

Leistungsbeschreibung Q-DSL[®] home 3072



PRODUKT

Die Q-DSL home GmbH bietet anspruchsvollen Privatanutzern mit Q-DSL[®] home 3072 einen permanenten und breitbandigen Internetzugang auf der Basis einer DSL-Verbindung sowie einen leistungsfähigen Voice-over-IP-Zugang („IPfonie[®] privat“) mit bis zu vier (4) Teilnehmerrufnummern.

Die angegebenen Übertragungsbandbreiten sind Maximalwerte und abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen, der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server im öffentlichen Internet sowie der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung. Maßgeblich für die angegebenen Durchsatz-Werte sind die in TCP/IP-basierenden Netzen üblichen, durchschnittlichen IP-Paketgrößen von 400 Byte oder größer.

Q-DSL[®] home 3072 wird in der Gesamtbandbreite bis zu 3072 kbit/s bereitgestellt. Der Kunde kann nach Bedarf über den Servicebereich „myQDSLhome“ zwischen folgenden voreingestellten Bandbreitenoptionen wählen:

- bis zu 2.048 kbit/s im Downstream und 1.024 kbit/s im Upstream
- bis zu 1.024 kbit/s im Downstream und 2.048 kbit/s im Upstream

Die angegebenen Übertragungsbandbreiten sind stets Maximalwerte. Die Verfügbarkeit der Bandbreite ist abhängig von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server im öffentlichen Internet, der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung sowie der im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen.

Innerhalb eines Kalendertags kann der Kunde im Servicebereich „myQDSLhome“ einmal die Bandbreitenoption wechseln. Die neu eingestellte Bandbreitenoption wird aktiv, sobald der Kunde die Verbindung einmal getrennt und wieder hergestellt hat.

Das DSL-Modem und wahlweise zusätzlich das WLAN-Endgerät werden für die Dauer der Vertragslaufzeit gestellt und sind nach Beendigung der Vertragslaufzeit an die Q-DSL home GmbH zurückzuschicken.

Die nationale Flatrate für IPfonie[®] privat muss vom Kunden nach erfolgter Aktivierung des Internetzugangs unter dem Menüpunkt „Voice-over-IP“ im Servicebereich „myQDSLhome“ freigeschaltet werden.

Leistungsmerkmale Q-DSL [®] home 3072	
Bandbreite¹ (Down-/Upstream)	Wahlweise: <ul style="list-style-type: none">• bis zu 2.048/1.024 kbit/s• bis zu 1.024/2.048 kbit/s
Domains	1
Webspace	50 MB
E-Mail-Accounts	20
E-Mail-Postfächer	20
E-Mail-Postfachgröße	100 MB
Maximale E-Mail-Größe (inkl. Attachments)	25 MB
IP-Adresse	dynamisch
DSL-Endgerät inkl. für die Dauer der Vertragslaufzeit	DSL-Modem Optional: DSL-Modem und WLAN-Endgerät

Leistungsbeschreibung Q-DSL[®] home 3072



Rufnummern	Bis zu 4 Wunschrufnummern (geografisch) aus dem Nummernpool der Q-DSL home GmbH
Portierung möglich	ja
Servicebereich „myQDSLhome“	Durch Passwort geschützte kundenindividuelle Webseiten für Datenverwaltung, Download der monatlichen Rechnung, Aktivierung von Zusatzprodukten

PRODUKTDEFINITION

Q-DSL[®] home 3072 bietet eine permanente Anbindung an das Internet inklusive der dynamischen Zuteilung von IP-Adressen. Der Service beinhaltet eine DSL-Zugangsleitung und die Bereitstellung des Endgerätes (DSL-Modem mit integrierter VoIP-Funktionalität und WLAN-Funktionalität) zur Anbindung einer Ethernet-Netzwerkkarte bzw. eines Ethernet-Adapters so wie eine Zugangssoftware (PPPoE Client).

Der Kunde benötigt zur Nutzung von Q-DSL[®] home 3072 einen PC mit einem netzwerkfähigen Betriebssystem, das TCP/IP und DHCP unterstützt, eine 10/100-Mbit-Ethernet-Netzwerkkarte oder einen USB-Ethernet-Adapter. Die Benutzung des Produktes, um eigene (Server-)Dienste anzubieten, ist untersagt.

Die Q-DSL home GmbH übernimmt ausschließlich den Support für Endgeräte, die mit dem Produkt Q-DSL[®] home 3072 ausgeliefert werden, und die mit von der Q-DSL home GmbH freigegebener Firmware betrieben werden. Auf Wunsch des Kunden stellt die Q-DSL home GmbH optional gegen Aufpreis für die Dauer der Vertragslaufzeit zusätzlich ein DSL-Modem mit integrierter VoIP-Funktionalität und WLAN-Funktionalität als weiteres Gerät zur Verfügung. Eine Installationsanleitung für alle bereitgestellten Endgeräte wird von der Q-DSL home GmbH mitgeliefert. Die Installation wird durch den Kunden anhand der dem Endgerät beiliegenden Installationsanleitung vorgenommen.

Die Nutzung eines anderen Netzabschlussgerätes (CPE) als dem von der Q-DSL home GmbH für die Dauer der Vertragslaufzeit bereitgestellten DSL-Modem bzw. DSL-Modem und WLAN-Endgerät wird nicht unterstützt. Alle bereitgestellten Endgeräte sind nach Beendigung der Vertragslaufzeit an die Q-DSL home GmbH zurückzuschicken.

INTERNETZUGANG

Der Internetzugang (Access) erfolgt auf der Basis einer DSL-Zugangsleitung (Digital Subscriber Line). Die Q-DSL home GmbH überwacht die Bestellung und Installation der Kupferdoppelader (CUDA), konfiguriert und testet die DSL-Zugangsleitung.

Die Q-DSL home GmbH behält sich vor, den Internet-Zugang zu beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, die Interoperabilität der Dienste oder der Datenschutz dies erfordern.

Die Installation des DSL-Modems (CPE) und der erforderlichen Zugangssoftware sowie des WLAN-Endgeräts findet anhand der dem jeweiligen Endgerät beigelegten Installationsanleitung statt.

Leistungsbeschreibung Q-DSL® home 3072



E-MAIL SERVICE

Das Produkt Q-DSL® home 3072 bietet einen E-Mail-Service, der die Einrichtung von POP3-Mailboxen und die Bereitstellung von Mail-Accounts im Format xxx@wunschname.de (.de/.com/.net/.org/.biz/.info/.eu) beinhaltet.

Die Q-DSL home GmbH stellt einen virtuellen Mailserver bereit und stellt darauf die in der Tabelle auf Seite 1 genannte Anzahl von E-Mail-Accounts zur Verfügung. Ein E-Mail-Account kann entweder ein POP3-Postfach, eine E-Mail-Weiterleitung oder eine Mailingliste sein. Die QSC-Mailserver akzeptieren ein- sowie ausgehende E-Mails mit einer maximalen Gesamtgröße von 25 MB, im Falle ausgehender E-Mails geteilt durch die Anzahl der Empfänger. Eine E-Mail an 5 Empfänger darf somit eine Maximalgröße von 5 MB aufweisen. Eine E-Mail kann an maximal 100 Empfänger gesendet werden. Der Eingang von E-Mails, die die angegebene Größe oder Anzahl der Empfänger überschreiten, wird von den QSC-Mailservern abgelehnt.

Die Speicherung eingehender E-Mails wird bis zu einer maximalen Kapazität von 100 MB unterstützt.

Sobald die maximale Speicherkapazität erreicht ist, werden keine neu eingehenden E-Mails mehr gespeichert.

Der E-Mail-Service kann über den Servicebereich „myQDSLhome“ eingerichtet werden. Die Zugangsdaten für „myQDSLhome“ erhalten Sie per E-Mail nach Beauftragung Ihres Q-DSL® home 3072-Anschlusses.

DOMAIN NAME SERVICE

Das Produkt Q-DSL® home 3072 beinhaltet die Registrierung einer Second Level Domain oder der Übernahme, falls der Kunde Inhaber ist. Die Auswahl des Domain-Namen kann wahlweise unter den Top Level Domains .de/.com/.net/.org/.biz/.info/.eu erfolgen. Kunden können Domain-Namen in Übereinstimmung mit den relevanten rechtlichen und technischen Regelungen frei wählen (siehe allgemeine Geschäftsbedingungen der Q-DSL home GmbH, www.q-dsl-home.de). Die Q-DSL home GmbH betreibt den Primary und Secondary Domain Name Service und gewährleistet die Aktivierung der Domain-Namen im Internet, sofern die rechtlichen und technischen Voraussetzungen gegeben sind.

Die Q-DSL home GmbH weist darauf hin, dass es generell beim Umzug einer Domain mittels KK-Antrag (Providerwechsel) zu zeitweiliger Nichterreichbarkeit der Domain und der damit verknüpften Dienste kommen kann, da für die entsprechende Domain neue Name-Server-Einträge vorgenommen werden müssen.

Der Domain Name Service kann über den Servicebereich „myQDSLhome“ eingerichtet werden. Die Zugangsdaten für „myQDSLhome“ erhalten Sie per E-Mail nach Beauftragung Ihres Q-DSL® home 3072-Anschlusses.

VIRTUELLER WEBSERVER/WEBSITE

Das Produkt Q-DSL® home 3072 stellt dem Kunden Speicherkapazität (Website) zur Speicherung von eigenen Webseiten zur Verfügung. Der verwendete Webserver ist ein so genannter Shared-Webserver-Dienst. Hierfür werden mehrere virtuelle Webserver auf einer entsprechend performanten Webserver-Plattform realisiert. Den virtuellen Webserver kann der Kunde für die Ablage von statischen Webseiten bis zu einer Datenmenge von 100 MB nutzen und somit seine Internetpräsenz den Internetnutzern zur Verfügung stellen.

Das Betreiben eigener Web- und Mailserver sowie die Weiterleitung von Domains werden nicht unterstützt.

Der virtuelle Webserver kann über den Servicebereich „myQDSLhome“ eingerichtet werden. Die Zugangsdaten für „myQDSLhome“ erhalten Sie per E-Mail nach Beauftragung Ihres Q-DSL® home 3072-Anschlusses.

Leistungsbeschreibung Q-DSL® home 3072



IPFONIE® PRIVAT

Das Produkt IPfonie® privat beinhaltet die Vergabe von bis zu 4 Telefonie-Accounts. Ein Account ist eine Teilnehmerrufnummer mit zugehörigem Login. Die Teilnehmerrufnummern können im Zuge der Beauftragung durch den Kunden aus einem von der Q-DSL home GmbH vorgegebenen Pool ausgewählt werden. Zur Auswahl stehen geografische Rufnummern aus dem Verfügbarkeitsbereich der Q-DSL home GmbH.

Die Authentifizierung erfolgt über Benutzername und Passwort. Als Benutzername dient die Teilnehmerrufnummer des jeweiligen Accounts, die Passwörter je Account müssen nach Bestellung von IPfonie® privat im Servicebereich „myQDSLhome“ geändert werden. Die Passwörter können auch danach durch den Kunden jederzeit in „myQDSLhome“ geändert werden. Der Dienst IPfonie® privat kann erst nach einmaligem Ändern des Passworts genutzt werden.

Erforderlich für die Nutzung von IPfonie® privat sind ein funktionierender DSL-Anschluss, ein funktionierendes DSL-Endgerät mit VoIP-Funktionalität sowie ein zum bereitgestellten Endgerät kompatibles Telefon. Das DSL-Endgerät mit VoIP-Funktionalität kann vom Kunden optional gegen Aufpreis für die Dauer der Vertragslaufzeit hinzubestellt werden.

IPfonie® privat kann im Rahmen von Q-DSL® home 3072 nur nach Aktivschaltung des Internetzugangs genutzt werden. Eine zusätzliche Telefondose oder die Installation zusätzlicher Hardware ist - mit Ausnahme der für die Telefonie genutzten Geräte wie z.B. Telefone - nicht erforderlich.

Da für die Übertragung der Sprache die gleiche Leitung genutzt wird, die auch für die Übertragung von Daten verwendet wird, kann es zu Qualitätseinbußen bei der Sprachübertragung kommen, wenn der Kunde zeitgleich große Datenmengen (z.B. Downloads) über diese Verbindung überträgt. Diese äußern sich in Form von Unterbrechungen oder Verzögerungen bei der Sprachübertragung zwischen den Teilnehmern. Es wird empfohlen, zeitgleich zum Telefonat vom Herunterladen größerer Dateien abzusehen. Bei IPfonie® privat wird die Sprache in Form von Datenpaketen zwischen zwei Endgeräten über das Internet übertragen. Die mittels IPfonie® privat hergestellten Verbindungen werden im Folgenden als QSC-Verbindungen bezeichnet.

Das Absetzen eines Notrufs (110,112) ist möglich. Der Notruf wird an der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen Standort des Anschlusses abgeworfen. Bei IPfonie® privat ist dies die Installationsadresse bzw. bei IPfonie® privat free die Anschlussadresse. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (so genannte nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannte Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern darf bei nomadischer Nutzung und speziell bei Nutzung aus dem Ausland der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z.B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden können.

Jeder Kunde hat bis zu vier (4) eigene Teilnehmerrufnummern und kann somit von jedem Anschluss deutschlandweit angerufen werden sowie Verbindungen zu Fest- und Mobilfunknummern im In- und Ausland herstellen.

Verbindungen zu anderen IPfonie® privat Kunden innerhalb der Netze der Q-DSL home GmbH und ihrer Vorlieferanten im QSC-Konzern sind kostenfrei.

Verbindungen zu IPfonie® privat-Kunden aus den herkömmlichen Sprachnetzen sind vom Anrufenden als Verbindung ins jeweilige Ortsnetz des Kunden zu vergüten.

Dem Kunden stehen neben den Basis-Anruffunktionen Verbinden, Sprechen und Trennen auch die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung. Voraussetzung ist, dass diese auch von den im Abschnitt Produktdefinition aufgeführten Hardwarekomponenten des Kunden unterstützt werden.

Leistungsbeschreibung Q-DSL[®] home 3072



Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Teilnehmerrufnummer des Kunden wird bei abgehenden Telefonverbindungen übermittelt, vorausgesetzt die Rufnummernübermittlung wurde nicht manuell vom Kunden unterdrückt.

Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (Calling Line Identification Restriction, „CLIR“)

Die Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden Verbindungen erfolgt generell durch den Kunden.

Rufnummernanzeige (Calling Line Identification Presentation, „CLIP“)

Bei ankommenden Telefonverbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, vorausgesetzt die Rufnummernübermittlung wurde vom Anrufer nicht unterdrückt.

Rückfrage/ Halten

Der Kunde kann während einer bestehenden Verbindung eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen, z.B. Annahme eines „anklopfenden“ Anrufs. Während des Haltezustands erhält der Anrufer fallweise eine Ansage oder Wartemusik.

Makeln

Der Kunde hat die Möglichkeit, während einer bestehenden Verbindung zu einer anderen Verbindung zu wechseln. Die bestehende Verbindung wird dabei in den Haltezustand gebracht.

Einzelverbindungs nachweis

Der Einzelverbindungs nachweis ist Bestandteil der Rechnung und kann jederzeit im Servicebereich „myQDSLhome“ eingesehen werden.

Identifizieren

Gehen bei einem Kunden bedrohende oder belästigende Anrufe ein, hat die Q-DSL home GmbH dem Kunden unter den Voraussetzungen des § 101 Telekommunikationsgesetz (TKG) auf dessen schriftlichen Antrag, der schlüssig die Bedrohung bzw. Belästigung darlegt, Auskunft über die Anschlüsse zu erteilen, von denen die Anrufe ausgehen. Die Auskunft bezieht sich nur auf Anrufe, die nach Stellung des Antrags durchgeführt werden. Die Auskunft ist entgeltpflichtig. Preise werden auf Anfrage mitgeteilt.

Rufnummernportierung

Auf Wunsch des Kunden unterstützt die Q-DSL home GmbH die lokale Portabilität von Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu Q-DSL[®] home 3072 kann der Kunde die bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine so genannte Kundenerklärung aus und sendet diese unterschrieben an die Q-DSL home GmbH. Diese führt dann die Kündigung des Anschlusses beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummer(n).

Es können bis zu vier (4) Rufnummern zu IPfonie[®] privat portiert werden. Die portierten Nummern überschreiben die zuvor ausgewählten IPfonie[®]-Rufnummern aus dem Pool der Q-DSL home GmbH. Diese sind somit nicht mehr nutzbar.

Eintrag im Telefonbuch

Die Q-DSL home GmbH leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde für seinen Q-DSL[®] home 3072 Anschluss neue Rufnummern, wird nur die Hauptrufnummer eingetragen, sofern der Kunde nichts anderes wünscht.

Leistungsbeschreibung Q-DSL[®] home 3072



NETZMANAGEMENT

Das Netzwerk der Q-DSL home GmbH wird im Network Operation Center („**NOC**“) an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden überwacht.

SERVICE UND ENTSTÖRUNG

Die Q-DSL home GmbH kauft ihre Leistungen ihrerseits bei anderen Gesellschaften des QSC-Konzerns, insbesondere bei der Muttergesellschaft QSC AG, oder bei von ihr ausgewählten sonstigen Anbietern („**Vorlieferanten**“) ein.

Die Q-DSL home GmbH lässt technische Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ihrer Vorlieferanten unverzüglich beseitigen.

Die Q-DSL home GmbH nimmt Störungsmeldungen täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr per E-Mail an support@q-dsl-home.de und telefonisch unter der Servicenummer 01801-737543² entgegen.

Der Kunde meldet im Falle einer Störung an einem von der Q-DSL home GmbH bereitgestellten Endgerät unverzüglich den Störfall mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung an die Q-DSL home GmbH. Ist ein Austausch des Endgeräts notwendig, wird ein neues Endgerät schnellstmöglich zum Kunden verschickt. Das Ersatzgerät hat eine Grundkonfiguration, die mit der von der Q-DSL home GmbH aufgespielten Standardkonfiguration identisch ist. Die Q-DSL home GmbH hält darüber hinaus eine aktuelle Konfiguration der Endgeräte des Kunden vor. Der Kunde kann nach einem Austausch die letzte aktuelle Konfiguration und den vollen Service zusammen mit dem Support wiederherstellen. Ein telefonischer Support wird durch die Q-DSL home GmbH während der telefonischen Service-Zeiten unter der oben genannten Servicenummer geleistet.

WARTUNG

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sind Wartungsfenster werktags zwischen 5:00 Uhr und 7:00 Uhr sowie sonntags von 2:00 bis 6:00 Uhr vorgesehen. Für Maßnahmen, die zur Aufrechterhaltung des Betriebes zwingend notwendig sind, behalten sich die Q-DSL home GmbH und ihre Vorlieferanten vor, Wartungen außerhalb der Regelwartungszeiten durchzuführen. Im Regelfall wird die Q-DSL home GmbH die Wartungsfenster 5 Werktage im Voraus per E-Mail ankündigen.

Während der Wartungszeit wird den Vorlieferanten der Q-DSL home GmbH die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen. Während dieser Wartungsfenster kann es deshalb zu Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeit von Q-DSL[®] home 3072 kommen.

² 3,9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Minute aus Mobilfunknetzen.