

# SERVICEAVTAL (SLA) FÖR EFFORTLESS COMPLIANCE SERVICE OCH MJUKVARUSYSTEM AV COMPLIANCE PARTNERS

---

## 1. INTRODUKTION & BAKGRUND

Detta serviceavtal (SLA) ingås mellan Compliance Partners, härmed kallat "Tjänsteleverantören", och Kunden, härmed kallat "Kunden", gemensamt kallade "Parterna".

### 1.1 Beskrivning av tjänster

Detta avsnitt beskriver villkoren för Compliance Partners tjänster i samband med plattformen.

### 1.2 Avtalets varaktighet

Bilagan gäller från startdatumet och/eller den tid då plattformen används av kunden i produktion (go-live) och ska fortsätta under avtalets löptid.

### 1.3 Definitioner

Alla versaler och förkortningar ska ha den betydelse som anges i avtalet.



## 2. INTRODUKTIONSPROCESS

### 2.1 Påbörjande av introduktion

Tjänsteleverantören åtar sig att initiera introduktionsprocessen enligt de villkor som anges i avsnitt 10 i de [allmänna villkoren](#).

## 3. UPPFÖLJNINGSPROCEDURER

### 3.1 Kvartalsvisa uppföljningar

Tjänsteleverantören kommer proaktivt att kontakta kunden två (2) veckor före varje kvartalsvis uppföljning för att säkerställa smidig kommunikation och samordning.

### 3.2 Årlig uppföljning

En omfattande årlig uppföljning kommer att genomföras för att granska den övergripande efterlevnadsstatusen och ta itu med eventuellt nya krav. Denna uppföljning kommer att schemaläggas vid en tidpunkt som är ömsesidigt överenskommen.

## 4. SUPPORT & UNDERHÅLL

### 4.1 Felsökning

Under avtalets löptid kommer Compliance Partners att rätta till fel och brister i plattformen relaterade till installation, design och funktionalitet.

### 4.2 Kundsupport

Kunden har tillgång till Compliance Partners supportfunktion via Compliance Partners support-e-post: [support@compliancepartners.com](mailto:support@compliancepartners.com)



#### **4.3 Supporttider**

Support tillhandahålls av Compliance Partners kundtjänst. Support ska ges via antingen e-post, telefon eller i särskilda fall, ett online-möte, allt inom normala arbetstider (09:00 – 16:00), måndag till fredag. Support kan vara begränsad under helger och semesterperioder.

#### **4.4 Svarstid**

Compliance Partners åtar sig att svara på förfrågningar från kunden inom två vanliga arbetsdagar. Under helgdagar och semesterperioder kan svartiden vara längre.

#### **4.5 Personlig support**

Vid behov kan kunden få support via telefon eller e-post. Kunden måste tillhandahålla nödvändig information vid begäran om support. Personlig support kan vara på engelska eller kundens lokala språk efter tjänsteleverantörens bedömning.

#### **4.6 Plattformsimplementering**

Den faktiska implementeringen av plattformen kommer att ske via förhandsöverenskomna implementeringsmöten efter introduktionsperioden.

#### **4.7 Kundassistans**

Kunden måste bistå Compliance Partners med felsökning genom att återskapa fel eller tillhandahålla relevant information.

#### **4.8 Dataanvändning**

Compliance Partners får använda kunddata för felsökning, analys och anonymiserad statistik.

#### **4.9 Felsökning med kunddata**

Om felsökning kräver en lokal kopia av kundens data kommer kunden att informeras, och datan kommer att raderas efter slutförandet.



## 5. BACKUP

### 5.1 Dagliga säkerhetskopior

Compliance Partners gör dagliga krypterade säkerhetskopior av kundens data.

### 5.2 Backup-lagring

Krypterade säkerhetskopior överförs dagligen till ett geografiskt annorlunda datacenter och lagras under angivna perioder.

## 6. SÄKERHETSHÄNDELSER

### 6.1 Meddelande

Om Compliance Partners upptäcker en säkerhetshändelse måste kunden informeras inom 48 timmar.

### 6.2 Incidentlösning

Compliance Partners fastställer orsaken till incidenten från loggar och återställer kunddata om det är relevant och möjligt. En rapport skickas till kunden inom en vecka.

## 7. VÄRDLEVERANTÖR

### 7.1 Tredjepartsvärd

Plattformen är värd av en tredjepartsleverantör som beskrivs i [databehandlingsavtalet](#).



## 8. UPTIME

### 8.1 Uptime-garanti

Compliance Partners garanterar en uptime på 99,95% under normala arbetstider.

### 8.2 Schemalagt servicefönster

Compliance Partners har ett schemalagt servicefönster en gång i månaden, och under denna tid förväntas driftstopp.

### 8.3 Akuta servicefönster

Compliance Partners kan ha akuta servicefönster, och om möjligt kommer förhandsavisering att ges.

### 8.4 Beräkning av uptime

Uptime beräknas baserat på faktisk uptime under arbetstimmar och drar ifrån tid för schemalagda servicefönster.

## 9. ÖVERVAKNING OCH RAPPORTERING

### 9.1 Prestandamätningar

Tjänsteleverantören kommer regelbundet att övervaka och mäta nyckelprestandaindikatorer för att säkerställa efterlevnad av villkoren i detta SLA.

### 9.2 Kvartalsrapporter

Kvartalsrapporter kommer att tillhandahållas till kunden, där framstegen i introduktionen, uppföljningsaktiviteter och svartider på förfrågningar detaljeras.



## 10. TVISTLÖSNING

Denna eskaleringsprocedur syftar till att säkerställa att tvister hanteras snabbt och på olika nivåer inom båda organisationerna. Det är avgörande för båda parterna att engagera sig i goda försök att lösa eventuella problem genom kommunikation och förhandling innan eskalering till mer formella processer. Nedan följer beskrivningen av förfarandet:

### 10.1 Initial lösning

Eventuella tvister eller problem som uppstår under detta SLA ska initialt hanteras av de respektive utsedda kontakterna från både tjänsteleverantören och kunden.

### 10.2 Eskalering till kontohanterare

Om ett problem kvarstår efter den initiala diskussionen, kommer det att eskaleras till den utsedda kontohanteraren från båda parterna.

### 10.3 Eskalering till avdelningschefer

Om problemet kvarstår och en lösning inte uppnås med kontohanterarna, kommer ärendet att eskaleras till de respektive avdelningscheferna eller seniora representanterna för tjänsteleverantören och kunden.

### 10.4 Eskalering på verkställande nivå

Om tvisten fortsätter olöst, kommer den att ytterligare eskaleras till den högsta verkställande nivån inom båda organisationerna. Detta kan involvera VD:n eller motsvarande verkställande tjänsteman.



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

## 11. ÖVRIGT

### 11.1 Ändring av SLA

Detta SLA kan ändras genom ömsesidigt skriftligt avtal mellan parterna.

### 11.2 Tillämplig lag

Detta SLA ska regleras av och tolkas i enlighet med lagarna i Danmark.

Parterna har undertecknat detta serviceavtal från och med det datum då kontraktet undertecknades.