

## 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. Die entsprechende Feiertagsliste kann unter [www.fl1.li](http://www.fl1.li) abgerufen werden.

### 2.2 Supportzeit

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem eine Störung aufgenommen wird. Sie ist abhängig vom jeweiligen Service Level.

### 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 sofort 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. Unterbrüche werden je nach SLA-Stufe im Voraus angekündigt. 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 im Notfall genutzt werden. Unterbrüche werden - wenn möglich - auf das Zeitfenster zwischen 02:00 Uhr und 06:00 Uhr gelegt. Unterbrüche von Diensten mit Service Level Premium (SLA Plus) werden in jedem Fall dem Kunden vorab angemeldet.

## 2.7 Störungsbehebungszeiten

FL1 garantiert Reparaturzeiten entsprechend der 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.

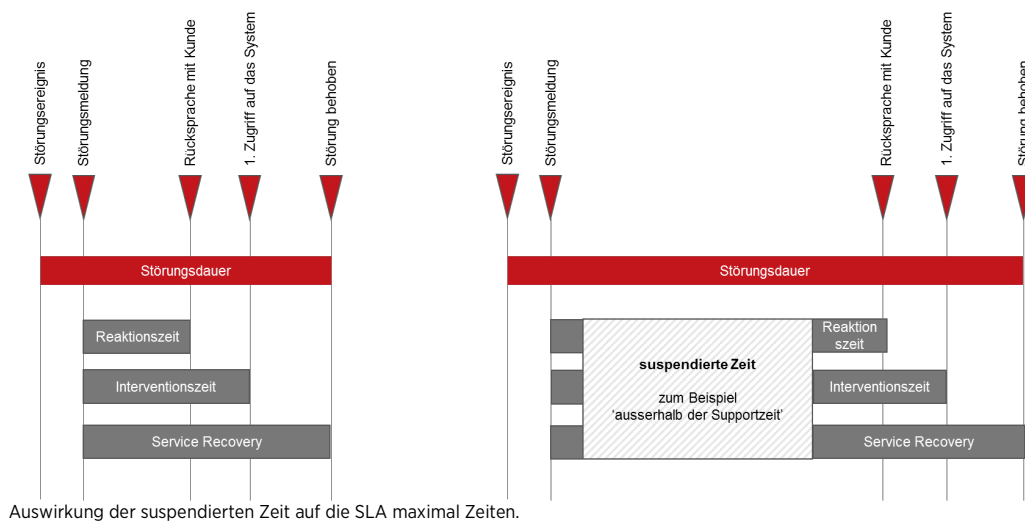
### 3 SLA Zeitmessung

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.

Supportzeiten	Service Level	Reaktionszeit	Interventionszeit	Service Recovery	Proaktive Überwachung	Entstörung
MO - FR 07:00 - 17:30	Standard (SLA1)	10	16	24		MO - FR 07:00 - 17:30
	Business (SLA3)	2	2	8	Option 'SLA3+Proactive'	
7 x 24	Premium (SLA Plus)	2	2	8	inklusive	7 x 24

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.

### 4.2 Proaktive Überwachung während Standard Arbeitszeit (Mo - FR 07:30 - 17:30)

Die Proaktive Überwachung ist eine Option als Ergänzung zum Service Level Business (SLA3) und im Service Level Premium (SLA Plus) inkludiert. Die Störungszeiten beginnen standardmässig nach der Meldung der Störung durch den Kunden an den Service Desk der FL1. Es wird ein automatisierter Start der Störungsbehebung ausgelöst, sobald ein Fehlverhalten von den Systemen der FL1 erkannt wird. Sobald das Ticket aufgenommen und durch einen FL1 Techniker geprüft wurde, beginnen die SLA Zeiten zu laufen.

Im Network & Service Operation Center (NSOC) der FL1 wird der Zustand der entsprechenden Services während der Standard Arbeitszeit auf Grossbildmonitoren angezeigt und laufend überwacht. Bei Fehlverhalten schickt das Managementsystem der FL1 E-Mails und SMS an die mit der Überwachung betrauten Systemtechniker. 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.

### 4.3 Service Level Premium (SLA Plus)

Mit dem Service Level Premium (SLA Plus) erhält der Kunde rund um die Uhr den direkten Zugang zu unserem Network und Service Operations 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.

### 4.4 Entschädigung

Entschädigungen werden grundsätzlich nur für Dienstleistungen bezahlt, welche mit dem Service Level Premium (SLA Plus) bezeichneten Service Level 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.

### 4.5 Tarife für Störungsbehebungen während der Standard-Arbeitszeit

Für die Services der FL1 sind die Aufwendungen für die Behebung von Störungen während der Standard Arbeitszeit 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	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	150
Stundensatz	220

## 4.6 Tarife für Störungsbehebungen ausserhalb der Standard-Arbeitszeit

Ausserhalb der Standard-Arbeitszeit ist die Störungsbehebung kostenpflichtig. Es werden die folgenden Stundensätze angewandt, wobei jede angebrochene ¼ Stunden verrechnet wird.

Servicetechniker / Systemtechniker	CHF inkl. MwSt.
Einsatzpauschale	150
Stundensatz	200

Fachexperte	CHF inkl. MwSt.
Einsatzpauschale	180
Stundensatz	260

## 4.7 Priorisiert Störungsbehebung bei Leitungsunterbrechung

Im Falle einer Leitungsunterbrechung in Verbindung mit einem Produkt mit zugewiesenen Service Level Standard (SLA1) ist eine Störungsbehebung innerhalb von 8 Stunden zu folgenden Konditionen möglich:

	CHF inkl. MwSt.
Priorisierte Störungsbehebung bei Leitungsunterbruch pro Faser	2'500

Im Service Level Business (SLA3) und Premium (SLA Puls) ist die priorisierte Störungsbehebung inkludiert.