TELECOM Liechtenstein

Übersichtstabelle Service Level Agreements (Wholesale)

Arbeitszeit (Mo-Fr 7:30 - 12:00 / 13:00 - 17:30)

Service	Reaktionszeit	Intervention	Service Recovery
Standard 1	< 10 h	< 16 h	< 24 h
Standard 2	< 4 h	< 10 h	< 16 h
Standard 3	< 2 h	< 6 h	< 12 h
SLA Plus	< 1 h	< 2 h	< 8 h

Die aufgeführten Zeitangaben sind als Stunden während der Arbeitszeit zu verstehen. Das heisst, wenn die Störung eines Services mit SLA Plus um 14.00 Uhr gemeldet wird, sollte vor 15.00 Uhr eine Reaktion und vor 16.00 Uhr die Intervention erfolgen. Die Störung sollte um spätestens 12.00 Uhr des Folgetages behoben sein.

Ausserhalb Arbeitszeit

Service	Reaktionszeit	Intervention	Service Recovery
Standard 1	< 12 h	< 16 h	< 24 h
Standard 2	< 8 h	< 10 h	< 16 h
Standard 3	< 4 h	< 6 h	< 12 h
SLA Plus	< 2 h	< 4 h	< 8 h

Die aufgeführten Zeitenangaben in Stunden sind als effektive Zeitangaben zu verstehen. Diese Art der Zeitberechnung kommt ausschliesslich dann zur Geltung, wenn der Kunde die kostenpflichtige Störungsbehebung ausserhalb der Arbeitszeiten ausdrücklich verlangt. Das heisst, wenn die Störung eines Services mit SLA Plus um 18.00 Uhr gemeldet wird und der Kunde ausdrücklich die Behebung der Störung auch ausserhalb der Arbeitszeit verlangt, sollte vor 20.00 Uhr eine Reaktion und vor 22.00 Uhr die Intervention erfolgen. Die Störung sollte um spätestens 02.00 Uhr des Folgetages behoben sein.

KONSULTATION - WWW.AKLV.LI

Telecom Liechtenstein AG
Schaanerstrasse 1
LI-9490 Vaduz

Telefon +423 237 74 00
Fax +423 237 74 99
telecom@telecom.li

Gratisnummer LI 800 22 22
Telefon Schweiz 0842 423 423
www.telecom.li

MWST-Nr. 53836
Öffentlichkeitsregister Vaduz
Reg.Nr. FL-0001.545.008-6/a

TELECOM Liechtenstein

Service Level gegliedert nach Produktgruppen (Wholesale)

Datenprodukte / Mietleitungen

Service	Standard 1	Standard 2	Standard 3	SLA Plus
Übertragungsmedien	X			
VLL PP		X		
VLL PPP			X	auf Anfrage
PLN / PLI bis 1MB			X	
PLN / PLI ab 2MB			X	auf Anfrage

Internetprodukte

Service	Standard 1	Standard 2	Standard 3	SLA Plus
DSL Private Wholesale	X			
DSL Business Wholesale			X	
IP Uplink / IP Connectivity			X	auf Anfrage
ISP Net			X	auf Anfrage

Sprachdienste

Service	Standard 1	Standard 2	Standard 3	SLA Plus
analoger Anschluss	X			
ISDN Light	X			
ISDN Basic	X			
ISDN Primary		X		auf Anfrage
Joining Link			X	

Content

Service	Standard 1	Standard 2	Standard 3	SLA Plus
IP-TV Whitelabel			X	

KONSULTATION - WWW.AKTIV.LI

Telecom Liechtenstein AG
Schaanerstrasse 1
LI-9490 Vaduz

Telefon +423 237 74 00
Fax +423 237 74 99
telecom@telecom.li

Gratisnummer LI 800 22 22
Telefon Schweiz 0842 423 423
www.telecom.li

MWST-Nr. 53836
Öffentlichkeitsregister Vaduz
Reg.Nr. FL-0001.545.008-6/a