



# CABLELINK BUSINESS INTERNET + ISDN

## GEWERBEKUNDEN

TELEKOM

CableLink Business Internet+ISDN ist der Kombitarif zum fairen Preis für Internet und ISDN-Telefonie, der speziell für Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen mit Computernetzwerken konzipiert wurde.

### Produktblatt, Dienste- und Leistungsbeschreibung.

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 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. 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 | Telefon ISDN |
|---------------------------------------|---|--------------------------------|--------------|
| 98,5%                                 | 50  | 10.000 MB                      | 1 x ISDN     |

### Monatliche Grundentgelte

| Produkt/Tarif                                  | Bandbreiten-Profil (bis zu) Download/Upload | IP-Adressen                     | Datentransfer-volumen pro Monat <sup>1)</sup> | Grundentgelt pro Monat |                       |
|--|---|---------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
|  |   |                                 |   | monatlich Euro netto   | monatlich Euro brutto |
| <b>CableLink Business Internet+ISDN 40/15</b>  | 40/15 Mbit/s                                | 5 fixe offizielle <sup>2)</sup> | unlimitiert                                   | 49,00 <sup>3)</sup>    | 58,80 <sup>3)</sup>   |
| <b>CableLink Business Internet+ISDN 100/25</b> | 100/25 Mbit/s                               | 5 fixe offizielle <sup>2)</sup> | unlimitiert                                   | 69,00 <sup>3)</sup>    | 82,80 <sup>3)</sup>   |
| <b>CableLink Business Internet+ISDN 200/40</b> | 200/40 Mbit/s                               | 5 fixe offizielle <sup>2)</sup> | unlimitiert                                   | 89,00 <sup>3)</sup>    | 106,80 <sup>3)</sup>  |
| <b>CableLink Business Internet+ISDN 300/45</b> | 300/45 Mbit/s                               | 5 fixe offizielle <sup>2)</sup> | unlimitiert                                   | 109,00 <sup>3)</sup>   | 130,80 <sup>3)</sup>  |
| <b>CableLink Business Internet+ISDN 500/50</b> | 500/50 Mbit/s                               | 5 fixe offizielle <sup>2)</sup> | unlimitiert                                   | 159,00 <sup>3)</sup>   | 190,80 <sup>3)</sup>  |

<sup>1)</sup> Inkludiert unlimitiertes Datenvolumen. Zur Absicherung der Integrität des Zugangsnetzes behält sich die Salzburg AG das Recht vor, Nutzer:innen, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Nutzer:innen in der Nutzung ihres Internetdienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

<sup>2)</sup> Bei Bedarf erweiterbar (Bedarfsnachweis für RIPE erforderlich).

<sup>3)</sup> Zuzüglich Internet-Servicepauschale von netto EUR 24,00 (brutto EUR 28,80) pro Jahr. Die Vorschreibung der Internet-Servicepauschale erfolgt in aliquoten monatlichen Teilbeträgen gemeinsam mit dem Grundentgelt

Gültig ab Oktober 2022

#### 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



## 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                 |

## PRODUKTVORAUSSETZUNGEN

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink Business Internet+ISDN ist ein internettauglicher Anschluss an das Kabel-TV Netz der Salzburg AG. Der Internet- und Telefoniedienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxialkabelverbindung vom Hausübergabepunkt hin zum Einspeisepunkt in das Computernetzwerk bzw. Telefonanlage. Ihr Netzwerksystem muss mit einer Ethernet-Schnittstelle (1000 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
- › 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)
- › ISDN-Basisanschluss mit einer Rufnummer (maximal 2 Amtsleitungen)
- › Günstige Grundgebühr und attraktive Konditionen der Telefonie-Verbindungsentgelte
- › Netzzintern 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

- › Durchwahlfähigkeit (bei Punkt-zu-Punkt-Konfiguration) und bis zu 5 MSN-Nummern (bei Punkt-zu-Mehrpunkt-Konfiguration)
- › Notrufnummer
- › Fax to E-Mail, E-Mail to Fax und Voice to E-Mail<sup>4)</sup>
- › CLIP (Rufnummernanzeige) und CLIR (Rufnummernunterdrückung)<sup>4)</sup>
- › Rufzonensperre<sup>4)</sup>
- › 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<sup>4)</sup>
- › Rufumleitungen (CFU = permanent, CFB = bei besetzt, CBNR = bei nicht erreichbar)<sup>4)</sup>
- › PhoneBox (zentraler Anrufbeantworter)<sup>4)</sup>

<sup>4)</sup> Gilt für den gesamten Anschluss (Hauptnummer bzw. je MSN-Nummer).

## KONTAKT

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

| <b>Verbindungsentgelte pro Minute<sup>5)</sup></b> | <b>Taktung 60/30</b>                                |                    |
|--|---|--------------------|
| <b>Gesprächszonen</b>                              | Montag – Sonntag und Feiertage<br>00.00 – 24.00 Uhr |                    |
|  | <b>Euro netto</b>                                   | <b>Euro brutto</b> |
| <b>CableLink Netzzintern</b>                       |   |                    |
| Netzzintern zu CableLink Telefoniekunden           | 0,00  | 0,00               |
| <b>Inland Festnetz</b>                             |   |                    |
| Ins Festnetz                                       | 0,024   | 0,029              |
| Zu Telefonnummern mit der Vorwahl 0720             | 0,024   | 0,029              |
| Zu Telefonnummern mit der Vorwahl 0780             | 0,024   | 0,029              |
| <b>Inland Mobilnetz</b>                            |   |                    |
| Zu Mobilnummern Inland                             | 0,130   | 0,156              |
| <b>Ausland</b>                                     |   |                    |
| Zone 1 ins Festnetz                                | 0,06  | 0,072              |
| Zone 2 ins Festnetz                                | 0,15  | 0,18               |
| Zone 3 in Mobilnetze                               | 0,26  | 0,312              |
| Zone 4 ins Fest- und Mobilnetz                     | 0,30  | 0,36               |
| Zone 5 ins Fest- und Mobilnetz                     | 0,37  | 0,444              |
| Zone 6 ins Fest- und Mobilnetz                     | 0,54  | 0,648              |
| Zone 7 ins Fest- und Mobilnetz                     | 0,99  | 1,188              |
| Zone 8 zu Satelliten                               | siehe Tabelle Gesprächszonen Ausland                |                    |
| <b>Satelliten</b>                                  |   |                    |
| GMSS   | 4,60  | 5,52               |
| Int'l Networks                                     | 5,90  | 7,08               |
| Inmarsat   | 10,00   | 12,00              |
| Australia Satellite                                | 3,90  | 4,68               |

<sup>5)</sup>Eine gesonderte Verrechnung erfolgt für Mehrwertnummern (insbesondere Vorwahlen 08xx, 09xx, 118xxx). Die Abrechnung erfolgt mit 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.

Minutenpakete optional erhältlich. Sondertarife auf Anfrage.

**Verbindungsentgelte pro Minute****Taktung 60/30**

| <b>Gesprächszonen</b>                           | <b>Montag – Sonntag und Feiertage<br/>00.00 – 24.00 Uhr</b> |                    |  |                    |
|---|---|--------------------|--|--------------------|
|   | <b>Euro netto</b>   |                    | <b>Euro brutto</b>   |                    |
| <b>Notrufdienste</b>                            |   |                    |  |                    |
| 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147     | 0,00  |                    | 0,00   |                    |
| <b>Harmonisierte Dienste von sozialem Wert</b>  |   |                    |  |                    |
| 116xxx  | 0,00  |                    | 0,00   |                    |
| <b>Inland besondere Dienste</b>                 |   |                    |  |                    |
| 120, 123, 130, 148 4, 145 5                     | 0,024   |                    | 0,029  |                    |
| <b>Telefonstörungenannahmestellen</b>           |   |                    |  |                    |
| 111   | 0,024   |                    | 0,029  |                    |
| <b>Telefonauskunft</b>                          |   |                    |  |                    |
| 118xx (Taktung 1/1)                             | max. 3,03   |                    | max. 3,64  |                    |
| <b>Private Netze</b>                            |   |                    |  |                    |
| (0)501- (0)509, (0)517, (0)57 u. (0)59          | 0,024   |                    | 0,029  |                    |
| <b>Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze</b> |   |                    |  |                    |
| 0800, 0804, 00800                               | 0,00  |                    | 0,00   |                    |
| <b>Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze</b> |   |                    |  |                    |
| 0810 / 0820 (Taktung 1/1)                       | max. 0,17   |                    | max. 0,20  |                    |
| <b>Frei kalkulierbare Mehrwertdienste</b>       |   |                    |  |                    |
| 0900, 0930, 0939 (Taktung 1/1)                  | max. 3,03   |                    | max. 3,64  |                    |
| <b>Eventtarifizierte Dienste</b>                |   |                    |  |                    |
| 0821 (je Anruf)                                 | max. 0,17   |                    | max. 0,20  |                    |
| <b>Interneteinwahl</b>                          |   |                    |  |                    |
|   | <b>Geschäftszeiten</b><br>Montag – Freitag 8.00 – 18.00     |                    | <b>Freizeit</b><br>Montag – Freitag 18.00 – 8.00<br>Samstag, Sonntag und Feiertage |                    |
|   | <b>Euro netto</b>   | <b>Euro brutto</b> | <b>Euro netto</b>  | <b>Euro brutto</b> |
| 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 Minuten, bei einem Verbindungsentgelt pro Minute von weniger als Euro 2,20 nach spätestens 60 Minuten vom Dienstbetreiber eine Trennung des Gespräches.

## Verbindungsentgelte pro Event

| Eventtarifstufen | Montag – Sonntag und Feiertage<br>00.00 – 24.00 Uhr |             |
|------------------|---|-------------|
|                  | Euro netto  | Euro brutto |
| 0901 01, 0931 01 | 0,08  | 0,100       |
| 0901 02, 0931 02 | 0,17  | 0,204       |
| 0901 03, 0931 03 | 0,25  | 0,300       |
| 0901 04, 0931 04 | 0,33  | 0,396       |
| 0901 05, 0931 05 | 0,42  | 0,504       |
| 0901 06, 0931 06 | 0,50  | 0,600       |
| 0901 07, 0931 07 | 0,58  | 0,696       |
| 0901 08, 0931 08 | 0,67  | 0,804       |
| 0901 09, 0931 09 | 0,75  | 0,900       |
| 0901 10, 0931 10 | 0,83  | 0,996       |
| 0901 20, 0931 20 | 1,67  | 2,004       |
| 0901 30, 0931 30 | 2,50  | 3,000       |
| 0901 40, 0931 40 | 3,33  | 3,996       |
| 0901 50, 0931 50 | 4,17  | 5,004       |
| 0901 60, 0931 60 | 5,00  | 6,000       |
| 0901 70, 0931 70 | 5,83  | 6,996       |
| 0901 80, 0931 80 | 6,67  | 8,004       |
| 0901 90, 0931 90 | 7,50  | 9,000       |

## CableLink Business Internet+ISDN - Telefonie

| Zusatzoptionen                        | Herstellgebühren       |                         | Grundentgelt pro Monat  |                          |
|---------------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                                       | einmalig<br>Euro netto | einmalig<br>Euro brutto | monatlich<br>Euro netto | monatlich<br>Euro brutto |
| MSN Nummer                            |                        |                         | 0,00                    | 0,00                     |
| Änderung Telefonbucheintrag           | 2,50                   | 3,00                    |                         |                          |
| Änderung der Rufnummer                | 20,00                  | 24,00                   |                         |                          |
| PhoneBox (zentraler Anrufbeantworter) |                        |                         | 0,00                    | 0,00                     |
| Rufnummernportierung                  | 0,00                   | 0,00                    |                         |                          |

## Gesprächszonen Ausland

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Zone 1 ins Festnetz</b>            | Australien, Australien – Cocos-Inseln, Australien – Weihnachtsinseln, Belgien, Dänemark, Deutschland, Deutschland IP, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Jungfraueninseln (US), Kanada, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Portugal – Azoren, Portugal – Madeira, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Spanien – Balearen, Spanien – Kanarische Inseln, Tschechien, Ungarn, USA, USA – Alaska, USA – Freephone, USA – Hawaii, Jungfraueninseln (US)   |
| <b>Zone 2 ins Festnetz</b>            | Bosnien und Herzegowina, China, Hongkong, Japan, Kosovo, Kroatien, Nordmazedonien, Monaco, Montenegro, Serbien, Türkei, Zypern   |
| <b>Zone 3 in Mobilnetze</b>           | Australien Mobil, Belgien Mobil, Bosnien und Herzegowina Mobil, China Mobil, Dänemark Mobil, Deutschland Mobil, Deutschland Personenbezogene Dienste, Deutschland Servicenummern, Finnland Mobil, Frankreich Mobil, Griechenland Mobil, Großbritannien Mobil, Großbritannien NTS, Großbritannien Personenbezogene Dienste, Großbritannien Servicenummern, Hongkong Mobil, Irland Mobil, Italien Mobil, Japan Mobil, Kosovo Mobil, Kroatien Mobil, Liechtenstein Mobil, Liechtenstein Mobile Internet Services, Luxemburg Mobil, Nordmazedonien Mobil, Monaco Mobil, Montenegro Mobil, Niederlande Mobil, Norwegen Mobil, Norwegen Servicenummern, Polen Mobil, Portugal Mobil, Schweden Mobil, Schweiz Mobil, Serbien Mobil, Slowakei Mobil, Slowenien Mobil, Spanien Mobil, Tschechien Mobil, Türkei Mobil, Ungarn Mobil, Zypern Mobil  |
| <b>Zone 4 in Fest- und Mobilnetze</b> | Albanien, Algerien, Andorra, Bahamas, Bermudas, Bulgarien, Dominikanische Republik, Estland, Georgien, Island, Israel, Jungfraueninseln (britisch), Kolumbien, Lettland, Libanon, Litauen, Malaysien, Malta, Marokko, Mexiko, Neuseeland, Puerto Rico, Rumänien, Russland, San Marino, Singapur, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Tunesien, Ukraine  |
| <b>Zone 5 in Fest- und Mobilnetze</b> | Ägypten, Argentinien, Armenien, Aruba, Bahrain, Belarus (Weißrussland), Belize, Benin, Bhutan, Bolivien, Botswana, Brasilien, Brunei Darussalam, Chile, Dominica, El Salvador, Färöerinseln, Französisch-Guayana, Gabun, Ghana, Gibraltar, Guadeloupe, Guam, Guatemala, Indien, Indonesien, Iran, Kasachstan, Katar, Kenia, Kirgisistan, Kuwait, Libyen, Macao, Malawi, Moldawien, Mosambik, Namibia, Niederländische Antillen, Palästina, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Réunion, Saudi-Arabien, Syrien, Tadschikistan, Uganda, Uruguay, Usbekistan, Venezuela, Vereinigte Arabische Emirate  |
| <b>Zone 6 in Fest- und Mobilnetze</b> | Afghanistan, Angola, Anguilla, Antarktis, Antigua und Barbuda, Äquatorialguinea, Aserbaidshan, Bangladesch, Barbados, Burkina Faso, Burundi, Costa Rica, Ecuador, Elfenbeinküste, Eritrea, Fidschi, Französisch-Polynesien, Gambia, Grenada, Grönland, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Irak, Jamaika, Jemen, Jordanien, Kaimaninseln, Kambodscha, Kamerun, Kap Verde, Komoren, Kongo, Laos, Lesotho, Liberia, Madagaskar, Malediven, Mali, Martinique, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Mongolien, Myanmar, Nepal, Neukaledonien, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nördliche Marianen, Oman, Pakistan, Ruanda, Saint-Pierre und Miquelon, Sambia, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Simbabwe, Sri Lanka, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Vincent und die Grenadinen, Sudan, Surinam, Swasiland, Tansania, Thailand, Togo, Trinidad und Tobago, Tschad, Turkmenistan, Vietnam, Zentralafrikanische Republik |
| <b>Zone 7 in Fest- und Mobilnetze</b> | Amerikanisch-Samoa, Ascension, Äthiopien, Cookinseln, Diego Garcia, Dschibuti, Falklandinseln, Guinea-Bissau, Kiribati, Kuba, Kuba – Guantanamo Bay, Marschallinseln, Mikronesien, Montserrat, Nauru, Niue, Nordkorea, Norfolkinsel, Osttimor, Palau, Papua-Neuguinea, Salomonen, Samoa, São Tomé und Príncipe, Somalia, St. Helena, Tokelau, Tonga, Tristan da Cunha, Turks- und Caicosinseln, Tuvalu, Vanuatu, Wallis und Futuna   |
| <b>Zone 8 Satelliten</b>              | Siehe Tabelle „Satelliten“   |
| <b>GMSS</b>                           | 8813, 8816, 8817, 8818, 8819   |
| <b>Int'l Networks</b>                 | 88299, 88228, 88213, 88234, 88232, 88233, 88216  |
| <b>Immarsat</b>                       | 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   |
| <b>Australia Satellite</b>            | 611451–611453, 611471  |

## DIENSTBESCHREIBUNG FÜR CABLELINK BUSINESS INTERNET+ISDN PRODUKTE

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Produktes CableLink Business Internet+ISDN beschrieben bzw. definiert.

### 1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt ausschließlich für das CableLink Business Internet+ISDN 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

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 hinausgehen bzw. nicht im Einflussbereich der Salzburg AG liegen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

| Leistung                                 | Service-Level                            |
|--|--|
| Garantierte Verfügbarkeit <sup>6)</sup>  | 98,5% pro Quartal                        |
| Maximale Reaktionszeit <sup>7)</sup>     | 6 Stunden                                |
| Maximale Entstörungszeiten <sup>6)</sup> | 12 Stunden                               |
| Fehlerbehebung durch Servicetechniker    | Mo–Fr, Sa, So, Feiertage von 07.00–22.00 |

<sup>6)</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>7)</sup> 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 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 Störungsbeseitigung 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.

## 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. **Anschluss, Endgeräte und Dienste**

CableLink Business Internet+ISDN 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.**

## 9. **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 Werkzeuge nach der Installation des entsprechenden Endgerätes eine Erreichbarkeit für eingehende Rufe gewährleistet. Ist vom Kunden eine 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.

## 10. **Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviciert werden**

Zur Durchführung von Störungsbeseitigungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviciert werden, zu ermöglichen.

## 11. **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 Werkzeuge im Voraus telefonisch oder per E-Mail.

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

Bei bestehendem Kabelfernsehanschluss und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internet-/Telefonanschluss 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.

## 13. **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.

#### 14. **Schutz vor unerwartet hohen Forderungen**

Zum Schutz des Kunden vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im angegebenen Durchrechnungszeitraum: Euro 500,00 pro Stunde, Euro 1.000,00 pro Tag, Euro 2.000,00 pro Woche und Euro 4.000,00 pro Monat. Bei Überschreitung dieser Maximalwerte erfolgt eine Dienstunterbrechung des Telefondienstes (ausgenommen Absetzen eines Notrufes). Diese Sperre kann auf Kundenwunsch innerhalb eines Arbeitstages freigeschaltet werden. Zum Schutz des Kunden behält sich die Salzburg AG weiters vor, Rufe zu Mehrwertdienstnummern bei Gefahr im Verzug jederzeit und ohne Vorankündigung, ansonsten mit vorheriger Information an den Kunden zu sperren. Rufumleitungen sind nur auf europäische Destinationen (exklusive Mehrwertnummern) möglich.

#### 15. **Rufzonensperre**

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

#### 16. **Mindestvertragslaufzeit**

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

#### 17. **Abrechnungsintervall**

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

#### 18. **Leistungsbeschreibung des ISDN-Dienstes:**

##### 18.1. Basisanschlüsse

Maximal zwei Amtsleitungen können gleichzeitig genutzt werden.

##### 18.2. MSN (Multi Subscriber Nummern)

Dem Hauptanschluss können zur bereits bestehenden Global-Nummer zusätzliche (MSN) 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 Umleitzielen eingegeben werden. Eine unterschiedliche Tarifoption für die MSN und die Global-Nummer ist nicht möglich.

##### 18.3. Notruffunktion

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

##### 18.4. 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.

##### 18.5. 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.

##### 18.6. 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.

##### 18.7. CLIP

Dem gerufenen 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.

##### 18.8. CLIR

Die Übermittlung von Informationen über die Rufnummer des angerufenen Anschlusses 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.

- 18.9. 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.
- 18.10. CLIP no Screening  
Der Kunde 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.
- 18.11. 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.
- 18.12. Makeln/Rückfrage  
Der Anschluss unterstützt das Parken eines Gesprächs, sodass im Fall des Makelns/einer 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.
- 18.12. 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 Netz 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 eine gegen ihn gerichtete missbräuchliche Verwendung eines Anschlusses glaubhaft zu machen. Das Ergebnis der Anrufer-Identifizierung wird dem Nutzer bekannt gegeben, wenn er die Tatsache von belästigenden Anrufen während der Überwachung glaubhaft macht.
- 18.12. 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)
- 18.13. EGN (Einzelgesprächsnachweis)  
Auf Ihrer zweimonatigen CableLink Phone Rechnung sehen Sie Ihre angefallenen Verbindungskosten pro Gesprächszone. Gerne können Sie auch eine detaillierte Auflistung als Einzelgesprächsnachweis (EGN) erhalten und ihn jederzeit im Kundenportal ([meine.salzburg-ag.at](http://meine.salzburg-ag.at)) einsehen.

## 19. 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+ISDN 40/15</b>  | 40,00 Mbit/s                       | 15,00 Mbit/s | 40,00 Mbit/s                      | 15,00 Mbit/s | 32,00 Mbit/s                     | 12,00 Mbit/s | 24,00 Mbit/s                      | 9,00 Mbit/s  |
| <b>CableLink Business Internet+ISDN 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+ISDN 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+ISDN 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+ISDN 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 (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) | ✓ |