

SLA (Service Level Agreements) Wholesale

Ausgabe Januar 2012

Version: 1.1
Verwendung: externe Zwecke
Verteiler: Wholesale Partner

Zusätzliche gültige Dokumente:
SLA Plus Bestellformular

1	Einleitung	3
1.1	Leistungsumfang	3
1.2	Verbindlichkeit	3
1.3	Störungsannahme.....	3
2	Gültigkeitsbereich / Begriffe	4
2.1	Definitionen.....	4
2.1.1	Service Availability / Service Verfügbarkeit (SA)	4
2.1.2	Arbeitszeit.....	4
2.1.3	Service Fenster.....	4
2.1.4	Service-Fensterzeit.....	4
2.1.5	Diagramm Störungsbehebung	4
2.1.6	Reaktionszeit	5
2.1.7	Interventionszeit.....	5
2.1.8	Störungen ausserhalb der Arbeitszeit	5
2.1.9	Service Recovery.....	5
2.1.10	End to End Management	5
2.1.11	Trouble Ticket.....	6
2.1.12	Wholesale Kundendienst (WK)	6
3	Verfügbarkeit	7
3.1	Service Verfügbarkeit.....	7
4	Service Level	8
4.1	Übersicht der verfügbaren Service Level	8
4.2	Übersicht Service Level gegliedert nach Produktgruppen	9
4.3	Service Level „Plus“	10
4.4	Entschädigung bei Service Level „Plus“	11
4.5	Beispiele Entschädigung.....	12
5	Ansätze Störungsbehebung	13
5.1	Störungsbehebungen während den Arbeitszeiten.....	13
5.2	Störungsbehebung ausserhalb der Arbeitszeiten.....	13
6	Kosten Auftragsarbeiten	14
7	Begriffe	15

1 Einleitung

Dieses Dokument regelt die Beziehungen und Leistungen der Telecom Liechtenstein AG, des weiteren Telecom Liechtenstein genannt, über die Service Verfügbarkeit, Qualität sowie die allgemein gültigen Prozesse zur Behebung von unvorhergesehenen Ereignissen an den eigenen Produkten und Dienstleistungen.

Beim Auftreten eines Ereignisses bemüht sich Telecom Liechtenstein die Behebung sofort nach Meldungseingang in Angriff zu nehmen. Bei jeder Meldung wird sofort die Verfügbarkeit abgeklärt und die entsprechende Abteilung aufgeboten. Die Zeitvorgaben sind als Maximalwerte zu verstehen. Telecom Liechtenstein ist bestrebt dem Kunden einen optimalen Service zu liefern.

1.1 Leistungsumfang

Das Dokument ist eine allgemeine Beschreibung, wie dem Kunden Dienste und Produkte zur Verfügung gestellt werden. Die allgemeinen Richtlinien werden den einzelnen Produkten und Dienstleistungen der Telecom Liechtenstein zugeordnet. Nicht alle Produkte und Dienstleistungen werden durch die beschriebenen Service Levels abgedeckt.

1.2 Verbindlichkeit

Telecom Liechtenstein ist als Full Service Telekommunikationsanbieter bestrebt ein höchstes Qualitäts- und Technologieniveau zu bieten. Die den Produkten oder Dienstleistungen direkt zugeordneten SLA's (Standard 1 – 3) sind als Richtwerte zu verstehen. Die vorgegebenen Zeiten werden in den meisten Fällen unterschritten. Bei Nichteinhalten der Vorgaben übernimmt Telecom Liechtenstein keine Verantwortung. Arbeitszeiten und Feiertage richten sich nach den Reglementen der Telecom Liechtenstein.

Bei optionalen oder zusätzlichen Service Level Agreements, welche über den zugeordneten SLA bestellt werden sind die Zeitangaben verbindlich und der Kunde hat Anspruch auf Entschädigung. Die Höhe des Entgeltes ist abhängig vom Schweregrad des Ereignisses und der überschrittenen Zeit. Als Grundlagen dienen das eröffnete Trouble Ticket und die Meldung der Ereignisbehebung durch den Sachverständigen.

1.3 Störungsannahme

Störungen werden **ausschliesslich** über den Wholesale Kundendienst (WK) der Telecom Liechtenstein angenommen und koordiniert. Der WK ist 7 Tage pro Woche und 24 Stunden pro Tag unter der Rufnummer **+423 236 17 77** erreichbar.

Störungsmeldungen werden ausschliesslich von registrierten Service Providern entgegengenommen. Endkunden werden nicht über den WK bedient. Allfällige Rückmeldungen erfolgen an den Service Provider.

2 Gültigkeitsbereich / Begriffe

Allen Produkten und Dienstleistungen der Telecom Liechtenstein, welchen in der Produktbeschreibung einem Service Level zugeordnet sind, richten sich nach dem vorliegenden Dokument.

2.1 Definitionen

2.1.1 Service Availability / Service Verfügbarkeit (SA)

Die Serviceverfügbarkeit beschreibt die Dauer, in welcher der Service gemäss vertraglicher Vereinbarung zur Verfügung steht. Im Kapitel 3 wird detailliert darauf eingegangen, wie die Verfügbarkeit berechnet wird.

2.1.2 Arbeitszeit

Telecom Liechtenstein arbeitet 5 Tage in der Woche. Als Arbeitszeit gilt Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 12:00 und von 13.00 bis 17:30 Uhr. Alle anderen Zeiten werden als „ausserhalb der Arbeitszeit“ definiert. Feiertage werden nicht als Arbeitszeit gewertet. Telecom Liechtenstein führt eine Feiertagsliste, die auf Anfrage zur Verfügung steht.

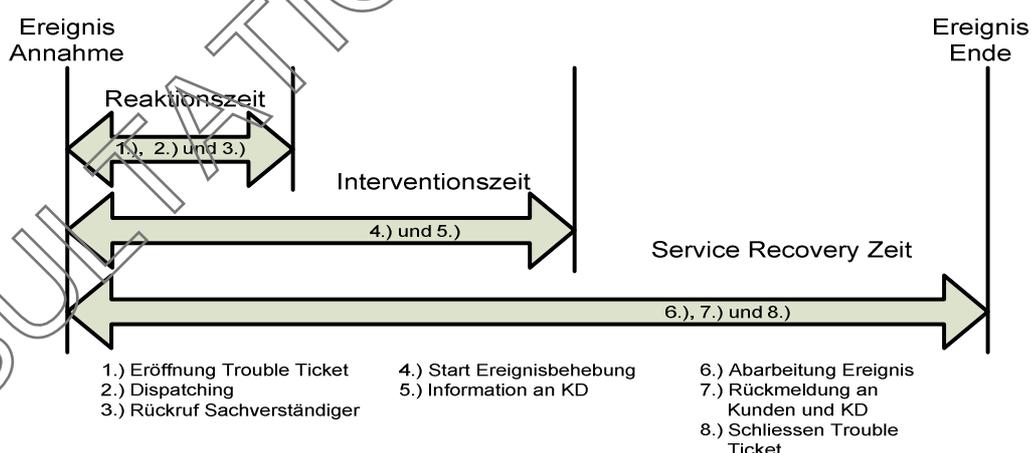
2.1.3 Service Fenster

Das Service Fenster dient der Wartung und Erweiterung der Systeme. Das Service Fenster ist von der Standardverfügbarkeit ausgenommen. Der Service ist während des Fensters nicht zwingend gewährleistet. Unterbrüche werden nach Möglichkeit im Voraus angekündigt.

2.1.4 Service-Fensterzeit

In den Nächten von Samstag auf Sonntag und von Sonntag auf Montag jeweils von 2.00 Uhr bis 6.00 Uhr.

2.1.5 Diagramm Störungsbehebung



Alle aufgeführten Zeiten werden zur Beurteilung der Ereignisse erfasst. Nicht vorhersehbare Unterbrüche während der Behebung des Ereignisses, welche vom Kunden verursacht werden (Terminverschiebung, keine Erreichbarkeit, usw.), werden von der Statistik ausgeschlossen resp. bewirkt dies einen Unterbruch der Zeitmessung.

2.1.6 Reaktionszeit

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

2.1.7 Interventionszeit

Nach erfolgter Rücksprache des Sachverständigen mit dem Ansprechpartner beim Auftraggeber beginnt die eigentliche Behebung der eingegangenen Störungsmeldung. 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 Zeit wird bei Telecom Liechtenstein registriert und für Statistikzwecke verwendet. 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.

Falls für die Behebung des Ereignisses, im gegenseitigen Einvernehmen, Termine vereinbart werden, welche die Interventions- und/oder die Service Recovery Zeit überschreiten, entfällt die Bedeutung dieser Zeiten.

2.1.8 Störungen ausserhalb der Arbeitszeit

Störungsbehebungen ausserhalb der Arbeitszeit und an Sonn- und Feiertagen werden nur auf ausdrücklichen Auftrag des Kunden ausgeführt und nach Aufwand verrechnet. Reaktions-, Interventions- und Service Recoveryzeit ausserhalb der Arbeitszeit sind länger als während der Arbeitszeit.

2.1.9 Service Recovery

Die Service Recovery Zeit definiert die Periode zwischen dem Auftragseingang und dem Zeitpunkt, an dem der betroffene Dienst wieder vom Kunden benutzt 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 Telecom Liechtenstein den Auftraggeber und das Trouble Ticket wird geschlossen.

2.1.10 End to End Management

Die gesamte Verbindung inkl. CPE's ist im Managementsystem eingetragen. Eingriffe auf die Verbindung lassen sich von unserem WK per Remote-Zugriff ausführen.

2.1.11 Trouble Ticket

Vor einer Ereignismeldung muss der Service Provider überprüfen, ob der Dienst physikalisch aufgeschaltet ist (Überprüfung am UPK) und ob die Hausinstallation einwandfrei funktioniert. Nach erfolgter Prüfung kann der Service Provider eine Störungsmeldung bei Telecom Liechtenstein absetzen und es wird ein „Trouble Ticket“ eröffnet. Alle für die Behebung wichtigen Angaben werden elektronisch erfasst. Der Zeitpunkt der Meldung wird eingetragen. Bei der Meldung wird versucht eine erste Diagnose zu erstellen und einen geeigneten Sachverständigen anzubieten. Folgende Informationen sind Bestandteil eines Trouble Tickets:

- Betroffener Dienst
- Zeitpunkt der Meldung
- Zeitpunkt Aufgebot Sachverständiger (Reaktionszeit)
- Zeitpunkt Rückmeldung an Kunde, Arbeitsbeginn (Interventionszeit)
- Zeitpunkt der Behebung (Service Recovery)
- Kurzbeschreibung des Ereignisses
- Gültiger SLA des Dienstes
- Persönliche Angaben und Adresse des Ansprechpartners beim Kunden
- Angaben zur Erreichbarkeit des Kunden
- Vertragsgrundlagen des Produktes oder der Dienstleistung

2.1.12 Wholesale Kundendienst (WK)

Der Wholesale Kundendienst (WK) ist die Empfangsstelle für Ereignismeldungen. Die Meldungen werden entgegengenommen und an die richtige Stelle weitergeleitet. Der WK führt folgende Arbeiten in Bezug auf Service Level durch:

- Störungsannahme und Aufbieten des Sachverständigen
- Verwaltung des Trouble Tickets
- Überwachung der Ereignisbehebung bis zur Fertigmeldung

3 Verfügbarkeit

3.1 Service Verfügbarkeit

Die Serviceverfügbarkeit (**Service Availability = SA**) wird in Prozent ausgedrückt (SA%) und beschreibt die Dauer, in welcher der Service gemäss vertraglicher Vereinbarung zur Verfügung steht.

Folgendes ist zu beachten:

- Die Serviceverfügbarkeit wird pro Jahr berechnet.
- Der Outage Interval beginnt bei der Eröffnung eines Trouble Tickets
- Der Outage Interval endet bei positiver Kundenbestätigung oder nach Fehlerbehebung, falls die Bestätigung des Kunden ausbleibt.
- Activity Time & Outage Interval werden nur innerhalb des Service Level Zeitfensters berechnet.
- Die Serviceverfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$SA \% = 100 \% - \frac{\sum \text{Outage Interval}}{\text{Activity Time}} \times 100 \%$$

Folgende Punkte werden bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit nicht berücksichtigt:

- Beeinträchtigungen durch Fehler ausserhalb des Telecom Liechtenstein-Netzes, z.B. Fehler in den Kundengeräten oder in der Stromversorgung.
- Beeinträchtigungen durch angekündigte Serviceausfälle für Wartungsarbeiten.
- Beeinträchtigungen während des Service-Fensters bis 30 Minuten.
- Vom Kunden gemeldete Beeinträchtigungen, welche von Telecom Liechtenstein nicht beobachtet oder bestätigt werden können.
- Beeinträchtigungen durch Einwirkungen ausserhalb des Einflussbereiches von Telecom Liechtenstein.
- Beeinträchtigungen durch Dienste von Drittanbietern, die für die Leistungserbringung benötigt werden.
- Beeinträchtigungen, die nicht behoben werden können, weil das Telecom Liechtenstein Aussenpersonal keinen Zutritt in die Lokalitäten des Kunden erhält.
- Beeinträchtigungen aufgrund höherer Gewalt.

4 Service Level

Telecom Liechtenstein bietet für viele Dienstleistungen ohne zusätzliche Kosten Service Level an, die bei einem Störfall Ihre Anwendung finden. Telecom Liechtenstein unterscheidet drei Standard Service Level sowie zusätzliche, optional erhältliche Erhöhungen zu den Standards.

4.1 Übersicht der verfügbaren Service Level

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.

4.2 Übersicht Service Level gegliedert nach Produktgruppen

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

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

4.3 Service Level „Plus“

Falls der Kunde eine verbesserte Dienstleistung mit garantierter Verfügbarkeit benötigt, kann gegen Aufpreis eine Erhöhung des Service Levels zum Service Level Plus bestellt werden. Wird im Ereignisfall die Vorgabe überschritten, hat der Kunde Anspruch auf Entschädigung.

Während der Arbeitszeit:

Service	Reaktionszeit	Intervention	Service Recovery
SLA Plus	< 1 h	< 2 h	< 8 h

Ausserhalb der Arbeitszeit:

Service	Reaktionszeit	Intervention	Service Recovery
SLA Plus	< 2 h	< 4 h	< 8 h

Produkte und Dienstleistungen und Optionen:

Die Kosten für einen Service Level Plus Vertrag betragen 10% der monatlichen Abonnementkosten mindestens aber die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Beträge. Wenn der Basisübertragungsdienst bereits über einen SLA Plus verfügt, gilt der halbe Ansatz (5% der monatlichen Kosten resp. der halbe Mindestbetrag). Sind in einem Service nationale oder internationale Zukäufe enthalten, erhöht sich der Mindestbetrag und der monatliche Ansatz um 50%.

Service	SLA Plus	SLA Plus (Mindestbetrag)
VLL PPP	X	150.00
PLN/ PLI ab 2MB	X	200.00
IP-Uplink / IP Connectivity	X	150.00
ISP Net	X	150.00
IP Interconnect	X	150.00
ISDN Primary	X	80.00

4.4 Entschädigung bei Service Level „Plus“

Bei Nichteinhalten der vereinbarten Zeiten hat der Kunde Anspruch auf Entschädigung gemäss folgender Tabelle. Die Entschädigung berechnet sich prozentual von den monatlichen Service Einnahmen und dem SLA Upgrade, welche vom Fehler betroffen sind. Grundsätzlich gibt es zwei mögliche Entschädigungsarten:

a) Entschädigung für ein Einzelereignis

Wenn bei einem Einzelereignis die gemäss SLA zugesicherten Reaktions-, Interventions- und Service Recovery Zeiten überschritten werden gelten die nachstehenden Entschädigungssätze.

Zeitüberschreitung	Entschädigung		
	Reaktion	Intervention	Recovery
1 bis 60 min	3%	3%	25%
> 1 h	5%	5%	50%
> 4h	10%	10%	75%

b) Entschädigung bei gesamthaftem Nichteinhalten der Verfügbarkeit

Wenn die Summe aller Unterbrüche während einem Jahr, welche als Einzelereignis nicht entschädigungsberechtigt waren, zusammengerechnet die maximale Nichtverfügbarkeitszeit übersteigt, gelten die nachstehenden Entschädigungssätze gerechnet.

Zeitüberschreitung	Entschädigung		
	Reaktion	Intervention	Recovery
1 bis 60 min	3%	3%	25%
> 1 h	5%	5%	50%
> 4h	10%	10%	75%

Die maximale Entschädigung beträgt 100% einer Monatsgebühr vom fehlerhaften Service.

Bemerkung: Die Entschädigung erfolgt in Form einer Gutschrift für den kommenden Monat.

Ausnahmen: Für Dienstleistungen mit dem Service Level Standard hat der Kunde keinen Anspruch auf Entschädigung.

Generell: Die Vergütungen gelten nur, wenn die Ursache der Verzögerung auf Seite der Telecom Liechtenstein liegt.

Gültigkeit: Der Kunde kann einen Entschädigungsanspruch aus diesem SLA längstens 6 Monate nach dem Ende desjenigen Monats, in welchem das dem Entschädigungsanspruch zugrunde liegenden Ereignis stattgefunden hat, geltend machen. Nach diesem Zeitpunkt sind sämtliche Entschädigungsansprüche verwirkt.

4.5 Beispiele Entschädigung

Arbeitszeit: 7:30 – 12:00 und 13.00 - 17:30

Fall 1: Störungsmeldung Kunde an WK

Der IP-Uplink 2Mbit/s vom Kunden Meier ist fehlerhaft (Service Level Standard 3).

Störungseingang (Montag: 14:30)

Rückruf durch Techniker (16:00) ok

Intervention (16:30) ok

Service repariert (Mittwoch: 9:00) nicht ok, max. Reparaturzeit Dienstag 16:30

Zeitüberschreitung von 2.5h

Bemerkung: Keine Entschädigung, im Standard Service Level hat der Kunde keinen Anspruch auf garantierte Einhaltung der angegebenen Zeiten.

Fall 2: Störungsmeldung Kunde an WK

Die 2 Mbit/s PLN vom Kunden Marxer ist fehlerhaft (Service Level Plus).

Störungseingang (Freitag: 16:00)

Kunde will Störungsbehebung ausserhalb der Arbeitszeit

Rückruf durch Techniker (17:15) nicht ok, 15min Zeitüberschreitung

Online / Intervention (18:00) ok

Service repariert (Samstag: 06:30) nicht ok, 6h 30min Zeitüberschreitung

Bemerkung: Stunden ausserhalb der Arbeitszeit werden nicht verrechnet. Die Vergütung sieht hier wie folgt aus.

Entschädigung

Kosten: 2Mbit/s PLN 1650.- pro Monat
Service Level Upgrade 350.- pro Monat

Total: 2000.- pro Monat

Vergütungen: Rückruf 15min → 3%
Service Recovery 6h 30min → 75%

Total 78% Gutschrift für nächsten Monat → **1560.- CHF**

5 Ansätze Störungsbehebung

5.1 Störungsbehebungen während den Arbeitszeiten

Für die meisten Services sind die Aufwendungen für das Beheben von Störungen während der Arbeitszeit in den monatlichen Abonnementspreisen inbegriffen.

5.2 Störungsbehebung ausserhalb der Arbeitszeiten

Ausserhalb der ordentlichen Arbeitszeiten sind Störungsbehebungen auf jeden Fall kostenpflichtig. Bei Auftragsarbeiten ausserhalb der Arbeitszeiten werden diese Ansätze zu den Kosten für Auftragsarbeiten hinzu gerechnet. Es werden die folgenden Ansätze angewendet:

Ansatz	CHF exkl. MwSt.
Stundenansatz ¹⁾	200.00
Einsatzpauschale ²⁾	150.00

- 1) Es wird je volle oder angebrochene $\frac{1}{4}$ Stunde verrechnet. Nebst der eigentlichen Arbeit für die Störungsbehebung wird auch die benötigte Zeit für die Anfahrt zum Kundenstandort (gerechnet ab Thalwil) zu diesem Ansatz verrechnet.
- 2) Die Einsatzpauschale wird verrechnet sobald ausserhalb der Betriebszeiten ein Sachverständiger aufgeboden wird und den Kunden zurückruft.

6 Kosten Auftragsarbeiten

Für Auftragsarbeiten wie Konzepte, Inbetriebnahmen, Konfigurationen, kostenpflichtiger Support, kostenpflichtige Störungsbehebungen, Sekretariatsarbeiten etc. werden die folgenden Ansätze der ausführenden Mitarbeiter in Rechnung gestellt:

Personalkosten je Personalkategorie	Stundenansatz in CHF exkl. MwSt.
Projektleiter I, Consultant	210.00
Ingenieur, ITK Systemtechniker	185.00
System Design, Projektleiter II	170.00
Servicetechniker	155.00
Support, Administration,	125.00
Lehrling	49.00

Die Verrechnung erfolgt je volle oder angebrochene ¼ Stunde.

Fahrkosten	CHF exkl. MwSt.
Wegpauschale bis zu einer Distanz von 75km (Hin- und Rückweg)	60.00 Pauschale
Kilometerentschädigung Wegdistanz grösser als 75km	0.80 /pro km

7 Begriffe

Activity Time	Jährliche Betriebsdauer eines Produktes oder einer Dienstleistung.
Bit-Stream-3	Bit-Stream-Zugang auf Stufe 3 für den Vorleistungsmarkt
Carrier	Telekommunikationsdienstbringer mit eigenen Netzinfrastrukturen
Convoip Line	Sprachanschluss ins Netz der Telecom Liechtenstein basierend auf der IP-Technologie (SIP Line) für den Anschluss einer TVA
Convoip Trunk	Sprachanschluss ins Netz der Telecom Liechtenstein basierend auf der IP-Technologie (SIP Trunk) für den Anschluss einer TVA
CPE	Customer Premise Equipment, Endgerät beim Kunden
DSL	Digital Subscriber Line (ADSL- oder VDSL-Anschlusstechnologie für Internet)
FiberNet	Internetzugang aufbauend auf einer Fiber-to-the-Home (FTTH) Infrastruktur
HC	Half Circuit (Nationaler Teil einer internationalen Leitung)
IP-Uplink	Professioneller Internet Anschluss Dienst
Metronet	Internationaler Backbone auf Basis Ethernettechnologie
Outage Interval	für die SLA relevante Dauer eines Unterbruchs
PLN	Private Line National, (nationale Mietleitung)
PLI	Private Line International (internationale Mietleitung)
SA	Service Availability (Service Verfügbarkeit)
Service Provider	Telekommunikationsdiensteanbieter ohne eigene Netzinfrastrukturen
SLA	Service Level Agreement
Trouble Ticket	Meldungsformular für Störungen
TVA	Teilnehmervermittlungsanlage
UPK	Serviceübergabepunkt beim Kunden
VLL	Virtual Leased Line
VLL PP	Virtual Leased Line Point to Point (Punkt zu Punkt Verbindungen)
VLL PPP	Virtual Leased Line Point to Point Protected (mit Redundanz im Backbone)
WK	Wholesale Kundendienst der Telecom Liechtenstein