Leistungsbeschreibung

Webex for Gamma

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung 4

2. Webex for Gamma 4

3. Plattformen und Administrationsoberflächen 4

4. Leistungspakete und Module 5

4.1. Webex App 5
4.2. Common Area 6
4.3. Enhanced Calling 6
4.4. Webex Calling 6
4.5. Webex Suite 6
4.6. Webex Calling Customer Assist („Customer Experience Essentials“) 6
4.7. Webex Meetings 7

5. Servicebereitstellung, Administration und Betrieb 7

5.1. Servicebereitstellung und Betriebsmodell 7
5.2. Provisionierung und Onboarding 7
5.3. Netzkonfiguration und Routing 8
5.4. Rollen und Verantwortlichkeiten 8
5.5. Supportmodell und Eskalation 9
5.6. Wartung und geplante Änderungen 9

6. Service Level Agreement 9

6.1. Geltungsbereich 9
6.2. Serviceverfügbarkeit 9
6.3. Definition der Nichtverfügbarkeit 10
6.4. Ausschlüsse 10
6.5. NGN Connect Voice Services 11

7. Verantwortlichkeiten des Kunden 11

7.1. Spezifikation der Mindestanforderungen für Webex-Dienste 11
7.2. Netzwerkanforderungen für Sprachleistungen 12
7.3. Ausschluss bei unzureichenden Voraussetzungen 12

8. Informationen zu Sicherheit und Datenschutz 12

9. Hardware, Endgeräte und Systemvoraussetzungen 12

9.1. Hardware und unterstützte Endgeräte 12
9.2. Software- und Systemvoraussetzungen 13

10. Abgrenzung der Leistungen 13

1. Einführung

Diese Leistungsbeschreibung definiert zusammen mit der Cisco-Endbenutzer-Lizenzvereinbarung den Leistungs- und Funktionsumfang von Webex for Gamma. Die Leistungen und Leistungsmerkmale werden auf Grundlage der vom Kunden gewählten und vertraglich vereinbarten Leistungen im Rahmen der technischen Möglichkeiten sowie vorbehaltlich der Annahme entsprechender Bestellungen erbracht.

2. Webex for Gamma

„Webex for Gamma“ ist eine cloudbasierte Lösung für Unified-Communications-as-a-Service-Lösung (UCaaS) für Geschäftskunden. Dieser Dienst umfasst unter anderem die Bereitstellung der Cloudplattform Cisco Webex für Calling, Meetings, Messaging und Collaboration.

Die Bereitstellung von Sprachdiensten ist ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Dienstes. Sofern Leistungspakete gebucht werden, die eine Telefoniefunktion erfordern, ist die zusätzliche Einbindung von kompatiblen Sprachdiensten zwingend erforderlich. Standardmäßig werden für die Webex for Gamma Produkte hierfür Sprachdienste von NGN Connect Webex bereitgestellt. Bei einer ausschließlichen Buchung von Leistungspaketen ohne Telefoniefunktionen, was insbesondere das Paket Webex Meetings betrifft, sind keine separaten Sprachdienste erforderlich.

Die sprachspezifischen Leistungsmerkmale, regulatorischen Anforderungen, Rufnummernportierungen, Notruffunktionalitäten, Entstörprozesse und abrechnungsrelevante Besonderheiten richten sich ergänzend nach den jeweils einschlägigen Vertragsunterlagen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten des Sprachdienstes. Die Lösung wird als abonnementbasiertes Modell bereitgestellt. Verpflichtender Bestandteil sind die jeweils gebuchten Lizenzen (Subscriptions). Die verfügbaren Pakete umfassen insbesondere:

- Common Area Calling
- Enhanced Calling
- Webex Calling
- Webex Meetings
- Webex Suite
- Webex Calling Customer Assist („Customer Experience Essentials“)

Die Bereitstellung, Einrichtung und Betreuung des Dienstes erfolgt über den Wholesaler. Der Wholesaler fungiert grundsätzlich als primäre Schnittstelle des Kunden für Bestellung, Implementierung, Konfiguration und laufenden Support.

3. Plattformen und Administrationsoberflächen

Für die Bereitstellung, Administration und den laufenden Betrieb von „Webex for Gamma“ kommen mehrere Portale und Administrationsoberflächen zum Einsatz. Diese erfüllen unterschiedliche Funktionen innerhalb des Vertrags-, Bestell-, Bereitstellungs- und Betriebsprozesses.

4. Leistungspakete und Module

	Common Area Calling	Enhanced Calling	Webex Calling	Webex Customer Assist	Webex Suite	Webex Meetings
Anrufe	Telefon für Gemeinschaftsbereiche, z. B. Konferenzraum oder Lobby	Webex App als Softphone & Tischtelefon	Vollständige Anruffunktionen über Webex App & Tischtelefon	Vollständige Anruffunktionen über Webex App & Tischtelefon	Vollständige Anruffunktionen über Webex App & Tischtelefon	–
Messaging	–	–	Team-Messaging	Team-Messaging	Team-Messaging	Team-Messaging
Meetings	–	–	Ja	Ja	Ja	Ja
Customer Experience	–	Call Queues, Callback & Analytics	Call Queues, Callback & Analytics	Agenten- & Supervisor-Management, Screen Pops, Echtzeit-Ansicht der Warteschlangen & Agenten-Monitoring	Call Queues, Callback & Analytics	–

Der Wholesaler erhält mit „Webex for Gamma“ eine zentrale Kommunikations- und Kollaborationsplattform. Je nach gebuchtem Paket umfasst der Leistungsumfang insbesondere Telefonie, Präsenzstatus, Messaging, Audio- und Videokonferenzen, Collaboration-Funktionen sowie die ausgewählten Contact-Center Features.

Die wesentlichen Ausprägungen und Einsatzszenarien der einzelnen Produktpakete werden in den nachfolgenden Unterkapiteln beschrieben. Eine abschließende und detaillierte Übersicht aller inkludierten Funktionen je Paket ist der jeweils aktuellen „Feature-Tabelle“ im Gamma Partner Portal unter Downloads – Infos & Formulare | Gamma Deutschland zu entnehmen.

4.1. Webex App

Die Webex App ist die zentrale Endanwender Anwendung der Cisco-Webex-Plattform. Sie ermöglicht in Abhängigkeit vom gebuchten Leistungsumfang sowie der unterstützten Client-, Geräte- und Funktionsumgebung den Zugriff auf Funktionen für Telefonie, Meetings, Messaging und Zusammenarbeit innerhalb einer einheitlichen Benutzeroberfläche.

Die Webex-App kann auf Mobilgeräten mit iOS und Android, auf Tablets sowie auf Windows- und Mac-Geräten genutzt werden. Die App kann von der Website „Webex-Desktop- und Mobil-Apps herunterladen“ heruntergeladen werden.

Die jeweils gültigen Anforderungen sind der offiziellen Dokumentation des Herstellers zu entnehmen.

Systemanforderung für Webex-Dienste

4.2. Common Area

Das Paket „Webex Common Area“ ist für gemeinsam genutzte Bereiche, Geräte oder Funktionsplätze vorgesehen, die keiner einzelnen natürlichen Person zugeordnet sind. Hierzu zählen:

- Empfangs- und Allgemeinbereiche
- Besprechungsräume
- Gemeinsam genutzte Telefone
- Sonstige gemeinsam verwendete Kommunikationsendpunkte

Der Funktionsumfang orientiert sich an dem für Common-Area-Szenarien vorgesehenen Leistungsprofil und kann gegenüber personengebundenen Nutzerpaketen eingeschränkt sein.

4.3. Enhanced Calling

Gegenstand des Leistungspaket “Enhanced Calling” ist die Bereitstellung einer cloudbasierten Kommunikationslösung mit dem Schwerpunkt auf Business-Telefonie. Das Paket umfasst insbesondere Funktionen für Sprachkommunikation, Präsenz sowie grundlegende Funktionen zur Anrufverteilung und Warteschlangenbearbeitung.

4.4. Webex Calling

Das Paket „Webex Calling“ umfasst eine cloudbasierte Telefonielösung für geschäftliche Sprachkommunikation. Es richtet sich an Nutzer mit Bedarf an erweiterten Calling-Funktionen, jedoch ohne den vollen Kollaborationsumfang der Webex Suite.

4.5. Webex Suite

Gegenstand des Pakets „Webex Suite“ ist eine umfassende Lösung für digitale Kommunikation und Zusammenarbeit. Das Paket beinhaltet den Leistungsumfang des Pakets „Enhanced Calling“ und erweitert diesen um zusätzliche Funktionen für Meetings, Messaging, Zusammenarbeit und weitergehende Telefonie- und KI-Funktionen.

Soweit nicht abweichend beschrieben, gelten die für das Paket „Enhanced Calling“ beschriebenen Rahmenbedingungen entsprechend auch für das Paket „Webex Suite“.

4.6. Webex Calling Customer Assist („Customer Experience Essentials“)

Das Paket „Webex Calling Customer Assist“ ergänzt die Kommunikationslösung um grundlegende Funktionen für kundenorientierte Teamkommunikation und die strukturierte Bearbeitung eingehender Kontakte. Je nach Ausgestaltung des Pakets umfasst dies insbesondere:

- Einfache Warteschlangen- und Verteilfunktionen
- Agentenbezogene Bearbeitung eingehender Anrufe
- Supervisorbezogene Einsichts- und Steuerungsfunktionen
- Grundlegende Auswertungs- und Reportingfunktionen

- Konfigurationsmöglichkeiten über die vorgesehenen Administrationsoberflächen
- Vollständige Integration der Basis-Funktionen für Calling, Meetings & Messaging

4.7. Webex Meetings

Das Paket „Webex Meetings“ umfasst Funktionen und Verwaltung von Online-Besprechungen, Audio- und Videokonferenzen sowie Bildschirm- und Inhaltsfreigaben.

Sofern keine gesonderten Calling-Leistungen beauftragt sind, umfasst das Paket „Webex Meetings“ keine vollwertige Business-Telefonielösung im Sinne eines vollständigen Sprachanschlusses.

5. Servicebereitstellung, Administration und Betrieb

5.1. Servicebereitstellung und Betriebsmodell

Die Bereitstellung des Dienstes erfolgt in einem mehrstufigen Leistungsmodell über den Wholesaler. Der Wholesaler ist grundsätzlich die primäre Schnittstelle des Kunden für das Angebot, Bestellung, Implementierung, Konfiguration sowie den laufenden Betrieb und Support.

Cisco betreibt die Webex Cloudplattform und stellt die Funktionalitäten für UC und Collaboration der Webex Dienste zur Verfügung. Soweit die Sprachinfrastruktur auf Basis von NGN Connect Webex genutzt wird, verantwortet Gamma die zugehörigen Bereitstellungsprozesse.

Bereitstellung und Verwaltung der Dienste erfolgen über die jeweils vorgesehenen Plattformen und Portale. Hierzu zählen insbesondere das Webex for Gamma Portal und der Cisco Control Hub.

Die vertraglich vereinbarten Leistungen können abhängig vom gebuchten Leistungsumfang aus den Webex Plattformdiensten für UC und Collaboration sowie aus den separat ergänzenden Sprachdiensten bestehen. Soweit Voice-Leistungen Bestandteil des gebuchten Leistungspakets sind, gelten hierfür die gesonderten Leistungsbeschreibungen, Vertragsunterlagen für Sprachdienste.

5.2. Provisionierung und Onboarding

Die Einrichtung des Dienstes erfolgt im Zusammenwirken der zuvor beschriebenen Bereitstellungs- und Administrationskomponenten. Die kommerzielle Anlage von Endkunden und die Buchung von Lizenzen erfolgen über das Webex for Gamma Partner Portal. Die technische Anlage und Verwaltung der Kundenorganisationen innerhalb der Cisco-Umgebung werden über das Gamma Partnerportal vorgenommen. Die anschließende detaillierte Nutzer-, Lizenz- und Servicekonfiguration erfolgt über den Cisco Control Hub.

Die netzseitige Bereitstellung der Sprachdienste, die Konfiguration von Rufnummern und das dazugehörige Onboarding erfolgen ausschließlich nach Maßgabe der Prozesse und der vertraglichen Vereinbarungen des integrierten Anbieters NGN Connect Webex.

Die konkrete Durchführung des Kunden-Onboardings erfolgt grundsätzlich durch den autorisierten Wholesaler in Abstimmung mit dem Kunden.

5.3. Netzkonfiguration und Routing

Voice-bezogene Konfigurationen, die das zugrundeliegende Netz-Routing, die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz oder externe Sprachkanäle betreffen, erfolgen ausschließlich nach den Maßgaben des integrierten Anbieters für Sprachdienste NGN Connect Webex.

5.4. Rollen und Verantwortlichkeiten

Die Bereitstellung des Dienstes erfolgt in einem mehrstufigen Leistungsmodell mit klarer Aufgabenteilung zwischen Kunde, Wholesaler, Gamma und Cisco.

Kunde

Der Kunde ist verantwortlich für:

- Bereitstellung der technischen Voraussetzungen,
- Mitwirkung bei Implementierung, Fehleranalyse und Entstörung,
- Bereitstellung korrekter Standort- und Rufnummerninformationen,
- Nutzung des Dienstes im Einklang mit den vertraglichen, technischen und regulatorischen Vorgaben.

Wholesaler

Der Wholesaler ist primär Ansprechpartner des Kunden und verantwortlich für:

- Angebot, Beratung, Implementierung, Konfiguration und Inbetriebnahme der Lösung,
- Anlage und Pflege der Kundenorganisation,
- Benutzer- und Lizenzverwaltung,
- First-Level-Support gegenüber dem Kunden,
- Unterstützung bei Portierung, Inbetriebnahme und Änderung,
- Eskalation technischer Störungen an Gamma.

Gamma

Gamma ist verantwortlich für:

- Bereitstellung des Gamma Partner Portals,
- Support für den Wholesaler,
- Koordination übergreifender Systemprozesse bezüglich der Lizenzverwaltung und Portalfunktionen,
- Bereitstellung und Betrieb der Sprachinfrastruktur, soweit diese Leistungen, Bestandteil des gebuchten Lieferumfangs sind,
- Bereitstellung der sprachspezifischen Portale,
- Support für die Sprachinfrastruktur,
- Bearbeitung oder Koordination von sprachbezogenen Eskalationen und netzseitigen Störungen.

Cisco

Cisco ist verantwortlich für:

- Den Betrieb der Cisco Webex Cloud-Plattform,
- die Bereitstellung der Webex UC-, Meetings-, Messaging- und Collaboration-Funktionalitäten,
- Technische Weiterentwicklung und Aktualisierung der Plattform.

5.5. Supportmodell und Eskalation

Der Endkundensupport erfolgt grundsätzlich über den Wholesaler als primären Ansprechpartner. Der Wholesaler übernimmt den First-Level-Support für die Webex-Anwendungen, die eingesetzten Endgeräte sowie konfigurations- und nutzerbezogenen Störungen.

Störungen in der Bereitstellung der Sprachdienste und den sprachdienstbezogenen Leistungsbestandteilen werden im Rahmen der Prozesse des integrierten Voice Anbieters bearbeitet. Für diese Leistungen gelten die vertraglich vereinbarten Serviceregelungen und Entstörregelungen von Gamma NGN Connect Webex.

5.6. Wartung und geplante Änderungen

Zur Sicherstellung von Betrieb, Stabilität, Sicherheit und Weiterentwicklung des Dienstes können Wartungsarbeiten, Updates, Releases und sonstige geplante Änderungen durchgeführt werden.

Geplante Maßnahmen, die zu wesentlichen Auswirkungen auf die Nutzung des Dienstes führen können, werden mit angemessener Frist angekündigt, soweit dies technisch und organisatorisch möglich ist. Für die Sprachinfrastruktur gelten ergänzend die dort definierten Wartungsfenster.

Webex ist eine cloudbasierte Plattform. Funktionsanpassungen, Aktualisierungen und Weiterentwicklungen der Plattform können daher im Rahmen des regulären Produktlebenszyklus vorgenommen werden.

6. Service Level Agreement

6.1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert die von Gamma gewährleistete Serviceverfügbarkeit für Webex for Gamma Germany.

Für die im Rahmen von Webex for Gamma Germany bereitgestellten NGN Connect Voice Services gelten die hierfür separat vereinbarten Service Levels.

6.2. Serviceverfügbarkeit

Gamma gewährleistet für Webex for Gamma Germany eine monatliche Serviceverfügbarkeit von 99,5 % .

Die Serviceverfügbarkeit wird auf Basis eines Kalenderjahres und der gesamten möglichen Nutzungszeit der für den Dienst berechtigten Benutzer berechnet. Maßgeblich für die Verfügbarkeitsmessung sind die Monitoring –Systeme von Gamma. Die monatliche Serviceverfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

Serviceverfügbarkeit (%) = ((Gesamte Nutzungsminuten − Ausfallminuten) ÷ Gesamte Nutzungsminuten) × 100

Dabei gelten folgende Definitionen:

Gesamte Nutzungsminuten
Summe der theoretisch verfügbaren Serviceminuten aller für den Dienst berechtigten Benutzer innerhalb des jeweiligen Kalenderjahres.

Ausfallminuten
Summe der Minuten, in denen berechtigte Benutzer aufgrund einer ungeplanten Störung innerhalb des Verantwortungsbereiches von Gamma wesentliche Kernfunktionen des Dienstes nicht nutzen konnten.

Wesentliche Kernfunktionen sind ausschließlich die Funktionen, die für die grundlegende Erbringung des Webex for Gamma Dienstes erforderlich sind. Hierzu zählen insbesondere die Anmeldung am Dienst, die Herstellung und Annahme von Sprachverbindungen sowie die grundlegende Nutzung der bereitgestellten Kommunikationsfunktionen. Zusätzliche oder optionale Funktionen gelten nicht als wesentliche Kernfunktionen.

Sind nur einzelne Benutzer von einer Störung betroffen, werden ausschließlich die Ausfallminuten dieser Benutzer berücksichtigt.

Beginn der Ausfallzeit
Ausfallzeiten werden ab dem Zeitpunkt berücksichtigt, zu dem Gamma die Störung festgestellt hat oder durch den Kunden ordnungsgemäß gemeldet wurde, wobei der frühere Zeitpunkt maßgeblich ist.

6.3. Definition der Nichtverfügbarkeit

Eine Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn berechtigte Benutzer aufgrund einer ungeplanten Störung innerhalb des Verantwortungsbereiches von Gamma wesentliche Kernfunktionen von Webex for Gamma Germany nicht nutzen können.

Leistungsverzögerungen, Qualitätsminderungen, vorübergehende Performanceeinbußen, erhöhte Antwortzeiten, Qualitätsbeeinträchtigungen bei Sprach- oder Videodiensten oder sonstige Funktionseinschränkungen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar, solange wesentliche Kernfunktionen nutzbar bleiben.

6.4. Ausschlüsse

Bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit werden insbesondere folgende Ereignisse nicht als Ausfallzeit berücksichtigt:

- angekündigte Wartungsarbeiten;
- notwendige Notfallwartungen zur Sicherstellung der Sicherheit oder Integrität des Dienstes;
- Störungen oder Ausfälle kundenseitiger LAN-, WAN- oder WLAN-Infrastrukturen;
- Störungen des kundenseitigen Internetzugangs;
- Störungen kundeneigener oder nicht unterstützter Endgeräte;
- Fehlkonfigurationen durch Partner oder Endkunden;

- Störungen durch Drittanbieter-Software oder Integrationen;
- Störungen durch Leistungen oder Infrastrukturen von Drittanbietern oder Vorleistungsanbietern, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von Gamma liegen
- Störungen aufgrund der Nichterfüllung der in der Service Description definierten technischen Voraussetzungen;
- Ereignisse höherer Gewalt oder behördliche Anordnungen.

Weitere Leistungen und Unterstützungsmaßnahmen, die nicht ausdrücklich durch dieses SLA abgedeckt sind, werden auf **Best-Effort-Basis** erbracht.

6.5. NGN Connect Voice Services

Die Bereitstellung der öffentlichen Telefonie (PSTN), Rufnummern, Rufnummernportierung sowie der zugehörigen Voice Services erfolgt über NGN Connect.

Für diese Bestandteile gelten die Service Levels und Regelungen des jeweils gültigen Service Level Agreement VoIP / NGN Connect.

Die dort definierten Service Levels gelten ergänzend zu dieser Service Description für die entsprechenden Voice Services.

7. Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, auf eigene Kosten die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die Nutzung des Dienstes bereitzustellen und während der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten.

Hierzu gehören insbesondere:

- Eine geeignete Internetanbindung (siehe 9.1 und 9.2)
- Ein IP-fähiges LAN
- Eine kontinuierliche und geeignete Stromversorgung
- Funktionsfähige Netzwerk- und Firewall-Konfiguration (gemäß Herstellervorgaben)
- Unterstützte Endgeräte und Clients (siehe 9.1)
- Die aktive Mitwirkung bei Störungsanalyse und Entstörung

7.1. Spezifikation der Mindestanforderungen für Webex-Dienste

Eine Internetanbindung sowie die eingesetzten Endgeräte und Clients gelten dann als geeignet bzw. unterstützt, wenn sie die jeweils aktuellen System- und Netzwerkanforderungen des Herstellers (Cisco) erfüllen. Die jeweils gültigen Anforderungen sind der offiziellen Dokumentation des Herstellers zu entnehmen.

Die jeweils gültigen Anforderungen und Listen zertifizierter Hardware sind der offiziellen Dokumentation des Herstellers zu entnehmen, unter anderem

- Systemanforderungen für Webex-Dienste
- Netzwerkanforderungen (Bandbreite für Video/Meetings)

- Unterstützte und zertifizierte Endgeräte

7.2. Netzwerkanforderungen für Sprachleistungen

Soweit Sprachleistungen genutzt werden, richten sich die empfohlenen Mindestanforderungen an die Übertragungsrate sowie weitere technische Spezifikationen nach den Vorgaben des jeweiligen Anbieters für Sprachdienste.

7.3. Ausschluss bei unzureichenden Voraussetzungen

Erfüllt die vom Kunden bereitgestellte Infrastruktur (insbesondere LAN, Internetanbindung, Firewall-Konfiguration und Endgeräte) die in 7.1, 7.2 und Kapitel 9 definierten Mindestanforderungen nicht, ist Gamma von der Einhaltung vereinbarter Service Level Agreements (SLAs) für den betroffenen Zeitraum befreit. Störungen, Qualitätsminderungen oder sonstige Beeinträchtigungen, die auf eine unzureichende oder nicht den Vorgaben entsprechende Kundeninfrastruktur zurückzuführen sind, fallen nicht in den Verantwortungsbereich von Gamma.

8. Informationen zu Sicherheit und Datenschutz

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nach Maßgabe der anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie der jeweils vertraglich einbezogenen Datenschutzregelungen.

Für die Nutzung von „Webex for Gamma“ kommen Plattform- und Infrastrukturkomponenten verschiedener Beteiligter zum Einsatz. Für die jeweiligen Komponenten gelten ergänzend die einschlägigen Nutzungs-, Sicherheits- und Datenschutzinformationen der eingesetzten Dienste und Plattformanbieter.

Soweit für bestimmte Einsatzszenarien, insbesondere in regulierten oder öffentlichen Umfeldern, besondere Anforderungen an Datenverarbeitung, Betriebszugriffe, Hosting-Standorte oder Subunternehmerstrukturen bestehen, sind diese im Rahmen der Produktprüfung und vertraglichen Abstimmung gesondert zu berücksichtigen.

Weitere detaillierte Informationen zu den plattformspezifischen Sicherheits- und Datenschutzstandards finden Sie im Cisco Online Privacy Statement Summary sowie im Cisco Security and Trust Center.

9. Hardware, Endgeräte und Systemvoraussetzungen

Soweit vertraglich vereinbart, können unterstützte Endgeräte im Zusammenhang mit dem Dienst genutzt oder bezogen werden. Die fehlerfreie Erbringung und Nutzung der Webex-Dienste setzt zwingend voraus, dass auf Kundenseite die nachfolgenden technischen Anforderungen erfüllt sind.

9.1. Hardware und unterstützte Endgeräte

Die jeweils unterstützten Hardwareprodukte und spezifischen Hardwarevarianten (insbesondere für Webex Calling) ergeben sich aus der aktuell gültigen Geräteübersicht und Herstellerdokumentation von Cisco.

9.2. Software- und Systemvoraussetzungen

Die jeweils aktuellen technischen System- und Softwarevoraussetzungen (insbesondere hinsichtlich der unterstützten Betriebssysteme, Webbrowser und Netzwerkanforderungen) für die Nutzung der Webex-Dienste richten sich dynamisch nach der technischen Herstellerdokumentation von Cisco.

10. Abgrenzung der Leistungen

Gamma erbringt ausschließlich die in dieser Leistungsbeschreibung ausdrücklich beschriebenen Leistungen. Soweit Leistungen nicht ausdrücklich als Bestandteil des Dienstes beschrieben sind, sind diese nicht geschuldet.

Nicht Bestandteil der Leistungen sind:

- Planung, Aufbau, Betrieb und Entstörung der allgemeinen IT-, LAN-, WLAN-, Firewall- und Sicherheitsinfrastruktur des Kunden
- Bereitstellung, Betrieb und Entstörung einer kundenseitigen Internetanbindung, soweit diese nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil ist
- Individuelle Anpassung oder Nachbildung bestehender TK-Anlagenlogiken, soweit diese über die im Produkt vorgesehenen Standardfunktionen hinausgeht
- Migration komplexer kundenspezifischer Sonderkonfigurationen
- Support für nicht unterstützte Drittprodukte, nicht unterstützte Endgeräte oder kundenspezifische Fremdsysteme

Solche Leistungen können, soweit verfügbar, gesondert durch den Wholesaler oder einen beauftragten ITK-Dienstleister erbracht werden.



Gamma Communications GmbH
Ziegeleistraße 2

95145 Oberkotzau
T: +49 9286 9404-100

pm@gammacommunications.de
www.gammacommunications.de