

OCH Aftale **- Indirekte tilslutning -**

Mellem

OCH A/S
c/o Telia
Holmbladsgade 139
DK-2300 København S

(her efter kaldet OCH)

og

Navn
Adresse
By
CVR:

(her efter kaldet INDIREKTE KUNDE)

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

Aftalen regulerer forhold vedrørende udveksling af information mellem OCH og INDIREKTE KUNDE i forbindelse med visse slutbrugeres anvendelse af muligheder for nummerportabilitet.

Aftalen indgås i henhold til vilkår i Aftale om Indirekte Tilslutning til OCH-systemet incl. bilag, som INDIREKTE KUNDE har fået udleveret og accepteret samtidig med underskrift på nærværende aftale.

Aftalegrundlaget mellem OCH og INDIREKTE KUNDE er etableret i form af nærværende Tilslutningsaftale incl. bilag.

Herudover kan INDIREKTE KUNDE have et særskilt aftalegrundlag med den direkte tilsluttede OCH-kunde (herefter kaldet DIREKTE KUNDE) som OCH ydelserne købes fra. Dette aftalegrundlag er OCH uvedkommende.

INDIREKTE KUNDE har indgået aftale om køb af OCH ydelser fra:
>> Navn og adresse på DIREKTE KUNDE <<

som har indgået gensalgsaftale med OCH.

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

København, den

OCH A/S:

>>Selskab<<:

Navn
Titel

Navn
Titel

OPERATORS CLEARING HOUSE A/S

AFTALE FOR INDIREKTE TILSLUTNING TIL OCH-SYSTEMET.

Den mellem OCH og INDIREKTE 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:

Det er en forudsætning at DIREKTE KUNDE har indgået tillægsaftale med OCH vedrørende gensalg af OCH ydelser til INDIREKTE KUNDE.

Det er endvidere en forudsætning, at DIREKTE KUNDE har indgået en separat aftale med OCH A/S

Endvidere gør vi opmærksom på, at endelig funktionalitet af nummerportering er afhængig af indgåelse af samtrafikaftale med en eller flere operatører.

§ 2 Aftalegrundlag:

Denne tilslutningsaftale udgør sammen med de i aftalen nævnte bilag det fuldstændige aftalegrundlag mellem OCH og INDIREKTE KUNDE.

§ 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 døgnnet, 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 on-line 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 INDIREKTE 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 INDIREKTE KUNDE har indgået aftale med 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 INDIREKTE KUNDE med tilhørende bilag.

§ 4 Leveringsvilkår:

INDIREKTE KUNDE er indforstået med og accepterer at grundlaget for køb af OCH ydelser er et eksisterende aftalegrundlag mellem DIREKTE KUNDE og OCH. Såfremt dette aftalegrundlag misligholdes af DIREKTE KUNDE, vil aftalegrundlaget mellem OCH og INDIREKTE KUNDE automatisk ophøre uden yderligere varsel.

DIREKTE KUNDE er forpligtet til løbende at overholde OCH's gældende vilkår for tilslutning til OCH systemet. Det betragtes som misligholdelse af DIREKTE KUNDES og dermed også INDIREKTE KUNDES Tilslutningsaftale, såfremt DIREKTE KUNDE misligholder aftalegrundlaget med OCH.

§ 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.

DIREKTE KUNDE og INDIREKTE KUNDE er gjort bekendt med og forpligtet til at overholde de til enhver gældende TI procedurer.

Det betragtes som misligholdelse af Tilslutningsaftalen, såfremt DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE KUNDE ikke overholder de til enhver tid gældende vedtagne TI procedurer og TI brancheaftaler.

I det omfang DIREKTE KUNDE ikke overholder ovenstående TI procedurer, har OCH mulighed for at suspendere DIREKTE KUNDE fra OCH-systemet.

En suspension vil dog kun blive foretaget, såfremt DIREKTE KUNDEs adfærd er en væsentlig misligholdelse af forpligtelserne i TI procedurerne, og samtidig er til væsentlig gene for de øvrige kunder i OCH-systemet.

En suspension af DIREKTE KUNDE medfører, at INDIREKTE KUNDE skal indgå nærmere aftale med OCH om praktiske forhold i suspensionsperioden.

DIREKTE KUNDEs og INDIREKTE KUNDEs opmærksomhed henledes på, at TI kan have vedtaget nye versioner af ovenstående TI procedurer end de dokumenter, som OCH-systemet er kodet efter. Dette skyldes, at opdateringer i OCH-systemet først skal for-

handles med - og senere udvikles af – OCH A/S , før de kan implementeres.

OCH tilstræber dog, at senere ændringer i TI procedurer, som medfører ændringer i OCH-systemet indarbejdes af OCH snarest muligt.

§ 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 INDIREKTE KUNDE uden at dette berettiger INDIREKTE KUNDE til at opsige aftalen, jf. dog § 15.

I forbindelse med større antal transaktioner ved et servicevindue kan der opnås volumerabat, denne er beskrevet i bilag 1.

§ 7 Betalingsforhold:

INDIREKTE 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.

OCH foretager fakturering direkte overfor INDIREKTE KUNDE, medmindre andet specifikt er aftalt.

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

Ved forsinket betaling er OCH berettiget til at opkræve INDIREKTE 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 DIREKTE KUNDE og INDIREKTE KUNDE behørig sikkerhedsstillelse for disses løbende køb af ydelser fra OCH. Krav om sikkerhedsstillelse kan fremsættes af OCH både ved aftalens indgåelse og senere.

DIREKTE KUNDE hæfter for alle ydelser faktureret fra OCH til INDIREKTE KUNDE, jf. Tillægsaftale vedrørende gensalg af OCH ydelser.

§ 8 Driftsforhold:

OCH yder 24 timers Help Desk support fra ServiceCenter overfor DIREKTE KUNDE og INDIREKTE KUNDE vedrørende OCH-systemet.

INDIREKTE KUNDEs anvendelse af Help Desk support fra ServiceCenter faktureres af OCH i henhold til gældende OCH prislister 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 uden for 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.

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

OCH's helpdesk har en fysisk bemandingstid i ServiceCenter alle hverdage (mandag-fredag) kl. 8.00 - 16.00. Ud over disse tidsrammer er der tilknyttet særlig tilkaldevagt. Fakturering for ovennævnte ydelser sker i henhold til OCH prislister, bilag 1.

DIREKTE KUNDE er hverken for sig selv eller for INDIREKTE KUNDE berettiget til at foretage batchkørsler, hvorved forstås opsamling af større transaktionsmængder i en kørsel, uden forudgående aftale med ServiceCenter.

§ 9 Meddelelsespligt:

INDIREKTE KUNDE er forpligtet til så snart muligt at meddele OCH om eventuelle fejl eller forsinkelser, som INDIREKTE KUNDE oplever i OCH-systemet.

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

DIREKTE KUNDE er endvidere forpligtet til at orientere OCH om planlagte Servicevinduer i god tid og med minimum 14 dages varsel.

INDIREKTE KUNDE er forpligtet til at holde OCH løbende orienteret om korrekt navn og adresse på INDIREKTE KUNDEs virksomhed. INDIREKTE KUNDE skal endvidere løbende orientere OCH om kontaktperson for aftalerelationen mellem INDIREKTE 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 DIREKTE KUNDEs eller INDIREKTE KUNDEs direkte eller indirekte tab som følge af at OCH-systemet ikke fungerer. Eventuelle garantier afgivet af DIREKTE KUNDE overfor INDIREKTE KUNDE eller af INDIREKTE KUNDE over for sine slutbrugere om nummerporteringstidspunkter 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. DIREKTE KUNDE og INDIREKTE 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 DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE KUNDE til opsigelse af aftalen, jf. dog § 15.

§ 12 Ejendomsret til OCH data:

Den immaterielle ejendomsret til alle OCH data tilhører OCH. Hverken DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE KUNDE er berettiget til at anvende OCH data i strid med denne ejendomsret.

§ 13 Fortrolighed:

Alle oplysninger som DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE 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 DIREKTE KUNDE, INDIREKTE KUNDE og disses markedsforhold skal behandles i fortrolighed og må ikke uden forudgående skriftligt samtykke fra DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE 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 INDIREKTE KUNDE.

OCH er berettiget til at kræve særskilt betaling for DIREKTE KUNDEs anvendelse af OCH ydelser over for tredjemand, jf. vilkår for gensalg (Tillægsaftale vedrørende gensalg af OCH ydelser).

INDIREKTE KUNDE er indforstået med og accepterer at nærværende aftale udtrykkeligt forudsætter at DIREKTE KUNDE har indgået en løbende gensalgsaftale med OCH, jf. § 4.

INDIREKTE KUNDE er ikke berettiget til at videregive OCH data til 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 DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE KUNDE, jf. § 6 og 11, har DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE 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 DIREKTE KUNDEs eller INDIREKTE KUNDEs skriftlige opsigelse inden

udløbet af ovennævnte 14 dages frist bortfalder denne særlige opsigelsesmulighed.

§ 16 Overdragelse af aftalen:

Hverken DIREKTE KUNDE eller INDIREKTE KUNDE er 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. 01.01.2016:

Tilslutningsformer:

Indirekte tilslutning: kr. 7.500,- pr. oprettelse

Månedlig afgift:

Pr. indirekte tilsluttet kunde inkl.

Tilslutning til OCH Online: kr. 1.500,- pr. måned

Dirigeringsdatabasedump

En INDIREKTE KUNDE kan bestille databasedumps via OCH Online systemet til nedenstående pris:

- dump af aktive porteringsdata kr. 1.500,- pr. dump
- dump af historiske porteringsdata kr. 1.500,- pr. dump
- dump af alle porteringsdata kr. 3.000,- pr. dump

ServiceCenter / Help Desk support:

(Der faktureres pr. påbegyndt periode af 15 minutter)

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

Særlig tilkaldeordning: kr. 1.990,- pr. time

Information om OCH transaktionspriser:

Transaktioner¹:

NP Create Order type 1: kr. 6,- pr. transaktion

(Transaktionstype 001)

NP Create Order type 2²: kr. 72,- pr. transaktion

(Transaktionstype 001 – type 2)

NP Change type 1: kr. 4,- pr. transaktion

(Transaktionstype 017)

NP Change type 2²: kr. 9,- pr. transaktion

(Transaktionstype 017 type 2)

NP Create Light kr. 3,- pr. transaktion

NP Range Update – initierende operatør: kr. 23,- pr. transaktion

NP Range Update – modtagende operatører: kr. 0,- pr. transaktion

¹ Der henvises til dokumentet "Requirements/Transactions for Number Portability (Phase 2)" for definition af de enkelte transaktioner.

Det anførte beløb faktureres operatøren, som initierer den enkelte transaktion. Beløbet faktureres ved afsendelsen af transaktionen uanset om transaktionen gennemføres.

² Prisen gælder for numre tilhørende samme slutbrugerkunde. Transaktionstypen kan ikke benyttes for numre tilhørende forskellige slutbrugerkunder.

Databaseopslag:

Databaseopslag på OCH online er gratis til og med 50.000 opslag per måned. Opslag herudover faktureres med:

kr. 1,00 pr. 100 opslag

Ekspeditionsgebyrer:

For overdragelse af aftale til tredjemand:

kr. 5.000,- pr. gang

Forsinket betaling:

Rykkergebyr:

Rentetilskrivning 1,5 % pr. påbegyndt måned.

kr. 150,- pr. rykker

Genåbningsgebyr:

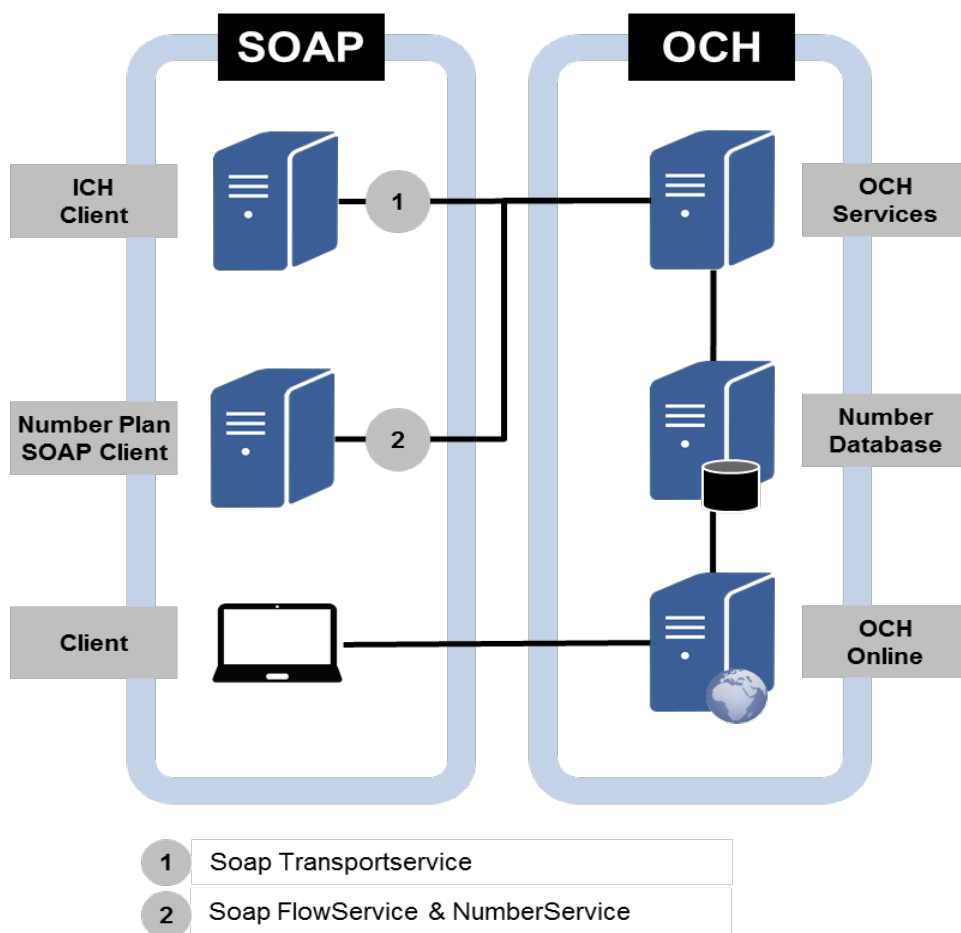
I tilfælde af nedlukning af INDIREKTE KUNDE som følge af manglende betaling opkræves et gebyr for evt. efterfølgende genåbning på:

kr. 7.500,- pr. gang

Der tages forbehold for trykfejl og prisændringer.

Alle priser er opgivet ekskl. moms.

BILAG 2:



OCH-systemet består udover selve transaktions-serveren med tilhørende ind-/udbakker pr. 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 INDIREKTE 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 et userid samt et password. Disse skal administreres særskilt af INDIREKTE KUNDE.

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

Det er til enhver tid administratorernes 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.

Disse forhold er en naturlig følge af de vedtagne TI-procedurer. Tvangslukning kan således ikke foretages af INDIREKTE KUNDE.

Bestilling af Dump og rapporter

Administratoren hos den INDIREKTE 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 08.00 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
- ❖ 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 kundenummeret 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/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 kunden. 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 kunden er informeret, men mangler f.eks. kundens tilbagemelding.	Ingen tidsbegrænsning. Behandles evt. som forslag til ny release.	Ingen begrænsning	Ingen begrænsning	Ingen begrænsning	Ingen begrænsning