

Cato Information Fernwartungsvoraussetzungen

Änderungshistorie

| Version | Datum | Autor | Kurzbeschreibung | Freigabe Datum | Freigegeben von |
|---------|----------|-------|----------------------------------|----------------|-----------------|
| 1 | 09.01.03 | HH | Neuerstellung | 09.01.03 | CH |
| 2 | 30.08.05 | HH | VPN | 30.08.05 | CH |
| 3 | 05.11.05 | MH | Layoutanpassung | 05.11.05 | HH |
| 4 | 17.03.08 | MH | Cato Software Solutions | 30.03.08 | HH |
| 5 | 28.01.11 | CP | Technische Anpassung | 04.02.11 | SG |
| 6 | 09.02.11 | CP | Übersiedlung neue Ordnerstruktur | 09.02.11 | HH |

| Erstellung | | Freigabe | |
|-----------------|--|------------------|--|
| Erstellt durch: | | Freigegeben von: | |
| Datum: | | Datum: | |
| Unterschrift: | | Unterschrift: | |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Allgemeines | 3 |
| 2 | Voraussetzungen für eine praktikable Fernwartung | 3 |

1 Allgemeines

Dieses Dokument ist als generelle, überblicksartige Information für Anwender von **cato**[®] gedacht, welche eine Fernwartungsmöglichkeit einrichten wollen. Es wurde erstellt in Übereinstimmung mit dem Dokument *ALG/Masterplan.doc*

2 Voraussetzungen für eine praktikable Fernwartung

Cato Software Solutions, als Hersteller der Software **cato**[®], ist bemüht, seinen Kunden im Falle von Problemen oder akuten Fragen möglichst rasch und effizient weiter zu helfen. Dies kann zumeist telefonisch geschehen, wobei Wartungsvertragskunden hierfür eine eigene Hotline-Telefonnummer bereitgestellt bekommen.

Gelegentlich können Probleme aber nur dann gelöst werden, wenn eine Fernwartungsmöglichkeit eingerichtet wird.

Hierbei ist folgendes zu beachten:

- Um eine sinnvolle Fernwartung durchführen zu können, muss es einem Techniker von Cato Software Solutions ermöglicht werden, auf die Cato-Datenbank (MS-SQL-Server zuzugreifen).
- Dieser Zugriff erfolgt in der Regel so, dass ein Techniker von Cato Software Solutions seinen Cato-Client mit der (entfernten) Kundendatenbank verbindet, um zunächst das Problem an Hand der Kundendatenbank zu reproduzieren.
- Wenn dies geschehen ist, kann der Techniker mit entsprechenden "Debugging"-Schritten Schritt für Schritt nachvollziehen, welche Berechnungen **cato**[®] "im Hintergrund" durchführt, und so zumeist sehr rasch eruieren, worauf das Problem zurückzuführen ist.

Achtung:

- Ein (oft von Kundenseite angebotener) Fernwartungszugriff mittels "Remote Desktop Software" oder ähnlichen Produkten ist nur für eine sehr eingeschränkte Klasse von Wartungsfällen zielführend. Wenn z.B. **cato**[®] bei der Berechnung einer Statistik falsche Zahlen liefern sollte, dann könnte mittels eines solchen Zuganges lediglich der Fehler bestätigt, nicht aber die Ursache bestimmt werden.

Folgende Fernwartungsvarianten sind in der Mehrzahl der Wartungsfälle zielführend:

- Am einfachsten kann der Zugriff auf den Server über VPN unter Kundenvorgaben realisiert werden. Wesentlich ist der Zugriff auf den SQL-Serverdienst (standardmäßig TCP-Port 1433).

Falls die Datenbank nicht unter der Default Instanz läuft, ist ebenfalls der UDP-Port 1434 weiterzuleiten.

Folgende Informationen werden dabei benötigt:

- VPN Einwahldaten + eventuell der Clientsoftware
- Zugangsdaten zum SQL-Server (IP, Instanzname, Datenbankname, Login und Passwort)
- wenn möglich: RemoteDesktop-Zugang auf einem Clientrechner mit installiertem Cato (IP, Login und Passwort)

Selbstverständlich unterliegt Cato Software Solutions den strengsten Datenschutzbestimmungen und ist gerne bereit, entsprechende Vereinbarungen zu unterfertigen.