

OCH Aftale **- Passiv tilslutning -**

Mellem

OCH DK A/S
c/o Telia
Holmbladsgade 139
DK-2300 København S
(herefter kaldet OCH)

og

Navn
Adresse
Postnummer, by
CVR:

(herefter kaldet PASSIV KUNDE)

er d.d. indgået følgende aftale om PASSIV KUNDEs tilslutning til OCH-systemet.

Aftalen regulerer forhold vedrørende adgang til information i den nationale nummerdatabase (OCH-systemet) fra OCH til PASSIV KUNDE.

Aftalen indgås i henhold til vilkår i Tilslutningsaftale for OCH-systemet incl. bilag, som PASSIV KUNDE har fået udleveret og accepteret samtidig med underskrift på nærværende aftale.

PASSIV KUNDE har valgt nedenstående tilslutningsform til OCH-systemet:

SOAP tilslutning via VPN

Der er aftalt følgende særlige forhold:

Ingen

Nærværende aftale underskrives i 2 eksemplarer, hvoraf hver part opbevarer en original.

København, (dato)

OCH DK A/S:

Firmanavn:

Navn
Titel

Navn
Titel

OPERATORS CLEARING HOUSE DK A/S

TILSLUTNINGSAFTALE FOR OCH-SYSTEMET.

Den mellem OCH og PASSIV KUNDE indgåede aftale om levering af ydelser i henhold til Tilslutningsaftalen til OCH-systemet er underlagt nedenstående vilkår.

§ 1 Forudsætninger for aftale om tilslutning til OCH-systemet:

PASSIV KUNDE køber via denne aftale adgang til OCH systemet og ligeledes kommunikationskanal (SOAP tilslutning), som muliggør adgang til data på OCH systemet.

§ 2 Aftalegrundlag:

Denne tilslutningsaftale udgør sammen med de i aftalen nævnte bilag det fuldstændige aftalegrundlag for PASSIV KUNDES køb af ydelser fra OCH.

§ 3 Definitioner:

Flow Holder: Herved forstås den OCH-kunde, som sender en NP Create, jf. definitionen i bilag 3.

Fysisk bemandingstid: Herved forstås det tidsrum af døgnet, hvor OCH service center er fysisk bemandet. Bemandingstiden er beskrevet i § 8.

Help Desk support: Herved forstås den support, som er beskrevet nærmere i bilag 4.

OCH online system: En nærmere beskrivelse af online systemet og funktionerne heri findes i bilag 3.

OCH prisliste: Herved forstås den prisliste som udgives af OCH, og som kan ændres i overensstemmelse med vilkårene i § 6. Prislisten er vist som bilag 1 til denne aftale.

OCH-systemet: Herved forstås det system, som er nærmere beskrevet i bilag 2.

Responsetid: Herved forstås den tid der går fra PASSIV KUNDES henvendelse til fejlretning påbegyndes.

Servicevinduer: Herved forstås de tidsrum hvor OCH-systemet ikke er i drift som følge af planlagt systemarbejde. Servicevinduer er beskrevet i § 8.

Slutbruger: Herved forstås de kunder, som har indgået aftale med en tjenesteudbyder vedr. elektroniske kommunikationstjenester.

TI aftaler: Herved forstås de til enhver tid gældende brancheaftaler vedrørende nummerportabilitet vedtaget af Telekommunikationsindustrien i Danmark.

TI procedurer: Herved forstås de til enhver tid gældende tekniske og administrative procedurer vedtaget i Telekommunikationsindustrien i Danmark.

Tilslutningsaftalen: Herved forstås den underskrevne Tilslutningsaftale mellem OCH og PASSIV KUNDE med tilhørende bilag.

§ 4 Leveringsvilkår:

PASSIV KUNDE er forpligtet til løbende at overholde OCHs gældende vilkår for tilslutning til OCH systemet. Det betragtes som misligholdelse af Tilslutningsaftalen, såfremt PASSIV KUNDE misligholder aftalegrundlaget med OCH.

PASSIV KUNDE har mulighed for at aftale særskilt test af opkobling mod OCH-systemet. Sådanne test faktureres i henhold til medgået tid, jf. prislisten i bilag 1.

§ 5 OCH's ydelser:

Ydelser leveret af OCH i henhold af nærværende aftale er nærmere beskrevet i dokumenter, som er vedtaget i Telekommunikations Industrien i Danmark.

OCH leverer ydelser der er fornødne for at udbydere af telenet og teletjenester kan tilbyde sine kunder

lovpligtige muligheder for nummerportabilitet. OCH-systemet er designet i overensstemmelse med de tekniske og administrative procedurer, der er vedtaget i Telekommunikations Industrien i Danmark (TI procedurer).

Disse procedurer udgøres på tidspunktet for indgåelse af denne aftale af følgende dokumenter:

- Rules and Procedures for Number Portability
- Requirements/Transactions for Number Portability

Der tages dog forbehold for, at OCH-systemet ikke nødvendigvis har implementeret de senest vedtagne procedurer.

PASSIV KUNDE er ikke forpligtet til at efterleve ovenstående regler. PASSIV KUNDE er hermed gjort opmærksom på, at data i OCH-systemet er baseret på indholdet i de ovenfor nævnte dokumenter.

§ 6 Prisforhold:

Alle ydelser i henhold til nærværende aftale leveres til de priser der er angivet i OCH prislisten. Prislisten gældende på tidspunktet for indgåelse af nærværende aftale vedlægges som bilag 1.

OCH er berettiget til med et skriftligt varsel på 3 måneder at ændre priserne overfor PASSIV KUNDE uden at dette berettiger PASSIV KUNDE til at opsige aftalen, jf. dog § 15.

§ 7 Betalingsforhold:

PASSIV KUNDE er forpligtet til at foretage betalinger på den af OCH til enhver tid anviste betalingsadresse. OCH er berettiget til med et skriftligt varsel på 1 måned at ændre den anviste betalingsadresse.

Alle ydelser fra OCH faktureres månedsvist bagud med en betalingsfrist på fakturadato + 30 dage. Dog faktureres den månedlige afgift forud.

Ved forsinket betaling er OCH berettiget til at opkræve PASSIV KUNDE et gebyr i henhold til OCH prislisten, bilag 1. Ved forsinket betaling beregnes endvidere renter af det forfaldne beløb med en rentesats på 1,5 % pr. påbegyndt måned.

OCH er berettiget til at afkræve PASSIV KUNDE behørig sikkerhedsstillelse for PASSIV KUNDES løbende køb af ydelser fra OCH. Krav om sikkerhedsstillelse kan fremsættes af OCH både ved aftalens indgåelse og senere.

§ 8 Driftsforhold:

PASSIV KUNDEs anvendelse af Help Desk support fra ServiceCenter support faktureres af OCH i henhold til gældende OCH prisliste jf. bilag 1.

OCH-systemet og det underliggende produktionsmiljø er designet til at være tilgængeligt 24 timer i døgnet alle årets dage, dog undtaget planlagte Servicevinduer. OCH giver dog ingen garanti for tilgængelighed.

Servicevinduer planlægges som udgangspunkt udenfor normal arbejdstid i perioden fra kl. 18.00 til kl. 08.00. Ekstraordinære afbrydelser - f.eks. ved systemombygninger - vil blive varslet med 14 dages varsel.

I forbindelse med overgang fra/til sommertid kan der forekomme afbrydelser af op til 2 timers varighed.

OCH responstider er nærmere beskrevet i bilag 4. OCH giver ingen garanti for hvornår konstaterede fejl er rettet.

Servicecenter er fysisk bemanningstid i ServiceCenter alle hverdage (mandag-fredag) kl. 8.00 - 16.00. Fakturering for ovennævnte ydelser sker i henhold til OCH prislisten, bilag 1.

PASSIV KUNDE er ikke berettiget til at foretage batch-kørsler, hvorved forstås opsamling af større transaktionsmængder i en kørsel, uden forudgående aftale med ServiceCenter.

§ 9 Meddelelsespligt:

PASSIV KUNDE er forpligtet til snarest muligt at meddele OCH om eventuelle fejl eller forsinkelser, som PASSIV KUNDE finder i OCH-systemet.

PASSIV KUNDE er forpligtet til uden unødigt ophold at informere OCH om uplanlagte driftsforstyrrelser i PASSIV KUNDEs egne systemer.

PASSIV KUNDE er forpligtet til at holde OCH løbende orienteret om korrekt navn og adresse på

PASSIV KUNDEs virksomhed. PASSIV KUNDE skal endvidere løbende orientere OCH om kontaktperson for aftalereationen mellem PASSIV KUNDE og OCH.

§ 10 Ansvarsbegrænsning:

OCH påtager sig ingen garantier eller ansvar for driften af OCH-systemet og kan under ingen omstændigheder holdes ansvarlig for PASSIV KUNDEs direkte eller indirekte tab som følge af at OCH-systemet ikke fungerer.

Eventuelle garantier afgivet af PASSIV KUNDE overfor sine kunder er OCH uvedkommende.

§ 11 Ændringer i aftalevilkår:

Ændringer i nærværende aftalevilkår er kun gyldige såfremt de aftales skriftligt mellem parterne.

OCH er berettiget til at kræve ændringer i aftalevilkårene, såfremt sådanne ændringer kræves af myndighederne. PASSIV KUNDE er forpligtet til at underskrive nye aftalevilkår i tilfælde af myndighedernes krav om ændringer i disse.

OCH er herudover berettiget til med et varsel på 3 måneder at ændre aftalevilkårene, uden at dette berettiger PASSIV KUNDE til opsigelse af aftalen, jf. dog § 15.

§ 12 Ejendomsret til OCH data:

Den immaterielle ejendomsret til alle OCH data tilhører OCH, og PASSIV KUNDE er uberettiget til at benytte OCH data i strid med denne ejendomsret.

§ 13 Fortrolighed:

Alle oplysninger, som PASSIV KUNDE modtager vedrørende funktionalitet i OCH-systemet, skal behandles i fortrolighed og må ikke uden forudgående skriftligt samtykke fra OCH videregives til andre. Ligeledes gælder, at alle oplysninger som OCH modtager vedrørende PASSIV KUNDE og dennes markedsforhold skal behandles i fortrolighed og må ikke uden forudgående skriftligt samtykke fra PASSIV KUNDE videregives til andre.

§ 14 Vilkår for gensalg:

Ydelser købt af OCH må ikke uden forudgående skriftligt tilladelse fra OCH videregives, sælges eller i øvrigt anvendes i forhold til tredjemand.

Det betragtes som væsentlig misligholdelse af nærværende aftale såfremt denne forpligtelse tilsidesættes af PASSIV KUNDE.

OCH er berettiget til at kræve særskilt betaling for PASSIV KUNDEs anvendelse af OCH ydelser overfor tredjemand.

§ 15 Aftalens ophør:

Nærværende aftale er løbende indtil den opsiges af en af parterne med et skriftligt varsel på 3 mdr. til en måneds udgang. Dog ophører aftalen uden varsel i tilfælde af en af parternes væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser, herunder manglende betaling af skyldige beløb.

Såfremt OCH har udnyttet sin adgang til at varsle pris- og vilkårsændringer til ulempe for PASSIV KUNDE, jf. § 6 og 11, har PASSIV KUNDE mulighed for inden 14 dage efter modtagelsen af meddelelse om denne varsling at opsiges aftalen til ophør samtidig med ikrafttræden af denne prisvarsling.

Såfremt OCH ikke har modtaget PASSIV KUNDEs skriftlige opsigelse inden udløbet af ovennævnte 14 dages frist bortfalder denne særlige opsigelsesmulighed for PASSIV KUNDE.

§ 16 Overdragelse af aftalen:

PASSIV KUNDE er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til nærværende aftale til tredjemand uden forudgående skriftligt samtykke fra OCH.

OCH er berettiget til at opkræve et særligt ekspeditionsgebyr, jf. OCH prislisten i bilag 1, for gennemførelsen af en sådan overdragelse af aftalen til tredjemand.

OCH er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til tredjemand, herunder den til enhver tid valgte facility management operatør.

§ 17 Afgørelse af tvister:

Enhver tvist som måtte opstå om indholdet af nærværende aftale skal afgøres efter dansk ret.

Såfremt tvisten ikke kan løses ved forhandling mellem parterne er hver part berettiget til at indbringe tvisten for voldgift ved en af Det Danske Voldgiftsinstitut nedsat voldgift i overensstemmelse med "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration)".

BILAG 1:**OCH PRISLISTE PR. 01.01.2014:****Tilslutningsformer:**

Passiv tilslutning: kr. 15.000,- per oprettelse

Månedlig afgift (inkl. tilslutning til OCH online systemet):

Pr. passiv tilsluttet kunde: kr. 3.000,- per måned

SOAP kommunikationskanal kr. 2.900,- per måned

Dirigeringsdatabasedump

Når PASSIV KUNDE kobles op mod OCH vil OCH uden beregning foranledige OCH databasen placeret i PASSIV KUNDEs bakke. En KUNDE kan ved henvendelse til ServiceCenter foranledige yderligere dumps placeret i PASSIV KUNDEs bakke, hvorfra disse dumps kan afhentes af PASSIV KUNDE. For denne tjeneste faktureres PASSIV KUNDE forbrugt tid jf. nedennævnte timepriser med et fast tillæg på:

- dump af aktive porteringsdata kr. 1.500,- per dump

- dump af historiske porteringsdata kr. 1.500,- per dump

- dump af alle porteringsdata kr. 3.000,- per dump

ServiceCenter / Help Desk support:

(Der faktureres pr. påbegyndt periode af 15 minutter)

Timebetaling (Hverdage 08.00 – 16.00): kr. 995,- per time

Særlig tilkaldeordning: kr. 1.990,- per time

Databaseopslag:

Databaseopslag på OCH online er gratis til og med

50.000 opslag per måned. Opslag herudover faktureres med: kr. 1,00 per 100 opslag

Ekspeditionsgebyrer:

For overdragelse af aftale til tredjemand: kr. 5.000,- per gang

Forsinket betaling:

Rykkergebyr: kr. 150,- per rykker

Rentetilskrivning 1,5 % pr. påbegyndt måned.

Genåbningsgebyr:

I tilfælde af lukning af PASSIV KUNDES

postkasse som følge af manglende betaling op-

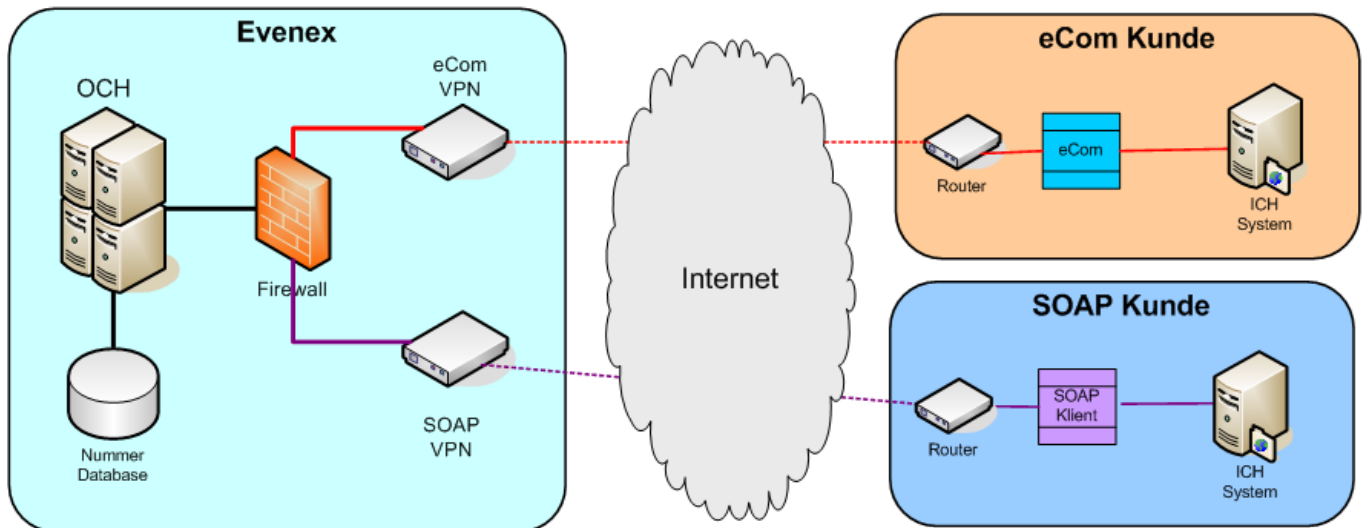
kræves et gebyr for evt. efterfølgende genåbning på: kr. 3000,- per gang

Der tages forbehold for trykfejl og prisændringer.

Alle priser er opgivet ekskl. moms.

BILAG 2:

OCH system opkobling



OCH-systemet består udover selve transaktions-serveren med tilhørende ind-/udbakker per operatør tillige af en række hjælpesystemer, som anvendes ved fejlhåndtering og til håndtering af faktureringsdata:

- ❖ Management
- ❖ Statistik
- ❖ Store and forward

BILAG 3:

Generel funktionalitet i OCH online-systemet

Funktionalitet

OCH online er en opslagsdatabase, hvor man kan følge alle porteringer i OCH og slutbrugernummerets nuværende placering hos netværks- og/eller serviceoperatør. Opslagsværket er bygget til at den enkelte medarbejder hos PASSIV KUNDE kan følge et nummer porterings flow eller forespørge på et eller flere telefonnumres aktuelle status.

Adgang

For at kunne foretage opslag i OCH online kræves en userid samt et password. Disse skal administreres særskilt af PASSIV KUNDE.

Der skal udpeges en eller to administratorer, som administrerer bestillingen af password. Alle nye password skal bestilles hos Helpdesk skriftligt, og PASSIV KUNDE skal selv definere userid samt password.

Det er til enhver tid administratorenes ansvar at sikre at userid ikke misbruges og at forældede password bliver lukket.

Tvangslukning af flows

Det er muligt at tvangslukke flow via OCH online og dette kan kun udføres af Flow Holder, dvs. den operatør, som sendte NP Create. Tvangslukningen kan kun udføres når Point of no Return er passeret, altså Flow Holder har sendt en NP Completion og OCH har sendt NP Update.

Tvangslukningen kan foretages af almindelige brugere og administratorer hos Flow Holder.

Helpdesk har dog altid mulighed for at tvangslukke et flow på et vilkårligt trin i flowet, men rekvirentens navn skal registreres. En sådan tvangslukning medfører oftest oprydning i både Donors og Recipientens egne systemer.

Bestilling af Dump og rapporter

Administratoren hos den enkelte KUNDE har mulighed for at bestille dump via OCH online og faktureres ud fra gældende prisliste bilag 1.

Både administrator og almindelige OCH online brugere kan bestille rapporter via OCH online.

Begrænsninger

OCH online er ikke designet til at håndtere opslag i det omfang en maskinel opkobling vil kunne genere. Forsøg på at tilkoble en maskine til automatisk opslag vil derfor blive betragtet som uautoriseret brug af OCH online og som misligholdelse af aftalen.

BILAG 4:

Fejlhåndtering og teknisk/administrativ support

ServiceCentret udfører Help Desk support på tre niveauer benævnt 1. level, 2. level og 3. level support.

Alle henvendelser adresseres til ServiceCentret, som er tilgængeligt 24 timer i døgnet alle årets dage. ServiceCentret er fysisk bemandet alle hverdage kl. 8.00 til 16.00. I øvrige tidsrum benyttes særlig tilkaldeordning.

ServiceCentret registrerer alle henvendelser om teknisk/administrativ bistand og meldinger om problemer og herefter videre behandles problemrapporten uanset henvendelsesform.

Eksempler på henvendelsesform:

- ❖ Telefon
- ❖ Fax
- ❖ E-mail
- ❖ Brev
- ❖ Automatisk eller manuelt via systemlog

For anvendelse af ServiceCentret betales i henhold til aftalevilkår bilag 1.

Af hensyn til den videre behandling, skal ServiceCentret notere alle relevante informationer.

Det er obligatorisk at registrere:

- ❖ En overskrift, der beskriver rapportens indhold.
- ❖ Hvilken kunde den pågældende repræsenterer i en form og et omfang, så PASSIV KUNDE nummeret kan fremfindes.
- ❖ Hvem der har henvendt sig.

For rapporter med opgavetype "problem" er det herudover obligatorisk at registrere:

- ❖ Kontaktperson, der ikke nødvendigvis er identisk med anmelderen og eventuel backup-person.
- ❖ Telefonnummer/faxnummer/E-mail adresse på den, der har henvendt sig, eller den som er blevet kontaktet vedrørende problemet.
- ❖ Tidspunkt for hændelsen.
- ❖ En meningsfuld beskrivelse, fejlmeddelelser, symptomer mv. på problemet.
- ❖ Angivelse af hvilken transaktion rapporten drejer sig om.

ServiceCentret foretager umiddelbart en foreløbig analyse af problemet og dets betydning for PASSIV KUNDE. Desuden vurderes, om det er et problem, der berører andre kunder.

Før problemet prioriteres og sagsbehandling samt evt. tilkald iværksættes vurderer ServiceCentret, om den berørte komponent skal være i drift på det aktuelle tidspunkt (servicevindue).

Faktorer der afgør problems prioritet/alvorlighed er:

- ❖ Påvirkning af servicegraden
- ❖ Antal brugere, der er berørt
- ❖ Hvor tit problemet opstår
- ❖ Muligheder for by-pass

Prioritering af fejl

Prioritet	Karakteristika	Bemærkninger	Behandling 1. Level	Behandling 2. Level	Behandling 3. Level	Samlet behandlingstid
På grundlag af prioriteringen er der fastlagt følgende behandlingstider :						
0	Systemet er nede og der kan ikke fortsættes. En service er ude af drift. Flere kunder er berørt.	Ved alle prioritet 0 problemer SKAL Problem Management funktionen kontaktes telefonisk med det samme. Problemløser vil blive kontaktet telefonisk. Der arbejdes uafbrudt til løsning/by-pass er nået.	< 15 min	< 1 time	< 1 time	< 1 time
1	Systemet kører, men der kan kun fortsættes med besvær. En service er delvis ude af drift. En fejl gentages med korte intervaller	Ved alle prioritet 1 problemer SKAL Problem Management funktionen kontaktes telefonisk med det samme. Problemløser vil blive kontaktet telefonisk.	1 døgn	< 1 døgn	< 1 døgn	< 1 døgn
2	Prioritering nedsat fra 0 eller 1, idet der er fundet et by-pass, så man kan køre videre med mindre besvær. Alvorligt problem, der har konsekvenser for flere brugere Klager skal minimum startes med prioritet 2.		< 1 døgn	< 2døgn	< 3døgn	< 5 dage
3	Alvorligt problem, men uden konsekvenser for andre brugere	Default, dvs. udgangspunkt for fastsættelse af prioritet.	< 2 døgn	< 1 uge	< 2 uger	< 1 måned
4	Mindre, ikke hastende problem	Behandles lejlighedsvis.	< 2 døgn	< 2 uger	< 1 måned	< 2 måneder
5	Problemer, der kan afvente næste release. Problemer, der ikke må glemmes, f.eks. fordi en nærmere analyse kan medføre forbedringsaktioner. Problemer, som er løst og hvor PASSIV KUNDE er informeret, men mangler f.eks. PASSIV KUNDEs tilbagemelding.	Ingen tidsbegrænsning. Behandles evt. som forslag til ny release.	Ingen begrænsning	Ingen begrænsning	Ingen begrænsning	Ingen begrænsning