



# COMPLIANCE PARTNERSIN EFFORTLESS COMPLIANCE-PALVELUN JA- OHJELMISTOJÄRJESTELMÄN PALVELUTASOSOPIMUS (SLA)

---

## 1. JOHDANTO JA TAUSTA

Tämä palvelutasosopimus (SLA) on tehty Compliance Partnersin, jäljempänä "palveluntarjoaja", ja Asiakkaan, jäljempänä "asiakas", välillä, jäljempänä yhdessä "osapuolet".

### 1.1 Palvelujen kuvaus

Tässä osiossa esitetään alustaan liittyvien Compliance Partners -palveluiden ehdot ja edellytykset.

### 1.2 Sopimuksen kesto

Liitettä sovelletaan Aloituspäivästä ja/tai ajankohdasta, jolloin Asiakas ottaa alustan tuotantokäyttöön (go-live), ja se jatkuu koko sopimuskauden ajan.

### 1.3 Määritelmät

Kaikilla isolla alkukirjaimella kirjoitetuilla termeillä ja lyhenteillä on sopimuksessa määritelty merkitys.



## 2. KÄYTTÖÖNOTTOPROSESSI

### 2.1 Käyttöönoton aloittaminen

Palveluntarjoaja sitoutuu aloittamaan käyttöönottoprosessin Yleisten sopimusehtojen kohdassa [10 esitettyjen ehtojen mukaisesti](#).

## 3. JATKOMENETTELYT

### 3.1 Neljännesvuosittaiset seurannat

Palveluntarjoaja ottaa ennakoivasti yhteyttä asiakkaaseen kaksi (2) viikkoa ennen jokaista neljännesvuosiseurantaa varmistaakseen saumattoman viestinnän ja koordinoinnin.

### 3.2 Vuosittainen seuranta

Vuosittain suoritetaan kattava seuranta, jossa tarkastellaan yleistä vaatimustenmukaisuustilannetta ja käsitellään mahdollisesti muuttuvia vaatimuksia. Seuranta ajoitetaan yhteisesti sovittuna ajankohtana.

## 4. TUKI JA YLLÄPITO

### 4.1 Virheiden korjaaminen

Sopimuksen voimassaoloaikana Compliance Partners korjaa alustan asennukseen, suunnitteluun ja toiminnallisuuteen liittyvät virheet ja puutteet.

### 4.2 Asiakastuki

Asiakkaalla on pääsy Compliance Partnersin tukitoimintoon Compliance Partnersin tukisähköpostin kautta: [support@compliancepartners.com](mailto:support@compliancepartners.com)



#### **4.3 Tukitunnit**

Tukea tarjoaa Compliance Partnersin Help Desk. Tuki tapahtuu joko sähköpostitse, puhelimitse tai erityistapauksissa verkkokokouksen kautta normaalina työaikana (09:00-16:00) maanantaista perjantaihin. Tuki saattaa olla rajoitettua lomien ja loma-aikojen aikana.

#### **4.4 Vastausaika**

Compliance Partners on sitoutunut vastaamaan asiakkaan tiedusteluihin kahden säännöllisen työpäivän kuluessa. Juhlapyhinä ja loma-aikoina vastausaika voi kestää pidempään.

#### **4.5 Henkilökohtainen tuki**

Asiakas voi tarvittaessa saada tukea puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaan on annettava tarvittavat tiedot, kun hän hakee tukea. Henkilökohtainen tuki voi olla englanninkielistä tai Asiakkaan paikallisella kielellä Palveluntarjoajan harkinnan mukaan.

#### **4.6 Alustan käyttöönotto**

Alustan varsinainen käyttöönotto tapahtuu ennalta sovituissa käyttöönottokokouksissa käyttöönottojaksun jälkeen.

#### **4.7 Asiakaspalvelu**

Asiakkaan on avustettava Compliance-kumppaneita vianmäärityksessä toistamalla virheet tai antamalla asiaankuuluvia tietoja.

#### **4.8 Tietojen käyttö**

Compliance Partners saa käyttää asiakastietoja vianmääritykseen, analysointiin ja nimettämiin tilastoihin.

#### **4.9 Vianmääritys asiakastietojen avulla**

Jos vianmääritys edellyttää paikallista kopiota asiakkaan tiedoista, asiakkaalle ilmoitetaan asiasta, ja tiedot poistetaan valmistumisen jälkeen.



## 5. VARMUUSKOPIOT

### 5.1 Päivittäiset varmuuskopiot

Compliance Partners tekee päivittäin salattuja varmuuskopioita asiakkaan tiedoista.

### 5.2 Varmuuskopiointitalennus

Salatut varmuuskopiot siirretään päivittäin maantieteellisesti eri datakeskukseen ja säilytetään määrätyn ajan.

## 6. TIETOTURVALOUKKAUKSET

### 6.1 Ilmoitukset

Jos Compliance Partners havaitsee tietoturvaloukkauksen, asiakkaalle on ilmoitettava siitä 48 tunnin kuluessa.

### 6.2 Vaaratilanteiden ratkaiseminen

Compliance Partners määrittää tapahtuman syyn lokien perusteella ja palauttaa asiakkaan tiedot, jos se on mahdollista ja asianmukaista. Raportti lähetetään asiakkaalle viikon kuluessa.

## 7. ISÄNNÖINTIPALVELUN TARJOAJA

### 7.1 Kolmannen osapuolen palveluntarjoajat

Alustaa isännöi kolmannen osapuolen toimittaja, kuten [tietojenkäsittelysopimuksessa on kuvattu](#).



## 8. YLLÄPITOAIKA

### 8.1 Käyttökuntotakuu

Compliance Partners takaa 99,95 %:n käytettävyyden normaalina työaikana.

### 8.2 Aikataulutettu huolto

Compliance Partnersilla on kerran kuukaudessa suunniteltu huoltoaika, ja sen aikana on odotettavissa käyttökatkoksia.

### 8.3 Häätäpalvelu

Compliance Partners -yhteistyökumppaneilla voi olla häätäpalveluita, ja niistä ilmoitetaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen.

### 8.4 Käyttöajan laskenta

Käyttöaika lasketaan todellisen käyttöajan perusteella työaikana ja siitä vähennetään aikataulun mukainen huoltoikkuna-aika.

## 9. VALVONTA JA RAPORTOINTI

### 9.1 Suorituskykymittarit

Palveluntarjoaja seuraa ja mittaa säännöllisesti keskeisiä suorituskykyindikaattoreita varmistaakseen, että tämän palvelusopimuksen ehtoja noudatetaan.

### 9.2 Neljännesvuosiraportit

Asiakkaalle toimitetaan neljännesvuosittain raportit, joissa esitetään yksityiskohtaisesti käyttöönoton edistyminen, seurantatoimet ja kyselyjen vastausajat.



## 10. ERIMIELISYYDEN RATKAISEMINEN

### 10.1 Alustava päätöslauselma

Kaikki tähän SLA-sopimukseen liittyvät riidat tai ongelmat käsitellään aluksi sekä palveluntarjoajan että asiakkaan nimettyjen yhteyshenkilöiden toimesta.

### 10.2 Asiakkuuspäällikölle tapahtuva eskalointi

Jos ongelma jää ratkaisematta ensimmäisen keskustelun jälkeen, se siirretään molempien osapuolten nimeämälle asiakaspäällikölle.

### 10.3 Eskalointi osastopäälliköille

Jos ongelma jatkuu eikä asiakkuuspäälliköiden kanssa päästä ratkaisuun, asia siirretään palveluntarjoajan ja asiakkaan vastaavien osastopäälliköiden tai vanhempien edustajien käsiteltäväksi.

### 10.4 Johdon tason eskalointi

Jos riitaa ei saada ratkaistua, se viedään edelleen molempien organisaatioiden korkeimmalle johtotasolle. Tämä voi koskea toimitusjohtajaa tai vastaavaa johtavaa viranhaltijaa.

## 11. MUUT

### 11.1 SLA-sopimuksen muuttaminen

Tätä SLA-sopimusta voidaan muuttaa osapuolten keskinäisellä kirjallisella sopimuksella.

### 11.2 Sovellettava laki

Tähän SLA-sopimukseen sovelletaan Tanskan lakeja ja sitä tulkitaan Tanskan lakien mukaisesti.

Sopimuspuolet ovat tehneet tämän palvelutasosopimuksen sopimuksen allekirjoituspäivänä.