

Implementation Service Description (ISD): Avaya Front Office Interface Server (=FOIS)

ISD Bezeichnung: FOIS02DE
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 FOIS für Integral 5 / Integral Enterprise beinhaltet:

- Auspacken des Rechners/Servers inkl. Zubehör
- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen
- Prüfen der bauseits vorhanden S0-Anschlüsse bzw. Netzwerkanschlüsse
- Überprüfung der Existenz der zusätzlich benötigten ISDN Karte bei einer Integral Enterprise mit Software E07
- Überprüfung der Existenz der Netzwerkkarte 100 MB bei einer Integral Enterprise mit Software IEE2, IEE3, IEE4 IEE5, IEE6
- Überprüfen der Existenz einer V.24 Schnittstelle bei einer Integral 5
- Rechner/Server an bauseitig bereitgestellten, geeigneten Ort (bei 19 Zoll Variante müssen hierfür die nötigen freien Höheneinheiten vorhanden sein, ebenso die 230V~ Steckdosen)
- Module Manager (Communication Manager) überprüfen und ggf. anpassen
- Installieren der FOIS – Software
- Einrichten der notwendigen Agenten
- Zur Einrichtung der Verbindung an ein Frontoffice-System müssen Spezialisten des Herstellers des Frontoffice-Systems verfügbar sein bzw. vor Ort sein
- Einrichten der TK Systeme, die angebunden werden sollen (Voraussetzung: User-Daten, IP Adressen oder BCAG Zugänge sowie Softwareversionen der TK Systeme).
- Funktionstest durch Produktion und Protokollierung von jeweils einigen Datensätzen für CheckIn/Checkout, Telefongebühren, Roomstatus, Minibar und Wecken.

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

Soweit der Kunde auf einem Personalcomputer/Server den FOIS installieren will, muss dringend sichergestellt werden dass 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, der als Server für den Betrieb 24/7 geeignet ist
- Prozessor 2 GHz oder höher oder andere vergleichbare Rechnertypen
- 4GB 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 Gericom Primux (entfällt bei IP-Anbindung)

3.2 Software

Die folgende Software benötigen Sie für die Server-Komponenten:

- Microsoft Windows 2003 Server Standard SP2
- Microsoft Windows XP SP3

Hinweis: Es darf keine Software installiert werden, die eine eigene Sybase Datenbank hat.
Die IP Adresse /Subnet Mask / Gateway /Domäne sollte vor der Installation klar sein. Eine spätere Änderung ist jedoch möglich.

3.3 freigegebene ISDN-Karten

- Gericom Primux-Serie
- DIVA Server 4BRI-8M/PCI
- DIVA Server 4BRI-8M/PCI

4. Weitere kundenseitige Voraussetzungen / Mitwirkungsleistungen

Ein FOI-Server verarbeitet Änderungen im TK System. Die Leistung des FOI-Servers 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 des 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 durch 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.