

Allgemeine Fragen

Was ist SSW-FirstGlas?

SSW-FirstGlas ist ein gemeinsames Projekt der Stadtwerke St. Wendel und der VSE NET GmbH. Zusammen haben wir für Sie das schnelle Internet in St. Wendel und Umgebung ausgebaut. Mit SSW-FirstGlas erhalten Sie ein komplettes Internet- und Telefonangebot (Double-Play) sowie ein Internet-, Telefon und TV-Angebot (Triple-Play) aus einer Hand.

Warum kann ich bei SSW-FirstGlas höhere Geschwindigkeiten erreichen als bei anderen Anbietern?

Gemeinsam mit der VSE NET GmbH bauen die Stadtwerke St. Wendel ein eigenes Glasfasernetz aus. Die Glasfaser wird dabei entweder bis zum nächsten Straßenverteiler oder, wenn möglich, direkt bis zu Ihnen ins Haus verlegt. So bietet SSW-FirstGlas Ihnen dank moderner Glasfaserverbindungen schnellere Geschwindigkeiten als andere Anbieter.

Warum sollte ich mich als Kunde für einen SSW-FirstGlas Anschluss entscheiden? Was sind die Vorteile?

Bei SSW-FirstGlas handelt es sich um ein gemeinsames Projekt der Stadtwerke St. Wendel und der VSE NET GmbH. Wir sind also zwei lokale Anbieter mit Sitz im Saarland. Für Sie ergibt sich daraus nicht nur der Vorteil, dass Sie bei den Stadtwerken St. Wendel immer einen direkten Ansprechpartner vor Ort haben, sollte es im Ausnahmefall doch mal zu einer Störung kommen, sind wir durch die kurzen Anfahrtswege auch umso schneller bei Ihnen, um das Problem zu lösen.

Uns ist dabei besonders wichtig, Ihnen unsere SSW-FirstGlas Produkte mit der besten Netzqualität und Bandbreite zu einem günstigen Preis zur Verfügung zu stellen. Als Stromkunde der Stadtwerke St. Wendel profitieren Sie dabei zusätzlich von unserem „Stromkundenrabatt“.

Auf die direkte Ansprechbarkeit legen wir dabei besonderen Wert. Sollten Sie Fragen, Anregungen oder Probleme haben, sind wir sowohl vor Ort in unserem Kundenbüro in St. Wendel oder telefonisch gerne für Sie da.

Alle Vorteile von SSW-FirstGlas finden Sie auf einen Blick auf www.ssw-firstglas.de, gerne können Sie aber auch direkt einen persönlichen Beratungstermin mit uns vereinbaren oder besuchen Sie uns in unserem Kundenbüro.

Unsere kostenlose Servicehotline erreichen Sie unter 06851/9999200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr oder kontaktieren Sie uns per Mail: info@ssw-firstglas.de.

Unser Kundenbüro ist wie folgt für Sie geöffnet:

Montag:	10:00 Uhr bis 12:00 Uhr
Dienstag:	14:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Mittwoch:	10:00 Uhr bis 12:00 Uhr
Donnerstag:	14:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Freitag:	10:00 Uhr bis 12:00 Uhr

FAQ SSW-FirstGlas

Wie erfahre ich, ob SSW-FirstGlas an meiner Adresse verfügbar ist?

Auf unserer Website unter www.ssw-firstglas.de können Sie prüfen, ob SSW-FirstGlas auch bei Ihnen verfügbar ist. Die für Ihre Adresse angezeigte Bandbreite hängt davon ab, mit welcher Technik diese ausgebaut ist.

Bei DSL hängt die verfügbare Bandbreite von der Länge und der Qualität der Leitung zwischen Vermittlungsstelle und Hausanschluss ab. Bei der Verfügbarkeitsprüfung auf www.ssw-firstglas.de ermitteln wir die bei Ihnen verfügbare Bandbreite anhand von Erfahrungswerten. Sollte sich bei einer nachträglichen Überprüfung herausstellen, dass die von Ihnen beauftragte Bandbreite aufgrund der oben genannten Faktoren doch nicht bei Ihnen ankommt, haben Sie nachträglich natürlich die Möglichkeit in ein SSW-FirstGlas Produkt mit einer geringeren Bandbreite zu wechseln.

Sollte an Ihrer Adresse FTTH (Fiber to the Home – Glasfaser bis ins Haus) verfügbar sein, können Sie sogar Produkte mit einer Bandbreite von bis zu 300 Mbit/s bestellen. Die Verfügbarkeit können Sie ebenfalls in unserem Verfügbarkeitscheck unter www.ssw-firstglas.de überprüfen.

Ich würde gerne zu SSW-FirstGlas wechseln, bin vertraglich jedoch noch anderweitig gebunden – was kann ich tun?

Sie können jederzeit den Verfügbarkeitscheck auf unserer Startseite durchführen und anschließend das von Ihnen gewünschte SSW-FirstGlas Produkt bestellen. Anschließend kümmern wir uns um die Kündigung Ihres Altvertrags und teilen Ihnen den Zeitpunkt der Anschaltung von SSW-FirstGlas mit. Sollten Sie Ihre bisherige Rufnummer behalten wollen, füllen Sie bitte den folgenden Anbieterwechselauftrag zusätzlich zu Ihrer Bestellung aus: <https://www.ssw-firstglas.de/media/download-5dc3d0a63ca68>

Ich würde gerne zu SSW-FirstGlas wechseln, das Breitband-Netz ist in meinem Wohnort aber noch im Bau – was kann ich tun?

Führen Sie den Verfügbarkeitscheck auf unserer Startseite durch. Wird SSW-FirstGlas an Ihrer Adresse bereits angeboten, dann können Sie bequem online bestellen. Sobald das Breitband-Netz erschlossen ist, kündigen wir den aktuellen Vertrag für Internet und Telefonie bei Ihrem bisherigen Anbieter. Somit ist sichergestellt, dass die Wartezeit für SSW-FirstGlas so kurz wie möglich ist und Sie zu jedem Zeitpunkt mit Telefonie und Internet versorgt sind. Zudem kümmern wir uns darum, dass Sie Ihre aktuellen Rufnummern auf Wunsch mitnehmen können. Dazu füllen Sie bitte den Anbieterwechselauftrag aus: <https://www.ssw-firstglas.de/media/download-5dc3d0a63ca68>

Mein Haus wird bereits durch einen FTTH-Anschluss (Fiber to the Home – Glasfaser bis ins Haus) von den Stadtwerken St. Wendel versorgt. Wie bekomme ich einen SSW-FirstGlas Anschluss?

Sollten Sie einen FTTH (Fibre to the Home - Glasfaser bis ins Haus) Anschluss haben, können Sie die SSW-FirstGlas Produkte direkt über den folgenden Link bestellen: www.ssw-firstglas.de.

Ich baue aktuell ein neues Haus in einem von SSW-FirstGlas versorgten Neubaugebiet und bin daher momentan bei keinem Anbieter unter Vertrag. Das Haus steht zwar noch nicht, aber die Leitungen sind bereits bei der Telekom beantragt: Wie bekomme ich einen SSW-FirstGlas Anschluss?

Sobald die Deutsche Telekom den Hausanschluss für die Telefonleitung (sogenannter APL) gesetzt und die Teilnehmeranschlussleitung bestellbar gemacht hat, können Sie unter folgendem Link eine Verfügbarkeitsüberprüfung durchführen und eine Bestellung für SSW-FirstGlas auslösen: www.ssw-firstglas.de.

FAQ SSW-FirstGlas

Ich würde mich gerne persönlich zu den Produkten von SSW-FirstGlas beraten lassen. Ist das möglich?

Ja. Eine persönliche Beratung zu unseren SSW-FirstGlas Produkten ist selbstverständlich möglich. Es gibt die Möglichkeit mit einem unserer SSW-FirstGlas Außendienstmitarbeiter einen individuellen Beratungstermin abzustimmen.

Wenden Sie sich dazu gerne an unsere kostenfreie Servicehotline unter 06851/9999200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr oder kontaktieren Sie uns per Mail an info@ssw-firstglas.de. Wir vereinbaren dann gerne einen unverbindlichen individuellen Beratungstermin mit einem unserer Außendienstmitarbeiter.

Muss ich meinen bestehenden Vertrag bei einem anderen Anbieter selbst kündigen?

Wenn Sie von Ihrem jetzigen Anbieter einen reinen Telefonanschluss oder ein Komplettangebot (Telefon und Internet) beziehen, dann übernehmen wir alle Schritte zur Kündigung und Übernahme Ihres Anschlusses. Um eine reibungslose Übernahme zu gewährleisten, empfehlen wir, den Altvertrag nicht selbst zu kündigen, sondern die Kündigung direkt über SSW-FirstGlas abzuwickeln.

Was muss ich tun, wenn ich mehrere Verträge habe?

Falls Sie Ihren Internetzugang im Rahmen eines zweiten, separaten Vertrags beziehen, so müssen Sie diesen zweiten Vertrag selbst kündigen, um Mehrkosten zu vermeiden. Gleiches gilt für sogenannte Preselection-Verträge. Auch diese müssen Sie selbst kündigen.

Woher weiß ich, wie lange mein jetziger Telefon- und Internetvertrag noch läuft?

Die Vertragslaufzeiten Ihres jetzigen Vertrages entnehmen Sie bitte Ihren Vertragsunterlagen oder einer aktuellen Rechnung des Altanbieters.

Wenn ich heute den Vertrag über SSW-FirstGlas abschließe, kann ich dann sofort mit SSW-FirstGlas telefonieren und surfen?

Leider nein. Sofern SSW-FirstGlas für Sie verfügbar ist, beträgt die Bereitstellungsdauer für einen Neuanschluss ab Auftragseingang in der Regel vier Wochen. Wir werden Ihnen Ihren SSW-FirstGlas Anschluss immer zum nächstmöglichen Anschalttermin bereitstellen.

Sollten Sie noch bei einem anderen Anbieter unter Vertrag sein, richtet sich die Bereitstellung von SSW-FirstGlas nach der Vertragslaufzeit bei Ihrem Altanbieter.

Kann es bei einem Anbieterwechsel zu einem Ausfall kommen?

Der Prozess des Anbieterwechsels ist von der Bundesnetzagentur geregelt. Diese Regelung sieht vor, dass es zu keinem Ausfall von mehr als einem Tag kommen darf. In diesem Zeitraum wird Ihre Anschlussleitung von Ihrem bisherigen Anbieter zu uns umgeschaltet. Außerdem werden Ihre Rufnummern, falls gewünscht, übernommen. Ihr alter Provider wird an diesem Tag morgens Ihren Telefonanschluss außer Funktion setzen. Die Umschaltung der Leitung von Ihrem alten Provider zu uns erfolgt im Laufe des Tages vor Ort durch einen Techniker der Deutschen Telekom.

Bei einem reinen Glasfaseranschluss (FttH – Fiber to the Home) kündigen wir Ihren Anschluss bei Ihrem bisherigen Anbieter erst nach erfolgreicher Installation des Glasfaseranschlusses. Am Tag der Rufnummernportierung werden automatisch Ihre bisherige(n) Rufnummern(n) auf der FRITZ!Box konfiguriert und stehen Ihnen spätestens ab 12 Uhr zur Verfügung.

Warum ist es wichtig, dass ich bei Vertragsabschluss meine E-Mailadresse angebe?

Falls Sie bereits Kunde sind und den Service „Onlinerechnung“ gewählt haben, ist es zu Abrechnungszwecken zwingend notwendig, dass uns Ihre E-Mail-Adresse vorliegt. Nur so kann gewährleistet werden, dass wir Ihnen die Rechnung ordnungsgemäß online zur Verfügung stellen können, indem Sie sich in das SSW-FirstGlas Rechnungsportal einloggen.

Über die von Ihnen angegebene E-Mailadresse werden Sie außerdem darüber informiert, wenn eine neue Rechnung im SSW-FirstGlas Rechnungsportal vorliegt.

Was mache ich, wenn ich während meiner Vertragslaufzeit umziehe?

Im Falle eines Umzuges, rufen Sie uns einfach auf unserer kostenlosen Servicehotline unter 06851/9999200 an. Erreichbar sind wir montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr oder kontaktieren Sie uns per Mail an info@ssw-firstglas.de.

Sofern unser schnelles Internet auch an Ihrer neuen Adresse für Sie verfügbar ist, kümmern wir uns um den Umzug Ihres Kommunikationsanschlusses. Teilen Sie uns hierzu einfach Ihre neue Adresse mit, den Rest erledigen wir.

Falls sich Ihre neue Adresse im gleichen Vorwahlgebiet befindet, wie Ihre bisherige, können Sie selbstverständlich auch Ihre Telefonnummer mitnehmen.

Sollte SSW-FirstGlas an der neuen Adresse nicht verfügbar sein, haben Sie die Möglichkeit, von Ihrem Sonderkündigungsrecht Gebrauch zu machen. Dazu benötigen wir dann lediglich eine Kopie der Ab- und Ummeldebesccheinigung.

Was kann ich tun, wenn es mal zu Beanstandungen bei SSW-FirstGlas kommt?

Das sollte natürlich nicht passieren. Wir wollen, dass Sie sich bei uns wohlfühlen und mit dem Service von SSW-FirstGlas zufrieden sind. Daher nehmen wir Sie und Ihre Bedürfnisse besonders ernst. Sagen Sie uns, was Sie bedrückt, wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen. Unsere kostenlose Servicehotline erreichen Sie unter 06851/9999200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr oder kontaktieren Sie uns per Mail an info@ssw-firstglas.de Gemeinsam finden wir eine Lösung.

Ich möchte zu SSW-FirstGlas wechseln. Was muss ich tun?

Das freut uns. Wenn Sie von einem anderen Anbieter zu SSW-FirstGlas wechseln wollen, sagen Sie uns einfach unter unserer kostenlosen Servicehotline unter 06851/9999200 Bescheid oder prüfen Sie online die Verfügbarkeit von SSW-FirstGlas an Ihrer Adresse, den Vertrag können Sie dann ebenfalls direkt online unter www.ssw-firstglas.de abschließen. Wir kümmern uns um den Rest – auch um die Kündigung bei Ihrem bisherigen Anbieter.

Ich möchte SSW-FirstGlas kündigen. Was muss ich tun?

Das tut uns Leid. Natürlich können Sie aber jederzeit gerne wieder zu SSW-FirstGlas zurückkehren.

Um Ihren SSW-FirstGlas Vertrag zu kündigen, melden Sie sich einfach bei unserer kostenlosen Servicehotline unter 06851/9999200. Wir sind montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr für Sie da.

[FAQ SSW-FirstGlas](#)

Da wir unseren Service stetig verbessern wollen, wären wir Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns den Grund Ihrer Kündigung mitteilen. Dies können Sie gerne auch per Mail an info@ssw-firstglas.de machen.

Ich ziehe um. Was muss ich beachten?

Im Falle eines Umzugs prüfen wir gerne für Sie, ob Ihre neue Adresse in unserem Versorgungsgebiet liegt. Rufen Sie uns einfach unter 06851/9999200 an.

Produkte

Welche Produkte werden aktuell bei SSW-FirstGlas angeboten?

Aktuell werden bei SSW-FirstGlas vier Produkte angeboten.

Sie können aus folgenden Bandbreiten wählen:

25 Mbit/s – 5 Mbit/s

50 Mbit/s – 10 Mbit/s

100 Mbit/s – 40 Mbit/s

300 Mbit/s – 50 Mbit/s

Außerdem haben Sie die Möglichkeit SSW-FirstGlas IPTV zu Ihrem Telefon- und Internetanschluss dazu zu buchen.

Details entnehmen Sie bitte auch unserer Produktübersicht unter

www.ssw-firstglas.de/fernsehen_internet_telefonie

Kann ich SSW-FirstGlas auch als Gewerbetreibender nutzen?

Ja. Sie können selbstverständlich auch als Gewerbetreibender SSW-FirstGlas nutzen. Unsere Produkte stehen jedem zur Verfügung. Die Produkte sind jedoch hauptsächlich auf die Bedürfnisse von Privatkunden ausgerichtet.

Sollten Sie an speziellen Produkten für Geschäfts- und Gewerbekunden interessiert sein, wenden Sie sich gerne direkt an die VSE NET GmbH. Entweder telefonisch unter 0681/6071111 oder per Mail an info@vsenet.de. Online finden Sie uns unter www.vsenet.de.

Werden mir Preisänderungen bei SSW-FirstGlas im Vorfeld mitgeteilt?

Für die Zeit Ihrer Mindestvertragslaufzeit ändert sich der Preis für Ihr SSW-FirstGlas Produkt nicht. Sofern wir neue Produkte auf den Markt bringen, können Sie allerdings auch vor Ablauf Ihrer derzeitigen Vertragslaufzeit bereits zu einem neuen Produkt wechseln. In diesem Fall beginnt dann allerdings auch eine neue Mindestvertragslaufzeit.

Welche Preise kommen für den SSW-FirstGlas Anschluss auf mich zu?

Die aktuellen Preise zu unseren SSW-FirstGlas Produkten entnehmen Sie bitte unserer Preisliste unter: www.ssw-firstglas.de/media/download-5dad75543ddd

Was ist ein Produktupgrade / Was ist ein Produktdowngrade?

Bei einem Produktupgrade handelt es sich um den Wechsel von einem SSW-FirstGlas Produkt auf ein SSW-FirstGlas Produkt mit höherer Bandbreite (z.B. von SSW-FirstGlas 25 auf SSW-FirstGlas 50). Bei einem Downgrade erfolgt der Wechsel auf ein SSW-FirstGlas Produkt mit einer niedrigeren Bandbreite (z.B. von SSW-FirstGlas 100 auf SSW-FirstGlas 50). Der Wechsel setzt ggf. einen Tausch der

FAQ SSW-FirstGlas

FRITZ!Box voraus. Ein Produktdowngrade („Nachträgliche Änderung des Internetprofils“) kostet zudem einmalig 20,00 Euro. Ein Produktupgrade ist jederzeit kostenlos möglich.

Steht mir der vereinbarte Preis auch nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit noch zu?

Ja. Ihr vertraglich vereinbarter Preis steht Ihnen natürlich auch noch nach Ende der Mindestvertragslaufzeit zur Verfügung, ungekündigt verlängert sich die Vertragslaufzeit nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit automatisch um 12 weitere Monate. Die ursprünglich vereinbarten Konditionen bleiben dabei unverändert.

Sie haben natürlich trotzdem die Möglichkeit im Anschluss an die Mindestvertragslaufzeit von sich aus in einen neuen Vertrag mit neuen Konditionen zu wechseln. In diesem Fall beginnt ein neuer Vertrag mit einer neuen Mindestvertragslaufzeit.

Ich habe noch keinen DSL-Anschluss. Muss ich mir jetzt notwendige Geräte für den Wechsel zu SSW-FirstGlas selbst besorgen?

Nein. Wir stellen Ihnen die notwendigen Endgeräte / FRITZ!Box gerne zur Verfügung. Sie müssen sich dann um nichts weiter kümmern. Informationen zu den Geräten und Preisen finden Sie in unserem Downloadbereich. www.ssw-firstglas.de/downloads

Alternativ haben Sie seit dem 01. August 2016 aber auch die Möglichkeit, einen eigenen Router zu nutzen. Nähere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter dem FAQ-Punkt „Freie Routerwahl“.

Kann ich mit SSW-FirstGlas weiterhin Skype nutzen?

Ja, Sie können weiter wie gewohnt über das Internet (z.B. über Skype) telefonieren.

Wird SSW-FirstGlas in Zukunft auch die Vectoring Technologie einsetzen?

Ja. Das Breitband-Netz von SSW-FirstGlas wird stets zukunftssicher gebaut. So ist die Technik auch auf den Einsatz von Vectoring ausgerichtet. SSW-FirstGlas setzt heute bereits in den durch die BNetzA freigegebenen Gebieten Vectoring ein.

Kann ich über SSW-FirstGlas auch fernsehen?

Ja. Sie haben die Möglichkeit, zusätzlich zu Ihrem Internet- und Telefonanschluss SSW-FirstGlas IPTV hinzu zu buchen.

Weitere Informationen zu SSW-FirstGlas IPTV und zu den buchbaren Paketen finden Sie weiter unten im FAQ-Punkt „IPTV“ oder Sie rufen uns auf unserer kostenlosen Servicehotline unter 06851/9999200 an, wir sind montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr für Sie da.

Telefonie

Stehe ich nach einem Wechsel zu SSW-FirstGlas auch weiterhin im Telefonbuch?

Ja. Selbstverständlich stehen Sie auch weiterhin im Telefonbuch, wenn Sie dies wünschen. Außerdem können Sie entscheiden, ob Sie zusätzlich in elektronische Verzeichnisse oder Telefonauskünfte aufgenommen werden möchten und welche Ihrer Daten (Name, Rufnummer, Adresse) über die Telefonauskunft mitgeteilt werden sollen.

FAQ SSW-FirstGlas

Der sogenannten „Inverssuche“ durch Anbieter von Auskunftsdiensten können Sie auf Wunsch widersprechen.

Ein Standard-Telefonbucheintrag ist für Sie kostenlos.

Was kostet ein Telefonbucheintrag?

Ein Standardeintrag ist für Sie kostenlos. Gestaltete Telefonbucheinträge oder ein gesonderter Eintrag für eine weitere Rufnummer sind über den jeweiligen Telefonbuchverlag zu bestellen, dies ist dann ggfs. mit zusätzlichen Kosten verbunden.

Was ist eine Telefonflatrate und was beinhaltet diese?

Mit der Telefonflatrate von SSW-FirstGlas telefonieren Sie rund um die Uhr kostenlos in das gesamte deutsche Festnetz. Nicht enthalten in der Telefonflatrate sind Onlineverbindungen, Anrufe in das Ausland, zu Sonderrufnummern und in Mobilfunknetze. Call-by-Call (fallweise Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers) ist nicht möglich.

Eine Telefonflatrate ist bereits in Ihrem SSW-FirstGlas Anschluss enthalten, es fallen hierfür also keine zusätzlichen Gebühren für Sie an.

Welche Kosten entstehen für Gespräche ins Mobilfunknetz und ins Ausland?

Die Gesprächskosten ins deutsche Mobilfunknetz betragen aktuell ab 0,15 Euro pro Minute. Auslandstarife werden auf unserem Preisblatt ausführlich dargestellt.

www.ssw-firstglas.de/media/download-5dad75543ddd

Kann ich bei SSW-FirstGlas auch eine Geheimnummer bekommen?

Ja. Sie können natürlich auch eine Geheimnummer bei uns beantragen. Das ist eine Nummer, die nicht im Telefonbuch eingetragen und auch bei Anrufen nicht angezeigt wird. Es entstehen Ihnen dabei keine Mehrkosten.

Für weitere Informationen zu diesem Thema, kontaktieren Sie gerne unsere kostenlose Servicehotline unter 06851/9999200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Können Rufnummern gesperrt werden?

Ja. Es ist möglich einzelne „Rufnummerngassen“ sperren zu lassen. Im Standard ist die Gasse 0900 komplett gesperrt. Weitere Gassen wie z.B. 0137 können ebenso wie Handynummern (Gassen 015, 016, 017) auf Wunsch gesperrt werden. Auch Gespräche ins Ausland können Sie über die Rufnummernsperre verbieten. Je Rufnummerngasse entstehen hierfür einmalige Kosten, welche Sie unserer Preisliste unter www.ssw-firstglas.de/media/download-5dad75543ddd entnehmen können.

Was ist der Einzelverbindungs nachweis?

Der Einzelverbindungs nachweis (EVN) ist eine Auflistung aller kostenpflichtigen, ausgehend geführten Gespräche mit Angabe der Rufnummer, der Dauer und der Kosten des jeweiligen Gespräches. Der Einzelverbindungs nachweis ermöglicht es Ihnen, die bei der Telefonie entstehenden Kosten nachzuvollziehen. Auf Wunsch senden wir Ihnen einen kostenlosen Einzelverbindungs nachweis zusammen mit der monatlichen Rechnung zu. Die gewählten Rufnummern können dabei wahlweise vollständig oder um die letzten drei Ziffern verkürzt dargestellt werden.

FAQ SSW-FirstGlas

Kann ich von einem Analoganschluss zu einem ISDN-Anschluss (oder umgekehrt) wechseln? Was muss ich dabei beachten?

Wir stellen Ihnen heute moderne IP Anschlüsse zur Verfügung. Hier wird von uns nicht mehr in den „klassischen“ Anschlussarten ISDN und Analog unterschieden. Wir stellen Ihnen lediglich noch Rufnummern zur Verfügung. Ob sie analoge oder sog. ISDN Endgeräte nutzen können, ist abhängig von der Art des eingesetzten Routers. Nutzen Sie unsere hochwertige FRITZ!Box, so stellt diese Ihnen 2 Anschlüsse für Standardtelefone (analog) und einen ISDN S0 Anschluss zur Verfügung. Somit ist ein einfacher Wechsel der altbekannten Anschlussart problemlos möglich. **Was bedeutet VoIP?**

VoIP steht für **V**oice **o**ver **I**nternet **P**rotocol. Auch Internet-Telefonie genannt. Unter VoIP versteht man also das Telefonieren über das Internet Protokoll. Wichtig ist hierbei, dass Ihre Telefonate mittels VoIP über das Netz von SSW-FirstGlas geleitet werden und NICHT über das öffentliche Internet.

Kann ich an meinem SSW-FirstGlas Telefonanschluss auch eine Alarmanlage betreiben?

Der Betrieb einer Alarmanlage wird grundsätzlich nicht empfohlen. Einen Lösungsvorschlag geben wir Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch oder erkundigen Sie sich beim Errichter Ihrer Anlage.

Unsere kostenlose Servicehotline erreichen Sie unter 06851/9999200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Ist bei SSW-FirstGlas mein Hausnotruf gesichert?

Bei SSW-FirstGlas erfolgt die Telefonie über die FRITZ!Box oder Ihren eigenen Kundenrouter. Kommt es zu einem Stromausfall, kann auch die FRITZ!Box / Ihr Router davon betroffen sein. Dies führt dazu, dass die Telefonie in diesem Moment nicht gesichert ist und ggfs. nicht zur Verfügung steht, bis die Stromversorgung wieder hergestellt ist.

Da diese Technologie inzwischen bei fast allen Telekommunikationsanbietern zum Einsatz kommt, stellen die meisten Pflegeeinrichtungen Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung. Sollte dies nicht der Fall sein, sprechen Sie uns gerne an.

Kann ich weiterhin ISDN nutzen?

Ja. Ein SIP-ISDN Anschluss steht Ihnen auf der FRITZ!Box von SSW-FirstGlas zur Verfügung. Sofern Sie mehr als 3 Rufnummern nutzen möchten, buchen Sie bitte die Rufnummernerweiterung hinzu. Somit stehen Ihnen bis zu 10 Rufnummern zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei nicht um einen „klassischen“ ISDN Anschluss handelt!

Ich habe derzeit einen Anlagen-Anschluss. Kann ich diesen auch bei SSW-FirstGlas nutzen?

Leider nein. Da die FRITZ!Box keine Anlagenanschlüsse unterstützt, ist es uns nicht möglich Anlagen-Anschlüsse bei SSW-FirstGlas zu portieren.

Die VSE NET GmbH bietet jedoch Anlagenanschlüsse für Geschäfts- und Gewerbekunden an. Sollten Sie hierzu also weitere Informationen benötigen oder generell an Produkten für Geschäfts- und Gewerbekunden interessiert sein, wenden Sie sich gerne direkt an die VSE NET GmbH. Entweder telefonisch unter 0681/6071111 oder per Mail an info@vsenet.de. Online finden Sie uns unter www.vsenet.de.

Internet

Was ist eine Internetflatrate und was beinhaltet diese?

Mit der SSW-FirstGlas Internetflatrate können Sie den von uns bereitgestellten Internetzugang ohne Begrenzung des Datenvolumens nutzen. Das heißt, Sie surfen rund um die Uhr und dauerhaft unbegrenzt.

Gibt es bei SSW-FirstGlas eine Bandbreitenbegrenzung?

Nein. Wir bieten Ihnen eine echte Internetflatrate an. Das heißt, Sie können unbegrenzt surfen, ohne dass für Sie weitere Kosten entstehen.

Kann ich an einem SSW-FirstGlas Internet-Anschluss auch mehrere Geräte gleichzeitig nutzen?

Ja. Es ist selbstverständlich möglich, den SSW-FirstGlas Internet-Anschluss auch mit mehreren Geräten gleichzeitig zu nutzen. Die von uns bereitgestellte FRITZ!Box verbindet alle angeschlossenen Geräte, ob kabelgebunden (Ethernet) oder drahtlos (WLAN), mit dem Internet.

Ich verwende den Anschluss geschäftlich und benutze ein Kartenlesegerät für Bank- und Kreditkarten. Kann ich dieses auch mit dem SSW-FirstGlas-Anschluss weiterverwenden?

Ja. Das ist problemlos möglich, wenn Ihr EC-Terminal die Verbindung über einen LAN-Anschluss herstellt. Ein solches Terminal ist auch mit VDSL problemlos nutzbar. Wenn Sie ein EC-Terminal mit einer älteren Übertragungstechnik haben, sprechen Sie uns bitte an bzw. wenden Sie sich bitte an Ihre Bank, die Ihnen das Kartenlesegerät zur Verfügung stellt.

Sollten Sie generell an Produkten für Geschäfts- und Gewerbekunden interessiert sein, wenden Sie sich gerne direkt an die VSE NET GmbH. Entweder telefonisch unter 0681/607-1111 oder per Mail an info@vsenet.de. Online finden Sie uns unter www.vsenet.de.

Werden bei SSW-FirstGlas ausgehende Ports gefiltert (z.B. Bittorrent)?

Nein. Ausgehende Ports werden von uns nicht gefiltert. Von Ihrem Rechner aus in Richtung Internet können Sie über alle Ports kommunizieren. Ähnlich wie bei VPN, werden jedoch teilweise eingehende Ports, sprich von Richtung Internet auf Ihr Heimnetzwerk, aus Sicherheitsgründen von uns gefiltert.

Was versteht man unter einer IP-Adresse und welche Unterschiede gibt es hier?

Es gibt verschiedene Arten von IP Adressen, die man auch nochmals in Ihrer Zuordnung bzw. Verwendung unterscheidet.

IPv4:

Diese IP-Adressen sind der aktuelle Stand der Technik. Leider sind diese Kontingente erschöpft und es stehen weniger IPv4-Adressen zur Verfügung, als Anschlüsse vorhanden sind.

IPv6:

Dies sind neue IP-Adressbereiche. Leider sind Stand heute noch nicht alle Geräte, insbesondere ältere Geräte in der Lage, mit diesen IP-Adressen zu arbeiten. Daher ist weiterhin die Nutzung von IPv4 Adressen notwendig.

Interne / private IP-Adressen:

Um allen Kunden, die Möglichkeit zu geben einen Internetanschluss mit den Standard-Diensten zu nutzen, kann ein Anbieter innerhalb seines Netzes private IP-Adressen zur Kommunikation der Kun-

FAQ SSW-FirstGlas

denendgeräte mit dem Anbieternetz verwenden. Wir sprechen hier von Carrier-Grade-NAT (CGN). Der Nutzer mit üblichen Anforderungen wird keinen Unterschied zu einem Anschluss mit öffentlichen dynamischen IPv4-Adressen bemerken.

Lediglich bei speziellen Anwendungen wie z.B. der Aufbau einer VPN-Verbindung (Virtuelles Privates Netzwerk) ist eine öffentliche Dynamische IP-Adresse notwendig. Diese können Sie gegen ein monatliches Entgelt hinzubuchen.

Öffentlich Dynamische IP-Adresse:

Öffentlich dynamische IP-Adressen sind heute meist IPv4 Adressen. Aus einem Pool von IP-Adressen wird bei einer Internetanfrage willkürlich eine IP-Adresse zugeteilt. Diese IP-Adresse ist dynamisch, das heißt, dass im Normalfall alle 24 Stunden (nach einer Zwangstrennung des Anschlusses oder nach einem Neustart der Internetverbindung) eine andere IP-Adresse aus dem Adresspool zur Verfügung gestellt wird.

Feste / statische IP-Adresse:

Hier wird eine IP-Adresse fest einem Internetzugang zur Verfügung gestellt, welche während der gesamten Vertragslaufzeit unverändert bleibt. Diese Option steht bei SSW-FirstGlas (Privatkundenprodukt) leider nicht zur Verfügung.

Sollten Sie allerdings einen Gewerbekundenanschluss mit fester / statischer IP-Adresse benötigen oder generell an Produkten für Geschäfts- und Gewerbekunden interessiert sein, wenden Sie sich gerne direkt an die VSE NET GmbH. Entweder telefonisch unter 0681/607-1111 oder per Mail an info@vsenet.de. Online finden Sie uns unter www.vsenet.de.

Technischer Support und Hardware

An wen kann ich mich wenden, wenn ich eine technische Störung habe?

Sollten Sie Probleme mit Ihrem SSW-FirstGlas Anschluss haben oder eine technische Störung melden wollen, wenden Sie sich gerne an unsere kostenlose Hotline unter 06851/9999200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Wir kümmern uns dann schnellstmöglich um Ihr Anliegen.

Ich habe Fragen zu meiner SSW-FirstGlas Rechnung – wohin kann ich mich wenden?

Bei Fragen rund um Ihre SSW-FirstGlas Rechnung, wenden Sie sich gerne an unsere kostenlose Hotline unter 06851/9999200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Wir kümmern uns dann schnellstmöglich um Ihr Anliegen.

Wofür benötige ich eine FRITZ!Box bzw. einen eigenen Router?

Die FRITZ!Box oder den Router benötigen Sie, um einzelne Datenpakete aus dem Internet in Ihrem heimischen Netzwerk zu verteilen. Ihre Endgeräte (Computer, Telefon, Fernseher etc.) können dabei entweder mithilfe eines LAN-Kabels direkt mit der FRITZ!Box / dem Router verbunden werden, alternativ können die Daten aber auch kabellos über WLAN übertragen werden.

Außerdem wird der Telefonanschluss auf dem Router zur Verfügung gestellt. Dazu benötigen Sie, wenn sie einen eigenen Router nutzen, die Ihnen per Post zur Verfügung gestellten SIP Daten. Bei der Nutzung der von uns bereitgestellten FRITZ!Box werden diese Daten automatisch über unser Netz auf die FRITZ!Box übertragen. Nähere Infos zu diesem Thema finden Sie auch weiter unten, unter

FAQ SSW-FirstGlas

dem Punkt „**Werden mir meine Zugangsdaten (SIP, Internetzugangsdaten etc.) von SSW-FirstGlas zur Verfügung gestellt?**“

Ich benötige einen Ersatzrouter. Wie schnell wird dieser im Problemfall ausgetauscht?

Sobald Sie Ihr Problem bei unserer Hotline gemeldet haben, veranlassen wir bei Bedarf umgehend den Austausch Ihres Routers.

Dieser wird Ihnen dann entweder von unserem Logistiker per Post zugestellt oder durch einen unserer Servicetechniker direkt bei Ihnen vor Ort ausgetauscht (dieser Service ist ggfs. kostenpflichtig).

Prüft SSW-FirstGlas, ob Viren oder sonstige schadhafte E-Mails an mich gesendet werden, löscht diese und informiert mich darüber?

Leider nein. SSW-FirstGlas stellt keine Viren- oder Spamssoftware im Netz zur Verfügung. Sie als Kunde sollten hier auf Ihren genutzten Geräten aus Sicherheitsgründen immer selbst für einen aktuellen und ausreichenden Schutz sorgen.

Sind zur Einrichtung eines SSW-FirstGlas Anschlusses Montagearbeiten innerhalb des Hauses notwendig?

Arbeiten vor Ort sind in der Regel nur bei einem Neuanschluss notwendig, um sicherzustellen, dass die Verkabelung innerhalb des Hauses für DSL geeignet ist. Ist bereits eine normale Telefondose (TAE) vorhanden, sind keine Montagearbeiten bei Ihnen nötig, noch muss ein neues Kabel verlegt werden.

Bei einem reinen Glasfaseranschluss (FttH – Fiber to the Home) ist zu beachten, dass wir über einen neuen Glasfaseranschluss in Ihr Haus kommen. Dazu werden verschiedene Geräte installiert. Um die FRITZ!Box in Ihren Wohnräumen nutzen zu können (normalerweise ist der Glasfaserabschluss im Keller oder im Hausanschlussraum) sollte durch Sie bauseits und bereits vor Installation des Glasfaserabschlusses im Haus ein Cat7 Kabel vom Glasfaserhausanschluss (dort wo das Leerrohr endet) bis zu Ihrem Wunschstandort für die FRITZ!Box oder Ihren Router verlegt werden. Am Glasfaserhausanschluss wird für unser Endgerät (ONT = wandelt Licht in „elektrische“ Signale) eine 230 V Steckdose benötigt.

Ich kenne mich mit Technik und Routern nicht besonders gut aus. Besteht die Möglichkeit einen Installationservice zu buchen?

Der VDSL-Router (AVM FRITZ!Box) wird Ihnen kurz vor der Anschaltung zugesendet. Sie brauchen nur die FRITZ!Box an die TAE-Dose anzuschließen. Nach dem Anschluss an das Netz wird die FRITZ!Box von unserem Server automatisch konfiguriert.

Wenn Sie dennoch eine Installation vor Ort wünschen, bieten wir Ihnen selbstverständlich auch einen Installationservice an. Unsere kostenlose Servicehotline erreichen Sie unter 06851 9999 200, montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Weitere Informationen zu den Geräten und zu unserem Installationservice finden Sie auch in unserem Downloadbereich. www.ssw-firstglas.de/downloads

Welche Hardware kann ich zu meinem SSW-FirstGlas Produkt dazu bestellen?

Bei der Bestellung von SSW-FirstGlas haben Sie seit dem 01. August 2016 die Möglichkeit zu wählen, welche Hardware Sie an Ihrem Anschluss einsetzen möchten (Gesetz zur freien Routerwahl). Sofern Sie sich zur Nutzung einer über SSW-FirstGlas buchbaren FRITZ!Box entscheiden, erhalten Sie

FAQ SSW-FirstGlas

als Neukunde eine hochwertige AVM FRITZ!Box von uns (abhängig vom gebuchten Produkt). Diese FRITZ!Box wird Ihrem Anschluss beim Versand zugeordnet und nach der Anbindung an das Netz von SSW-FirstGlas automatisch von unseren Servern konfiguriert und auf Ihr bestelltes Produkt abgestimmt. Sie brauchen also weiter nichts zu tun.

Alternativ haben Sie im Rahmen der Freien Routerwahl aber auch die Möglichkeit ein eigenes Endgerät zu nutzen, welches Sie dann bei der Einrichtung selbst manuell konfigurieren müssen. Die benötigten Zugangsdaten bekommen Sie selbstverständlich von uns zur Verfügung gestellt.

Die entsprechende Schnittstellenbeschreibung finden Sie in unserem Downloadbereich.

www.ssw-firstglas.de/downloads

Werden mir meine Zugangsdaten (SIP, Internetzugangsdaten etc.) von SSW-FirstGlas zur Verfügung gestellt?

Ja. Zur Nutzung des Sprachanschlusses senden wir Ihnen zu Vertragsbeginn die sogenannten SIP-Zugangsdaten für Ihre Rufnummern zu. Diese benötigen Sie allerdings nur dann, wenn Sie keine FRITZ!Box zu Ihrem SSW-FirstGlas Produkt bestellt haben, sondern Ihr eigenes Endgerät nutzen möchten. Vergleichen Sie bitte auch den Punkt „Freie Routerwahl“ weiter unten in den FAQ.

Internetzugangsdaten werden bei den Produkten von SSW-FirstGlas nicht benötigt. Es ist möglich jeden internetfähigen Router, der den Schnittstellenbeschreibungen auf unserer Homepage entspricht, anzuschließen und eine Verbindung ins Internet aufzubauen. Bitte nutzen Sie dazu eine DHCP Verbindung.

Was muss ich bei einer Bandbreitenmessung beachten?

Bei den im Produkt angegebenen Bandbreiten handelt es sich um Maximalwerte, also „bis zu“-Angaben. Dies bedeutet, dass die Daten immer schnellstmöglich und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen versendet werden. Die gemessene Bandbreite hängt dabei vor allem von der Qualität und der Länge der Leitung zwischen Vermittlungsstelle und Hausanschluss ab. Im Falle eines stark frequentierten Netzes, kann es daher vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Video-Streaming) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen oder Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Wenn Sie die aktuell verfügbare Bandbreite messen möchten, können Sie dies auf www.breitbandmessung.de tun. Die gemessenen Übertragungsgeschwindigkeiten richten sich dabei nach dem gewählten Basistarif und liegen zwischen den im Produktinformationsblatt angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten.

Unterstützt die FRITZ!Box die verschlüsselte Übertragung von Daten?

Ja. Die von uns bereitgestellten Geräte unterstützen die WLAN-Verschlüsselung nach den derzeit gängigen Verfahren. Die Verschlüsselung ist per Standard aktiviert. Den WLAN-Schlüssel finden Sie auf der Unterseite der gelieferten FRITZ!Box.

Ich habe ein Problem mit meiner FRITZ!Box. Was kann ich tun?

Sollten Sie Ihre FRITZ!Box über SSW-FirstGlas gebucht haben, kontaktieren Sie bei Problemen bitte unsere kostenlose Servicehotline unter 06851/9999200, Sie erreichen uns montags bis freitags von

FAQ SSW-FirstGlas

7:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie samstags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Wir kümmern uns dann umgehend um Ihr Anliegen.

Sollten Sie einen eigenen Router verwenden, sind Sie selbst für dessen Funktionsfähigkeit verantwortlich. Leider ist Ihr eigenes Endgerät nicht in unseren Systemen sichtbar, unsere Hotlinemitarbeiter können Ihnen daher bei evtl. auftretenden Problemen mit dem Router nicht behilflich sein.

In der Regel bieten allerdings auch die Routerhersteller einen telefonischen Support an.

Weitere Informationen zur Nutzung eigener Endgeräte finden Sie auch weiter unten im FAQ-Punkt „Freie Routerwahl“.

Ich habe bereits eine FRITZ!Box. Kann ich diese an einem SSW-FirstGlas Anschluss weiterhin nutzen?

Ja. Sie haben die Möglichkeit, mit Abschluss eines Neuvertrages auch einen eigenen Router anzuschließen. Für diesen sind Sie dann selbst verantwortlich und müssen diesen entsprechend bei Inbetriebnahme des Anschlusses auch selbst konfigurieren. Vergleichen Sie bitte auch weiter unten in den FAQ den Punkt „freie Routerwahl“

Vertrag

Wie lang ist die Mindestvertragslaufzeit bei SSW-FirstGlas und wie ist die Kündigungsfrist geregelt?

Die Mindestvertragslaufzeit bei SSW-FirstGlas beträgt 24 Monate. Sollten Sie innerhalb der Mindestvertragslaufzeit eine Vertragsänderung wünschen (z.B. Wechsel des Bandbreitenprofils), beginnt die Mindestvertragslaufzeit von neuem.

Ihr SSW-FirstGlas Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern Sie diesen nicht mindestens vier Wochen vor Ende der Vertragslaufzeit kündigen. Die Kündigungsmodalitäten entnehmen Sie bitte auch unseren AGB. Diese finden Sie hier: www.ssw-firstglas.de/media/download-5dada0bd16072

Ich habe ein SSW-FirstGlas Produkt bestellt, wie geht es dann weiter?

Nachdem Ihr Auftrag bei uns erfasst wurde, bekommen Sie eine Auftragsbestätigung. Sofern Sie uns mit der Übernahme Ihrer Rufnummer von Ihrem bisherigen Anbieter beauftragen wollen, füllen Sie bitte außerdem den Anbieterwechselformular aus: www.ssw-firstglas.de/media/download-5dc3d0a63ca68. Wir werden Ihren laufenden Vertrag dann entsprechend kündigen und den bestehenden Anschluss und Ihre Rufnummer(n) zum Ende der Laufzeit Ihres alten Vertrages für Sie übernehmen.

Falls Sie einen Neuanschluss bestellt haben, werden wir Ihren Anschluss zum nächstmöglichen Anschalttermin bereitstellen.

Die jeweils nötigen Geräte sowie eine Aufbauanleitung senden wir Ihnen ca. 14 Tage vor Ihrem Anschalttermin zu.

Kann ich meine Vertragsdaten im Nachgang noch ändern?

Ja. Sie können Ihre Vertragsdaten jederzeit ändern. Bitte teilen Sie uns die Änderung schriftlich mit. SSW-FirstGlas c/o VSE NET GmbH, Nell-Breuning-Allee 6, 66115 Saarbrücken. Alternativ können Sie uns auch per Mail an info@ssw-firstglas.de kontaktieren.

FAQ SSW-FirstGlas

Wann wird mir mein SSW-FirstGlas Anschluss in Rechnung gestellt und wann wird abgebucht?

Ihre Rechnung für den vergangenen Abrechnungsmonat wird am Anfang des folgenden Monats erstellt und wird Ihnen um den 15. des jeweiligen Monats im Rechnungsportale oder per Post bereitgestellt. Per Mail werden Sie darüber informiert, wenn im Rechnungsportale eine aktuelle Rechnung bereit steht. Haben sie die Papierrechnung gewählt, erhalten Sie Ihre Rechnung um den 15. per Post. Die Abbuchung des Abrechnungsmonats erfolgt dann ca. 14 Tage später am 01. des folgenden Monats.

Beispiel:

Abrechnungsmonat: Januar

Zustellung der Rechnung für Januar: 15. Februar

Abbuchung des Rechnungsbetrags für Januar: 01. März

Standardmäßig wird Ihnen Ihre Rechnung im Online-Rechnungsportale bereitgestellt. Für eine postalische Zustellung in Papierform fallen zusätzliche Kosten an.

Freie Routerwahl

Was bedeutet Routerwahlfreiheit?

Seit dem 01. August 2016 muss es jedem Kunden möglich sein, auch ein eigenes Endgerät/Router zu nutzen. Der Netzbetreiber ist dem Endkunden gegenüber dazu verpflichtet, die benötigten Zugangsdaten für seinen Anschluss mitzuteilen, damit dieser seinen Router selbst einrichten und konfigurieren kann.

Sie sind als Kunden im Nachgang dann selbst für Ihr Endgerät verantwortlich (Softwareupdates etc.)

Gilt die Routerwahlfreiheit auch für SSW-FirstGlas?

Ja. Die Routerwahlfreiheit gilt seit dem 1. August 2016 auch für SSW-FirstGlas.

Welche Informationen benötige ich, um einen Router meiner Wahl einsetzen zu können?

Seit dem 1. August 2016 sind Netzbetreiber gesetzlich verpflichtet, Kunden die Zugangsdaten ihres Anschlusses mitzuteilen. Dabei handelt es sich bei SSW-FirstGlas um die Zugangsdaten der Telefonie (Voice over IP). Diese werden Ihnen im Anschluss an die Auftragsbestätigung per Post zur Verfügung gestellt.

Für den Internetzugang steht Ihnen am Glasfaserabschluss (ONT) ein Ethernetport zur Verfügung. Zur Nutzung sind keine Zugangsdaten notwendig.

Die Schnittstellenbeschreibung finden Sie im Servicebereich unserer Internetseite unter www.ssw-firstglas.de/media/download-5dbae8c54ba9d.

Wenn ich einen eigenen Router für meinen Internetanschluss verwende, wer leistet dann bei Problemen Hilfestellung – mein Internetanbieter oder der Routerhersteller?

Für den technischen Support von Router und Modem sind die Hersteller der Endgeräte zuständig, nicht die Internetanbieter/Netzbetreiber. Sollten Sie also Probleme mit Ihrem eigenen Endgerät haben, wenden Sie sich bitte direkt an den Hersteller des Geräts und nicht an die Hotline von SSW-FirstGlas.

[FAQ SSW-FirstGlas](#)

Ich habe einen eigenen Router, den ich gerne nutzen möchte. Wer führt hier die Installation durch?

Sollten Sie ein eigenes Endgerät/Router nutzen wollen, sind Sie für die Installation selbst verantwortlich – hierbei kann die Anleitung oder Kurzanleitung sowie die Online-Hilfe oder der Support des Herstellers helfen. Die zur Einrichtung benötigten Daten stellt Ihnen SSW-FirstGlas natürlich zur Verfügung.

Wer kümmert sich um Updates, wenn ich den Router selbst kaufe und anschließe?

Die Hersteller stellen regelmäßig kostenlose Updates für die jeweiligen Router bereit. Viele Router bieten die Funktion "Automatische Updates" an, so dass Sie sich nicht um neue Updates ihres Routers kümmern müssen.

Generell sind Sie jedoch selbst dafür verantwortlich, bei Ihrem eigenen Endgerät für einen aktuellen Softwarestand zu sorgen.

Wenn ich meinen eigenen Router anschließe, kann es dann zu Störungen kommen?

Grundlage für einen störungsfreien Betrieb ist die technische Kompatibilität von Netz und Endgerät auf Basis internationaler Standards und Spezifikationen. Netzbetreiber sind gesetzlich verpflichtet, Router-Herstellern alle relevanten Spezifikationen für die Netzchnittstellen zur Verfügung zu stellen, so dass diese auf das Netz abgestimmte Router entwickeln können. Router, die gemäß diesen Standards und Spezifikationen entwickelt wurden und demnach kompatibel zu den jeweiligen Netzen sind, funktionieren in der Regel reibungslos und sollten somit auch keine Störung verursachen.

Glossar

Was bedeutet Bandbreite?

Bandbreite bezeichnet in der Telekommunikationstechnik einen bestimmten Frequenzbereich, der für die Übertragung zur Verfügung steht. Die Bandbreite ist dabei die Differenz zwischen oberer und unterer Grenzfrequenz. Je größer die Bandbreite, desto mehr Informationen können in einer Zeiteinheit übertragen werden. Bei Frequenzen wird die Bandbreite in Hertz (Hz) angegeben.

Was gibt die Datenübertragungsrate an?

Die Datenübertragungsrate gibt an, wie viele Daten innerhalb einer bestimmten Zeiteinheit über einen Übertragungskanal übertragen werden. Sie wird in der Einheit Bit pro Sekunde gemessen.

Je höher die Datenübertragungsrate, desto mehr Daten können in der jeweiligen Zeiteinheit übertragen werden.

Was bedeutet die Angabe Mbit/s?

Mbit/s steht für "Megabit pro Sekunde". Es ist eine Größeneinheit für die Datenübertragungsraten in der Telekommunikation. Sie beschreibt die Datenmenge, die pro Sekunde durch eine Leitung übertragen werden kann. 1 Megabit entspricht dabei 1.000.000 Bit.

Was versteht man unter einem Downstream?

Downstream ist die Datenübertragung aus dem Internet Ihrem Rechner. Hierüber laufen die "Downloads". Den Downstream benötigen Sie beispielsweise, um Dateien aus dem Internet herunterzuladen oder zum Streamen von Videos.

[FAQ SSW-FirstGlas](#)

Was versteht man unter einem Upstream?

Der Upstream ist die Datenübertragung von Ihrem Rechner des Nutzers ins Internet („hochladen“). Den Upstream benötigen Sie also beispielsweise, um Dateien in der Cloud abzulegen oder um online Fotos und Bilder zu teilen.

Was bedeutet DSL?

DSL steht für **“Digital Subscriber Line”**, übersetzt heißt dies so viel wie „digitaler Teilnehmeranschluss“. Darunter versteht man eine Technologie, die im Vergleich zu analogen Modems oder ISDN-Karten eine vielfach höhere Datenübertragungsgeschwindigkeit beim Surfen im Internet ermöglicht. Technisch ist dafür keine Glasfaserleitung erforderlich. Die Daten lassen sich auch über ein gewöhnliches Kupferkabel übertragen, ohne dass Beeinträchtigungen beim gleichzeitigen Telefonieren auftreten. Dafür ist zusätzliche Hardware (Splitter) notwendig, welche das Signal in einen Sprach- und einen Datenbereich aufteilt.

Es gibt bei DSL zwar verschiedene Ausbaustufen (ADSL, VDSL, VDSL Vectoring etc.), die verfügbare Bandbreite hängt jedoch hauptsächlich von der Länge und der Qualität der Leitung von der Vermittlungsstelle bis zu Ihrem Hausanschluss ab.

Was ist WLAN?

WLAN bedeutet **Wireless Local Area Network**, also ein kabelloses lokales Netzwerk. WLAN-fähige Endgeräte können sich so ohne zusätzliches Kabel mit dem Router und somit mit dem Internet verbinden. Je weiter entfernt vom Router oder je mehr Endgeräte sich allerdings über WLAN mit dem Router verbinden, desto langsamer wird die Verbindung.

Was ist FTTx?

FTTx steht für „Fiber to the x“ und gibt die Ausbautiefe der jeweiligen Breitbandanschlüsse an. Das x ist dabei ein „Platzhalter“ und wird je nach Ausbaustufe (bei FTTH beispielsweise bis ins Gebäude) durch einen anderen Buchstaben ersetzt. Wichtig zu wissen ist auch, dass die Länge der Kupferkabel abnimmt und Bandbreite sowie Übertragungsrate zunehmen, wenn dem Zielort möglichst nahegekommen wird.

Was ist FTTC?

FTTC steht für „Fiber to the curb“ – Glasfaser bis zum Bordstein. Bei dieser Ausbaustufe reicht die Glasfaser bis zum Kabelverzweiger (grauer Kasten in Ihrer Straße). Im Kabelverzweiger oder in dessen Nähe befindet sich eine optische Netzwerkeinheit, um die optischen Signale des Glasfaserkabels in elektrische Signale umwandeln zu können. Diese Daten werden dann per Kupferkabel zu Ihnen übertragen. Mit der heutigen Technik können dabei bis zu 50 Mbit/s erreicht werden.

Was ist FTTH?

FTTH steht für „Fiber to the home“ – Glasfaser bis ins Gebäude. Hierbei wird das Glasfaserkabel bis in den Keller oder z. B. auch in den Anschlussraum eines Hauses geführt. Von dort werden die Signale per Kupferkabel zum Teilnehmeranschluss weitergeleitet. Übertragungsgeschwindigkeiten von bis zu 300 Mbits/s können dabei erreicht werden.

Was ist ISDN?

FAQ SSW-FirstGlas

ISDN steht für “Integrated Services Digital Network”. Zusammenfassend dargestellt, handelt sich dabei um einen Festnetz-Anschluss. Im Unterschied zum analogen Telefonieren werden die Daten hierbei jedoch digital übertragen. Dadurch ist es möglich, mehrere Signale gleichzeitig zu empfangen oder zu versenden. Dies geschieht mit einer Datenübertragungsrate von 64 kbit/s. Mit einer sogenannten Kabelbündelung kann die Übertragungsgeschwindigkeit bei 128 kbit/s liegen.

Was versteht man unter Vectoring?

Vectoring ist die Erweiterung einer DSL-Übertragungstechnik, um das unerwünschte Übersprechen zwischen benachbarten Teilnehmeranschlussleitungen zu verringern. Diese Technik kann die Übertragungsrate pro Teilnehmeranschluss in Kupferkabeln deutlich steigern, die ursprünglich nur für Telefonie gelegt wurden. Theoretisch sind damit bis zu 100 Mbit/s beim Download und 40 Mbit/s beim Upload möglich.