

CableLink Office Extreme

Produktblatt, Dienste- und Leistungsbeschreibung

CableLink Office Extreme ist der Kombitarif zum fairen Preis für Internet und ISDN-Telefonie, der speziell für Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen mit Computernetzwerken konzipiert wurde. Wie gewohnt kann im Internet gearbeitet und ein(e) ISDN Telefongerät/-anlage für Gesprächsverbindungen im Netz der Salzburg AG und im öffentlichen Telefonnetz angeschlossen und betrieben werden. Das Leistungsprofil umfasst einen Router + ISDN Schnittstelle (Installation und Wartung durch Salzburg AG) und eine 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. Für das Produkt gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet- und Telefonie-Service der Salzburg AG. (AGB Internet/Telefonie)

Leistungen				
garantierte Verfügbarkeit (Kalenderquartal)	fixe offizielle IP-Adresse*	Mailboxen à 1.000 MB mit je 5 E-Mailadressen	Business Webspace inkl. Domain	Telefon ISDN
98,5 %	1 Stk.	50 Stk.	10.000 MB	1 Stk.

Monatliche Grundentgelte				
Produkt/Tarif	Bandbreiten-Profil (bis zu) Download/ Upload	Datentransfer-volumen pro Monat ¹	Grundentgelt pro Monat exkl. USt. ²	Grundentgelt pro Monat inkl. USt. ²
CableLink Office:small Extreme	10/1 MBit/s	unlimitiert	49,00	58,80
CableLink Office:medium Extreme	20/2 MBit/s	unlimitiert	69,00	82,80
CableLink Office:large Extreme	30/3 MBit/s	unlimitiert	89,00	106,80
CableLink Office:x-large Extreme	50/5 MBit/s	unlimitiert	119,00	142,80
CableLink Office:xx-large Extreme	100/10 MBit/s	unlimitiert	179,00	214,80

Einmalige Entgelte			
	Mindestvertragsbindung	einmalig in EUR exkl. USt.	einmalig in EUR inkl. USt.
Inbetriebnahme und Herstellungskosten	12 Monate	290,00	348,00
Inbetriebnahme und Herstellungskosten	24 Monate	145,00	174,00
Inbetriebnahme und Herstellungskosten	36 Monate	0,00	0,00
Rufnummernportierung		0,00	0,00

¹ 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.

² Exkl. Gesprächsgebühren p.m.

* bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich).

Gültig ab Juli 2015

- Seite 1 von 11 -

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

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink Office Extreme ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Anschluss der Salzburg AG. Der Internet- und Telefoniedienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt hin zum Einspeisepunkt in das Computernetzwerk bzw. Telefonanlage. Ihr Netzwerksystem muss mit einer Ethernet-Schnittstelle (10/100 Mbit) ausgestattet sein. Als Übergabeschnittstelle gilt beim Internetdienst die Ethernet-Schnittstelle am Router/Modem und für den Telefoniedienst die S0-Schnittstelle am Gateway. Eine Stromversorgung (230 V) für die Endgeräte (Modem, Router, Gateway) der Salzburg AG ist 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)
- Günstige Grundgebühr und attraktive Konditionen der Telefonie-Minutenentgelte
- Netzintern kostenlos telefonieren
- Vier Wunschdestination Festnetz (Ausland) und ein Mobilnetz (Inland) Ihrer Wahl mit 30% Rabatt
- Gateway, Router und Modem inkludiert (verbleiben zur Wartung im Eigentum der Salzburg AG)
- Installation und Konfiguration des Kabelmodems, Routers und ISDN-Gateways (exkl. Hausinstallation)
- 50 Mailboxen à 1.000 MB Größe mit je 5 E-Mail Alias-Adressen, Webmailfunktion
- kostenloser Spam- und Virenschutz für Mailboxen am Salzburg AG Mailserver
- **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.

Unterstützte Dienste

- ISDN-Basisanschluss mit einer Rufnummer (maximal 2 Amtsleitungen)
- Durchwahlfähigkeit (bei Punkt-zu-Punkt Konfiguration) und bis zu 5 MSN-Nummern (bei Punkt-zu-Mehrpunkt Konfiguration)
- Notruffunktion
- Fax to E-Mail, E-Mail to Fax und Voice to E-Mail ³
- CLIP (Rufnummernanzeige) und CLIR (Rufnummernunterdrückung) ³
- Rufzonensperre ³
- Fax (G3), sofern die Telefonanlage analoge Anschlüsse zur Verfügung stellt
- Fernwartung über B-Kanal der angeschalteten Telefonanlage möglich
- Makeln und Rückfragen
- Einzelgesprächsnachweis für Kopf- bzw. MSN-Nummern möglich ³
- Rufumleitungen (CFU = permanent, CFB = bei besetzt, CBNR = bei nicht erreichbar) ³
- PhoneBox (zentraler Anrufbeantworter) ³

³ gilt für den gesamten Anschluss (Hauptnummer bzw. je MSN-Nummer)

Kontakt

■ **Business Hotline für allgemeine Fragen zu CableLink Office Extreme:**

Für weitere Informationen zu den CableLink Office 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 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 Hotline) CableLink Office täglich von 00:00-24:00 Uhr über die kostenlose Serviceline unter **0800 / 660 660**.

Verbindungsentgelte pro Minute⁴ (Taktung 60/30)				
Gesprächszonen	Geschäftszeiten Mo- Fr 8.00 – 18.00		Freizeit Mo-Fr 18.00 – 8.00 Sa, So und Feiertage	
	exkl. 20% USt.	inkl. 20% USt.	exkl. 20% USt.	inkl. 20% USt.
Netzzintern				
Im Netz von CableLink	0,00	0,00	0,00	0,00
Inland Festnetz				
Ins Festnetz	0,024	0,0288	0,024	0,0288
Zu Telefonnummern mit der Vorwahl 0720	0,057	0,0684	0,022	0,0264
Zu Telefonnummern mit der Vorwahl 0780	0,057	0,0684	0,022	0,0264
Inland Mobilnetz				
Zu Mobilnummern mit der Vorwahl 0664, 0680, 0688, 0676, 0650, 0699, 0681, 0660	0,130	0,156	0,130	0,156
Ausland				
Zone 1 ins Festnetz	0,06	0,072	0,06	0,072
Zone 2 ins Festnetz	0,15	0,18	0,15	0,18
Zone 3 in Mobilnetze	0,26	0,312	0,26	0,312
Zone 4 ins Fest- und Mobilnetz	0,30	0,36	0,30	0,36
Zone 5 ins Fest- und Mobilnetz	0,37	0,444	0,37	0,444
Zone 6 ins Fest- und Mobilnetz	0,54	0,648	0,54	0,648
Zone 7 ins Fest- und Mobilnetz	0,99	1,188	0,99	1,188
Zone 8 zu Satelliten	-siehe Tabelle Gesprächszonen Ausland-			
Satelliten				
GMSS	4,60	5,52	4,60	5,52
Int'l Networks	5,90	7,08	5,90	7,08
Inmarsat	10,00	12,00	10,00	12,00
Australia Satellite	3,90	4,68	3,90	4,68

⁴ Eine gesonderte Verrechnung erfolgt für Mehrwertnummern (insbesondere Vorwahlen 08xx, 09xx, 118xxx).
Taktung 60/30: Alle Verbindungen werden ab der 1. Sekunde auf eine volle Minute aufgerundet, ab der 61. Sekunde wird mit 30-Sekunden-Takt abgerechnet.
Alle Tarife in € exkl. USt. pro Minute.

Gültig ab April 2015

- Seite 4 von 11 -

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

Verbindungsentgelte pro Minute (Taktung 60/30)				
Gesprächszonen	Geschäftszeiten Mo- Fr 8.00 – 18.00		Freizeit Mo-Fr 18.00 – 8.00 Sa, So und Feiertage	
	exkl. 20% USt.	inkl. 20% USt.	exkl. 20% USt.	inkl. 20% USt.
Notrufdienste				
112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	0,00	0,00	0,00	0,00
Harmonisierte Dienste von sozialem Wert:				
116xxx	0,00	0,00	0,00	0,00
Besondere Dienste:				
120, 123, 130, 148 4, 145 5	0,024	0,029	0,024	0,029
Telefonstörungenannahmestellen:				
111	0,024	0,029	0,024	0,029
Telefonauskunft:				
118xx (Taktung 1/1)	max. 3,03 od. 8,33/Event	max. 3,64 od. 10,00/Event	max. 3,03 od. 8,33/Event	max. 3,64 od. 10,00/Event
Private Netze:				
(0)501- (0)509, (0)517, (0)57 u. (0)59	0,024	0,029	0,024	0,029
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:				
0800, 0804, 00800	0,00	0,00	0,00	0,00
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:				
0810 / 0820 (Taktung 1/1)	max. 0,17	max. 0,20	max. 0,17	max. 0,20
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste:				
0900, 0930, 0939 (Taktung 1/1)	max. 3,03	max. 3,64	max. 3,03	max. 3,64
Standortunabhängige Festnetznummern:				
0720	0,057	0,068	0,022	0,026
Konvergente Dienste:				
0780	0,057	0,068	0,022	0,026
Eventtarifizierte Dienste:				
0821	max. 0,17	max. 0,20	max. 0,17	max. 0,20
Interneteinwahl				
0718	1,93	2,316	1,22	1,464

Bei Rufnummern in den Bereichen 0900, 0930, 0939 und 118 erfolgt gemäß §122 KEM-V 2009 nach 30 min, bei einem Minutenentgelt von weniger als EUR 2,20 nach spätestens 60 Minuten vom Dienstbetreiber eine Trennung des Gespräches.

Gültig ab April 2015

- Seite 5 von 11 -

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

Verbindungsentgelte pro Event				
Eventtarifstufen	Geschäftszeiten Mo- Fr 8.00 – 18.00		Freizeit Mo-Fr 18.00 – 8.00 Sa, So und Feiertage	
	exkl. 20% USt.	inkl. 20% USt.	exkl. 20% USt.	inkl. 20% USt.
Verbindungsentgelte pro Event:				
0901 01, 0931 01	0,08	0,100	0,08	0,100
0901 02, 0931 02	0,17	0,204	0,17	0,204
0901 03, 0931 03	0,25	0,300	0,25	0,300
0901 04, 0931 04	0,33	0,396	0,33	0,396
0901 05, 0931 05	0,42	0,504	0,42	0,504
0901 06, 0931 06	0,50	0,600	0,50	0,600
0901 07, 0931 07	0,58	0,696	0,58	0,696
0901 08, 0931 08	0,67	0,804	0,67	0,804
0901 09, 0931 09	0,75	0,900	0,75	0,900
0901 10, 0931 10	0,83	0,996	0,83	0,996
0901 20, 0931 20	1,67	2,004	1,67	2,004
0901 30, 0931 30	2,50	3,000	2,50	3,000
0901 40, 0931 40	3,33	3,996	3,33	3,996
0901 50, 0931 50	4,17	5,004	4,17	5,004
0901 60, 0931 60	5,00	6,000	5,00	6,000
0901 70, 0931 70	5,83	6,996	5,83	6,996
0901 80, 0931 80	6,67	8,004	6,67	8,004
0901 90, 0931 90	7,50	9,000	7,50	9,000

Gültig ab April 2015

- Seite 6 von 11 -

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

Gesprächszonen Ausland	
Zone 1 ins Festnetz	Australia, Christmas Island, Cocos (Keeling) Islands, Belgium, Canada, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Liechtenstein, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Azores, Madeira, Slovakia, Slovenia, Spain, Balearics, Canary Islands, Sweden, Switzerland, United Kingdom, United States of America, Virgin Islands (US)
Zone 2 ins Festnetz	Bosnia and Herzegovina, China, Croatia, Hong Kong, Japan, Kosovo, Macedonia F.Y.R., Monaco, Montenegro, Serbia, Turkey, Turkish + Greek Regions of Cyprus (Turkey)
Zone 3 in Mobilnetze	Australia, Belgium, Bosnia and Herzegovina, China Mobile, Croatia, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Greece (Cyprus region), Hong Kong, Hungary, Ireland, Italy, Japan, Kosovo, Liechtenstein M_Int. Serv., Liechtenstein, Luxembourg, Macedonia F.Y.R., Monaco, Montenegro, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, Turkey (Cyprus region), United Kingdom
Zone 4 in Fest- und Mobilnetze	Albania, Algeria, Andorra, Bahamas, Bermuda, Bulgaria, Colombia, Dominican Republic, Estonia, Georgia, Iceland, Israel, Korea South, Latvia, Lebanon, Lithuania, Malaysia, Malta, Mexico, Morocco, New Zealand, Puerto Rico, Romania, Russia, San Marino, Singapore, South Africa, Taiwan, Tunisia, Ukraine, Virgin Islands (UK)
Zone 5 in Fest- und Mobilnetze	Argentina, Armenia, Aruba, Bahrain, Belarus, Belize, Benin, Bhutan, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei Darussalam, Chile, Chile - Easter Islands, Dominica, Egypt, El Salvador, French Guiana, Gabon, Ghana, Gibraltar, Guadeloupe, Guam, Guatemala, India, Indonesia, Iran, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Kyrgyzstan, Libya, Macau, Malawi, Moldova, Mozambique, Namibia, Netherlands Antilles, Palestine, Panama, Paraguay, Peru, Philippines, Qatar, Reunion, Saudi Arabia, Syria, Tajikistan, Uganda, United Arab Emirates, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela
Zone 6 in Fest- und Mobilnetze	Afghanistan, Angola, Anguilla, Antarctica, Antigua and Barbuda, Azerbaijan, Bangladesh, Barbados, Burkina Faso, Burundi, Cambodia, Cameroon, Cape Verde, Cayman Islands, Central African Republic, Chad, Comoros, Congo, Congo (Democratic Republic of), Costa Rica, Ecuador, Equatorial Guinea, Eritrea, Faroe Islands, Fiji, French Polynesia, Gambia, Greenland, Grenada, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Iraq, Ivory Coast, Jamaica, Jordan, Korea North, Laos, Lesotho, Liberia, Madagascar, Maldives, Mali, Martinique, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Mongolia, Myanmar, Nepal, New Caledonia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Rwanda, Saint Kitts and Nevis, Saint Lucia, Saint Pierre and Miquelon, Saint Vincent and the Grenadines, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Sri Lanka, Sudan, Suriname, Swaziland, Tanzania, Thailand, Togo, Trinidad and Tobago, Turkmenistan, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe
Zone 7 in Fest- und Mobilnetze	American Samoa, Ascension, Cook Islands, Cuba, Diego Garcia, Djibouti, East Timor, Ethiopia, Falkland Islands, Guinea-Bissau, Kiribati, Marshall Islands, Micronesia, Midway Island, Montserrat, Nauru, Niue, Norfolk Island, Northern Mariana Islands, Palau, Papua New Guinea, Saint Helena, Samoa, Sao Tome and Principe, Solomon Islands, Somalia, Tokelau, Tonga, Tristan da Cunha, Turks and Caicos Islands, Tuvalu, Vanuatu, Wake Island, Wallis and Futuna
Zone 8 Satelliten	-siehe nachfolgende Tabelle-
GMSS	8813, 8816, 8817, 8818, 8819
Int'l Networks	88299, 88228, 88213, 88234, 88232, 88233, 88216
Inmarsat	8701, 8708, 8711, 8718, 8721, 8728, 8731, 8738, 8741, 8748, 8705, 8715, 8725, 8735, 8745, 8703, 8713, 8723, 8733, 8743, 87039, 87139, 87239, 87339, 87439, 87077, 87078, 8706, 8716, 8726, 8736, 8746, 87060, 87160, 87260, 87360, 87460, 8707, 8717, 8727, 8737, 8747
Australia Satellite	611451-611453, 611471

Gültig ab April 2015

- Seite 7 von 11 -

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

Dienstbeschreibung CableLink Office Extreme

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Produktes CableLink Office Extreme beschrieben bzw. definiert.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt ausschließlich für das CableLink Office Extreme Produkt.

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 „Extended“, gemäß den Parametern im Punkt 3 beschrieben.

Supportstelle	Mo – Fr	Sa, So, Feiertag
Allgemeine (kostenlose) Serviceline unter 0800 / 660 660	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00
Business Internet Hotline unter 0662 / 8884 167	07:30 – 22:00	10:00 – 18:00

3. Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens bzw. Fehlerbehebungszeiten festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level „Extended“ hinausgehen, bzw. nicht im Einflussbereich der Salzburg AG liegen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistungen	Service-Level „EXTENDED“
Garantierte Verfügbarkeit ⁵	98,5% pro Quartal
Maximale Reaktionszeit ⁶	6 Stunden
Maximale Entstörungszeiten ⁵	12 Stunden
Fehlerbehebung durch Servicetechniker	Mo-Fr, Sa, So, Feiertag von 07:00 bis 22:00 Uhr

4. Servicegrenze

Die Servicegrenze ist an der kundenseitigen Schnittstelle des von der Salzburg AG bereitgestellten Routers und ISDN-Adapters. 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, Gateway, 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 Entstörungsgrundes 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

⁵ 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

⁶ Zeiten außerhalb der Servicezeiten des Servicetechnikers unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten

Gültig ab April 2015

- Seite 8 von 11 -

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 Office Extreme

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.

6. 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.

7. Anschluss, Endgeräte und Dienste

CableLink Office Extreme stellt eine ISDN Telefonschnittstelle (S0) bereit. An dieser Buchse können ISDN Telefongeräte, und Faxgeräte mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 14.400 bps angeschlossen werden. Es können Gesprächsverbindungen im Ortsverkehr, im nationalen und internationalen Fernverkehr, sowie Gesprächsverbindungen zu Notruf- und Diensterufnummern im PSTN nach den bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt werden.

Nicht unterstützt werden Bankomat-, Preselection- und Modemverbindungen.

8. Rufnummernvergabe und Erreichbarkeit

Grundvoraussetzung für die Nutzung des Telefondienstes ist die Installation eines entsprechenden Übertragungsgerätes. Bei der Vergabe einer neuen geografischen Rufnummer, ist spätestens 5 Werktage nach der Installation des entsprechenden Endgerätes eine Erreichbarkeit für eingehende Rufe gewährleistet.

Ist vom Kunden eine kostenpflichtige Rufnummernmitnahme (Portierung) gewünscht, ist die Erreichbarkeit erst nach spätestens 10 Werktagen möglich, sofern der abgebende Kommunikationsdiensteanbieter die Portierung positiv zurückgemeldet hat. In diesem Fall erfolgt die Vergabe einer temporären Telefonnummer, welche ausgehende Anrufe ermöglicht.

9. 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.

10. 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.

11. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden Kabelfernsehanschluss und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Anschluss innerhalb von 15 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.

12. 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.

13. Schutz vor unerwartet hohen Forderungen

Zum Schutz des Kunden vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im angegebenen Durchrechnungszeitraum: 500.- EUR pro Stunde, 1.000.- EUR pro Tag, 2.000.- EUR pro Woche und 4.000.- EUR pro Monat.

Bei Überschreitung dieser Maximalwerte erfolgt eine Dienstunterbrechung des Telefondienstes (ausgenommen Absetzen eines Notrufes).

Gültig ab April 2015

- Seite 9 von 11 -

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 Office Extreme

Diese Sperre kann auf Kundenwunsch innerhalb eines Arbeitstages freigeschalten werden. Zum Schutz des Kunden behält sich die Salzburg AG weiters vor, Rufe zur Mehrwertdienstnummern bei Gefahr im Verzug jederzeit und ohne Vorankündigung, ansonsten mit vorheriger Information an den Kunden zu sperren.

14. Rufzonensperre

Die Tarifzonensperre dient zur Sperre von abgehenden Verbindungen. Standardmäßig wird von der Salzburg AG die Sperrklasse 1 (Dialersperre, Standardsperre) gesetzt.

15. Mindestvertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde.

16. Abrechnungsintervall

Das Abrechnungsintervall beträgt zwei Monate. Alle Kosten werden im Nachhinein verrechnet.

17. Leistungsbeschreibung des ISDN-Dienstes

17.1. Basisanschlüsse

Maximal zwei Amtsleitungen können gleichzeitig genutzt werden.

17.2. MSN (Multi Subscriber Nummern)

Dem Hauptanschluss können zur bereits bestehenden Globalen-Nummer zusätzliche MSN-Rufnummern pro VoIPbox zugeordnet werden. Auf Wunsch des Kunden können diese Rufnummern in das Telefonbuch eingetragen werden. Der Anschluss kann über die Mehrfachnummern erreicht werden, um dadurch gezielt ein bestimmtes Endgerät anzuwählen. Bei Inanspruchnahme eines Telefonservices für Rufumleitung können für die MSN und die Global-Nummer unterschiedliche Umleitziele eingegeben werden. Eine unterschiedliche Tarifoption für die MSN und die Global-Nummer ist nicht möglich.

17.3. Notruffunktion

Auch im Fall einer aktiven Sperre des Anschlusses ist die Erreichbarkeit von Notrufnummern jederzeit gewährleistet.

17.4. Fax to E-Mail

Eingehende Faxnachrichten können als PDF-Datei an eine E-Mail-Adresse weitergeleitet werden. Hierfür ist eine zusätzliche Rufnummer notwendig. Einzelne Durchwahlen können nicht „abgezweigt“ werden.

17.5. E-Mail to Fax

Mit dem Dienst E-Mail to Fax können Sie bequem vom Computer Faxnachrichten an eine beliebige Rufnummer schicken. Voraussetzungen sind ein E-Mail Zugang und ein konfigurierter E-Mail Client.

17.6. Voice to E-Mail

Eingehende Sprachnachrichten können als WAV-Datei an eine E-Mail-Adresse weitergeleitet werden. Dies kann nur für den Hauptanschluss oder für einzelne MSN aktiviert werden. Einzelne Durchwahlen können nicht „abgezweigt“ werden.

17.7. CLIP

Dem gerufenem Anschluss werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern das Netz, aus dem der Anruf kommt, diesen Service unterstützt und beim anrufenden Anschluss die Übermittlung nicht verhindert wurde. Voraussetzung ist ein Endgerät am angerufenen Anschluss, welches die Rufnummernanzeige unterstützt.

17.8. CLIR

Die Übermittlung von Informationen über die Rufnummer des angerufenen Anschluss an den gerufenen Anschluss kann vom Anrufer je Anruf oder dauerhaft unterdrückt werden. Die Rufnummer des Anrufers erscheint dann nicht am Display des angerufenen Telefons. Optional kann die Rufnummer des Anschlusses unterdrückt werden. Bei Punkt-zu-Punkt Konfiguration ist dadurch die Anzeige aller Nummern unterdrückt, bei MSN Konfiguration (Punkt-zu-Mehrpunkt) kann die Anzeige jeder MSN getrennt unterdrückt werden.

17.9. Individueller Ansagetext

Ankommende Anrufe können zu einem Ansagetext umgeleitet werden. Der Text der Ansage wird vom Kunden frei bestimmt. Dabei wird die Hauptnummer (Kopfnummer) umgeleitet. Bei aktiver Umleitung sind keine Nebenstellen mehr erreichbar und unterscheidbar.

Gültig ab April 2015

- Seite 10 von 11 -

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 Office Extreme

17.10. CLIP no Screening

Der Kunden hat die Möglichkeit, eine von der ISDN-Nebenstellenanlage oder einem ISDN-Endgerät programmierte Rufnummer als zusätzliche Information an den gerufenen Anschluss zu übermitteln, sofern die Übermittlung nicht verhindert wurde und sofern das Endgerät beim Gerufenen und das Netz, an dem dieses Endgerät angeschaltet ist, die Übermittlung und die Anzeige einer individuellen Rufnummer unterstützen.

17.11. Fax

Analoge Faxgeräte (G3) werden unterstützt, sofern die angeschlossene Telefonanlage analoge Anschlüsse anbietet oder ein Terminal-Adapter vom Kunden bereitgestellt wird. Diese können sowohl über MSN-Nummer als auch über eine eigene Durchwahl erreicht werden.

17.12. Makeln/Rückfrage

Der Anschluss unterstützt das Parken eines Gesprächs, sodass im Fall des Maken/Rückfrage keine Internetbandbreite verbraucht wird. Eine Wartemusik wird in diesem Fall nicht eingespielt. Ist eine Wartemusik gewünscht, muss diese von der Telefonanlage des Kunden bereitgestellt werden.

17.13. Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung)

Die Rufnummer von Anschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, wird festgestellt und protokolliert. Die Feststellung der Rufnummer eines anrufenden Anschlusses aus einem anderen Netzen ist nur gewährleistet, wenn der betreffende Netzbetreiber die für die Anrufer-Identifizierung notwendige Information zur Verfügung stellt. Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen hat der Kunde einen diesbezüglichen Antrag einzubringen und darin einen gegen ihn gerichtete missbräuchliche Verwendung eines Anschlusses glaubhaft zu machen. Das Ergebnis der Anrufer-Identifizierung wird dem Teilnehmer bekannt gegeben, wenn er die Tatsache von belästigenden Anrufen während der Überwachung glaubhaft macht.

17.14. Rufzonensperre

Die Tarifzonensperre dient zur Sperre von abgehenden Verbindungen. Es hängt von der vom Kunden ausgewählten Tarifzone ab, welche abgehenden Verbindungen gesperrt werden können.

Ankommende Verbindungen sind von der Tarifzonensperre nicht betroffen. Folgende Tarifzonen können gesperrt werden (die Erreichbarkeit von Notrufen ist dennoch gewährleistet):

- Sperrklasse 0 (keine Sperrung)
- Sperrklasse 1 (Dialersperre, Standardsperre)
- Sperrklasse 2 (Mehrwertnummern)
- Sperrklasse 3 (Sperre International)
- Sperrklasse 4 (Sperre International, Dialersperre)
- Sperrklasse 5 (Sperre International, Mehrwertnummern)
- Sperrklasse 6 (Sperre International, national Mobil, Dialersperre)
- Sperrklasse 7 (Sperre International, national Mobil, Mehrwertnummern)
- Sperrklasse 8 (Sperre International, national Mobil, national Festnetz, Mehrwertnummern)
- Sperrklasse 15 (Komplettsperre)
- Sperrklasse 15 (Komplettsperre Limitüberschreitung)
- Sperrklasse 17 (Komplettsperre Administrator)

17.15. EGN (Einzelgesprächsnachweis)

Einzelgesprächsnachweis ist sowohl für die Kopfnummern, als auch nach Nebenstellen bzw. MSN-Nummern möglich (sofern die Telefonanlage die Nebenstelleninformationen im Gesprächsaufbau mit sendet).