TELEKOMMUNIKATION

# CABLELINK BUSINESS EXTREME

GEWERBEKUNDEN, PRIVATKUNDEN

CableLink Business Extreme ist der schnelle Breitband-Internetzugang, der speziell für Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen mit Computernetzwerken konzipiert wurde.

**Produktblatt, Dienste- und Leistungsbeschreibung**
Das Leistungsprofil umfasst ein Modem bzw. einen Router (Installation und Wartung durch Salzburg AG) und fünf fixe offizielle IP-Adressen, die den reibungslosen Betrieb von Servern ermöglichen. Mit dem umfangreichen E-Mail-Paket mit 50 Mailboxen und bis zu 250 E-Mail-Adressen 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-Mail-Adressen | Business Webspace inkl. Domain |
|---|---|---|
| 98,5% | 50 | 10.000 MB |

## Monatliche Grundentgelte

| Produkt/Tarif | Bandbreiten-Profil (bis zu) Download/ Upload | IP-Adressen[1] | Datentransfer-volumen pro Monat[2] | Grundendgelt pro Monat | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | monatlich Euro netto | monatlich Euro brutto |
| **CableLink Business Extreme 40/10** | 40/10 Mbit/s | 5 fixe offizielle | unlimitiert | **39,00**[3] | 46,80[3] |
| **CableLink Business Extreme 80/15** | 80/15 Mbit/s | 5 fixe offizielle | unlimitiert | **59,00**[3] | 70,80[3] |
| **CableLink Business Extreme 170/17** | 170/17 Mbit/s | 5 fixe offizielle | unlimitiert | **79,00**[3] | 94,80[3] |
| **CableLink Business Extreme 250/20** | 250/20 Mbit/s | 5 fixe offizielle | unlimitiert | **109,00**[3] | 130,80[3] |
| **CableLink Business Extreme 300/30** | 300/30 Mbit/s | 5 fixe offizielle | unlimitiert | **169,00**[3] | 202,80[3] |

[1] Bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich).
[2] Inkludiert unlimitiertes Datenvolumen. 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 Internetdienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.
[3] Zuzüglich Internet-Servicepauschale von netto EUR 24,00 (brutto EUR 28,80) pro Jahr. Die Vorschreibung erfolgt in aliquoten monatlichen Teilbeträgen gemeinsam mit dem Grundentgelt.

Gültig ab September 2021

**Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation**
Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, T +43/662/8884-0,
office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB:
Aktiengesellschaft, Salzburg, Landesgericht 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

SALZBURG AG
WO ZUKUNFT INS LEBEN KOMMT.

Stand: September 2021, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

## 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 Anschluss an das Hybrid Fiber Koax Netz der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxialkabelverbindung 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 bereitzustellen.

**Ihre Vorteile**
- Professioneller Internetzugang für kleine und mittlere Unternehmen mit Computernetzwerken bzw. Serverbetrieb
- Fünf fixe offizielle IP-Adressen, bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich)
- Bandbreitenprofile (bis zu maximalen Download-/Uploadgeschwindigkeiten) laut Tabelle jederzeit erweiterbar
- Garantierte Verfügbarkeit mit 98,5% pro Quartal (siehe Dienstbeschreibung)
- Exklusive Technische Support Business Hotline unter 0662/8884-167 (Mo–Fr 7.30–22.00, Sa 7.30 – 18.00 Uhr, 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 inkl. einer Domain. Sie können zwischen folgenden Endungen wählen: .at, .co.at, .or.at, .com, .net, .org, .info, .biz

**Kontakt**
- **Kostenlose Business Serviceline** für allgemeine Fragen zu CableLink Business Extreme: Für weitere Informationen zu den CableLink Business Extreme Produkten stehen Ihnen unsere Mitarbeiter der CableLink Business Line unter **0800/660 664** kostenfrei oder per E-Mail unter **business@cablelink.at** gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.
- **Technischer Support Business**: Bei technischen Fragen stehen Ihnen unserer Mitarbeiter von Mo–Fr 7.30–22.00 Uhr, Sa 7.30 – 18.00 Uhr, So, Feiertage 10.00–18.00 Uhr unter 0662/8884-167 gerne zur Verfügung.
- **Störungsannahme**: Störungsannahme (außerhalb der Besetztzeiten der Technischen Support Business Hotline) von 0.00–24.00 Uhr über die kostenlose Business Serviceline unter 0800/660 664.

**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. **Internet-Servicepauschale**
Die Internet-Servicepauschale beinhaltet folgende Leistungen: Kostenlose und priorisierte Business Serviceline für allgemeine Anfragen zum Internetzugang (Detailinformationen siehe „Kontakt"), (Fern)-Überprüfung des Internetzuganges im Zuge einer Fehlersuche, Internet Speedtest zum Testen der Internetgeschwindigkeit (speed.cablelink.at), Verwaltung von Internetdiensten im Salzburg AG Kundenportal (meine.salzburg-ag.at), Rücksetzen und Versenden von Internet-Zugangsdaten bei Verlust.

3. **Supportzeiten**
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 kostenlosen Business Serviceline betreibt die Salzburg AG eine spezielle Technische Support Business Hotline für ihre Kunden. Die Behebung von Störungen erfolgt nach dem Service-Level Extended, gemäß den Parametern im Punkt 4 beschrieben.

| **Supportstelle** | **Montag bis Freitag** | **Samstag** | **Sonntag, Feiertag** |
|---|---|---|---|
| Kostenlose Business Serviceline unter 0800/660 664 | 00.00–24.00 | 00.00–24.00 | 00.00–24.00 |
| Technischer Support Business unter 0662/8884-167 | 07.30–22.00 | 07.30–18.00 | 10.00–18.00 |

4. **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 Business** |
|---|---|
| Garantierte Verfügbarkeit[3)] | 98,5% pro Quartal |
| Maximale Reaktionszeit[4)] | 6 Stunden |
| Maximale Entstörungszeiten[3)] | 12 Stunden |
| Fehlerbehebung durch Servicetechniker | Mo–Fr, Sa, So, Feiertage von 07.00–22.00 |

[3)] Folgende Punkte werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet:
› Vom Kunden zu vertretende Störungen oder Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung.
› Störungen aufgrund 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.
[4)] Zeiten außerhalb der Servicezeiten des Servicetechnikers unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

5. **Servicegrenze**
Die Servicegrenze ist an der kundenseitigen Schnittstelle des von der Salzburg AG bereitgestellten Modems. Für Endgeräte, welche nicht von der Salzburg AG geliefert bzw. bereitgestellt wurden, übernimmt die Salzburg AG keine Funktionsgarantie, Service oder Support.

6. **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 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.

7. **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.

8. **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.

9. **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.

10. **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.

11. **TSM-Verordnung**

| **Produkte** | | | **Bandbreitenangabe LT. TSM-VO** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Beworbene Bandbreite**[1] | | **Maximale Bandbreite**[2] | | **Normale Bandbreite**[3] | | **Minimale Bandbreite**[4] | |
| | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload |
| **CableLink Business Extreme 40/10** | 40,0 Mbit/s | 10,00 Mbit/s | 40,0 Mbit/s | 10,00 Mbit/s | 32,0 Mbit/s | 8,00 Mbit/s | 24,00 Mbit/s | 6,00 Mbit/s |
| **CableLink Business Extreme 80/15** | 80,0 Mbit/s | 15,0 Mbit/s | 80,0 Mbit/s | 15,0 Mbit/s | 64,0 Mbit/s | 12,00 Mbit/s | 48,00 Mbit/s | 9,00 Mbit/s |
| **CableLink Business Extreme 170/17** | 170,0 Mbit/s | 17,0 Mbit/s | 170,0 Mbit/s | 17,0 Mbit/s | 136,0 Mbit/s | 13,60 Mbit/s | 102,00 Mbit/s | 10,20 Mbit/s |
| **CableLink Business Extreme 250/20** | 250,0 Mbit/s | 20,0 Mbit/s | 250,0 Mbit/s | 20,0 Mbit/s | 200,0Mbit/s | 16,0 Mbit/s | 150,00 Mbit/s | 12,00 Mbit/s |
| **CableLink Business Extreme 300/30** | 300,0 Mbit/s | 30,0 Mbit/s | 300,0 Mbit/s | 30,0 Mbit/s | 240,0 Mbit/s | 24,0 Mbit/s | 180,00 Mbit/s | 18,00 Mbit/s |

[1] Beworbene Bandbreite: die Bandbreite, mit der in kommerzieller Kommunikation geworben wird
[2] Maximale Bandbreite: die maximale Bandbreite, die der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt im Bestfall erreichen kann
[3] Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite: jene Bandbreite, die der Endkunde - außerhalb von Wartungsfenstern oder Störungen - 95% des Tages (24h) nutzen kann;
[4] Minimale Bandbreite: Mindestbandbreite, die jedenfalls außerhalb von Wartungsfenster und Störungen erreicht werden muss.

Es werden keine Verkehrsmanagement-Maßnahmen gem. TSM -VO durchgeführt (Art. 4 Abs. 1 lit. a TSM-VO).
Wir bieten keine Spezialdienste gem. Art. 3 Abs. 5 TSM-VO an (Art. 4 Abs. 1 lit. c TSM-VO).

**Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen**
gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b TSM-VO

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses.
Ihr Internetzugang inkludiert **unbeschränktes Datenvolumen.** Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens.

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich
× = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

| **Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))** | **Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen** |
|---|---|
| Internet surfen (ca. 2 Mbit/s) | ✓ |
| Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s) | ✓ |
| Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s) | ✓ |
| Videostreaming 4K (ca. 20 Mbit/s) | ✓ |
| Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s) | ✓ |
| Online Spiele (ca. 5 Mbit/s) | ✓ |
| Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s) | ✓ |