

Implementation Service Description (ISD): IDS Win (=Integral Accounting Systeme)

ISD Bezeichnung: IDSWin02DE_E
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 IDS Win für Integral 5/ IP-Office / Integral Enterprise / Communication Manager beinhaltet:

- Auspacken des Rechners/Servers inkl. Zubehör
- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen
- Prüfen des bauseits vorhandenen Netzwerkanschlusses
- Prüfen des bauseits vorhandenen S0-Anschlusses (nur wenn Gebührendaten bei Integral Enterprise per ISDN aus TK-Anlage übertragen werden sollen)
- Rechner / Server an bauseitig bereitgestellten, geeigneten Ort aufbauen (bei 19 Zoll Variante müssen hierfür die nötigen freien Höheneinheiten, sowie die erforderlichen 230V~ Steckdosen vorhanden sein)
- Installation der IDS Win-Software
- Einrichtung der Allgemeinen Einstellungen (Firmendaten. Einstellen des vom Kunden genannten
- Providers / Tarif, sofern in der mitgelieferten IDS Win-Datenbank enthalten)
- Testen der IDS Win auf technische Funktionsfähigkeit

2.2 Optionale Leistungen

Nicht in der mitgelieferten IDS Win-Datenbank enthaltene Provider / Tarife können nach Aufwand, anhand der vom Kunden gelieferten Provider / Tarifmodell-Informationen, zu Avaya-Listenpreisen individuell erstellt werden.

Kundenspezifische Sonderreports sind ebenfalls nicht im Leistungsumfang enthalten und können nach Aufwand zu Avaya-Listenpreisen individuell erstellt werden.

Alle weitergehenden Arbeiten wie Verkabelungsarbeiten für Netzwerkanbindungen oder TK-Server Anschaltungen werden sind ebenfalls 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.

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

Eine IDS Win Installation bringt eine Sybase ASA 9.0, Java, Apache Tomcat und Runtime-Module von Crystal Reportgenerator 8.5 mit. Es ist bei der Installation auf kundeneigener Hardware vom Kunden sicherzustellen, dass keine Software installiert wird, die diese Komponenten beeinträchtigen. 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 Voraussetzungen an die Hardware sind abhängig von der gewünschten Installation, mindestens jedoch wie folgt:

- Pentium 4, 1 GHz
- Arbeitsspeicher RAM 1GB
- Festplattenspeicher mindest. 2 GB (abhängig vom Datenaufkommen und der Archivierungsdauer) für ca.800.000 Datensätze + Programme und Reports + Stammdaten
- CD-ROM-Laufwerk
- MF-Tastatur
- Bildschirm
- Zeigegerät (Maus)
- Netzwerkkarte (Ethernetkarte)
- ISDN Karte, wenn Gebührendaten bei Integral Enterprise per ISDN aus TK-Anlage übertragen werden sollen

3.2 Software

Die folgende Software benötigen Sie für die Server-Komponenten benötigt:

- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Windows XP SP2
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Windows 2000 SP4 (Support nur noch begrenzt verfügbar)
- Die Automatische Windows-Update Funktionalität muss deaktiviert werden. Updates dürfen erst nach Freigabe durch Avaya installiert werden

4. Weitere kundenseitige Voraussetzungen / Mitwirkungsleistungen

Die Leistung des IDS Win-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 eines Power Managements sind zu deaktivieren.

Das Datenbankverzeichnis der IDS Win muss bei einem eventuell installiertem Virenschanner von der Zugriffsüberwachung ausgeschlossen werden, da sonst ein sehr großer Performanceverlust zu erwarten ist.

Vor der Implementierung muss der Rechnername und die IP-Adresse (evt. Standardgateway, DNS) verbindlich durch den Kunden festgelegt sein. Achtung: Ein nachträgliches Ändern des Rechnernamens bedingt eine komplette Neuinstallation!

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 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