



# CABLELINK BUSINESS INTERNET

GEWERBE

TELEKOM

CableLink Business Internet ist der schnelle Breitband-Internetzugang, der speziell für Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen mit IT-Netzwerken 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 GB Business Webspace inklusive einer Domain ist man für jeden Geschäftsfall gerüstet. Je nach Anforderung Ihres Unternehmens bietet CableLink Business Internet 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 GB                          |

## Monatliche Grundentgelte

| Produkt/Tarif                             | Bandbreiten-Profil Max. Download/ Upload | IP-Adressen <sup>1)</sup> | Datentransfer-volumen pro Monat <sup>2)</sup> | Grundendgelt pro Monat |                       |
|-------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|
|                                           |                                          |                           |                                               | monatlich Euro netto   | monatlich Euro brutto |
| <b>CableLink Business Internet 50/15</b>  | 50/15 Mbit/s                             | 5 fixe offizielle         | unlimitiert                                   | <b>39,90</b>           | 47,88                 |
| <b>CableLink Business Internet 100/25</b> | 100/25 Mbit/s                            | 5 fixe offizielle         | unlimitiert                                   | <b>52,90</b>           | 63,48                 |
| <b>CableLink Business Internet 200/40</b> | 200/40 Mbit/s                            | 5 fixe offizielle         | unlimitiert                                   | <b>64,90</b>           | 77,88                 |
| <b>CableLink Business Internet 300/45</b> | 300/45 Mbit/s                            | 5 fixe offizielle         | unlimitiert                                   | <b>79,90</b>           | 95,88                 |
| <b>CableLink Business Internet 500/50</b> | 500/50 Mbit/s                            | 5 fixe offizielle         | unlimitiert                                   | <b>99,90</b>           | 119,88                |

<sup>1)</sup> Auf Anfrage kostenpflichtig erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich).

<sup>2)</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 Internetdienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

## Einmalige Entgelte

|                              | Mindestvertragsbindung | einmalig Euro netto | einmalig Euro brutto |
|------------------------------|------------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Inbetriebnahmeentgelt</b> | 12 Monate              | 290,00              | 348,00               |
| <b>Inbetriebnahmeentgelt</b> | 24 Monate              | 145,00              | 174,00               |
| <b>Inbetriebnahmeentgelt</b> | 36 Monate              | 0,00                | 0,00                 |

### 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

## PRODUKTVORAUSSETZUNGEN

Grundvoraussetzung für die Nutzung von CableLink Business Internet 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 (100/1.000 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) ist kundenseitig bereitzustellen.

### Ihre Vorteile

- › Schneller und zuverlässiger Business Internetzugang
- › Konzipiert für kleine und mittlere Unternehmen mit IT-Netzwerken bzw. Serverbetrieb
- › Fünf fixe offizielle IP-Adressen, auf Anfrage kostenpflichtig erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich)
- › Garantierte Verfügbarkeit mit 98,5% pro Quartal (siehe Dienstbeschreibung)
- › Router und Modem inkludiert (verbleiben im Eigentum der Salzburg AG)
- › Installation und Konfiguration des Kabelmodems und des Routers (exkl. Hausinstallation)
- › 50 Mailboxen à 1.000 MB Größe mit je 5 E-Mail Alias-Adressen, Webmailfunktion
- › Kostenloser Spam- und Virentfilter für Mailboxen am Salzburg AG Mailserver
- › 10 GB Business Webspace für Ihre Homepage inkl. einer Domain. Sie können zwischen folgenden Endungen wählen: .at, .co.at, .or.at, .com, .net, .org, .info, .biz

### Rechnungslegung

- › Der/die Kund:in erhält eine Jahresabrechnung über das Grundentgelt per E-Mail. Hierfür gibt der Kunde der Salzburg AG seine aktuelle E-Mail-Adresse bekannt. Auf Verlangen des Kunden wird die Rechnung kostenlos in Papierform übermittelt.
- › Die elektronischen Abrechnungen werden direkt per E-Mail an die beim jeweiligen Vertragskonto hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet sowie im Salzburg AG-Kundenportal unter **meine.salzburg-ag.at** für den Abruf bereitgestellt.
- › Der Kunde hat der Salzburg AG Änderungen seiner aktuellen E-Mail-Adresse sowie Änderungen seiner Postanschrift bekannt zu geben. Die E-Mail-Adresse kann im Kundenportal der Salzburg AG unter **meine.salzburg-ag.at** jederzeit geändert werden.
- › Die elektronische Rechnung gilt als zugegangen, wenn der Kunde sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann
- › (§ 12 E-Commerce-Gesetz). Ab diesem Zeitpunkt beginnt der Fristlauf, der auf den Zugang der Rechnung abstellt (z. B.: die Einspruchsfrist). Um die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber der Salzburg AG geltend machen zu können, hat sich der Kunde daher rechtzeitig Kenntnis über die Rechnung zu verschaffen.
- › Die elektronische Rechnung steht für den Kunden jedenfalls 6 Monate zum Abruf bereit. Dazu benötigt der Kunde einen Internetzugang, einen tauglichen Internetbrowser sowie zur Ansicht der Rechnung das Programm Acrobat Reader der Firma Adobe (kostenlos zum Download unter **www.adobe.de**).

### Kontakt

- › **Kostenlose Business Serviceline** für allgemeine Fragen zu CableLink Business Internet: Für weitere Informationen zu den CableLink Business Internet 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.

## DIENTSBESCHREIBUNG FÜR CABLELINK BUSINESS INTERNET

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels, 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 Internet Produkt.

### 2. 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, gemäß den Parametern im Punkt 3 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       |

### 3. Service-Level

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

| Leistung                                 | Service-Level                            |
|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Garantierte Verfügbarkeit <sup>3)</sup>  | 98,5% pro Quartal                        |
| Maximale Reaktionszeit <sup>4)</sup>     | 6 Stunden                                |
| Maximale Entstörungszeiten <sup>3)</sup> | 12 Stunden                               |
| Fehlerbehebung durch Servicetechniker    | Mo–Fr, Sa, So, Feiertage von 07.00–22.00 |

<sup>3)</sup> 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.

<sup>4)</sup> 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 Modems. 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 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 (gemäß Preisblatt für Internet- und Telefoneservice) zu ersetzen.

### 6. Ansprechstelle beim Kunden

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

## 7. 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.

## 8. Wartung

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00.00 und 06.00 Uhr durchgeführt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen. Die Ankündigung erfolgt mindestens 3 Werktage im Voraus per E-Mail, schriftlich oder telefonisch.

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

Bei bestehenden Telekom-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 <sup>1)</sup> |              | Maximale Bandbreite <sup>2)</sup> |              | Normale Bandbreite <sup>3)</sup> |              | Minimale Bandbreite <sup>4)</sup> |              |
|-------------------------------------------|------------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|
|                                           | Download                           | Upload       | Download                          | Upload       | Download                         | Upload       | Download                          | Upload       |
| <b>CableLink Business Internet 50/15</b>  | 50,00 Mbit/s                       | 15,00 Mbit/s | 50,00 Mbit/s                      | 15,00 Mbit/s | 40,00 Mbit/s                     | 12,00 Mbit/s | 30,00 Mbit/s                      | 9,00 Mbit/s  |
| <b>CableLink Business Internet 100/25</b> | 100,00 Mbit/s                      | 25,00 Mbit/s | 100,00 Mbit/s                     | 25,00 Mbit/s | 80,00 Mbit/s                     | 20,00 Mbit/s | 60,00 Mbit/s                      | 15,00 Mbit/s |
| <b>CableLink Business Internet 200/40</b> | 200,00 Mbit/s                      | 40,00 Mbit/s | 200,00 Mbit/s                     | 40,00 Mbit/s | 160,00 Mbit/s                    | 32,00 Mbit/s | 120,00 Mbit/s                     | 24,00 Mbit/s |
| <b>CableLink Business Internet 300/45</b> | 300,00 Mbit/s                      | 45,00 Mbit/s | 300,00 Mbit/s                     | 45,00 Mbit/s | 240,00 Mbit/s                    | 36,00 Mbit/s | 180,00 Mbit/s                     | 27,00 Mbit/s |
| <b>CableLink Business Internet 500/50</b> | 500,00 Mbit/s                      | 50,00 Mbit/s | 500,00 Mbit/s                     | 50,00 Mbit/s | 400,00 Mbit/s                    | 40,00 Mbit/s | 300,00 Mbit/s                     | 30,00 Mbit/s |

<sup>1)</sup> Beworbene Bandbreite: die Bandbreite, mit der in kommerzieller Kommunikation geworben wird.

<sup>2)</sup> Maximale Bandbreite: die maximale Bandbreite, die der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt im Bestfall erreichen kann.

<sup>3)</sup> Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite: jene Bandbreite, die der Endkunde - außerhalb von Wartungsfenstern oder Störungen - 95% des Tages (24h) nutzen kann.

<sup>4)</sup> 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<br>(notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte)) | Nutzung mit unbegrenztem 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)                          | ✓                                     |