

Anhang 6 Multilaterales Service-Level-Agreement (SLA) zur Einzelnummerzuteilung („Individual Number Allocation“)

Version	16.0
Ausgabedatum	28.04.2023
Ersetzt Version	15.2
Änderungen	<ul style="list-style-type: none">• Dokumentverweise in Anhang 4 verschoben• Abkürzungen wurden bereinigt und in Anhang 8 verschoben• Streichung der Tabelle «INA SLA Aufzeichnung», stattdessen sind die Anforderungen an die Rechnungsstellung präziser• Streichung der Punkte 1 und 5 aus der Liste der messbaren Kriterien, da es beim XDR-Austausch auf WS keine Bestätigung mehr für das Herunterladen der Datei innerhalb eines Tages gibt. Stattdessen wurde dem Posten 1 "Fehlermeldungs-Datei später als 3 Arbeitstage" ein Strafpunkt hinzugefügt• Die Mindestfrequenz für den XDR-Upload wurde von 8 auf 3 Stunden reduziert (Posten 4).
Gültig ab	1.7.2023

1 Einleitung

- 1.1 Die Parteien dieses Multilateralen Service-Level-Agreements zur Einzelnummerzuteilung (INA SLA) sind sich einig, dass eine effiziente Zuteilung von INA-Nummern an die Endkunden in der Schweiz von klaren Verfahrensabläufen zwischen den involvierten Betreibern abhängt. Diese Abläufe werden im INA Document for Implementation ([18] von Anhang 4) geregelt.
- 1.2 Zur Verbesserung der Einhaltung der Bestimmungen der INA-Verfahren haben die Parteien beschlossen, multilateral minimale Service-Levels festzulegen und anzuwenden, verbunden mit finanziellen Anreizen und einer Verpflichtung zum Austausch von Informationen allgemeiner Bedeutung.

2 Inhalt

- 2.1 Dieses SLA gilt für alle INA-Aufgaben, die von einer FDA ausgeführt werden, die als INA-FDA, CDP-FDA oder als FDA, die die Verbindungssteuerungsadresse (NPRN) zur gewählten INA-Nummer (DRN) hinzufügt, tätig ist. Für die Portierung der INA-Nummern gelten die Bedingungen des ONP-SLA.

3 Überprüfung

- 3.1 Die TSP Headgroup überprüft jährlich die in dieser Vereinbarung definierten Service-Levels und Anreizkriterien. Die FDA kann Änderungen und Zusätze zum SLA vorschlagen, indem sie einen offiziellen Change Request (CR) über das Teldas-Extranet (<https://extranet.teldas.ch/change-request-cr>) einreicht.
- 3.2 Änderungen und Zusätze zum SLA werden mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten auf dem TELDAS-Extranet angekündigt. Datum des Inkrafttretens kann entweder der 1. Januar oder der 1. Juli eines betreffenden Jahres sein.

4 Anwendbarkeit der Service-Levels dieses SLA

- 4.1 Die Bedingungen dieses SLA finden mit Unterzeichnung des TELDAS INA-Benutzervertrages Anwendung auf die einzelnen FDAs.
- 4.2 Das INA SLA ist verbindlich für jede FDA, die einen INA-Benutzervertrag von TELDAS

unterzeichnet hat, da das INA 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 (INA muss angegeben werden) sowie eine E-Mail-Kontaktadresse.

- 4.3 Neuen SLA-Vertragsparteien sowie Parteien, die die XDR-Datenübertragung aufnehmen, wird eine Probezeit von 2 Monaten gewährt, beginnend mit dem ersten Kalendertag des auf die Unterzeichnung des INA-Benutzervertrages folgenden Monats oder für die XDR-Datenübertragung nach Start und offizieller Ankündigung an alle INet-Server-Benutzer via TELDAS-Manager. Während dieses Zeitraums sind die Strafpunkte zwar aufzuzeichnen, wobei diese während der Probezeit keine Zahlungspflichten zwischen den Parteien auslösen.

5 Arten von Service-Levels

- 5.1 Die Parteien haben Service-Level-Kriterien bestimmt, die von der betroffenen FDA manuell überwacht werden müssen. Diese sind im Kapitel 10 dieses SLA definiert.
- 5.2 Jedem Service-Level-Kriterium ist eine vereinbarte Anzahl Strafpunkte zugewiesen, die der INA-FDA, CDP-FDA und/oder der DRN zugerechnet werden.

6 Überwachungsprozess

- 6.1 Die in Kapitel 10 aufgeführten Service-Level-Kriterien müssen von der betroffenen Partei pro INA-Nummer und schriftlich (E-Mail, Excel-Blatt, Trouble-Ticket-System) identifiziert/erfasst werden.
- 6.2 Überwachungszeitraum: Jeder Überwachungszeitraum dauert 6 Monate und läuft jeweils vom 1. Januar bis 30. Juni und vom 1. Juli bis 31. Dezember.

7 Strafpunktwert

Die Parteien haben den Wert jedes Strafpunktes (Strafpunktwerte) auf CHF 40.00 festgelegt.

8 Ausnahmen

8.1 Interne Systemausfälle

Die in Kapitel 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 Unterbruchszeit (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 Ausfalls 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 10'000.00 pro Woche beschränkt und wird der betroffenen FDA anteilmässig geschuldet.

8.2 TSP INet-Server-Ausfälle

Die in Kapitel 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-Servers zurückzuführen ist.

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

8.3 Höhere Gewalt

Die in Kapitel 10 aufgeführten Service-Level-Kriterien sind nicht anwendbar bei Ereignissen, die nicht im Machtbereich der fehlbaren Partei liegen.

9 Rechnungsstellung und Zahlungen

Damit die Parteien jegliche im Rahmen dieses SLA geschuldeten Beträge in ihre entsprechende Interkonnektions-Rechnung einbeziehen können, finden nachfolgende Regeln für die Rechnungsstellung und Zahlung Anwendung, sofern im Interkonnektionsvertrag 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 9.1.1 erwähnten Informationen beizufügen.

9.1 Rechnungsstellung

9.1.1 Die Parteien haben einander innert 20 (zwanzig) Arbeitstagen nach dem Ende jedes Überwachungszeitraums ihre jeweiligen INA-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:

- INA-Transaktionsdatum und Zeit
- INA-Nummer
- INA-Status
- Posten-Nummer gemäss Kapitel 10
- Subtotal der Anzahl Strafpunkte gemäss Kapitel 10
- Einschlägige Beträge in CHF gemäss Kapitel 7
- Relevante Ausnahmen gemäss Kapitel 8 & 9.1.3

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.

9.1.3 Der Maximalbetrag, den die Parteien einander pro Überwachungszeitraum in Rechnung stellen können, beträgt CHF 50'000.00. 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 werden.

9.2 Zahlungen

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.

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

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

10 Liste der messbaren Kriterien

Pos- ten- Nr.	INA Dok.	Ref.	Service-Level-Kriterien	Verant- wortlich	Messung	STRAFPUNKTE		
						CDP-FDA	INA-FDA	Gläubiger
1	[18]	Beilage D	Fehlermeldungs-Datei später als 3 Arbeitstage. Nach 3 Arbeitstagen kann die INA-FDA davon ausgehen, dass die Datei ohne Formatfehler angenommen wurde, wobei die XDR-Datei zu Nachweiszwecken während 30 Kalendertagen verfügbar sein muss.	CDP-FDA	CDP-TFDA Inhouse-Trouble Ticket	1		INA-FDA
2	[18]	Beilage D	Korrigierte XDR-Datei nicht innerhalb von 4 Arbeitstagen	INA-FDA	CDP-TFDA Inhouse-Trouble Ticket		3	CDP-FDA
3	[18]	Beilage D	Mehr als 3 XDR „repräsentieren“	INA-FDA	CDP-TFDA Inhouse-Trouble Ticket		5	CDP-FDA
4	[18]	Beilage D	Kein Upload einer XDR-Datei mindestens jede 3 Stunde Anwendbar pro CDP-FDA und pro Kalendertag.	INA-FDA	CDP-TFDA Inhouse-Trouble-Ticket		5	CDP-FDA
5	[18] [10]	[18] 1.6 [10] 5.4 & 5.5	Die Tarifumsetzung entspricht nicht den Vorschriften über Tarif-Bekanntgabe und Beschränkungen der Branchenvereinbarung. Anwendbar pro CDP-FDA und pro Kalendertag zwischen Reklamation und Berichtigung.	INA-FDA	INet-Server-Mitteilung		10	CDP-FDA
6	[18]	Beilage D	Hochgeladene CDR (Uploaded CDR) älter als 10 Kalendertage. Anwendbar per CDR	INA-FDA	CDP-FDA Inhouse-Trouble Ticket		1	CDP-FDA
7	[18]	Beilage D	Hochgeladene XDR-Datei mit Formatfehler	INA-FDA	CDP-FDA validiert das XDR-Format		2	CDP-FDA
8	[18]	2.2	Falsche CDP-ID innerhalb des erhaltenen INA-Formats der gewählten INA-Nummer. Anwendbar einmal pro Arbeitstag.	CDP-FDA	INA-FDA Inhouse-Trouble Ticket	10		INA-FDA
9	[18]	Beilage D	Eine oder mehrere CDRs gehören nicht zur CDP-FDA, bspw. falsche CDP-ID in der Anruftaufzeichnung und/oder eine falsche NPRN (ohne Vertrag) in der Kopfzeile der Datei. Anwendbar einmal pro Arbeitstag.	INA-FDA	INA-FDA Inhouse-Trouble Ticket		10	CDP-FDA
10	[18]	Beilage D	Falsche Bemessung (Rating) in den Aufzeichnungen einer XDR-Datei. Anwendbar pro XDR-Datei	INA-FDA	Kontrolle der Rechnung		10	CDP-FDA
11	[18]	2.3.1 & 3.2, 3.3	Falsche Bemessung (Rating) als Ergebnis einer verspätet oder nicht erfolgten Aktualisierung des Tarifprofils im Rechnungssystem innerhalb der definierten Zeiträume. Anwendbar pro Rechnungsperiode und betroffener INA-FDA.	CDP-FDA	INA-FDA Inhouse-Trouble Ticket	3		INA-FDA

Pos- ten- Nr.	INA Dok.	Ref.	Service-Level-Kriterien	Verant- wortlich	Messung	STRAFPUNKTE		
						CDP-FDA	INA-FDA	Gläubiger
12	[18]	2.2	Routing mit falschem, nicht der Zuteilung auf dem INet-Server entsprechenden NPRN. Anwendbar pro INA-Nummer und pro Arbeitstag.	CDP-FDA DRN	INA-FDA Inhouse Trouble Ticket	5		INA-FDA
13	[18]	5.1	Tarifänderungen ohne Einverständnis der Headgroup. Damit sind alle Änderungen eines ersten Events der Offline-B Tarife, die für Verzeichnisdienstnummern benutzt werden, gemeint. Anwendbar pro Fall und pro CDP-FDA.	INA-FDA	Rechnungskonflikt		30	CDP-FDA
14	[18]	2.2.1, 2.2.2, 2.2.5	CDP-FDA aktualisiert das Routing zur neu aktivierten INA-Nummer nicht zum auf dem INet-Server angezeigten Aktivierungszeitpunkt. Anwendbar per INA-Nummer und pro Arbeitstag.	CDP-FDA	INA-FDA Inhouse-Trouble-Ticket	5		INA-FDA
15	[18]	Beilage D	Für Anrufe, die von der INA-FDA der CDP-FDA berechnet wurden, werden CDR nicht hochgeladen. Anwendbar pro fehlender CDR, die länger als 10 Kalendertage fehlt, sofern die «Senden von XDR-Dateien» der CDP-FDA auf „Ja“ gesetzt wurde. Dieser Posten darf nicht mit anderen, ähnlichen Posten kumuliert werden.	INA-FDA	XDR-Dateien & INA-FDA-Rechnung		5	CDP-FDA
16	[18]	Beilage D	Gesamtanrufdauer in der XDR-Datei stimmt nicht mit der tatsächlichen Gesamtanrufdauer überein. Anwendbar pro XDR-Datei und pro CDP-FDA.	INA-FDA	XDR-Dateien & von der CDP-FDA generierte CDR-Dateien		5	CDP-FDA

Hinweis: Die „pro Tag“ Fristberechnung beginnt am Tag, nachdem das Trouble-Ticket versandt wurde