



CABLELINK FIBER:INET HOTEL

GEWERBEKUNDEN

Produktblatt, Dienste- und Leistungsbeschreibung. CableLink Fiber: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-Mail-Adressen	Business Webspace inkl. Domain
99%	5	50	10.000 MB

Monatliche Grundentgelte

Produkt/Tarif	Bandbreiten-Profil Hauptsaison ²⁾ Download/ Upload	Bandbreiten-Profil Nebensaison ¹⁾ Download/ Upload	Datentransfer-volumen pro Monat ³⁾	Grundentgelt pro Monat Euro netto
CableLink Fiber:INET Hotel 70/30	70/70 Mbit/s	30/30 Mbit/s	unlimitiert	185,00
CableLink Fiber:INET Hotel 100/60	100/100 Mbit/s	60/60 Mbit/s	unlimitiert	270,00
CableLink Fiber:INET Hotel 200/100	200/200 Mbit/s	100/100 Mbit/s	unlimitiert	400,00
CableLink Fiber:INET Hotel 400/200	400/400 Mbit/s	200/200 Mbit/s	unlimitiert	570,00
CableLink Fiber:INET Hotel 600/300	600/600 Mbit/s	300/300 Mbit/s	unlimitiert	710,00

¹⁾ Die Nebensaison bezeichnet die Zeit außerhalb der Hauptsaison.

²⁾ Die Hauptsaison ist die Saison, in der besonders viele Gäste im Beherbergungsbetrieb nächtigen. Bei Beherbergungsbetrieben im Wintertourismus handelt es sich hierbei meist um den Zeitraum vom 01.12. bis 31.05. Der Kunde kann jedoch den Zeitraum (6 Monate) frei wählen. Vorausgesetzt ist jedoch, dass die 6 Monate durchgängig sind.

³⁾ 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 Internetdienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Gewerbekunden sind Unternehmer iS § 1 Abs.2 KSchG.

Gültig ab Dezember 2017

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,
 Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
 BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

Einmalige Entgelte

	Mindestvertragsbindung	einmalig Euro netto
CableLink Fiber:INET Hotel 70/30	36 Monate	1.000,00
CableLink Fiber:INET Hotel 100/60	36 Monate	1.000,00
CableLink Fiber:INET Hotel 200/100	36 Monate	1.000,00
CableLink Fiber:INET Hotel 400/200	36 Monate	1.490,00
CableLink Fiber:INET Hotel 600/300	36 Monate	1.490,00

Ihre Vorteile

- › Ideal für saisonale Beherbergungsbetriebe 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
- › Jederzeit erweiterbar um die Dienste CableLink Phone ISDN, SIP und MULTI

Typische Anwendungsfälle

- › Redundante Internetanbindungen, welche über verschiedene Leitungswege bzw. Medien realisiert werden. Bei Ausfall einer Leitung wird automatisch die Last vom Alternativweg übernommen.
- › Hybride Nutzung für Daten und Sprache, womit Telefonanlagen auf konventionelle Art (G.703) oder mit IP (für VoIP) verbunden werden und damit zur Senkung der Kommunikationskosten beitragen.

Kontakt

- › Business Hotline für allgemeine Fragen zu CableLink Fiber:INET Hotel
Für weitere Informationen zu den CableLink Fiber:INET Hotel Produkten stehen Ihnen unsere Mitarbeiter 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 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 Fiber:INET Hotel täglich von 00.00–24.00 Uhr unter +43 (0)662/8884-166

Gültig ab Dezember 2017

Dienstbeschreibung für CableLink Fiber:INET Hotel

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 Fiber: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 ihre Kunden. Die Behebung von Störungen erfolgt nach dem Service-Level Business, gemäß den Parametern im Punkt 3 beschrieben.

Supportstelle	Montag – Freitag	Samstag, Sonntag, Feiertag
Störungsmeldestelle Entstördienst unter 0662/8884-166	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.

Leistung	Service-Level Business
Verfügbarkeit des Standortes je Kalenderjahr	99% ²⁾
Störungsmeldestelle Entstördienst	0662/8884-166
Servicezeiten Entstördienst	Mo–So 00.00–24.00
Fehlerbehebung durch Servicetechniker	Mo–So 00.00–24.00
Wartungsfenster täglich	Mo–So 22.00–06.00
Informationen über Wartungsarbeiten	5 Tage im Vorfeld
Preis/Tarif	Im Leitungspreis inklusive
Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung (Mo–Do 7.00–17.00 und Fr 7.00–13.00)	< 2 Stunden ³⁾
Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung (Mo–Do 17.00–7.00 und Fr 13.00–24.00)	< 4 Stunden ³⁾
Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung (Sa–Mo 0.00–7.00)	< 4 Stunden ³⁾
Maximale Dauer der Störungsbehebung je Leitung (Standort), exkl. Reaktionszeit und Fehlerbehebung mittels Fernentstörung	< 8 Stunden

²⁾ Folgende Punkte werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet:

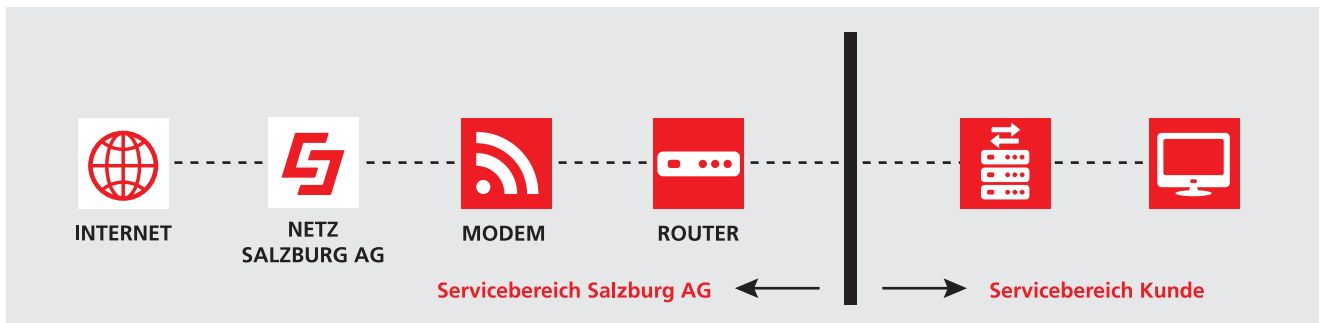
- Vom Kunden zu vertretende Störungen oder Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung.
- Störungen aufgrund höherer Gewalt.
- Störungen, die durch Dritte verursacht werden.
- Störungen, die durch Ausfall der vom Kunden beigestellten Stromversorgung verursacht werden.
- Betriebsunterbrechungen,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

³⁾ Max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

Gültig ab Dezember 2017

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 (Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembehebung 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 Behebung 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 mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail-Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

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

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

8. Realisierung/Installation

Umfasst nicht die erforderliche Verlegung eines LWL-Leerrohres (\varnothing ca. 12 mm) vom Hauseintrittspunkt bis zum zwischen Kunde und Salzburg AG vereinbarten Übergabepunkt. An diesem Übergabepunkt werden die Leitungsendgeräte (Router) von der Salzburg AG aufgestellt. Das LWL-Leerrohr wird dem Kunden von der Salzburg AG unentgeltlich beigestellt. Darüber hinaus gehende Kabelgrab- und Verlegearbeiten, insbesondere Bohrungen, werden gesondert von der Salzburg AG angeboten und vom Kunden beauftragt.

9. Voraussetzung einer Realisierung/Installation

Die Herstellung ist unter der Voraussetzung eines schriftlichen Eingangs 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 Fiber:INET Hotel Produkten ist eine Kopie des Gewerbescheines bzw. Gewerberegisterauszugs (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 des vertraglich zugesicherten Bereitstellungstermins

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 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 Dezember 2017

Produkte	Bandbreitenangabe LT. TSM-VO							
	Beworbene Bandbreite ¹⁾		Maximale Bandbreite ²⁾		Norm Bandbreite ³⁾		Minimale Bandbreite ⁴⁾	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
Nebensaison								
CableLink Fiber:INET Hotel 70/30	30,0 Mbit/s	30,0 Mbit/s	30,0 Mbit/s	30,0 Mbit/s	28,5 Mbit/s	28,5 Mbit/s	27,0 Mbit/s	27,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 100/60	60,0 Mbit/s	60,0 Mbit/s	60,0 Mbit/s	60,0 Mbit/s	57,0 Mbit/s	57,0 Mbit/s	54,0 Mbit/s	54,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 200/100	100,0 Mbit/s	100,0 Mbit/s	100,0 Mbit/s	100,0 Mbit/s	95,0 Mbit/s	95,0 Mbit/s	90,0 Mbit/s	90,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 400/200	200,0 Mbit/s	200,0 Mbit/s	200,0 Mbit/s	200,0 Mbit/s	190,0 Mbit/s	190,0 Mbit/s	180,0 Mbit/s	180,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 600/300	300,0 Mbit/s	300,0 Mbit/s	300,0 Mbit/s	300,0 Mbit/s	285,0 Mbit/s	285,0 Mbit/s	270,0 Mbit/s	270,0 Mbit/s
Hauptsaison								
CableLink Fiber:INET Hotel 70/30	70,0 Mbit/s	70,0 Mbit/s	70,0 Mbit/s	70,0 Mbit/s	66,5 Mbit/s	66,5 Mbit/s	63,0 Mbit/s	63,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 100/60	100,0 Mbit/s	100,0 Mbit/s	100,0 Mbit/s	100,0 Mbit/s	95,0 Mbit/s	95,0 Mbit/s	90,0 Mbit/s	90,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 200/100	200,0 Mbit/s	200,0 Mbit/s	200,0 Mbit/s	200,0 Mbit/s	190,0 Mbit/s	190,0 Mbit/s	180,0 Mbit/s	180,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 400/200	400,0 Mbit/s	400,0 Mbit/s	400,0 Mbit/s	400,0 Mbit/s	380,0 Mbit/s	380,0 Mbit/s	360,0 Mbit/s	360,0 Mbit/s
CableLink Fiber:INET Hotel 600/300	600,0 Mbit/s	600,0 Mbit/s	600,0 Mbit/s	600,0 Mbit/s	570,0 Mbit/s	570,0 Mbit/s	540,0 Mbit/s	540,0 Mbit/s

¹⁾ Beworbene Bandbreite: die Bandbreite, mit der in kommerzieller Kommunikation geworben wird

²⁾ Maximale Bandbreite: die maximale Bandbreite, die der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt im Bestfall erreichen kann

³⁾ Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite: jene Bandbreite, die der Endkunde - außerhalb von Wartungsfenstern oder Störungen - 95% des Tages (24h) nutzen kann;

⁴⁾ Minimale Bandbreite: Mindestbandbreite, die jedenfalls außerhalb von Wartungsfenster und Störungen erreicht werden muss

Es werden keine Verkehrsmanagement-Maßnahmen gem. TSM -VO durchgeführt (Art. 4 Abs. 1 lit. a TSM-VO).

Wir bieten keine Spezialdienste gem. Art. 3 Abs. 5 TSM-VO an (Art. 4 Abs. 1 lit. c TSM-VO).

Gültig ab Dezember 2017

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b TSM-VO

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses.

Ihr Internetzugang inkludiert **unbeschränktes Datenvolumen**.

Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens.

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

✗ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Nutzung mit unbegrenztem Datenvolumen
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	✓
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	✓
Videostreaming 4K (ca. 20 Mbit/s)	✓
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	✓
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	✓

Gültig ab Dezember 2017