

## 1 Einleitung

---

Dieses Dokument regelt die Leistungen der Telecom Liechtenstein AG, des Weiteren FL1 genannt, über die Service Verfügbarkeit und Qualität sowie die allgemein gültigen Prozesse zur Behebung von unvorhergesehenem Fehlverhalten von deren Produkten und Dienstleistungen.

Dieses Dokument ergänzt die entsprechenden AGBs. Zusätzliche Bestimmungen in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder Verträgen gehen dieser SLA-Beschreibung vor.

## 2 Begriffe

---

Im Folgenden werden, die für die SLA der FL1 relevanten Begriffe beschrieben und die entsprechenden Schwellwerte definiert.

### 2.1 Standard-Arbeitszeit

Als Standard-Arbeitszeit gilt Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 17:30 Uhr, ausgenommen Feiertage in Liechtenstein oder in der Schweiz. Die entsprechende Feiertagslisten können unter [www.fl1.li/support](http://www.fl1.li/support) abgerufen werden.

### 2.2 Supportzeit

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem Störungen behandelt werden. Sie ist abhängig vom jeweiligen Service Level. Gesetzliche Feiertage in Liechtenstein zählen nicht zu den Supportzeiten.

### 2.3 Störung

Als Störung gilt eine massgebliche Beeinträchtigung der durch die FL1 erbrachten Service Leistungen. Störungen können durch einen Dienstaussfall oder ein Fehlverhalten von kundenseitigem Equipment ausgelöst werden.

### 2.4 Service Desk

Der Service Desk ist durchgehend unter der Nummer +423 237 74 00 erreichbar. Über den Service Desk können alle Störungen gemeldet werden. Ausserhalb der Standard-Arbeitszeit werden die Störungen durch ein von der FL1 beauftragtes Unternehmen entgegengenommen und entsprechend der SLA-Definition weitergeleitet.

### 2.5 Trouble Ticket

Als Trouble Ticket werden Störungsmeldungen bezeichnet, welche über den Service Desk elektronisch erfasst und zur Störungsbehebung in die Supporteinheit der FL1 weitergeleitet wurden.

### 2.6 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster dient der Wartung und Erweiterung der Systeme. Der Service ist während des Wartungsfensters nicht zwingend gewährleistet. Die Wartungsfenster sind festgelegt in den Nächten von Samstag auf Sonntag und Sonntag auf Montag jeweils zwischen 02:00 Uhr und 06:00 Uhr.

Das «Erweiterte Wartungsfenster», welches täglich zwischen 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr definiert ist, kann für Vorbereitungen und Korrekturen der Systeme genutzt werden. Unterbrüche werden - wenn möglich - auf das Zeitfenster zwischen 02:00 Uhr und 06:00 Uhr gelegt.

Unterbrüche von Diensten mit Service Level Plus werden in jedem Fall dem Kunden vorab angemeldet.

## 2.7 Störungsbehebungszeiten

FL1 garantiert Reparaturzeiten entsprechend den SLA-Definitionen und unterteilt diese in drei Phasen, welche wie folgt definiert werden:

### 2.7.1 Reaktionszeit

Bei jeder Störung, welche der Kunde meldet, eröffnet der Service Desk ein Trouble Ticket. Anhand der Angaben des Kunden wird eine sachverständige Person benachrichtigt, welche sich beim Kunden meldet. Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen Eröffnung des Trouble Tickets (Auftragseingang) und der Rückmeldung beim Kunden. Die Rückmeldung kann durch den Service Desk oder direkt durch die sachverständige Person erfolgen. Der Service Desk wird bei jeder Meldung ebenfalls informiert und steht dem Kunden für Auskünfte zur Verfügung. Ist der Ansprechpartner des Kunden nicht erreichbar, bewirkt dies einen Unterbruch der Zeitmessung.

### 2.7.2 Interventionszeit

Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen Eröffnung des Trouble Tickets und dem Beginn der Arbeit an dem gemeldeten Ereignis.

Die Erreichbarkeit des Ansprechpartners beim Kunden muss jederzeit gewährleistet sein. Ist der Ansprechpartner des Kunden nicht erreichbar, bewirkt dies einen Unterbruch der Zeitmessung. Die sachverständige Person hinterlässt dem Störungsmelder eine Nachricht (Notiz, E-Mail, SMS oder eine andere Form).

Die Arbeit kann über Fernwartung oder Telefonauskunft begonnen werden. Über einen Einsatz vor Ort wird individuell entschieden.

### 2.7.3 Service Recovery

Die Service Recovery Zeit definiert die Periode zwischen dem Auftragseingang und dem Zeitpunkt, an dem der betroffene Dienst wieder vom Kunden genutzt werden kann. Eine erste Behebung des Ereignisses kann auch durch provisorische Massnahmen erfolgen. Bei der Einrichtung eines provisorischen Dienstes ist mit Einschränkungen des Leistungsumfanges zu rechnen. Nach erfolgreicher Ausführung des Auftrages informiert FL1 den Auftraggeber und das Trouble Ticket wird geschlossen.

Falls im gegenseitigen Einvernehmen für die Behebung des Ereignisses Termine vereinbart werden, welche die Interventions- und/oder die Service Recovery Zeit überschreiten, sind diese Zeiten ausser Kraft gesetzt.

Telecom Liechtenstein kann für die Behebung der Störung am Kundenstandort eigene Servicetechniker oder Servicetechniker einer Partnerfirma beauftragen.

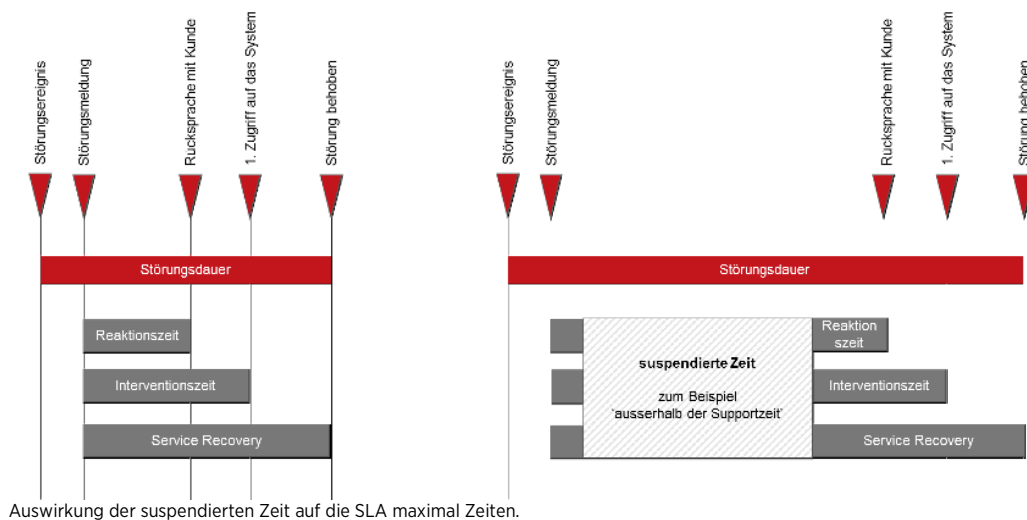
### 3 SLA-Zeitmessung

Die SLA-Zeitmessung beginnt nach der Aufnahme der Störungsmeldung in das Trouble Ticket System der FL1. Störungsmeldungen von aktiv überwachten Diensten werden systembedingt zeitverzögert erfasst. Daher werden kurze Störungen, welche weniger als 15 Minuten andauern, unter Umständen nicht in das Trouble Ticket System übernommen.

Die Zeitmessung wird durch folgende Ereignisse unterbrochen:

- Zeitspanne ausserhalb der Standard-Arbeitszeit.
- Unterbrechung durch Wartungsarbeiten in den Wartungsfenstern.
- Kundenseitige Verzögerung wie zum Beispiel: Nichterreichbarkeit des Kunden oder wenn der Zugang für das durch die FL1 beauftragte Support Team für die Behebung oder für die Eingrenzung der Störung nicht gegeben wird.
- Wenn äussere Begebenheiten (Betriebsbedingungen) den Betrieb des gemanagten Objektes nicht sicherstellen können. Wie zum Beispiel: Wenn die Stromversorgung, die Klimatisierung oder die Hausinstallation nicht die geforderte Qualität für den Betrieb der Systeme bietet.
- Wenn die Störungsursache ausserhalb des Einflussbereiches der FL1 im Anschlussnetz liegt, gelten die Entstörungszeiten des jeweiligen Netzanbieters.
- Höhere Gewalt wie in den AGBs beschrieben.

Die Zeitspanne bis zur Störungsbehebung kann sich durch die oben beschriebenen Ereignisse wesentlich verlängern.



## 4 Service Level

### 4.1 SLA-Definitionen

FL1 bietet in Verbindung mit den Produkten einen definierten Service Level an. Je nach Dienstleistung entsprechend der Leistungsbeschreibung, kann der Service Level kostenpflichtig durch den Kunden auf einen höheren Service Level geändert werden. Die Tabelle zeigt die maximale Zeit in Stunden für die entsprechende Bearbeitungsphase. Üblicherweise werden diese Zeiten deutlich unterschritten. Trouble Tickets mit einem höherem SLA werden priorisiert bearbeitet.

Service Level	Reaktion	Intervention	Service Recovery	Supportzeiten	Proaktive Überwachung	Entstörung ausserhalb Supportzeiten
SLA 1*	Best Effort	Best Effort	< 24 h	MO - FR 08:00 - 17:00		Best Effort (siehe Punkt 4.7)
SLA 2*	< 6 h	< 6 h	< 16 h	MO - FR 07:30 - 17:30		Optional (siehe Punkt 4.7)
SLA 3	< 2 h	< 2 h	< 8 h		Optional (siehe Punkt 4.2)	Optional (siehe Punkt 4.7)
SLA Plus	< 2 h	< 2 h	< 8 h	7 x 24	inkludiert (siehe Punkt 4.2)	inkludiert

\* Störungen auf Leitungen von Drittanbietern (Zukauf von Leitungen zum Erbringen des Dienstes)

- In Liechtenstein: Bei einer Störung von Glasfaserleitungen seitens LKW ist eine priorisierte Störungsbehebung innerhalb von 8 Stunden mit einer einmaligen Gebühr pro Glasfaser von 2'200.- (CHF inkl. MwSt.) möglich.
- In der Schweiz: Bei einer Störung auf Dienstleistungen eines Drittanbieters ist eine priorisierte Störungsbehebung innerhalb von 8 Stunden mit einer einmaligen Gebühr pro Dienst von 1'000.- (CHF inkl. MwSt.) möglich.

### 4.2 Proaktive Überwachung (Mo – Fr 07:00 – 17:00)

Die Proaktive Überwachung ist eine Option bei ausgewählten Produkten als Ergänzung zum Service Level 3 und ist im Service Level Plus inkludiert. Im Network & Service Operation Center (NSOC) der FL1 wird der Zustand der entsprechenden Services, während der auf Grossbildmonitoren angezeigt und laufend überwacht. Bei Fehlverhalten schickt das Managementsystem der FL1 E-Mails und SMS an die mit der Überwachung betrauten Systemtechniker. Sobald das Ticket aufgenommen und durch einen FL1 Techniker geprüft wurde, beginnen die SLA-Zeiten zu laufen. Das NSOC meldet das Auftreten der Störung dem Kunden und bespricht das weitere Vorgehen.

Somit können Störungen zu einem grossen Teil proaktiv bearbeitet werden, bereits beim Auftreten erster Probleme wird präventiv eingegriffen.

Welche Produkte proaktiv überwacht werden können ist im Anhang 1 ersichtlich. Die Kosten für Proaktive Überwachung ist in den jeweiligen Produktpreisliste aufgeführt.

### 4.3 Service Level Plus

Service Level Plus ist eine Option bei ausgewählten Produkten, die eine besonders hohe Verfügbarkeit benötigen. Störungen werden rund um Uhr (7 x 24) eingegrenzt und behoben. Die Proaktive Überwachung ist im Service Level Plus ebenfalls inkludiert. Zudem erhält der Kunde rund um die Uhr den direkten Zugang zu unserem Network und Service Operation Center (NSOC). Anrufe gehen direkt zu technisch geschulten Mitarbeitern, welche das betreffende Kommunikationsnetz kennen und kompetent Auskunft geben. Durch zertifizierte Prozesse wird sichergestellt, dass alle Vorfälle nachvollziehbar behandelt, dokumentiert und bewertet werden.

Welche Produkte optional mit Service Level Plus ausgestattet werden können ist im Anhang 1 ersichtlich. Die Kosten für Service Level Plus ist in den jeweiligen Produktpreisliste aufgeführt.

## 4.4 Kombination von Services

Eine Kundenlösung kann aus mehreren Services, welche einzeln ihre Service Level haben, bestehen. In einer solcher Kombination gelten grundsätzlich immer die Service Level des entsprechenden Transportproduktes, auch wenn der darüberliegende Dienst einen höheren Service Level zusagt.

Beispiel: Ein VoIP-Produkt (native mit SLA3) wird auf einem Internetprodukt mit SLA1 betrieben. Folglich gilt in diesem Fall für den VoIP-Dienst auch nur SLA1.

## 4.5 Entschädigung

Entschädigungen werden grundsätzlich nur für Produkte und Dienstleistungen bezahlt, welche mit dem Service Level Plus verknüpft sind. Falls der Service Recovery Zielwert unter der Berücksichtigung der suspendierten Zeiten wird und der Verursacher der Störung nicht kundenseitig ist, wird eine Monatsgebühr ohne Verbrauchsgebühren des entsprechenden Dienstes vergütet und auf der Rechnung des folgenden Monats als Gutschrift ausgewiesen. Liegt die Ursache der Störung ausserhalb des Einflussbereiches der FL1 besteht kein Anspruch auf Entschädigung.

## 4.6 Tarife für Störungsbehebungen während der Supportzeit

Für die Services der FL1 sind die Aufwendungen für die Behebung von Störungen während der Supportzeit in den monatlichen Abonnementspreisen inbegriffen. Wird die Störung durch kundenseitige Systeme oder Verhalten verursacht, kann die FL1 die aufgewendeten Leistungen an den Kunden verrechnen.

Es gelten dann folgende Stundensätze, wobei jede angebrochene ¼ Stunden verrechnet wird.

Servicetechniker	CHF inkl. MwSt.
Einsatzpauschale inklusive erste ¼ Stunde oder Fernwartungspauschale inklusive der ersten ½ Stunde	80.-
Stundensatz	120.-

Systemtechniker	CHF inkl. MwSt.
Einsatzpauschale inklusive erste ¼ Stunde oder Fernwartungspauschale inklusive der ersten ½ Stunde	100.-
Stundensatz	160.-

Fachexperte	CHF inkl. MwSt.
Einsatzpauschale inklusive erste ¼ Stunde oder Fernwartungspauschale inklusive der ersten ½ Stunde	150.-
Stundensatz	220.-

## 4.7 Tarife für Störungsbehebungen ausserhalb der Supportzeit

Ausserhalb der Supportzeit ist die Störungsbehebung kostenpflichtig, ausser wenn dem Produkt der Service Level Plus zugewiesen ist.

Ein Support ausser der Supportzeiten kann nur bei Produkten gewährleistet werden, bei welchen optional auch der Service Level Plus angeboten wird. Bei allen anderen Produkten kann ein Support ausserhalb den Supportzeiten nicht garantiert werden (Best Effort).

FL1 behält sich das Recht vor, diese Art der Störungsbehebung abzulehnen.

Die Störungsbehebung wird sofort nach Erhalt des vom Kunden unterzeichneten Auftragsformulars ausgeführt respektive weitergeführt.

Es werden die folgenden Stundenansätze angewandt, wobei jede angebrochene ¼ Stunden verrechnet wird.

Servicetechniker / Systemtechniker / Fachexperte	CHF inkl. MwSt.
Einsatzpauschale	500.-
Stundensatz	260.-

Dieser Anhang gibt einen Überblick über die den FL1 Produkten zugewiesenen Service Level.

Produkt	SLA1	SLA2	SLA3	Proaktive Überwachung	SLA Plus
<b>Festnetz-Telefonie-Produkte</b>					
FL1 Trunk FL <sup>1</sup>			X		
FL1 CommPlus FL <sup>1</sup>			X		
FL1 Trunk CH <sup>1</sup>			X		
FL1 CommPlus CH <sup>1</sup>			X		
FL1 ISDN classic CH	X				
FL1 Convoip Line CH <sup>1</sup>			X		
<b>Internet-Produkte</b>					
FL1 Internet Office FL		X	optional		
FL1 Internet Office FL – ohne Router		X	optional		
FL1 Internet Business FL		X	optional	optional	optional
FL1 Internet Business FL – ohne Router		X	optional		
FL1 Internet Business CH		X	optional	optional	
FL1 Internet Business CH – ohne Router		X			
FL1 Hosting	X				
FL1 DDoS Protection					X
<i>FL1 Business Internet FL Premium – End of Sales</i>		X	optional	optional	optional
<i>FL1 Business Internet FL – End of Sales</i>		X	optional		
<i>FL1 Business Internet FL - ohne Router – End of Sales</i>		X			
<b>Kombi-Produkte</b>					
FL1 Internet	X				
FL1 BasisKombi	X				
<i>FL1 GigaKombi – End of Sales</i>	X				
<b>Content-Produkte</b>					
FL1 Radio/TV Hotel	X				
FL1 TV	X				
<b>Daten-Produkte</b>					
FL1 Ethernet Service (Ethernet-Bandbreite / IP-Uplink / Internet garantiert / VoIP-Kanal)		X	optional	optional	optional
FL1 Optical Line Service (Fiber Channel, Ethernet)			X	optional	optional
FL1 Housing Services			X		optional
FL1 Offensity	X				
FL1 Übertragungsmedien	X				
ITK Cloud Services			X		
<i>Maxnet – End of Sales</i>			X		optional
<b>Mobil-Produkte</b>					
FL1 Mobil-Produkte mit +423 Vorwahl	X				
FL1 Mobil-Produkte mit +41 Vorwahl	X				

<sup>1)</sup> Der Service Level beim jeweiligen Produkt ist abhängig vom darunterliegenden FL1 Internetprodukt. Werden die Produkte über einen Internetzugang eines Drittprovers betrieben, wird seitens FL1 kein SLA garantiert.