



Verrechnung Teilnehmeranschluss

Version	2-0
Ausgabedatum	22.12.2009
Ersetzt Version	1-3
Gültig ab	01.01.2010
Vertrag	Vertrag betreffend Verrechnung von Teilnehmeranschlüssen des Festnetzes



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Übersicht.....	3
3	Service Fulfillment.....	7
4	Slamming.....	15
5	Service Assurance.....	15



1 Einleitung

- Das Handbuch Betrieb beschreibt die für die Verrechnung des Teilnehmeranschlusses (VTA) verwendeten Abläufe zwischen Swisscom und der FDA.

2 Übersicht

2.1 Voraussetzungen

2.1.1 Geschäftsaufnahme

- Vor Geschäftsaufnahme von VTA muss die FDA die folgenden Aufgaben durchgeführt haben:
 - Bekanntgabe der FDA Daten wie FDA Kennung, Rechnungsadresse, Kontaktpersonen, Vertragskonditionen zur Erfassung in den Systemen von Swisscom.
 - Unterzeichnung des User contract VTA oder des User contract INA der Teldas GmbH
 - Aktivierung des VTA-Flags via Teldas Helpdesk (Bekanntgabe der verwendeten CDP-ids)
 - Anpassung der zur Durchführung von VTA benötigten IT-Systeme der FDA, vor allem für die Bestellung von VTA und für die Verarbeitung der von Swisscom monatlich gelieferten Verrechnungsdaten.
 - Erfolgreiche Durchführung des Akzeptanztests zur Sicherstellung der korrekten Verarbeitung der Verrechnungsdaten in den Systemen der FDA und Swisscom.

2.1.2 Akzeptanztests

- Der Akzeptanztest dient der Sicherstellung der korrekten Verarbeitung der Verrechnungsdaten und damit der Qualitätssicherung der Prozesse und IT-Systeme bei der FDA und Swisscom. Jede FDA, die VTA anbieten will, muss den VTA Akzeptanztest durchlaufen und bestehen. Die Anmeldung eines Akzeptanztests bei Swisscom sollte so früh wie möglich, mindestens aber eine Woche vor Beginn des Tests schriftlich an die Ansprechperson gemäss Liste Kontaktstellen erfolgen.
- Der Akzeptanztest beinhaltet im Wesentlichen folgende Tests:
 - Überprüfung der Service Fulfillment Prozesse im End-to-End Bereich
 - Schaltung von Endkunden durch Swisscom (vgl. Kapitel 3.1.2)
 - Anfragen zu Service Assurance und Fulfillment (vgl. Kapitel 3.3.1)
 - Sicherstellen des Rechnungslaufs Swisscom / FDA
 - Versand der Verrechnungsdaten durch Swisscom (vgl. Kapitel 3.4)
 - Verarbeitung von Verrechnungsdaten durch die FDA zur Konfiguration der FDA Systeme
 - Anfragen zu Rechnungen (vgl. Kapitel 3.3.2 und 3.3.3)
- Um eine realitätsnahe Prüfung der Verrechnung des Teilnehmeranschlusses zu ermöglichen, umfasst die Laufzeit eines Akzeptanztest vier bis sechs Wochen und schliesst einen kompletten Rechnungslauf ein.
- Es bleibt der FDA überlassen, ob sie den Akzeptanztest mit echten Endkundendaten oder mit einem zwischen der FDA und Swisscom vereinbarten Testdatenset durchführen will.
- In jedem Fall sind die unter 2.1.4 festgelegten Kapazitätsbeschränkungen während der



Akzeptanztestphase einzuhalten.

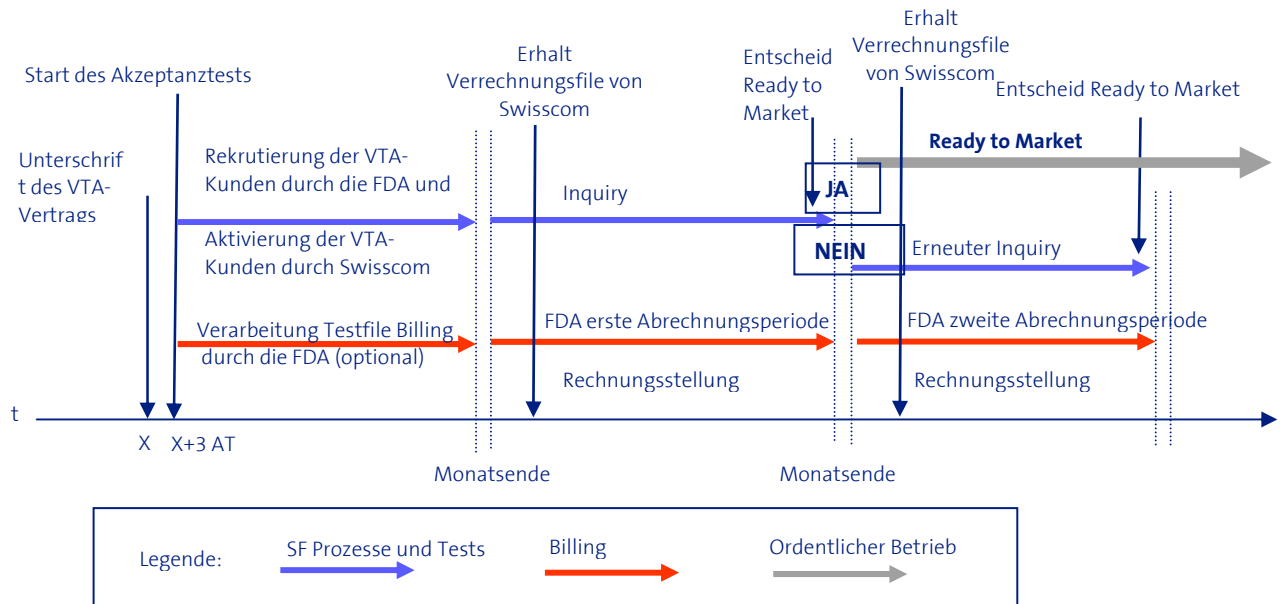


Abbildung 1: Phasen des Akzeptanztests

2.1.3 Implementation der FDA Kennungen

1. Aufgrund der engen Verknüpfung zwischen Carrier Preselection und VTA werden zur Identifikation der FDA bei VTA dieselben dreistelligen Kennungen (Carrier Selection Codes) verwendet wie bei Carrier Preselection. Genau wie bei Carrier Preselection ist einer FDA in der Regel genau ein Carrier Selection Code zugeordnet. In Ausnahmefällen können nach Absprache zwischen der FDA und Swisscom bis zu drei verschiedene Carrier Selection Codes zugeordnet werden.
2. Die Carrier Selection Codes werden vom BAKOM zugeteilt. Die FDA ist dazu verpflichtet, Swisscom diese Kennung inklusive der offiziellen Benachrichtigung durch BAKOM schriftlich zuzustellen.
3. Entsprechend ist die FDA aufgefordert, einen nicht länger verwendeten Carrier Selection Code an Swisscom schriftlich zu melden. Zusätzlich betrachtet Swisscom die offizielle BAKOM Liste der zugewiesenen Carrier Selection Codes als Grundlage für die Deaktivierung von FDA Kennungen (Carrier Selection Codes).
4. Neue oder zusätzliche Carrier Selection Codes werden von Swisscom innerhalb von 25 Werktagen nach Bekanntgabe durch die FDA in den VTA Systemen implementiert.



2.1.4 Produktionsmengen

1. Swisscom steht an Werktagen von 08:00 bis 17:00 Uhr für VTA Bestellungen oder Kündigungen zur Verfügung.
 2. Zur Einhaltung der nachfolgend genannten Antwortzeiten müssen die durch Swisscom definierten Vorgaben bezüglich Bestellungen oder Kündigungen durch die FDA erfüllt werden.
Die FDA erhält eine erste Meldung zu den angenommenen bzw. zurückgewiesenen Aufträgen innerhalb eines Werktages.
Die VTA Schaltung erfolgt innerhalb fünf Werktagen, sofern die Auftragsdaten nicht manuell korrigiert werden müssen
 3. Für Bestellungen VTA gelten pro FDA die folgenden gestaffelten Grenzwerte:
 - Gegen Ende der Akzeptanztest Phase einer FDA können maximal 100 Aufträge pro Werktag für diese FDA verarbeitet werden. Diese Aufträge werden auf maximal zwei Files verteilt. Weitere Details zur Akzeptanztest Phase finden sich in Kapitel 2.1.2.
 - Während der ersten sechs Monate nach Lancierung von VTA am Markt ist die Anzahl Aufträge pro FDA auf 500 Aufträge pro Werktag begrenzt, um der zusätzlichen Belastung durch parallel stattfindende Akzeptanztests Rechnung zu tragen. Diese Aufträge werden pro FDA in einem File übergeben.
 - Nach den ersten sechs Monaten ist die Kapazität für VTA auf 1'000 Aufträge pro Werktag in zwei Files begrenzt.
 4. Kommt es trotz der vorgesehenen Beschränkungen der Auftragsmenge aus technischen und betrieblichen Gründen zu Engpässen bei der Verarbeitung durch Swisscom, so werden die Aufträge in der Reihenfolge ihres Eingangs bei Swisscom bearbeitet.
 5. Zusätzlich gilt die 110 Prozent Regel, es sei denn, die FDA hat eine markante Zunahme der Aufträge mindestens einen Monat im Voraus per Forecast angekündigt (vgl. Kapitel 2.1.4.1).
 6. Weitere, über die 110 Prozent Regel hinausgehende Anzahl von Aufträgen einer FDA werden durch Swisscom bestmöglich bearbeitet.
- ^{5/6} **110 Prozent Regel:** Pro FDA werden maximal 10 Prozent mehr Aufträge bearbeitet, als die FDA in den letzten drei Monaten im Durchschnitt pro Werktag eingereicht hat.

2.1.4.1 Forecasting bei VTA

1. In den folgenden Fällen ist die FDA verpflichtet, Swisscom rechtzeitig einen Monat im Voraus zu informieren:
 - Übernahme der Endkunden einer anderen FDA, sobald diese Übernahme mehr als 1'000 Endkunden innerhalb eines Zeitraums von weniger als einem Tag betrifft (Massenmutationen).
 - Geschäftsaufgabe, sobald dadurch mehr als 1'000 Endkunden innerhalb eines Zeitraums von weniger als einem Tag betroffen sind (Massenmutationen).
 - Vorübergehende markante Zunahmen der Anzahl der Aufträge z.B. durch Marketingaktionen der FDA (vgl. dazu auch 2.1.4)
2. Sollte die FDA versäumen, Swisscom in den oben genannten Fällen rechtzeitig und vollumfänglich zu informieren, so hat Swisscom das Recht, sämtliche Aufträge zurückzuweisen.
3. Für den Fall, dass die FDA wiederholt falsche Forecasts abgibt, bearbeitet Swisscom die eingehenden



Aufträge im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

- 4. Für eine Anpassung der FDA Kennung gelten abweichende Fristen, die in Kapitel 2.1.3 näher detailliert sind.

2.1.4.2 Anzuwendende Prozesse

- 1. Die folgenden Prozesse werden für das Forecasting bei VTA verwendet
 - Bekanntgabe von Anpassungen der FDA Kennung, vgl. Kapitel 2.1.3
 - Bekanntgabe von Massenmutationen, vgl. Kapitel 3.5

2.2 Prozesse

Tabelle 1: Übersicht der wichtigsten Prozesse bei VTA

Prozess	Eingang	Ausgang	Dauer (Richtwerte)	Bemerkungen
Geschäftsaufnahme (2.1.1)	Anmeldung schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen VTA	Bestätigung schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen VTA	drei Tage	
Akzeptanztests (2.1.2)	Anmeldung schriftlich eine Woche im Voraus gemäss Liste Kontaktstellen VTA	Bestätigung schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen VTA	vier bis sechs Wochen	Umfasst mindestens einen Rechnungslauf bei Swisscom
Implementation der FDA Kennungen (2.1.3)	Mitteilung schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen VTA	-	25 Werktage (AT)	
Forecasting (2.1.4.1)	Mitteilung schriftlich, ein Monat im Voraus gemäss Liste Kontaktstellen VTA	-		
Bestellung (3.1)	Excel-File (A-File) per signierter E-Mail an Werktagen	Auftragsbestätigung in Excel-File (R-File)	ein Werktag	
		Durchführungsbestätigung in Excel-File (P-File)	fünf Werktage	
Kündigung (3.2)	Excel-File (K-File) per signierter E-Mail an Werktagen	Auftragsbestätigung in Excel-File (R-File)	ein Werktag	
		Durchführungsbestätigung in Excel-File (P-File)	fünf Werktage	



Prozess	Eingang	Ausgang	Dauer (Richtwerte)	Bemerkungen
Service Fulfillment Anfragen (3.3.1)	Telefonisch gemäss Liste Kontaktstellen	-	Basisanfragen: fünf Werktage Dringende Anfragen: ein Werktag	
Anfragen zur Rechnung (3.3.2)	Telefonisch gemäss Liste Kontaktstellen	-	fünf Werktage	
Anfragen zu den Verrechnungsdaten (3.3.3)	Telefonisch gemäss Liste Kontaktstellen	-	umgehend	
Lieferung der Verrechnungsdaten (3.4)	-	Verschlüsselte, geschützte Datenfiles einmal monatlich	-	
Anmelden von Massenmutationen (3.5)	Mitteilung schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen VTA	Bestätigung schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen VTA		
Änderungen von Endkundendaten (3.7)	Schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen - bei Umzügen mittels Formular	-	zwei bis vier Wochen	
Slamming (4)	Telefonisch oder schriftlich gemäss Liste Kontaktstellen	Schriftlich	zehn Werktage	Slamming - Verdacht kann auch vom Endkunden, oder von Swisscom geäussert werden.

3 Service Fulfillment

3.1 Bestellung

3.1.1 Voraussetzungen

3.1.1.1 Bestätigung der Bestellung durch den Endkunden

¹ Die FDA ist verpflichtet, von jedem Endkunden, der VTA bei ihr bestellt, zwei Formulare unterschreiben zu lassen und aufzubewahren:

1. Power of Attorney (PoA): Mit diesem Dokument ermächtigt der Endkunde die FDA, die Verrechnung für seinen Anschluss zu beantragen.



2. Vertragsergänzung Verrechnung Teilnehmeranschluss, gemäss Anhang 1: Mit diesem Dokument gibt der Endkunde sein Einverständnis zu diversen Vertragsänderungen, welche durch VTA ausgelöst werden. Die Vertragsergänzung wird von Swisscom zur Verfügung gestellt.
2. Im Fall eines Slamming - Verdachts gegen die FDA ist die FDA aufgefordert, diese zwei Dokumente vorzulegen und dadurch den Kundenwunsch zweifelsfrei zu belegen. Weitere Einzelheiten zu Slamming siehe Kapitel 4

3.1.1.2 Carrier Preselection

1. Eine erfolgreiche Schaltung von VTA ist nur möglich, wenn für eine Rufnummer des gewünschten Anschlusses bereits CPS bei derselben FDA geschaltet ist, die auch VTA bestellt. Sollte auf keiner Rufnummer des Anschlusses CPS geschaltet sein, so wird Swisscom die VTA Schaltung mit einer entsprechenden Fehlermeldung zurückweisen.
2. Um der FDA das Vorgehen im Falle von VTA zu erleichtern, bietet Swisscom neben der reinen VTA Bestellung auch eine Kombibestellung an, bei der CPS und VTA zusammen bestellt und geschaltet werden. Für diese Bestellung ist ein spezielles File mit eigener Kennung zu verwenden.

3.1.2 Bestellprozess

1. Eine Bestellung für VTA läuft grundsätzlich wie folgt ab:
Die FDA erstellt ein Aktivierungsfile (A-File) mit den benötigten Angaben und sendet es signiert an die in der Liste Kontaktstellen VTA festgelegte E-Mail-Adresse. Dabei müssen die folgenden Regelungen eingehalten werden:
 - Ein A-File darf unter Berücksichtigung der Produktionsmengen gemäss Kapitel 2.1.4 dabei nicht mehr als 500 Zeilen (Aufträge) enthalten.
 - Pro Zeile darf nur eine Rufnummer aufgeführt werden. Auf diese Rufnummer wird VTA für den Anschluss geschaltet.
 - A-Files, die diesen Voraussetzungen nicht genügen, werden komplett zurückgewiesen.
2. Detaillierte Angaben zu den genauen Fileformaten und den Vereinbarungen für Filenamen finden sich im Handbuch Technik VTA.
3. Swisscom bearbeitet alle eingehenden Files, wobei
 - die FDA innerhalb eines Werktages ein Response File (R-File) für alle Files erhält. Die bestätigten Aufträge sind in diesem File gekennzeichnet. Aufträge, die nicht bearbeitet werden können, werden in der entsprechenden Zeile des R-Files mit einer Rejection Meldung versehen, aus der die FDA den Grund für die Rückweisung erkennen kann;
 - VTA innerhalb von fünf Werktagen für die bestellten Anschlüsse geschaltet und die erfolgreiche Aufschaltung der FDA in einem Performed File (P-File) bestätigt wird.
4. Jede durchgeführte Schaltung wird der FDA in der monatlichen Rechnung durch Swisscom in Rechnung gestellt.



3.1.3 Spezielle Fehlermeldungen

- ^{1.} Für VTA existieren eine Reihe spezieller Fehlermeldungen (Rejection Reasons), die im Folgenden kurz angesprochen werden. Eine komplette Liste aller Rejection Codes und Reasons befindet sich im Handbuch Technik VTA.
 - Um die Rechnung für den Endkunden so verständlich wie möglich zu gestalten und keine unnötigen pro Rata Verrechnungen einzuführen, ist pro Tag und Anschluss nur eine VTA-Aktivität (Bestellung oder Kündigung) möglich. Jede weitere VTA Aktivität für denselben Anschluss wird mit einer entsprechenden Fehlermeldung „Too many Orders“ zurückgewiesen.
 - VTA ist nur für Anschlüsse möglich, auf denen auch CPS geschaltet ist. Ein Nichtvorhandensein von CPS auf einem Anschluss wird durch einen entsprechenden Rückweisungsgrund (Rejection Reason) angezeigt.
 - Swisscom wird innerhalb von 48 Stunden dreimal versuchen, das Antwortfile der FDA zuzustellen. Wenn nach dreimaligem Versuch das Antwortfile nicht an die FDA übermittelt werden konnte, wird Swisscom keinen weiteren Versuch unternehmen. Als Nachweis für die erfolgten Zustellversuche gilt eine Kopie oder ein Ausdruck des Mails, mit dem das Antwortfile versendet werden sollte.
 - Ein nicht zustellbares File wird während eines Monats bei Swisscom aufbewahrt und kann von der FDA nachgefordert werden. Swisscom behält sich vor, zusätzliche Zustellungen in Rechnung zu stellen.

3.2 Kündigung

3.2.1 Rahmenbedingungen

- ^{1.} Für VTA Kündigungen gelten dieselben Beschränkungen wie für VTA Bestellungen, vgl. Kapitel 2.1.4.
- ^{2.} Der VTA-Service kann auf zwei verschiedene Arten gekündigt werden.
 1. Der Endkunde kündigt VTA bei der FDA:

In diesem Fall ist die FDA verpflichtet, die Kündigung des Endkunden an Swisscom weiterzuleiten oder die FDA verweist den Endkunden an das Call Center von Swisscom 0800 800 800.
 2. Die FDA kündigt von sich aus VTA für den Endkunden und führt die Kündigung wie unter 3.2.2 beschrieben durch. Der Kündigungsprozess wird dabei analog zum Bestellprozess abgewickelt.

3.2.2 Kündigungsprozess

- ^{1.} Das Vorgehen bei einer Kündigung entspricht weitestgehend dem bei einer Bestellung:
- ^{2.} Die FDA erstellt ein Kündigungs-File (K-File) mit den benötigten Angaben und sendet es an die in der Liste Kontaktstellen VTA festgelegte E-Mail-Adresse.
 - Ein K-File darf dabei nicht mehr als 500 Zeilen enthalten
 - Pro Zeile darf nur eine Rufnummer aufgeführt werden. Es ist die Rufnummer aufzuführen, auf der VTA für den Anschluss geschaltet wurde.
 - Detaillierte Angaben zu den genauen Fileformaten und den Vereinbarungen für Filenamen finden sich im Handbuch Technik VTA.



- K-Files, die diesen Voraussetzungen nicht genügen, werden komplett zurückgewiesen.
- ^{3.} Swisscom bearbeitet alle eingehenden Files, wobei
 - die FDA innerhalb eines Werktages eine Eingangsbestätigung in Form eines Response-Files (R-File) für alle Files erhält. Aufträge, die nicht bearbeitet werden können, werden in der entsprechenden Zeile des Files mit einer Rejection Meldung versehen, aus der die FDA den Grund für die Rückweisung erkennen kann;
 - VTA innerhalb von fünf Werktagen für die bestellten Anschlüsse abgeschaltet und die erfolgreiche Abschaltung der FDA wiederum im Performed-File (KP-File) mitgeteilt wird.
- ^{4.} Jede im Auftrag der FDA durchgeführte Kündigung wird der FDA in der monatlichen Rechnung durch Swisscom in Rechnung gestellt.

3.3 Information Requests

- ^{1.} Für weitere Details zu den aktuell gültigen Kontaktstellen für einen der im Folgenden aufgeführten Information Requests wird auf die Liste Kontaktstellen VTA verwiesen.

3.3.1 Service Fulfillment Anfragen

- ^{1.} Bei den Service Fulfillment Anfragen wird zwischen Basisanfragen und dringenden Anfragen unterschieden. Daneben gibt es noch die Optional Services, die von der FDA abonniert werden können (vgl. Leistungsbeschreibung).

3.3.1.1 Basisanfragen

- ^{1.} Basisanfragen werden nach Möglichkeit innerhalb von fünf Werktagen bearbeitet und betreffen eines der folgenden Themen:
 - Fragen zum VTA Status eines bestimmten Anschlusses
 - Fragen zum Stand einer durch die FDA aufgegebenen VTA Bestellung
- ^{2.} Basisanfragen sind telefonisch an Swisscom unter der in der Liste Kontaktstellen VTA angegebenen Kontaktnummer zu richten.

3.3.1.2 Dringende Anfragen

- ^{1.} Dringende Anfragen werden nach Möglichkeit umgehend bearbeitet und betreffen eines der folgenden Themen:
 - Fragen zum VTA Status eines bestimmten Anschlusses
 - Fragen zum Stand einer durch die FDA aufgegebenen VTA Bestellung
 - Kurzfristige Änderungen an einer aufgegebenen VTA Bestellung, wie z.B. die Rücknahme der Bestellung
- ^{2.} Dringende Anfragen sind telefonisch an Swisscom unter der in der Liste Kontaktstellen VTA angegebenen Telefonnummer zu richten.



3.3.2 Anfragen zur Rechnung

1. Fragen zur Rechnung von Swisscom an die FDA sind telefonisch an den auf der Rechnung angegebenen Kundenbetreuer von Swisscom zu richten.
2. Anfragen zur Rechnung werden von Swisscom nach Möglichkeit innerhalb von fünf Werktagen beantwortet.

3.3.3 Anfragen zu den Verrechnungsdaten eines Einzelkunden

1. Fragen, welche die durch Swisscom gelieferten Verrechnungsdaten für einen spezifischen Anschluss betreffen, sind telefonisch an das Call Center von Swisscom gemäss Liste Kontaktstellen VTA zu richten.
2. Diese Anfragen werden nach Möglichkeit umgehend beantwortet.
3. Eine FDA ist grundsätzlich nur dann berechtigt, Fragen zu den Verrechnungsdaten eines Anschlusses zu stellen, wenn dieser Anschluss im fraglichen Zeitraum ganz oder teilweise über sie verrechnet wurde.
4. Allfällig notwendige Korrekturen an den Verrechnungsdaten werden mit der nächsten monatlichen Lieferung in Form einer Gutschrift oder Nachbelastung auf dem entsprechenden Teilnehmeranschluss vorgenommen. Die FDA ist verpflichtet, diese Korrekturen in geeigneter Form an den Anschlussinhaber weiterzugeben.

3.4 Lieferung der Verrechnungsdaten

3.4.1 Grundsätzliches

1. Unter VTA Verrechnungsdaten werden die Daten verstanden, die die FDA für die Weiterverrechnung der Anschlüsse und der anschlussrelevanten Dienste an ihre Endkunden benötigt.
2. Die Lieferung der Verrechnungsdaten erfolgt in Form von Datenfiles, deren genauer Aufbau und Inhalt dem Handbuch Technik VTA entnommen werden können.
3. Swisscom übermittelt der FDA die Rohdaten zur Verrechnung des Teilnehmeranschlusses an die Endkunden monatlich über den INet-Server der Teldas GmbH. Informationen, Voraussetzungen und Bedingungen für den Datentransfer über den INet-Server sind unter der Webpage www.teldas.ch zu finden.
4. Details zur eigentlichen Rechnungsstellung für VTA durch Swisscom finden sich im Handbuch Abrechnung.

3.4.2 Vorgehen bei Problemen

1. Verspätungen bei der Lieferung der Verrechnungsdaten
 - Sollten sich Probleme bei der Auslieferung der Verrechnungsdaten abzeichnen, so wird Swisscom die FDA so früh wie möglich von sich aus informieren.
 - Rückfragen wegen verspäteter Verrechnungsdatenlieferungen können an die entsprechenden Stellen gerichtet werden (vgl. Liste Kontaktstellen VTA).



2. Probleme mit der Lesbarkeit der Datenlieferung
 - Wenn die FDA die zur Verfügung gestellten Verrechnungsdaten nicht lesen kann, so stehen die entsprechenden Kontaktstellen für Rückfragen / Hilfestellungen zur Verfügung (vgl. Liste Kontaktstellen VTA).
3. Unbekannter X-Code
 - Das Vorgehen zur Festlegung der X-Codes und Informationen, wo die jeweils aktuellen X-Codes eingesehen werden können, ist in Kapitel 3.6 festgehalten.
4. Probleme mit dem Inhalt der Datenlieferung
 - Einzelprobleme aufgrund von Rechnungsanfragen spezifischer Endkunden
 - Rechnungsanfragen spezifischer Endkunden, die sich auf den Inhalt der VTA Verrechnungsdatenlieferung beziehen, werden in Kapitel 3.3.3 behandelt.
 - Grundsätzliche Probleme, die bei mehreren Endkunden auftreten
 - Sollten sich grundsätzliche Probleme in den gelieferten Verrechnungsdaten abzeichnen, so wird Swisscom die FDA so früh wie möglich von sich aus informieren.
 - Rückfragen wegen fehlerhafter Verrechnungsdatenlieferungen werden in Kapitel 3.3.3 behandelt.

3.5 Massenmutationen

1. In gewissen Fällen kann es notwendig sein, sehr viele Endkunden innert kürzester Zeit von einer FDA zu einer anderen zu migrieren. Da die Anzahl Endkunden dabei die vorgesehenen Grenzwerte pro Werktag und File überschreiten kann, sind für solche Ausnahmefälle so genannte Massenmutationen vorgesehen.
2. Die FDA ist verpflichtet, eine Massenmutation so früh wie möglich, spätestens aber einen Monat im Voraus, bei Swisscom anzumelden. Geschieht die Anmeldung nicht rechtzeitig, so kann Swisscom eine Massenmutation ablehnen, in diesem Fall muss das Standardvorgehen für Bestellungen oder Kündigungen durch die FDA eingehalten werden.
3. Im Falle einer vereinbarten Massenmutation wird Swisscom alle vorhandenen Endkunden einer FDA zum Monatsende entsprechend den Wünschen der FDA mutieren.
4. Die rechtzeitige Information der Endkunden obliegt der FDA.

3.6 X-Code

1. Der X-Code ist ein von Swisscom an sämtliche FDA, die VTA am Markt anbieten, bekannt gegebener Code, der die folgenden Aufgaben erfüllt:
 - Eindeutige elektronische Identifizierung und Unterscheidung der Services / Leistungen in den Datenlieferungen
 - Entkoppelung der Swisscom Rechnungspositionen und Produktdefinitionen von der Datenlieferung an die FDA und damit Verringerung des Anpassungsaufwands bei der FDA bei allfälligen Anpassungen der Produktdefinition
 - Basierend auf dem X-Code wird auch die Rechnungsstellung der VTA-Leistungen gegenüber der FDA durchgeführt



- ^{2.} Der X-Code wird zu diesem Zweck allen FDA in geeigneter Form zur Verfügung gestellt.
- ^{3.} Anpassungen an einem X-Code, die Aufnahme neuer X-Codes sowie die Terminierung bestehender X-Codes sind grundsätzlich möglich und werden von Swisscom in der Regel zwei Wochen im Voraus bekannt gegeben.

3.7 Mitteilung über Änderungen an den Endkundendaten

- ^{1.} Da der Endkunde sowohl Geschäftsbeziehungen zu der FDA unterhält als auch in einem Vertragsverhältnis zu Swisscom steht, ist ein gewisser Austausch von Endkundendaten zwischen Swisscom und der FDA unumgänglich. Im Einzelnen betrifft dies die im Folgenden aufgeführten Geschäftsvorfälle.

3.7.1 Adressänderungen

3.7.1.1 Umzüge

- ^{1.} Im Falle eines Umzugs des Endkunden muss Swisscom den Anschluss auf der neuen Adresse termingerecht aufschalten und an der alten Adresse abschalten. Eventuell muss dazu auch eine neue Rufnummer aufgeschaltet werden.
- ^{2.} Die FDA ist daher verpflichtet, jeden Umzug eines Endkunden mit VTA an Swisscom zu melden, sobald sie davon Kenntnis erhält. Diese Meldung kann auf zwei Arten geschehen:
 1. Die FDA stellt sicher, dass der Endkunde sich direkt bei Swisscom meldet und den Umzug dort bekannt gibt.
 2. Die FDA sendet eine Umzugsmeldung an die in der Liste Kontaktstellen VTA festgelegte Kontaktstelle bei Swisscom und verwendet dazu das im Anhang 3 aufgeführte Meldeformular.
- ^{3.} Umgekehrt fordert auch Swisscom den Endkunden mit VTA, der sich bei ihr meldet, dazu auf, der FDA den Umzug zu melden.
- ^{4.} Carrier Preselection und VTA bleiben bei einem Umzug unter gewissen Bedingungen erhalten und müssen nicht neu bestellt werden.

3.7.1.2 Änderungen der Rechnungsadresse

- ^{1.} Sofern der Endkunde eine von der Anschlussadresse abweichende Rechnungsadresse bei der FDA unterhält, muss eine allfällige Änderung dieser Rechnungsadresse nicht gemeldet werden.
- ^{2.} Es ist Sache der FDA, bei einer VTA Bestellung durch den Endkunden die aktuellen Personalien des Endkunden (Name, Rechnungs- bzw. Kontaktadresse, weitere für die Verrechnung notwendige Angaben, wie z.B. eine Mehrwertsteuerbefreiung etc.) selbst aufzunehmen.



3.7.2 Anschlusswechsel

1. Im Falle eines Anschlusswechsels (von Analog zu ISDN bzw. von ISDN zu Analog) muss Swisscom die entsprechenden Anpassungen im Netz vornehmen.
2. Dazu ist es erforderlich, dass die FDA Swisscom von einem Anschlusswechselwunsch in Kenntnis setzt, sobald sie davon erfährt.
3. Diese Meldung kann auf zwei Arten geschehen:
 1. Die FDA stellt sicher, dass der Endkunde sich direkt bei Swisscom meldet und den Anschlusswechsel dort bestellt.
 2. Die FDA sendet eine Anschlusswechselfeldung an Swisscom, die mindestens folgende Angaben enthält:
 - Personalien des Endkunden (Name, Vorname oder Firmenbezeichnung, Adresse)
 - Rufnummer(n)
 - alte Anschlussart
 - neue Anschlussart
 - Wunschdatum der Umstellung
4. Carrier Preselection und VTA bleiben bei einem Anschlusswechsel von Analog auf ISDN erhalten und müssen nicht neu bestellt werden.
5. Bei einem Anschlusswechsel von ISDN auf Analog bleiben Carrier Preselection und VTA dann bestehen, wenn Carrier Preselection auf der Hauptrufnummer geschaltet war. Ist dies nicht der Fall, so muss eine neue Bestellung durchgeführt werden.

3.7.3 Namensänderungen

1. Erhält die FDA Kenntnis von einer Namensänderung eines Endkunden, so muss sie dies Swisscom mitteilen, bzw. den Endkunden dazu auffordern, diese Änderung auch an Swisscom zu kommunizieren.
2. Umgekehrt wird auch Swisscom einen Endkunden mit VTA dazu auffordern, Änderungen an den Personalien der FDA mitzuteilen.

3.7.4 Vertragsübernahmen

3.7.4.1 Anschlussübernahme

1. Übernimmt ein Endkunde den Anschluss eines anderen Endkunden, so wird VTA für diesen Anschluss aufgehoben, da kein durch den neuen Endkunden unterschriebener Auftrag zur Aufschaltung von VTA vorliegt.
2. Der übernehmende Endkunde - als neuer Vertragspartner von Swisscom für diesen Anschluss - muss gegebenenfalls VTA für den Anschluss bei der FDA neu bestellen.
3. Die FDA ist dabei dazu verpflichtet, sowohl die Power of Attorney als auch die Vertragsergänzung Verrechnung Teilnehmeranschluss gemäss Anhang 1 durch den neuen Vertragspartner unterschreiben zu lassen.



3.7.4.2 Rechtsformänderungen

- ^{1.} Bei einer Rechtsformänderung muss zwischen Swisscom und der neuen juristischen Person ein neuer Vertrag über den Anschluss abgeschlossen werden. Es findet also keine Anpassung der Firmendaten sondern eine Vertragsübernahme statt. Diese kann nicht über die FDA abgewickelt werden.
- ^{2.} Bei einer Vertragsübernahme werden CPS und damit auch VTA grundsätzlich aufgehoben und müssen vom neuen Vertragsinhaber explizit wieder bestellt werden.

4 Slamming

- ^{1.} Der erforderliche Nachweis des Endkundenwillens wird einzig durch Vorlage der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung unterschriebenen und gültigen PoA und der unterschriebenen und gültigen Vertragsergänzung Verrechnung Teilnehmeranschluss erbracht.
- ^{2.} Die FDA ist verpflichtet, diesen Nachweis innerhalb von zehn Werktagen nach Aufforderung zu erbringen. Wird innerhalb dieser Frist der Nachweis nicht Swisscom vorgelegt, ist Slamming gegeben.
- ^{3.} Die FDA ist verpflichtet, die vom Endkunden unterschriebene PoA und die Vertragsergänzung Verrechnung Teilnehmeranschluss während zehn Jahren aufzubewahren.
- ^{4.} Im Falle von Slamming wird VTA auf diesem Teilnehmeranschluss aufgehoben. Dies gilt jedoch nicht bei einem Slamming einer dritten Anbieterin gegenüber der FDA. Dieser Fall ist zwischen der FDA und der Dritten bilateral zu regeln und VTA muss neu bestellt werden.
- ^{5.} Der Verdacht des Slammings durch eine dritte Anbieterin kann nur vom Endkunden geltend gemacht werden: Swisscom ist nicht berechtigt, der FDA ohne ausdrückliches Einverständnis des Endkunden detaillierte Auskunft über den VTA Status eines für eine dritte Anbieterin für VTA aktivierten Anschlusses zu geben.

5 Service Assurance

5.1 Störungsmeldung und Störungsbehebung

- ^{1.} Störungsmeldungen in der Abwicklung der VTA Bestellung sind - mit dem Hinweis einer Störung - an die für Basisanfragen (s. Kapitel 3.3.1.1) in der Liste Kontaktstellen VTA angegebene Telefonnummer zu richten.