

Anhang 5 Multilaterale Dienstleistungsvereinbarung (SLA) zur Nummernportierung zwischen Schweizer Fernmeldedienst-anbieterinnen und ONP-Rechnungstellung der Portierungsgebühren zwischen der Schweizer Donor-FDA und Recipient-FDA

Version	17.0
Ausgabedatum	28.04.2023
Ersetzt Version	16.9
Änderungen	<ul style="list-style-type: none">• Dokumentverweise in Anhang 4 verschoben,• Abkürzungen wurden bereinigt und in Anhang 8 verschoben• Kleine redaktionelle Änderungen zur Angleichung der INA- und ONP-SLA (z.B. interne Systemausfälle: Angleichung der Stundenzahl auf 70,1/Jahr)• SLA-Änderungsmitteilungen in den Hauptvertrag verschoben• Aktualisierung der Liste der Informationen, die in der SLA-Rechnung enthalten sein müssen• Zusammenführung der automatisch überwachten SLA-Strafpunkte in der manuell überwachten SLA-Tabelle
Gültig ab	01.07.2023

1. Multilaterale Dienstleistungsvereinbarung (SLA) zur Nummern-portierung zwischen Schweizer Fernmeldedienst-anbieterinnen

1.1 Einleitung

1.1.1 Die Parteien dieser Multilateralen Dienstleistungsvereinbarung zur Nummernportierung zwischen Fernmeldedienstanbieterinnen (SLA ONP) sind sich einig, dass eine effiziente Portierung von Nummern der Endkunden von klaren Verfahrensabläufen zwischen den involvierten Betreibern abhängt. Diese Abläufe werden im ONP Document for Implementation ([15] von Anhang 4) geregelt und stützen sich auf die Verordnung über Fernmeldedienste ([1]) und die technischen und administrativen Vorschriften des BAKOM [3].

Diese SLA wird bei Bedarf aktualisiert, um die neueste Version des jeweiligen Dokuments wiederzugeben, das unter <https://extranet.teldas.ch/documents> verfügbar ist.

1.1.2 Zur Verbesserung der Einhaltung der Bestimmungen der ONP-Verfahren haben die Parteien entschieden, multilateral minimale Service-Levels festzulegen und anzuwenden, verbunden mit finanziellen Anreizen und einer Verpflichtung zum Austausch von Informationen allgemeiner Bedeutung.

1.2 Inhalt

1.2.1 Dieses SLA findet Anwendung auf alle Nummernportierungen „Work-Orders“ für die Schweiz, welche von einer beliebigen FDA übermittelt werden, der als Recipient, Donor, NRH oder als DRN agiert.

1.3 Überprüfung

1.3.1 Die TSP Headgroup überprüft jährlich die in dieser Vereinbarung definierten Service-Levels

und Anreizkriterien. Die FDA kann Änderungen und Zusätze zur SLA vorschlagen, indem sie einen offiziellen Change Request (CR) über das Teldas-Extranet (<https://extranet.teldas.ch/change-request-cr>) einreicht.

- 1.3.2 Änderungen und Zusätze zur SLA müssen mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten auf dem Teldas-Extranet angekündigt werden. Datum des Inkrafttretens kann entweder der 1. Januar oder der 1. Juli eines betreffenden Jahres sein.

1.4 Anwendbarkeit der Service-Levels dieses SLA

- 1.4.1 Die Bedingungen dieses SLA finden mit Unterzeichnung des TELDAS ONP-Benutzervertrages Anwendung auf die einzelnen FDAs.
- 1.4.2 Das ONP SLA ist verbindlich für jede FDA, die einen ONP-Benutzervertrag von TELDAS unterzeichnet hat, da das ONP SLA integrierender Bestandteil davon bildet. Die FDA-Benutzerliste ist in der Rubrik Kontakte auf dem Teldas-Extranet (<https://extranet.teldas.ch/contacts>) zu finden und umfasst die Angabe der bestellten Dienstleistungen (ONP muss angegeben werden) sowie eine E-Mail-Kontaktadresse.
- 1.4.3 Den neuen SLA-Vereinbarungsparteien wird eine Probezeit von 2 Monaten gewährt, beginnend mit der ersten erfolgreichen Portierung auf der produktiven Umgebung. Während dieses Zeitraums sind die Strafpunkte zwar aufzuzeichnen, wobei diese während der Probezeit keine Zahlungspflichten zwischen den Parteien auslösen.

1.5 Arten von Service-Levels

- 1.5.1 Die Parteien haben zwei hauptsächliche Service-Level-Kriterien bestimmt:
- Kriterien, die vom TSP-INet-Server automatisch überwacht werden können. Diese werden unter den Posten 1 und 2 in Kapitel 1.10 zu dieser Vereinbarung definiert.
 - Kriterien, die vom Recipient, Donor, NRH und/oder DRN manuell überwacht werden müssen. Diese werden unter den Posten 3-18 in Kapitel 1.10 zu dieser Vereinbarung definiert.
- 1.5.2 Jedem Service-Level-Kriterium ist eine vereinbarte Anzahl Strafpunkte zugewiesen, die dem Recipient, Donor, NRH und/oder DRN zugerechnet werden.

1.6 Überwachungsprozess

- 1.6.1 Automatisch überwachte Service-Level-Kriterien sind in den TSP INet-Server Berichten enthalten.
- 1.6.2 Die in Kapitel 1.10 aufgeführten Service-Level-Kriterien, die vom TSP-INet-Server nicht automatisch überwacht werden können, müssen von der betroffenen Partei pro Work-Order und schriftlich (E-Mail, Excel-Blatt, Trouble-Ticket-System) identifiziert/erfasst werden.
- 1.6.3 Überwachungszeitraum: Jeder Überwachungszeitraum dauert 6 Monate und läuft jeweils vom 1. Januar bis 30. Juni und vom 1. Juli bis zum 31. Dezember.

1.7 Strafpunktwerte

1.7.1 Der Wert eines vereinbarten Strafpunktes variiert je nach betroffener Work-Order.

1.7.2 Die Parteien haben den Wert jedes Strafpunktes (Strafpunktwerte) wie folgt festgelegt:

- Single Line CHF 20.-
- DDI CHF 50.--
- INA Nummern CHF 20.-
- Mobile CHF 20.-
- Mobile Prepaid CHF 10.-

1.8 Ausnahmen

1.8.1 Überlastungsspitzen

Kann eine WO nicht innerhalb der vorgegebenen maximalen Anzahl von Werktagen (wie im ONP Document for Implementation [15] definiert) und nach den Prinzipien "wer zuerst kommt, mahlt zuerst" und des "fair scheduling" durchgeführt werden, so gilt die nachfolgend definierte maximale Tageskapazität des Donor auf der Grundlage der 110% Regel.

110% Regel: Die vom Donor maximal geforderte Tageskapazität beträgt 110% des mittleren Tagesdurchschnitts des Gesamtvolumens der vom Donor auf den betroffenen Recipient portierten Nummern der letzten 3 Monate, wenn dem Donor nicht mindestens ein voller Kalendermonat zum Voraus eine Prognose abgegeben wurde.

Für portierte Nummern, welche die 110% Regel übersteigen, finden die SLA Strafpunkte von Kapitel 1.10 (Verspäteter Annahme (ACCEPT)/Ablehnung (REJECT), Posten 1 und 2) keine Anwendung.

Ausnahme: 1.8.1 ist nur anwendbar, wenn das monatliche Volumen mehr als 100 WO beträgt.

1.8.2 Interne Systemausfälle

Die in Kapitel 1.10 aufgeführten Service-Level-Kriterien sind nicht anwendbar für den Fall, dass die entsprechende FDA beweisen kann, dass die Service-Level-Verschlechterung auf einen internen Systemausfall zurückzuführen war, für den die gesamte kumulierte Unterbreuchszeit (einschliesslich der geplanten Unterbrüche) pro FDA nicht mehr als 0.8% (70.1 Stunde) pro Jahr beträgt. Um Missbräuche zu verhindern, wird die maximale Anzahl der Unterbrüche pro Jahr auf acht (8) beschränkt. Jede FDA muss innerhalb 1 Arbeitstages unter Angabe des Datums, der Zeit und der Dauer des Ausfalles auf dem Teldas-Extranet mittels Online-Formular in der Rubrik „IT-Breakdowns“ (<https://extranet.teldas.ch/it-breakdown-itbd>) über IT-Ausfälle informieren.

Werden die in vorstehender Klausel fixierten Limiten erreicht, so ist der Gesamtwert der kumulierten und durch Ausfälle des internen IT-Systems verursachten Strafen auf CHF 10'000 pro Woche beschränkt und wird der betroffenen FDA anteilmässig geschuldet.

1.8.3 TSP INet-Server-Ausfälle

Die in Kapitel 1.10 aufgeführten Service-Level-Kriterien sind nicht anwendbar, wenn die entsprechende FDA beweisen kann, dass die Service-Level-Verschlechterung auf einen

Ausfall oder Fehler des TSP INet-Server zurückzuführen ist.

Diese IT-Ausfälle werden auf dem Teldas-Extranet unter der Rubrik „IT-Breakdown“ (<https://extranet.teldas.ch/it-breakdown-itbd>) veröffentlicht.

1.8.4 Höhere Gewalt

Die in Kapitel 1.10 aufgeführten Service-Level-Kriterien sind nicht anwendbar bei Ereignissen, die nicht im Machtbereich der fehlbaren Partei liegen.

1.9 Rechnungsstellung und Zahlungen

Damit die Parteien jegliche im Rahmen dieses SLA geschuldeten Beträge in ihre entsprechende Interkonnections-Rechnung einbeziehen können, finden nachfolgende Regeln für die Rechnungsstellung und Zahlung Anwendung, sofern im Interkonnectionsvertrag oder in ähnlichen Verträgen zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart wurde.

Die Parteien verpflichten sich in jedem Fall, einander am Ende jedes Überwachungszeitraums Rechnung zu stellen und die in Kapitel 1.9.1.1 erwähnten Informationen beizufügen.

1.9.1 Rechnungsstellung

1.9.1.1 Die Parteien haben einander innert 20 (zwanzig) Arbeitstagen nach dem Ende jedes Überwachungszeitraums ihre jeweiligen ONP-SLA-Aufzeichnungen sowie die Rechnungen für die Strafpunkte aus dem vorgehenden Überwachungszeitraum an die betroffenen Parteien zuzustellen. Die Rechnung muss mindestens folgende Informationen pro SLA-Posten enthalten:

- WO Nummer,
- WO-Transaktionsdatum und Zeit
- WO Verbindungstyp
- Posten-Nummer gemäss Kapitel 1.10
- Subtotal der Anzahl Strafpunkte per WO gemäss Kapitel 1.10
- Einschlägige Beträge in CHF gemäss Kapitel 1.7.2
- Relevante Ausnahmen gemäss Kapitel 1.4.3 & 1.8 & 1.9.1.3

1.9.1.2 Bestreitet eine Partei die Richtigkeit einer Rechnung, so muss sie dies vor dem entsprechenden Fälligkeitsdatum tun, indem sie diesen Umstand schriftlich der Rechnung stellenden Partei mitteilt. Die Parteien bemühen sich ernsthaft um eine gütliche Einigung dieses Konfliktes.

1.9.1.3 Der Maximalbetrag, den die Parteien einander pro Überwachungszeitraum in Rechnung stellen können, beträgt CHF 50'000.--. Übersteigt der einer Partei geschuldete Strafbetrag die genannte Limite, so können zwar alle Strafkriterien erfasst werden, die Rechnung muss jedoch auf den Maximalbetrag von CHF 50'000 begrenzt sein.

1.9.2 Zahlungen

1.9.2.1 Unbestrittene Rechnungen sind innert 30 Kalendertagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen. Bei verspäteten Zahlungen ist auf den jeweils ausstehenden Rechnungsbetrag ein Zins von

5% p.a. geschuldet.

1.9.2.2 Die Verrechnung mit Gegenforderungen ist ausdrücklich ausgeschlossen, sofern die Parteien nicht ausdrücklich abweichende Vereinbarungen getroffen haben.

1.9.2.3 Haben sich die Parteien über bestrittene Rechnungen geeinigt, so werden diese innert 30 Tagen nach erfolgter Einigung fällig und zahlbar.

1.10 Liste der messbaren Service Levels

Posten-Nr.	ONP Doc Ref. [15]	Service Level Kriterium	Verant- wortlich	Messung	STRAFPUNKTE				
					Donor	Recipient	NRH	DRN	Berechtigter
1	6.9	Für Timeout A im Falle eines verspäteten Accept/Reject	Donor	INet-Bericht 006 (automatisch messbar)	3				Recipient
2	6.9	Für Timeout H im Falle eines verspäteten Accept/Reject	Donor	INet-Bericht 006 (automatisch messbar)	15				Recipient
3	4.1, 4.2	Vollmacht unvollständig / unkorrekter Inhalt/ fehlende Unterschrift / I-Net-Arbeitsauftrag nicht mit Vollmacht einstimmig	Recipient	Donor Inhouse-Trouble Ticket basierend auf Kundenreklamationen		10			Donor
4	6.3.4	Ungültige Ablehnung (REJECT)	Donor	Teilweise TSP INet-Server, teilweise Recipient Inhouse-Trouble Ticket	10				Recipient
5	6.3.6	Recipient passt das Routing nicht an, verzögert Anpassung oder passt das Routing zu früh an. Anwendbar pro Arbeitsauftrag.	Recipient	Donor und/oder NRH Inhouse-Trouble Ticket		10			Donor
6	6.3.6	Donor passt das Routing nicht an, verzögert die Anpassung oder passt Routing zu früh an. Anwendbar einmal pro Werktag (24h) und pro Arbeitsauftrag, d.h. erstmals sofort, zum zweiten Mal wenn innert 24h nach der Mitteilung durch den Recipient keine Korrektur erfolgt ist, zum dritten Mal nach 48h ...	Donor	Recipient Inhouse-Trouble Ticket beim Donor eingegangen	10				Recipient

Posten-Nr.	ONP Doc Ref. [15]	Service Level Kriterium	Verant- wortlich	Messung	STRAFPUNKTE				
					Donor	Recipient	NRH	DRN	Berechtigter
7	6.5.1	NRH (im Fall einer anschliessenden Portierung „subsequent porting“) aktualisiert seine Datenbank nicht (Routing table) innerhalb 1 Arbeitstages (Fixnetz) /4 Arbeitsstunden (Mobilnetz). Anwendbar pro Arbeitstag (24h) und pro Arbeitsauftrag, d.h. erstmals sofort, zum zweiten Mal, wenn innert 24h nach der Mitteilung durch den Recipient keine Korrektur erfolgt ist, zum dritten Mal nach 48h ...	NRH	Recipient und/oder Donor Inhouse-Trouble Ticket beim NRH eingegangen			10		Recipient
8	6.5.1	Direktverbindungsnetzwerk FDA (DRN) aktualisiert seine Datenbank nicht (Routing table) innerhalb von 2 Arbeitstagen (Fixnetznummern) / 4 Arbeitsstunden (Mobilfunknummern) oder 4 Stunden (INA Nummern). Anwendbar pro Arbeitstag (24h) und pro Arbeitsauftrag, d.h. erstmals sofort, zum zweiten Mal, wenn innert 24h nach der Mitteilung durch den Recipient keine Korrektur erfolgt ist, zum dritten Mal nach 48h ...	DRN	Recipient und/oder Donor Inhouse-Trouble Ticket beim DRN eingegangen				10	Recipient
9	6.8	Donor führt geforderte Notfallwiederherstellung (emergency restoration) für DDI nicht innert 60 Minuten nach erfolgter Mitteilung durch den Recipient aus	Donor	Recipient Inhouse-Trouble Ticket beim Donor eingegangen	10				Recipient
10	6.8	Keine Reaktion des Fehlermanagements und/oder nicht erreichbar (gemäss den unter https://extranet.teldas.ch/contacts veröffentlichten Kontakten).	Donor	Recipient Inhouse-Trouble Ticket	10				Recipient

Posten-Nr.	ONP Doc Ref. [15]	Service Level Kriterium	Verant- wortlich	Messung	STRAFPUNKTE				
					Donor	Recipient	NRH	DRN	Berechtigter
11	Keine	Der Donor, NRH oder DRN TSP schaltet das Routing aus oder die Rufweiterleitung an den Recipient nach erfolgreicher Portierung und stellt diese innert 4 Arbeitsstunden nicht wieder her. Anwendbar pro Arbeitstag (24h) und pro Arbeitsauftrag, d.h. erstmals sofort, zum zweiten Mal wenn innert 24h nach der Mitteilung durch den Recipient keine Korrektur erfolgt ist, zum dritten Mal nach 48h ...	Donor, NRH oder DRN	Recipient Inhouse-Trouble Ticket beim Donor, beim NRH oder beim DRN eingegangen	10			10	Recipient
12	6.3.4	Mehrere Ablehnungsgründe werden nicht mit einer Mehrfachablehnung mitgeteilt	Donor	INet (WO Suche nach Mehrfach-INet-Server-Ablehnung (REJECT) anstelle einer einzigen)	5				Recipient
13	4.2	Donor stellt dem Endkunden Strafen/monatliche Gebühren für eine Work-Order Datei in Rechnung, welche mit: "Vollmacht-Typ = Vertragsende beachten" initiiert wurde.	Donor	Recipient Inhouse Trouble Ticket basierend auf Kundenreklamationen bezüglich in Rechnung gestellte Strafen in Folge der Portierung innerhalb der Kündigungsfrist	10				Recipient
14	4.2	Die Nummer war nicht reserviert bis zum Ende der Kündigungsfrist plus 20 Arbeitstage.	Donor	Recipient Inhouse-Trouble Ticket basierend auf Kundenreklamationen	10				Recipient
15	4.1	Unmöglichkeit innerhalb von 4 Arbeitstagen nach Aufforderung ein Original oder eine gescannte Kopie der Vollmacht zu liefern (wird als "inexistente Vollmacht" aufgefasst), Anwendbar, wenn die Vollmachten zwischen den Betreibern nicht ausgetauscht werden.		Donor Inhouse-Trouble Ticket		25			Donor

Posten-Nr.	ONP Doc Ref. [15]	Service Level Kriterium	Verant- wortlich	Messung	STRAFPUNKTE				
					Donor	Recipient	NRH	DRN	Berechtigter
16	6.6	Eine portierte Nummer wird dem NRH zurückgegeben, die Nummer ist aber weiterhin in Betrieb.	Recipient	Donor Inhouse-Trouble Ticket		10			NRH
17	4.1	Vollmacht nicht im korrekten E-Mail-Format und nicht nach dem definierten Verfahren an den Donor gesendet	Recipient	Donor Inhouse-Trouble Ticket		5			Donor
18	5	SMS-Informationsdienst 503 nicht verfügbar und Donor lehnt mit Grund 001 oder 002 ab	Donor	INet (INet WO Suche: Per Ablehnungsgrund 001 und 002 wenn Verbindungstyp = MOBILE)	1				Recipient

2. ONP Rechnungstellung der Portierungsgebühren zwischen der Schweizer Donor FDA und Recipient FDA

2.1 Anwendungsbereich

- 2.1.1 Diese Vereinbarung regelt subsidiär die Rechnungsstellung der Portierungsgebühren zwischen der Schweizer Donor FDA und der Schweizer Recipient FDA, wie sie in Artikel 34b der Verordnung des Schweizerischen Bundesrates über Fernmeldedienste ([1] Anhang 4) definiert sind. Es findet nur Anwendung, wenn zwischen der Donor FDA und Recipient FDA kein Vertrag besteht. Betreiber können untereinander von dieser Vereinbarung abweichende Regelungen vereinbaren. Die Rechnungsstellung der Portierungsgebühren zwischen der Donor FDA und Recipient FDA gilt als Interkonnektionsdienstleistung.
- 2.1.2 Jede FDA muss einen bilateralen Vertrag mit Swisscom abschliessen, in dem die Basis für die Rechnungstellung von ONP Portierungsgebühren geregelt ist. Bei diesem Vertrag handelt es sich entweder um den standardmässigen VoIP Interkonnektionsvertrag (für Betreiber, die eine physische Verbindung mit Swisscom haben) oder einen spezifischen Portierungsvertrag. Gültige Verträge sind verfügbar unter:

<https://www.swisscom.ch/de/business/wholesale/angebot/inter/voip-ic.html>

2.2 Mitteilungen

- 2.2.1 Eine Recipient FDA, die Rufnummern über den Inet-Server zu portieren wünscht, muss der betreffenden Donor FDA spätestens zum Zeitpunkt der ersten Anfrage alle notwendigen Informationen für die Rechnungsstellung liefern und muss diese Informationen auf <https://extranet.teldas.ch/contacts> aktualisieren.

2.3 Preise

- 2.3.1 Für jedes Arbeitsauftrag (WO) muss die Recipient FDA der Donor FDA (zusätzlich zu den TELDAS geschuldeten Beträgen) die Portierungsgebühren basierend auf der Portierungsart und der Portierungszeit (zu den Geschäftszeiten oder ausserhalb der Geschäftszeiten) bezahlen.

Die im Swisscom Interkonnektionsvertrag (Handbuch Preise) definierten Portierungsgebühren kommen zur Anwendung:

<https://www.swisscom.ch/de/business/wholesale/angebot/inter/voip-ic.html>

Für Massenportierungstransaktionen gemäss der Definition in [15] muss die Portierungsgebühr mit der Donor FDA vereinbart werden.

2.4 Zahlungsbedingungen

- 2.4.1 Die Rechnungsperiode beträgt standardgemäss 6 Monate (halbjährliche Rechnungsstellung), soweit keine andere Mitteilung von der Donor FDA an die Recipient FDA erfolgt.
- 2.4.2 Die Donor FDA stellt der Recipient FDA spätestens 20 Tage nach Ende einer Rechnungsperiode für alle innerhalb der Rechnungsperiode durchgeführten Portierungen Rechnung. Die Rechnung wird jeweils am Ende des Kalendermonats, welcher auf das Datum der Rechnungsstellung folgt, fällig. Sofern die Recipient FDA bis zum Fälligkeitstermin keine schriftlichen Einwände gegen die Rechnung erhoben hat, gilt die Rechnung als genehmigt.
- 2.4.3 Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, so kommt die Recipient FDA mit Ablauf der Zahlungsfrist in Verzug und die Donor FDA ist berechtigt, für den ausstehenden Betrag einen Verzugszins von 5% p.a. zu verlangen.
- 2.4.4 Die Recipient FDA ist nicht berechtigt, Forderungen der Donor FDA mit allfälligen Gegenforderungen zu verrechnen.