



CABLELINK BUSINESS EXTREME

GEWERBEKUNDEN • PRIVATKUNDEN

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 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 1.000 MB inkl. je 5 E-Mailadressen	Business Webspace inkl. Domain
98,5%	50	10.000 MB

Monatliche Grundentgelte

Produkt/Tarif	Bandbreiten-Profil (bis zu) Download/ Upload	IP-Adressen	Datentransfer-volumen pro Monat ¹⁾	Grundentgelt pro Monat	
				monatlich Euro netto	monatlich Euro brutto
CableLink Business Extreme 15/1,5	15/1,5 MBit/s	1 fixe offizielle ²⁾	unlimitiert	39,00	46,80
CableLink Business Extreme 30/3	30/3 MBit/s	1 fixe offizielle ²⁾	unlimitiert	59,00	70,80
CableLink Business Extreme 50/5	50/5 MBit/s	1 fixe offizielle ²⁾	unlimitiert	79,00	94,80
CableLink Business Extreme 70/7	70/7 MBit/s	1 fixe offizielle ²⁾	unlimitiert	109,00	130,80
CableLink Business Extreme 150/10	150/10 MBit/s	1 fixe offizielle ²⁾	unlimitiert	169,00	202,80

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⁾ Bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich).

Gültig ab April 2016

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	einmalig Euro brutto
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

PRODUKTVORAUSSETZUNGEN

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 (100/1000 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 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.

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 Besetzzeiten der Business Internet Hotline) von 0.00–24.00 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660660.

Gültig ab April 2016

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

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 ausschließlich für das CableLink Business 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	Montag – Freitag	Samstag, Sonntag, Feiertag
Allgemeine (kostenlose) Serviceline unter 0800/660660	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.

Leistung	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, Feiertage von 07.00–22.00

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

4. Servicegrenze
Die Servicegrenze ist an der kundenseitigen Schnittstelle des von der Salzburg AG bereitgestellten Modem. 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 etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembeseitigung 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 jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand (Stundensatz Techniker: Euro 91,00 netto bzw. Euro 109,20 brutto, Fahrtkosten: Für An- und Abfahrt wird pauschal je eine halbe Stunde verrechnet) zu ersetzen.

Gültig ab April 2016

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



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. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services
Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss 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.
9. 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 Euro 10,00 netto 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 April 2016

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