



Gewerbe- u. Privatkunden

# CableLink

by  Salzburg AG

## CableLink Business Extreme



### Produktblatt, Dienste- und Leistungsbeschreibung

CableLink Business Extreme ist der schnelle Breitband-Internetzugang, der speziell für Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen mit Computernetzwerken konzipiert wurde. Das Leistungsprofil umfasst ein Modem bzw. Router (Installation und Wartung durch Salzburg AG) und eine offizielle bzw. fixe offizielle IP Adresse, die den reibungslosen Betrieb von Servern ermöglicht.

Mit dem umfangreichen E-Mailpaket mit 50 Mailboxen und bis zu 250 E-Mailadressen sowie **10.000** MB Business Webspace inklusive einer Domain ist man für jeden Geschäftsfall gerüstet. Je nach Anforderung Ihres Unternehmens bietet CableLink Business Extreme das passende Bandbreitenprofil. Für das Produkt gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet- und Telefonie-Service der Salzburg AG (AGB Internet/Telefonie).

Leistungen		
Garantierte Verfügbarkeit pro Quartal	Mailboxen à <b>1.000</b> MB inkl. je 5 E-Mailadressen	Business Webspace in MB inkl. Domain und FTP oder MS Frontpage Zugang
98,5%	50	<b>10.000</b>

Monatliche Grundentgelte					
Produkt/Tarif	Bandbreiten-Profil (bis zu ) Download/ Upload	IP-Adressen	Datentransfer-volumen pro Monat <sup>1</sup>	Grundentgelt pro Monat exkl. USt.	Grundentgelt pro Monat inkl. USt.
CableLink Business Extreme 10/1	10/1 MBit/s	<b>1 fixe offizielle*</b>	unlimitiert	<b>39,00</b>	<b>46,80</b>
CableLink Business Extreme 20/2	20/2 MBit/s	<b>1 fixe offizielle*</b>	unlimitiert	<b>59,00</b>	<b>70,80</b>
CableLink Business Extreme 30/3	30/3 MBit/s	<b>1 fixe offizielle*</b>	unlimitiert	<b>79,00</b>	<b>94,80</b>
CableLink Business Extreme 50/5	50/5 MBit/s	<b>1 fixe offizielle*</b>	unlimitiert	<b>109,00</b>	<b>130,80</b>
CableLink Business Extreme 100/5	100/5 MBit/s	<b>1 fixe offizielle*</b>	unlimitiert	<b>169,00</b>	<b>202,80</b>

Einmalige Entgelte			
	Mindestvertragsbindung	einmalig in EURO exkl. USt.	einmalig in EURO inkl. USt.
Inbetriebnahme und Herstellungskosten	12 Monate	<b>290,00</b>	<b>348,00</b>
Inbetriebnahme und Herstellungskosten	24 Monate	<b>145,00</b>	<b>174,00</b>
Inbetriebnahme und Herstellungskosten	36 Monate	<b>0,00</b>	<b>0,00</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.

\* bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich).

Gültig ab Oktober 2013

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



CableLink Business Extreme

**CableLink**  
by  Salzburg AG

## Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung von *CableLink Business Extreme* ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Anschluss der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt hin zum Einspeisepunkt in das Computernetzwerk. Ihr Netzwerksystem muss mit einer Ethernet-Schnittstelle (10/100 Mbit) ausgestattet sein. Als Übergabeschnittstelle gilt beim Internetdienst die Ethernet-Schnittstelle am Modem bzw. Router. Eine Stromversorgung (230 V) für die Endgeräte (Modem und Router) der Salzburg AG ist vom Kunden kostenlos bereit zu stellen.

## Ihre Vorteile

- Professioneller Internetzugang für kleine und mittlere Unternehmen mit Computernetzwerken bzw. Serverbetrieb
- Eine fixe offizielle IP Adresse  
Bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich)
- Bandbreitenprofile (bis zu Download- Uploadgeschwindigkeiten) laut Tabelle jederzeit erweiterbar
- Garantierte Verfügbarkeit mit 98,5% pro Quartal (siehe Dienstbeschreibung)
- Exklusive Business Internet Hotline unter 0662 / 8884-167 (Mo-Fr 7:30-22:00 Sa, So, Feiertage 10:00-18:00)
- Router und Modem inkludiert (verbleiben zur Wartung im Eigentum der Salzburg AG)
- Installation und Konfiguration des Kabelmodems und des Routers (exkl. Hausinstallation)
- Erweiterte Routerkonfigurationen auf Anfrage
- 50 Mailboxen à 1.000 MB Größe mit je 5 E-Mail Alias-Adressen, Webmailfunktion
- kostenloser Spam- und Virenfilter für Mailboxen am Salzburg AG Mailserver
- 10.000 MB Business Webspace für Ihre Homepage (Unix/FTP- oder Windows/Frontpage-Unterstützung) inkl. einer Domain. Sie können zwischen folgenden Endungen wählen:  
.at, .co.at, or.at, .com, .net., .org, .info, .biz.

## 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 (außerhalb der Besetztzeiten der Business Internet Hotline) von 0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter **0800 / 660 660**.

Gültig ab Oktober 2013

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



## Dienstbeschreibung für CableLink Business Extreme

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

### 1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt *CableLink Business Extreme* (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 Business Extreme* an.

#### 2.1 Service-Level

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

Leistung	Service – Level „Extended“
Garantierte Verfügbarkeit	98,5% pro Quartal
Maximale Reaktionszeit*	6 Stunden
Maximale Entstörungszeiten*	12 Stunden
Business Internet Hotline	Mo-Fr 7:30-22:00 Sa,So,Feiertage 10:00-18:00 unter 0662 / 8884 167
Störungsannahme (außerhalb der Besetztzeiten Business Internet Hotline)	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/ 660 660
Entstörung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der im Support-Level definierten Zeiten

\*Zeiten außerhalb der Supportzeiten unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten

#### 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 servicierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo – Fr	Sa	So
Standard	07.00 – 22.00	-	-

### 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. Wird die Salzburg AG bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörunggrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde der Salzburg AG jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand (Stundensatz Techniker: 91,00 EUR exkl. USt. bzw. 109,20 EUR inkl. USt., Fahrtkosten: Für An- und Abfahrt wird pauschal je eine halbe Stunde verrechnet) zu ersetzen.

### 4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail Adresse, MAC-Adresse und Telefonnummer bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

### 5. 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.

Gültig ab Oktober 2013

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

## Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation



**CableLink Business Extreme**

**CableLink**

by  Salzburg AG

#### **6. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services**

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

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.

#### **7. 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, 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.

Gültig ab Oktober 2013

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