



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) FÜR DAS EFFORTLESS COMPLIANCE SERVICE UND SOFTWARE SYSTEM VON COMPLIANCE PARTNERS

1. EINLEITUNG & HINTERGRUND

Dieses Service Level Agreement (SLA) wird zwischen Compliance Partners, im Folgenden als "Service Provider" bezeichnet, und dem Kunden, im Folgenden als "Kunde" bezeichnet, gemeinsam als die "Parteien" bezeichnet.

1.1 Beschreibung der Dienstleistungen

In diesem Abschnitt werden die Bedingungen für die Dienstleistungen von Compliance Partners im Zusammenhang mit der Plattform beschrieben.

1.2 Dauer der Vereinbarung

Der Anhang gilt ab dem Startdatum und/oder dem Zeitpunkt, zu dem die Plattform vom Kunden produktiv genutzt wird (Go-Live), und wird während der gesamten Laufzeit des Vertrags fortgesetzt.

1.3 Begriffsbestimmungen

Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe und Abkürzungen haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.



2. ONBOARDING-PROZESS

2.1 Beginn des Onboardings

Der Dienstleister verpflichtet sich, den Onboarding-Prozess gemäß den Bedingungen einzuleiten, die in Abschnitt 10 der [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) aufgeführt sind.

3. FOLLOW-UP-VERFAHREN

3.1 Vierteljährliche Folgemaßnahmen

Der Dienstleister wird sich zwei (2) Wochen vor jeder vierteljährlichen Nachuntersuchung proaktiv an den Kunden wenden, um eine nahtlose Kommunikation und Koordination zu gewährleisten.

3.2 Jährliches Follow-up

Jährlich wird ein umfassendes Follow-up durchgeführt, um den allgemeinen Stand der Einhaltung der Vorschriften zu überprüfen und etwaige neue Anforderungen zu erfüllen. Diese Nachuntersuchung wird zu einem einvernehmlich festgelegten Zeitpunkt stattfinden.

4. UNTERSTÜTZUNG UND WARTUNG

4.1 Fehlerbehebung

Während der Vertragslaufzeit wird Compliance Partner Fehler und Mängel der Plattform in Bezug auf Einrichtung, Design und Funktionalität beheben.

4.2 Kundenbetreuung

Der Kunde hat Zugang zur Supportfunktion von Compliance Partners über die Support-E-Mail von Compliance Partners: support@compliancepartners.com



4.3 Unterstützungsstunden

Die Unterstützung erfolgt durch den Helpdesk von Compliance Partners. Die Unterstützung erfolgt entweder per E-Mail, Telefon oder unter besonderen Umständen in einer Online-Sitzung, jeweils innerhalb der normalen Arbeitszeiten (09:00 - 16:00 Uhr), Montag bis Freitag. An Feiertagen und während der Urlaubszeit kann der Support eingeschränkt sein.

4.4 Reaktionszeit

Compliance Partners verpflichtet sich, auf Anfragen des Kunden innerhalb von zwei regulären Arbeitstagen zu antworten. Während Feiertagen und Ferienzeiten kann die Antwortzeit länger dauern.

4.5 Persönliche Unterstützung

Falls erforderlich, kann der Kunde per Telefon oder E-Mail Unterstützung erhalten. Der Kunde muss die notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, wenn er Unterstützung benötigt. Der persönliche Support kann nach dem Ermessen des Diensteanbieters in Englisch oder in der Landessprache des Kunden erfolgen.

4.6 Implementierung der Plattform

Die tatsächliche Implementierung der Plattform erfolgt nach der Einführungsphase in vorher vereinbarten Sitzungen.

4.7 Kundenbetreuung

Der Kunde muss Compliance Partner bei der Fehlersuche unterstützen, indem er Fehler nachstellt oder relevante Informationen zur Verfügung stellt.

4.8 Datenverwendung

Compliance Partners ist berechtigt, Kundendaten zur Fehlerbehebung, Analyse und für anonymisierte Statistiken zu verwenden.

4.9 Fehlersuche mit Kundendaten

Wenn die Fehlerbehebung eine lokale Kopie der Daten des Kunden erfordert, wird der Kunde darüber informiert, und die Daten werden nach Abschluss gelöscht.



5. BACKUP

5.1 Tägliche Backups

Compliance Partners erstellt täglich verschlüsselte Sicherungskopien der Daten des Kunden.

5.2 Sicherungsspeicher

Verschlüsselte Backups werden täglich in ein geografisch entferntes Rechenzentrum übertragen und für bestimmte Zeiträume gespeichert.

6. SICHERHEITSVORFÄLLE

6.1 Benachrichtigung

Wenn Compliance Partners einen Sicherheitsvorfall feststellt, muss der Kunde innerhalb von 48 Stunden informiert werden.

6.2 Auflösung von Vorfällen

Compliance Partners ermittelt die Ursache des Vorfalls anhand der Protokolle und stellt die Daten des Kunden wieder her, sofern dies relevant und möglich ist. Ein Bericht wird dem Kunden innerhalb einer Woche zugesandt.

7. HOSTING-ANBIETER

7.1 Hosting durch Dritte

Die Plattform wird von einem Drittanbieter gehostet, wie in der [Datenverarbeitungsvereinbarung](#) beschrieben.



8. UPTIME

8.1 Uptime-Garantie

Compliance Partners garantiert eine Betriebszeit von 99,95 % während der normalen Arbeitszeiten.

8.2 Fenster "Geplanter Dienst"

Compliance Partners hat einmal im Monat ein geplantes Service-Fenster, und während dieses Fensters ist mit Ausfallzeiten zu rechnen.

8.3 Notdienstfenster

Die Compliance-Partner können Notdienstfenster haben, die nach Möglichkeit im Voraus angekündigt werden.

8.4 Berechnung der Betriebszeit

Die Betriebszeit wird auf der Grundlage der tatsächlichen Betriebszeit während der Arbeitszeiten berechnet und zieht die Zeit des geplanten Servicefensters ab.

9. ÜBERWACHTUNG UND BERICHTERSTATTUNG

9.1 Leistungsmetriken

Der Dienstanbieter überwacht und misst regelmäßig die wichtigsten Leistungsindikatoren, um die Einhaltung der Bedingungen dieses SLA zu gewährleisten.

9.2 Vierteljährliche Berichte

Dem Kunden werden vierteljährliche Berichte vorgelegt, in denen die Fortschritte bei der Einführung, die Folgemaßnahmen und die Antwortzeiten auf Anfragen aufgeführt sind.



10. STREITBEILEGUNG

Dieses Eskalationsverfahren soll sicherstellen, dass Streitigkeiten unverzüglich und auf verschiedenen Ebenen innerhalb beider Organisationen behandelt werden. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass sich beide Parteien in gutem Glauben bemühen, alle Probleme durch Kommunikation und Verhandlungen zu lösen, bevor sie zu formelleren Verfahren übergehen. Nachstehend finden Sie eine Beschreibung des Verfahrens:

10.1 Initiale Auflösung

Alle Streitigkeiten oder Bedenken, die im Rahmen dieses SLA auftreten, werden zunächst von den jeweils benannten Ansprechpartnern des Diensteanbieters und des Kunden behandelt.

10.2 Eskalation zum Kundenbetreuer

Bleibt ein Problem nach dem ersten Gespräch ungelöst, wird es von beiden Parteien an den zuständigen Account Manager weitergeleitet.

10.3 Eskalation an Abteilungsleiter

Sollte das Problem fortbestehen und keine Lösung mit den Kundenbetreuern erreicht werden, wird die Angelegenheit an die jeweiligen Abteilungsleiter oder leitenden Vertreter des Dienstleisters und des Kunden weitergeleitet.

10.4 Eskalation auf Führungsebene

Bleibt der Streit ungelöst, wird er an die höchste Führungsebene in beiden Organisationen weitergeleitet. Dies kann den CEO oder einen gleichwertigen leitenden Angestellten betreffen.



Compliance Partners ApS
CVR-nr 43615661
Kultorvet 11 4,
1175 Copenhagen,
Denmark

11. VERSCHIEDENES

11.1 Änderung des SLA

Dieses SLA kann im gegenseitigen schriftlichen Einvernehmen der Vertragsparteien geändert werden.

11.2 Anwendbares Recht

Dieses SLA unterliegt dem dänischen Recht und ist nach diesem auszulegen.

Die Vertragsparteien haben diese Dienstgütevereinbarung mit dem Datum der Unterzeichnung des Vertrages abgeschlossen.