

Dienste- und Leistungsbeschreibung

Anhang 1 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Mietleitungen der Salzburg AG

Business *DataLAN*

Die Salzburg AG kann Ihnen Vernetzungen und Netzwerk-Lösungen auf Basis von Mietleitungen im Raum Salzburg anbieten. Nationale wie auch internationale Projekte werden in Kooperation mit namhaften Partnern realisiert.

Das Netzwerk

Die Basis unseres Netzes besteht aus unserem **unternehmenseigenen Glasfasernetz** (G.652), auf welchem die optischen Netzwerke, wie SDH (Synchrone Digitale Hierarchie), Ethernet und WDM (Wave Division Multiplexing) – mit mehreren optischen Kanälen über eine Glasfaser – aufbauen. Dadurch stehen unseren Kunden genügend Bandbreite und Kapazitäten zu Verfügung.

Neben einfachen Datenanbindungen können auch redundante Versorgungen und Backup-Lösungen umgesetzt werden und bieten Ihnen so eine ideale Ausfallsicherheit.

Unser langjähriges Know-how im gesamten Telekommunikationssektor ermöglicht es, die für Sie ideale Lösung zu erarbeiten.

Anwendungsbeispiele

Anbindungen und Vernetzungen von IP-Telefonieanlagen, Datenanbindungen, Standortvernetzungen

Standardpreisliste Business *DataLAN**

Übertragungsgeschwindigkeit Symmetrisch (Download/Upload)	Einmaliges Herstellungsentgelt in € exkl. Ust.	Monatliches Entgelt in € exkl. Ust. Sockel von 5 km**
2 Mbit/s	1.700,-	294,-
4 Mbit/s	1.700,-	511,-
10 Mbit/s	1.700,-	840,-
100 Mbit/s	1.700,-	1.680,-
1000 Mbit/s	3.000,-	4.200,-

* Weitere Übertragungsraten und Sonderprojekte auf Anfrage.

** Die angeführten Preise enthalten eine Luftliniendistanz von 5 km zwischen den zu verbindenden Standorten. Zur Entgeltermittlung herangezogene Entfernungen sind die Luftliniendistanzen. Ab dem 5 km erhöhen sich die monatlichen Entgelte pro km. Kilometerpreise gelten pro angefangenen Kilometer.

Kontakt

Für weitere Informationen zu den Business *DataLAN* Produkten stehen Ihnen unsere Mitarbeiter/innen der Telekom Business Line unter **0662/8884-187** oder per E-Mail unter **tkbusiness@salzburg-ag.at** gerne zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.

Ihre Vorteile

- Hochverfügbarer und redundanter n x Gigabit Ethernet Backbone
- 2 bis 100 MBit/s und Gigabit/s transparente Ethernet
- Point to Point oder Point to Multipoint
- Individuelle Quality of Service Dienste
- Service rund um die Uhr, ohne zusätzlicher Kosten
- Geschwindigkeit 2 Mbit/s bis Gigabit/s
- Genauigkeit mit 100 %

Gültig ab September 2007

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

Gewerbekunden

Dienstbeschreibung für Business DataLAN

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

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt Business DataLAN.

2. Supportzeiten

In den Supportzeiten sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo-Fr	Sa	So
Standard	00:00-24:00	00:00-24:00	00:00-24:00

3. Service-Level

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

Leistungsbeschreibung	Service Level
Verfügbarkeit des Übertragungsweg je Kalendermonat	98,00 %*
Störungsmeldestelle Entstördienst	+43 (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 Arbeitstage im Vorfeld
Reaktionszeit (Mo-Do 7-17 Uhr und Fr 7-13 Uhr)	< 2 Stunden**
Reaktionszeit (Mo-Fr 17-7 Uhr und Fr 13-24 Uhr)	< 4 Stunden**
Reaktionszeit (Sa-So 00-24 Uhr)	< 4 Stunden**
Maximale Dauer der Störungsbehebung je Leitung (Standort), exkl. Reaktionszeit	< 8 Stunden
Pönale wegen Minderverfügbarkeit je Monatsentgelt	bei 0,1 % Minderverfügbarkeit je 1 % des Monatsentgelt
Maximale Pönale wegen Minderverfügbarkeit je Monatsentgelt	50,00%

* Folgende Punkte werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet:

- vom Kunden zu vertretende Störungen oder Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung
- Störungen, die von Dritten zu vertreten sind, insbesondere weil sie durch von Dritten angemietete Übertragungswege auftreten
- Störungen aufgrund höherer Gewalt
- Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind und von denen der Kunde mindestens 48 Stunden vorher verständigt
- technisch unbedingt erforderliche Wartungsarbeiten

** max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

4. Minderverfügbarkeitsrabatte

Salzburg AG garantiert pro Übertragungsweg eine Verfügbarkeit, wie unter Punkt 3 angeführt. Werden diese Verfügbarkeitswerte für einen Übertragungsweg über einen Kalendermonat hinweg nicht eingehalten, so gewährt Salzburg AG einen Minderverfügbarkeitsrabatt für den betroffenen Übertragungsweg lt. Pkt.3. Der Minderverfügbarkeitsrabatt bezieht sich auf das Monatsentgelt des jeweiligen Übertragungsweges. Basis für die Berechnung von Minderverfügbarkeitsrabatten sind jeweils die objektiv nachvollziehbaren und schriftlichen Störungsmeldungen des Kunden.

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

Gewerbekunden

8. Realisierung/Installation

Umfasst die Installation des Leitungszuges und des Leitungsendgerätes bis zu dem zwischen Kunde und Salzburg AG vereinbarten Übergabepunkten. 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.

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. Lieferverzugsrabatt

Bei durch Salzburg AG verschuldeter Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins eines Übertragungsweges.

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.

Gewerbekunden

12. Spezifikationen der kundenseitigen Schnittstellen

Typ	Beschreibung
10 BaseT	10-Mbit/s-Netzwerkstandard Ethernet (IEEE 802.3i) mit Twisted-Pair-Kabel (z.B. UTP), sternförmige Verkabelung (max. 100 m) an HUBs
100 BaseTx	100-Mbit/s-Netzwerkstandard Fast-Ethernet (IEEE 802.3U) mit Twisted-Pair-Kabel (UTP oder STP), sternförmige Verkabelung (max. 100 m) an HUBs
1000 BaseLx	1000-Mbit/s-Netzwerkstandard Gigabit-Ethernet mit Lichtwellenleiter und 1300 nm Wellenlänge, maximale Kabellänge einige tausend Meter
1000 BaseSx	1000-Mbit/s-Netzwerkstandard Gigabit-Ethernet mit Lichtwellenleiter und 850 nm Wellenlänge, maximale Kabellänge einige hundert Meter
1000 BaseT	1000-Mbit/s-Netzwerkstandard Gigabit-Ethernet mit Twisted-Pair-CAT5-Kabel (IEEE 802.3ab)

Die detaillierte Ausführung der Schnittstellen wird vor der Bestellung gemäß der folgenden technischen Beschreibung spezifiziert.

10 BaseT	
Technische Spezifikation	Ethernet, 10BaseT
Datenrate	10 Mbit/s
Physikalische Schnittstelle	Elektrisch, RJ45, über TP-Kabel (mind. 2-paarig u. Kategorie 3), 100 Ohm
Verkabelung	Stern-Topologie
Protokoll	Ethernet Protokoll 802.3i
Übergabestecker	RJ45, das Pinning erfolgt durch ETSI (1,2 TX, 3,6 RX)
Besonderheiten	100 m max. Segmentlänge im Anschlussbereich ohne Verstärker

100 BaseTX	
Technische Spezifikation	FastEthernet, 100Base-Tx
Datenrate	100 Mbit/s
Physikalische Schnittstelle	Elektrisch, RJ45, über TP-Kabel (mind. 2-paarig u. Kategorie 5), 100 Ohm
Verkabelung	Stern-Topologie
Protokoll	Ethernet Protokoll 802.3u
Übergabestecker	RJ45, das Pinning erfolgt durch ETSI (1,2 TX, 3,6 RX)
Besonderheiten	100 m max. Segmentlänge im Anschlussbereich ohne Verstärker

1000 BaseLX	
Technische Spezifikation	GigabitEthernet, 1000Base-Lx
Datenrate	1000 Mbit/s
Physikalische Schnittstelle	Singlemode
Verkabelung	Punkt zu Punkt-Topologie
Protokoll	Ethernet Protokoll 802.3z
Übergabestecker	SC / FC-PC / E2000 / E3000
Besonderheiten	Bis 5km max. Segmentlänge im Anschlussbereich ohne Verstärker

1000 BaseSX	
Technische Spezifikation	GigabitEthernet, 1000Base-Sx
Datenrate	1000 Mbit/s
Physikalische Schnittstelle	Multimode
Verkabelung	Punkt zu Punkt-Topologie
Protokoll	Ethernet Protokoll 802.3z
Übergabestecker	SC
Besonderheiten	275 - 550 m max. Segmentlänge im Anschlussbereich ohne Verstärker

1000 BaseT	
Technische Spezifikation	GigabitEthernet, 100Base-T
Datenrate	1000 Mbit/s
Physikalische Schnittstelle	Elektrisch, RJ45, über TP-Kabel (mind. 4-paarig u. Kategorie 5+), 100 Ohm
Verkabelung	Punkt zu Punkt-Topologie
Protokoll	Ethernet Protokoll 802.3z
Übergabestecker	RJ45, das Pinning erfolgt durch ETSI (8 Adern; 4,5 – 7,8)
Besonderheiten	100 m max. Segmentlänge im Anschlussbereich ohne Verstärker