

# CableLink Biz

## Produktblatt und Dienstbeschreibung

Bandbreite kbit/s Download/Upload	offizielle IP Adressen	Mailboxen à 50 MB inkl. 5 E-Mailadressen	Webspace in MB inkl. FTP oder MS Frontpage Zugang	Datenmenge
<b>1024/256</b>	<b>bis zu 16</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>Fair Use (15 GB)*</b>

CableLink Biz ist ein schneller Internetzugang der speziell für die Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen mit Computernetzwerken konzipiert wurde. Das Produkt beinhaltet einen Router sowie fixe offizielle IP Adressen, die den Betrieb von Servern ermöglichen. Der Internetzugang kann jederzeit erweitert werden (fachliche und preisliche Informationen zu Produkterweiterungen, sowie ein individuelles Angebot erhalten Sie unter 0662/8884-187 bzw. tkbusiness@salzburg-ag.at).

### Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink-Internetdienstes ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partner der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr PC muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (10/100 Mbit) ausgestattet sein.

### Ihre Vorteile

- Router und Kabelmodem inkludiert\*\*
- Konfiguration und Installation des Kabelmodems und des Routers (exkl. Hausinstallation)
- Datenmenge Fair Use (15 GB)\*
- Bandbreite: max. bis zu 1024 kbit/s Download, max. bis zu 256 kbit/s Upload
- Netzwerk-Internetzugang für bis zu 13 Endgeräte
- Bis zu 16 fixe offizielle IP Adressen
- 50 Mailboxen à 50 MB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virenfilter, Webmailfunktion
- 100 MB Webspace für Ihre Homepage
- Serverbetrieb möglich
- Jederzeit erweiterbar (z.B. höhere Bandbreite)

	Inbetriebnahme 1-jährige Bindung		Inbetriebnahme 2-jährige Bindung		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	Einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
<b>CableLink Biz</b>	390,00	<b>468,00</b>	290,00	<b>348,00</b>	69,00	<b>82,80</b>

\* Fair Use (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3 jedoch mit 15 GB statt 10 GB Transfervolumen)

\*\* Router und Kabelmodem bleiben im Eigentum der Salzburg AG

## Dienstbeschreibung für CableLink Biz

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, 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 Biz (Access und Serverdienste)

### 2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt CableLink Biz an.

#### 2.1 Service-Level

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

Leistung	Service-Level BASIC
Garantierte Verfügbarkeit	Best Effort siehe AGB für Internetservice Punkt 6.2
Maximale Ausfallsdauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten

#### 2.2 Support-Level

Im Support-Level 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	08:00-17:00	-	-

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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.

### 6. Wartung

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00:00 und 06:00 durchgeführt und mindestens 3 Arbeitstage im Voraus per Telefon, Fax oder E-Mail angekündigt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen.

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

Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen.

Zusatzdienste zu bestehenden Produkten (z.B.: zusätzliches Mailboxpaket etc.) werden innerhalb von 5 Arbeitstagen realisiert.

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 gibt.

### 8. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Dienstqualität

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten 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.