

Implementation Service Description (ISD): Voice Director (=VD)

ISD Bezeichnung: VD02DE
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 Voice Director an Integral Enterprise beinhaltet:

- Auspacken des Rechners/Servers inkl. Zubehör
- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen
- Prüfen der bauseits vorhandenen S0-Anschlüsse bzw. Netzwerkanschlüsse (S0-Anzahl in Abhängigkeit des Ausbaus)
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der Integral 5 / IP Office / Integral Enterprise / Communication Manager
- 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)
- Konfiguration des VD als Telefonbuch / Vermittlung / Einrichtung der Benutzer
- Patchen der Verbindung zu TK-System
- Installation des Add-In auf 3 Client-PC's um die Adressdatenbanken von Outlook, Lotus Notes oder LDAP zu importieren
- Überprüfen der beiden Funktionalitäten Vermittlung und Telefonbuch.

2.2 Optionale Leistungen

Alle weitergehenden Arbeiten wie z.B. Verkablungsarbeiten sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden nach Aufwand und Nachweis, dem Kunden in Rechnung gestellt.

Die Installation und Konfiguration von Software und Clients sowie die dafür notwendige Einweisung 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 ebenfalls gesondert nach Aufwand berechnet.

Hinweis:

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. Mit diesem Zeitpunkt ist auch kein connectiOn Support für diese Plattformen mehr möglich.

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

Soweit der Kunde auf einem Personalcomputer/Server CTI-Server und Lizenz-Server 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
- Intel-Prozessor Pentium III 933MHz oder höher oder andere vergleichbare Rechnerarten
- 256 MB SD RAM und andere vergleichbare Speichermedien
- Festplatte mit ausreichender Speicherkapazität (mindestens 8 GByte)
- CD-ROM-Laufwerk oder DVR-Laufwerk
- MF-Tastatur
- Zeigegerät (Maus)
- Netzwerkkarte (Ethernetkarte)
- ISDN-Karten S0 EICON Diehl oder AVM (entfällt bei IP-Anbindung)
- USB 1.1 Port oder höher (falls Lizenzserver hier betrieben wird)

3.2 Software

Die folgende Software benötigen Sie für die Server-Komponenten:

- Treibersoftware (CAPI 2.0 32 bit) für ISDN-Karten
- TCP/IP protocol stack
- RPC protocol stack
- Microsoft Windows 2000 Server oder Professional SP4 oder
- Microsoft Windows 2003 Server SP1 oder
- Microsoft Windows XP Professional SP2

3.3 Software für Client-Komponenten

Die folgende Software benötigen Sie für die Client-Komponenten:

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

3.4 Freigegebene ISDN-Karten

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

4. Weitere kundenseitige Voraussetzungen / Mitwirkungsleistungen

Ein VD-Server verarbeitet ständig Meldungen von der TK-Anlage. Die Leistung des VD-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. Schalten Sie alle Funktionen eines Power Managements ab. Verwenden Sie für den Namen des Personalcomputers keine Sonderzeichen. Der Name muss mit einem Buchstaben beginnen. Sie können alphanumerische Zeichen verwenden. Beim Einsatz der ISDN- Rate Diva Server 4BRI-8M 2.0 PCI für den Module Manager der Patch Service Start Diva Server 4BRI-8M 2.0 PCI erforderlich. Es erfolgt keine Unterstützung von 64-BIT Betriebssystemen.

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.