

## CableLink Fibre:INET Hotel

### Produktblatt, Dienste- und Leistungsbeschreibung

CableLink Fibre:INET Hotel ist der schnelle Breitband-Internetzugang über das LWL-Netz der Salzburg AG, der speziell und ausschließlich für Anforderungen von saisonalen Beherbergungsbetrieben mit Gäste WLAN konzipiert wurde.

Die digitale Welt beschert uns zusätzliche Internetanwendungen mit entsprechenden Endgeräten wie etwa Tablet-PCs oder Smartphones mit welchen sich Ihre Gäste in Ihr WLAN einloggen – das heißt, es sind immer mehr Kapazitäten bei Ihrem Internetanschluss nötig. Dazu braucht es ausreichend Bandbreite um die Internetverbindung in gewohnter Qualität aufrechterhalten zu können. Für das Produkt gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet- und Telefonie-Service der Salzburg AG (AGB Internet/Telefonie).

Leistungen			
garantierte Verfügbarkeit (pro Kalenderjahr)	fixe offizielle IP- Adressen	Mailboxen à 1.000 MB inkl. je 5 E-Mailadressen	Business Webspace inkl. Domain
99,00 %	5 Stk.	50 Stk.	10.000 MB

Monatliche Grundentgelte				
Produktname	Bandbreiten-Profil 01.06. – 30.11. Download/Upload	Bandbreiten-Profil 01.12. – 31.05. Download/Upload	Datentransfervolumen pro Monat <sup>1</sup>	Grundentgelt pro Monat in EURO exkl. USt.
CableLink Fibre:INET Hotel 10/40	10/10 MBit/s	40/40 MBit/s	unlimitiert	<b>185,00</b>
CableLink Fibre:INET Hotel 30/70	30/30 MBit/s	70/70 MBit/s	unlimitiert	<b>270,00</b>
CableLink Fibre:INET Hotel 60/100	60/60 MBit/s	100/100 MBit/s	unlimitiert	<b>400,00</b>
CableLink Fibre:INET Hotel 100/200	100/100 MBit/s	200/200 MBit/s	unlimitiert	<b>570,00</b>

Einmaliges Herstellungsentgelt		
Produktname	Mindestvertragsbindung	Herstellungsentgelt einmalig in EURO exkl. USt.
CableLink Fibre:INET Hotel 10/40	36 Monate	<b>990,00</b>
CableLink Fibre:INET Hotel 30/70	36 Monate	<b>990,00</b>
CableLink Fibre:INET Hotel 60/100	36 Monate	<b>990,00</b>
CableLink Fibre:INET Hotel 100/200	36 Monate	<b>1.490,00</b>

<sup>1</sup> Zur Absicherung der Integrität des Zugangsnetzes behält sich die Salzburg AG das Recht vor, Teilnehmer, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Teilnehmer in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Gewerbekunden sind Unternehmer iS § 1 Abs.2 KSchG.

### Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16 · 5020 Salzburg · Österreich · office@salzburg-ag.at · www.salzburg-ag.at · DVR: 0027685 · UID: ATU33790403  
 Offenlegung nach §14 UGB: Aktiengesellschaft, Salzburg · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 51350s · Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg  
 Konto-Nr. 45 005 BLZ 35000 IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005 BIC: RVSAAT2S · Salzburger Sparkasse Konto-Nr.1800 BLZ 20404  
 IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800 BIC: SPGSAT2S

## Ihre Vorteile

- Ideal für saisonale Beherbergungsbetrieben mit Gäste WLAN
- 5 fixe offizielle IP-Adressen  
Bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich)
- Garantierte und exklusive Bandbreite
- Automatische Bandbreitenerhöhung in der Hochsaison
- unlimitiertes Datentransfervolumen
- Garantierte Verfügbarkeit mit 99 % pro Jahr (siehe Dienstbeschreibung)
- Exklusive Business Internet Hotline unter 0662 / 8884-167  
(Mo-Fr 7:30-22:00 Sa, So, Feiertage 10:00-18:00)
- Exklusive Störungsannahme rund um die Uhr unter 0662 / 8884-166
- Router inkludiert (verbleibt zur Wartung im Eigentum der Salzburg AG)
- Installation und Konfiguration des Routers (exkl. Hausinstallation)
- 50 Mailboxen à 1.000 MB Größe mit je 5 E-Mail Alias-Adressen, Webmailfunktion
- **10.000 MB Business Webspace für Ihre Homepage inkl. einer Domain.**  
Sie können zwischen folgenden Endungen wählen: .at, .co.at, or.at, .com, .net., .org, .info, .biz.
- Professioneller kostenloser Service rund um die Uhr und einer Standardverfügbarkeit von 99% pro Jahr
- Jederzeit erweiterbar um die Dienste CableLink Phone ISDN, SIP und MULTI

## Kontakt

### ■ Business Hotline für allgemeine Fragen zu CableLink Business Extreme

Für weitere Informationen zu den CableLink Business Extreme Produkten stehen Ihnen unsere Mitarbeiter/innen der CableLink Business Line unter **0662/8884-187** oder per E-Mail unter **business@cablelink.at** gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.

### ■ Business Internet Hotline für technische Anfragen:

Bei technischen Fragen stehen Ihnen unserer Mitarbeiter/innen von Mo-Fr 7:30-22:00 Uhr, Sa, So, Feiertage 10:00-18:00 Uhr unter **0662/8884-167** gerne zur Verfügung.

### ■ Störungsannahme:

Störungsannahme CableLink Fibre:INET täglich von 00:00-24:00 Uhr unter **+43 (0)662/8884-166**

## Dienstbeschreibung

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels, die Qualität des Anschlusses in Form von Verfügbarkeiten sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

### 1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt CableLink Fibre:INET Hotel.

### 2. Supportzeiten

In den Supportzeiten sind jene Zeiten definiert, in welchen den Kunden eine Hotline zur Verfügung steht, bei welcher Fragen beantwortet bzw. Störungen gemeldet werden können. Neben einer allgemeinen Hotline, betreibt die Salzburg AG eine spezielle Business Internet Hotline für seine Kunden. Die Behebung von Störungen erfolgt nach dem Service-Level „Business“, gemäß den Parametern im Punkt 3 beschrieben.

Supportstelle	Mo – Fr	Sa, So, Feiertag
Störungsmeldestelle Entstördienst unter +43 (0)662/ 8884-166	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00
Business Internet Hotline unter +43 (0)662 / 8884-167	07:30 – 22:00	10:00 – 18:00

### 3. Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level „Business“ hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistungsbeschreibung	Service Level - Business
Verfügbarkeit des Standortes je Kalenderjahr	99,00 % <sup>2</sup>
Störungsmeldestelle Entstördienst	+43 (0)662 / 8884-166
Servicezeiten Entstördienst	Mo-So 00:00 - 24:00 Uhr
Fehlerbehebung durch Servicetechniker	Mo-So 00:00 – 24:00 Uhr
Wartungsfenster täglich	Mo-So 22:00 – 06:00 Uhr
Informationen über Wartungsarbeiten	5 Tage im Vorfeld
Preis / Tarif	Im Leitungspreis inklusive
Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung (Mo-Do 7-17 Uhr und Fr 7-13 Uhr)	< 2 Stunden <sup>3</sup>
Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung (Mo-Fr 17-7 Uhr und Fr 13-24 Uhr)	< 4 Stunden <sup>4</sup>
Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung (Sa-Mo 00-7 Uhr)	< 4 Stunden <sup>4</sup>
Maximale Dauer der Störungsbehebung je Leitung (Standort), exkl. Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung	< 8 Stunden

<sup>2</sup> Folgende Punkte werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet:

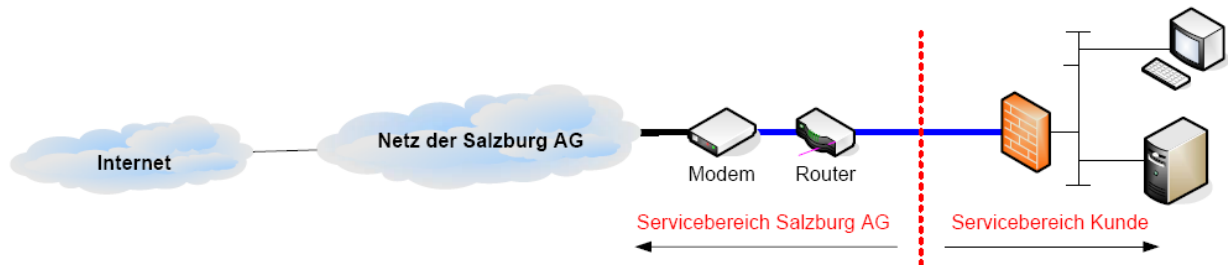
- Vom Kunden zu vertretende Störungen oder Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung
- Störungen auf Grund höherer Gewalt
- Störungen, die durch Dritte verursacht werden
- Störungen, die durch Ausfall der vom Kunden beigestellten Stromversorgung verursacht werden
- Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur vorbeugenden Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind und von denen der Kunde entsprechend vorher verständigt wurde

<sup>3</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

## CableLink Fibre:INET Hotel

### 4. Servicegrenze

Die Servicegrenze ist an der kundenseitigen Schnittstelle des von der Salzburg AG bereitgestellten Routers. Für Endgeräte, welche nicht von der Salzburg AG geliefert bzw. bereitgestellt wurden, übernimmt die Salzburg AG keine Funktionsgarantie, Service oder Support.



### 5. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Kosten der Beseitigung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

### 6. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner der innerhalb der Support-Zeiten erreichbar ist mit Name, Telefon- und ev. Faxnummer / E-Mail Adresse bekannt gegeben werden. Die Leitungsnummer (wird nach erfolgter Realisierung zugestellt) muss bekannt gegeben werden.

### 7. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden

Zur Durchführung von Störungsbeseitigungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden, zu ermöglichen.

### 8. Realisierung/Installation

Umfasst die Installation des Leitungszuges und des Leitungsendgerätes bis zu dem zwischen Kunde und Salzburg AG vereinbarten Übergabepunkt. In den im Leistungsumfang enthaltenen Installationsarbeiten sind im Inhouse Bereich die Aufputzverlegung oder Verlegung in vorhandenen Kabelinstallationswegen enthalten. Darüber hinaus gehende Kabelgrab- und Verlegearbeiten, insbesondere Bohrungen, werden gesondert von Salzburg AG angeboten und vom Kunden beauftragt.

### 9. Voraussetzung einer Realisierung/Installation

Die Herstellung ist unter der Voraussetzung eines schriftlichen Eingang der Bestellung, Standortfixierung der Übergabe, aller eventuell notwendigen behördlichen/privaten Genehmigungen, Einhaltung der Lieferzeiten durch Sublieferanten, sowie entsprechenden Witterungsverhältnissen bei Grabungsarbeiten möglich. Technische und bauliche Realisierbarkeit des Anschlusses vorausgesetzt. Für eine Bestellung von CableLink Fibre:INET Hotel Produkten ist eine Kopie des Gewerbescheines bzw. Gewerberegisterauszug (max. 12 Monate alt) bzw. Auszug aus dem Firmenbuch zu übermitteln bzw. Bekanntgabe der UID erforderlich.

### 10. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen kann der Datenanschluss im Regelfall innerhalb von 25 Arbeitstagen, bei nicht bestehenden Anschlüssen im Regelfall innerhalb von 45 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen werden. Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt sind. Detaillierte und definierte Fristen bis zur Realisierung werden für jeden Einzelfall in den entsprechenden Angeboten definiert.

### 11. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Bereitstellungstermin

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG zu folgender Regelung. Ab 5 Werktagen Verzug gilt für jeden weiteren Werktag 5 % des einmaligen

Gültig ab Juli 2015

- Seite 4 von 5 -

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

## Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16 · 5020 Salzburg · Österreich · office@salzburg-ag.at · www.salzburg-ag.at · DVR: 0027685 · UID: ATU33790403  
Offenlegung nach §14 UGB: Aktiengesellschaft, Salzburg · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 51350s · Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg  
Konto-Nr. 45 005 · BLZ 35000 · IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005 · BIC: RVSAAT2S · Salzburger Sparkasse · Konto-Nr.1800 · BLZ 20404  
IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800 · BIC: SPGSAT2S

■ Strom Erdgas Fernwärme Wasser Verkehr Telekommunikation Kabel-TV Internet Telefonie

## CableLink Fibre:INET Hotel

Entgeltes pro Werktag, maximal jedoch 100 % des einmaligen Entgeltes. Bei einem Verzug bis zu 5 Werktagen wird ein Lieferverzugsrabatt nicht gewährt. Mit Gewährung eines Lieferverzugsrabattes sind alle Ansprüche des Kunden aus dem konkreten Lieferverzug, welcher Art auch immer, abgegolten. Voraussetzung für die Wirksamkeit des Lieferverzugsrabattes ist, dass Salzburg AG vom Kunden innerhalb von 8 Werktagen ab dem vereinbarten Bereitstellungstermin schriftlich in Kenntnis gesetzt wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

Gültig ab Juli 2015

- Seite 5 von 5 -

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

### Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16 · 5020 Salzburg · Österreich · office@salzburg-ag.at · www.salzburg-ag.at · DVR: 0027685 · UID: ATU33790403  
Offenlegung nach §14 UGB: Aktiengesellschaft, Salzburg · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 51350s · Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg  
Konto-Nr. 45 005 BLZ 35000 IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005 BIC: RVSAAT2S · Salzburger Sparkasse Konto-Nr.1800 BLZ 20404  
IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800 BIC: SPGSAT2S

■ Strom Erdgas Fernwärme Wasser Verkehr Telekommunikation Kabel-TV Internet Telefonie