

Implementation Service Description (ISD): Avaya HotCom.PMS beinhaltet

ISD Bezeichnung: HotCom02DE
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 von HotCom.PMS beinhaltet:

- Auspacken des Rechners/Servers inkl. Zubehör
- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen
- Prüfen der bauseits vorhanden S0-Anschlüsse bzw. Netzwerkanschlüsse
- Wenn der Anschluss an AVAYA-Communicationsserver geplant ist sind zusätzlich noch die Voraussetzungen für FOIS (Front Office Interface Server) zu beachten. Die FOIS-Software kann auf demselben Server wie die HotCom.PMS-Software betrieben werden.
- Server an bauseitig bereitgestellten Ort (bei 19 Zoll Variante müssen hierfür die nötigen freien Höheneinheiten vorhanden sein, ebenso die 230V~ Steckdosen)
- Installieren HotCom.PMS Software
- Installieren des kostenfreien Wordviewers zum Ausdruck der Rechnungen, Reservierungsbestätigungen und sonstiger Listen, die im RTF-Format vorliegen
- Installieren des Acrobat Readers um die mitgelieferte elektronische Dokumentation lesen zu können.
- Einrichten der Interfaceprozesse zur Anbindung der geplanten Peripheriesysteme
- Zum Test der technischen Funktionen Testzimmer einchecken, einige Buchungen (max. 10 St.) durchführen und wieder auschecken. Testen ob Peripherie ordnungsgemäß angesteuert wird. Wenn Gebühren von peripheren Systemen wie z. B. PABX, Restaurantkassen, PayTV, Internetaccess etc. verarbeitet werden sollen, jeweils einen Datensatz erzeugen und die Verbuchung auf dem Server kontrollieren.
- Anschließend, wenn bestellt, die Clients installieren:
- HotCom.PMS-Clientsoftware auf betriebsbereiten, im Netzwerk eingebundenen PC installieren und konfigurieren. PC kann kundeneigener PC sein oder wurde von AVAYA geliefert und im Rahmen der Installation vorbereitet.
- Drucken von Rechnungen und Listen (aus den angebotenen Applikation) testen.

2.2 optionale Leistungen

Alle weitergehenden Arbeiten wie Verkabelungsarbeiten für Netzwerkanbindungen oder TK-Server An-schaltungen 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, vor-ausgesetzt es entstehen keine Probleme mit dem Betriebssystem, Firewall etc., werden nach Aufwand berechnet. HotCom.PMS lässt die kundenspezifische Gestaltung von Reservierungsbestätigungen, Rechnungen, Mahnungen und vielen Listen zu. Die Anpassungen dieser Layouts sind nicht im Leistungsumfang ent-halten und werden über ein Pflichtenheft spezifiziert und der Aufwand gesondert berechnet. Eine Auswahl von Standardlayouts wird bei der Installation mit ausgeliefert und ist frei nutzbar.
 Die Abstimmung der Hotelorganisation auf das HotCom.PMS-System, die damit verbundene Erstellung und Eingabe der Stammdaten wie Leistungen, Leistungsarten, Umsatzkonten mit Zuordnungen, Zim-merdaten etc. und die Schulung der einzelnen Softwaremodule ist nicht im Leistungsumfang enthalten und wird über die entsprechenden Preislistenpositionen gesondert in Rechnung gestellt.

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

Sie können auf einem Personalcomputer/Server HotCom.PMS installieren. Es sollte 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, der als Server für den Betrieb 24/7 geeignet ist
- Prozessor 2 GHz oder höher oder andere vergleichbare Rechnerarten
- 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 Primux (entfällt bei IP-Anbindung)

3.2 Software

Die folgende Software benötigen Sie für die Server-Komponenten:

- Microsoft Windows 2003 Server Standard SP2
- Kompatible Treibersoftware für die eingesetzte Hardware
- Funktionierende Netzwerkkonfiguration (Protokoll TCP/IP)

3.3. Software für Client-Komponenten

Die folgende Software benötigen Sie für die Client-Komponenten:

- Microsoft Windows XP SP3
- Microsoft Windows Vista
- HotCom.PMS-Clientsoftware
- Kompatible Treibersoftware für die eingesetzte Hardware
- Funktionierende Netzwerkkonfiguration (Protokoll TCP/IP)

4. Weitere kundenseitige Voraussetzungen / Mitwirkungsleistungen

Ein HotCom.PMS-Server verarbeitet Datensätze aus dem TK System und anderen peripheren Systemen bzw. steuert diese. Die Leistung des HotCom.PMS-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 Stromsparmmodus 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.

Die IP Adresse /Subnet Mask / Gateway / Domäne muss vor der Installation festgelegt worden sein. Eine spätere Änderung der Daten ist nur möglich, wenn der HotCom.PMS-Server nicht als Domänencontroller konfiguriert ist. Als Domänencontroller sind Änderungen des Namens und der Domäne nur im Rahmen einer Neuinstallation des Servers möglich.

Zum Bearbeiten der Layouts oder der hierdurch erzeugten Dokumente und Listen ist ein Textverarbeitungsprogramm, das RTF-Formate verarbeiten kann, notwendig. Diese Software ist im Lieferumfang vom HotCom.PMS nicht enthalten. Soweit kundeneigene Textverarbeitungsprogramme zur Anwendung kommen sollen, müssen diese vorher schriftlich von AVAYA hinsichtlich Kompatibilität freigegeben worden sein.

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 Service-Router wird von Avaya ausschließlich für den Fernservice genutzt. Fehlende Remote-Zugänge 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