

Implementation Service Description (ISD): CTI-Link connectIon für Integral Enterprise

ISD Bezeichnung: CTIconIE02DE_E
Ausgabe: April 2010

1. Grundlagen der Implementierung

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

2. Spezifische Leistungen für die Inbetriebnahme des CTI-Links connectIon an einer Integral Enterprise

- Auspacken der gelieferten Systemkomponenten.
- Prüfen der Lieferung auf Vollständigkeit und Prüfen des Zertifikates der Systemkonfiguration.
- Prüfen der lokal vorhandenen S0-Anschlüsse bzw. Netzwerkanschlüsse (SO-Anzahl in Abhängigkeit des Ausbaus).
- Prüfen der bestehenden Konfiguration, Hard- und Software der Integral Enterprise (Voraussetzung Integral Enterprise Software–Release min. E07V08.1.4 (S0-Anbindung) und min. L021V00.1.2.1 (LAN-Anbindung) und CSTA-Fähigkeit).
- Server an lokal bereitgestellten, geeignetem Ort aufbauen (bei der 19 Zoll-Variante müssen die erforderlichen freien Höheneinheiten sowie die erforderlichen die 230V~ Steckdosen vorhanden sein).
- Lizenz des Servers überprüfen und ggf. anpassen.
- Lizenz des Administrator Tools überprüfen und ggf. anpassen.
- Module Manager (Communication Manager) überprüfen und ggf. anpassen.
- CTI Administrator-Tool überprüfen und CTI-Server anpassen (hierzu müssen die notwendigen Kundendaten/User-Daten zur Verfügung stehen).
- Pflegen der User-Daten im Administrations-Tool.
- Installation der TAPI Client-Software und Konfiguration der Nebenstellen im TAPI.
- Testanruf kommend und gehend mit lokal vorhandenem Microsoft Dailer.
-

3. Optionale Leistungen

Bei der Implementierung werden 3 Beispielclients eingerichtet. Alle weitergehenden Arbeiten, wie z. B. Verkablungsarbeiten, Installation und Konfiguration von Software und Clients, sowie die dafür notwendige Einweisung von Mitarbeitern, sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden nach Aufwand und Nachweis dem Kunden zu den jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.

4. Implementierung auf kundeneigener Hardware 4.1 Voraussetzungen bei Beginn der Arbeiten

Es muss dringend sichergestellt werden, dass auf dem CTI-Server keine weiteren Applikationen laufen.

Der Betrieb setzt eine sichere Systemumgebung (Betriebssystem, Firewall-Einstellungen) voraus.

Applikationen in Verbindung mit Windows 2000 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 Support der Avaya Applikationen für diese Plattformen mehr möglich.

Der Default Security Callback erlaubt keinen Betrieb mit Windows 2000. Die Setup-Installation richtet dafür automatisch den Startparameter -NoRPCSecurity ein.

Es erfolgt keine Unterstützung von 64-BIT Betriebssystemen.

Der CTI-Server verarbeitet ständig Meldungen des TK-Systems. Die Leistung des CTI-Servers darf deshalb nicht durch das Power Management des Servers (Abschaltung Prozessor und Festplatte im Sparmodus) verringert werden. Alle Funktionen des Power Managements müssen abgeschaltet sein.

Der Name des Servers darf keine Sonderzeichen enthalten. Alphanumerische Zeichen können verwendet werden. Der Name muss immer mit einem Buchstaben beginnen.

Beim Einsatz der "ISDN Diva Server 4BRI-8M 2.0 CPI" ist auf die Einspielung der aktuellen Patches zu achten.

4.2 Hinweise zur Server-Hardware

Die vom Kunden zur Verfügung gestellte Server-Hardware muss folgende Voraussetzungen erfüllen:

- PC mit Intel-Prozessor Pentium III 933MHz oder höher bzw. vergleichbare Prozessoren
- Mindestens 256 MB SD RAM
- Festplatte mit mindestens 8 GByte Speicherkapazität
- CD-ROM-Laufwerk oder DVR-Laufwerk
- Tastatur
- Maus
- Ethernet-Netzwerkkarte
- ISDN-Karten S0 EICON Diehl oder AVM (entfällt bei IP-Anbindung)
- USB 1.1 Port oder höher

4.3 Software für Server-Komponenten

Folgende Software wird für die Server-Komponenten benötigt:

- Treibersoftware (CAPI 2.0 32 Bit) für ISDN-Karten
- TCP/IP Protocol Stack
- RPC Protocol Stack
- Microsoft Windows 2000 Server oder Professional SP4 (Einschränkungen siehe 4.1) oder
- Microsoft Windows 2003 Server SP1 oder Microsoft Windows XP Professional SP2

4.4 Software für Client-Komponenten

Folgende Software wird für die Client-Komponenten benötigt:

- Microsoft Windows 2000 Server und Professional SP4 (Einschränkungen siehe 4.1) oder
- Microsoft Windows 2003 Server SP1
- Microsoft Windows XP Home oder Professional SP2 oder
- Microsoft Vista Enterprise SP1
- RPC protocol stack
- TCP/IP protocol stack

4.5 ISDN-Karten

Folgende ISDN-Karten sind für den Einsatz des MM freigegeben:

- Eicon Server Adapter BRI
- DIVA Server 2FX
- DIVA Server BRI-2M/PCI
- DIVA Server 4BRI-8M/PCI
- AVM Server Adapter
- AVM C4

5. Weitere kundenseitige Voraussetzungen / Mitwirkungsleistungen

Der Service des TK-Systems erfolgt gemäß gewählter Serviceklasse (Details s. Vertrag und Leistungsbeschreibung). Die Nutzung dieser Serviceklassen erfordert eine Aufschaltung der Systeme über einen lokalen Service-Router auf das GTS-Remotecenter Deutschland (Helpdesk). Der Service-Router wird von Avaya ausschließlich für den Fernservice genutzt. Falls lokal noch kein Service-Router für ein anderes Avaya-Produkt in Einsatz ist, muss dieser zusätzlich beschafft werden. Die Kosten dafür werden nach Aufwand und Nachweis dem Kunden zu den jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.

6. Zusatzaufwand

Alle zusätzlichen Kosten und Aufwendungen, wie z. B. für Wartezeiten, zusätzliche Anreise, etc., welche der Avaya durch nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erbrachte Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden entstehen, werden dem Kunden zusätzlich nach Aufwand und Nachweis zu den jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.