

#.230.006.488 DLI HC MedCom/SeCom Medial Impl

Die Leistungsübersicht gilt für eine neue Installation der Medial-Applikation auf einer Plattform (Server-HW, VMWare oder HyperV) mit einem aktuellen Microsoft Betriebssystem. Die Eingabe der vom Kunden bereitgestellten Stammdaten ist in der Leistung enthalten. Alle Leistungen in dieser Leistungsbeschreibung sind innerhalb der Avaya Geschäftszeit kalkuliert. Darüber hinaus gelten die allgemeinen Anforderungen für Implementierungsleistungen der aktuellen Fassung aus dem Angebot.

1. Leistungen für den Kunden

- Remote Abstimmung mit dem Kunden zur Feinabstimmung von technischen Konfigurationsparametern sowie Systemanforderungen:
 - Abstimmung zur Netzwerkinfrastruktur (IP-Adressen, Rechnernamen)
 - Abstimmung zu Installationsorten der Komponenten
 - Konfiguration von bis zu 3 Client im bestehenden Netzwerk (inkl. Drucker)
 - Abstimmung der individuellen Rechten (Benutzernamen, Berechtigungen)
 - Projektplanabstimmung
- Import der Stammdaten, Tarifdaten, Mitarbeiterdaten aus vorhandener Kundendokumentation
- Anbindung an Kommunikationssystem
- Komplette Datensicherung des Medial-Systems
- Einrichtung der Backuproutine auf die vom Kunden bereitgestellten Fileserver (SFTP oder SCP)

Anmerkungen Medial (MedCom/SeCom)

Ein Medial-Server stellt in der Grundversion eine Abrechnungssoftware für Patienten-/Bewohner- und Dienstapparate dar. Der in der Grundversion lizenzierte Client ist der, der auf dem Server installiert ist. Alle weiteren Clients sind gesondert zu lizenzieren und zu implementieren.

Das Medial System ist mit Standard-Listen zur Darstellung der Auswertungen von Gesprächsdaten ausgestattet. Alle Änderungen an den Listen oder sonstige weitere Leistungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten und müssen gesondert beauftragt werden.

Zur Kopplung an ein Hostsystem (Krankenhaus-Informationssystem / Heimverwaltungs-System) wird ein separates Lastenheft für den Hostbetreiber gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung gestellt.

Anmerkungen Medial (SeCom)

Der SeCom Server ist unabhängig vom SeCom Bewohnernotruf und kann gegen gesonderte Vergütung um ein Alarmmanagement (AMM) erweitert werden, welches zur besseren Übersicht, zur Archivierung und zur chronologischen Darstellung der Alarme aus dem Bewohnernotruf dient.

2. Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

2.1. Bereitstellungspflichten

- Bereitstellen eines Projektansprechpartners für den kompletten Umsetzungszeitraum
- Bei Installation auf Server-Hardware:
 - Bereitstellen von ausreichendem Installationsfreiraum innerhalb des 19“ EDV-Racks;
(Der benötigte Installationsfreiraum wird im Remote - Abstimmungsgespräch (unter Ziffer 1 beschrieben) mit dem Kunden definiert und festgelegt, sofern dies im Vorfeld noch nicht geschehen ist.)
 - Oder alternativ einen entsprechenden Aufstellungsort für eine Floorstand-Server-HW
- Bereitstellen der erforderlichen Netzwerk- & Stromanschlüsse (230V) inklusive Patchkabel nach aktuellem Industriestandard
- Bereitstellen eines Internetzugangs für die Zeit der Implementierung
- Bei einer vor Ort Tätigkeit wird die Bereitstellung eines Arbeitsplatzes für den Techniker empfohlen
- Stammdaten, Tarifdaten und Mitarbeiterdaten müssen im Vorfeld vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.
- Bei bauseits gestellter Clienthardware muss die Hardware die *gültigen Avaya Spezifikationen erfüllen*.

2.2. Konfigurationspflichten

- Vom Kunden sind für die Implementierung mindestens folgende Parameter bereitzustellen:
 - Bereitstellung von drei Netzwerkanschlüssen pro Server
 - Bereitstellung von IP-Adressen
 - Bereitstellung eines Default Gateways je Netzwerk-Segment
 - Bereitstellung von mindestens 1 NTP IP- Adresse.
 - Bereitstellung von mindestens 1 DNS-Server IP- Adresse
- Der Kunde ist verpflichtet das Root-Zertifikat auf all seinen Servern, Clients und Applikationen, die mit den Avaya Produkten über eine verschlüsselte Verbindung kommunizieren, zu installieren.
- Konfiguration und Öffnung der Ports & Protokolle in eventuell vorhandener Firewall ab Installation und für die gesamte Nutzungsdauer der Lösung gemäß der Vorgabe oder den Standardanforderungen von Avaya
- Konfiguration eines SFTP oder SCP Server für die Datensicherungen des Avaya Medial Systems
- Zur optimalen Übertragung von Sprachpaketen wird dessen Vermittlung in den DSCP Werten 46 respektive Layer 2 Class of Service 5 (Cos/QoS) nach IETF mit folgenden Rahmenparametern empfohlen:
 - Netzwerk-Delay 80 ms oder weniger (in eine Richtung)
 - Jitter: 20 ms oder weniger
 - Packet Loss: 1% oder weniger
 - Maximal 250 IP-Geräte pro Subnetz
 - Fehlende Bereitstellung dieser Netzwerkeigenschaften kann abhängig von Größe, Komplexität und Teilnehmerzahl der Anlage zu Störungen im laufenden Betrieb führen.
- Bei Bereitstellung für eine kundeneigene VMWare Umgebung:
 - VMWare Ressourcen gemäß der gültigen Avaya Spezifikationen
 - Bereitstellung und Installation des Windows-Betriebssystems durch den Kunden nach gültigen Avaya Spezifikationen
- Netzwerkverbindung zu den Kommunikationssystemen, Clients, Kassensystemen und Bargeldterminals nach gültigen Avaya Spezifikationen

3. Optionale Leistungen

Nachfolgende Leistungen sind nicht Bestandteil dieser Dienstleistungsbeschreibung und müssen jeweils durch den Kunden gesondert und schriftlich beauftragt werden:

- **DLI HC Berichtenanpassung**
 - Produktspezifische Leistung
 - Individuelle Textanpassungen in den Aufnahme-, Quittungs-, und Rechnungsformularen
 - Voraussetzungen
 - Die Texte in den Aufnahme-, Quittungs-, und Rechnungsformularen müssen vorliegen.

- **DLI HC individuelle Berichterstellung**
 - Produktspezifische Leistung
 - Kundenindividuelle Erstellung eines Reports je Tag
 - Voraussetzungen
 - Machbarkeitsprüfung der Kundenanforderung durch Avaya (gesonderte Berechnung)
 - Vorgabe der Inhalte und Formate des Reports

- **DLI HC Kassenanbindung**
 - Produktspezifische Leistungen
 - Anbindung des Medialsystems an eine 3rd Party Kassenschnittstelle
 - Voraussetzungen
 - Machbarkeitsprüfung der Kundenanforderung durch Avaya (gesonderte Berechnung)
 - Vorgabe der technischen Detaildaten zum Kassensystem-Hersteller (Schnittstellen-Aufbau, -Protokoll und -Physik)

- **DLI HC BGT Anschaltung**
 - Produktspezifische Leistungen
 - Beinhaltet die Anbindung des Bargeldterminals an das Medialsystem
 - Konfiguration in der Medialsoftware und im Bargeldterminal

- **DLI HC Medial Client Impl**
 - Produktspezifische Leistung
 - Konfiguration je zusätzlichem Client-UI im bestehenden Netzwerk (inkl. Einrichtung eines Druckers)
 - Voraussetzungen
 - Für den Medial Client Arbeitsplatz wird ein PC mit folgenden Mindestvoraussetzungen benötigt:
 - PC, min. Intel P5
 - min. 4 GB RAM
 - Festplatte mit min. 100 GB
 - Ethernet-Netzwerkkarte
 - Java Runtime:
 - In der Medial Version 6 wird standardmäßig die alternative Java Umgebung Azul Zulu eingesetzt
 - Auf Systemen, auf denen bereits eine Java Umgebung installiert ist, kann Azul Zulu problemlos parallel betrieben werden. Es wird, falls vorhanden, bevorzugt die Azul Zulu Umgebung genutzt.

- **DLI HC IAM Anschaltung**
 - Produktspezifische Leistungen
 - Integration des IAM-Dienstes in Medial zur Anschaltung eines Internet Access Gateways (IAG)
 - Dokumentationserstellung
- **DLI HC AVK Betreutes Wohnen**
 - Produktspezifische Leistungen
 - Konfiguration der Funktionalität für Betreutes Wohnen zusätzlich zur Lizenz. Vor Ort/Remote Aufwand für Software Implementierung/Konfiguration.
- **DLI HC SeCom Kompakt**
 - Produktspezifische Leistungen
 - Beinhaltet: Installation/Anschaltung an PABX. Anschalten eines Clients. Integration in Kunden-Domäne/Netzwerk ohne Einpflegen von Stammdaten aus eventuellem Fremdsystem.
- **DLI HC AVK an Medial**
 - Produktspezifische Leistungen
 - Implementierung AVK an Medial. Konfiguration der Stamm- und Alarm-Daten
- **DLI HC Admin Training**
 - Produktspezifische Leistungen
 - Bedarfsermittlung
 - Konzepterarbeitung:
 - Erstellung eines Schulungsplans aus der Bedarfsermittlung
 - Konzeptdurchsprache mit dem Kunden
 - Terminkoordination für die Schulung
 - Durchführen der Schulung am Live-System
 - Einweisung in Stammdatenpflege, Tarifierung, Störungseingrenzung, Prozesszusammenhänge, Programmstrukturen sowie in Admintools, max. 3 Personen
- **Customer Training (CT) Branchen-Spezialschulung**
 - Schulung der Medcom/Secom Clients, wie bspw. Pforte
- **Ausführung von Leistungen außerhalb der Avaya Geschäftszeiten**

Zusätzliche Leistungen, die

- über die definierten Standardimplementierungen aus Ziffer 1 hinausgehen, oder
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 2 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht werden,
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 3 darstellen,

werden von Avaya jeweils nach tatsächlichem Aufwand zu den dann jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.