z. B. für Oracle, MySQL, SQL Server

4. Weitere kundenseitige Voraussetzungen / Mitwirkungsleistungen

Ein CDM verarbeitet ständig Datenbestände. Die Leistung dieser Applikationen darf 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. Alle 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.

Beim Einsatz der ISDN- Rate Diva Server 4BRI-8M 2.0 PCI ist für den Module Manager der Patch Service Start Diva Server 4BRI-8M 2.0 PCI erforderlich. Es erfolgt keine Unterstützung von 64-BIT Betriebssystemen.

Kundendatenbanken müssen folgende Voraussetzungen mitbringen:

- ein Pflichtenheft muss vor der Installation erstellt werden
- bei Kundendatenbanken ist zu beachten, dass ein AVAYA User mit Berechtigung der einzelnen Daten-felder (lesend oder schreibend) vom Kunden eingerichtet wurde
- Feld, welches die Rufnummer beinhaltet muss im kanonisches Format vorhanden sein (+Landesvorwahl(Ortskennung)Teilnehmernummer, z.B. +49(69)7505-6866)
- Treibersoftware für die Anbindung der Datenbank müssen vom Kunden kostenfrei zur Verfügung ge-stellt 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.